

TESI DOCTORAL

ELS NOUS PROCESSOS DE TREBALL. La Gestió Psicoambiental a l'Empresa: El Teletreball

Programa de doctorat: Influència Social, relacions, processos i efectes. 1990-92

Doctorand: Enric Net i Camats
Directors: Enric Pol i Urrutia
Josep Maria Peiró Silla

(maig 2001)

AGRAÏMENTS

En finalitzar l'elaboració d'una tesi hom es queda amb la sensació que s'ha acabat una etapa. És una etapa important per la carrera universitària i imprescindible per a incorporar-se a la gran institució que representa la Universitat. És una etapa que ha suposat una gran dedicació, una etapa d'aprenentatge on la sabia direcció i consell d'algunes persones fa que el doctorand no es trobi sol i pugui aplicar els seus esforços a l'assoliment del seu objectiu, obtenir el títol de doctor. És una etapa plena d'incertesa, de dubtes sobre l'objecte mateix d'investigació, sobre la metodologia, sobre el temps que hi pots destinar, sobre com afecta la pròpia vida, la família, l'entorn social més immediat, la feina... És una etapa que es fa difícil coordinar i fer encaixar en la vida d'un doctorand que treballa, té dona i fills. Per això no puc deixar d'expressar el meu agraïment a l'esforç i la paciència amb què la meva dona, la Mercè, ha suportat les meves absències amb la Tesi. Molts cops l'ha fet dubtar de si era real o era un sobrenom d'alguna amant amb qui aprofitava l'excusa. Ai la Tesi... quins records...

Bé, no descobrim res de nou, però la investigació hagués resultat un nyap sense el mestratge dels meus directors, el doctor Josep Maria Peiró i el doctor Enric Pol. A ells els dec unes crítiques ferotges que han permès de fer i refer l'estructura i els continguts d'aquesta tesi i han facilitat més d'una discussió familiar per l'afer amb la Tesi. Tot i això, els estic molt agraït pels seus comentaris que han permès que la tesi tingui cara i ulls i es pugui llegir.

També he d'agrair els comentaris del doctor Xavier Serrano pel que fa a la metodologia. Em va orientar en els moments més delicats pel que fa a la definició del mètode i del model de la investigació.

Tampoc em puc oblidar dels comentaris i orientacions rebuts a l'inici per la doctora Alba Caballé de la Universitat Autònoma de Barcelona referits a l'objecte d'estudi i a la metodologia d'anàlisi.

Finalment he d'agrair la intercessió dels diversos beats, beates, sants, santes i Sant Crist als que té devoció la meva mare: Pare Manyanet, beat protector de la família; Sant Baldiri, patró del meu poble i protector de la seva gent; Sant Pancraç, protector del treball; Santa Rita, patrona dels impossibles; Santa Gemma, patrona dels estudiants; Sant Crist de Lepant, guanyador de batalles, i la Mare de Déu de Montserrat, protectora dels seus devots i les seves empreses.

Per tant no puc deixar d'agrair el suport de la meva germana, la doctora Gemma Net, i dels meus pares, Enric i Montserrat, que amb la seva insistència i preocupació no han deixat de pressionar-me perquè no abandonés la tasca que m'havia encomanat.

Finalment, vull dedicar aquesta investigació als meus fills, l'Eudald i l'Elisenda, que molts cops han vist com el seu pare se n'anava i no jugava amb ells. Per tant, els dedico aquest esforç i espero que els serveixi perquè en un futur ells també puguin defensar les seves tesis doctorals i demostrar allà on han arribat en la seva formació com a persones.

ÍNDEX GENERAL

Aquest índex té la missió d'orientar de forma ràpida sobre la ubicació dels diferents apartats de la tesi. Per una informació més concreta s'ha d'anar a cada capítol on es trobarà un índex més detallat. Per ubicar la informació dels capítols IV, V, VI i VII s'ha incorporat una taula de referència just després de l'índex de taules.

	Pàg.
A.- Presentació general	
Capítol 0. Presentació	1
B.- Aproximació teòrica al Teletreball	
Capítol I. La construcció teòrica del Teletreball i les seves implicacions socials i personals	15
1.1.- Preliminars. Aproximació Teòrica al concepte de Teletreball	18
1.2.- Context i dimensió Social del Teletreball	30
1.2.1.- Aspectes Macrosocials	30
1.2.2.- Aspectes Psicosocials	75
1.2.3.- El marc polític immediat	100
Capítol II. La construcció teòrica del Teletreball i les seves implicacions socials i personals	111
2.1.- Treballs i tasques susceptibles de realitzar-se a través del sistema de Teletreball	114
2.2.- Avantatges i Inconvenients del Teletreball	124
2.3. - Trets psicològics i altres característiques	

de la persona teletreballadora	133
2.4. - Aspectes legals i contractuals del Teletreball	145
2.5.- Aspectes Organitzacionals i d'implantació d'un sistema de Teletreball.	161
2.6.- Situació actual del Teletreball	183

C.- Metodologia

Capítol III. Metodologia de la investigació	195
---	-----

D- Aplicació del model d'anàlisi

Capítol IV. El Teletreball des dels generadors del discurs	239
--	-----

Capítol V. El Teletreball des dels consumidors del discurs. Llista de Teletreball	365
--	-----

Capítol VI. El Teletreball des de les persones que el practiquen. Entrevistes realitzades a practicants del Teletreball i observació del lloc de treball	467
--	-----

Capítol VII. Recapitulació de la informació subministrada a través de l'aplicació del model d'anàlisi a les fonts del discurs (Capítols IV, V i VI)	605
---	-----

E.- Síntesi

Capítol VIII. Discussió	665
8.1.- Concepte	668
8.2.- Entorn Macrosocial que facilita l'existència del Teletreball	689
8.3.- L'activitat	697

8.4.- Aspectes psicosocials	712
8.5.- Estimació de la implantació del Teletreball	727
8.6.- Recapitulació. Propostes sobre el Teletreball Recomanacions per a la seva pràctica i la seva implantació.	730
Capítol IX. Conclusions	747
9.1.- Aspectes generals	749
9.2.- Respostes als diferents objectius plantejats	751
9.3.- Reflexions sobre el Medi Ambient i la Societat	764
9.4.- Utilitat dels resultats de la investigació	766
F.- Annexos	
Annex I. Aportacions de la llista de Teletreball. Taula de referència temporal	771
Annex II. Entrevistes	773
Annex III. Fitxa d'autovaloració sobre el Teletreball	897
Annex IV. Observacions i cròniques	913
Annex V. Bibliografia	935

Índex de Taules

	Pàg.
1.1.El canvi a la Societat	52
2.1. 25 ocupacions en el treball a distància	121
2.2. Avantatges del Teletreball	124
2.3. Inconvenients del Teeltreball	129
2.4. Legislació aplicable al Teletreball	150
2.5. Característiques del contracte a domicili	155
2.6. Implantació del Teletreball	187
3.1. Procés de la Investigació	212
3.2. Nombre de documents analitzats	231
3.3. Fases de l'aplicació del mètode d'anàlisi	233
3.4. Resum de la metodologia general de la tesi	238
4.0. Taula de referència del model d'anàlisi aplicat a l'apartat D	239a
4.1. Elements de les definicions de Teletreball a la xarxa	256
5.1. Activitats de les persones que es consideren teletreballadors	410

TESI DOCTORAL

ELS NOUS PROCESSOS DE TREBALL. La Gestió Psicoambiental a l'Empresa: El Teletreball

APARTAT A

Capítol 0

APARTAT A

CAPÍTOL 0

Presentació

Índex

	Pàg.
0.1.- Introducció	2
0.2.- Objectius	6
0.3.- Procediment	8
0.4.- Estructura de la Tesi	10
0.5.- Notes sobre la Bibliografia	13

0.1.- Introducció

Aquesta tesi a grans trets és una aproximació al concepte de Teletreball tal i com es troba en l'imaginari social, i un intent de definir els seus condicionants psicosocials.

El món actual està dominat per les tecnologies. Estem en una Era on la Tecnologia marca el pols a la societat i la fa evolucionar. Els valors canvien i els conceptes també. Aquest impuls de la tecnologia comporta un canvi en el concepte del Treball i els seus valors. A partir d'aquí podem suposar que el Teletreball, com una nova forma i un nou condicionant del comportament humà i social, té tot el seu sentit de ser analitzat des d'una perspectiva psicològica en aquesta tesi. El Teletreball l'entendem com una conseqüència d'aquests canvis socials, com una conseqüència de l'evolució de les noves tecnologies i de la comunicació en general. És per aquest motiu que en el disseny de la investigació fem èmfasi en l'anàlisi d'aquest entorn històric on es situa aquesta nova forma de treballar. I és per això que abordem l'anàlisi de la situació del Teletreball des d'un punt de vista psicosocial, basant-nos en la metodologia que creiem més adient. Aquesta aproximació no deixa de ser un primer pas per descriure alguns trets característics de la persona teletreballadora i de les condicions psicosocials amb què es troba una persona que opti per aquesta modalitat. Per tant estem parlant d'un resultat analitzat des de la Psicologia.

La nostra societat evoluciona molt ràpidament, i aquesta evolució fa que l'imaginari social estigui immers dins d'un canvi continu que a voltes dificulta la creació d'aquest imaginari col·lectiu, la maduració dels conceptes que doten de significat la realitat. El mateix concepte de Teletreball es troba fragmentat i no té un discurs clar en aquest imaginari, característica de l'estat incipient de la creació del concepte. És per aquest motiu que també es fa necessari un treball de sistematització que pugui acotar l'imaginari social al voltant del Teletreball i extraure'n una definició que pugui ser prou àmplia i prou concreta com per aclarir el concepte i elaborar un perfil del potencial teletreballador. Donat que partim de les bases de la construcció social de la realitat tal com exposen Berger i Luckmann (1996) i trobem també en el construccionisme social (Burr, 1997), la investigació es centra en la realitat concreta de les persones que

practiquen el Teletreball, de les persones que per un motiu o altre s'interessen pel tema i del discurs que es difon a través dels mitjans de comunicació. A partir d'aquestes fonts i de la literatura, obtenim informació sobre aquest pensament col·lectiu i podem concretar els aspectes relacionats amb el concepte.

Segons aquests autors, la interrelació entre les persones construeix la realitat objectiva i es recolza en el simbolisme i el llenguatge simbòlic com a constitutius essencials de la realitat de la vida quotidiana i de l'aprehensió que des del sentit comú es fa d'aquesta realitat (Berger i Luckmann, 1996, pàg. 64). És per això que la tesi es basa en l'anàlisi del discurs i dins del model d'anàlisi proposat s'inclouen les relacions interpersonals.

La tesi és fruit de la voluntat de vincular els coneixements de Psicologia Social, de Psicologia Ambiental i de Gestió de l'Empresa aplicats a la definició del concepte de Teletreball. Amb totes aquestes fonts hem dissenyat un projecte d'investigació que vol ser útil i aplicable a la realitat empresarial de la petita i mitjana empresa i a la realitat personal de les persones que cerquen en el Teletreball una nova forma de treballar.

D'aquesta manera la tesi analitza el treball a distància des de casa en una aproximació des de la Psicologia de les Organitzacions pel que fa a les implicacions organitzatives per adoptar un sistema de Teletreball, de la Psicologia Social pel que fa a les seves implicacions psicosocials, i de la Psicologia Ambiental i l'Ergonomia pel que fa a l'espai de treball.

Ens interessa obtenir una concreció en el concepte, una constatació de l'estat de definició en què es troba en l'imaginari social. Amb la metodologia obtenim una llista de tasques i recomanacions a tenir en compte per l'empresa i pels treballadors per a l'adequada gestió psico-ambiental que afavoreixi la millora de la feina feta pels diferents treballadors des dels diferents llocs de treball a distància, des de casa. Aquesta metodologia aporta una sèrie de novetats a l'anàlisi del discurs tradicional.

Un aspecte important és el referit al medi ambient laboral. Aquí és on entrem de plè en els temes de la Psicologia Ambiental i l'Ergonomia. Aquests àmbits del coneixement aporten el vessant de la interacció psicosocial a casa i a l'empresa i la interacció entre la

persona humana i el seu utilitatge i finalitat productiva. No ens podem enganyar en l'aspecte que la finalitat última de l'empresa és la de produir riquesa. Per tant, l'anàlisi d'aquests aspectes d'interacció persona medi laboral esdevé fonamental pels resultats.

La tesi té un fort component descriptiu necessari per complir els objectius i elaborar unes conclusions d'ordre científic. Aquest component es fa evident si l'objectiu principal és esbrinar què s'entén per Teletreball, quin futur té i quina és la vivència concreta que en tenen els seus practicants.

El concepte del Treball ha tingut una importància central en l'evolució de la humanitat. Les diferents religions i corrents de pensament laics han influït en aquest concepte i per tant han contribuït a crear l'imaginari social sobre el Treball. En el nostre cas, la investigació es centra en l'imaginari social del Teletreball, i creiem que els nous corrents de pensament també han influït en aquesta percepció col·lectiva. Si pensem en les arrels de la nostra cultura, sembla que la mateixa doctrina de l'Església Catòlica pot influir en aquest canvi de concepte cap a un treball més individualitzat, més centrat en la pròpia persona tal com podem trobar en una revisió com la de Melé (1992) o en les reflexions de Joan Pau II (1981) a l'Encíclica "Laborem Exercens". En aquestes reflexions, Joan Pau II afirma que el subjecte propi del treball és l'home, malgrat que la tècnica s'insereixi en el treball, l'home continua essent el subjecte propi del treball precisament pel fet de ser persona. El treball és per a l'home, i és per ell una oportunitat de creixement personal i de la família al sí de la qual es formen les persones. La dimensió familiar que té el Teletreball fet al propi domicili creix en importància en els escrits de l'Església. La família és per la Doctrina una comunitat feta possible gràcies al treball i la primera escola interna de treball per a tothom i per tant la font de la construcció col·lectiva de la societat.

També podem trobar alguna referència al lligam entre l'imaginari social i l'individual en l'obra d'Erich Fromm (1941/1979; 1947/1995). Aquest lligam i la incidència en una ètica humanística dins d'un marc de llibertat, contribueixen també a la creació d'aquest imaginari col·lectiu que reviu una certa individualització del treball i per tant pot contribuir al foment del Teletreball. Hem de tenir present que els escrits de Fromm daten de la dècada dels quaranta, i les seves propostes són globalment vàlides en el nou

segle. Fromm ens aporta un punt de vista interessant quan parlem del Teletreball amb la seva tesi sobre la *Por a la Llibertat*. A partir de la necessitat constatada de tenir una estructura, l'home es troba perdut quan té la llibertat per organitzar la pròpia existència. El Teletreball suposa una desestructuració temporal i per tant és de suposar que crea la necessitat d'estructurar el temps i la tasca. Aquesta por a portar el timó de la pròpia existència pot suposar un frè important pel Teletreball, i tot un repte per l'estabilitat psicològica dels teletreballadors. A la tesi fem una anàlisi d'aquests aspectes psicològics que s'han de tenir en compte a l'hora de practicar el Teletreball.

0.2.- Objectius

A- Objectiu General:

La tesi pretén sistematitzar la generació del discurs sobre el Teletreball tal com s'està generant dins d'un procés de canvi social i en certa manera revolucionari de la societat en el seu conjunt i intentar definir les condicions psicosocioambientals relacionades amb el Teletreball prèvia definició del concepte i les seves modalitats.

A partir d'aquest objectiu general se'ns plantegen uns altres objectius més concrets, els objectius específics.

B- Objectius Específics:

1. Analitzar els diferents discursos que es fan sobre el Teletreball. Es tracta de trobar diferents fonts del discurs i establir els punts de concordança i divergència per tal de trobar el discurs que ens faciliti la comprensió del concepte.
2. Analitzar les diferents realitats del Teletreball practicat des de casa. El Teletreball ens interessa des de la perspectiva de l'espai privat, on es donen més situacions d'interacció social entre un espai públic i un espai privat, entre una feina que es desenvolupa tradicionalment en un espai extern a la llar i un espai privat, íntim no relacionat tradicionalment amb el treball. En aquesta situació hi ha diferents realitats que contribueixen amb la seva vivència a la construcció social del concepte.
3. Definir variables que s'han de tenir en compte per l'empresa en el canvi cap a un sistema de Teletreball. Tot sistema requereix d'unes característiques organitzatives pròpies i d'unes característiques personals d'aquelles persones que les han de portar a terme. Amb aquest objectiu pretenem trobar algunes recomanacions a tenir en compte des del punt de vista de l'empresa.
4. Definir alguns trets característics de la persona que teletreballa. De la mateixa manera que amb la implantació del sistema de Teletreball, podem pensar que

la persona que ha de desenvolupar la seva feina amb aquest sistema ha de tenir unes característiques especials.

5. Definir algunes variables que han de tenir en compte les persones que teletreballen per aconseguir un entorn favorable al teletreball. Considerem que l'entorn és molt important, tant el físic com el psíquic i el social.
6. Definir condicions psicosocioambientals relacionades amb el Teletreball. Com una especificació de l'objectiu general volem trobar condicionants psicosocioambientals que estiguin relacionats amb el Teletreball i per tant que del seu control se'n derivi una millora de les condicions de treball.

Aquests objectius són prou generals com perquè els anomenem d'aquesta forma i no parlem d'hipòtesis de treball. Per la mateixa estructura de la tesi no podem formular hipòtesis prèvies. Desconeixem a priori l'abast del concepte i precisament és això el que cerquem, l'acotació i definició del concepte per poder analitzar els seus efectes psicosocials.

Per tant aquests objectius es traduiran en un mètode d'anàlisi amb un fort component descriptiu però on també apliquem els principis de l'anàlisi científica a partir d'un model d'anàlisi previament treballat. Com a resultat obtenim unes recomanacions per a la implantació d'un sistema de Teletreball a l'empresa i per crear l'estació o base de Teletreball en el domicili del teletreballador.

0.3.- Procediment

Per complir aquests objectius s'ha previst l'anàlisi de diverses fonts. Plantegem l'anàlisi des de diverses perspectives. La primera perspectiva és la de la **revisió del concepte** tal i com es pot trobar a la bibliografia i emmarcat dins del context històric en el qual es desenvolupa. Aquesta perspectiva ens dóna la informació necessària per dissenyar un model d'anàlisi de la realitat social compartida al voltant d'aquest concepte.

Una segona perspectiva d'anàlisi és la de la **divulgació del concepte**, l'anàlisi del discurs que arriba a la societat a través de mitjans de comunicació escrits i en xarxa. Aquesta perspectiva es basa en els textos que trobem en els reculls de notícies a la xarxa i altres aportacions de persones que generen el discurs a partir de la seva implicació professional en la divulgació del concepte. Són persones que influeixen en el seu entorn i per tant creen adscripció a les seves opinions. Considerem aquesta perspectiva com la dels prescriptors del discurs, els que creen amb la seva aportació una determinada opinió en la societat. Per tal d'obtenir la informació hem dissenyat un model d'anàlisi que es fonamenta en els principis de l'anàlisi del discurs des d'una visió dinàmica, és a dir, tenint en compte les diferents aportacions que la mateixa anàlisi va suggerint tal com indica el Construccionisme Social. El primer pas de creació d'aquest model és el de la definició de les diferents dimensions i categories d'anàlisi dins de cada dimensió. La seva definició surt de la literatura revisada en la primera perspectiva d'anàlisi i amb posterioritat de les diverses aportacions de les altres perspectives d'anàlisi. Finalment el model es revisa de cara a fer més coherent l'extracció de la informació que proporciona.

Una tercera perspectiva d'anàlisi la trobem en els discursos que emeten persones que d'una manera o altra estan interessades en el Teletreball i tenen perspectives de treballar amb aquest sistema o simplement l'eviten per les conseqüències que els pugui suposar. És el nivell dels **consumidors del discurs** i per tal de portar a terme la investigació s'ha escollit l'anàlisi del discurs que emeten les persones que participen en una llista de distribució sobre el Teletreball. Les aportacions es fan en forma de Correu Electrònic i de fitxers adjunts que contenen informació sobre aspectes del Teletreball. Fem servir el model d'anàlisi dissenyat per tal d'organitzar el discurs i treure'n unes conclusions que ajudin a definir el concepte.

Una quarta perspectiva la trobem en l'anàlisi del discurs que emeten les persones que sigui amb una dedicació o una altra treballen a casa com a mínim un dia a la setmana i que anomenem **teletreballadors**. Aquest grup el constitueixen catorze persones que són entrevistades a casa seva i per tant també es pot efectuar una observació de les condicions del seu lloc de treball. L'entrevista té una primera part oberta, amb poca intervenció de l'entrevistador, i una segona part en la qual es fa servir una Fitxa d'Autovaloració que previament s'ha dissenyat per tal de centrar les respostes en allò que trobem a la literatura. Aquesta fitxa serveix de guió per tal que la persona ordeni les seves respostes d'una forma sistemàtica que ens permeti enriquir la recollida d'informació amb la tècnica de l'entrevista. Per tant en aquesta perspectiva d'anàlisi per tal d'obtenir el discurs fem servir la tècnica de l'entrevista amb una fitxa de suport i per tal de valorar les condicions psicosocioambientals fem servir l'observació del lloc de treball. L'observació posa èmfasi en la centralitat de l'espai i la seva descripció. Incorpora també una valoració del confort de l'espai que en ser feta pel mateix observador dóna validesa a la percepció de les diferents condicions de treball.

0.4.- Estructura de la Tesi

Per tal de recollir la informació i establir una metodologia, aquesta tesi la dividim en sis apartats i deu capítols.

El primer apartat, **A**, correspon a la presentació general de la Tesi Doctoral i incorpora el Capítol 0. L'apartat **B** correspon a l'aproximació teòrica al Teletreball i incorpora el Capítol I i el II. L'apartat **C** es refereix a la metodologia i incorpora el Capítol III. L'apartat **D** es correspon a l'aplicació del Model d'Anàlisi i incorpora els Capítols IV, V, VI i VII. L'apartat **E** engloba la síntesi i les conclusions de la Tesi i incorpora el Capítol VIII i el IX referit a les conclusions. Finalment l'apartat **F** incorpora els annexos.

El Capítol 0 és el de **Presentació**. En aquest capítol fem una introducció general dels objectius i de l'estructura de la tesi. Inclou un comentari sobre la bibliografia consultada i citada. Al Capítol **I** trobem la **Construcció teòrica del Teletreball i les seves implicacions socials i personals**. En aquest capítol efectuem la recerca d'informació relacionada amb el concepte de Teletreball que podem trobar a llibres, articles i investigacions que han tractat de definir el concepte i els seus col·laterals des d'un punt de vista macrosocial. El Capítol **II** aborda l'**Aproximació a la pràctica del Teletreball a partir de la literatura**. De la mateixa forma que al Capítol I, la font analitzada és la literatura i ens centrem en l'aplicació del Teletreball. El Capítol **III** és reservat a la **Metodologia**. A partir de la revisió del concepte tal i com es troba en la literatura, proposem un mètode de recerca per tal de donar resposta als objectius de la investigació. El Capítol **IV** descriu **Els generadors del discurs**. Derivat de la metodologia adoptada, aquest capítol correspon a l'anàlisi del discurs que emeten els diferents generadors. Considerem generadors les persones que tenen relació amb el concepte des d'un punt de vista professional i teòric i també els diferents mitjans de comunicació, sigui per mitjans tradicionals o per mitjans electrònics. Al Capítol **V** trobem l'**Anàlisi dels consumidors del discurs. Llista de Teletreball**. En aquest cas es tracta d'analitzar els diferents discursos que emeten les persones que manifesten un interès pel tema i que van contribuït a crear l'imaginari social del concepte. Per això

fem servir les participacions en una llista de Teletreball. És al Capítol **VI** on trobem dues parts. D'una banda l'**Observació del lloc de treball** i de l'altra l'**Anàlisi dels practicants del Teletreball**. S'observa l'espai on es treballa per poder deduir-ne aspectes psicoambientals i ergonòmics que condicionin la seva pràctica i la visió que es té sobre el concepte. En aquest capítol es tracta de conèixer la vivència concreta de les persones que practiquen el Teletreball. En aquest cas considerem teletreballadors les persones que amb una intensitat o altra treballen des de casa i fan servir mitjans telemàtics per l'exercici de la seva professió. La base del discurs analitzat es troba en les entrevistes realitzades. Per lligar aquests tres capítols i descobrir el discurs que s'amaga darrere cada font des d'una perspectiva unitària, és necessari el Capítol **VII** on trobem la **Recapitulació**. Amb aquest capítol pretenem avançar en l'anàlisi del discurs i contribuir d'aquesta forma a la discussió del concepte. El Capítol **VIII** és el de la **Discussió**. En aquest capítol es confronta la informació dels nivells d'anàlisi i del nivell teòric i s'elabora un discurs conjunt sobre el Teletreball.

Finalment trobem el Capítol **IX**, l'**Epíleg** que conté les **Conclusions**. En aquest últim apartat ens referim de forma concreta al nivell d'assoliment dels objectius de la tesi i a les característiques aplicables que s'intueixen.

Per tal d'aportar tota la informació que pugui ser rellevant per la lectura de la tesi, trobem els següents annexos:

L'annex **I. Aportacions de la llista de Teletreball i Entrevistes** incorpora una llista de referència amb els codis i la data de recepció de les diferents aportacions per tal de situar-les en el temps.

L'annex **II. Entrevistes**. Incorpora la transcripció íntegra de les entrevistes realitzades.

L'annex **III. Fitxa d'autovaloració**. Incorpora la fitxa emprada com a complement de les entrevistes.

L'annex **IV. Observacions i cròniques**. Incorpora les fitxes d'observació dels espais i els cròniques de situació de l'àrea de treball dins de l'habitatge.

Finalment l'annex **V. Bibliografia**. Incorpora la bibliografia citada i consultada en l'elaboració de la tesi.

La metodologia detallada al capítol III es deriva de la revisió bibliogràfica i metodològica. Es basa en l'anàlisi del discurs sobre textos des de les tres perspectives tal com hem comentat i inclou la recollida de material bibliogràfic editat, informació en xarxa, entrevistes realitzades a un grup de teletreballadors i l'observació del seu lloc de treball.

Aquesta aproximació al concepte de Teletreball s'inspira en la proposta d'aproximació gradual a la definició dels continguts dels diferents nivells de formació que fa Cèsar Coll en el Disseny Curricular de la Reforma Educativa de l'Ensenyament Secundari iniciada de forma experimental a Catalunya el curs 1984-85 (Coll, 1986; MEC, 1989). Proposa tres nivells, el primer nivell de concreció té un abast general, d'aproximació global a l'objecte de l'estudi. El segon nivell té un abast més concret i defineix una sèrie d'objectius específics aplicats a l'objecte d'estudi que es basen en els generals però que els "concretitzen". El tercer nivell de concreció és el nivell aplicat, el nivell de la pràctica concreta que és necessària per a la comprensió dels continguts. D'aquesta manera, passem d'una anàlisi general del discurs social a una anàlisi del discurs de les persones interessades en el Teletreball per acabar en l'anàlisi del discurs de les persones que practiquen aquest sistema de treball

0.5.- Notes sobre la Bibliografia

Dins de la bibliografia es conserven referències que han servit per explorar les diferents dimensions del Teletreball. D'aquesta manera trobem referències a la Qualitat i a l'Estratègia que plantegen unes dimensions que pel seu abast no han estat analitzades donat que ens allunyava de l'objectiu principal de la investigació. De tota manera, creiem que poden ser una referència per a futures investigacions i per tant les mantenim.

Una qüestió d'interès a tenir en compte a la bibliografia és la forma de citació. A nivell general es segueixen les recomanacions de l'APA (American Psychological Association), però donada la poca informació existent sobre la citació de documents que es troben a la xarxa, hem optat per fer una citació pròpia basada en la fórmula "en xarxa, disponible a:" i adjuntant l'adreça electrònica i en el seu cas el Correu Electrònic. La majoria d'articles de la premsa diària són extrets dels reculls electrònics de premsa i per tant no podem fer una referència completa amb el número de pàgina, però donem la font d'on l'hem obtingut. També ens trobem amb cites d'autors sobre altres autors que es troben incompletes a l'original i no hem tingut oportunitat de completar amb altres fonts. En aquest cas referenciem la cita original.

Si bé l'APA fa servir la fórmula p. i pp. per simbolitzar el número de pàgina, hem optat per fer servir les abreviatures acceptades per la normativa de la Generalitat de Catalunya per la bibliografia que són pàg. i pgs. respectivament.

També la fórmula de fer servir els subratllats l'hem substituït fent servir les cometes per identificar els articles i la cursiva per identificar la publicació o el títol del llibre.

Malgrat que l'APA proposa incorporar a la bibliografia els articles de premsa sense autor pel títol de l'article, per millorar l'estètica visual d'aquest apartat i donat que donem per suposat que si no hi ha autor expressa l'opinió del diari, hem relacionat aquests articles amb el nom de la publicació periòdica com a autor.

La citació dels llibres que són segones edicions o traduccions d'altres llengües d'anys anteriors, sempre estan entrades i citades al text segons l'edició de què disposem i la llengua amb la qual hem fet la referència. De les edicions de les que tenim referència les citem a la bibliografia però no en el text, tret del cas que ens interessi fer notar l'antiguitat del text. Aleshores farem servir la doble citació seguint les normes de l'APA.

Finalment hi ha definicions i alguns informes dels quals no tenim una data concreta d'edició. En aquest cas fem servir l'abreviatura SD.

TESI DOCTORAL

ELS NOUS PROCESSOS DE TREBALL.

La Gestió Psicoambiental a l'Empresa:

El Teletreball

APARTAT B

Capítol I

Capítol II

APARTAT B

CAPITOL I

La construcció teòrica del Teletreball i les seves implicacions socials i personals

Índex

	Pàg.
Introducció	17
1.1.- Preliminars. Aproximació Teòrica al concepte de Teletreball	
1.1.1.- Definició	18
1.1.2.- Classificació dels sistemes de Teletreball	24
1.2.- Context i dimensió Social del Teletreball	
1.2.1.- Aspectes Macrosocials	
1.2.1.1.- Les Revolucions Socials	30
1.2.1.2.- L'ànchora en l'Industrialisme	32
1.2.1.3.- El Postindustrialisme	32
1.2.1.4.- El Canvi	33
1.2.1.5.- Aspectes de la societat que condicionen el Teletreball	40
1.2.1.5.1.- Característiques generals	41
1.2.1.5.2.- Ambiental. El Medi Ambient	44
1.2.1.5.3.- Recerca de la identitat col·lectiva	46
1.2.1.5.4.- Planificació econòmica i del Territori	48
1.2.1.5.5.- Influència de la dona.	49

	Pàg.
1.2.1.5.6.- Evolució de la societat.	50
1.2.1.5.7.- Sistemes de Treball i nous conceptes organitzacionals	54
1.2.2.- Aspectes Psicosocials	
1.2.2.1.- Significat i Valor Social del Treball	
75	
1.2.2.2.- Funcions del Treball	
77	
1.2.2.3.- Una nova relació laboral	80
1.2.2.4.- Rol	81
1.2.2.5.- Treball i família	83
1.2.2.6.- Temps	86
1.2.2.7.- Ambient laboral	87
1.2.2.8.- Psicologia de l'Espai de Treball.	88
1.2.2.9.- Soledat	98
1.2.2.10.- Efectes de la Societat Xarxa	98
1.2.3.- El marc polític immediat	
1.2.3.1.- L'impuls europeu	100
1.2.3.2.- Situació a l'Estat Espanyol	102
1.2.3.3.- Programes europeus, a Espanya i a Catalunya	103
Recapitulació sobre la construcció teòrica del Teletreball i les seves implicacions socials i personals.	108

Introducció

Aquest capítol s'ha plantejat com una revisió teòrica de les diferents fonts impreses que es poden trobar amb una revisió bibliogràfica. Ens estem referint a les fonts de consulta tradicional com són els llibres, les revistes i els diferents articles i treballs d'investigació publicats sobre el tema de referència. S'han revisat els diferents articles referenciats al Psyclit que s'han publicat els darrers cinc anys i totes les referències bibliogràfiques que es poden trobar a través d'una consulta. Majoritàriament la recerca s'ha basat en les discussions teòriques i les diferents fonts que creen el discurs per tenir una idea global de l'estat de les investigacions a nivell mundial però en especial a la recerca i divulgació feta des de Catalunya, Espanya i Europa. En aquest últim cas ens referim a les iniciatives de l'Administració Comunitària. S'han trobat unes determinades fonts del discurs que tenen una distribució a través dels llibres, revistes i material generat per les administracions.

En aquest capítol per tant trobarem dos grans apartats que ens aniran introduïnt a la realitat del Teletreball. El primer correspon a l'aproximació teòrica al concepte que ens centra en la seva definició i les seves variants de les quals tenim en compte per aquesta investigació el Teletreball al propi domicili.

El segon correspon a la contextualització del Teletreball. És a dir, en quin marc social apareix aquest concepte. Dit d'una altra manera significa la revisió de l'evolució de la societat cap a una Nova Era caracteritzada pels canvis socials. Aquesta contextualització la trobem dividida en dos subapartats, el primer que correspon als aspectes macrosocials de l'Era en la qual vivim i el segon que ens aproxima als aspectes psicosocials relacionats amb les noves tecnologies i el canvi social i en especial amb el Teletreball.

Pel proper capítol deixem la revisió dels aspectes pràctics del Teletreball.

1.1.- Preliminars. aproximació teòrica al concepte de Teletreball

1.1.1.- Definició

El terme Teletreball es compon de la paraula grega “telou” i de la paraula llatina tripaliare que signifiquen lluny i treball respectivament. Caballé (1997, pàg.11). La traducció seria treball a distància i defineix una primera aproximació al concepte.

Teletreball significa treballar a distància dels recursos. El programa Star de la Comunitat Econòmica Europea (1990) el defineix com “totes aquelles activitats professionals realitzades lluny d’un centre de producció o d’un centre de serveis (...) que utilitzen les tècniques modernes de telecomunicació i tractament de la informació i que generen un valor afegit econòmic”. (Villanueva, 1996).

Una altra definició que trobem força compartida indica que “un teletreballador és un empleat fix o ocasional que utilitzant un ordinador, telèfon, facsímil o qualsevol combinació dels tres elements, realitza treball i es comunica amb els cotreballadors fora de la oficina” (Kight, 1992).

Jack Nilles, considerat el pare del Teletreball ens aporta aquesta conceptualització més àmplia acceptada per la ECTF (Gray, Hodson i Gordon, 1995, pàg.63) de principis dels anys setanta: “Possibilitat de trametre el treball al treballador, en lloc de trametre el treballador al treball.” Aquesta definició trenca de forma conceptual dues equacions tradicionals: home-lloc de treball i lloc de treball-horari de treball, i introdueix una via per repensar l’organització i la distribució del treball com per exemple els conceptes “Anywhere”, “Anytime” o “Just in time working”.

Una altra definició que aporten Gray, Hodson i Gordon (1995, pàg.63) és: “El Teletreball és una forma flexible d’organització del treball que consisteix en el desenvolupament d’una activitat professional sense la presència física del treballador a l’empresa en bona part del seu horari laboral. Engloba una àmplia gama d’activitats i es pot realitzar a temps complet o parcial. L’activitat professional en el Teletreball implica l’ús sovintejat de mètodes de

processament electrònic de la informació, i l'ús permanent d'algun mitjà de telecomunicació pel contacte entre el teletreballador i l'empresa.”

No entren en aquesta definició aquelles persones que des de sempre han treballat fora de l'empresa ni els que treballen a casa de forma ocasional. Si que comprèn:

- el personal que treballa al domicili
- el personal que treballa des del domicili
- el personal que treballa en algún centre de Teletreball

El Teletreball suposa un canvi social. Fins ara, persona és igual a lloc de treball i horari de treball. El Teletreball trenca aquest esquema (Ortiz, 1995). Per aquest autor el Teletreball resulta atractiu donat que permet efectuar i compaginar tasques que fins ara eren antagòniques: la integració social a través del treball i la protecció de la llar i la vida de comunitat.

Aquest mateix autor ens defineix el Teletreball com un sistema de treball adaptat a les noves tecnologies i adaptat a una societat on cada cop més predomina la informació i els bens immaterials. El Teletreball augmenta la qualitat de vida en incidir sobre la pròpia autoregulació, sobre el medi ambient físic i psíquic de les empreses i de l'entorn en general donat que disminueixen els desplaçaments.

Alfredo Jimenez president de la Asociación Nacional de Teletrabajadores defineix Teletreball a partir de la definició del teletreballador⁽¹⁾. El teletreballador és tota aquella persona que treballa a distància amb eines telemàtiques o no amb treball subcontractat. Per tant introdueix el Free-lance entre els teletreballadors i totes les persones que treballen a distància malgrat no facin servir les eines tecnològiques i telemàtiques.

Comentario: A partir d'una conversa telefònica (10-02-98)

Plana (1998) emmarca el Teletreball dins del fenòmen de globalització, els canvis organitzatius i l'evolució de les tecnologies.

Per ell el Teletreball pateix una evolució que defineix en certa manera el terme:

¹ A partir d'una conversa telefònica (10-02-98)

- Treballar a casa
- treballar més a casa
- treballar a casa (...del proveïdor)
- treballar a casa (...del client)
- treballar a l'escenari "martini" (... en qualsevol lloc, en qualsevol moment).

La definició de teletreballador que ens aporta Plana és la del regne unit (UK): “Persona que treballa a casa o la utilitza com a base principal. Persona que treballi un dia sencer a casa i utilitza el telèfon i l'ordinador.”

Thierry Breton (1994) dins del seu informe sobre el Teletreball, distingeix de forma clara el Teletreball dels teleserveis:

"El Teletreball és una modalitat d'organització o d'execució d'un treball exercit a títol individual per una persona física, dins les següents condicions:

- D'una part el treball s'efectua:
 - a distància, és a dir, fora de l'espai immediat a l'indret on el resultat del treball és processat;
 - sense cap possibilitat física pel que dóna l'ordre de fer la feina de seguir-la i controlar l'execució del teletreballador.
- D'una altra part, el treball s'efectua per mitjà d'un equipament informàtic o d'equipament de telecomunicacions i implica de forma necessària la transmissió a través d'una o més tècniques de telecomunicació en el sentit de l'article L 32 del codi Postal i de Telecomunicacions (França) i comprèn la transmissió a través de sistemes de comunicació a distància:
 - del material necessari per a la realització del treball demandat;
 - o del treball realitzat o en curs de realització.”

Aquesta definició molt precisa però també complexa, exclou el comandament que treballa de forma ocasional a casa al vespre o als caps de setmana, el venedor o representant de comerç que trameta la comanda a casa del client a través del seu ordinador portàtil, l'empresa de telesecretariat localitzada en un entorn rural o el servei de teleagents situat en una regió diferent d'aquella on és l'empresa beneficiària.

D'aquesta definició es pot retenir que podem parlar de Teletreball sempre i quan:

- El teletreballador sigui una persona física
- L'activitat a distància sigui habitual
- El teletreballador estigui lliure de control directe
- El teletreballador utilitzi un mitjà de telecomunicació.

Civit i March (2000) aporten una sèrie de definicions la majoria recollides a la xarxa:

- “Teletrabajo es la substitución total o parcial del desplazamiento hacia y desde el lugar de trabajo por las tecnologías de telecomunicación unido a cambios asociados a la política , la organización, la dirección y la estructura laboral. Es mover el trabajo hacia los trabajadores en lugar de los trabajadores al trabajo. Los ordenadores, los teléfonos celulares, el fax y las comunicaciones avanzadas como la RDSI y el acceso telefónico directo han eliminado las barreras físicas que una vez necesitaron que los trabajadores estuvieran en las oficinas.” (Smart Valley (Silicon Valley), SD)
- “Es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento de la información y el uso frecuente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre trabajador y empresa. No entran en la

definición aquellos que de siempre han realizado su actividad profesional fuera de la empresa ni tampoco los que trabajan en casa sólo ocasionalmente.” (Revista de Teletrabajo, SD)

- “Una forma de organizar el trabajo de manera que éste se realiza, con ayuda de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en un lugar distinto y alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción.” Teletrabajo,SD)
- “La actividad profesional se desarrolla en cualquier momento y lugar fuera del emplazamiento usual del trabajo, como en la oficina. Se caracteriza por el uso de las nuevas tecnologías, aunque no siempre con la misma intensidad (teléfono, fax, Internet, etc.)” (Telework Spain, SD).
- “Es una forma de trabajar que gira sobre el hecho de que no es necesario tener un sitio permanente en una oficina por cada persona empleada. Esto es posible gracias a las tecnologías de la información y comunicaciones, ya que permiten que un empleado trabaje en cualquier lugar y en cualquier momento con toda la información corporativa que necesiten.” (Network Enable, SD)
- “Es un modo de trabajar lejos del empleador y del cliente que tiene tanto el empleado por cuenta ajena como el autoempleado basado en las telecomunicaciones, especialmente en la telemática como instrumento esencial y cotidiano. El teletrabajador no va al trabajo sino que hace que el trabajo venga a él, a su propio domicilio o a un centro específico de teletrabajo.” (ASETRA, SD)

Totes elles basen la definició en la distància del centre de treball i en la utilització de les telecomunicacions i parteixen del supòsit que el teletreballador és un empleat tret de la definició d'ASETRA que manifesta també la possibilitat que el teletreballador sigui un treballador per compte propi.

A l'hora de definir el Teletreball, Caballé (1997, pàg.6) afirma que quan ens referim a Teletreball, ens referim a una forma de treballar, no a un treball en sí. Sembla que el Teletreball fa augmentar un 40% la productivitat com a conseqüència de l'absència d'interrupcions i de la utilització per part del teletreballador dels moments del dia més productius per al treball fent coincidir d'aquesta manera l'horari laboral amb el vital.

Podem observar que la majoria de les definicions de Teletreball fan servir dues dimensions: la localització del treballador i la tecnologia utilitzada. Ortiz, afirma que no és rellevant des del punt de vista de les lleis laborals o per a la pròpia definició de Teletreball, la persona o entitat que és propietària de la infraestructura (Ortiz, 1995, pàg.13), aspecte que entra en contradicció amb la majoria d'estudis i afirmacions citades per Pantaleó Villanueva que apunten cap a que precisament és aquesta propietat un fet distintiu de si s'és o no teletreballador.

Hi ha uns elements comuns en les definicions del Teletreball que hem esmentat. Aquests trets comuns defineixen les relacions, els fluxes i tot el sistema de treball. Podem resumir-los en:

- Comunicacions
- Interdependència dels recursos i els professionals

A nivell conceptual ens trobem amb diversos mots que aporten informació sobre el Teletreball. Per exemple, els mots "Telecommuting" o "Telework". El mot "telework" està més extès a Europa i el mot "Telecommuting" a Estats Units on va ser introduït per Jack Nilles el 1973. El 1994 Jack Nilles afirma que el mot Teletreball engloba el mot "telecommuting". El primer incorpora totes aquelles referències al treball a distància i totes aquelles referències a la disminució dels desplaçaments que comporta aquesta modalitat de treball. "Telecommuting" suposa només la disminució dels desplaçaments entre el lloc de residència i l'oficina. Per tant, el mot "Telecommuting" va néixer com una disminució de l'impacte medioambiental que causen els grans desplaçaments diaris entre les residències i els llocs de treball. Tota la primera literatura respecte aquest mot té un fort contingut de preservació del medi ambient i millora de la qualitat de vida de la comunitat.

1.1.2.- Classificació dels sistemes de Teletreball

El Teletreball es practica amb més d'una modalitat. Segons Villanueva (1996), podem dividir el concepte de Teletreball en quatre modalitats:

- **A casa:**

- Treball independent (però coordinat amb la central). Aquesta modalitat implica que el Teletreballador té molta autonomia però la producció és coordinada amb la central i per tant és fonamental el sistema de comunicació.
- Treball sempre a casa o compartit. Significa que la persona pot combinar el treball a casa amb el treball a l'oficina.
- Treball a temps parcial o total. Es pot teletreballar durant tota una jornada o durant mitja o a hores.
- Treball flexible o amb horari fix. Per teletreballar es pot adoptar un horari rígid com si s'estés a l'empresa o flexible, és a dir, treballant quan la persona cregui més convenient.

- **Al centre de Teletreball:**

La interacció amb l'empresa es fa a través de les comunicacions que poden ser compartides per més d'una empresa. La infraestructura també pot ser per tant utilitzada per altres teletreballadors i empreses en funció dels acords econòmics sobre manteniment i normes de funcionament del centre. Permet utilitzar l'espai per altres activitats o empreses quan el teletreballador no el fa servir.

- **Treball mòbil:**

El teletreballador pot treballar sigui on sigui amb total efectivitat donat que disposa d'una oficina portatil. La configuració bàsica d'aquesta oficina és la de :

- Telèfon per garantir una comunicació ràpida i personal.
- Ordinador per poder treballar a qualsevol lloc.
- Mòdem per poder transmetre la informació.
- Fax o targeta de Fax per si no funciona prou bé el Correu Electrònic.
- Impressora per si cal mostrar el resultat del treball en paper en el lloc

on es treballi.

- **Treball a distància:**

Per descentralització d'oficines o buroització (intranet). És a la frontera del que és o no Teletreball i Villanueva no es defineix de forma clara. Per aquest autor la descentralització de les oficines i la xarxa intranet que es pugui muntar pot significar que es teletreballi. Ara bé, si seguim un criteri ortodox, no podem parlar de Teletreball en una descentralització malgrat es facin servir els recursos de l'empresa central i l'oficina segregada funcioni com un centre de Teletreball.

Tot i l'existència d'aquests quatre sistemes principals que coincideixen amb les categories de Gray, Hodson i Gordon (1995), centrem la nostra recerca en el Teletreball al propi domicili a temps parcial o complet donat que sembla que és el col·lectiu que més pot reflectir els condicionants psicosocials del Teletreball.

Ortiz (1995) proposa unes altres modalitats de Teletreball que concideixen en part amb les de Villanueva.

- **Domicili a temps complet o parcial.** Implica el redisseny de l'espai a les oficines en quedar infrutilitzat l'espai. Es pot combinar amb una reducció de l'espai o una utilització per altres tasques.
- **Oficines satèl·lits.** Prima l'organització geogràfica. Són l'equivalent a parlar de sucursals d'una entitat bancària. Apropen l'activitat als seus clients.
- **Telecentres.** Són centres de Teletreball que pertanyen a diverses empreses i es poden usar de forma intermitent. Tenen avantatges econòmics pels treballadors i per l'empresa en intervenir economies d'escala. Permeten compartir infraestructura i mitjans.
- **“Telecottages”.** Són centres de Teletreball associats a zones rurals o molt disseminades on a voltes es fa difícil la mobilitat.

- **Mòbils o nòmades.** Es poden traslladar a qualsevol lloc. És l'equivalent a l'oficina mòbil, es pot treballar a qualsevol lloc sempre i quan es disposin de connexions adequades i fins i tot sense aquestes connexions a partir de la telefonia mòbil.

Caballé (1997) proposa una altre conceptualització de la divisió dels diferents sistemes de Teletreball en les següents categories:

- **Segons el temps de Teletreball:**
 - Exclussiu, és a dir, a temps complet sense desenvolupar una altra tasca.
 - Alguns dies, és a dir, combinant l'activitat amb altres tasques presencials.
 - Temporal, és a dir, per algun motiu determinat es practica el Teletreball sense ser per això una activitat desenvolupada de forma continuada. Quan desapareixi la causa, desapareixerà el Teletreball.

- **Segons la relació del Teletreballador:**
 - Autònom o treballador per compte propi com funcionen els professionals liberals.
 - Fix. Empleat que ha entrat en un programa de Teletreball implantat per la seva empresa i ho fa amb perspectives de continuïtat.
 - Temporal. El mateix cas però la seva activitat com a teletreballador té data de caducitat.

- **Segons la ubicació del Teletreball:**
 - Casa. Es desenvolupa al propi domicili
 - Telecentre. Es desenvolupa l'activitat en un centre de treball preparat per a les noves tecnologies que pot ser compartit per diversos teletreballadors siguin de la mateixa empresa o d'altres.
 - Mòbil. L'activitat es porta a terme a qualsevol lloc per la qual cosa els teletreballadors disposen d'un equip mòbil.

i afegeix dues modalitats més:

- **Outsourcing.** Significa treure de l'estructura empresarial tot allò que no genera valor afegit a la producció i per tant és externalitzable. Comprèn la majoria de serveis administratius i de manteniment.
- **Hotels vacacionals.** És a dir, fer ús de les instal·lacions dels hotels on es passen les vacances per poder teletreballar.

Podem constatar que pel que fa a aquestes últimes modalitats, són altres sistemes de treball on no està implicat un treballador, sinó una empresa que en un cas externalitza serveis i en l'altre ofereix valor afegit a l'estada. Per tant no sembla escaient considerar-los en un nou sistema de treball que afecta al treballador directament sinó que és un nou sistema d'organització de l'empresa que disminueix costos en un cas i ofereix valor afegit en l'altra. En el cas de les oficines vacacionals no és res més que aprofitar les estructures de telecomunicacions per a la feina, no és una dimensió que s'hagi de considerar a part de la dimensió dels telecentres important segons es desprèn de la literatura consultada. (Villanueva, 1996; Ortiz, 1995; edicions virtuals dels diaris Avui, La Vanguardia, El País; Llista de discussió Red Iris 1998-00).

Segons Duran (1998) podem trobar diferents conceptes relacionats amb el Teletreball que ens ajuden a l'acotació del concepte:

- **“Teleworking”**: treball a distància
- **“Hoteling”** Gestió de l'espai a l'oficina on es disposa d'infraestructura i on hi ha una utilització discontinua del lloc de treball per motius de la tasca.
- **“Telecommuting”**: estalviar desplaçaments. Relacionat amb telecentres propers al domicili i amb un benefici medioambiental.
- **“Labour on call”**: disponibilitat del teletreballador les 24 h.
- **“Mobile commuting”**: ordinadors portàtils amb connexions.

Per tant sembla que el Teletreball està relacionat amb la mobilitat, és a dir, amb el treball i la distància, l'absència de desplaçaments i la disponibilitat d'un treballador.

Per Duran, el Teletreball és un mètode ja utilitzat des de fa temps. Es tracta de portar la feina al treballador i no a l'inrevés, i això fa molt de temps que es fa. L'única diferència i alhora important és la utilització de les noves tecnologies. Ara el Teletreball s'associa a les noves tecnologies i afecta la part més culta de l'empresa.

En uns estudis recents esponsoritzats pel govern britànic, l'empresa Management Technology Associates (1996), va identificar quatre dimensions a través de les quals es pot categoritzar el Teletreball des de casa:

- **La persona.** Ha de ser una persona que pugui treballar sola amb iniciativa i no depengui de la presència d'altres treballadors.
- **La tasca.** Ha de ser susceptible de poder-se realitzar sense la interacció, presència o col·laboració estreta d'altres treballadors.

- **L'entorn de casa.** Hi ha dos aspectes, el físic i l'emocional. El físic es refereix a la necessitat de crear un espai propi, aïllable i que no interactuï amb la vida familiar. Pel que fa a l'aspecte emocional cal que l'entorn familiar s'adapti a la presència física del teletreballador però que està absent. I si hi ha diversos teletreballadors a casa, caldrà contemplar l'economia d'escala de cara a compartir espais i equipament.
- **L'entorn organitzacional.** Està preparada l'organització pel Teletreball? Funciona quan l'organització està preparada per treballar en xarxa, en la qual els treballadors estan acostumats a prendre decisions i ser autònoms i on es treballa per objectius.

Les condicions correctes pel Teletreball només es poden copsar a partir de la interacció d'aquestes quatre dimensions.

1.2.- Context i dimensió social del Teletreball

1.2.1. Aspectes Macrosocials

1.2.1.1.- Les Revolucions Socials

Diversos autors parlen de diferents revolucions socials. Comparteixen la visió de determinades eres que configuren els grans salts que ha fet la societat en la seva evolució i el fet que en l'actualitat estem en una era dominada per les noves tecnologies.

Ortiz (1995) afirma que trobem dues grans revolucions en la història de la humanitat: la revolució industrial i la revolució de la informació on el desenvolupament del Xip o microprocessador fa de motor de l'economia. Trobem que ara, el xip fa el paper del cotxe en l'economia. Gràcies a la informació, l'economia es mou i la gent troba treball. (Ortiz, 1995). En el mateix sentit s'expressa Joan Majó (1997, 1998).

Malgrat això, encara pensem en el treball com en el temps de la revolució industrial, un treball practicat fora de casa, una activitat que es cerca, s'ofereix o es té en l'esfera pública en oposició a la privada. Abans, el treball es basava en la pròpia capacitat de generar aliment per la subsistència i per pagar els tributs que el sistema econòmic imperant demandava. Fins la Revolució Industrial el concepte de treball anava lligat al treball de la terra i al treball menestral. La societat formava part d'allò que Alvin Toffler (1980) anomena la primera onada. El món es mesurava pel dia a dia que era repetitiu i sense gaires possibilitats de canvi. La revolució Industrial va ser molt més que una revolució en els sistemes econòmics i productius. Va significar un trauma social en haver d'abandonar les antigues pràctiques del treball i iniciar una relació totalment nova, la relació laboral. Aquesta nova etapa de la societat va obrir perspectives de canvi i de millora social a bona part de la població. Va significar el canvi de residència, el canvi del treball des d'un medi natural a un espai tancat. Va significar l'adopció de nous papers socials a la família i sobretot va iniciar el concepte de treball a sou fora del nucli familiar. Després de dos-cents anys de societat industrial, la nova societat de la informació torna a obrir una etapa de canvi col·lectiu. El món canvia cap a la teleopolis d'Echevarria (1995), cap a la tercera onada

d'Alvin Toffler, cap a l'Era de la Informació de Drucker (1993) i Castells (1997-1998) i cap a l'Era de l'Accés de Rifkin (2000).

El concepte modern de treball a partir de la Revolució Industrial implica el reconeixement de la seva utilitat per altres que són qui el demanden i el defineixen i també consegüentment el paguen.

Hi ha hagut un canvi de valors respecte la importància social i personal del treball. Només en la modernitat el treball arriba a assolir la categoria de valor central en la vida de l'home. El treball ho és tot: instrument d'igualació i de democràcia, mitjà de realització personal, resposta a les exigències de desenvolupament i de progrés individual i col·lectiu i també obligació moral. (Gray, Hodson i Gordon, 1995, pàg.18). Saint Simon declara el treball font de totes les virtuts i diu que la moral divina i l'humana otorguen a la classe industrial un paper preponderant a la societat. Per Marx, el treball és un principi fundador de la nova realitat social i element alliberador i històricament necessari. Per Adam Smith, l'intercanvi i la recerca d'interès personal que caracteritzen el treball són dades universals i naturals. Per la Doctrina Social de l'Església Catòlica el treball és font de perfecció i santificació. L'home sense treball recorda Annie Jacob (1994, pàg.19), es un home sense identitat social.

Una nova era social té lloc en l'escenari laboral. Moltes feines ja no cal que siguin realitzades en uns llocs dissenyats expressament per la producció. Mentre que el resultat del treball seguirà essent públic, la seva realització podrà ser privada. El Teletreball significa el pas de la societat industrial tal com la coneixem a la societat de la informació. És el tercer gran canvi de les relacions socials col·lectives.

Ja hem dit que la Revolució Industrial va trencar un sistema de vida i de treball que era vigent des de l'organització social més primitiva de la humanitat. Durant l'Edat Mitjana el sistema de treball basat en l'agricultura i la menestralia proporcionava un model productiu que l'home dominava i estava destinat a poder menjar. Cada unitat de producció es referia a l'entorn familiar que n'era la cèl·lula productiva bàsica i alhora multifuncional i polivalent. La Revolució Industrial va acabar de cop i volta amb aquesta situació. Per primer cop, l'home es veia abocat a treballar fora de casa i això va suposar un fort

desajustament social que ha perdurat durant tot el període industrial. “El Taylorisme no va consistir simplement en fer més metòdics i millor adaptats a les seves finalitats unes activitats productives preexistents. Va ser una revolució, una subversió del modus de vida, dels valors, de les relacions socials, i en essència, la invenció en el sentit més àmpli del terme, d’alguna cosa que no hauria existit mai.. El temps de treball i el temps de viure estaven desunits; el treball i les seves eines, els seus productes, adquirien una realitat separada de la del treballador i depenien de decisions alienes. (Gorz 1995, pàg.37)

1.2.1.2.- L’ànchora en l’industrialisme

L’època industrial en la qual encara estem immersos ha tingut una duració aproximada de 280 anys. Ja al 1720, un informe britànic sobre “The Advantages of the East India Trade” ressaltava la importància de la especialització de la producció per tal que les tasques es fessin amb menys pèrdua de temps i de treball. El 1776, Adam Smith arran d’una visita a una factoria assenyalava els avantatges del nou model de treball sobre l’antic en la producció d’agulles. Un treballador d’abans podia fer un grapat d’agulles en un dia. Un del nou estil, podia fer-ne 4.800. I la producció es concentrava, s’especialitzava, es centralitzava i com a lema adoptava el del creixement continuat. (Alvin Toffler, 1980).

1.2.1.3.- El Postindustrialisme

La teoria clàssica del **postindustrialisme**, aplicada a l’era digital es posa de manifest en tres postulats (Castells, 1997):

- La font de la productivitat i el creixement serà la **generació del coneixement**, estès a tots els àmbits de l’activitat econòmica a través del processament de la informació.
- L’activitat econòmica passarà de la **producció de béns a la realització de serveis**. A la desaparició del treball agrícola li ha de seguir el decliu dels treballs fabrils en benefici dels serveis.
- La nova economia augmentarà la importància de les **ocupacions amb un alt**

contingut d'informació i coneixement en la seva activitat. Les professions executiva, professional i tècnica creixeran més depressa que totes les altres i constituïran el nucli de la nova estructura social.

Davant d'aquestes afirmacions, Castells ens diu que el primer postulat no és només propi de la societat postindustrial sinó que més aviat serà una nova manera d'aplicar el coneixement en el camp agrícola, industrial i de serveis. Per tant el segon postulat no és ben bé cert, l'activitat agrícola i industrial no poden desaparèixer i en tot cas és molt difícil diferenciar els serveis purs dels serveis aplicats a la producció. Ell fa referència a serveis de distribució, ja sigui de comunicació com de transport i les xarxes de distribució, els serveis de producció, els socials, els personals... Pel que fa a l'últim postulat, remarca l'aparició de feines d'escàs valor afegit que representen un engruïment de les capes socials més baixes i per tant posen de manifest una polarització creixent de la societat a expenses de la classe mitjana. Finalment Castells proposa parlar de societats *informatives* que organitzen el seu sistema de producció al voltant dels principis de maximització de la productivitat basada en el coneixement a través del desenvolupament i la difusió de les tecnologies de la informació i el compliment dels requisits per a la seva utilització.

1.2.1.4.- El Canvi

En un sentit similar a Castells que critica els postulats del post-industrialisme, Blanch (1996) opina que els tòpics ideològic-polítics i científic-socials vigents estan:

- Ancorats en la cosmovisió industrialista
- Pateixen obsolescència progressiva
- Funcionen com a obstacles epistemològics i com a factors de resistència al canvi sociocultural

Per tant, són un fre a l'adveniment de la Tercera Onada de Toffler (1983), a l'Era Digital de Drucker (1993) i Castells (1997-1998) i a l'Era de l'Accés de Rifkin (2000). Blanch creu que en l'actualitat la societat està subjecta a grans canvis. De l'actual procés de transformacions sociolaborals destaca dos aspectes clau:

- El canvi d'escala geopolítica
- El canvi d'era tecnològica

L'efecte combinat dels dos aspectes diu Blanch que comporta un canvi de Gestalt la qual cosa suposa una redefinició del marc de referència que la fa comprensible.

Afirma Blanch que aquests canvis d'escala i d'era no constitueixen dos fenòmens independents ni separables sinó interdependents, integrats en un únic procés de transformació de l'espai-temps laboral. Per tant, l'evolució social afavoreix l'aparició de noves formes de treball independents de la relació espai temps tradicional. És a dir afavoreix el Teletreball.

Per Castells, la **productivitat industrial** es manifesta com el sector que pot aconseguir un desenvolupament econòmic sostingut amb capacitat per generar treball per a tota la resta. Els treballs amb futur per ell estan relacionats amb els serveis en especial els de salut, educació i els d'empreses relacionats amb la producció. Els serveis a la gent gran, els serveis de proveïment de ma d'obra i les diferents xarxes laborals seran els serveis que més creixeran seguits del comerç minorista on inclou els serveis de restauració i bars desenvolupats per persones amb menys qualificació. Ell parla de dos models informacionals diferents, el representat pe EEUU, el Regne Unit i Canadà o model de l'economia de serveis i el model del Japó i Alemanya o model de la productivitat industrial que camina d'una forma més lenta. Els dos models són possibles en la societat informacional. També el procés industrial que preveu Castells és important pel Teletreball. Es basa en el model del Institute of Urban and Regional Development de la Universitat de Berkeley a Califòrnia. Aquest model té capacitat tecnològica i productiva per separar el procés de producció en diferents llocs mentre integra la seva unitat a través de connexions de telecomunicacions i per la precisió basada en la microelectrònica i la flexibilitat de la fabricació dels seus components a part de la deslocalització necessària per trobar els professionals adequats. Aquest model torna a reproduir la dualitat de la mà d'obra, una molt qualificada i l'altre que fa feina de base amb menys qualificació.

Blanch (1996) també aporta una reflexió sobre els canvis en els principis econòmics que han estat supòsits fonamentals de la cultura industrial tal i com Keynes (1936) i Beveridge (1945) els van anar definint.

- El creixement econòmic ja no depèn del factor mà d'obra disponible (temps i força de treball humans).
- El creixement econòmic ja no és condició suficient per a la creació de llocs de treball (ruptura de l'equació creixement econòmic-plena ocupació-integració social-desenvolupament de l'Estat del Benestar).
- El creixement econòmic ja no produeix de forma automàtica desenvolupament social (en el sentit tradicional del repartiment dels llocs de treball i dels beneficis de l'activitat productiva) donat que l'augment de la competitivitat i els beneficis empresarials depèn en nombrosos casos més del factor tecnològic que dels recursos humans. Això porta a la paradoxa que un augment de productivitat comporti un augment de la taxa d'atur.
- El creixement econòmic ja no representa una barrera per a la destrucció de l'ocupació ni per a l'augment de la marginalitat econòmica, social, política i cultural.
- La força humana de treball ja no determina de forma decisiva el valor dels béns i serveis econòmics.
- La força humana de treball ja no és la principal mercaderia o valor de canvi.
- La força humana de treball ja no és el mitjà fonamental d'autorealització/alienació personal.
- La força humana de treball en atur o "exèrcit industrial de reserva" ja no és un referent de primer ordre per a la dinàmica del mercat laboral

Per il·lustrar la nova situació laboral, Blanch comenta que els estudis demostren que es tendeix a la consolidació de la **societat dels tres terços**:

- Els superempleats
- Els subempleats i lumpenempleats
- Els exclosos del mercat laboral i de la normalitat social.

A nosaltres se'ns planteja el dubte de si el Teletreball serà destinat al tercer braç, als exclosos del mercat laboral i de la normalitat social, és a dir, pels que s'han d'espavilar com sigui per sobreviure i en aquest cas les noves tecnologies hi poden ajudar (tal com expressen opinions com les de Carme Peiró); o en canvi serà pels del primer grup, els superempleats (com sembla desprendre's de les experiències de Mobillity d'IBM). També aquest sistema dels tres braços ens recorda l'estructura dels tres braços medieva, la noblesa, l'Església i els burgesos. Aquesta analogia ens fa recordar també les aportacions de Minc (1993) en el sentit de l'adveniment d'una societat semblant a la medieval.

En l'actualitat, es tracta d'**enviar el treball al treballador i no el treballador a casa** (Gray, Hodson i Gordon, 1995). Es tracta de desmassificar els mitjans d'informació, desmassificar l'economia, desmassificar la societat. Es tracta d'apropar l'empresa al client, de fer que cada client sigui qui defineixi el producte que vol consumir. Es produeix una progressiva desmercatització, la desaparició del mercat global (Toffler, 1980). Ja no val fer un producte o prestar un servei que serveixi per tothom, que sigui estàndard. Es tracta de fer un producte i donar un servei aplicat a la problemàtica concreta d'una persona determinada. Per tant ens trobem davant del que podem anomenar individualització del mercat, el camp d'aplicació del màrqueting individual.

Aquesta desglobalització, de forma paradoxal xoca amb la globalització de l'economia. El Teletreball, com a nou sistema de treball pot facilitar la solució a aquesta paradoxa. Pot afavorir que la informació arribi a qualsevol lloc del món i des d'aquest lloc es doni el producte o servei local que es requereix. Tornem al mercat local però dins d'un marc global. Alain Minc (1993) destaca que tornem a l'època medieval a partir del concepte de caos social i polític que es viu a Europa, de la corrupció generalitzada a la italiana, la manca de treball, les màfies que es fan amb nínxols econòmics i l'aparició del nou lumpen del proletariat. El concepte de menestral torna amb força en comparar la situació descrita amb la situació medieval i la nova societat de la informació i el Teletreball. El treball a casa es pot assemblar al treball al taller del menestral, fet a la pròpia vivenda i amb la col·laboració dels membres de la unitat familiar.

Romà Gubern (1987), citat a Joyanes (1997) ha proposat el terme “Simius Informaticus” per designar a l’home actual, aspecte que s’hauria de substituir pel de Homo Digital tal i com es desprèn dels treballs de Negroponte (1995). Aquesta nomenclatura, el pas de l’Homo Sapiens Sapiens a aquestes noves denominacions suposa un canvi conceptual, un canvi radical que sembla anar aparellat a les noves tecnologies.

Amb les noves tecnologies i la seva capacitat de processar dades com per exemple amb la televisió interactiva (Villanueva, 1999) o amb el control del treball fet a distància, a casa, apareix la sensació de ser observat. És el Síndrome de la Peixera (Joyanes 1997, pàg.211) o sigui és la síndrome de sentir-se observat, socialment observat fins i tot a casa.

Alvin Toffler es pregunta en el seu llibre La Tercera Ola (1980) on encaixa la persona en la nova civilització que dibuixa la tercera onada. No significa la fi de l’amistat, l’amor, el compromís, la comunitat i la predisposició cap als altres? Les comunicacions electròniques no faran les relacions humanes més buides i distants del que són avui? Per ell són preguntes legítimes i corresponen al trencament psicològic o començament d’una nova psicoesfera que acompanya la nova socioesfera (esfera social), infosfera (esfera de la informació) i tecnosfera (esfera de la tecnologia).

Per Alvin Toffler, la creixent **desestructuració psicològica de la societat** és un símptoma del final de la segona onada. Per fer front a aquesta desestructuració y aplanar el camí cap a la tercera onada, cal contemplar els tres requisits bàsics de tot individu: la necessitat de comunitat, estructura i significat. Per ell tota societat ha de provocar un sentiment de comunitat, de pertanyença. D’aquesta manera, la comunitat exclou la soledat. Destaca un ensorrament de les institucions que comporta una disminució del sentiment de comunitat. Es planteja quantes persones cerquen solucions per combatre la soledat com per exemple les persones que tenen un gos per trencar el silenci d’una llar buida, les dones que han hagut de cercar feina per tal de conservar la seva integritat mental. Comenta que la comunitat exigeix alguna cosa més que lligams emocionals satisfactoris. Requereix també uns forts lligams de **lleialtat entre els individus i les organitzacions**. Constata que avui per avui hi ha menys persones que tinguin la sensació de pertànyer a res més més gran i millor que elles mateixes. Constata que és en l’època de les revolucions, crisis o desastres quan el sentiment de comunitat és més

gran. Per tant en l'actualitat, la comunitat no representa gaire cosa. Explica Toffler que a mesura que individualitzem la persona, més difícil es fa trobar persones que sintonitzin amb les pròpies idees. La societat ha d'atacar de front aquest problema de la individualitat, de la soledat.

A la percepció de **manca d'ordre derivada de l'evolució de la societat cap a la tercera onada** que provoca un ensorrament de l'estructura de la segona onada abans que hi hagi estructura per la tercera, Toffler li afegeix la **pèrdua de significat**. Les persones que miren al seu voltant i no veuen més que caos, senten la impotència i la inutilitat de les seves vides que per tant manquen de significat. Si posem en concordança el sentiment de soledat, el d'estructura i el de significat, podem entendre els canvis en la societat actual i la recerca de significat que pateix la societat. És aquesta recerca la que fa que moltes persones es deixin seduir per religions, sectes, creences, tècniques i pseudotècniques de creixement personal, etc. Aquests fenòmens socials ofereixen l'estructura i el significat de la vida als seus membres. Ara bé, hi ha força d'aquests cultes que obliguen al creient a renunciar al seu propi jo. **La societat de la tercera onada ha d'aconseguir crear comunitat, estructura i significat sense renunciar al propi jo**. En aquest sentit de conceptualitzar la societat amb un jo determinat o dit d'una altra forma amb un jo capaç de crear un ambient, Warr (1987) aporta el seu model vitamínic per explicar el benestar psicològic en situació d'atur. Segons aquest model, en qualsevol tipus d'ambient, el benestar psicològic individual dependrà del grau amb el qual l'entorn doni oportunitats de control, oportunitats per a l'ús de les capacitats personals, objectius generats externament, varietat, claredat ambiental, disponibilitat de recursos econòmics, seguretat física, oportunitat per establir contactes interpersonals i una posició social valorada.

A nivell personal, en llegir les aportacions de Toffler se'ns pot suggerir la relació amb les ONG. Pot ser que el fenomen de les ONG respongui a aquesta recerca d'estructura i significat a la vegada que de comunitat. També sembla que davant aquesta nova onada, la persona que integrarà aquesta nova civilització tingui unes característiques que lliguin amb el mite del bon salvatge. És a dir, el nou home pot incorporar els atributs del Bon Salvatge corromputs per la societat industrial tot i que segons els estudis d'André Rezler citats per Toffler (1980, pàg.481) posa en dubte la idealització del passat. Toffler

creu que si canviem l'estructura profunda de la societat, canviem la personalitat, el caràcter social. Segons Fromm (1979), el caràcter social és la part de l'estructura del caràcter que és comú a la majoria dels membres del grup. Per Sennett (2000) el caràcter té un aspecte de durabilitat que s'expressa a través de la lleialtat i el compromís mutu a través de la recerca d'objectius a llarg termini o per la pràctica d'ajornar la gratificació en funció d'un objectiu futur. El caràcter es relaciona amb els trets personals que valorem en nosaltres mateixos i pels que volem ser valorats. Davant d'aquesta perdurabilitat del caràcter, Sennett es pregunta com aconseguir-la si les relacions de feina són a curt termini. Podem trobar una possible solució quan es té cura d'un mateix, s'és fidel, honest i responsable en funció de la interdependència amb els altres.

Els trets de caràcter que han de conformar les persones de la tercera onada es formen per Toffler a través de les pressions externes i internes de cada individu. Un cop formats esdevenen un motor del canvi.

Prediu que el canvi es donarà a la mateixa família. Així, el nen que s'incorpori al món laboral a partir de la unitat productiva familiar, tindrà més oportunitats d'integrar-se al món laboral en assumir des de ben jove tasques de responsabilitat dins la unitat familiar. Això comportarà una retallada del període de l'educació obligatòria.

Per Toffler l'empresa evolucionarà cap al concepte de matriu on cada treballador haurà de solucionar els seus problemes amb els altres de forma autònoma (semblant al que pot ser el Teletreball).

També ens aporta el concepte de **prosumidor**. Aquest concepte vol dir producció per l'ús d'un mateix i el contraposa a la producció i al consum de la segona onada. Un és un concepte massiu basat en la industrialització i l'altre és un concepte més personal, més autosuficient en ser alhora productor i consumidor, més propi de la primera onada. Amb la tercera onada es reforça el prosumidor. Amb la progressiva assumpció de més responsabilitats i de més cura d'un mateix i de les relacions, la interiorització social de les persones farà per exemple que els sexes s'homogenitzi'n pel que fa als conceptes de subjectivitat i objectivitat.

Tota aquesta aportació de Toffler ens dibuixa una societat basada en la tecnologia i la individualitat. Una societat on la família tindrà un nou paper i el desenvolupament de les persones dins de les famílies serà cabdal pel futur de la societat. Aquest marc, sembla ser idoni pel desenvolupament del Teletreball.

Peter Drucker (1993) fa servir una analogia semblant a la d'Alvin Toffler quan parla de les tres Eres, l'Era de l'Agricultura, l'Era de la Indústria i l'Era de la Informació. Aquesta última és l'entrada a l'Era Postcapitalista del Coneixement. Drucker (2000) afegeix la Societat del Coneixement com a integrant d'aquesta nova Era en la qual ja estem immersos. Aquesta societat es caracteritzarà per la gran importància dels coneixements en la qualificació dels treballadors que conformaran l'espina dorsal de la societat, és a dir, el grup més nombrós. Tot plegat comportarà que aquesta nova societat serà molt més competitiva i portarà necessàriament el treball en equip i l'afiliació a una empresa. Aquesta nova era facilitarà enormement el Teletreball.

1.2.1.5.- Aspectes de la societat que condicionen el Teletreball

Hi ha diverses característiques de la nova societat de la informació que preparen el terreny pel Teletreball. Repassarem aquestes característiques que emmarquen i justifiquen un nou sistema de Treball al costat dels altres aspectes macrosocials que hem repassat abans.

1.2.1.5.1.- Característiques generals

Ortiz (1995) ens presenta **diverses característiques de la societat i el seu sistema de producció que afavoreixen el Teletreball:**

- La matèria primera és la informació.
- El predomini del sector terciari.
- L'automatització dels processos.
- La globalització.
- La interacció multidireccional de la informació.
- El predomini dels mitjans de comunicació (societat mediàtica).
- La vida mediatitzada per les xarxes: domòtica, telecompria, telebanca, telemedicina, teleensenyament, turisme mediàtic.

Jack Nilles, el “pare del Teletreball” i un equip amb el patrocini de la National Science Foundation (citat a Ortiz, 1995) van calcular l'estalvi en dòlards que es derivaria del trasllat d'oficines del centre a les perifèries. Va prendre en consideració que els llocs de treball dels empleats es trobéssin a la meitat de distància. Va estudiar a 2048 empleats de companyies d'assegurances de Los Angeles. Va descobrir que cada persona recorria en mitjana 21,4 milles per anar i tornar dels seus llocs de treball comparat amb la mitjana de 18,8 milles per treballadors urbans d'Estats Units. El recorregut era més llarg quan més elevada era la categoria laboral de la persona essent el promig entre els alts executius de 33,2 milles. En conjunt aquests treballadors feien 12,4 milions de milles a l'any invertint quasi les hores que entren en mig segle. Amb preus de 1974, això costava 22 centaus per milla, amb un total de 2.730.000 dòlards, import que era suportat indirectament per la companyia i els seus clients. Nilles va descobrir que l'empresa pagava gairebé 520 dòlards més a l'any als treballadors del centre de la ciutat que als que treballaven en altres àrees. En realitat això era una subvenció per transport. També proporcionava places d'aparcament i altres serveis de centralitat. La qüestió clau és quan el cost d'un sistema de telecomunicació serà inferior al de desplaçament. (Jo hi afegiria a més el fet que el sistema de treball en si canviï, no és només un problema de costos, també és d'actituds i costums socials). També va descobrir que el treballador urbà mitjà, consumeix l'equivalent en gasolina a 64,5 Kw d'energia per

anar i tornar de la feina. Els empleats d'assegurances de Los Angeles consumien 37,4 milions de Kw a l'any. En contrast, es necessita molta menys energia per moure informació. Amb una sèrie de càlculs, comparant la tramesa d'informació amb el consum energètic dels diferents mitjans de transport, Nilles va concloure que la proporció era de 29 a 1 en el cas d'utilitzar l'automòbil, de 11 a 1 en el cas d'utilitzar un transport col·lectiu en utilització normal i de 2 a 1 si s'utilitza un transport col·lectiu amb el 100% d'ocupació. Si només el 12 o el 14% dels treballadors no s'haguessin desplaçat i haguessin treballat a distància durant 1975, Estats Units hagués estalviat l'equivalent a 75 milions de barrils de gasolina amb la qual cosa no hagués hagut d'importar petroli. Toffler destaca que els avantatges del treball a distància o el que ell anomena "Llar Electrònica" permeten reduir les oficines, el consum de l'energia, la despesa en vigilància, la reducció de la contaminació... Com més curta es fa la jornada laboral més absurd és el temps dedicat al desplaçament. Com a **impactes en la societat**, Toffler senyala:

- 1- l'impacte **en la comunitat** que afavoreix una estabilitat en no obligar als treballadors a canviar de residència
- 2- l'impacte **ecològic** en disminuir l'ús d'energies no renovables i contaminants i afavorir l'ús d'energies alternatives
- 3- l'impacte **econòmic** que es donaria en ser substituïda la indústria de l'automòbil per les indústries de la informàtica, en disminuir la importància del servei postal, en canviar la propietat dels mitjans de producció del capital a l'obrer, i en la promoció de noves formes d'organitzacions que implica l'associació de grups de treballadors.
- 4- L'impacte **psicològic** en esdevenir cada cop més els processos de producció processos basats en el coneixement i en l'aplicació que se'n fa a cada moment, en la intensificació de les relacions físiques i emocionals a la llar i a la comunitat, l'establiment d'un doble vincle comunicatiu, un de real i un de "vicariant" o virtual amb regles diferents per a cadascún. També opina que les relacions de comandament canviaran i es donaran més oportunitats per a la interacció social per tal que la gent es conegui de forma física. Aquesta implicació també la trobem reflectida en els estudis de Roe i Meijer (1990) citat a Peiró et al (1996).
- 5- L'impacte **familiar** en convertir la família en una unitat de producció, de

socialització, polifacètica com li era propi en la societat agrària. Això afecta les relacions de parella, els intercanvis de coneixements professionals, la maduresa dels fills... Configura el que ell anomena família àmplia electrònica basada en els llaços familiars i en la inclusió econòmica d'altres persones. La família de la tercera onada es basa en una diversitat de formes familiars i en papers individuals més variats.

- 6- L'impacte en el **temps** en convertir-lo en una combinació de diferents temps per diferents activitats, siguin laborals o d'oci. Això implica que no hi ha horaris en el treball tret dels que s'imposi el treballador. És un altre exemple de la desmassificació de la societat, en aquest cas del temps. (Toffler, 1980, pgs.258-290).

Ortiz (1995, pàg. 25) afirma que **la desaparició de llocs de treball conforma la societat moderna**. És una font de preocupació constant per governs i científics. Seguint a Robertson (1995) afirma que **hi ha dos punts de vista positius davant d'aquesta situació**: El primer és que ha de tornar una situació semblant a la de plena ocupació, el segon que aquesta plena ocupació serà reemplaçada per la autoocupació. Aquesta tendència sembla afavorir també el Teletreball.

Ortiz (1995, pàg.25) també ens aporta la seva visió del concepte "treball" a partir de la constatació de l'existència de **4 models de treball en el món "desenvolupat"**:

- L'Amèrica amb bon nivell d'ocupació, salaris i increments de la productivitat baixos.
- L'Escandinava, de salari contingut, increment de la productivitat notable, bon nivell d'ocupació però molt de dèficit públic.
- L'Europeu de la UE amb salaris i condicions socials acceptables però amb molt d'atur.
- El Japonès, amb baixa productivitat en el sector serveis i poques diferències de salari dins les empreses.

Cap d'ells incorpora el Teletreball en el seu desenvolupament econòmic. Per tant estem davant d'una manca de visió? D'una oportunitat? El temps i presumiblement el desenvolupament de les tecnologies ens donarà la resposta.

Com a exemple de la preocupació que en cercles polítics es dona al Teletreball podem esmentar l'**informe Clinton a EE UU** (1993, 2000), l'**informe Delors de la UE** (1994) i l'**informe Bangemann** (1994) fet per la Comissió Europea a partir de les aportacions de diferents comissionats de diversos països i partits polítics. La UE a través de la DG XIII ha generat força debats i reflexions al voltant del Teletreball. El testimoni d'aquests debats el configuren els diferents documents que genera sobre el Teletreball com per exemple el **Telework 95, 96, 97, 98, 99 i 2000** (ETO, SD).

Per Caballé (1997, pàg.5) el context teòric-empíric del Teletreball és la societat de la informació. Aquesta societat esdevé el marc i la justificació de l'existència del Teletreball. La societat canvia de l'època industrial a l'època dels fluxos i producció de serveis. La nova societat es configura com la societat basada en les telecomunicacions i en la tecnologia de la informació. És la societat on el comerç electrònic ha de desbancar el comerç tradicional. És la societat on el nombre d'internautes o usuaris d'Internet augmenta a un ritme molt elevat. Donat aquest context, el Teletreball és el resultat de múltiples causes que procedeixen tant de les imposicions de la competitivitat com les procedents de la societat oberta i de l'evolució tecnològica com a pas de la Societat Industrial a la Societat de la Informació.

1.2.1.5.2.- El Teletreball i el Medi Ambient

Ja hem esmentat a l'hora de definir el Teletreball que el seu origen està en el mot Telecommuting i el significat que té en anglès. Podem dir d'aquesta manera que el Teletreball va néixer de cara a complir amb les legislacions medioambientals referides en especial a la contaminació i a l'estalvi energètic. Se sap que la disminució dels desplaçaments té efectes molt importants en la qualitat de l'aire i també en la pròpia salut dels treballadors (problemes d'estrès que hi puguin tenir els conductors o altres treballadors a causa dels desplaçaments)

Ortiz (1995, pàg.154) aporta un informe de British Telecom (1992) sobre l'economia del Teletreball que calcula que el moviment dels treballadors que es desplacen cada dia al seu treball representa un consum de 120 milions de litres de gasolina cada dia laborable i col·laboren amb 10.000 milions de gasos contaminants a l'augment de la contaminació. Un estudi d'Ericson confirma que els viatges per treball representen el 40% dels quilometres efectuats en tots els viatges del Regne Unit.

El projecte Teleurba de la direcció general XIII de la UE. i de les dades referides a Madrid, s'extreu que de l'aplicació del Teletreball a un 5% dels treballadors del sector terciari produïria uns estalvis de:

- 215.000 milions de pessetes per 25 milions d'hores perdudes en trasllats al treball.
- 186.000 milions de litres de gasolina
- 800 tonelades de gasos contaminants a l'atmosfera.

El consum d'energia disminueix si s'acosta l'empresa al seus recursos (ie: SEAT ha portat els seus proveïdors al parc tecnològic de Martorell cosa que facilita el "just in time" i disminueix els costos dels transports cosa que facilita l'estalvi energètic i disminueix la pol·lució amb gasos contaminants. (pàg.158).

Plana (1998) aporta el fet que hi ha un estalvi per l'empresa de 1000 kw any per treballador. Les factures de subministraments pel teletreballador augmenten de mitjana un 10% anual. El treball en un telecentre per l'empresa no suposa un estalvi, només Qualitat de Vida pel teletreballador. Treballant a casa full time es calcula que en total hi ha un estalvi del 16% de l'energia que requeriria la persona treballant a l'oficina. Es calcula que per la disminució del transport hi hauria un estalvi de 8 milions de tones de CO₂ any i la reducció d'un 1'4% de les emissions de CO a l'atmosfera.

De totes maneres, tot i la reducció de costos pel transport i el benefici pel medi ambient, queda per resoldre la problemàtica de la distribució dels materials i la recollida de residus. L'impacte ambiental d'aquesta distribució i recollida no ha estat calculat fins ara. i per tant

no es pot parlar encara de xifres absolutes i fiables d'estalvi energètic en sistemes que requereixin aquesta distribució per mitjans no telemàtics.

La Societat camina cap al concepte de ciutat sostenible (Pol, 1999). Aquest concepte pot ser un gran valedor del Teletreball en afavorir l'eliminació d'activitats molestes i l'adopció de tecnologies netes que augmenten la qualitat de vida a les ciutats i provoca la ciutat compacta, integrada en els seus serveis i l'impacte que genera l'assentament humà.

Castells i Hall (1994) alerten sobre el perill del sobreconsum energètic generat pels petits desplaçaments. Aquest efecte és anomenat Silicon Valley donat que en aquesta regió on existeix una gran concentració de la indústria tecnològica, les persones per mantenir el seu estatus van als llocs de treball amb cotxe, i per tant la mitjana de mobilitat per Silicon Valley és la més alta d'EE.UU.

Castells (1998b) alerta sobre els perills de la criminalització a la xarxa i l'aprofitament de determinats grups de les seves possibilitats comunicatives. La globalització comporta la intercomunicació i la facilitat operativa és per tothom malgrat que algú en quedarà exclòs. En una entrevista realitzada per Lefort (1999) també alerta dels perills que la globalització provoca sobre les persones i el medi ambient. El nou capitalisme que no està controlat per ningú donat que neix de les xarxes de comunicació, genera una exclusió de certs individus que no aporten valor afegit als processos i a l'hora un rebuig cap a qualsevol restricció com poden ser les medioambientals.

Per Castells el capitalisme actual ha trencat el contracte social. El sistema li permet connectar tot allò que genera valor i prescindir de tot allò que no en dóna, siguin persones, sigui el medi ambient.

1.2.1.5.3.- Recerca de la identitat col·lectiva

Castells (1997) fa una interessant observació en relació a l'evolució de la societat i les noves tecnologies. En un món globalitzat, interconnectat per tots els racons del planeta i per tant amb l'índex més alt de comunicació i coneixement que mai hagi existit en la nostra civilització, la tendència social i política és a conservar la identitat i a defensar-la

davant de qualsevol intent de fer-la desaparèixer a la recerca d'identitat i espiritualitat (1997, pàg.49). Aquest autor cita a Touraine (1994) quan diu que “en una societat postindustrial en la qual els serveis culturals han substituït els bens materials en el nucli de la producció, la defensa del subjecte, de la seva personalitat i de la seva cultura, contra la lògica dels aparells i dels mercats és la que substitueix la lluita de classes”. Per tant, cada cop més hi ha més distància entre la globalització i la identitat del jo. Però d'altra banda la individualitat tal com s'ha viscut des dels clàssics, esdevé amb les noves tecnologies una situació insuportable i per això existeix la recerca d'una nova identitat col·lectiva, compartida i reconstruïda a partir de la individualitat. Castells (1998a) proposa **tres formes d'identitat**:

- **Legitimadora.** Introduïda per les institucions dominants.
- **De resistència.** Generada per actors que es troben en posicions devaluades.
- **Projecte.** Construcció d'un nou ordre social.

És aquesta última el **tipus d'identitat** que es pot relacionar amb el Teletreball tot i que el Teletreball de menor valor afegit es pot relacionar amb la legitimació de resistència. En global el Teletreball és fruit d'una època i assumeix els valors i identifications d'aquesta època. És la societat xarxa, el nou ordre social. Aquest tercer tipus d'identitat produeix subjectes seguint a Touraine (1995 citat a Castells, 1997) com una evolució des de l'individu. És a dir, produeix un actor social que engloba els individus i transforma la societat a partir de la resistència a les situacions imposades amb anterioritat. I qui és aquest actor social? El mateix autor (1998a) fa un repàs de la situació històrica i actual de diferents institucions davant de l'Era de la Informació. Destaca que ni l'Estat ni els Sindicats poden liderar els canvis transformadors de l'Era de la Informació i en canvi la societat civil, representada per associacions sense ànim de lucre o altres agrupacions com els ecologistes, feministes, fonamentalistes religiosos, nacionalistes i localistes, serà la veritable protagonista d'aquesta Nova Era. Són els productors i els distribuïdors reals de codis culturals. Tornem a topar per tant amb un nou paradigma de desconstrucció i construcció social a partir de la recerca de la identitat pels individus.

1.2.1.5.4.- Planificació econòmica i del Territori

Castells i Hall (1994) han estudiat el fenomen de les tecnòpolis en l'era industrial. La tecnòpolis és el fruit de diversos intents deliberats de planificar i promoure dins d'una àrea concentrada, una producció relacionada amb la indústria i tecnològicament innovadora, parcs tecnològics, ciutats de la ciència, tecnòpolis i similars. Ens planteja si en la nova societat de la informació hi tenen cabuda aquestes estructures que basen bona part del seu fracàs en el seu aïllament. Internet com a procés global de diversificació del coneixement i com a paradigma de la nova societat de la informació apareix com una antítesi. Per Castells i Hall, una tecnòpolis ha de complir tres objectius:

- 1.- Reindustrialització
- 2.- Desenvolupament regional
- 3.- Creació de sinèrgies.

Davant d'aquesta **planificació de l'economia i el territori**, se'ns planteja la pregunta de si estem davant d'una nova metròpoli tecnòpoli. És a dir, les noves ciutats tindran un caire d'especialització tecnològica i industrial, una especialització del coneixement? Castells i Hall no ens aporten la resposta, però si que apunten que de la concentració de la tecnologia com si fossin els monestirs de l'Edat Mitjana s'està passant a la diversificació d'Internet. (pàg.71). És comparar els intents de la Unió Soviètica per concentrar la investigació en ciutats com les de Akademgorodok dissenyada per Krushev a finals dels 50 o la ciutat de Tredok a Corea del Sud dels anys 70 o també la ciutat de Tsukuba al Japó dels anys 80. Totes aquestes experiències són intents deliberats de transformar la societat amb visió de futur que integren la investigació científica, la investigació tecnològica i la productivitat industrial i comercial, que han jugat un fort paper sobre el desenvolupament regional. En el cas d'Internet, la revolució social i econòmica és òbvia, la ubicació no té importància, la té el servei i per tant no cal que la producció de serveis fonamentalment estigui ubicada a la Urbs o la producció de coneixement sinó que des d'un entorn casolà, rural, aïllat del transport es pot treballar. Per tant és una porta oberta al reequilibri territorial.

Castells i Hall també apunten que hi ha una incidència sobre el territori en el sentit que les ciutats i les regions estan essent modificades en la seva estructura i condicionades en la seva dinàmica de creixement per l'acció recíproca de tres grans processos històrics interrelacionats:

1. Revolució tecnològica basada en les tecnologies de la informació.
2. Formació d'una nova economia global a nivell planetari. Per economia global s'entén la definició d'Ohmae (1990) que la defineix com una unitat en un espai mundial tant pel capital com per la gestió, el treball, les tecnologies de la informació o els mercats. La seva característica és que la productivitat i la competitivitat és basa de forma naixent en la generació de nous coneixements i en l'accés al processament de la informació adequada.
3. Revolució social en trencar-se les estructures tradicionals i sorgir nous models de convivència.

Tot plegat ens fa pensar en la influència de les noves tecnologies en el **reequilibri territorial**, en els desplaçaments, en la preservació del medi i els impactes medioambientals que suposa qualsevol tipus de desplaçament de població de zones urbanes a zones rurals.

1.2.1.5.5.- Influència de la dona

En relació a la seva **anàlisi dels sexes**, Castells (1998a) afirma que a les dones se'ls dóna millor la formació de xarxes, la solidaritat i les relacions que als homes. Aquesta afirmació porta a pensar si el Teletreball és una gran oportunitat per a les dones i és un sistema de treball no tant útil pels homes. Altres aspectes hi poden estar implicats. Per exemple les famílies gais, o la vida en comú de varies dones, o la família monoparental o la família patriarcal tradicional o la reformada. Tots aquests tipus de convivència són fruit de la crisi del patriarcat i poden portar segons sembla unes problemàtiques d'indefinició, d'inseguretat al si de la llar que difícilment col·laboraran a crear un entorn psicosocial adequat pel Teletreball. La crisi segons Castells ha provocat una separació creixent de les diferents dimensions que es donaven abans en una mateixa institució: la relació interpersonal entre els dos membres de la parella, la vida laboral de cada

membre de la llar, l'associació econòmica entre els diferents membres, la realització de les tasques domèstiques, la cria dels fills, la sexualitat, el suport emocional... Aquesta dificultat de desenvolupar tots aquests rols pot explicar la dificultat de mantenir relacions socials estables dins de la llar basada en la família. I aquesta constatació també ens fa pensar sobre el Teletreball a la llar i la necessitat de tenir un entorn psicosocial favorable. L'autor també posa èmfasi en que aquesta situació no variarà si no es produeixen uns nous pactes que modifiquin les relacions al si de la família o dels membres de la llar. Aquesta mateixa crisi de la família tradicional ens porta a pensar en la desaparició de la socialització al si de la família. Si aquesta socialització desapareix i també la socialització en el treball, quins mecanismes de socialització li queden a un teletreballador? La formació?

1.2.1.5.6.- Evolució de la Societat

Per Castells (1998b) estem immersos en una etapa de canvi però dins d'un "impasse" que ens portarà d'un estadi anterior a un de nou. Les tecnologies de la informació seran el combustible bàsic en aquesta etapa caracteritzada no només pel coneixement i la informació presents en altres revolucions sinó per la seva aplicació dins d'una dinàmica de retroalimentació constant. Planteja també que dins de l'etapa de la revolució industrial en pot distingir dues, la primera al segle XVIII amb la màquina de vapor; i la segona des de 1850 amb l'aparició del motor elèctric i el de combustió interna i l'aplicació científica en el camp de la química, electricitat i telefonia. Ara bé, segons l'autor (1998b) les noves tecnologies continuen el procés de marginació que l'era industrial ja va iniciar respecte els països més avançats tecnològicament i els que ho estan menys. Els països que no s'adaptin a la Nova Era esdevindran obsolets i despenjats de la riquesa del món global com per exemple els països africans en especial els subsaharians. L'esquerda entre la renda per càpita dels països més evolucionats i els que estan es vies de desenvolupament es va eixamplant dia rere dia. entre 1960 i 1993 es va passar d'una diferència de 5.700 \$ a 15.000 \$, cosa que dóna idea de la pèrdua de competitivitat, però és més, l'Àfrica és el continent "disconnectat" de la xarxa Internet. I no només els països, també dins de cada Estat el no accés a les noves tecnologies pot significar l'exclusió social com per exemple el cas d'Estats Units o altres estats amb l'analfabetisme funcional que exclou els que no entenen les noves tecnologies o el

creixement espectacular de l'extrema pobresa al si de les ciutats en general i de les megaciutats en especial. Afirmar Castells que "Les àrees que no són valuoses pel capitalisme informacional i que no tenen un interès polític significatiu pels poders existents, són esquivades pels fluxes de riquesa i informació i acaben essent privades de la infraestructura tecnològica bàsica que ens permet comunicar-nos, innovar, produir, i inclús viure en el món d'avui" (1998b, pàg.99). Per tant es practica l'exclusió social que Castells entén com: "el procés pel qual a certs individus i grups se'ls impideix sistemàticament l'accés a posicions que els permetrien una subsistència autònoma dins dels nivells socials determinats per les institucions i valors en un moment donat". I això dins del capitalisme informacional es relaciona amb la possibilitat d'accés a un treball remunerat amb una certa estabilitat com a mínim per un membre de la unitat familiar estable. És la desqualificació d'un treballador com a conseqüència del procés d'exclusió social. És el fonament dels forats negres del Quart Món que atrauen cap a l'exclusió social i dels quals és molt difícil sortir-se'n (atur, malalties, prostitució, delinqüència, drogues...). Segons Castells, l'ascens del capitalisme informacional va paral·lel amb el creixement del Quart Món. Per exemple, les organitzacions mafioses poden actuar de forma global dins de l'era informacional gràcies a la interconnexió i afecten profundament l'economia, la política i la seguretat nacionals i internacionals.

Per acabar aquesta secció, a les dues pàgines següents reproduïm el quadre d'Ortiz (1995, pàg.168) adaptat de *The Futurist* (abril 1995) on es poden observar algunes característiques de l'evolució de la societat.

Es pot constatar que la nova societat es caracteritza per l'autonomia dels individus i la seva capacitat per organitzar la pròpia vida. Lligat amb aquesta capacitat d'autogestió, hi ha la capacitat de canvi que ha de caracteritzar la societat i els individus i una certa personalització de la feina en els llocs de treball.

Característiques estructurals	Era de la producció en massa (1865-1980)	Era dels serveis i del coneixement (1980-)
Realitat econòmica. Forces que creen treball	Grans indústries manufactureres orientades a l'economia nacional	Empreses de Serveis o Coneixement que competeixen en un mercat global.
Estructura del mercat de treball/tipus de treballs principals	Fàbriques amb dos tipus de treballadors: <ul style="list-style-type: none"> • de coll blau • de coll blanc 	Treballadors sense uniforme. Barreja de tècnics, personal de servei, professionals i executius.
Característiques ocupacionals	Uns quants tipus estables i classificables amb claredat	Molts tipus de treballadors que evolucionen de forma contínua.
Preparació per a la carrera	Acabar els estudis i cercar treball	Treball i aprenentatge continuat al ritme del progrés de les tecnologies de la informació.
Elecció de la carrera: Com s'hi ingressa i es progressa	Presa de posició a l'atzar. Sort d'haver sabut sobre alguna cosa	Presa de decisió aconsellada per un expert i atenció continuada a la decisió presa.
Forma d'aconseguir els llocs de treball	Treballadors de coll blau: llaços i unions familiars. Treballadors de coll blanc: curricula, anuncis en premsa, agències de col·locació.	Capacitació, competència basada en l'autodefinició i en la xarxa de relacions construïda per un mateix.
Llocs preferits per treballar	Les 500 empreses de Fortune	Empreses més petites, departaments de l'Administració que cerquen especialistes, autoocupació.

Característiques estructurals	Era de la producció en massa (1865-1980)	Era dels serveis i del coneixement (1980-)
Qui controla la carrera	La Organització	L'individu (amb l'ajuda de professionals)
Objectius de la carrera	Ascendir d'acord amb allò marcat per la Organització.	Desenvolupament personal en àrees d'especialització.
Font del treball	Una Organització per a tota la carrera.	Diverses organitzacions i agències de contractació
Preocupacions principals o satisfaccions del treball (recompenses)	Salaris, beneficis, promocions, títols, permisos	Desenvolupament de potencialitats, persecució d'interessos laborals
Principals limitacions de la carrera	Obstacles basats en el sexe, la raça. La religió, l'edat, etc.	Capacitacions, coneixements i habilitat per desenvolupar la pròpia carrera.
Finançament de la jubilació	L'empresa i la Seguretat Social	Plans de jubilació personals
Consideracions sobre la jubilació	40 anys de serveis: un rellotge d'or i no tornar a treballar mai més. Descansar, jugar, viatjar, morir.	Tenir com a objectiu assolir el propi equilibri a través del treball, l'oci i l'aprenentatge.

Taula 1.1: el canvi a la societat. Font: Ortiz (1995)

1.2.1.5.7.- Sistemes de Treball i nous conceptes organitzacionals

En aquest apartat fem referència a algunes teories contemporànies en el temps amb el surgiment de les noves tecnologies i les noves formes de treball com pot ser el Teletreball. Totes aquestes teories i conceptes ens poden ajudar a situar el Teletreball en el seu context i en la seva dimensió com a sistema de treball integrat a l'organització.

Farem un repàs a les aportacions de la direcció per objectius, de la gestió per competències, de la intel·ligència emocional, de la teoria del caos aplicada a l'Organització, de la flexibilitat de l'Organització, de la psicologia ambiental centrada en el lloc i l'espai de treball i per acabar, de la direcció per valors.

Direcció per objectius

En primer lloc parlarem de la direcció per objectius. La principal característica que defineix aquest tipus de direcció consisteix en l'orientació del personal a assolir els objectius que ha previst l'empresa (Lattmann i García, 1992). Està basada en:

- La premisa de racionalitat. És a dir, la persona integra la seva tasca als objectius a assolir quanta més informació té del resultat de la seva actuació.
- La premisa de motivació. A la persona se li marca un objectiu però se li ofereix un ventall de possibilitats per assolir-lo amb responsabilitat a través d'un camp d'activitat propi i autònom.

Aquesta direcció es pot efectuar a partir d'un procediment de direcció que integra les persones que en depenen i com un sistema de direcció pel conjunt de l'empresa. És en aquest sentit que podem relacionar la direcció per objectius amb el Teletreball, com un sistema de funcionament empresarial.

Per complir les dues premisses anteriors, serà necessària la fixació dels objectius a partir de la col·laboració entre el treballador i el director o supervisor. El treballador ha d'assumir els objectius com a seus i conèixer el marc global on s'inclouen les expectatives sobre la seva

actuació. La direcció per objectius es relaciona sobretot amb la necessitat que té el treballador de presentar els resultats del seu treball. Per tant s'han de fixar de forma individual. Aquest és un altre aspecte que podem relacionar amb el Teletreball. El Teletreball comporta una individualització de la tasca malgrat que per una altra banda requereix una interacció amb els objectius generals de l'empresa amb la qual col·labora. Els objectius clars i precisos són molt importants per a la definició del rol que s'espera del col·laborador (Carroll i Tosi, 1970). Cal per tant una operativització dels objectius per a la plena satisfacció amb la realització de la tasca i l'acompliment dels resultats. Aquesta operativització ha d'incorporar el contingut concret de l'objectiu en forma de resultat, el període de temps de què disposa i les relacions amb altres objectius que també s'han d'assolir.

Els objectius determinen l'estructura de l'empresa, les activitats essencials que han de complir-se i la distribució de les persones entre les tasques. Els objectius han de complir-se en forma de treball i es basen en les expectatives. No són ordres, són compromisos. Ens interessa aquest tipus de direcció pel que fa referència a la relació entre l'empresa i el treballador. Es basa en pactar uns objectius amb els treballadors, un sistema de control i donar-los autonomia perquè els portin a terme. Es realitza un control periòdic però no és una supervisió exhaustiva com en la direcció per instruccions (García i Dolan, 1997). És per tant una teoria fonamental per al Teletreball donat que en aquesta situació existeix una distància que fa que hagi d'haver una determinada autonomia en l'assoliment dels resultats i un compromís d'assoliment per part del treballador. És per aquesta raó que moltes de les aportacions que es refereixen a la implantació d'un sistema de Teletreball la consideren un requisit imprescindible (Ortiz, 1995; Villanueva, 1996; Caballé, 1997; Civit i March, 2000).

Gestió de Competències

En segon lloc parlarem de la gestió de les competències. Aquest nou enfocament és important a l'hora de parlar del Teletreball en el sentit que aporta la visió personal i individual de les persones i les seves capacitats. No es tracta doncs d'omplir unes funcions determinades d'un lloc de treball. Es tracta de descobrir les potencialitats, les competències de cada treballador i cercar la millor manera d'aprofitar-les dins d'una organització

particular en benefici de la pròpia organització i de la persona. Podem fer doncs una inferència de la teoria en el Teletreball i considerar la importància que sembla que ha de tenir l'anàlisi del perfil del teletreballador per poder desenvolupar la tasca a distància i els requisits del propi sistema de treball que fan que no totes les persones puguin valer com a teletreballadors.

Però en realitat de què parlem quan parlem de competències? Seguint a Claude Lévy-Leboyer (1997) "... Les competències es refereixen en conseqüència a tasques o situacions de treball i a la regulació de la qual és capaç un operari en l'entorn del seu treball i de la seva activitat.(...) Una competència és un conjunt de conductes organitzades dins d'una estructura mental també organitzada i relativament estable i mobilitzable quan cal. (...) són conseqüència de l'experiència i constitueixen sabers articulats, integrats entre ells i d'alguna manera automatitzats en la mesura que la persona competent mobilitza aquest saber en el moment oportú, sense necessitat de consultar regles bàsiques ni preguntar-se sobre les indicacions d'una o altra conducta." (pàg.40). En forma de resum diu: "Les competències són repertoris de comportament que algunes persones dominen més que unes altres, aspecte que les fa tenir més eficàcia en una situació determinada. Aquests comportaments són observables en la realitat quotidiana del treball i en situacions de test. Posen en pràctica de forma integrada, aptituds, trets de personalitat i coneixements adquirits. Les competències representen en conseqüència un nexa d'unió entre les característiques individuals i les qualitats requerides per portar a terme missions professionals precises" (pàg.54). També trobem una definició més reduïda del que són les competències: Les aptituds i la personalitat més l'experiència dóna les competències en base a les quals s'estableixen les missions del lloc (pàg.65).

És possible parlar ara d'unes competències genèriques pel Teletreball? No és una afirmació agosarada? Cada lloc de treball és diferent i les característiques del Teletreball poden ser diferents en funció de les variables organitzacionals, personals i socials. Ara bé, tenint en compte totes aquestes variables podem definir un llistat de competències estàndard pels llocs de treball que actuïn a distància i dins del propi domicili? És una pregunta que reafarem en l'apartat següent quan haguem definit què és el Teletreball, quines implicacions té i com ho viuen les persones que teletreballen i quin ha de ser el perfil d'aquestes persones. De totes formes queda apuntada la possibilitat d'obtenir un llistat de

competències del Teletreball. També Lévy-Leboyer ens aporta reflexions al voltant de l'autoestima. Diu: “La dimensió afectiva i avaluativa de la representació d'un mateix constitueix la base de l'autoestima. Una autoestima elevada comporta la satisfacció i el benestar psicològic, així com un sentiment general de competència que anticipa èxits futurs; una autoestima dèbil comporta una insatisfacció general i una manca de confiança en un mateix que pot ser desmotivadora” (pàg.101).

L'efectivitat d'un sistema de Teletreball ha d'anar lligada a l'autoestima i al concepte d'un mateix que es tingui? No serà una base fonamental per superar els aspectes negatius del Teletreball com són els aspectes de la soledat i l'autoorganització? Sembla ser seguit a Lévy-Leboyer (1997) que l'autoestima és el determinant dels comportaments socials. Seguint a Markus i Wurf (1987) Lévy-Leboyer afirma que la imatge d'un mateix constitueix un marc de referència en relació al qual cadascún de nosaltres avalua les seves experiències socials i també perquè la imatge d'un mateix serveix com a regulador de la pròpia participació en aquestes experiències socials. Les relacions personals estan regulades per la imatge en tres aspectes:

- La imatge influeix en la pròpia opinió sobre els altres
- Ens guia en l'elecció de les interaccions socials i en les estratègies que fem servir durant aquestes interaccions
- Determina la pròpia forma de reaccionar davant d'informacions sobre nosaltres donades per terceres persones.

De la mateixa manera que Lévy-Leboyer afirma que la imatge d'un mateix és fonamental per a les interaccions socials, també afirma que ho és per a la motivació. Manifesta que el que determina la pròpia motivació és la capacitat per assolir uns resultats i els resultats en ells mateixos de l'esforç esmerçat. D'altra banda, trobem que Bandura (1986, 1993) desenvolupa el concepte de “Self-Efficacy” o autoeficàcia per identificar el component essencial de la motivació; és a dir, allò que farà sentir-se motivada una persona és la percepció d'haver estat eficaç en altres ocasions. Per tant la motivació estarà en funció de la certesa de tenir les competències necessàries per desenvolupar una tasca determinada.

Això ens fa pensar si no pot ser també aquesta percepció d'autoeficàcia la que ajudi al teletreballador a enfrontar-se a determinats aspectes de la seva tasca com és l'autonomia i l'autoorganització. Aquest aspecte comporta múltiples decisions que un treballador en una empresa no fa com és el canvi constant d'horari de treball per poder-lo adaptar a necessitats familiars o personals. El fet de treballar amb un sistema de Teletreball permet tenir en compte els aspectes familiars sense haver de sol·licitar cap permís a l'estructura organitzativa.

Intel·ligència Emocional

La Intel·ligència Emocional conceptualitzada per Golemann (1996, 1998) i inspirada pels treballs previs de McClelland (1973) es basa en l'habilitat que cadascú té o pot tenir per resoldre situacions conflictives de forma que obtingui un benefici emocional, és a dir, es trobi bé amb un mateix. Es basa en la gestió de les emocions per obtenir un equilibri emocional. La creació de xarxes de suport és una de les seves característiques i per tant permet el Treball en xarxa característic del Teletreball. Els conceptes d'autoconsciència, autoestima, autocontrol, empatia, dedicació, integritat, habilitat per comunicar, treball en equip, destresa per iniciar i acceptar canvis i en definitiva el control de les emocions són aspectes que hi estan relacionats.

La intel·ligència emocional proposa dos tipus de valors emocionals:

- els personals amb els quals ens relacionem amb nosaltres mateixos.
- els socials amb els quals ens relacionem amb els altres.

Daniel Goleman proposa tres àmbits en els valors personals:

- El domini d'un mateix que ens permet ser conscients dels diferents estats interns
 - Consciència emocional. Serveix per identificar les pròpies emocions i els seus efectes
 - Valoració adequada d'un mateix. Permet conèixer les capacitats i recursos i les limitacions.

- Confiança en un mateix. És la certesa d'actuar correctament en qualsevol circumstància.

- L'autocontrol que ens permet seleccionar com expressar els nostres sentiments.
 - La responsabilitat que implica complir amb els compromisos i amb les promeses.
 - La integritat que va aparellada amb la honradesa i la sinceritat per fer confiança als altres companys.
 - La innovació que implica trobar-se còmode amb les noves idees o nous enfocaments.
 - L'adaptabilitat per afrontar els canvis.

- L'estar motivat.
 - Motivació per l'assoliment de fites. És l'impuls director per millorar o satisfer un model d'excel·lència . La motivació principal són els resultats.
 - Compromís que significa el grau d'integració i d'identificació amb els objectius d'un grup o organització.
 - Iniciativa per aprofitar les oportunitats.
 - Optimisme per afrontar els obstacles en la cursa per assolir els propis objectius.

Pel que fa a les competències en l'àmbit social fa referència a les següents agrupades en dos grups, el de l'empatia i el de les habilitats socials.

- Empatia com a consciència dels sentiments dels altres:
 - Comprendre els altres que implica saber escoltar i visualitzar els diferents senyals emocionals dels altres
 - Desenvolupament dels altres que permet adonar-se'n de les necessitats de desenvolupament dels altres i fomentar les seves habilitats
 - Orientació cap el servei que significa anticipar-se, reconèixer i satisfer les

necessitats dels clients i de les altres persones que ens envolten

- Aprofitament de la diversitat que vol dir treure profit de totes les oportunitats que ens ofereixen les altres persones
 - Coneixement de l'abast del poder, de les forces que influeixen sobre els punts de vista i les accions dels consumidors, clients i competidors.
-
- Habilitats socials que conformen l'art de la influència:
 - Influència sobre els altres. Inclou les habilitats de persuasió.
 - Comunicació, que inclou l'escolta i l'emissió de missatges coherents i convincents
 - Lideratge que serveix per inspirar i dirigir grups i persones.
 - Resolució de conflictes a través del tacte en les relacions interpersonals.
 - Agents del canvi en el sentit de promoure'l i aconseguir que altres persones s'hi afegixin.
 - Col·laboració i cooperació amb els altres per a l'assoliment de les metes comunes.
 - Establiment de vincles que consisteix en el treball en equip i la creació de sinèrgia laboral enfocada a l'assoliment d'objectius col·lectius.

Segons Goleman, allò que importa de veritat són les competències de la intel·ligència emocional. Tot depèn de les relacions que es mantinguin amb un mateix, de la manera amb què una persona es relacioni amb els altres, de la pròpia capacitat de lideratge i de l'habilitat de treballar en equip.

Es basa per tant en una nova forma de resoldre problemes a partir de la pròpia persona i de les diferents forces interiors i habilitats de què disposi. La persona en situació de Teletreball té unes demandes socials i laborals molt acusades donat que poden entrar en conflicte els diferents rols que ha de desenvolupar i provocar situacions d'estrès. Aplicant les diferents habilitats de què es compon la intel·ligència emocional, el teletreballador podrà superar les situacions de solitud, d'angoixa, d'incomunicació amb el món exterior, de conflictes de parella, de dualitats de rol, de sobrecàrrega de treball i psíquica, i de fet totes les situacions problemàtiques que se li puguin presentar.

Precisament les habilitats implicades en aquest concepte coincideixen d'una forma àmplia amb les habilitats requerides pel perfil de les persones teletreballadores. Per tant tenir Intel·ligència Emocional pot ser un requisit dels teletreballadors.

Gestió del Caos

Des del punt de vista de l'organització podem parlar també de la complexitat de la gestió actual. Tom Peters (1995) ja parla de gestionar les noves empreses en temps de caos. Stacey (1994) introdueix un model per gestionar la complexitat de l'organització en un període en el qual l'organització mateixa es desdibuixa de com l'hem coneguda fins ara i s'atomitza. S'introdueixen nous models participatius dins de les corporacions que tendeixen a la individualitat i a l'autoestructuració per persones o equips de treball. Stacey identifica les organitzacions com a sistemes de realimentació no lineal. Aquest fet suposa que estan immerses en múltiples canvis dels quals no se'n saben les conseqüències. La capacitat de precisió de la situació d'un sistema d'aquestes característiques és molt limitada. Per tant, les noves organitzacions sembla que hauran d'aprendre a conviure amb el caos i la gestió complexa, i això afecta específicament als individus que conformen l'organització. Des del punt de vista del Teletreball, aquest tipus d'organització sembla que és la que millor s'adapta a aquest nou sistema de treball.

La dinàmica en els sistemes de realimentació no contínua es basa en la irregularitat i la inestabilitat. Aquests són aspectes que semblen inherents en el món laboral actual i que semblen ser una font de preocupació pels teletreballadors (Ortiz, 1995). Els sistemes d'aquest tipus es desenvolupen en el temps tot passant per períodes d'inestabilitat, crisis o caos i produeixen espontàniament noves formes d'ordre (Senge, 1993). Els sistemes fallen quan es porten a posicions d'equilibri estable donat que queden atrapats en una simple repetició del seu passat. Tenen èxit, són creatius quan es mantenen allunyats de l'equilibri en estats d'inestabilitat controlada (Stacey, 1994). El mateix autor ens proposa una sèrie de variables a tenir en compte pels directius orientats a la inestabilitat de les seves organitzacions i el seu entorn. Entre elles trobem la que afirma que les cultures que estan molt compartides bloquegen la capacitat d'una organització per desenvolupar i gestionar agendes vives d'assumptes estratègics. Les cultures contraposades i contradictòries, per un altre cantó, afavoreixen les perspectives diferents i provoquen la investigació i

L'aprenentatge necessari per gestionar les agendes de temes estratègics. (pàg.14). També trobem una referència als equips de treball, en aquest cas de directius que considera fonamentals per tal de gestionar els temes estratègics. Respecte al control, l'autor afirma que és un procés autovigilat d'aprenentatge que implica la recerca constant de suport per a les accions que es vulguin emprendre.

Tot plegat ens fa pensar en el Teletreball com a nova forma de treball que ajuda a gestionar el caos.

Podem dir seguint a Stacey (1994) que la moderna dinàmica proposa un punt de vista alternatiu per a la dinàmica de l'èxit: l'èxit, entès com a innovació continuada, procedeix del funcionament a la zona fronterera amb el caos. Els signes del caos són:

- Petits canvis que adquireixen grans dimensions.
- Cercles viciosos i virtuosos que s'autoreforcen.
- Aplicació de realimentació positiva amplificadora.
- Comportament de no equilibri amb desplegament continu de models impredivibles de comportament que són tanmateix familiars en sentit qualitatiu i irregular.

El Teletreball afavorirà aquesta gestió a la zona fronterera del caos? Sembla que un teletreballador en ser una unitat autònoma de producció té uns components que fan que pugui aportar noves maneres de fer, nous suggeriments, nous estils a l'hora de la gestió, de la interacció i de la comunicació grupal. Podriem pensar que qualsevol d'aquests canvis que pot introduir es poden amplificar de tal manera que tinguin incidència en tota la organització per la qual treballa. Per tant treballa a la zona fronterera del caos.

Un altre punt de paral·lelisme el podem trobar en la necessitat de les organitzacions d'aprendre per reduir la incertesa. En aquest sentit, Stacey (1994) proposa l'aprenentatge organitzatiu com a mecanisme per adaptar-se al canvi. El Teletreball com a nova forma de treball requereix una nova formació que reforci els vincles de la comunicació que són primordials en aquesta nova forma de treball. En la llista de Teletreball patrocinada per la Red Iris espanyola, són freqüents els comentaris sobre cursos de formació per a teletreballadors.

També García i Dolan (1997) fan referència a la frontera del caos i identifiquen els valors com a Atractors que concentren les forces d'un determinat sistema i per tant li donen sentit i en prediuen el comportament. L'empresa pels autors és un sistema caòtic on no es poden fer prediccions amb certesa; és un sistema obert ja que intercanvia energia i matèria amb l'entorn; és un sistema dinàmic no estàtic; és un sistema dissipatiu perquè l'evolució i transformació al llarg del temps són irreversibles; i és no lineal donat que el seu resultat és diferent que la suma de les seves parts. Davant d'això conclouen que l'empresa és un sistema social caòtic i per tant la seva evolució dependrà de la capacitat de funcionar al límit o frontera del caos.

Flexibilitat de l'Organització i altres característiques organitzacionals

Un altre concepte que també trobem relacionat amb el Teletreball i amb la teoria del caos, és la flexibilització de l'organització (Castells, 1998b) Per Castells és imprescindible la flexibilització per funcionar en la nova economia. Ilundáin (1995) afirma que en termes empresarials es fa necessari invertir a la pràctica l'ús de certs conceptes bàsics de gestió. Així, és força extés considerar el concepte de "treball" com un cost, la "productivitat" com una ràtio i el diner/capital" com l'únic eix de l'activitat empresarial. Per fer front a una situació crítica, i emprendre processos de creixement, és convenient tornar a considerar el treball com el factor clau de la gestió que fa possible el creixement i la generació de riquesa; és convenient considerar la productivitat com una resultant de l'organització rigurosa de la gestió i els recursos, i cal considerar el diner/capital no com la riquesa en ella mateixa sinó com la mesura de la riquesa generada pel treball i la correcta gestió dels recursos. El Teletreball, com a sistema flexible que vol ser, dóna una nova visió a aquests conceptes i s'emmarca dins d'aquesta visió moderna i dinàmica dels processos del treball.

Per Ilúndain, les característiques de les organitzacions flexibles són:

- **Sentit finalista.** Integra totes les unitats en una visió única de negoci. Existeix un únic negoci, una única missió de negoci i totes les especialitats tenen sentit només en la mesura que donen suport al negoci comú.
- **Sentit operatiu.** Inverteix la concepció de l'estructura organitzativa: del

mercat cap a la jerarquia. L'empresa té mercats i clients i ha d'adaptar-s'hi.

- **Anàlisi de tota l'estructura de l'empresa partint de zero** i prenent com a referència les noves tecnologies, a la recerca constant de l'agilització de l'estructura i de situar la informació i les decisions en el lloc més proper a l'acte empresarial.
- **Tota l'organització es revisa i es reestructura per aconseguir la seva total adaptació a la "gestió de mercats i clients"**. La revisió de la organització es realitza establint i explicitant la "cadena de valor" o seqüència d'activitats de negoci. Totes les unitats i activitats de la organització han d'encaixar en la seqüència d'activitats de negoci. Cap unitat treballa per l'interior.
- **Els processos que componen la seqüència d'activitats de negoci** són l'element coordinador de tota l'estructura organitzativa. El conjunt prima sobre les parts. La coordinació de la gestió es realitza de forma horitzontal, multidisciplinària i basada en la seqüència de les activitats de negoci i els requeriments dels processos.
- **Tendència a l'organigrama pla**. Del vèrtex estratègic a la última posició operativa ha d'existir el mínim de nivells possibles. Es substitueix la llei de "span" de control per la llei de "span" de comunicació-capacitat de decisió.
- **La informació** és un procés clau que ha d'estar disponible en temps real per tal que cada posició pugui prendre decisions que facin avançar el flux, el procés de gestió.
- L'objectiu de l'organització de comprimir i gestionar els processos i el temps no és maximitzar la velocitat i la gama de productes sinó "**dominar i servir**" al client.
- **Es pensa en global i s'opera en local**. Es descentralitza la gestió operativa i es centralitza l'estratègia. Es revisen els processos de tal forma que s'optimi i estandarditzi la producció de productes i serveis de tal forma que permeti a partir de productes bàsics intermitjos, produir productes i serveis diferents, adaptats als clients amb els mínims costos de disseny i de transformació.

Totes aquestes característiques de flexibilització semblen preparar el terreny pel Teletreball. El Teletreball pot donar resposta a la disminució de nivells dins de l'organització, afavoreix la comunicació entre els membres de l'equip de treball, agilitza l'estructura organitzativa, s'externalitzen els processos productius i afavoreix la transmissió de la informació.

Ortiz (1995) aporta una sèrie de característiques de la nova empresa que també preparen el terreny per a l'aparició del Teletreball:

- L'automatització i la globalització.
- El canvi de les estructures. Força laboral en forma de trèbol (que segueix a Handy, 1994), personal propi, escàs, empreses subcontractades (outsourcing) i personal independent.
- Canvi en la concepció jeràrquica ("flat organization") i es passa d'una empresa estratègica a una tàctica. Canvi en la percepció de l'organització i en la manera en què es processa la informació.
- Concepció polivalent del lloc de treball.
- L'empresa virtual. L'empresa com una xarxa d'aplicacions telemàtiques.

Sembla doncs que aquesta nova organització trobarà en el Teletreball la seva forma de treballar, de produir, de relacionar la força de treball amb la propietat dels mitjans de la producció. Tot serà una xarxa, i els teletreballadors podran complir el paper de productors i el de venedors dels productes si tenim en compte el Teletreball mòbil o fins i tot es converteixen en l'element que pugui fer guanyar competitivitat i diferenciació en el mercat.

Ilúndain (1995) esmenta una sèrie de tendències de les organitzacions flexibles que també aporten aspectes de suport al nou sistema de treball a distància. Són:

- Col·laboració entre les organitzacions, aspecte que completa la cadena de valor.
- L'aprenentatge com a sistema. El desenvolupament de les persones.
- Els equips de treball com a estructura dels recursos humans.

- Els equips de treball tenen una gestió i actuació autònoma.
- Abandonament de les pràctiques gerencials de gestió reactiva amb la única visió i perspectiva del curt termini, del dia a dia per assumir un projecte a llarg termini, amb una planificació que gira com a mínim al voltant dels cinc anys.

Sembla que totes aquelles característiques relacionades amb l'autonomia, amb les persones, amb les sinèrgies de cooperació, estan possibilitant l'adopció del Teletreball. Això si, amb un condicionant important, el sistema de control de l'execució de la tasca encomanada. Totes aquestes tendències sembla que ens conformen la preparació del terreny per a la implantació del Teletreball. Això també ho intuïm si fem referència a les noves organitzacions i els seus condicionants d'èxit:

- **“Joint Ventures” o associacions d'empreses per desenvolupar uns determinats productes.** Les més eficaces segons el nostre autor són les que funcionen com una organització matricial, amb un estil participatiu i un sistema de direcció del grup que deixa la responsabilitat última al director de l'aventura conjunta.
- **“Bubble organizations” o organització bombolla.** Aquestes estructures es basen en la interdependència i la resolució de problemes. Cerquen la responsabilitat compartida. El sistema es realimenta a partir de la informació que genera ell mateix sobre els resultats obtinguts. El sistema tendeix a equilibrar-se quan alguna part no funciona i és molt adaptatiu a qualsevol canvi. Les formes de comunicació entre client, proveïdor, unitats internes i externes, disseny de producte, etc, tendeixen a ser automàtiques. L'organització serà eficaç en la mesura que s'aconsegueixi una interacció congruent entre els diferents components organitzatius. En resum, les característiques d'aquesta tendència organitzativa són:
 - Forma contingent, no universal, la eficàcia de la qual depèn de la congruència i interacció entre els diferents components, la tecnologia o les persones.

- Es basa en la combinació de l'estratègia i les operacions. L'estructura segueix l'estratègia.
 - Parteix d'una visió dinàmica. Una organització no es comprèn si no és considerant la seva evolució en el temps.
- **“Soft Matrix” o matriu temporal, o organització en xarxa.** Parteix de la teoria de la contingència de les organitzacions de Chandler, Woodward, Lawrence i Lorsch (Ilundain, 1995). No hi ha una forma òptima de l'organització si no que l'estructura és una conseqüència de la història de la organització. Les característiques són:
 - La organització per unitats formals es combina de forma permanent amb associacions temporals d'unitats.
 - Des de l'organització bàsica es dóna estabilitat per generar les combinacions necessàries pel desenvolupament del negoci.
 - Els actius, els coneixements, les competències es distribueixen per tota la organització.
 - S'accepta una “assimetria dissenyada” en el sentit d'acceptar diferents graus de participació de les diferents àrees.
 - La interacció, la interdependència i la coordinació finalista s'assoleixen gràcies a metes i criteris compartits, per processos de direcció coordinada horitzontalment i incentius comuns.
 - Els sistemes i fluxos d'informació s'estableixen a través d'un pla flexible en base a la utilitat i necessitat de cada moment.
 - La dotació de personal es fa seguint els mateixos criteris de flexibilitat.
 - El sistema de valors es caracteritza per:
 - Participació i col·laboració sense propietat ni competitivitat
 - Confiança mútua
 - L'autoritat es deriva de la capacitat i els coneixements
 - L'aprenentatge és un valor fonamental de creixement

Des d'un punt de vista operatiu, l'organització en xarxa segueix les següents directrius:

- Utilitza les unitats com a elements fonamentals de l'organització en xarxa
 - Es dissenya la organització del centre cap a fora, no de dalt a baix.
 - Es dissenyen els processos de treball abans que l'estructura organitzativa.
 - Es simplifiquen i informatitzen al màxim els processos de treball.
 - Es cerca la qualitat zero defectes a través de l'autocontrol i la millora dels processos.
 - L'organització s'estructura sobre equips de treball professionals no sobre individus.
 - Es cerquen sistemes de motivació a través de la integració en el treball, no només a través d'incentius econòmics.
- **“Learning Organization” o organització que aprèn.** Aquesta estructura neix de la creença d'una organització com una combinació de valors, coneixements i experiències que condueixen a unes accions i d'aquí a uns resultats. Són organitzacions que es basen en l'aprenentatge dels seus èxits i fracassos i es donen forma a elles mateixes amb l'ajut d'eines de disseny basades en la tecnologia. Parteixen dels següents criteris empresarials:
- Es centren en allò prioritari: orientació al client, tenir una visió i una estratègia clares i donar llibertat per fer.
 - Orientar-se cap als resultats més que no pas cap a l'acció.
 - Difondre l'anàlisi del mercat i els resultats per tota la organització
 - Donar autoritat i responsabilitat als directius amb una estructura autònoma.

Les mesures organitzatives que aquestes estructures adopten són:

- Eliminar barreres entre les diferents unitats amb els clients, competidors i centres d'informació.
- Fomentar l'assumir riscos. Incentivar l'experimentació.

- Analitzar de forma sistemàtica les causes i circumstàncies que han produït els resultats, tant els errors comesos com els encerts.
 - Instrumentar sistemes que afavoreixin l'aprenentatge.
- **“HPWS” o estructures d'alt rendiment.** Són les estructures de treball d'alt rendiment. Integra eines de tecnologia avançada (sistemes experts) i dissenys de sistemes humans (equips autònoms, enriquiment de tasques...) amb pocs nivells, repartiment de beneficis (gain sharing) i alta participació. Aquesta tendència combina quatre factors: persones, treball, tecnologia i informació. L'organització demostra que s'obtenen bons resultats si el disseny tècnic s'ajunta i és congruent amb el sistema social. Els paràmetres de disseny d'aquestes estructures es basen en:
 - L'orientació de tota l'organització al client i a l'entorn.
 - La capacitat de reconfigurar l'organització.
 - L'aplicació a l'organització dels sistemes de millora contínua.
 - L'autonomia de les diferents unitats per potenciar la seva capacitat professional.
 - Les tasques i activitats enriquides i compartides.
 - La integració sociotècnica en les unitats de treball.
 - El reforç dels processos de direcció coherents.
 - Polítiques i objectius clars vinculats al negoci.
 - Sistemes que permetin el control de les desviacions en l'origen.
 - Sistema d'informació fluïd i accessible.
 - Reforç i desenvolupament de les polítiques de recursos humans que potencien l'estructura professional.

Intervenció Ambiental a l'empresa

Sense ànim de comparar amb altres teories i conceptes que estan àmpliament compartits, paga la pena d'esmentar aquest mètode d'abordar les relacions laborals i el seu entorn. La Intervenció Ambiental en l'empresa és un concepte que es va gestar a principis dels anys 90 fruit de l'experiència personal en el camp de la Psicologia Ambiental i la Psicologia

de les Organitzacions (Net, 1991a; 1991b). Representa una nova estratègia de cara a assolir una visió global de l'empresa i el seu entorn, ja sigui intern o extern, i referida a la maximització dels recursos humans i a la reducció dels problemes i conflictes presents en el funcionament quotidià de les organitzacions.

La Intervenció Ambiental té com a objectiu l'assoliment dels elements ambientals, estructurals i d'organització, que aportin la necessària qualitat de vida al medi laboral. Això vol dir que té com a objectiu aportar els factors necessaris per a afavorir l'estat de salut òptim per a un individu en un entorn concret, en aquest cas l'empresa, i entenent que es refereix a l'estat de benestar físic, psíquic i social. Per tant el concepte també pot ser aplicable a l'entorn familiar i del propi domicili i a la relació de Teletreball.

La metodologia es basa en l'anàlisi de necessitats empresarials a través de l'anàlisi de l'organització, del contacte amb les persones clau i del grau de satisfacció laboral. Amb les dades que proporciona l'estudi es tenen elements per a proposar mesures correctives que facilitin l'aprofitament màxim dels recursos humans o bé ratificar les mesures ja iniciades per la pròpia empresa.

El resultat de la Intervenció és beneficiós per tothom. Amb la maximització dels recursos humans s'aconsegueix la màxima rendibilitat de l'empresa, a nivell productiu i humà, ja que tindrem un personal motivat, i identificat amb els objectius de l'empresa. La comunicació es veurà millorada, i per tant les negociacions i les preses de decisions seran més fàcils. Pel treballador que cerca una seguretat en la feina, trobar-se amb una organització que es preocupa de la seva qualitat de vida, li resulta extremadament beneficiós ja que significa una promoció personal basada i pensada en les seves possibilitats com a persona i no només com a força de treball. La feina de l'interventor s'acaba quan s'aconsegueix un canvi no traumàtic i acceptat per tothom. Les aplicacions al Teletreball són òbvies, centrar l'organització en l'individu, el seu entorn i les relacions interpersonals que s'hi donen, facilita la relació laboral entre l'empresa i el teletreballador. Per tant, en certa manera garanteix la viabilitat del sistema.

Econòmicament la Intervenció Ambiental que cerca la qualitat total en l'empresa, és una bona inversió que dóna el seu fruit a llarg o a curt termini depenent de la voluntat de canvi que existeixi en tots els components de l'organització. Pel Teletreball significa que l'adopció del sistema gaudirà del suport dels teletreballadors i de l'estructura organitzacional amb la qual cosa es garanteix el resultat final de l'experiència, o si més no afavoreix la comunicació entre els directius de l'empresa i els teletreballadors a les bases de treball dels seus domicilis que sovint implica un estalvi econòmic.

Direcció per Valors

Una altra teoria a la que podem fer referència és a la Direcció per Valors (García i Dolan, 1997; Blanchard i O'Connor, 1997). Es tracta d'una nova forma de dirigir l'empresa basada en els valors que són els únics elements que poden cohesionar el teixit social d'una organització i facilitar d'aquesta manera tots els processos d'integració i participació de les persones dins del projecte comú empresarial. Emparentada amb el DO (Desenvolupament Organitzacional) la DPV pretén introduir el concepte persona dins del pensament directiu i generar d'aquesta manera compromisos col·lectius amb projectes nous i que creïn il·lusió.

Seguint a García i Dolan, la DPV té una triple finalitat:

- Absorbir la complexitat organitzativa derivada de les creixents necessitats d'adaptació a canvis a tots els nivells de l'empresa.
- Encaminar la visió estratègica de cap a on ha d'anar l'empresa en el futur
- Integrar la direcció estratègica amb la política de persones, amb la finalitat de desenvolupar el compromís per un rendiment professional de qualitat en el dia a dia

I és precisament aquesta última finalitat la que ens fa pensar en el Teletreball i en la necessitat de compromís que implica per part del teletreballador i de l'empresa. Per tant, la DPV tal com ens és definida per García i Dolan esdevé una eina molt interessant pel desenvolupament del Teletreball, per generar confiança mútua, per generar compromís i responsabilitat per les dues parts, empresa i teletreballador i sobretot per fomentar un bon contracte psicològic tal com proposa Shein (1988). Per tant, la DPV supera la DPO o direcció per objectius en el sentit més transcendental dels valors compartits i la relació de mútua confiança que ha de presidir qualsevol pacte de treball i la capacitat d'adaptació al canvi que genera. Afirment els autors que el que dóna coherència a una organització és precisament la claredat i el consens de les seves metes (finalitats) i dels seus principis (valors). I aquesta opinió també la trobem a Blanchard i O'Connor (1997).

Uns altres aspectes dels que no trobem explicació són els de la generació d'aquests valors i l'assumpció per persones que no han participat en la seva elaboració ni es senten implicats amb l'empresa. Aquesta reflexió és especialment dedicada al Teletreball. El Teletreballador és una persona que es troba amb molt poca relació física amb l'empresa i per tant té una mancança de socialització en el treball. Si els valors s'adquireixen fonamentalment amb la socialització, com podran compartir els valors de l'empresa els teletreballadors?

Potser la telemàtica permetrà algun tipus de socialització que ja s'apunta amb la creació d'associacions d'internautes.

Recapitulació sobre els nous aspectes organitzacionals

Per tot plegat, sembla que el Teletreball té preparat el terreny per reeixir com a sistema de treball. A priori tot apunta a la utilització massiva de noves tecnologies i per tant a la descentralització de decisions i a la creació d'una xarxa de comunicació entre els diversos components o unitats de la organització. Si és així, el Teletreball s'insereix plenament en aquestes tendències i troba de forma natural el seu espai.

L'autonomia, la responsabilitat, l'anàlisi de resultats, els objectius, la comunicació en temps real, característiques de les noves organitzacions semblen també ser-ho del Teletreball.

Una última aportació de Ilúndain (1995) referida a l'evolució d'allò que Mintzberg anomenava nucli operatiu sembla il·lustrar novament aquesta connexió entre l'evolució de les organitzacions i l'aparició del Teletreball com una nova forma de treball. Diu Ilúndain que en situació de mercats inestables i d'alt risc empresarial les exigències cap a la línia operativa han de permetre o possibilitar:

- La fabricació o producció de sèries curtes.
- L'adaptació a mercats i clients específics.
- La realització de treballs amb novetats freqüents.
- El màxim aprofitament dels recursos.

- La qualitat absoluta de totes les operacions.
- L'autocontrol de totes les operacions.
- L'assoliment dels zero defectes.
- L'execució immediata.
- El manteniment del sentit finalista en la totalitat de les accions funcionals.
- El funcionament per repercussions amb altres àrees.
- La realització d'una planificació i programació d'accions de caràcter simultani i no seqüencial.
- La comprensió del camí crític i la reducció de temps.

Potser no són totes aquestes característiques assumibles per un treball a distància? A priori sembla que sí.

Finalment podem comentar que les característiques organitzacionals i els individus han de ser compatibles. Aquesta compatibilitat que podem anomenar implicació dels teletreballadors es farà més efectiva si contemplem les característiques de l'entorn psicosocial de les persones que teletreballen tant el de les relacions amb l'empresa com el de les relacions entre els diversos ocupants de la vivenda.

1.2.2. Aspectes psicosocials

El Teletreball es configura com una nova forma de treball amb múltiples connexions socials que el fan no només una forma de treball sinó un concepte de la vida, una visió del món amb una cosmologia pròpia que fa que sigui un objecte d'estudi amb diversos enfocaments segons el punt de vista de què parlem. Hem de considerar en primer lloc que ens referim als aspectes psicosocials del Teletreball. Per tant, ens interessen els aspectes socials, la definició de la societat actual i les diverses manifestacions que ens ajudaran a centrar el Teletreball. En aquest sentit seguim el que diuen Peiró i Prieto (1996 pàg.16). "El treball juga a la nostra societat un paper fonamental en ser un element d'integració social dels individus en la societat mateixa. Per això no és d'estranyar que apareixi amb freqüència molt vinculat amb les ideologies, les religions i les diferents visions del món". Considerem també que el treball té un fort component social i és el marc per a la construcció social tal com es desprèn de la lectura dels treballs de Burr (1997), Garrido (1996) i Blanch (1996).

1.2.2.1.- Significat i valor social del treball

Abans hem repassat el context macrosocial del treball i hem pogut observar la relació d'aquest context amb el Teletreball. En aquest apartat ens centrem més en els aspectes psicosocials de construcció del concepte treball i com pot contribuir a la construcció del concepte Teletreball.

La perspectiva psicosocial del treball es fonamenta en els aspectes de la interacció social, la interpretació cultural del treball i en la creació de símbols que donen origen a creences i valors compartits. (Peiró i Prieto, 1996). Des d'aquest punt de vista podem dir que el treball és un fenomen cultural, molt vinculat a les vivències personals dels individus. La tercera part de la vida d'un treballador es dedica al treball, amb la qual cosa les persones tenen molt interioritzat el concepte temps i espai de treball. A l'ensem, les persones tenen una gran voluntat d'aconseguir un treball estable que els permeti obtenir la independència i el reconeixement com a ciutadans i persones integrades a la comunitat. Claes (1987)

destaca la importància del treball en relació a la seva interpretació social en base a tres arguments:

- El treball exigeix una gran quantitat de temps i esforç
- El treball proporciona satisfacció de necessitats econòmiques, socials i psicològiques
- Les polítiques i pràctiques d'ocupació han variat en funció de la incorporació de dones i minories al mercat laboral.

Podem pensar en conseqüència que tot allò que requereix esforç té importància social i psicològica, que el treball és font de satisfaccions i que regeix la vida de la societat a través de les polítiques d'ocupació.

Segons Blanch (1996) l'origen del mot treballar el trobem en el mot llatí *Tripalium*. Aquest mot indica els tres pals als quals es lligava un condemnat per inflingir-li un càstig corporal. L'acció de torturar la té el verb *Tripaliare*. En els seus orígens per tant, el treball era considerat un esforç, una tortura. Per tant, d'aquí també en podem deduir la importància social que té.

Segons Wilpert (1994) citat a Peiró i Prieto (1996) a l'hora d'analitzar el sentit cultural del treball es poden distingir com a mínim quatre perspectives:

- El significat filosòfic antropològic del treball que representa que la nostra societat és "laboral" i qui no treballa pateix exclusió social
- El significat social objectiu que suposa que el treball és el principal mètode pel qual les societats perpetuen la seva cultura
- El paper econòmic com a regulador de la distribució de bens i oportunitats laborals
- El significat psicològic individual a través del qual la persona adquireix identitat social.

A través d'aquesta aportació ens podem plantejar el valor social del Teletreball des del punt de vista de la precarietat en la que sembla que treballen la majoria de teletreballadors. Els

sindicats que no veuen amb bons ulls el fenomen, adverteixen d'aquesta precarietat i del risc de sobreexplotació del treballador a través d'aquest sistema de treball (Hidalgo, 1997).

Les diferents consideracions comentades ens poden plantejar diferents qüestions com per exemple, la societat de la informació ens portarà un lumpen cibernètic virtual? Majó (1997, 1998), Castells (1997-1998) i Rifkin (2000), ho esmenten com un perill potencial de la nova societat. Les persones que treballin amb aquest sistema aconseguiran la seva identitat social i en tot cas quin tipus d'identitat tindran? És possible que esdevinguin un col·lectiu de contrapoder i per tant de desestabilització de la societat constituïda? Seran motor de canvi?

Inglehart (1991) aporta a aquestes qüestions la perspectiva del canvi de valors. Sembla ser que sense aquests canvis, la societat de la informació no seria possible i aquests canvis poden configurar el marc social del Teletreball. Les tendències que observava a través dels panells europeus impliquen un canvi dels valors materialistes de la societat a uns altres de postmaterialistes. Si els primers venien d'una sèrie de caresties, els segons, amb necessitats bàsiques cobertes esdevenen una transformació i una projecció cap a la societat de l'oci, la societat desestructurada pel que fa als valors del poder o l'autoritat. Els nous valors postmaterialistes permeten fixar el marc de llibertat i autocontrol, d'interdependència tal com diu Covey (1997) o d'Auto-realització com diu en Maslow a la seva teoria de la motivació (1975, 1979). Rifkin (2000) també contempla el nou treballador des d'aquesta perspectiva del canvi de valors i afirma que cerca el joc, l'anarquia creativa, la ironia i l'espontaneïtat en un marc de paradoxes que porten a l'escepticisme (Porta Perales, 2000). L'individu lliure serà el que estigui connectat a la xarxa.

1.2.2.2- Funcions del Treball

Salanova, Peiró i Prieto, (1993) apunten onze funcions positives que aporta el treball:

- Funció integrativa en permetre que les persones es realitzin a través del treball.
- Funció d'estatus que proporciona la feina desenvolupada.
- Funció d'identitat personal.

- Funció econòmica.
- Funció social en ser font d'intercanvis socials.
- Funció d'estructuració del temps.
- Funció obligatòria en obligar a mantenir una certa activitat.
- Funció desenvolupadora de les pròpies capacitats i habilitats.
- Funció transmissora de normes.
- Funció de poder i control que dóna cada lloc de treball.
- Funció de confort en fruit de bones condicions físiques.

Per contra, hauriem de plantejar algunes funcions no positives com:

- Funció desintegradora de la personalitat del treballador.
- Funció desestabilitzadora en alterar l'equilibri emocional de la persona.
- Funció tensional en fer augmentar el nivell d'estrès (distress).
- Funció insatisfactòria en no proporcionar satisfacció d'aspectes que la persona considera bàsics i fonamentals.
- Funció alienant en no permetre el reconeixement individual de la persona i la seva identitat.

Aquestes funcions aplicades al Teletreball ens plantegen uns nous interrogants. Les funcions positives d'estatus, d'identitat, integrativa, font d'oportunitats socials i d'estructuració del temps són positives en el cas del Teletreball? No poden generar incomoditat o no complir-se en ser un sistema poc cohesionat a nivell social? Per contra, pot proporcionar confort i fer positives algunes de les negatives?

Blanch (1996) proposa una sèrie de funcions del treball assalariat que es contraposen a la situació d'atur i per tant venen a ser uns **valors del treball assalariat del final de l'era industrial**:

- Funció econòmica
 - Via d'accés al circuit de la producció-distribució-consum de béns i serveis necessaris per a la supervivència material.

- Funcions sociopolítiques
 - Mitjà d'integració de la ciutadania a la vida social i política i manera de prevenir les tensions, conflictes i contradiccions derivades de la dualització i l'exclusió socials.
 - Factor de manteniment de l'Estat de Dret, garant de l'exercici del Dret al Treball i del Deure del Treball.
 - Suport fonamental de l'Estat Social, redistribuïdor del Benestar finançat per l'activitat econòmica.
 - Canalització dels recursos humans de la comunitat per al desenvolupament econòmic i social.

- Funcions psicosocials
 - Instrument per a l'assoliment de l'autonomia financera, social, ideològica i moral.
 - Organització del temps quotidià en funció de les jornades, setmanes, anys i vida laboral.
 - Eix estructurador de l'activitat personal i familiar, de les seves estructures, ritmes, rutines i ruptures.
 - Font de rols, estatus, poder, prestigi, reconeixement i identitat socials.
 - Facilitació, ampliació i regulació d'experiències compartides i d'interaccions socials que trascendeixen els àmbits familiar i veïnal.
 - Context per a la socialització secundària i la consegüent assumpció personal de valors, normes i criteris morals organitzacionals.
 - Oportunitat per a la participació, afiliació i inserció en grups laborals.
 - Ocasió per al desenvolupament d'aspiracions, expectatives, actituds, conductes, projectes i realitzacions professionals.
 - Marc d'experiències emocionals i de cognicions autoreferencials subjacents a situacions d'assolir fites, control i eficàcia.
 - Percepció d'utilitat social i de compliment d'un deure moral.
 - Aprenentatge i desplegament de coneixement, destreses i habilitats

socials i professionals.

- Entorn privilegiat per a l'autorealització professional i l'expressió personal.
- Motiu de compromís amb metes organitzacionals i punts d'articulació de projectes individuals i col·lectius.
- Experiència de sentit de la vida i d'esdeveniments existencials positius.

Un cop llegides aquestes funcions se'ns planteja **el dubte de si el Teletreball compleix amb aquestes funcions**. El Teletreball és treball, no ho hem d'oblidar, però que sembla requerir una gran capacitat organitzativa i d'autoestructuració cognitiva.

1.2.2.3.- Una nova relació laboral

Les mega-tendències senyalen unes noves formes de relació laboral provocades per la globalització i la facilitat de les comunicacions. Aquests canvis afecten la població. Per observar de quina manera l'afecta, Peiró i Prieto (1996) proposen quatre plans d'anàlisi:

- L'ocupació. Aquí s'inclouen totes les situacions possibles d'ocupació. És el pla on s'ha d'analitzar la importància psicològica del treball, la de l'atur, la de l'ocupació flexible, a hores o concentrada. Aquesta última és un tipus d'ocupació que s'observa com a tendència en persones entre 30 i 50 anys. Aquestes persones concentren la seva activitat laboral en aquesta franja d'edat. Entra també el Teletreball.
- L'ocupacional que fa referència a la qualificació dels treballs ofertats i la de les persones que els han de portar a terme. Aquí s'han d'analitzar les competències que requereixen les noves professions. Per exemple, en el cas del Teletreball haurem de tenir en compte els coneixements de programes de comunicacions, un perfil psicològic determinat i el maneig de noves tecnologies en general.

El de la responsabilitat que pot adquirir una persona en un lloc de treball que li permeti una certa autonomia respecte als altres. En aquest pla, el Teletreball ofereix una alta possibilitat d'autonomia i d'independència que el fan un sistema de treball amb potencial de ser demandat per la població.

- El contingut del treball en interacció amb l'ambient físic i social i les possibilitats de maduresa psicosocial del treballador. En aquest pla, el Teletreball pot tenir mancances en ser aïllat socialment. Malgrat això, la possibilitat d'interacció hi és a partir del correu electrònic i de les trobades presencials periòdiques. Haurem de tenir en compte en aquest pla els aspectes medioambientals.

1.2.2.4.- Rol

Si abordem el tema del rol del treballador, se'ns continuen obrint interrogants. La majoria per no dir totes les investigacions (tret de referències a Prieto, Zornoza, Orengo i Peiró, 1996), fan referència a la socialització per al treball i en el treball, és a dir, dins d'una estructura d'empresa. Però és diferent aquest rol si parlem d'Autoocupació, de "Free-Lance" o de Teletreballador amb el component de distància organitzacional que té? Sembla ser que si donat que a Peiró i Prieto (1996) només s'aborda el Rol des del punt de vista organitzacional. La socialització laboral la defineixen com aquell procés d'aprenentatge a través del qual s'adquireixen actituds, habilitats i conductes útils per a l'acompliment del treball. Els autors la centren en l'organització. Des del punt de vista del Teletreball, es pot plantejar la qüestió si la socialització efectiva dins d'una organització determinada és possible des de l'exterior (de forma física) malgrat s'estigui connectat de forma virtual. Seguint l'anàlisi dels autors, proposen com a principals agents socialitzadors la família i l'escola. Davant d'això, el dubte que tenim sobre la socialització en el treball dels teletreballadors se'ns pot esvaïr. Tot i això, haurem de tenir en compte la formació de la família en els nous valors del treball, la facilitació o entorpiment de la generació d'actituds positives cap a les noves tecnologies i els nous sistemes de treball i la creació de mòduls professionals a les escoles que donin formació no només pràctica sinó també actitudinal en pro d'unes determinades concepcions del treball i de les relacions laborals.

El contracte psicològic conceptualitzat per Schein (1988) i desenvolupat per Rousseau (1989) esdevé una font de socialització. Sembla doncs que en la mesura que es tingui un contracte satisfactori, que compleixi les expectatives del treballador i de l'empresa, que aportï valor a la feina feta i una compensació adequada, el teletreballador veurà afavorida la seva integració o socialització laboral.

Si abordem el tema de l'ambigüetat de rol que s'esdevé en la socialització, se'ns plantegen noves preguntes. No serà el Teletreball una situació extrema d'ambigüetat de rol i per tant de la necessitat d'establir mecanismes compensatoris que disminueixin l'estrès segons el model de socialització de Nelson (1990)? O ens trobem davant del procés que proposa Nicholson (1984) concretament en la transició 4 o exploratòria on es dóna un canvi de rol innovador i un canvi personal?

Nicholson proposa quatre transicions on planteja com a indicadors d'èxit en la socialització els aspectes de canvi personal i el de desenvolupament de rol en termes d'innovació. Són:

- **Replicació:** transicions que generen un ajustament mínim del sistema personal i el sistema de rol. Hi ha estabilitat en no modificar la pròpia identitat ni els condicionaments del rol.
- **Absorció:** l'ajustament es basa fonamentalment en un desenvolupament personal, mentre no es modifiquen els requeriments de rol
- **Determinació:** transicions en les quals l'ajustament de la persona a les demandes de la transició de rol no afecta la persona, però altera el nou rol
- **Exploració:** transicions en les quals es donen canvis en les qualitats personals i en els paràmetres de rol.

Sembla que per fer un canvi efectiu en el rol del teletreballador que li permeti passar del rol de Treballador al rol de Teletreballador a casa s'hauran de modificar tant les qualitats personals com el rol mateix de treballador.

1.2.2.5.- Treball i família

El treball ocupa un temps fonamental en la vida de qualsevol persona. Sembla ser que és una constatació majoritària el fet que les persones repartim el nostre temps vital en tres àmbits, el del treball, el familiar i el de l'oci o temps lliure (Salanova, 1992; Gracia, González y Salanova, 1994).; Dins de cada una d'aquestes àrees es desenvolupa un rol determinat. Cada rol no es realitza de forma aïllada, sinó que cadascun d'aquests àmbits

està interrelacionat amb els altres. D'aquesta manera s'han acceptat dos models que expliquen aquesta interrelació (Kanter, 1977):

- Model de l'escasetat. Els recursos disponibles per l'èsser humà (temps, energia, etc) són limitats i per tant la participació en uns dominis de la vida (família, comunitat o activitats recreatives) estarien robant temps i compromís per a altres (treball).
- Model d'expansió. Es poden derivar beneficis d'una àrea a una altra. Molts rols no només no consumeixen energia sinó que a més serveixen per recàrregar les "bateries" d'altres àrees.

En aquests dos models sembla que el Teletreball es posicionaria en el model d'expansió en permetre la interrelació, la simultaneïtat d'un temps dedicat a una àrea amb el temps dedicat a una altra.

Diversos autors han estudiat els intercanvis de rol i la interdependència entre les tres àrees i apunten que hi ha una interdependència i una interrelació entre els diferents dominis en els quals ens movem les persones. Gutek, Repetti i Silver (1988) senyalen tres processos a través dels quals les persones intercanvien experiències en cada una de les tres àrees:

- Processos relacionats amb el rol:
 - Conflicte de rol. Es dona quan s'han de desenvolupar demandes de rols incompatibles
 - Sobrecàrrega de rol. Es refereix a demandes excessives dels diferents rols que es desenvolupen.
 - Acumulació de rols. L'ocupar diversos rols és beneficiós per a la persona donat que augmenta les seves oportunitats d'interacció social, de desenvolupament personal i de millorar la seva autoestima.
- Processos de desbordament o de generalització. Són processos relacionats amb els sentiments que ultrapassen en determinades circumstàncies un àmbit determinat per passar a altres.
- Processos de socialització. Els valors i actituds d'un àmbit determinat es

porten als altres àmbits, aspecte que pot ser positiu o negatiu.

Aquests tres processos ens porten a pensar que el Teletreball pot complir una nova funció integradora dels tres àmbits. Encara que sembli que no és possible, el Teletreball sembla que permet la interrelació entre l'àmbit familiar i el laboral alhora que modifica l'àmbit social en donar-li un nou significat o si més no ofereix un nou canal amb el qual comunicar-se, el Correu Electrònic a través del qual es poden establir multitud de comunicacions i de connexions per tal de treballar en grup, comunicar-se en grup (Xat) en temps real. Aquest últim aspecte que pot arribar a substituir en bona part les interaccions físiques tot i les seves evidents limitacions en comunicació no verbal. També permet la vida en la comunitat. Toffler (1980) també parla del concepte **telecomunitat** a partir del qual es substitueixen els transports per la comunicació. Creu que els ordinadors permetran de fer comunitat a partir de l'enfortiment de les relacions a distància. Aquestes relacions permetran que els lligams socials més bàsics, la família i la comunitat, s'enforteixin. En possibilitar que força persones treballin a la pròpia llar (o en centres de treball situats al mateix barri), les noves tecnologies podran donar lloc a famílies més unides i a una vida comunitària millor. La llar electrònica pot ser el negoci familiar més característic del futur. Serà una nova unitat econòmica familiar que fins i tot es podrà veure ampliada amb altres persones de fora (s'entén les persones amb les quals es manté un contacte "virtual").

És més, si seguim a Barnett y Barush (1985) podriem pensar que el conflicte que suposa el fet de treballar a casa i barrejar els rols familiar i laboral pot ser positiu. Afirment que "la implicació en el mateix nombre de rols pot tenir conseqüències diferents en funció dels rols concrets inclosos i de la naturalesa de l'experiència d'un mateix dins de cada rol" (pàg.135). "A més, les experiències positives o negatives en una àrea poden generalitzar-se a altres àrees. Les relacions treball família, treball-temps lliure poden ser estressors o pel contrari els beneficis que se'n deriven d'alguna d'aquestes àrees compensar els problemes experimentats en unes altres" (citada Peiró i Prieto, 1996, pàg.189). Per tant el resultat positiu o negatiu de la interacció entre els rols depèn en gran part de la vivència dels individus.

Per Toffler (1980) les relacions de parella poden canviar donat que si estan treballant

tots dos a casa, allò més probable que passi serà que la parella voldrà sortir de nit per trencar aquest temps de treball i iniciar un altre temps d'oci fora de la llar i per tant amb una certa relació amb la comunitat. Pot ser que la intimitat es cerqui fora de la llar i per tant l'habitatge modifiqui els seus atributs en benefici de la comunitat. Segons Toffler, podem esperar una revitalització del teixit social i de les comunitats de barri. També podem pensar en la facilitat de la comunicació electrònica per a persones que tenen timidesa o alguna minusvalia.

De fet però hem de tenir present que en parlar de Teletreball a casa estem parlant dels possibles conflictes entre dues àrees que de forma tradicional en la societat industrial han estat força separades, l'àrea de la família i l'àrea del treball. Se'ns plantegen els dubtes de la compatibilització entre aquestes dues àrees. Greenhaus i Beutell (1985) defineixen el conflicte família-treball com a pressions incompatibles que es deriven de forma simultània dels rols del treball i la família. En distingeixen tres tipus de conflicte:

- a) Temps. El temps que es dedica a una àrea impideix dedicar-ne a una altra.
- b) Esgotament o tensió (Strain). La tensió en un rol influencia en un altre.
- c) Conducta. Les conductes específiques en un rol són incompatibles amb un altre rol.

En el cas del Teletreball sembla òbvi que aquests conflictes si no són ben resolts es poden agreujar. I més ho podem pensar quan parlem de l'estrès conjugal o familiar, el grau de suport que pot donar el cònjuge en funció de la satisfacció de les seves expectatives i compromisos adquirits per una i altra part. Un membre de la parella fa també un contracte psicològic de mutu suport en les expectatives i necessitats de cada part de la parella. Quan la família augmenta, el pacte és a múltiples bandes i es fa més complexe la seva formalització i compliment. Parlant de l'àmbit familiar, Jack Nilles (Ortiz, 1995, pàg.82) afirma que la productivitat i la moral del teletreballador poden baixar quan les interrupcions provinents de la família es fan insuportables. En canvi si l'entorn familiar ajuda, la productivitat i la moral poden augmentar. Per aquest autor un teletreballador no pot combinar el tenir cura dels nens petits amb el treball. Ha de cercar algú que en pugui tenir cura.

1.2.2.6.- Temps

Castells (1997), també aporta una reflexió sobre el temps. Per ell, el temps laboral remunerat estructura la vida social i és previsible que continuï així. El nombre d'hores laborals i la seva distribució en el cicle vital i en els cicles anual, mensual i setmanal de les vides de les persones són un tret fonamental de la manera com senten, frueixen i pateixen. L'anàlisi del temps laboral també mostra segons Castells l'organització econòmica, l'estat de la tecnologia, la intensitat de les lluites socials i els resultats dels contractes socials i les reformes institucionals. Ara bé, el que s'observa en l'actualitat és la disgregació del temps laboral on per una part hi ha la tendència generalitzada a la seva reducció i per altre per determinats col·lectius hi ha un allargament de la jornada, precisament el que manifesten la majoria de teletreballadors i que és característica dels horaris flexibles i a temps parcial. Un altre aspecte que destaca és l'interès de les organitzacions per la flexibilitat i el curt termini aspecte que fa que la persona se senti confosa per les diferent temporalitats que ha de manejar dins d'una mateixa estructura i per tant la societat en el seu conjunt camina cap a un caos, cap a un esclat de difícil pronòstic. Aquesta heterogeneïtat dels horaris laborals afecta la família i provoca l'aparició de nous pactes. L'aparició del temps flexible i parcial de la mà de les dones es farà extensiu als homes i facilitarà la pèrdua de la centralitat de l'horari laboral en les vides dels components de les famílies i per extensió de tots els individus. A més, hi ha un altre fenomen que ajuda a aquesta percepció, el progressiu escurçament de la vida laboral.

Toffler (1980) afirma que les persones necessiten una estructura vital, una estructura que doni ordre a la seva quotidianitat. Amb l'adveniment de la tercera onada i el progressiu ensorrament de l'estructura que hi ha hagut fins ara, les persones intenten trobar aquests referents. Per ell, "una vida sense estructura comprensible és una despulla desprovista de sentit". És per aquesta necessitat de l'estructura el que per moltes persones la necessitat d'un lloc de treball és un tema cabdal des del punt de vista psicològic per sobre del sou. El tenir una estructura pel seu temps, li permet a la persona organitzar millor la resta del seu temps. El Teletreball pot portar associada la dificultat d'organitzar el propi temps si no es troben uns referents vàlids. En el mateix sentit

s'expressa Garrido (1996, pàg.133) quan cita a Jahoda (1987, pàg.63).

1.2.2.7.- Ambient Laboral

Pol (1996a) defineix la Psicologia Ambiental com la disciplina que té per objecte l'estudi i la comprensió dels processos psicosocials derivats de les relacions, interaccions i transaccions entre les persones, grups socials o comunitats, els seus entorns sociofísics i els recursos disponibles. Com a disciplina científica comparteix amb altres disciplines un camp d'estudi comú configurat pel conjunt de fenòmens que impliquen directament a les persones amb els seus entorns naturals i construïts.

Des d'aquest punt de vista podem parlar de l'entorn i la seva influència. Sundstrom (1987) conceptualitza l'ambient laboral a partir de tres nivells;

- L'ambient individual constituït pels elements físics de l'entorn.
- L'ambient social format per les relacions interpersonals en el treball.
- L'ambient organitzacional que inclou l'estructuració de l'organització.

En tots ells trobem l'aspecte social del treball. Sembla doncs que en la mesura que la persona pugui veure satisfetes les seves expectatives en aquests tres nivells, el seu clima laboral o entorn de treball serà satisfactori i permetrà trobar un sentit al treball. En el cas del Teletreball podem creure que la persona té la dificultat afegida d'haver de construir el seu propi entorn de treball, activitat que no totes les persones són capaces de fer.

De cara a valorar la influència social de l'entorn en la qualitat de la vida laboral dels treballadors, podem fer referència a Pol (1999a, pàg.59). Per ell "la influència social és fonamental. Les teories de la influència social es basen en el principi que a la persona li agrada ser ben vista i valorada pels seus grups de referència (...) Aquesta estratègia, doncs, requereix generar un estat d'opinió en un col·lectiu de manera que es miri malament a qui no segueixi el comportament que s'ha pres com a comportament més desitjable (...)". És a dir, la conducta de treballar a casa pot ser mal vista per l'entorn social més immediat del teletreballador i això pot ser un aspecte que condicioni la pròpia qualitat de vida laboral.

Seguint en aquest àmbit de la Psicologia Ambiental, els treballs de Pol (1996a) suggereixen la importància d'aquest ambient en el desenvolupament de les noves formes de treball. En concret, planteja diverses incògnites a resoldre sobre la relació de la persona i el seu lloc de treball: les addiccions i dependències de l'ordinador, els efectes psicològics i fisiològics de les radiacions, alteracions de la personalitat, efectes d'engany o emmascarament de l'identitat als xats, efectes psicològics, relacionals i socials del Teletreball, noves formes de marginació social dels col·lectius que no tenen accés a la societat de la informació per raons físiques, de formació, econòmiques....

1.2.2.8.- Psicologia de l'Espai de treball

L'estudi de l'espai en el lloc de treball és fonamental en qualsevol tasca. S'ha de fer sobre diversos criteris, però sempre tenint en compte l'aspecte funcional que ha de complir. El disseny d'aquest espai haurà d'anar acompanyat de la consideració d'aquests aspectes i dels factors psíquics que influeixen en la tasca. Si parlem de Teletreball, el disseny del lloc de treball té una nova dimensió. Els aspectes de soledat, de concentració, de confort, d'apropiació de l'espai i de interconnexió entre l'espai íntim, privat i l'espai públic, aporten més elements de reflexió sobre les característiques pròpies del sistema de treball.

Per tant, quan parlem de la Psicologia dels Espais de Treball, estem parlant de les conclusions d'un estudi de gran abast que incorpora l'anàlisi detallada de tot el procés laboral pel que fa a tasques, i pel que fa a les habilitats, aptituds i personalitat de la persona que l'ha de desenvolupar. Dit d'una altra manera, la Psicologia de l'espai en el Lloc de Treball descansa sobre la valoració d'aquests llocs. Quan parlem de teletreballadors hi ha la dificultat afegida de poder valorar de forma objectiva uns llocs de treball individuals i situats a distància dels llocs on es processa la informació. Per tant, hi ha dificultat en contrastar la informació sobre el lloc de treball subministrada pel teletreballador.

A nivell general es pot parlar de quatre fases en una intervenció sobre l'espai laboral (Fisher, 1989):

- 1- Anàlisi del lloc i de la persona.
- 2- Contrast amb la situació existent o la normal en el sector (aspecte difícil de complir en el cas del Teletreball).
- 3- Adopció d'una proposta de disseny contrastada amb l'opinió dels propis usuaris
- 4- Implantació d'aquesta solució.

També a nivell general, hi ha un factor a tenir en compte en el disseny, l'apropiació de l'espai per part de l'usuari i la importància que té pel plè desenvolupament de la persona.

Amb aquest concepte també podem parlar dels altres conceptes com són el de territori i territorialitat, l'espai personal, la privacitat i l'espai simbòlic. (Altman, 1970; 1975). També haurem de tenir en compte la revisió de Pol (1996b) citada més endavant.

L'habitatge té uns avantatges que no té una oficina, o no tenen la majoria. La possibilitat de tenir racons que ajudin psicològicament a solucionar o a facilitar determinades tasques. Aquesta és una de les propostes de la PNL (Programació Neurolingüística) tal com proposa Carrión (1996) que destina una sèrie d'espais a les diferents sensacions o sentiments de les persones, aspecte que facilita el canvi des d'una situació problemàtica cap a una altra on es vegin solucionats els problemes. Així podríem trobar un racó per a la relaxació, un racó per solucionar problemes, un racó per treballar i un altre racó per establir relacions socials (visites, telèfon o videoconferència). Podem parlar també de l'ecologia organitzacional (Becker i Steele, 1995) aplicada al lloc de treball a casa. Es refereix al disseny del lloc de treball, a l'ergonomia, a la situació de portes i finestres, el mobiliari, les sales i els diferents usos de l'espai. Hi ha tres decisions clau:

- Sobre l'instrumental i el mobiliari
- Sobre els processos utilitzats per planificar l'espai

- Sobre l'utilització de l'espai, l'equipament i el mobiliari i la seva ubicació.

I sobretot ens aporta la visió global de l'espai de treball, no només el lloc de treball o estació de treball sinó tot l'entorn. En el cas del Teletreball a casa significa tenir en compte tot l'espai de l'habitatge i els diferents usos que se li dóna pel treball i per altres usos. Significa també com es vincula l'espai a casa amb l'espai a l'oficina a través del moviment dels teletreballadors i el moviment electrònic de la informació. Pressuposa per tant un cert control de l'espai a casa per part de l'empleador en el cas de Teletreball dependent. També aporta la zonificació de l'espai que permet que un treballador canviï d'espai durant el dia per tal d'aconseguir la màxima eficàcia en cada moment i per cada tasca concreta. En el nostre cas és el que estic proposant, eixamplar l'espai de treball cap a altres espais que facilitin la tasca i la productivitat consegüent.

Una altra reflexió que podem fer sobre l'espai i la seva utilització és l'efecte que crea en el teletreballador la intrusió en un espai o territori que consideri seu. Segons Altman (1975) amb la personalització del lloc, la seva apropiació, amb una placa, amb una sèrie d'objectes per part d'una persona, comporta que davant una intrusió d'una persona aliena a aquesta situació es provoqui una reacció de defensa amb múltiples manifestacions: agressivitat, amenaces, advertiments, ansietat, incomfortabilitat... És evident que el teletreballador amb el seu espai simbòlic té moltes probabilitats de desenvolupar aquests comportaments davant la intrusió que pugui representar la seva parella, els seus fills o altres persones alienes que s'introdueixin al seu espai fins i tot de forma virtual o sigui per telèfon o a través de Correus Electrònics no desitjats.

Per Altman i Chemers (1980) l'home fa servir la territorialitat per:

- marcar el territori
- personalitzar i posseir l'entorn social, els valors i els objectes, és a dir, no només apropiació de l'espai
- reïxir davant la presència d'altri
- respondre a les propietats de l'entorn
- satisfer els espais emocionals

A més afirmen que:

- La territorialitat es manifesta en l'apropiació de l'espai
- El fenomen està relacionat amb la comunicació i regulació de la intimitat

En conseqüència el comportament territorial humà està altament socialitzat en la mesura que no està directament relacionat i en exclusiva amb les característiques físiques del lloc, integra les percepcions, l'utilització i la protecció de certes zones o objectes, cosa que no implica pas la possessió legal d'un lloc sinó simplement una marca o presència independent de la propietat en el sentit jurídic representada pel marcatge del lloc.

Pel Teletreballador, la territorialitat té molta importància donat el conflicte que pot esdevenir el fet de tenir un espai privat i o per fer tasques pròpies d'un espai públic dins de l'espai privat on s'interactua amb altres persones.

Segons Altman (1975) hi ha tres tipus de territoris:

- El territori primari
- El territori secundari
- El territori públic

El territori primari és un lloc ocupat de manera estable i clarament identificada. Està controlat pels seus ocupants que s'hi troben habitualment per un temps prolongat (la taula de treball, l'armari personal...). Tota intrusió és viscuda com una violació. El control de l'accés està fortament valoritzat, la identitat del propietari és evident i l'invasió o l'intrusió pot ésser sentida com una agressió. Els territoris primaris constitueixen doncs els suports essencials als processos de regulació de les fronteres interpersonals i de l'identitat personal.

El territori secundari és un lloc menys proper, és semi-públic o semi-privat i regit per regles més o menys definides concernent al dret d'accés i usatge. Els ocupants tenen una autoritat relativa sobre el lloc i no tots els ocupants l'ocupen al mateix moment. (ie: club social).

El territori públic és un lloc accessible a tots i ocupats temporalment (bancs, cabines telefòniques...). Els comportaments són regits en gran manera per les institucions, les normes i els costums. Els territoris ofereixen un suport relativament feble als processos de regulació de les fronteres interpersonals, per exemple si la distribució de l'espai ofereix poca intimitat es pot modificar per tal d'establir distàncies.

Seguint amb la territorialitat i el principi de defensa del territori que porta associat les conductes de defensa, Holahan (1982) parla de l'espai ocupat i apropiat. El territori es defineix a partir de comportaments específics anomenats territorials. La territorialitat és doncs un tipus de comportament orientat vers l'apropiació i l'ocupació d'un lloc o d'una àrea geogràfica per una persona o un grup, per tal de defensar-lo contra les intrusions. La mateixa idea la planteja Malberg (1980) mostra que la territorialitat humana ha estat en principi interpretada a través de la idea de la defensa.

Per acabar de configurar la problemàtica que pot generar la territorialitat dins de la pròpia casa podem fer esment de Soja (1978) que utilitza el terme de territorialitat per qualificar un fenomen de comportament lligat a l'organització de l'espai en esferes d'influència o en territoris clarament delimitats, marcats i considerats al menys parcialment com a exclusius pels seus ocupants o pels que els han definit. Tornem a trobar que l'espai de treball del teletreballador és exclusiu de la seva tasca i de la seva persona si fem un paral·lelisme amb el que podria suposar un lloc de treball en una oficina o empresa.

Es pot fer esment també de Proshansky, Ittelson i Rivlin (1976) que aborden la territorialitat humana com l'exercici d'un control sobre una porció determinada de l'espai que presenta sempre un caràcter instrumental per assolir un objectiu fonamental. És a dir, es pot identificar el Teletreball amb aquest concepte de territorialitat i per tant l'existència d'aquest espai dins de la llar esdevé potencialment una font de conflictes per la convivència.

Considerant un altre nivell d'anàlisi, podem parlar de l'estudi ergonòmic i la seva necessitat per a un bon disseny de l'espai en el lloc de treball.

En el cas del Teletreball és evident que els aspectes ergonòmics tenen molta importància i els altres factors ambientals són imprescindibles per crear el caliu, l'ambient necessari per tenir la concentració i tranquil·litat necessària per poder fer front als aspectes negatius del Teletreball respecte a l'espai.

Pel que fa a l'espai a casa, el teletreballador ha de cercar un espai adequat (Ortiz, 1995, pàg.33), ha de procurar-se una instal·lació fixa envoltada de condicions de seguretat, il·luminació, sorolls, calefacció, refrigeració, ventilació, etc. També ha de preveure les preses de corrent, les línees telefòniques, els espais per desar papers... El teletreballador ha de mentalitzar-se que en aquest espai de treball ha de renunciar a certes comoditats i capricis domèstics. No és convenient de treballar al propi dormitori donat que es pot produir el fenomen de "cabin fever" o claustrofòbia que es pot afegir als sentiments de soledat i aïllament que es puguin sentir.

En el tema de l'espai, per Ortiz (1995, pàg.83) serà determinant la ubicació de la oficina a casa. És important que la oficina no estigui situada al propi dormitori donat que si fos així provocaria la "cabin fever" o claustrofòbia i consegüent sensació de malestar. Un altre aspecte a tenir en compte és triar una estança que estigui prou aïllada i tranquil·la.

Pol, Valera i Vidal (1999) aporten una interessant revisió dels conceptes lligats a l'espai d'Altman (1975) i Gilford (1987):

- Privacitat: Reflecteix la relació entre la interacció social i l'entorn. Per Altman (1975) la privacitat implica un procés dialèctic d'un cap als altres i dels altres cap a un en el qual es cerca un equilibri entre la privacitat desitjada i la privacitat obtinguda. Quan la privacitat desitjada és més gran que l'obtinguda es produeix l'aïllament social. En cas contrari es produeix l'aglomeració. Pel Teletreball l'aïllament social es pot produir no per tenir un desig d'aïllament sinó perquè les condicions de treball l'imposen i per tant, la privacitat és imposada. L'opció del "crowding" o aglomeració no es pot donar en el Teletreball a casa tret de l'opció pels telecentres que seria una reacció d'aquesta privacitat imposada.

- Territorialitat: Espai en concret que comporta uns límits físics. S'estableixen els territoris en primaris (la pròpia casa), secundaris (la cadira a l'aula o a l'oficina) i públics (el carrer). Pel Teletreball pot suposar un conflicte la identificació del territori primari amb el secundari. És traslladar l'oficina a casa, i això pot esdevenir un conflicte de difícil solució en funció de cada cas.
- Espai personal: L'espai personal es refereix a la zona que envolta una persona en la qual no es pot entrar sense autorització. És la distància entre les persones. Es va conceptualitzar per Hall (1966) i el va dividir en espai íntim de confidències i pràctiques amoroses; espai personal, interacció entre amics íntims; espai social per assumptes més formals i distants i espai públic per contactes més superficials com pot ser la distància entre un orador i el seu públic. Aquest concepte aplicat al Teletreball ens fa pensar sobre la possibilitat de portar l'espai social dins de l'espai íntim o personal, aspecte que entra radicalment en conflicte amb la representació social de l'espai de Hall.
- Apropiació de l'espai i la impronta del lloc: Aquest concepte es refereix al resultat de la relació entre una persona i un lloc determinat. Pol (1996b) ha acotat les principals aportacions del concepte d'apropiació realitzada des de diferents àmbits disciplinaris. Proposa un model explicatiu de dos components, el comportamental o d'acció-reacció i el simbòlic o d'identificació. En el component d'acció-reacció es fa propi un espai que en principi no ho és, el transformem, l'interioritzem o es fa una aprehensió cognitiva i se li dóna un altre significat. En la identificació simbòlica, ens reconeixem en l'espai transformat aportant estabilitat i continuïtat en la pròpia identitat. Si apliquem aquests conceptes al Teletreball, podem transformar un espai en propi, cosa que vol dir que el prenem als altres o podem identificar-nos en un espai concret que ens dóna seguretat malgrat que pot estar en conflicte amb altres usos. Ens estem referint a la possibilitat de treballar en espais comuns com pot ser el menjador o una cambra d'estudi. La identificació com a espai propi esdevé més difícil si bé a través de pactes i hores d'utilització crec que es pot arribar a aquesta apropiació i a la impronta

de l'espai.

Un altre aspecte a considerar quan parlem de l'espai és la perturbació que poden ocasionar en el lloc de treball els **vectors ambientals com són el soroll i les vibracions, la temperatura i condicions atmosfèriques, la contaminació, les radiacions i ionització de l'aire:**

- El soroll i les vibracions tendeixen a generar perturbacions en el sistema neurovegetatiu (funcions circulatòries, cardíques, respiratòries, endocrines...). Especialment el soroll és causa de cefalees, nàusees, inestabilitat, irritabilitat, canvis d'humor, dificulta la comunicació, altera la productivitat i la qualitat del treball. Es considera greu tota exposició continuada a sorolls de més de 70 dBA i en especial greus els que superen els 90 dBA. L'estació de treball d'un teletreballador ha d'anar associada a entorns que no siguin sorollosos o si més no que el soroll ambiental no superi els decibels marcats.
- Pel que fa a la **temperatura**, es percep una temperatura com a agradable aquella en la qual estem habituats a realitzar una activitat. Les temperatures elevades causen alteracions del benestar, de les relacions socials i del rendiment a més d'afectacions cardiovasculars i fisiològiques en general. Els estudis demostren que increments moderats de temperatura augmenten l'activació i milloren el rendiment en tasques fàcils, però l'empitjoren en difícils fins a 34-35° C. Per sota dels 13° C disminueix l'eficiència en tasques fines. Per tant és fa necessària la revisió d'aquestes variables al propi domicili del teletreballador.
- Si parlem de la **contaminació**, genera insuficiència respiratòria, cefalea, cansament, insomni, depressió, irritabilitat, cansament, picor als ulls, mal d'esquena, problemes de raonament, gastrointestinals i altres símptomes d'intoxicació. Crea una adaptació psíquica però no de l'organisme i per tant és un perill per a la salut. Un teletreballador hauria de situar la seva estació de treball fora de zones amb contaminació.

- Si considerem les **radiacions** d'alta freqüència o radioactivitat, un excés ens serà perjudicial. L'activitat electromagnètica d'una tempesta genera una ionització de l'aire (càrrega d'ions negatius) que té uns efectes clarament positius per a la salut, el benestar i les relacions entre les persones. Les radiacions de baixa freqüència radioelèctrica i microones són ones electromagnètiques que poden afectar la ionització de l'aire (neutralització dels ions negatius). Els ordinadors i altres aparells com són les fotocopiadores, els escàners, els sistemes de radiofreqüència... presents en una estació de treball poden provocar aquests efectes negatius per la salut.

També podem fer referència a la vivència de l'espai. Davant un determinat entorn s'activa un determinat conjunt de mecanismes fisiològics i psicològics que deriva en una determinada experiència i unes determinades conductes. En aquest sentit Pol, Valera i Vidal (1999) aporten una revisió dels diferents conceptes implicats en aquesta experiència ambiental. D'aquesta referència podem destacar tres conceptes que provoquen una determinada actitud ambiental i un determinat comportament:

- la percepció ambiental. Procés a través del qual s'organitza i interpreta la informació sensorial en unitats significatives per configurar un quadre coherent de l'entorn ,
- la cognició ambiental. Resultat de processos superiors de selecció, estructuració, memorització o recuperació de la informació perceptiva en relació amb l'entorn; i
- el significat ambiental. Correlats emocionals, afectius i simbòlics derivats de l'experiència ambiental.

Una altra aportació, en aquest cas de Castells (1997) fa referència a l'**espai construït**. Per ell, la globalització comporta l'aparició d'una arquitectura ahistòrica i acultural, sense sistemes de significat, basada en la ironia i que per tant supera els llocs dins de la dinàmica dels fluxes. Posa de manifest que l'arquitectura dominant és la de la nuesa, la neutra, on el seu missatge és el silenci. Per tant, on trobarà el teletreballador la superació del seu sentiment de soledat? Si el silenci és l'entorn de la nova societat, el

teletreballador pot concentrar-se i separar el món construït de l'altre món, més tradicional i en el que pot trobar referents d'identificació. Pot suposar això la recerca d'un espai mixt on rebi silenci i recolliment i alhora llibertat i expansió? Aquest espai el pot trobar en el propi domicili o a la vora. Pot tenir una terrassa amb plantes, animals o aigua corrent (símbol de la vida) o tenir un parc i una font a prop. Un lloc és per Castells una localitat la forma, funció i significat de la qual es contenen dins de la contigüitat física (1997, pàg.457). Per tant, aquest entorn construït ha de mediar d'alguna manera amb el Teletreball i el teletreballador ha d'intervenir directament sobre aquest espai fent-lo seu, adequat als seus paradigmes i necessitats interactuant amb l'espai extern. És sabut que l'arquitectura i l'urbanisme condicionen els comportaments dels seus habitants i usuaris. Per tant és possible construir una ciutat a la mida dels teletreballadors amb espais dissenyats pel recolliment i el silenci i altres destinats a la interacció i al retrobament físic, no virtual.

1.2.2.9.- Soledat

La soledat de treballar a casa, l'aïllament social pot portar a què s'abusi del menjar, del beure o d'altres estimulants. L'important és autodisciplinar-se i tenir suport de la família (Ortiz, 1995).

Toffler (1980) proposa afrontar-ho a partir de la constatació que la soledat no és un fenomen individual sinó que és un fenomen públic. El seu concepte de família és ampli. Proposa que les persones grans convisquin amb els seus fills a partir d'incentius fiscals, que les famílies participin de l'educació dels seus fills, que les escoles s'obrin a la participació global per grups i la consegüent qualificació en la pròpia educació. Proposa que les empreses que amb la nova onada es desmembraran en unitats més petites, aprofitin la conjuntura per establir llaços de pertanyença amb els treballadors subcontractant-los la feina. Un altre aspecte que proposa és el d'establir lligams amb els treballadors jubilats per tal que treballin per la comunitat i fer plans de jubilació estructurats i planificats que no reportin a la persona la sensació d'abandonament i soledat. També proposa una altra mesura que és la de establir nexes entre les persones grans i les més joves de cara a la formació d'aquestes últimes.

1.2.2.10.- Efectes de la Societat Xarxa

Si vinculem la societat xarxa a la desestructuració temporal i l'arribada d'un nou paradigma temporal, podem dir que la **societat en xarxa** es caracteritza per la ruptura de la ritmicitat, tant biològica com social associada amb la noció d'un cicle vital. El temps virtual és un bon exemple, no hi ha una estructura externa, és el propi individu el que fa servir el temps i per tant no hi ha seqüència. La societat s'ha convertit en una xarxa interdependent gràcies a les noves tecnologies. Les xarxes per Castells (1997, pàg.507) són estructures obertes, amb capacitat per expandir-se sense límits i integrant nous nodes mentre es puguin comunicar entre si, és a dir, sempre que comparteixin els mateixos codis de comunicació o metes d'actuació. Podem fer un paral·lelisme amb el compartir valors, aspecte que lliga amb la Direcció per Valors tal com la proposen García i Dolan (1997). Per Castells, una estructura social basada en les xarxes (com la

que facilita el Teletreball), és un sistema molt dinàmic i obert susceptible d'innovar-se sense amenaçar el seu equilibri. Proposa les xarxes com a instrument adient per una economia capitalista basada en la innovació, la globalització i la concentració descentralitzada, la flexibilitat laboral i empresarial, per la cultura de la desconstrucció i construcció constants, per la comunicació i creació de nous valors i opinions públiques i per una organització social que vol superar l'espai i eliminar el temps. Ara bé, el poder a la xarxa es troba en qui controla les connexions i per tant són els que tenen la possibilitat d'estructurar, guiar i confondre la societat. Per tant, el poder veritable està en les xarxes i en la mesura que els poders tradicionals s'adaptin a la xarxa podran mantenir la seva quota i incrementar-la. La mateixa opinió trobem a Rifkin (2000) que esmenta com a exemple el poder de les multinacionals de la comunicació. Diu Castells, "El nou poder resideix en els codis d'informació i en les imatges de representació al voltant de les quals les societats organitzen les seves institucions i la gent construeix les seves vides i decideix la seva conducta. La seu d'aquest poder és la ment de la gent" (Castells, 1998a, pàg.399). La xarxa per tant afavoreix la individualització en arribar el missatge directament als individus independentment dels temps i els espais on estiguin. Per tant, les relacions laborals tindran tendència a ser individuals i d'aquesta forma la societat xarxa està posant les bases pel Teletreball com una nova forma de relació laboral i també com un nou estil de vida adaptat a la cambiant, innovadora i "eterna" societat xarxa. Podem dir que el capital és global però el treball és local seguint a Castells i el famós eslògan per la sostenibilitat: Pensa de forma global i actua de forma local.

1.2.3.- El marc polític immediat

1.2.3.1.- L'impuls europeu

L'Agenda Europea del Teletreball va ser creada per coordinar la investigació, les ajudes al canvi estructural i els efectes relacionats amb la legislació i l'ocupació (Comissió Europea, 1999).

L'interès a Europa pel Teletreball es va iniciar el 1989 amb els projectes d'investigació de desenvolupament de zones rurals. Els primers projectes de desenvolupament de la investigació en Teletreball van ser el projecte PATRA (aspectes socials i psicològics) MITRE (aspectes comercials) i el projecte per a la conscienciació SYNERGY (ECTF). El 1993 va publicar-se el llibre blanc sobre Creixement, competitivitat, ocupació, reptes i entrada al s. XXI (Informe Bangemann) on la Comissió Europea va establir les prioritats per a la Societat de la Informació. El 1994 es van fer una sèrie d'accions (8) iniciades per la Comissió per potenciar el Teletreball i el 1996 es va llençar un pla 10 dins de l'aplicació del quart programa marc (1995-98) i de l'impuls del Desenvolupament Europeu de la Tecnologia i la Investigació (RTD), en especial ACTS (Nous serveis de comunicació), ESPRIT (desenvolupament de la informàtica en el context dels canvis comercials) i el Programa d'aplicacions telemàtiques (TAP). El 1996 va aparèixer un llibre verd que va tenir un treball de continuació i tractaven plegats els aspectes socials del Teletreball:

- *Viure i treballar a la societat de la Informació: les persones el primer.* que plantejava la necessitat del creixement natural o protegit amb noves lleis;
 - *El mercat laboral i la dimensió social de la societat de la informació 11*, que va tornar a plantejar la necessitat o no d'una legislació específica.

El 1997 va aparèixer un segon llibre verd amb altres treballs de continuació:

- *Una associació per a una nova organització del treball 12.*
 - *Comunicació per un enfocament positiu del canvi 13* que domina les polítiques socials.
 - *Treballs en la societat de la Informació 14.*

El 1998 els estats membres van acordar el Vè programa marc europeu per al desenvolupament de la tecnologia i la investigació que reunia per primera vegada dins de l'apartat de Tecnologies de la Societat de la Informació (IST en anglès o TIC en català) ajudes per a què els individus millorin la qualitat de les seves vides laborals i les empreses treballin amb més facilitats (*Nous mètodes de treball i comerç electrònic*). (Acció clau II i grups de treball sobre noves formes de treball)

El 1998 la DG XIII en col·laboració amb la DG V i altres serveis de la Comissió, va desenvolupar el primer Programa Europeu de Teletreball. El programa abarcava aspectes clau del Teletreball, àrees socials, tecnològiques, polítiques, d'investigació acadèmica i actes adreçats als teletreballadors i als prescriptors del Teletreball.

Altres iniciatives que afavoreixen el Teletreball són per exemple el desenvolupament de la Xarxa de telecomunicacions Transeuropea (Ten-Telecom) creada el 1994 després de l'informe Bangemann i el 1997 es definia un nou entorn de treball global amb multiplataformes. Unes altres són les que sorgeixen a partir dels fons estructurals de la comunitat com són el projecte NOW adreçat a les oportunitats laborals de les dones, i les iniciatives LEADER per a l'economia rural; ADAPT per a les innovacions en el Teletreball, la telecooperació i el telecomerç i el seu impacte en les persones; i EMPLOYEMENT destinada a crear llocs de Teletreball. També trobem HORIZON encaminada a assessorar les empreses i donar suport a les persones que optin pel Teletreball. Últimament ha aparegut el programa EQUAL per proporcionar igualtat d'oportunitats laborals.

També per potenciar la cohesió entre els estats membres, la Unió Europea va llençar una iniciativa per al desenvolupament de les regions menys afavorides per la Societat de la Informació, la iniciativa RISI.

De cara a coordinar les accions de la DG XIII i la DG III i depenent de la primera, es va crear l'ISPO. Forma part del Centre d'Activitats de la Societat de la Informació (ISAC) i organitza actes per a la divulgació de la societat de la informació (<http://www.ispo.cec.be>) com per exemple les diferents setmanes europees de Teletreball (anuals).

Les accions actuals es centren en la millora de la comprensió dels canvis i les noves oportunitats de treball i de fer negoci a partir de noves tecnologies, mètodes i serveis, amb suport individual i grupal. Es calcula que menys d'un 10% de la mà d'obra a Europa és competent en el maneig d'eines informàtiques aspecte que és un veritable frè a la implantació del Teletreball junt amb la percepció empresarial de sistema amb poc control de l'empleat.

1.2.3.2.- Situació a l'Estat Espanyol

Tot i la poca implantació a Espanya, no es pot dir que no tingui potencialitats. El turisme, els serveis en general permeten que es pugui parlar de Teletreball associat al comerç electrònic, als sistemes d'informació i ajuda on line, al secretariat administratiu, a la vigilància electrònica, a la traducció i correcció de textos o a la telemedicina. També s'ha de tenir en compte el potencial de teletreballadors de països del nord d'Europa que s'acosten a l'Europa mediterrània en recerca de temperatures més agradables. Un exemple el tenim a l'illa de Mallorca on cada dia més hi ha persones alemanyes que opten per residir-hi tot l'any i comunicar-se amb el seu país a través d'eines telemàtiques i algun viatge presencial.

S'estan fent experiències a diverses localitats catalanes amb la intenció de reactivar econòmicament comarques desfavorides. Per exemple el teletreball dins del programa ADAPT amb el suport de la Generalitat de Catalunya, el Consell Comarcal del Bages i la Cambra de Comerç de Manresa. El centre fa divulgació del Teletreball, dóna suport a la creació d'empreses, dóna informació dels projectes europeus, crea material didàctic per a la formació en les diverses tecnologies i orienta professionalment. Un altre exemple el trobem a la Vall de Ribes on s'està gestionant un telecentre per donar servei als teletreballadors de la comarca. El primer telecentre i referent per tots els altres va ser el de Gordexola al País Basc. També podem fer esment del Parc Bit, un projecte liderat pel Consell Insular de Mallorca i que pretenia crear una àrea residencial amb tots els serveis adequats per treballar a distància dels centres tradicionals de treball. Per les últimes dades de què disposem, el projecte tot i seguir viu no ha arribat a assolir els objectius esperats pel poc impuls que se li ha donat.

De fet però, no tenim dades certes sobre el nombre de teletreballadors i de telecentres que estiguin operatius. Creiem com afirma Caballé (1997) que la manca de definició exacta de Teletreball i l'absència d'investigacions sistemàtiques i estadístiques adequades, és difícil de delimitar la implantació d'aquesta forma de treball.

A l'apartat següent fem un repàs sobre els programes concrets que sobre el Teletreball es generen a Europa, Espanya i Catalunya i s'apliquen al nostre entorn immediat.

1.2.3.3.- Programes europeus, a Espanya i a Catalunya

Una de les revisions interessants que es poden fer de cara a conèixer l'impuls que des dels estaments polítics es dona al Teletreball, és la que fa referència als programes europeus que es desenvolupen a Espanya i a Catalunya en particular. Fem referència en bona part d'aquest apartat a les aportacions de Caballé (1997).

Tal com hem comentat, des de la DG XIII B es fan accions per animar les empreses a experimentar i implantar experiències de Teletreball, examinar els problemes pràctics del Teletreball i avaluar les noves tecnologies.

L'estratègia de la UE és a tres nivells, comunitari, nacional i regional. El nivell nacional i regional proposa la integració de la dimensió social de la societat de la informació. A nivell comunitari, afavoreix la reflexió global.

Alguns programes europeus que ja hem citat i que s'apliquen al nostre entorn per a potenciar el Teletreball són:

- Telematics Application Programme (TAP) (1994-1998) dins de l'European Comission Fourth Framework Program. Existeix també el projecte Tweuro (tweuro.com) i dins d'aquest la web del programa Tura (Telematics for Urban and Rural Areas)
- ECTF (European Community Telework Forum): El forum tutela diversos

programes. Ie: European Telework Online (ETO), European Telework Development (ETD) (eto.org.uk/net/index.htm). Sembla ser la web més visitada pel que fa al Teletreball. El programa de desenvolupament del Teletreball a Europa veu el Teletreball com un de les tres aplicacions de la tecnologia de la informació: telecomerç, telecooperació, Teletreball) Més informació es pot trobar a Ciberteca.

- Projecte Ethos: European Telematics Horizontal Observatory Service. Es dedica a fer un seguiment de la implantació del Teletreball a diferents països membres.

Altres programes que es porten a terme a Espanya no sembla que siguin regits per cap organisme en concret que es dediqui a la seva gestió i promoció de forma unitària. La gestió i l'administració de les telecomunicacions estava adscrita al ministeri d'obres públiques, transport i medi ambient i posteriorment va passar a la direcció general de comunicacions. (Caballé 1997, pàg.35):

- L'ECTF afincat a Madrid ofereix cursos de formació en tècniques per teletreballar amb l'objectiu de promoure el Teletreball i també ha creat l'Agència Virtual de Empleo per a teletreballadors (teleempleo.org). La formació es porta a través de FORTEL (fortel@lander.es) dins del programa ADAPT (europe.eu.int/en/comm/ag05/esf/initiati/adapt/adapt.htm).
<http://www.fortel.org/inf.cursos>
- Programa NOW: <http://europa.eu.int/en/comm/dg05/esf/initiati/now>) Aquest programa forma en l'ús de noves tecnologies, gestió empresarial, tècniques de Teletreball destinat específicament a dones.
- Projecte ARTE: DG de Telecomunicaciones (Ministerio de Fomento) dins del Plan Nacional de Telecomunicaciones juny 1995-juny 1999. Té 6 línies de treball: Teletreball, Màrqueting electrònic, teleeducació, telemedicina, teleadministració i teleensenyament.

- Monalisa: l'objectiu és obtenir un perfil professional del teletreballador i esbrinar les implicacions del Teletreball per a l'empresa.

A un altre nivell, des de la iniciativa privada, es poden trobar les següents iniciatives:

- Ciberteca: iniciativa privada de consultoria de comunicacions creadora d'espais on es pot connectar i navegar per la xarxa, els populars Cibercafé.
<http://www.Ciberteca.es/set/teletrabajo.html>
- Lògic Control fa producció en video, hipertext i publicitat. Aporta valor afegit al Teletreball. (delgado@logiccontrol.es)
- Ericksson: es dediquen al desenvolupament comparatiu de software industrial.
(emecall@madrid.ericksson.es)
- Fundesco: Fundación para el Desarrollo de la Función Social de las Comunicaciones. És un organisme que depèn de Telefònica. Es dediquen a la promoció del Teletreball i a la formació de teletreballadors.
- GTIC (Grupo de técnicas de la información y la comunicación) vinculat a la Universidad Politécnica de Madrid. Tenen diversos projectes:
 - Un centre de Teletreball.
(<http://www.gtic.ssr.upm.es/presentation.censate.htm>).
 - Projecte C-Test (telecentre dedicat a les oportunitats laborals de les dones entre 30-40 anys) (<http://www.fueva.emp.uva.es/telework/c-test.htm>) (informació: eguardo@gtic.ssr.upm.es).
 - Telemaque: alumnes d'enginyeria col·locades com a dissenyadores de pàgines Web. Informació a <http://www.gtic.ssr.upm.es/teletra2.htm>.
- Antonio Padilla, Universidad de Málaga: Grupo teletrabajo des del març de 1996: <http://www.san-sabastian.com/index1/3575>
<http://www.geocities.com/wallstreet/floor/2702>.

- Asociación Española de Teletrabajo: <http://www.ciberteca.es/aet/>

A Catalunya, a part de les iniciatives públiques citades, podem esmentar des d'una òptica privada:

- ICTA: ictnet.es/html-cat. És l'Institut de Telemàtica Aplicada organisme dependent de la Generalitat inicialment. Va desaparèixer i s'ha tornat a crear amb uns altres plantejaments. Del grup inicial s'ha mantingut l'activitat de divulgació a través de Nou Icta, entitat aquest cop privada però que ofereix els mateixos serveis. L'adreça és <http://www.9icta.es>
- Centre Duran i Bas: <http://www.interfad.es/csfv/home1.htm>
- CEPROM de Comissions Obreres: <http://www.conexis.es/?feroles> o feroles@conexis.es
- Fundació Maria Aurelia Campmany: experiència de Teletreball per dones a Cardona. Telecentre en col·laboració amb la UGT. Tenen un centre d'informació de Teletreball per a dones i un laboratori de serveis i recursos de dona i treball.
- UPC: aplicacions tecnològiques i organització de sistemes de Teletreball. L'adreça de contacte és oscarr@bpo.hp.com
- ACT (Asociación Catalana de Teletrabajo) Es dediquen a promocionar el Teletreball i a mantenir relacions i posar en contacte el col·lectiu de teletreballadors. L'adreça és <http://www.interfad.es/act>

En aquest apartat hem informat sobre els diferents programes europeus i espanyols que s'apliquen per promocionar el Teletreball. També donem informació sobre les diferents adreces d'interès per recaptar informació sobre aquest concepte. Els diferents programes mostren que l'impuls polític és imprescindible per fer realitat el Teletreball. Resseguint els programes observem una presència específica de la dona en aquests programes. No és d'estranyar que la dona trobi una via per desenvolupar-se

professionalment a través de les noves tecnologies. Ja hem vist que Castells (1998a) afirma que la nova Era serà el marc on es desenvoluparà el paper de la dona en la societat productiva i es redefinirà el seu rol social.

El problema d'aquests projectes és la seva poca difusió. Ens referim al poc ressò social que tenen els seus resultats. Només sembla que es pugui saber alguna cosa a través dels participants. L'opció per conèixer més detalls es redueix a la recerca incessant de referències a través d'Internet i a la comunicació amb la Direcció General XIII de la Comissió Europea. Aquesta comissió facilita les dades publicades sobre el Teletreball en general, però no ofereix una informació acurada sobre els resultats dels programes. La raó sembla ser que encara no han estat avaluats en tota la seva amplitud.

Aquestes dificultats en la recerca de la informació no fan més que donar suport a la idea que ens trobem davant d'un concepte novedós i que com a tal encara no ha entrat en l'imaginari col·lectiu d'una forma que permeti la seva definició; que permeti trobar el concepte compartit per un gran nombre de subjectes.

Recapitulació sobre la construcció teòrica del Teletreball i les seves implicacions socials i personals

En aquest capítol hem fet una revisió sobre el concepte Teletreball i altres aspectes col·laterals com pot ser el de desenvolupament de la societat de la informació i les noves tecnologies, o el desenvolupament de les tècniques de gestió empresarial. Les principals conclusions que es poden fer estan referides a la dificultat de trobar una definició del Teletreball com a conseqüència de l'etapa inicial de la construcció social del concepte. És a dir, la indefinició en el discurs social demostra aquesta immaduresa del concepte. També podem dir que en la literatura trobem poques investigacions sobre el Teletreball des del punt de vista psicosocial.

El desenvolupament de la nova societat és molt ràpid i va lligat a l'avenç tecnològic. Aquests canvis configuren un ventall de noves possibilitats de comunicació entre les persones que van molt més enllà de la interacció física. Proposen noves formes de relació basades en la virtualitat de les comunicacions i concretades en els Correus Electrònics que substitueixen les cartes tradicionals trameses per correu i que incorporen un component de rapidesa notable, quasi d'immediatesa, els Xats que suposen la substitució de les tertulies malgrat les limitacions que pot suposar el fer-ho per escrit, la videoconferència que evita els desplaçaments i facilita la interacció entre el conferenciant i els seus oïdors o les xarxes telefòniques que permeten connectar diverses persones en una mateixa reunió. Tanmateix encara la tecnologia no permet parlar d'una substitució total de la relació humana, la relació presencial que dóna molta més informació per a una bona comunicació. Cal per a algunes activitats una presencialitat malgrat que en alguna part dels seus processos es puguin desenvolupar a distància d'un centre de treball. La societat en el seu conjunt accepta els canvis i s'amotlla a les noves tecnologies que no fan més que complementar i alhora facilitar la tasca. Ara bé, aquest és un fenomen que es fa no sense dificultats. Tot procés de canvi incorpora una resistència al canvi de situació, al canvi de paradigma que el dificulten. La societat també els té, i podem centrar-los en la manca d'interacció social que comporten les noves tecnologies, el risc de la individualització i de la solitud i de desocialització que

pot comportar l'ús de noves tecnologies. Per contra es poden trobar factors com la globalització que permeten una distribució més àmplia de la riquesa (sempre i quan s'utilitzi de forma ètica).

Des del punt de vista de la dona el Teletreball permet una nova oportunitat de treball però a la vegada li pot suposar un conflicte de rols que s'haurà de solucionar.

Des del punt de vista ambiental pot suposar una millora de la qualitat de l'aire i en definitiva un augment de la qualitat de vida psicosocial que pot revertir directament en la vida comunitària. Tot i això, s'haurà de fer front a aspectes com la soledat, l'organització de la tasca, el canvi en els valors i funcions del treball i el conflicte de rols.

Per tot plegat podem dir que l'evolució de la societat facilita l'aparició de sistemes flexibles de treball i per tant afavoreix el Teletreball. No es pot explicar una sense l'altre.

APARTAT B

CAPITOL II

Aproximació a la pràctica del Teletreball des de la literatura

Índex

	Pàg.
Introducció.	113
2.1.- Treballs i tasques susceptibles de realitzar-se a través del sistema de Teletreball.	114

2.2.- Avantatges i Inconvenients del Teletreball.	124
2.3. - Trets psicològics i altres característiques de la persona teletreballadora.	
2.3.1.- Consideracions generals.	133
2.3.2.- Vivència de la situació.	135
2.3.3.- Característiques del teletreballador.	135
2.3.4.- Conseqüències psicològiques del Teletreball.	138
2.3.5.- Criteris de selecció.	141
2.3.6.- Condicions de formació dels teletreballadors.	143
2.4. - Aspectes legals i contractuals del Teletreball.	
2.4.1.- Normativa legal.	145
2.4.2.- Els contractes.	150
2.4.3.- Els sindicats.	155

2.5.- Aspectes Organitzacionals i d'implantació d'un sistema de Teletreball.	
2.5.1.- Aspectes Organitzacionals.	161
2.5.2.- Requisits dels treballadors per teletreballar.	173
2.5.3.- Factors tecnològics per a la realització de la tasca.	174
2.6.- Situació actual del Teletreball.	183
Recapitulació sobre l'aproximació a la pràctica del Teletreball des de la literatura.	191

Introducció

Després d'analitzar l'entorn social on es desenvolupa el Teletreball i els seus aspectes psicosocials, analitzem les conseqüències de l'aplicació del concepte.

Un cop ja tenim definit el concepte al primer capítol a l'apartat 1.1.1 i hem classificat els diferents sistemes de Teletreball a l'apartat 1.1.2, manca revisar quines professions són les més adients a priori per l'aplicació d'aquest sistema de treball. No totes les professions han de ser vàlides per poder-se fer a distància. Per acabar de reflexionar sobre la idoneïtat d'un sistema de Teletreball que s'ajusti a les tasques que s'han de desenvolupar, farem un repàs dels avantatges i inconvenients que presenta, tant per l'individu com per l'empresa i la societat. Un cop haguem presentat aquests aspectes, caldrà conèixer el perfil dels teletreballadors. Si no totes les feines podien ser susceptibles de ser realitzades a distància, també és de suposar que no totes les persones són vàlides per teletreballar. I si tenim en compte els aspectes psicosocials ja tenim una idea sobre la necessitat de tenir un perfil determinat per teletreballar.

Un altre aspecte que tenim en compte és la qüestió legal. És un aspecte determinant per l'evolució d'aquest sistema de treball i per poder tenir un marc que faciliti les relacions entre teletreballadors i empreses. Conseqüentment, parlarem també de la importància psicològica que aquests aspectes tenen pels treballadors en general, per la seguretat o inseguretat que pot generar el disposar d'un marc reconegut de relacions.

Finalment parlem de la implantació d'un sistema de Teletreball i dels requisits que calen, dels aspectes a tenir en compte a l'hora d'implantar-lo.

2.1.- Treballs i tasques susceptibles de realitzar-se a través del sistema de Teletreball

Hi ha diverses tasques que es poden desenvolupar a partir del Teletreball, però n'hi ha d'altres que no. Les raons estan en la "virtualitat" del sistema. El Teletreball s'ha definit com un treball realitzat a distància i amb mitjans telemàtics. Sembla evident que hi ha moltes tasques en especial les tasques presencials que no es poden fer a través del Teletreball. Però algunes professions que diríem que és impossible que facin servir el Teletreball com pot ser la professió mèdica, i per determinades tasques sí que el poden fer servir. Per exemple s'està desenvolupant la Telemedicina que permet fins i tot dirigir una operació a distància i formular diagnòstics en temps real.

Les feines que es desenvolupen amb una estreta relació amb els clients com les de consultoria o assegurances, semblen susceptibles de realitzar-se a través del Teletreball. Caballé (1997, pàg.13), coincideix amb què les tasques que es poden fer amb el Teletreball són les que impliquen la necessitat d'aproximar-se al client i per tant indirectament estan relacionades amb la mobilitat i les defineix com "activitats professionals o empresarials realitzades per un treballador en un altre lloc que no és on s'ubica el client o la persona contractant i en el que es fa ús de les telecomunicacions". Aquesta definició no es correspon amb altres com les contingudes en el treball de Villanueva (1996) i si més no ens aporta dubtes de si és Teletreball el treball efectuat a casa del client però lluny de l'oficina. És a dir, el concepte Tele, a què va referit, a l'oficina o al client? Sembla que no n'hi ha prou amb aquesta definició donat que hi ha moltes més característiques que defineixen les tasques que poden realitzar-se a distància del lloc de treball.

Podem dir a nivell general que les tasques que són susceptibles de fer-se a través del Teletreball són tasques que permeten el treball individual, sense gaire comunicació amb altres companys, que necessiten poc espai, que requereixen un cert aïllament per a la concentració i permeten per tant dissenyar estratègies, que requereixen desplaçaments constants i per tant la necessitat de connectar-se a diversos llocs i es poden subdividir en

unitats de producció significatives, és a dir, que serveixin pel control de l'execució dels programes.

L'evidència de la dualitat de treballs que es poden fer a través del Teletreball i les que no es poden fer, la trobem també a Torre (1998) que diferencia aquests dos grups com:

- Els treballs que impliquen treballar sol o amb una infraestructura que es pot tenir en un lloc de treball alternatiu, són susceptibles de poder-se fer amb Teletreball. Exemples: escriptor, editor, analista, corrector, programador.
- Els treballs que requereixen una presència física per desenvolupar-se correctament, en principi no són susceptibles de fer-se amb Teletreball. Exemples: recepcionista, tutor acadèmic, treballador de serveis de menjar, treballador (cangur) o mestre d'infants, guarda, treballador de manteniment... En aquest últim cas l'autora es refereix a les tasques de manteniment de maquinària a la pròpia empresa. Hi ha altres casos en els quals podríem parlar de manteniment mòbil o fins i tot manteniment de bases de dades o de la programació de la maquinària que si que es podrien realitzar a distància.

Aquesta subdivisió respon a l'anàlisi de la realitat. Es constata una impossibilitat per certes tasques d'efectuar-se a través del Teletreball com poden ser activitats del sector primari i el de segona manufacturació. Per tant hi ha tasques que són impossibles de fer amb Teletreball donat que la presencialitat és essencial en el seu desenvolupament.

Les característiques de les tasques fetes a través del Teletreball també inclouen tasques que no requereixen del treball en equip. Tot i que alguns autors afirmen que el treball en equip no és a priori susceptible de desenvolupar-se amb el Teletreball (Torre, 1998; Villanueva, 1996; Caballé, 1997) donada la dificultat de la comunicació cara a cara, l'evolució de les tecnologies està permetent que es desenvolupin els programes de Groupware i per tant que es faciliti el treball en equip si més no fins a un cert nivell bastant proper a la presencialitat (Peiró, Prieto i Zornoza, 1993) . Caballé (1997, pàg.13) per contra també destaca entre altres la característica de poca interacció amb l'equip per definir les tasques que es poden realitzar a través del Teletreball. entre altres també destaca aquesta possibilitat. Per aquesta

autora, els treballs susceptibles de fer-se amb Teletreball tenen les següents característiques:

- El treball que es faci de forma individual, amb espai reduït, que sigui treball mental, que requereixi iniciativa, poca comunicació amb l'equip i que permeti controlar el ritme de treball. Per tant podem parlar d'auditoria, consulta de dades, comptabilitat, conversió de dades, directius, disseny, mailing, editorials, enquestes, entrada de dades, informàtica, publicitat, secretariat, telefonista o traducció. Algunes d'aquestes professions no es contemplen per Villanueva (1996) ja que teletreballador per ell no és sinònim de professional liberal.
- Activitats relacionades amb l'establiment d'estratègies i procediments globals o departamentals en les diferents àrees que compleixin els requisits de les modalitats de Teletreball en "nansa" oficina satèl·lit i outsourcing. Són activitats que es caracteritzen per una gran autonomia, la creació de valor afegit i perquè els resultats es poden comunicar via telemàtica.
- Tasques de secretaria, traducció i edició de textos. Es caracteritzen per una clara definició d'objectius, per la quantificació del temps i de la tarifa, i la possibilitat de comunicar-se via telemàtica.
- Tasques que permetin la utilització de maquinària sofisticada pel disseny de prototipus, disseny de qualitat i fabricació de l'àrea de producció. S'adapten a la modalitat de centre de recursos compartits.
- Activitats amb alta mobilitat física per a la correcta realització, comunicació, relacionades amb l'àrea comercial, amb l'atenció al client, o la distribució de mercaderies a l'àrea logística.
- Activitats de logística, negociació amb proveïdors i gestió del transport, totes aquelles activitats implicades en l'externalització i que es poden fer en col·laboració amb altres empreses.

:

A la vegada, trobem una altra aportació d'Ortiz (1995, pàg.70) que cita com a tasques i llocs de treball susceptibles de crear Teletreball les que permeten tenir un autocontrol de la realització, una autonomia d'actuació i capacitat d'iniciativa. En certa manera són les

tasques que es poden quantificar i avaluar per objectius. Ell classifica els llocs susceptibles de teletreballar com:

- Els que permeten controlar el ritme de treball. Segurament l'autor es refereix als treballs que permetin un autocontrol de la seva execució.
- Els que permeten fer lliuraments definits. Es refereix l'autor a la possibilitat de que la tasca sigui definida en unitats de producció que permeti comptabilitzar per exemple el nombre d'unitats produïdes.
- Les que poden subdividir-se en terminis intermedis definits. Vol dir seccionar la tasca en unitats definides de producció que permetin objectivar la tasca a realitzar en un període concret.
- Les que tenen escassa necessitat de comunicació i/o de treball en equip. En aquest cas l'autor es refereix a les tasques que tenen un component d'autonomia important. Ara bé, si tenim en compte els programes de treball en equip, aquesta opció es pot realitzar a través del Teletreball. Un exemple pot ser la realització de guions televisius on es teletreballa en equip.
- Els treballs que exigeixen espais reduïts. L'autor es refereix a què els espais grans no es troben amb facilitat a casa de cadascú o en un centre de Teletreball. N'hi haurà prou que l'espai permeti una certa mobilitat i es pugui treballar amb els diferents instruments informàtics.
- Els que siguin més fàcils de gestionar per resultats. Aquesta constatació lliga amb la necessitat expressada per alguns autors de la implantació d'una direcció per objectius per a poder gestionar el Teletreball (Gray, Hodson i Gordon, 1995; Civit i March, 2000)
- Els treballs que impliquen més treball mental. Per tant són treballs que s'han de realitzar en entorns aïllats com els que pot oferir la llar en determinades situacions familiars i a determinades hores.
- El treball que es pugui fer individualment o amb tasques individuals. És reiterar una altra de les característiques sobre el treball en equip. La tasca individual afavoreix l'aïllament i la concentració.
- Aquells treballs que impliquin iniciativa. L'autor es refereix als treballs que permetin l'autonomia en les decisions.

Continuem observant que els llocs de Teletreball són llocs aïllats, individuals sense gaire comunicació amb altres i que es poden desenvolupar de manera autònoma. En general sembla que aquestes característiques primin la individualitat i l'aïllament com a factors determinants per teletreballar.

La mateixa tònica general es troba en les propostes del Programa Star. Els llocs de treball que s'adeqüen millor al Teletreball són segons el programa Star de la Unió Europea (citat a Villanueva, 1996):

- Tractament de dades: programació d'ordinadors, actualització de bases de dades, anàlisi de sistemes...
- Treballs tècnics: dibuix, tractament de textos, introducció de dades.
- Treballs de gestió: comptabilitat i consultoria.

D'altra banda afirma que els llocs més adients són els desenvolupats per alts càrrecs, els programadors d'ordinadors, directors tècnics i personal administratiu. I tots aquells valorats pels seus coneixements més que per la seva presència a l'oficina.

Si prenem com a referència el Teletreball mòbil, segons el programa Star (1990) hauriem d'afegir com a sectors potencials generadors de Teletreball la distribució de béns de gran consum per tal de subministrar productes amb urgència; els sectors d'alimentació i altres productes ràpidament degradables per evitar el seu deteriorament; i finalment els sectors que necessiten un control de l'estoc en temps real. Per tant aquesta afirmació porta a pensar en el terreny preparat pel Teletreball que significa el comerç electrònic. Sembla clar que una persona pot teletreballar des de casa i oferir una sèrie de productes que després unes altres persones s'encarregaran de subministrar al client

Com a complement de la llista anterior, també Ortiz (1995, pàg.76) parla de treballs amb més valor afegit i amb menys. Contempla els treballs que es poden desenvolupar amb el Teletreball des de l'òptica de les professions més informatitzades dins dels serveis i també esmenta el comerç. Cita que els treballs que s'adapten més al Teletreball són vendes, assegurances i productes financers; entrades de dades; consultes a bases de dades; professions liberals; mecanografiat; comptabilitat i facturació; desenvolupament de

software; programació informàtica; treballs editorials; disseny en general; activitats de gran valor afegit com per exemple les investigacions; gestió empresarial; activitats mediàtiques; desenvolupament de jocs; tasques de les administracions públiques; ensenyament i formació; la venda per correspondència i el telemarqueting; informàtica; telecomunicacions; i finalment traducció i premsa.

Les diferents activitats laborals que es poden realitzar a través del Teletreball, poden estar mediatitzades pels diferents sistemes de Teletreball. En aquest sentit, en referència a les cinc modalitats de Teletreball que apunta Caballé (1997) (Vegeu apartat 1.0.2.), aquesta autora relaciona amb cada una d'elles les següents activitats i professions:

- Al domicili. Informàtic, traductor, professional liberal, “free-lance”, assessors, consultors, brokers, il·lustradors, dibuixants, dissenyadors, formadors... Aquests professionals també poden compartir un telecentre.
- A un Telecentre. Qualsevol professió que requereixi una estació de treball incloses les anteriors a domicili.
- Mòbil. Distribuïdors, venedors, repartidors, auditors, transportistes, instal·ladors..., i jo li afegiria els consultors i el personal de manteniment especialitzat.
- Outsourcing. Qualsevol activitat no central de l'empresa que no generi valor afegit a la tasca principal.
- Oficines vacacionals: qualsevol professional desplaçat del seu lloc habitual de residència i que es connecta des d'aquesta nova ubicació.

En general no es pot estar d'acord amb aquesta divisió donat que les dues últimes no constitueixen per se una modalitat de Teletreball ja que es poden considerar englobades a la categoria dels telecentres si les volem conceptualitzar amb el Teletreball o són simplement noves modalitats organitzatives (Comí, 1997; Handy, 1994).

Com a font d'informació complementària sobre els temes que es teletreballen trobem els que aporta Evens (1992) els quals no semblen haver canviat fins ara donat que coincideixen amb els d'Ortiz (1995) i Caballé (1997). Per ell, poden realitzar Teletreball la consultoria i serveis de negocis; els serveis d'ordinador i programació; els serveis i consultoria

financera; màrqueting; serveis i pràctica mèdica; arts gràfiques i visuals; relacions públiques i publicitat; comptabilitat i auditoria; escriptors; i venedors independents.

Per tant ens tornem a trobar amb tasques que es poden desenvolupar per un professional liberal i la majoria creen un gran valor afegit. Contrasta que aquest autor no esmenti altres activitats de menor valor afegit com les tasques de secretaria o de telemàrqueting que sí que esmenta Caballé (1997). Aquesta dualitat derivada del valor afegit també la trobem en les opinions de Plana (1998).

Si pensem en classificar per sectors i categories professionals, una enquesta d'Edmons (1993), les professions amb més teletreballadors són Negocis 11%; Enginyers i científics 11%; Professors 12%; Executius i directius 13 %; Altres 53 %. Com a conclusió de l'enquesta podem dir que el 47% són professions relacionades amb la informació i el coneixement, i per tant professions d'alt valor afegit.

En un estudi de la OIT citat a Civit i March (2000) on s'assenyalen les 25 primeres ocupacions en el treball a distància (Vegeu Taula 2.1), sorprèn que les primeres siguin de professions que no generen tant valor afegit com altres, però que en tot cas demostren la importància dels serveis en els treballs a distància altrament dits Teleserveis. Algú podrà objectar que Teletreball no és el mateix que Teleserveis i és cert, però el concepte és força confús si el Teleservei és ofert des del propi domicili. Aleshores podem parlar de Teletreball.

1.- Agent de viatges.	14.- Analistes de sistemes.
2.- Escriptors.	15.- Calculistes.
3.- Venedors o receptors de comandes de catàlegs, reserves, etc.	16.- Enginyers.
4.- Agents immobiliàris.	17.- Assessors de formació professional o educatiu.
5.- Llibreters.	18.- Personal de relacions públiques de treball (analistes de treball, processadors d'aplicacions).
6.- Programadors d'ordinadors.	19.- Operadors d'ordinadors.
7.- Advocats.	20.- Oficials de banca (finances, crèdits, agents de visites).
8.- Agents de compra.	21.- Arquitectes.
9.- Oficinistes comptables.	22.- Processadors de textos.
10.- Secretàries.	23.- Oficinistes d'entrada de dades.

11.- Auxiliars administratius.	24.- Gerents de comercialització.
12.- Agents d'assegurances.	25.- Diversos gerents.
13.- Agents de seguretat.	

Taula 2.1. 25 ocupacions en el treball a distància. Font: OIT (Civit i March, 2000)

Segons Civit i March (2000) el Teletreball té moltes aplicacions en un espectre molt ampli d'activitats i professions. De fet aplica el principi de definir com a activitats de Teletreball les de disseny i planificació d'estratègies per una banda i de tasques auxiliars de tipus més mecànic i menys "cerebral" per l'altra. Proposen les següents categories amb diferents tasques susceptibles de ser realitzades a partir del Teletreball:

- Gerència de l'empresa: auditories, finançament, organització de la producció, o aspectes legals.
- Administració: traducció i edició de textos, disseny gràfic, elaboració de la correspondència, manteniment de bases de dades.
- Àrea econòmico-financera: establiment de plans d'actuació i recomanacions, comptabilitat general, comptabilitat de costos, anàlisis financers, control pressupostari i d'impostos, concessió de crèdits a clients, recerca de fonts de finançament.
- Serveis d'informàtica: assessoria en les compres, desenvolupament de la infraestructura informàtica i de comunicacions, manteniment de l'estructura informàtica i de comunicacions.
- Recursos Humans: establiment de polítiques de personal, manteniment de l'historial professional i personal dels treballadors, supervisió del compliment de la legislació en matèria laboral i de les polítiques internes de personal, confecció de nòmines i polítiques internes.
- Comercial: desenvolupament dels objectius de vendes, organització dels canals de distribució, atenció als clients.
- Marqueting: investigacions de mercat, campanyes de publicitat, promoció de productes.
- Producció: disseny de productes, control de mètodes i temps.
- Qualitat: control de qualitat i assessorament.
- Aprovisionament i logística: gestió d'estocs, disseny de magatzems, establiment de procediments de recepció, emmagatzematge i transferència a

les unitats de fabricació, estudis de productes d'interès existents, normes i procediments a seguir en les operacions de compra, establiment de les rutes de distribució.

- Investigació i desenvolupament: elaboració d'informes i anàlisis de resultats, desenvolupament de nous procediments de producció, especificació i disseny de nous productes i modificació dels existents, establiments de procediments de documentació.

De forma constant, es digui explícitament o implícita, anem trobant la divisió entre treball de gran valor afegit o de baix valor afegit. Els d'alt valor permeten teletreballar tasques de disseny i d'establiment d'estratègies. Els de baix valor, permeten treballs mecànics i de suport d'altres activitats. Podem fer el paral·lelisme entre serveis complementaris a una activitat que es poden subcontractar a través del Teletreball o a altres empreses; i les tasques directament oferides pel Teletreball com poden ser les ofertes per professionals liberals.

Plana (1998) opina que els Actors en el Teletreball en general són persones que utilitzen de forma generalitzada la informació i la tecnologia associada a la seva manipulació. Per aquest autor les professions que podrien desenvolupar els teletreballadors serien:

- Administratius especialment de mitjana i baixa mobilitat i baix valor afegit.
- Professionals del coneixement: alta qualificació, mobilitat i elevat valor afegit (programadors, analistes, xarxes comercials, agents de viatges, immobiliàries, autònoms, periodistes, advocats...).

Aquests actors han d'estar adaptats al seu entorn físic, als avenços tecnològics, a les estructures organitzatives, a les persones i a la cultura, i han de tenir una adaptació al marc legal.

Per tant, podem parlar de moltes professions i de tasques molt diverses que el que poden tenir en comú és la forma de transmetre la informació donat que la producció d'aquesta informació es pot fer per altres vies que no siguin la telemàtica. De fet, a mesura que la societat de la informació va generant noves professions i desenvolupa les tasques que es

feien tradicionalment, s'estan generant noves activitats de Teletreball. Així tal com hem repassat, professions com la mèdica es poden exercir a distància, efectuant diagnòstics i dirigint operacions. El mateix podem dir de professions com l'arquitectura, com l'advocacia, com la psicologia, com la formació que incorporen tasques que es poden fer a distància del client i amb interacció amb aquest client a través de mitjans telemàtics. Fins i tot podem pensar que el comerç electrònic es converteixi en una nova forma de Teletreball en el propi domicili.

2.2.- Avantatges i inconvenients del Teletreball

Presentarem aquests aspectes a partir de tres àmbits, el personal, el de l'empresa i el de la societat. Ortiz (1995, pàg.130) ens aporta els avantatges del Teletreball basats en l'estudi d'Ursula Huws (1990):

AVANTATGES DEL TELETREBALL

Pel treballador		Per l'empresa	Per la comunitat
Professionals	Personals		
Llibertat	Més vida familiar i social	Estalvi d'espai i instal·lacions	Estalvi: Energia Infraestructures Temps
Flexibilitat	Més temps lliure	Menys: • Absentisme • Salaris i càrregues socials	Distribució de la població: desenvolupament local i regional
Productivitat	Menys problemes laborals	Més: • Productivitat • Control	Potenciació de tecnologies de futur
Autonomia	Menys despeses de desplaçaments, roba, etc.	Direcció per objectius	Incorporació de discapacitats
Autorrealització		Gestió per resultats	
Possibilitat d'independització			

Taula 2.2. Avantatges del Teletreball. Font: Ursula Huws (1990).

Com es pot comprovar, per aquest autor el Teletreball presenta uns avantatges que permeten autorealitzar-se al treballador dins de l'Organització, amb un grau de llibertat i de relació amb el seu entorn afectiu molt més elevat i com a conseqüència rendeix més.

Ortiz (1995, pàg.139) cita a Margaret Olson (1986) que va publicar una enquesta a la revista *Datamation* amb la qual conclouia que els avantatges de treballar a casa eren l'augment de productivitat 67,1%; més temps amb la família 35,7%; més diners 26%; més oportunitats de treball 20,3 %; menys conflictes personals 14,1%; i complaença de l'espòs/a 13%. Aquests resultats coincideixen amb els avantatges proposats per Ortiz (1995) però aporten un element interessant, que és la complaença de la parella. És important la col·laboració de la parella per tal de conjuntar la vida afectiva i familiar amb la laboral. Un altre aspecte destacable és que aquest sistema permet evitar conflictes a la feina que a vegades s'introdueixen a la vida familiar i la contaminen.

Una altra enquesta /estudi de Gallup al Regne Unit, deia que el 20% dels londinencs havien escollit treballar a casa i ho havien fet per guanyar flexibilitat 52%; comoditat 41%; estalvi en desplaçaments; per eficiència 35%; i per la capacitat de concentració 28%. Tornem a trobar el component de llibertat, flexibilitat i la comoditat de no desplaçar-se com a característiques principals per davant de les d'eficiència o facilitat de concentració. Pot ser significatiu per dues bandes. Una per la motivació que es deriva del control de la pròpia tasca. D'altra banda per la relaxació pel que fa a hàbits i estils de treball que es pot derivar del fet d'estar a casa. Davant d'aquestes dues opcions tenim dos perfils, el teletreballador que aprofita aquests avantatges per la seva feina i el que se n'aprofita per treballar menys.

Com a conclusió, aquesta enquesta que hem esmentat diu que “en definitiva, el Teletreball donarà lloc a l'aparició d'un nou tipus de treballador, autosuficient, orientat a resultats i emprenedor”.

Hi ha un cert consens sobre l'estalvi que suposa el no desplaçar-se i també el fet de no haver de vestir formal, sinó que es pot estalviar molt en el vestuari per la manca de contactes socials. Mahfood (Citat a Ortiz,1995, pàg.134) argumenta que el Teletreball serveix per reduir molt les despeses en vestuari i per uns determinats teletreballadors representa un avantatge econòmic molt significatiu.

Civit i March (2000) també apunten una sèrie d'avantatges pel teletreballador, per l'empresa i per la societat. Aquests avantatges són significatius pel que fa a la llibertat que atorga el sistema, la disminució de l'estrès provocat pel frec a frec diari i l'estalvi que

suposa pel teletreballador que tot plegat fa augmentar la qualitat de vida. Pel que fa a l'empresa suposa un repte de modernització i una oportunitat de canvi del sistema de gestió. I finalment per la societat significa un gran avantatge medioambiental i de disminució dels accidents provocats pels desplaçaments així com la facilitat d'accés al treball. Són:

Avantatges pel teletreballador

- Disminució dels costos de desplaçament.
- Disminució de l'estrès
- Augmenta la llibertat.
- Millora la qualitat de vida.
- Augmenta la satisfacció en el treball.
- Augmenta la flexibilitat en els horaris de treball.
- Augmenta la disponibilitat de temps.
- S'incrementa la vida familiar i en comunitat.
- Disminueixen els freqs entre companys de treball.
- Elecció personal de l'entorn de treball.
- Possibilitat de combinar el treball amb altres activitats.
- Augmenten les possibilitats laborals dels discapacitats.
- Augmenten les possibilitats laborals de gent amb responsabilitats domèstiques.
- Augmenten les possibilitats d'incrementar el nivell d'ingressos pels teletreballadors qualificats.
- Disminueix el cost en roba.
- Disminueix el risc de patir accidents.

Avantatges per l'empresa

- Obliga a la implantació del sistema de direcció per objectius.
- Augmenta la productivitat.
- Augmenta la qualitat del treball i l'eficiència.

- Disminueixen els costos d'oficines.
- Millor atenció al client i millor servei.
- Descentralització de les activitats de l'empresa.
- Millora la comunicació de l'empresa.
- Possibilitat de disposar d'empleats d'alt valor que necessiten flexibilitat de temps i/o localització. A més, ajuda a retenir personal qualificat.
- Permet ampliar les empreses sense necessitat de cercar nous locals .
- Noves actituds davant les energies no renovables i la contaminació.
- Dota l'empresa d'un esquema inicial d'informàtica distribuïda.
- Potencia el treball amb l'ordinador.

Avantatges per la societat

- Disminueix el trànsit (en especial a les àrees urbanes).
- Disminueix el consum d'energia.
- Nova distribució de la població.
- Millora del medi ambient (disminueix la contaminació, els accidents i l'impacte medioambiental).
- Tecnologies de futur.
- Facilita l'accés a discapacitats físics i a persones amb dificultats per realitzar un treball amb un horari i una rigidesa tradicional.
- És una forma de fomentar l'autoocupació.

Dalmau (1998) senyala una sèrie d'avantatges organitzacionals que s'han de tenir en compte quan ens referim a la rendibilitat d'un sistema de Teletreball. Es calcula que permet un augment de la productivitat en un 20%; que augmenta la motivació de tota l'Organització, que s'optimitzen els costos generals i les instal·lacions; permet l'augment de la flexibilitat, s'estalvia espai; augmenta la independència del treballador i baixa per tant la incidència de les vagues o els danys a la producció; augmenta la participació dels treballadors; disminueixen les despeses de transport calculades amb una mitjana d'un milió de ptes/treballador/any; i finalment hi ha una sèrie d'avantatges que repercuteixen a

l'ensens al medi ambient com són les millores socials reflectides en la disminució del consum energètic i de la pol·lució.

Pel que fa específicament als estalvis, Dalmau considera que s'estalvia en infraestructures; lloguers; electricitat; aire condicionat; manteniment; seguretat; serveis generals; despeses vàries; vestuari; transport; desplaçament; temps d'espera; i temps de reunions.

Per tot plegat podem concloure que l'empresa en surt molt beneficiada de la implantació d'un sistema de Teletreball donat que optimitza els resultats en disminuir en gran mesura els costos fixos de la infraestructura i basar el seus sistema de costos en els variables. El que en podria sortir perjudicat podria ser el teletreballador si veiés fluctuar el seu nivell d'ingressos a la baixa.

INCONVENIENTS DEL TELETREBALL

El Teletreball també té desavantatges. Pot ser que a nivell personal no convingui un sistema de treball que obliga a compatibilitzar diversos rols; a nivell de l'empresa que obligui a crear un sistema complex de gestió per planificar i controlar la producció; i a nivell de la societat pot ser que no interessi un sistema que faci canviar l'imaginari social sobre el concepte de treball i fins i tot l'urbanisme de les ciutats. Ortiz (1995, pàg.130) ens aporta els inconvenients del Teletreball basats en l'estudi d'Ursula Huws (1990):

Pel treballador		Per l'empresa	Per la comunitat
Professionals	Personals		
Sensació de pèrdua d'estatus	Aïllament	Cost d'equips individuals	Canvis en la legislació laboral, fiscal, etc.
Desorientació inicial en la gestió	Canvi en el tipus de socialització	No control presencial	Possible pèrdua de protagonisme sindical
Manca de suports personals i materials	Dificultat per seguir una carrera de forma lineal	Inèrcia operativa	Obsolescència de grans instal·lacions al centre de les ciutats
Dificultat en el treball en grup i problemes d'operativa		Canvis organitzatius	
Desvinculació de les empreses		Més dificultat en el treball en equip	

Taula 2.3. Inconvenients del Teletreball. Font: Ursula Huws (1990).

Per tant sembla que les principals dificultats es troben en la manca de suports per part de l'Organització i afectius, i en el canvi de socialització que en definitiva ha de ser el gran repte de la nova societat.

Ortiz (1995, pàg.139) cita a Margaret Olson (1986) que va publicar una enquesta a la revista *Datamation* en la qual conclouia que els inconvenients de treballar a casa eren que es

treballa massa 39,9 %; manca de relació amb els companys 35,7 %; menys temps per mi mateix 16,6 %; menys temps amb la família 12,2%; ressentiment de l'espòs/a 10,6 %. Per tant ens trobem davant d'una desestructuració temporal i d'una necessitat de posar ordre davant d'aquesta situació que pot malmetre l'esfera familiar i personal en fer servir el temps alliberat per treballar més.

Com a aspectes negatius del Teletreball, els entrevistats per Caballé (1997) destaquen que la identitat com a col·lectiu és baixa, donat que hi ha una manca de legislació que ho afavoreix; en algun cas es troba un sentiment d'aïllament social. (pàg.96); el cobrament a distància es fa difícil i per tant genera una sensació de precarietat difícil de desllindar del sistema de treball en sí (pàg.100); existeix una desinformació sobre Teletreball, associacions, legislació, sous... que contribueix a augmentar el sentiment de precarietat i de sentir-se sols (pàg.106); que hi ha una manca de gestió i promoció a causa de la poca formació que es pot adquirir (pàg.107), per exemple, la formació gratuïta de la ECTF (European Community Tework Forum) només és a Madrid (I afegeixen que es paga amb diners europeus); i finalment destaquen la mala gestió del ECTF (concretament li atribueixen poca transparència ètica i legal, manca de serietat). Per tant podem estar davant d'una visió del Teletreball estigmatitzada per la imatge negativa que generen les administracions comunitàries, sovint acusades d'inefícaces i allunyades de la realitat.

Ortiz (1995, pàg.142) afirma que els treballadors amb menys qualificació i molta oferta laboral veuen reduïts els seus ingressos amb el Teletreball. Per tant haurem de pensar que el Teletreball afavoreix més les activitats que generen un alt valor afegit.

Cívit i March (2000) apunten una sèrie d'inconvenients pel teletreballador, per l'empresa i per la societat que es deriven de l'aïllament amb què es troba, amb la manca de suport per part de les empreses, les despeses de l'acondicionament de les llars, la duplicitat de la feina per la dona en la qual el conflicte de rol és més intens; la necessitat d'implantar un nou sistema de gestió i control, i la complexitat tecnològica per les empreses; i finalment la incomoditat que genera el canvi del paradigma del treball. Per tant, podem parlar de coincidència amb els plantejaments d'Ortiz (1995) i fins i tot de Villanueva (1996). Són :

Inconvenients pel teletreballador

- Aïllament.
- Presa de decisions més complicada.
- Confusió i/o transgressió de la vida familiar o privada.
- Protecció social i laboral més complicada.
- Facilita l'exploració del teletreballador per part de l'empresari.
- Es perd la pròpia imatge i impacte dins de l'empresa.
- Inseguretat econòmica, social i professional.
- Salaries més baixos per treballadors menys qualificats .
- Treball de la dona duplicat a casa.
- Despeses d'acondicionament de les llars.
- Possible augment de l'estrès.

Inconvenients per l'empresa

- Necessitat d'introduir canvis organitzatius.
- Costos d'equipament i línies de telecomunicació.
- Impossibilitat de controlar al treballador de forma física.
- Motivació difícil dels treballadors.
- Dificultat per treballar en equip (pèrdua de l'atmosfera d'equip).
- Disminueix la confidencialitat i la seguretat de la informació.
- Disminueix la comunicació informal.
- Pèrdua de l'aprenentatge informal.
- Aparició de problemes tècnics (de solució més difícil si es queda aïllat).
- Augmenten les distraccions del treballador.

Inconvenients per la societat

- Barreres socials cap el Teletreball (no és un treball de veritat).
- Inconvenients tecnològics.

Dalmau (1998) també senyala una sèrie d'impactes que s'han de tenir en compte per l'empresa a l'hora d'implantar un sistema de Teletreball. Parla de la complexitat dels sistemes d'informació i seguretat; de la complexitat del sistema de gestió i comunicació (baixa la comunicació informal); hi ha el risc de pèrdua d'integració corporativa donada la dispersió dels teletreballadors; hi ha el risc d'abús de jornada per més hores o per menys hores treballades per part dels teletreballadors; hi ha més contractació parcial i treball a temps parcial; hi ha risc d'abús de l'empresa cap al treballador; hi ha una derivació de la relació laboral cap a la relació d'autònoms, cosa que suposa un risc de pèrdua dels drets laborals; el Teletreball s'identifica amb serveis i per tant s'obliden altres àrees de l'empresa; les despeses sovint són a càrrec del treballador i per tant la situació esdevé precària; constata que hi ha menys control de la jornada laboral i dels responsables; que hi ha més facilitat d'acomiadament; però que de cara al teletreballador la resta de la família pot teletreballar fent de secretaris o ajudant en la realització de la tasca i es permet el desplaçament de feines a àrees menys desenvolupades.

Des del punt de vista de les comunicacions, la infraestructura de l'empresa i els suports de comunicació han de contemplar els colls d'ampolla, el fenomen "telenotícies" (abans o immediatament després, es realitzen les connexions amb l'empresa o quan s'aprofiten les pauses de la pel·lícula... Això pot suposar una saturació de la base de treball i una impossibilitat de connexió. Un últim factor a considerar és el del manteniment d'un suport informàtic a distància.

Per tant podem concloure que els principals inconvenients estan centrats en l'entorn psicosocial dels teletreballadors i en la competència de l'empresa a l'hora de muntar un sistema de gestió adient.

2.3.- Trets psicològics i altres característiques de la persona teletreballadora

Com en tot sistema de treball els treballadors tenen un perfil determinat. No tothom serveix per a un determinat treball. En el Teletreball hem de suposar que passa el mateix. Hem vist que el Teletreball es fa a partir d'activitats i tasques que requereixen un cert aïllament i per tant es pot crear un cert sentiment de soledat. També hem vist que són activitats realitzades a distància a través d'equipaments telemàtics i per tant s'ha de tenir una certa actitud i habilitat en les noves tecnologies. Un altre aspecte observat fins ara és la reducció de l'espai i per tant hem de suposar que la persona que teletreballi ha d'estar habituada als espais petits. Un aspecte important és el de l'activitat mental, aspecte pel qual haurem de suposar que la persona que teletreballi ha de ser una persona que es pugui concentrar sense altres estímuls dels companys o amb una sobreestimulació per part de la família. També hem definit les tasques que es teletreballen a partir de la iniciativa, i per tant aquest aspecte requerirà que el teletreballador disposi d'aquesta capacitat a la vegada que d'autonomia per poder-la portar a la pràctica. També hem comentat que la tasca hauria de ser compartimentada, subdividida per a poder fer un seguiment del seu desenvolupament i poder tancar les diferents fases de la seva realització; per tant requerirà tenir organització i un ordre o patró de realització concret que es pot detectar en la manera de processar la informació cada persona.

2.3.1.- Consideracions generals

Tal com hem apuntat, el teletreballador ha de tenir unes determinades característiques. Davant de la implantació d'un sistema de Teletreball, l'empresa ha de tenir molt clar quin és el perfil del teletreballador. Torre (1998) fa unes reflexions sobre qui pot ser teletreballador. És el treballador un bon candidat per teletreballar? Per contestar aquesta qüestió proposa una sèrie d'idees fruit de la seva experiència com a assessora de diverses universitats. Per aquesta autora, teletreballar en el període de prova no és una bona idea perquè es necessita aclarir les responsabilitats de la feina, establir relacions amb altres treballadors i clients, i assessorar sobre la idoneïtat de la feina continuada. Per tant el teletreballador necessita una informació que potser a vegades no té per poder

decidir sobre la manera amb què vol treballar. Els treballadors que tenen problemes en el desenvolupament de la tasca o que requereixen una supervisió acurada no són bons candidats per teletreballar. Alguns treballadors no es troben còmodes amb la soledat o l'aïllament dels altres treballadors o no treballen bé de forma independent o no poden crear un espai de treball adequat a casa que sigui segur per a ells i per a l'equipament de l'empresa o institució i els seus fitxers i que estigui lliure de distraccions.

Algunes vegades els treballadors que teletreballen es troben "fora de la roda" i els sembla que són molt observats i analitzats quan participen en algun procés de selecció. Per aquesta raó i altres, Torre afirma que el Teletreball no s'hauria de fer més de dos o tres dies per setmana.

Per Diaz (1998) i amb una aportació que recorda la d'Ortiz (1995) afirma que el Teletreball ha de ser un mitjà d'autorealització. Per tant, els teletreballadors hauran d'estar força motivats per l'experiència que els pot proporcionar una oportunitat de creixement personal gratificant. Un altre aspecte que esmenta és la capacitat per fer la feina, respecte als coneixements i respecte a alguns trets de personalitat com són la voluntarietat per adoptar el sistema, la implicació per desenvolupar les seves possibilitats, l'equilibri emocional per suportar una situació atípica, la bona tolerància a la soledat que el Teletreball pot comportar, la responsabilitat per mantenir una disciplina de treball que permeti lliurar el treball en els terminis establerts, la iniciativa i disciplina de treball, la capacitat d'adaptació a situacions noves que tenen unes implicacions psicosocials determinades, la situació privada i domicili adequat que faciliti disposar d'un espai i d'un entorn psicosocial favorable, i finalment la predisposició a la formació continuada necessària per estar al dia dels canvis tecnològics i dels canvis en el propi domini de coneixement.

Coincidint amb el primer punt d'aquesta aportació, Caballé (1997) separa les persones que han escollit el Teletreball com a opció laboral d'aquelles que ho han fet com a estil de vida. Per ella conformen perfils diferents i desenvolupen resistències diferents tant al sistema de Teletreball com als inconvenients que pugui comportar.

2.3.2.- Vivència de la situació

Aquesta distinció que esmentava Caballé sembla força real. Davant de qualsevol situació quotidiana, la vivència de la situació és diferent en funció de la motivació i l'interès que pugui tenir la persona en la situació concreta. És diferent que una persona esculli una opció a que aquesta persona es vegi obligada a acceptar-la per les circumstàncies que siguin.

García i Dolan (1997) apunten que la vivència d'èxit des del punt de vista psicològic ha de contenir cinc elements essencials:

- Possibilitat de definir un mateix els objectius a assolir
- Relació dels objectius amb les pròpies necessitats, capacitats i valors de cadascú
- Possibilitat de definir per un mateix la forma d'aconseguir els objectius
- L'assoliment dels objectius ha de suposar un repte i la possibilitat de posar a prova capacitats fins aleshores no desenvolupades
- El reconeixement i la celebració de l'assoliment dels objectius

Aquests aspectes s'hauran de tenir en compte en la relació dels teletreballadors amb la seva empresa de cara a la seva motivació i implicació en els projectes. Sembla lògic pensar que un teletreballador motivat tindrà una vivència de la situació molt diferent. Per aquest motiu es demana que per implantar un sistema de Teletreball o per escollir aquest sistema com a sistema principal de treball, l'opció sigui voluntaria i tingui la garantia de retrocés (Ortiz, 1995; Civit i March, 2000)

2.3.3.- Característiques del teletreballador

Però realment quines característiques té el col·lectiu de persones que es dediquen al Teletreball? Quines professions tenen? quin nivell de preparació? Quina edat? Quines característiques psicològiques i de formació han de tenir? Una aportació més per completar el perfil ens la dona una enquesta realitzada per Empirica i que es recull en l'obra d'Ursula Huws i altres, (Huws, 1993; Ortiz, 1995, pàg.87) ens diu respecte a la qualificació que més

del 70 % de la mostra té un títol universitari i en altres casos més alta (R+D); que els majors de cinquanta anys tenien una qualificació força alta; que la majoria són homes entre trenta-set i cinquanta anys; que els teletreballadors més sol·licitats tenen salaris més alts que els companys a l'empresa i que els teletreballadors de categories inferiors tenen salaris inferiors. Per tant, aquesta enquesta mostra un perfil d'alt valor afegit que aprofita la seva experiència per prestar els seus serveis com a assessors.

A l'*European Journal of Teleworking* (maig 1995) es troba que a través d'una enquesta, les persones que hi participaven, totes elles teletreballadores, han puntuat diverses característiques proposades i han conclòs amb els tant per cents determinats que les característiques del teletreballador són la capacitat d'organitzar el temps (94%); autodisciplina (91%); capacitat per suportar l'aïllament (80%); capacitat per seguir un horari (78%); capacitat per separar la vida laboral i la familiar (62%); capacitat de comunicació per telèfon (58%); poca necessitat de contactes socials (42%); capacitat d'establir relacions (42%); i capacitat de combinar treball i oci (39%). Podem concloure que la principal característica que defineix aquesta enquesta és la de la capacitat d'organitzar la tasca i el temps per realitzar la feina que per força es desenvolupa amb un cert grau d'aïllament que s'ha de saber superar i amb un entorn psicosocial que s'ha de controlar.

De les diferents experiències realitzades sobre el tema, Civit i March (2000) proposen unes determinades característiques del teletreballador que fan èmfasi en el coneixement de les noves tecnologies com a requisit previ a tota experiència. A part d'aquest requisit, ha de ser un treballador autònom, o amb una certa capacitat d'autonomia en el treball i en la resolució de problemes; ser diligent i no necessitar la presència d'un supervisor; ha de ser un professional organitzat, responsable i madur per respondre a l'augment de l'exigència en quantitat i qualitat del treball; ha de tenir motivació pel seu treball per tal d'evitar distraccions i millorar la qualitat de la seva feina, aspecte compartit pels diversos autors que hem referenciat (Caballé 1997; Torre, 1998; Villanueva, 1996; Ortiz, 1995); ha de saber prendre decisions de forma ferma i ràpida donat que té autonomia; ha de mostrar-se receptiu al treball i tenir un alt rendiment i ambició; ha de tenir capacitat per treballar en un entorn social reduït, les persones que donen millor resultat són les que es troben cohibides a l'oficina; ha de tenir habilitat de

comunicació eficaç; ha de ser professional i autodisciplinat; ha de tenir consciència de seguretat; s'ha de poder adaptar a les noves situacions; i ha de tenir una bona vida domèstica en especial pel Teletreball a casa.

Amb aquesta aportació, Civit i March no fan sinó reafirmar el que hem dit abans, que el teletreballador requereix tenir formació, però sobretot una estructura mental molt organitzada que li permeti saber en tot moment el que ha de fer i pugui controlar el seu entorn psicosocial.

Més autors refermen aquesta opinió que el teletreballador ha de tenir unes característiques que fonamentalment estan centrades en la pròpia persona, per tant en un aspecte molt d'autocontrol derivat de la seva autonomia. Caballé (1997, pàg.79) conclou en el seu estudi a partir de les entrevistes personals a quinze teletreballadors, que les característiques psíquiques del teletreballador són l'autoconfiança; l'autodisciplina; l'automotivació; la capacitat d'autogestió; la capacitat de comunicació per telèfon o per correu electrònic; la capacitat de prendre decisions, per resoldre problemes; la capacitat per seguir un horari; la capacitat per separar la vida familiar i la laboral; la capacitat per suportar l'aïllament; i el fet de ser responsable i emprenedor.

Alfredo Jimenez president de la Asociación Nacional de Teletrabajadores a grans trets, troba dos perfils de teletreballador (P). El primer és el tecnològic, familiaritzat amb la tecnologia de la comunicació, amb la informàtica y amb les eines telemàtiques. El segon és el no tecnològic, no coneix les eines de comunicació, y no està "comunicat". No té instruments ni permet la telepresència. No pot interactuar amb el client o amb l'empresa de la qual depèn. Aquests dos tipus de teletreballador també corresponen als dos tipus d'empresa, la tecnològica i la no tecnològica.

Comentario: A partir d'una conversa telefònica (10-02-98)

També fa referència a diverses característiques que poden ajudar-nos a clarificar el perfil del teletreballador. Per ell el teletreballador s'ha de formar i també l'empresa que vulgui transformar els seus sistemes de treball a través del Teletreball. El Teletreball permet al treballador més autonomia, més llibertat, més qualitat de vida al disminuir els temps de desplaçament, permet el pluritreball amb l'estalvi de temps consegüent, i permet més

² A partir d'una conversa telefònica (10-02-98)

presència familiar. Per tot això cal que tingui un perfil adequat a aquestes característiques, és a dir, que sigui capaç de ser autònom i organitzat per tal de poder fer front a la llibertat que li suposa el Teletreball. Per l'empresa, el Teletreball també significa que el teletreballador pot dedicar més temps a la feina, però per contra perd una mica el control sobre el teletreballador. Això vol dir que sense una direcció per objectius que permeti l'autonomia i l'autocontrol del teletreballador, el sistema no funciona.

Finalment podem esmentar el treball de Day (1993). El perfil del teletreballador segons Day i en referència als Estats Units es configura com un 54 % d'homes 80% casats i 49 % tenen fills de menys de 18 anys. D'aquesta constatació en podem treure una conclusió, la majoria de teletreballadors el 1993 són homes i tenen família. Potser una de les raons per escollir el Teletreball sigui precisament aquesta, la de tenir més contacte amb la família. És sabut que molts directius no tenen vida familiar ni els caps de setmana. Per tant el Teletreball els pot suposar una via per continuar controlant els negocis i tenir una major relació amb la família.

2.3.4.- Conseqüències psicològiques del Teletreball

Les conseqüències psicològiques són les mateixes que amb qualsevol procés de canvi. Podem parlar de desorientació, d'estrès, de sobredemanda del Treball i de pocs recursos per fer-hi front, de tensions interpersonals i rols poc clars. La situació es pot perllongar fins que hi ha una adaptació positiva a aquest nou marc de referència o es pot eternitzar si no es troba aquesta adaptació. Diaz (1998) no ens aporta gaires aspectes nous. Emmarca el Teletreball en un suposat context històric d'una nova revolució que segueix la revolució industrial que obre nous mercats i té en el Teletreball una alternativa de treball.

Diaz afirma que del treballador passiu es passa al treballador actiu i compromès no sense una serie de dificultats per assimilar el canvi ja que el món no correspon al seu imaginari i per tant no té model per explicar-se el món. Ha de fer front a una nova lògica de fer i de pensar davant els canvis continus que desborden la capacitat d'adaptació i resposta. Davant d'aquesta situació incerta, apareix l'ansietat, conductes d'evasió i processos de dol quan s'ha passat d'una situació de treballador a una de teletreballador; hi ha una sensació de quedar enrere. La vida s'altera en els seus trets fonamentals.

Altres conseqüències psicològiques de les que podem parlar són les derivades de la situació concreta. Seguint amb la dualitat que ja hem esmentat en una altra part, podem parlar en alguns casos de manca de comunicació, sobrecàrrega de treball, depressió, desestructuració social, desestructuració mental, pèrdua de la socialització pel treball, sentiment de solitud i de precarització. En altres casos podem parlar d'equilibri emocional, sensació de qualitat de vida millorada, sentiment de llibertat, autoorganització i gestió de la pròpia existència. Caballé (1997) afirma que el Teletreball pot provocar manca d'interacció amb el consegüent efecte negatiu vers la comunicació. Hi ha però treballs amb els que malgrat la distància es fa imprescindible el conèixer-se i per tant afavoreixen la interacció. És un argument dels defensors de la interacció virtual. Per exemple, et carteges amb una persona i al final quedes per veure't.

Per aquesta autora, sembla que la necessitat d'associar-se és molt important per contrarestar aspectes psicològics com el de la soledat o el d'estar indefens davant de suposats abusos de l'empresa. Malgrat aquesta afirmació els quinze entrevistats a la seva investigació no ho estan a cap lloc. (1997, pàg.84). En l'aspecte dels suports afectius es pot dir que les unitats familiars donen suport als teletreballadors. Aquests se senten satisfets en general de la seva vida familiar tret d'un dels entrevistats. (1997, pàg.95). També afirma aquesta autora en les seves conclusions que el Teletreball permet tenir control dels nens, sigui amb assistentes o àvies (1997, pàg.94). Aquestes afirmacions entren en contradicció amb el que se suposa que és el treball separat de la vida familiar, que per altra banda és una proposta força racional per poder tenir la concentració i la constància necessària per assolir els objectius proposats. Sembla difícil tenir aquests dos rols compenetrats.

Pel que fa a la sensació de càrrega de treball, els entrevistats per Caballé manifesten que el Teletreball significa treballar moltes més hores que si treballéssin en una oficina per compte d'altri donat que han de cercar i contactar els clients (1997, pàg.95). La conseqüència psicològica que es deriva és la de l'estrès, la de la sensació de manca de temps, de no ser prou productius.

Un altre aspecte psicològic és la gestió del temps. És d'esperar que d'una situació de desestructuració temporal com és la del Teletreball es derivi una situació que afecta la

productivitat i fins i tot l'autoestima dels teletreballadors. No tenir el temps estructurat per factors externs com els viatges i la feina en un lloc determinat en unes hores determinades pot suposar una desorganització mental del teletreballador o pot suposar una oportunitat o per gestionar un mateix el temps i per tant obtenir més temps per un mateix i el seu entorn social més immediat. Segons la majoria d'enquestes i estudis citats a Ortiz (1995), molts treballadors tenen una mitjana de dues a tres hores de camí fins les feines respectives. Aquesta percepció del temps pot comportar una actitud diferenciada segons les persones. Per alguns pot significar una oportunitat i per a altres un mal de cap. El cert és que traduït a la vida d'una persona, dues hores en una setmana de cinc dies són deu hores a la setmana i quaranta hores en un mes de quatre setmanes. Durant els onze mesos laborables suposa unes 440 hores o el que és el mateix, divuit dies sencers a l'any. Això vol dir que podria fruit de divuit dies més de vacances amb la mateixa productivitat (si el trasllat de la producció ho permet). Amb el consegüent benestar psicològic que pot comportar a l'alliberar hores i per tant aconseguir temps per a altres àrees de la vida.

Ortiz (1995, pàg.140) esmenta que en una experiència d'Unisys s'arribava a la conclusió que el principal problema del Teletreball era la soledat, la manca de suport per la qual cosa és necessària una tutoria, l'escassa comunicació i la manca d'aquella altra informació que es dona en les empreses. Tot això desembocava a la pèrdua de motivació, a la pèrdua dels valors d'equip, al síndrome de Robinson, etc. El teletreballador que pertany a una empresa necessita el seu suport en forma de visites, de formació, de pla de carrera, i de possibilitat de tornar a integrar-se al grup si així ho vol.

Un estudi sobre el Teletreball de l'empresa Analytica el 1992 va identificar que l'aïllament social era el principal problema pels treballadors que optaven per aquest sistema de treball. De totes formes, l'evolució de les tecnologies ha estat espectacular des del 1992. Ara hi ha la possibilitat de connectar-se als xats i a les llistes de distribució que afavoreixen com dèiem abans la interacció social, primer de forma virtual però en segon lloc de forma presencial. Hi ha experiències personals que indiquen que si hi ha interès s'acaba fent una trobada presencial.

També en una enquesta de Diebold del mateix any es posa de manifest que el 57% dels enquestats senyalava l'aïllament com un desavantatge. A la mateixa enquesta, els

teletreballadors enquestats que es relacionaven dins de la seva comunitat no expressaven que se sentien menys aïllats per aquest fet, cosa que suggereix que les relacions a la comunitat no són un substitut de les relacions a la feina.

Tot i aquests aspectes negatius, Margaret Olson (1986) va publicar una enquesta a la revista *Datamation* a partir de la qual arribava a la conclusió que la necessitat d'interacció social depenia de la personalitat de cadascú.

Ortiz (1995, pàg.141) també esmenta que alguns autors indiquen que és difícil des del punt de vista psicològic treballar a casa. per la diversitat de rols que hi concorren.

Finalment podem comentar que Ursula Huws (Ortiz, 1995) conclou que és difícil el Teletreball a temps complert a casa donades aquestes circumstàncies i proposa combinar-ho amb centres de Teletreball.

2.3.5.- Criteris de selecció

Per a la implantació de qualsevol sistema de Teletreball cal fer una selecció dels treballadors que entraran al programa. Aquests criteris ens ajuden també a definir el perfil del teletreballador. En aquestes condicions per poder teletreballar s'inclouen les condicions físiques i ergonòmiques de l'habitatge, les condicions psicosocials de l'entorn familiar i les habilitats i actituds de la persona en concret.

A Ortiz (1995, pàg.78) trobem uns criteris de selecció de treballadors per als plans d'implantació de sistemes de Teletreball. Aquests criteris ens permeten també dibuixar el perfil del teletreballador. Es refereix a la voluntarietat per tal de garantir la continuïtat del teletreballador en el programa i la seva implicació; la responsabilitat i maduresa per tal de complir els pactes; la capacitat per organitzar-se donat que l'únic control que hi ha en general és el de la pròpia tasca realitzada, s'han de complir els terminis i donar comptes sempre de la realització de la feina donat que la demanda de qualitat augmenta; capacitat com a emprenedors ja que cal tenir una mínima capacitat per emprendre, sempre controlada per l'empresa però que permeti innovació i crear valor afegit a la tasca; confiança en el treballador, en la seva intel·ligència i la seva professionalitat; experiència prèvia com a

mínim de sis mesos; possibilitat de traslladar l'organització de l'oficina a la pròpia llar; capacitat de comunicació ja que el teletreballador requereix fer preguntes, compartir experiències, a vegades treballar en grup i per tant compartir documents i eines de treball; capacitat d'adaptació als nous sistemes de treball i de control; i finalment la possibilitat de tenir un ambient familiar i espai adequats a casa, l'espai no ha d'interactuar amb la vida familiar sinó que ha de ser aïllat, incorpora informalitats com el vestuari però també formalitats com una organització adequada de l'espai per poder realitzar els processos que requereixi la tasca.

En relació a aquest últim factor, Jack Nilles (Ortiz, 1995) comenta la impossibilitat de combinar la família amb nens petits i el Teletreball si no hi ha una tercera persona que tingui cura dels nens mentre es treballa. L'autodisciplina en aquest sentit és fonamental.

El fet de conèixer una feina abans de desenvolupar-la i la voluntarietat del sistema la trobem també en Duran (1998). Per Duran els treballadors als quals se'ls proposa de participar en una experiència de Teletreball han de complir uns certs requisits. Han de conèixer la feina, ser autodisciplinats, motivats, tenir un àmbit propi de decisions, tenir un entorn adequat al Teletreball, tenir clars els acords de despeses i inversions amb l'empresa, tenir experiència a l'empresa i poder i voler fer-ho.

També haurem de tenir en compte quan parlem del perfil del teletreballador el fet de seleccionar per valors tal com proposen García i Dolan (1997). Aquests autors estableixen tres categories a tenir en compte en un procés de selecció emmarcat en una Direcció per Valors. Parlen dels valors personals en sintonia amb la visió i la missió de l'empresa, dels valors personals en sintonia amb la cultura operativa de l'empresa i dels valors personals requerits per llocs de treball específics dividits en habilitats personals i competències tècniques. Tots aquests valors s'haurien de mesurar en un possible candidat al Teletreball. Si en l'estructura generalitzada d'empresa que tots coneixem és difícil compartir els valors, en una estructura descentralitzada i atomitzada com és el Teletreball encara sembla més difícil que es puguin compartir els valors.

Aquests autors entenen el concepte de valor des de tres punts de vista, el de les eleccions preferencials de la persona, el de la vàlua d'allò que posseeix, i el de la

valentia, el risc que assumeixi i l'esperit emprenedor que manifesta la persona. Per tant tota selecció haurà de comportar també una anàlisi d'aquests tres punts de vista.

Un últim aspecte a destacar sobre els trets característics de la persona teletreballadora és la creença d'autoeficàcia com a mecanisme per tenir seguretat en un mateix. Segons Bandura (1993) autoeficàcia és la creença en la pròpia capacitat per mobilitzar la motivació, els recursos cognitius i els cursos d'acció necessaris per afrontar demandes situacionals. Dit d'una altra manera per García i Dolan (1997) només es fa allò que es creu que es pot fer. Per tant, a més creença d'autoeficàcia més es fa i per tant en el nostre objecte d'estudi, més rendiment es pot treure de la situació de Teletreball.

2.3.6.- Condicions de formació dels teletreballadors

Dins d'aquest perfil del teletreballador, podem incloure els aspectes formatius. El teletreballador no neix espontàniament. Requereix una sèrie de coneixements de la tasca i dels instruments que té al seu abast per realitzar-la. Com a tot col·lectiu, els teletreballadors tenen unes necessitats formatives determinades. En la investigació realitzada el 1997 per ENRED Consultores (Forem, 1999) es van arribar a una sèrie de conclusions sobre les àrees de formació que es perfilen com a necessitats transversals dels teletreballadors. Es va trobar que aquestes necessitats estan relacionades amb el desenvolupament de les capacitats d'aprenentatge i d'adaptació a una nova forma de vida i treball, definint els seus continguts com els components de potenciació del perfil d'un treballador sigui quina sigui la seva situació de Teletreball. No obstant i per concretar, aquesta necessitat de desenvolupament de capacitats d'aprenentatge i d'adaptació pot ubicar-se en quatre àrees bàsiques de Teletreball:

- Nocions bàsiques de Teletreball (el que significa les seves modalitats i condicions òptimes).
- Utilització de nous recursos tecnològics com a instruments facilitadors.
- Elements per a la gestió d'un entorn laboral diferent (combinar aprenentatges actitudinals amb eines dirigides a la millora i optimització del treball).
- Elements per a la gestió d'un entorn laboral diferent (gestió del temps i de l'espai de treball, de la pròpia imatge i de les relacions personals).

Pel que fa a les necessitats formatives Civit i March (2000) citen a Mahfood (1995) que afirma que el Teletreball implica dos canvis bàsics, el canvi en les relacions socials que comporta l'aïllament i es pot tornar impossible de superar; i el canvi de l'horari de treball donat que el teletreballador ha de trobar el seu propi ritme. Proposa una formació basada en:

- Formació en comunicació.
- Formació en gestió del temps
- Formació i assessorament en el disseny de l'espai de treball a casa que inclogui l'ergonomia i les lleis de seguretat laboral i confidencialitat de la informació.

Sembla evident per tant que el teletreballador requereix una formació en habilitats fonamentalment en comunicació, organització i gestió del temps; en actituds en especial cap al treball en el propi domicili i la compaginació dels diferents rols a casa; i en el disseny ergonòmic del lloc de treball que li permeti augmentar l'eficiència del sistema.

2.4.- Aspectes legals i contractuals del Teletreball

Hi ha uns aspectes importants pel benestar psicològic d'un treballador. Són els aspectes relacionats amb el seu contracte legal i la legislació que se li aplica. La societat Industrial s'ha caracteritzat per la recerca del treball estable dins de l'estructura d'una empresa que a la vegada estructurava el temps vital de cada treballador. Les relacions laborals a Espanya estan relativament clares a partir de l'Estatut dels Treballadors i les diferents lleis que regulen els diferents tipus de relació laboral. Però el Teletreball, a part de ser un fenomen nou porta aparellada una indefinició de la seva legalitat que afecta directament la seva pràctica dins del sistema legal o fora del sistema legal. Aquesta percepció de feina no legalitzada afavoreix la visió de precarietat del Teletreball mentre que la visió des del professional liberal o els llocs de treball que creen més valor afegit a l'empresa es pot contemplar com una gran oportunitat per complementar la feina presencial o fins i tot substituir-la. Les possibilitats de teletreballar i la seva expansió futura passen per la definició d'aquestes característiques legals.

2.4.1.- Normativa legal

El Teletreball planteja tota una sèrie de qüestions legals que no tenen resposta en la legislació vigent. Hi ha una problemàtica legal que es soluciona amb formules imaginatives donada aquesta absència de marc legal. Per Caballé (1997) la normativa legal específica no existeix. L'única aplicable per proximitat pot ser la de treball a domicili o en el domicili segons es troba en els estudis de la Comissió Europea (1994), la EFLWC (1997) i de Rennins (1997). És més Caballé (1997, pàg.20) afirma que no existeix cap país de la UE que reguli el Teletreball des del punt de vista legislatiu (excepte el treball a domicili). Castanyer (1998) en unes jornades va fer una definició de teletreballador com aquella persona que es relaciona amb un empleador i dona uns serveis a canvi d'una remuneració. Va remarcar que l'art. 13 de l'Estatut dels Treballadors dona idea de la feina a domicili i la contempla com a possibilitat de treball regulat, però no parla del Teletreball. Per tant no existeix cap legislació específica que pugui regular el Teletreball. Precisament aquest reconeixement del treball a domicili no té res a veure amb el Teletreball. Planteja la necessitat de regulació en aspectes de salut i aspectes sobre la propietat dels equips, la

promoció de les trobades... Per Plana (1998), la legislació també és inexistent. Per aquesta raó hi pot haver un efecte de desbordament: la legislació pot frenar l'expansió del Teletreball. Segons constaten també Civit i March (2000, pàg.214) hi ha una manca de legislació específica aplicable al Teletreball. Checa (1999) constata que avui per avui no existeix cap legislació aplicable. Es pregunta com enquadrar el Teletreball en les diverses modalitats contractuals de l'Estat Espanyol que són de relació Laboral, relació Mercantil (amb diverses modalitats) i relacions Especials (Exèrcit, Policia i altres modalitats més complexes). Donada la inexistència de legislació específica, Checa afirma que amb la legislació actual a la mà un teletreballador és un treballador per compte propi i se'l considera gairebé un empresari.

Un problema que es té amb molta freqüència és el de diferenciar el teletreballador del treballador autònom. Si fem cas d'algunes de les definicions relacionades a l'inici del capítol, sembla que teletreballador no és el mateix que treballador autònom. En canvi altres acceptarien que es poden considerar teletreballadors. Donat que l'accepció més pura de teletreballador no contempla el treballador autònom, a Anglaterra (Ortiz, 1995, pàg.106) la fiscalitat és molt important per discernir si s'és autònom o teletreballador. El teletreballador es diferencia de l'Autònom per l'existència o no d'un contracte per serveis prestats, si el teletreballador té control sobre els processos de treball, si el teletreballador opera des de les seves pròpies instal·lacions, si està clar que el teletreballador no està subjecte a horaris, vacances, dies de treball..., si el teletreballador pot fer servir determinat equipament o pot oferir serveis a diverses parts a la vegada, si és el treballador o l'empresa qui posa l'equip, si el treballador assumeix el risc de pèrdues, proporciona capital i paga primes d'assegurances, si els pagaments que es fan es calculen amb referència al servei proporcionat, si està clar que el treballador no té dret a vacances o a assegurança d'enfermetat, si el client o contractant està obligat a proporcionar més treball en el futur, o si el teletreballador és realment lliure per proporcionar servei a altres parts sense restriccions.

Un altre problema legal pot sorgir per la confidencialitat de les dades. La mateixa organització pot tenir problemes d'espionatge industrial. (Ortiz, 1995, pàg.108). Mahfood (1992) diu que qualsevol treballador pot minar la companyia i convertir-se en un Hacker⁽³⁾.

³ Hackers són els que entren a les bases de dades dels altres i les alteren o en copien continguts.

La confidencialitat pot veure's compromesa a casa del teletreballador. Per millorar la seguretat a les llars dels teletreballadors, Eldib i Minoli (1995) i Gates (1995) citats a Ortiz (1995) proposen una sèrie de mesures com les d'instal·lar alarmes, apagar els terminals quan es surt de casa, prevenir els teletreballadors per tal que les seves pantalles no estiguin situades cap al carrer, prevenir dels papers llençats a la paperera, mantenir finestres i portes tancades, assegurar-se de la identitat de les persones que entrin a casa, i a més el lloc de treball ha de complir les normatives de prevenció de riscos i adequar-se als factors ergonòmics.

Per Plana (1998) manca establir un marc general de relacions que orienti l'acord entre les parts. El Teletreball ha de ser equivalent al treball assalariat però es camina cap al model de teletreballador com a autònom.

L'administració està interessada pel reequilibri social, per l'economia regional i per la regulació dels espais. En aquest sentit tard o d'hora generarà la legislació o la normativa que suposi un marc de referència per l'activitat econòmica del Teletreball.

Dins de les polítiques de l'empresa Plana planteja d'una banda regular el Teletreball a través dels horaris, de la relació de l'assalariat, la retribució, la relació amb els sindicats, les despeses i la voluntarietat. D'altra banda, planteja establir polítiques de seguretat a través de controlar el punt d'entrada, la xarxa i la seguretat física a través de la normativa laboral i de seguretat. Finalment planteja els contractes de treball per feina realitzada ("Spin off").

Checa (1999) en una reflexió a la llista de Teletreball aporta uns comentaris sobre la legislació aplicable al Teletreball. Comenta la dificultat que hi ha d'aplicar una legislació a un sistema de treball o a unes persones que s'anomenen teletreballadors però que ningú sap i la legislació la última en saber-ho, qui són i on es poden classificar aquestes professions.

El marc jurídic en matèria de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) es fonamenta en la Llei 31/1995 de 8 de novembre (BOE 8.11.95) de Prevenció de Riscos Laborals a partir de la qual es generen una serie de Reials Decrets que regulen i reglamenten matèries específiques sobre PRL. Aquesta llei en el seu Art. 3.1. diu: "Esta Ley y sus normas de

desarrollo serán de aplicación tanto en el ámbito de las relaciones laborales reguladas en el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, como en el de las relaciones de carácter administrativo o estatutario del personal civil al servicio de las Administraciones Públicas, con las peculiaridades que, en este caso, se contemplan en la presente Ley o en sus normas de desarrollo. Ello sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones específicas que se establecen para fabricantes, importadores y suministradores, y de los derechos y obligaciones que puedan derivarse para los trabajadores autónomos...". A l'Art. 24.4 parlant de la coordinació d'activitats empresarials diu: "Las obligaciones consignadas en... serán también de aplicación, respecto de las operaciones contratadas (Relación Mercantil), en los supuestos en que los trabajadores de la empresa contratista o subcontratista no presten servicios en el centro de trabajo de la empresa principal, siempre que tales trabajadores deban operar con maquinaria, equipos, productos, materias primas o útiles proporcionados por la empresa principal".

Checa (1998) posa dos exemples de la complexitat de la regulació de les transaccions econòmiques dels teletreballadors. En el primer fa referència a una activitat de programació realitzada des del domicili i al segon reflecteix la situació d'un teletreballador que realitza tasques de traducció o de realització de "mailings" des d'un centre de Teletreball:

- a) Activitat: Programació. Lloc de treball: Domicili Particular. Els encàrrecs es reben i es remeten per mitjans telemàtics. El treball es realitza amb els mitjans del programador (Hardware, Software, Comunicacions...). El programador rep una contraprestació econòmica fixada de forma prèvia pel treball encarregat i realitzat. Aquest és un cas de Relació Mercantil o de Prestació de Serveis, la mateixa que s'estableix amb un professional liberal (Advocat, Arquitecte...). El programador, legalment, hauria d'estar donat d'alta com a autònom (Seguretat Social, IAE...)
- b) Activitat: Qualsevol (mailing, traduccions...) Lloc de Treball: Centre de Teletreball. Els teletreballadors desenvolupen l'activitat en el Centre on reben els encàrrecs per qualsevol mitjà. Aquí és clar que la Relació és (i ha de ser)

Laboral entre els teletreballadors i el Centre, i Mercantil entre el Centre i el contractant.

Checa afirma que la relació contractual s'ha d'analitzar cas a cas i conclou que la normativa en matèria de riscos laborals no és d'aplicació als teletreballadors "autònoms". Per tant, i acceptant que hi ha riscos laborals treballant a casa, qui protegeix els teletreballadors? Sembla que el legislador deixa el problema perquè el solucioni cadascú com millor sàpiga.

Ara bé, hi ha una sèrie de problemàtiques referides al tipus d'informació que fan servir els teletreballadors i la seva manera de treballar, i és curiós que Civit i March (1998) facin èmfasi en la responsabilitat legal del teletreballador més que en l'empresari del teletreballador. Les autores fan referència a delictes contra la intimitat i el secret en les comunicacions, estafes electròniques, infracció dels drets de la propietat intel·lectual, delictes de danys, revelació de secrets continguts en documents o suports informàtics, falsedat en document electrònic, fabricació o tinença d'útils i instruments destinats de forma específica a la comissió de delictes, i la sustracció, destrucció, inutilització o ocultació de documents electrònics per part d'un funcionari públic que en tingui la custòdia per raons del seu càrrec.

També les autores fan referència als nous delictes que contempla el Nou Codi Penal aprovat per la Llei Orgànica 10/1995 de 23 de novembre. Són delictes contra la intimitat amb intervenció de mitjans informàtics o telemàtics, per exemple apropiarse de correu electrònic, interceptar telecomunicacions, utilització de dades reservades de caràcter personal, accés no autoritzat, etc; delictes contra el patrimoni i l'ordre socioeconòmic com l'ús de targetes fraudulent, estafes, danys, pirateria, espionatge... ; i finalment frau a Internet com mesures de seguretat lògica. Totes aquestes tasques es poden fer treballant des de casa, i per tant podríem parlar d'activitats il·lícites del Teletreball.

Finalment podem fer un recull de la legislació espanyola aplicable al Teletreball segons Padilla (1998-99) referida a la informació subministrada pel Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. Cap d'aquestes lleis i decrets que les desenvolupen fan referència al

Teletreball. Per tant haurem de suposar que són aplicables en alguna mesura al treball al domicili i es podrien adaptar al Teletreball. La informació la podem trobar a la taula següent.

<p><i>“Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo” (8669)</i></p> <p>BOE nº 97</p> <p>Miércoles, 23 de abril de 1997</p> <p>Pág. 12918 a 12926 (a.i.)</p>
<p><i>“Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización” (8671)</i></p> <p>BOE nº 97</p> <p>Miércoles, 23 de abril de 1997</p> <p>Pág. 12928 a 12931</p>
<p><i>“Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo” (17824)</i></p> <p>BOE nº 188</p> <p>Jueves, 7 de agosto de 1997</p> <p>Pág. 24063 a 24070 (a.i.)</p>

Taula 2.4. Legislació aplicable al Teletreball. Font: Centro Nacional de Nuevas Tecnologías (1999)

2.4.2.- Els contractes

Els contractes han de recollir al màxim les clàusules de la relació laboral que ha d'existir. De fet, de contractes de Teletreball en si no existeixen i podem parlar per tant d'aproximacions al que hauria d'incloure un contracte d'aquest tipus. En primer lloc hem de pensar que han de complir amb una sèrie de característiques pròpies dels contractes laborals. Per Ortiz (1995, pàg.99) s'han de tenir en compte les relacions laborals, els drets del treballador, el salari, el règim de contractació, el règim aplicable de la seguretat social, les qüestions d'higiène i seguretat en el treball, les qüestions fiscals, les qüestions relacionades amb la intimitat i privacitat del teletreballador, les qüestions relacionades amb l'assegurança de la llar, els visitants..., les qüestions relacionades amb la propietat, manteniment i l'assegurança dels instruments de treball, la normativa i els acords

comunitaris sobre la propietat dels domicilis dels teletreballadors, i finalment la transnacionalitat del Teletreball.

Altres autors consideren també important el fet de plasmar en un contracte les característiques de la relació laboral. Donat que estem en una situació d'intercanvi de serveis per recompensa econòmica, cal tenir clars els drets i els deures de cadascú. Civit i March (2000) són d'aquesta opinió i recomanen que el contracte incorpori una sèrie d'aspectes coincidents amb els de Torre (1998) però fan més èmfasi en els aspectes legals de la relació i els horaris de telepresència a requeriment de l'empresa o dels diversos treballs d'equip. Aquestes autores també recullen característiques reflectides en el treball d'Ortiz. Per aquestes autores els aspectes que s'han de recollir en un contracte són les relacions laborals, els drets dels treballadors, el salari a cobrar, el règim de contractació, el règim aplicable de la Seguretat Social, qüestions d'higiene i seguretat en el treball, qüestions fiscals, qüestions relacionades amb la intimitat i la privacitat del teletreballador; qüestions relacionades amb les assegurances del lloc de treball, qüestions relacionades amb la seguretat de la informació, qüestions relacionades amb la propietat i l'assegurança dels equips, qüestions relacionades amb la normativa i els acords comunitaris de propietat vigents al domicili dels teletreballadors, qüestions relacionades amb la transnacionalitat del Teletreball i altres qüestions rellevants per les parts.

Caballé (1997) afirma que els acords sobre Teletreball giren al voltant d'un tracte equivalent entre els diferents treballadors i teletreballadors d'una empresa, la voluntarietat del treball, l'opció de retorn a la situació anterior, la seguretat en el treball, els costos i assegurances, la infraestructura, l'elecció de representants dels treballadors, les comissions per tasca realitzada, la formació continuada, l'autonomia del teletreballador, el seguiment de l'experiència, els mètodes de revisió del treball de forma presencial a l'oficina i l'autonomia del treball a domicili.

Pel que fa al contracte de treball, trobem les recomanacions que fa Torre (1998) referides a un contracte de Teletreball amb una entitat i per un projecte concret, que il·lustren no tant sols les variables a tenir en compte a l'hora d'escriure un document sinó també les reflexions prèvies a signar un contracte. Per ella el contracte de Teletreball ha de ser

voluntari i ha de contemplar que l'acord sigui beneficiós per a l'entitat i per al treballador. L'èmfasi en els acords de Teletreball s'ha de posar en els resultats que han de ser supervisats. El supervisor hauria de comunicar a l'avançada quines tasques poden ser realitzades amb Teletreball des d'un altre lloc i quines tècniques de suport seran utilitzades per mesurar l'assoliment dels objectius de producció.

El contracte ha de ser tant específic com sigui possible. D'aquests acords es pot derivar el benestar psicològic o no. Si totes les parts són conscients dels seus drets i dels seus deures, del que s'espera d'elles i dels mitjans que tenen per mantenir la relació i efectuar la producció, es simplifica molt la relació i millora el contracte psicològic (Schein, 1988). Hauria d'incloure:

- Dies i hores que el treballador treballarà a l'oficina.
- Hores que treballarà el treballador i en les quals serà accessible al lloc de treball remot.
- Mètodes de contacte (com per exemple la línia telefònica, correu de veu, modem, fax, beeper, etc.).
- Nombre de contactes i freqüència (en ambdues direccions).
- De qui és i qui manté l'equipament i els subministraments.
- Qui paga les despeses corrents com per exemple la línia telefònica.
- Una declaració en la qual el treballador es compromet a mantenir un entorn segur de treball i a mantenir l'entitat o empresa apartada de qualsevol conflicte que es pugui provocar des del lloc remot.
- Una declaració on el treballador es compromet a tenir en lloc segur l'equipament i el material de l'entitat o empresa; a no fer servir el material o deixar-lo a terceres persones per altres propòsits que no siguin els acordats; i a facilitar un accés raonable de l'entitat al seu equipament i material.
- Una declaració segons la qual la direcció del projecte es reserva el dret de modificar l'acord temporalment en funció de les necessitats del projecte. Per exemple, es pot demanar al treballador que vagi a l'empresa un dia determinat o que el teletreballador demani el suport d'un supervisor.

- Una declaració en què consti que el compromís és voluntari i pot acabar en qualsevol moment a instància de cadascuna de les parts amb una notificació.
- L'acord haurà de fer-se per escrit i haurà de ser signat i datat pel treballador, el supervisor i pel cap del departament o persona que es designi. Una còpia la tindrà el treballador i l'original s'haurà de desar a l'expedient del treballador.
- Les incidències derivades d'aquest contracte, s'hauran d'adreçar al departament de Recursos Humans, l'oficina de riscos, al departament amb el que es té la vinculació, o a l'oficina de salut laboral segons calgui.

D'aquestes recomanacions podem destacar el concepte de Teletreball que té Torre. En ser d'Estats Units, la seva concepció del "Telecommuting" és la de la propietat dels mitjans que en el seu exemple correspon a l'entitat o empresa. També es pot destacar les recomanacions sobre la idoneïtat de la tasca a teletreballar i la del teletreballador, dues preguntes que necessiten la resposta prèvia a la signatura per escrit de qualsevol tipus de contracte. Destaca el caràcter voluntari del Teletreball. Finalment, preveu l'existència de dificultats i especifica amb claredat quin ha de ser el procediment, qui ha de tutelar el teletreballador i donar-li suport o "coach".

Civit i March (2000) proposen un acord de Teletreball que ha de complir tres funcions i requereix unes determinades condicions. Per aquestes autores s'ha d'identificar de forma clara les diferències i semblances amb la relació laboral convencional; s'han d'establir les responsabilitats d'ambdúes parts; i finalment reduir la probabilitat que apareguin malsentesos. Aquests aspectes que s'han d'incloure en un contracte, són:

- Les vies de comunicació amb els teletreballadors per part de l'empresa.
- Procediments i normes a seguir.
- Els horaris en els quals el teletreballador ha d'estar localitzable per l'empresa.
- Les hores de presència quan es requereixi treballar en grup (telepresència).
- Les freqüències i llocs de reunió i les hores habituals de treball.
- Els dies laborables i de vacances.

- La durada de les jornades.
- Lloc de treball.
- Equip i utilitatge de treball.
- Desplaçaments.
- Indemnització per despesa del Teletreball.
- Duració de la relació de Teletreball.
- Despeses de menjar o dietes.
- Accidents de treball.
- Planificació de les assegurances.
- Declaració sobre la utilització o no de l'equipament de l'empresa per a finalitats privades.
- Compromís del teletreballador de tornar a l'empresa el material si abandona el Teletreball.
- Compromís del teletreballador certificant que coneix totes les seves responsabilitats sobre seguretat.
- Altres punts que es considerin com el de la possibilitat de retornar a la situació anterior.

També opina Ortiz (1995) que hi ha una sèrie d'elements o conceptes més concrets que s'haurien d'incloure en els contractes com el lloc de treball, l'equip i eines de treball, els desplaçaments, la indemnització per despeses de Teletreball, la durada de la relació de Teletreball, les despeses de transport, les despeses de menjar i dietes, les despeses de vivenda, els accidents de treball, les reunions, dates i llocs, les vacances, els procediments i normes de treball i comunicació i el salari (es calcula que el treballador s'estalvia un 10% del sou).

Pel que fa doncs a l'Estat Espanyol, l'única normativa aplicable en l'actualitat sembla ser la de treball a domicili. Les seves característiques estan reflectides a la taula següent tal i com figura a la web de l'Inem.

CONTRATO A DOMICILIO

Norma reguladora: Art. 13 Estatuto de los trabajadores

Duración: La que corresponda al tipo de contrato elegido. (Según la duración los hay **Indefinidos** o de **Duración Determinada**.)

Retribución: Igual, como mínimo, al de la categoría profesional del sector económico al que corresponda.

Jornada: La establecida por la S.S. en las bases misma y máxima de las categoría profesionales que correspondan.

Extinción: Las establecidas en el Estatuto de los Trabajadores (E.T.).

Forma: Escrita.

Otras especificaciones: La prestación se realiza fuera del centro de trabajo de la empresa y sin vigilancia del empresario, entregando al trabajador un documento de control de la actividad laboral.

Taula 2.5. Característiques del contracte a domicili. Font: Inem (1998)

És en aquest tema de la contractació i la precarietat que pot suposar que els sindicats no acaben de veure amb bons ulls el Teletreball. (Hidalgo, 1997). Cal pensar també que els converteix en organismes del passat si no efectuen una profunda reconversió dels seus mètodes de funcionament i les seves directrius fonamentades en la societat industrial.

2.4.3.- Els sindicats

Els sindicats són bàsics per facilitar el Teletreball o per frenar la seva implantació. La individualització de les relacions de treball pot qüestionar el seu paper d'agents socials i per tant poden veure en el Teletreball un perill per la seva subsistència. L'actitud decidida en favor del debat sobre el Teletreball els pot portar a mantenir el paper d'interlocutor social i tot plegat els fa ser uns agents del canvi en potència i sobretot una opinió molt influent en l'imaginari social en especial del treballador que es trobi desamparat.

Per il·lustrar la posició dels sindicats davant el Teletreball i les controvèrsies legals que pot ocasionar, podem fer referència a dos documents, un de la UGT (1998) i un altre de CCOO (1999).

Per la UGT, el Teletreball és una font de discriminació. Hi ha uns drets dels treballadors que són violats sistemàticament amb les noves tecnologies. Exigeixen que el teletreballador

sigui voluntari i que pugui tornar a la situació anterior quan ho desitgi, que tingui el mateix salari i el mateix horari que els altres treballadors. Per tot plegat UGT demana l'aclariment d'aquesta activitat i l'encaix dins dels comitès d'empresa. També demanen les mesures necessàries per fomentar la negociació col·lectiva amb els teletreballadors.

Donada aquesta por al Teletreball i aquesta necessitat de justificar-se que traspua el document, es pot inferir que els sindicats no veuen amb bons ulls el fenomen del Teletreball.

Una anàlisi més asserenada és la que trobem al primer número del butlletí El Teletrabajo de CCOO (CCOO, 1999). Aquest butlletí és el producte del programa OSPRACT. A nivell europeu hi ha el projecte Euro Ruta: Xarxa d'Informació i Orientació Professional per treballadors i treballadores enquadrat dins de la Iniciativa comunitària ADAPT del Fons Social Europeu. Aquest programa es proposa iniciar una xarxa de centres d'informació i orientació per ajudar als treballadors i treballadores a augmentar el seu coneixement sobre les característiques i possibilitats del seu entorn i sobre les seves pròpies capacitats per fer front als canvis organitzatius del món laboral. Dins d'aquesta iniciativa es troba el projecte transnacional OSPRACT "*Observatori sindical de pràctiques i conseqüències del Teletreball*", en el qual participen quatre socis pertanyents a quatre països de la Unió Europea. Amb aquest projecte es pretén iniciar un observatori laboral a nivell europeu.

En aquest butlletí, trobem referències al caràcter "alliberador" de les TIC i al discurs benevolent respecte als avantatges del Teletreball i la inevitabilitat del canvi cap a aquesta nova societat. Per contra, es manifesta la precarietat dels teletreballadors i el creixement de l'atur estructural en els països industrialitzats a mesura que es desenvolupen les tecnologies de la informació i la comunicació i la precarització de l'accés al treball per un ampli sector de la ciutadania. També constaten que la participació ciutadana en el desenvolupament del model social esdevé un simple paper de consumidor o usuari dels "nous serveis tecnològics" (És a dir, consumidors de la informació i la comunicació, que no genera discurs).

Per ells, les tecnologies (les noves i les no tan noves) no son independents dels contextos socials, econòmics, culturals i polítics en els quals es generen i s'apliquen. El futur depèn dels actors socials, dels seus valors, dels seus interessos, de la seva capacitat de negociació i del grau de democràcia dels processos de transformació. Des d'aquesta perspectiva, d'opcions alternatives en la utilització concreta de les TIC, la preocupació no és només l'adaptació dels individus, grups i organitzacions a les "transformacions inevitables", sinó la modelització d'aquestes noves tecnologies a les necessitats de les persones, dels grups, de les organitzacions i dels objectius socials dels que es dotin.

En aquest context defineixen el Teletreball com un concepte que descriu una realitat multiforme i diversa d'activitats laborals de treball no presencial a les empreses que s'ajuda de les noves tecnologies de la informació i de les comunicacions. El consideren una nova forma de treball.

El Teletreball per ells requerirà una redefinició de l'empresa, de responsabilitats, funcions i jerarquies de la comunicació. Aquests canvis impliquen seguint les recomanacions del Llibre Verd de la Comissió Europea sobre el treball "Cooperació per a una nova organització del Treball" la necessitat de consensuar entre les institucions estatals, els empresaris i els sindicats una regulació específica en tots els espais no regulats.

Un altre punt sobre el Teletreball en el qual plantegen dubtes és en la flexibilitat i autonomia del treballador en combinar el temps de treball i el temps per a altres activitats. El dubte el situen sobre el concepte de "temps de treball" donat que es confon amb els altres temps i per tant és difícil de contemplar en un contracte.

Creuen que es pot tendir cap a una excessiva disponibilitat del treballador en relacions mercantils on el Teletreball jugarà un paper de simple externalització de costos per a les empreses centrals. Aquests costos serien suportats pels treballadors i per tant provocaria una precarització de les condicions contractuals i del treball.

Davant d'aquests riscos la contractualització de les condicions de treball es converteix en la clau per garantir la qualitat del treball, els drets dels treballadors i l'articulació dels mecanismes participatius en el desenvolupament organitzatiu i tècnic de les empreses.

Per aquest sindicat el Teletreball i la precarització comencen a ser sinònims. El Teletreball creuen que està servint com a excusa per a la contractació precària de treballadors i com a eina de "deslaborització" del mercat de treball. Denuncien que cada cop és més freqüent trobar experiències de Teletreball i relacions laborals encobertes a través de la figura del fals autònom.

Pel que fa a les relacions laborals creuen que el Teletreball contribueix a inclinar la balança en favor de l'empresari a part que amb el Teletreball veuen el perill de vigilància dels treballadors a través dels controls informàtics i les xarxes telemàtiques. Amb això veuen el perill d'envair l'espai i el temps privat. Tanmateix, la seva posició és d'estar a l'expectativa dels canvis que la societat de la informació porta a les relacions laborals i donen un vot de confiança donat que l'estructura laboral i de la mateixa societat futura està en procés constituent.

Hi ha diferents posicions dels sindicats sobre el Teletreball. A part de les referenciades, Civit i March (2000) aporten diferents postures des d'Estats Units i del Regne Unit:

El Sindicat de Treballadors de Comunicacions d'Amèrica (CWA), si bé en principi hi estava en contra, després va redactar les següents pautes:

- Mantenir els salaris i les facilitats addicionals.
- Dos dies a la setmana en l'oficina central.
- No més de dues visites a la setmana dels directors del programa a casa dels teletreballadors.
- Equip i mobiliari adequat i ofert per l'empresa. Reemborsament de totes les despeses generades pel treball i dret del sindicat a inspeccionar.
- Igualtat d'oportunitats i d'informació en la promoció dels teletreballadors.
- Limitacions en el control dels teletreballadors.
- Cap tracte de preferència cap els teletreballadors.

- Igualtat en la formació i informació adicional si l'equipament ho demanda.
- Selecció dels teletreballadors només entre el personal existent.
- Impossibilitat de canvi d'estatus del treballador des de contractat a subcontractat o proveïdor extern de serveis.

Com es pot comprovar és un intent de regularitzar i de laboralitzar les relacions dels teletreballadors i les empreses. L'objectiu principal és el de no discriminar uns treballadors d'uns altres pel sistema de treball al que optin. La desconfiança vers el sistema es fa palesa amb les clausules de retrocés a la situació anterior que volen incorporar en els contractes. El 1990 des del sindicat de la Banca, Assegurances i Finances al Regne Unit citat per les autores, es donen aquestes orientacions:

- Tots els teletreballadors han de ser voluntaris.
- Dret dels teletreballadors a tornar a l'oficina.

A més, el sindicat de Manufactures, Ciència i Finances afegeix:

- Les estacions de Teletreball han d'instal·lar-se en una habitació de la casa.
- Reunions regulars entre els teletreballadors i el personal de l'equip de l'oficina central.
- Dret a utilitzar l'equip per comunicar-se amb els companys de treball per millorar el problema de l'aïllament.
- Un director-Tutor específic per cada teletreballador.
- Visites i informes regulars d'empleats específics dels departaments de seguretat i sanitat.
- Accés del sindicat dels treballadors a través de xarxes electròniques.
- Designació d'un inspector de Teletreball.
- Dret dels teletreballadors a conèixer els salaris dels treballadors de l'oficina i dels altres treballadors.
- Dret del teletreballador a negar-se a fer la seva activitat professional des de casa.

És a dir, des d'una postura contrària, els sindicats es converteixen en uns impulsors del Teletreball però sempre des del punt de vista de defensar les condicions laborals dignes pels teletreballadors. Ara bé, el canvi de posició és lent, i els sindicats també han de fer una evolució pe entrar a la Societat de la Comunicació o Era de la Informació que emmarca i dóna sentit al Teletreball. No han de tenir por de perdre pes donat que els teletreballadors també necessiten associar-se per defensar els seus drets com a persones treballadores que són.

2.5.- Aspectes organitzacionals i d'implantació d'un sistema de Teletreball

En tot programa o pla d'implantació d'un sistema de treball s'ha de preveure la gradació de la seva execució i les diferents problemàtiques que pot ocasionar. Hi ha uns aspectes organitzacionals que s'han de tenir en compte i uns altres aspectes personals, dels treballadors que també s'han de considerar.

2.5.1.- Aspectes Organitzacionals

Tot sistema organitzatiu requereix un disseny i una estructura per poder ser efectiu. També requereix una determinada actitud de l'alta direcció per implantar-lo. I aquesta actitud es deriva de la cultura organitzacional i de les necessitats d'adopció d'un determinat sistema organitzatiu o de canvi que existeixin. Dalmau (1998) afirma que hem de considerar diversos factors a l'hora de plantejar-nos un sistema de Teletreball. Indica que hi ha d'haver uns factors organitzacionals i també uns factors de control sobre l'autonomia del teletreballador. Com a factors organitzacionals cita la cultura de l'organització que pot afectar la forma d'implantació i l'èxit o no de l'experiència; la història de l'empresa en el sentit d'implantació anterior d'altres plans de reestructuració organitzativa i el seu èxit; i l'anàlisi de la família i el suport afectiu i material que pot donar al teletreballador. Com a aspectes de control esmenta que com en tot sistema de producció s'han d'establir normes de funcionament, mesurar el rendiment a partir d'uns objectius preestablerts de forma consensuada i corregir les desviacions per tal d'assolir-los.

En aquest sentit del control, Dalmau comenta que hi ha d'haver una coordinació en funció de la interdependència. Aquest concepte porta a pensar en els diferents estadis de la conducta o hàbits de Covey (1997), un d'ells, el més plè és el de la interdependència que ens obre a tots els altres. Proposa el control a través de ràtios independents amb un mínim d'interrelacions entre el teletreballador i la seva empresa; ràtios de treball seqüencial; ràtios de treball recíprocs: contribució repetida no simultània; i ràtios de treball en equip, relacionats amb la interconnexió.

Hi ha uns aspectes bàsics en la introducció d'un sistema de Teletreball. No es pot pensar en la implantació d'un sistema de Teletreball sense tenir uns sistemes d'informació i comunicació formalitzats. Per exemple, no ens podem plantejar una introducció del Teletreball en una organització que ningú ha fet servir mai el Correu Electrònic. Des de la mateixa òptica no podem pensar en un sistema de Teletreball sense mesurar els seus costos i sense tenir per tant un control de gestió formalitzat que permeti fer un seguiment econòmic de l'experiència. Sense una clara orientació a resultats no es podrà controlar la productivitat dels teletreballadors. El que ha de primar són els resultats de la tasca que serà l'element objectiu per mesurar tot el sistema. No ens podem deixar de contemplar el sistema d'incentius donat que la distància fa perdre contacte amb l'empresa i amb els altres treballadors i cal un sistema específic no discriminatori i que valori totes les situacions psicosocials i econòmiques del desplaçament al domicili. Finalment caldrà per aquests motius fer una planificació molt acurada dels recursos humans que inclogui una selecció dels treballadors més adequats i una formació continuada que inclogui la presencialitat necessària a l'empresa per garantir la integració de tots els seus membres.

Segons Civit i March (2000) hi ha uns factors que faciliten la implantació d'un sistema de Teletreball. Aquests factors reflecteixen també la necessitat d'un sistema de planificació i control de la producció, comptant sempre amb la participació del teletreballador. En concret fan referència a tasques que es puguin fer a distància, que hi hagi resultats quantificables, que es pugui manipular la informació, que permeti l'autonomia del treball, que permeti el lliurament en terminis definits, que permeti el control dels ritmes de treball, que siguin treballs amb un cert component mecànic, que existeixi una certa satisfacció intrínseca i que requereixi una certa concentració.

És de suposar que un sistema organitzatiu que suporti el Teletreball haurà de basar-se en la Direcció per Objectius. Si els resultats d'un treballador separat físicament de l'estructura s'han de mesurar sobre la seva productivitat, aquesta sempre va lligada a uns objectius. Des d'un punt de vista pragmàtic, sembla impossible la realització d'un treball d'aquestes característiques sense un control basat en l'acompliment dels objectius i la participació en la seva definició. Segons Civit i March (2000), un requisit imprescindible a tenir en compte en la implantació del Teletreball és la Direcció per Objectius. L'adopció d'aquest tipus de direcció comporta una orientació als resultats però sense deixar de banda la persona i la

seva motivació. Dalmau (1998) constata l'existència d'altres factors condicionants com per exemple el treball per objectius (a nivell dels executius i dels tècnics en especial); la presa de decisions participativa; la flexibilitat laboral; la capacitat individual de decisió; la comunicació interna redefinida; els procediments de l'organització ben clars en cas de robatori, en cas d'averies i en cas de necessitat de suport informàtic (informació duplicada); i finalment la selecció dels teletreballadors en funció de les seves característiques personals adequades a la tasca.

Un altre aspecte important és la revisió de les condicions de treball a la pròpia llar o a la base de treball que es declari per part del teletreballador. A l'hora d'implantar un sistema de Teletreball, cal tenir en compte aquesta situació tant a nivell d'espai com a nivell psicosocial. És evident que podem tractar aquest tema des del punt de vista individual, però no és menys evident que aquest tema té una importància cabdal per l'Organització. Un programa d'implantació d'aquest sistema de treball pot fracassar per no haver avaluat aquestes condicions que són bàsiques en tot procés de producció i que a voltes s'obliden. Ortiz (1995) esmenta també com a factor organitzacional a tenir en compte la reorganització de l'espai a casa del teletreballador i a la pròpia seu en el mateix sentit que aporta Navarro (1998). També contempla la possibilitat de decidir la creació d'oficines satèl·lits que comporten els avantatges de les economies d'escala en compartir les oficines amb altres empreses. Es refereix al que anomenem Telecentres.

El mateix autor apunta diverses característiques del Teletreball relacionades amb els aspectes organitzacionals que poden fer decidir en el seu moment la implantació d'un sistema de Teletreball:

- Tots els autors referenciats per Ortiz coincideixen a dir que el Teletreball porta aparellat un augment de la productivitat. M.Stanca, president d'IBM per Europa, xifra en un 10-30% l'augment que comporta un 20-25% d'increment dels beneficis. Altres estudis corroboren aquest augment amb una mitjana del 30%. (1995, pàg.145).
- El Teletreball ajuda al reclutament, motivació i retenció dels treballadors. Hi ha un menor cost de rotació de personal. El Teletreball redueix

l'absentisme donat que el treballador es pot trobar millor davant una indisposició que d'altra forma produiria una baixa d'un dia. (1995, pàg.146).

- IBM a París i províncies va començar a vendre les seus de l'empresa. (1993-94 i 1995 respectivament) després d'implantar un sistema de Teletreball. Els resultats van ser (1995, pàg.148):
 - Estalvi anual de 180 milions de francs francesos equivalents a la venda o cessament del lloguer de 85.000 m² d'oficines a París
 - Reducció de les seus a París de 18 a 6 situades estratègicament al voltant de les grans línees de transport col·lectiu.
 - Recuperació en tres mesos de les despeses efectuades en equipament.
- Un informe de British Telecom indicava que si el 15% de la força laboral es posava a teletreballar, suposaria un estalvi de 400.000 milions de pessetes anuals en combustible i s'alliberarien 400 milions de metres quadrats d'oficines.

Per tot això, podem concloure amb Ortiz que la disminució de costos tant per l'empresa com socials és un dels elements fonamentals a l'hora d'implantar un sistema de Teletreball. Dalmau (1998) també considera que l'empresa s'ha de plantejar si és o no necessari un sistema de Teletreball donat que la seva implantació té un cert cost quan hi ha dispersió geogràfica dels centres de treball, dispersió dels centres de decisió, dispersió del mercat, o la dispersió de la mà d'obra.

Donats aquests requisits previs, i abans d'implantar un sistema de Teletreball cal fer una reflexió sobre el perquè s'adopta aquest sistema. Lupe I Torre (1998) ens aporta informació sobre el perquè les empreses americanes cerquen el Teletreball:

“Hi ha diverses raons per les quals les empreses estan considerant d'implantar un sistema de Teletreball (“telecommute” a l'original) pels seus treballadors. Alguns pensen en reduir les instal·lacions i consegüentment la representativitat, aspecte que estalvia milers de dòlars per treballador al cap de l'any; els desplaçaments i per tant el trànsit es redueix, i això estalvia el temps de desplaçament i ajuda als empresaris a complir la llei de l'aire net

(“Clean Air Act”); les Organitzacions poden amotllar-se millor a les situacions provocades per les baixes que impedeixen que els treballadors assisteixin de forma regular al seu lloc de treball; la moral i la productivitat augmenten entre els teletreballadors a mesura que perden menys temps a la carretera i més temps treballant amb les seves famílies; els treballadors també obtenen uns estalvis derivats del no ús del vehicle i consegüentment de no realitzar operacions de manteniment; els nivells d’absentisme per malaltia disminueixen en facilitar que aquells que no es troben gaire bé o que tenen algun parent malalt poden treballar des de casa; les Organitzacions troben que els processos de selecció són més fàcils ja que poden trobar candidats en àrees molt allunyades; els directius són més eficients quan milloren el temps de dedicació a la tasca reduint el temps de transport i els temps morts; quan hi ha un desastre natural o temps dolent, els treballadors poden treballar des de casa millor que arriscant-se amb el desplaçament.”

Per tant alguna de les motivacions poden sorgir de les dificultats de desplaçament i la importància que pot tenir el gest ecològic a la societat. L’evolució de la societat dona motius per a la implantació del Teletreball. Per Ortiz (1995) podem trobar dues motivacions al teletreball: una, la racionalització de costos en recursos individuals i socials, en recursos econòmics; dues, el retorn a la dimensió humana com a rebuig a la societat industrialitzada.

Segons les 1000 empreses més importants d’EEUU (Bellinger, 1992) el motiu d’adoptar el Teletreball és per la retenció dels empleats 73%; millores en el tràfic i la pol·lució 70%; equilibri entre treball i família 63%; estalvi en oficines 58%; i millora de la productivitat 40%. Sembla per tant que s’estan referint a empleats amb un alt valor afegit. Sobta l’ordre en posar les motivacions medioambientals i psicosocials en primer lloc abans que les econòmiques. Podem pensar que hi ha una certa influència de la “Clean Air Act” en les motivacions donat que en segons quins Estats la legislació és molt dura. La mobilitat a EE.UU és molt gran, i per tant el fet de teletreballar ajuda a fixar arrels i a no separar-se de la família. Aquests aspectes típics d’Estats Units de Nord Amèrica no són extrapolables a la Unió Europea i menys a Espanya on la mobilitat dels treballadors s’evita el més possible.

Ortiz (1995) si que cita com a avantatges els aspectes econòmics. Per aquest autor les empreses veuen en el Teletreball la possibilitat de reduir les despeses generals i en

particular les immobiliàries; la possibilitat de preservar el treball local; la possibilitat de redistribuir l'activitat vora dels seus mercats; la possibilitat de retenir una més gran proporció de col·laboradors clau; la possibilitat d'augmentar la productivitat; i l'augment de la intercomunicació per portar a terme projectes.

Plana (1998) parla també d'aspectes econòmics en esmentar un estudi de British Telecom titulat *The Environmental Impact of Teleworking* que aporta els següents aspectes que poden fer decidir la seva implantació. Comenta que la mitjana d'augment de la producció és entre un 10 i un 16%; l'estalvi d'oficines i altres conceptes relacionats és de 3000 a 5000 \$; el cost d'adaptació i formació per teletreballador es calcula entre 1000 i 1500 \$ anuals; el cost mig de l'equipament per persona és de 2000 a 4000 \$; el teletreballador mitjà treballa de mitjana dues hores més per dia que a l'oficina. També esmenta que pel que fa als aspectes més socials, el govern d'UK preveu un augment del CO2 del 19% en els propers deu anys i que un treballador es desplaça una mitjana de 11'4 milles per dia. Per tant el Teletreball pot ajudar a disminuir aquesta distància amb el consegüent estalvi energètic i social que fa previsible la seva implantació.

Torre (1998) també comenta la necessitat de contestar algunes preguntes abans d'implantar un sistema de Teletreball. En l'avaluació dels beneficis per l'organització s'ha de considerar:

- Si la naturalesa del treball porta en si mateixa al Teletreball:
 - Els treballs que impliquen treballar sol o amb una infraestructura que es pot tenir en un lloc de treball alternatiu, són susceptibles de poder-se fer amb Teletreball. Exemples: escriptor, editor, analista, corrector, programador.
 - Els treballs que requereixen una presència física per desenvolupar-se correctament, en principi no són susceptibles de fer-se amb Teletreball. Exemples: recepcionista, tutor acadèmic, treballador de serveis de menjar, treballador (cangur) o mestre d'infants, guarda, treballador de manteniment...

- Quins costos potencials i estalvis es poden esperar.
 - S'estalvia espai. De totes maneres, compartir l'espai amb molts treballadors a mitja jornada o part time pot ser difícil en especial si hi ha molta rotació.
 - L'equipament es pot estalviar a l'oficina ja que es pot aprofitar per altres i d'aquesta manera obtenir un benefici adicional. De totes formes el cost estarà en el lloc alternatiu tot i que depen de la naturalesa de l'acord. Per exemple, el departament pot necessitar comprar o donar suport als costos de manteniment d'un ordinador, un fax, o les línees telefòniques.
 - El cost de personal es pot reduir si el sistema ajuda al departament a reclutar o retenir els treballadors valuosos i si els treballadors es tornen més productius. (Els treballadors sovint produeixen més si no són interromputs de forma constant.).
 - D'altra banda, alguns treballs requereixen una interacció constant amb altres treballadors. És més, teletreballar amb un treballador pot afectar la resta..

Torre fa referència també a la necessitat de definir amb claredat l'acord de Teletreball i en destaca el seu caràcter voluntari i retroactiu, sempre es pot optar a recuperar el lloc fix dins de l'organització.

A l'hora de plantejar-se la implantació del sistema un cop s'ha acordat tirar el pla endavant, s'han de considerar diferents aspectes de cara a prevenir les dificultats que tot procés comporta. Per Duran (1998), hi ha una sèrie de recomanacions a l'hora d'implantar el Teletreball que passen perquè el projecte sigui aprovat per la direcció; per l'oficialització del projecte pilot; per la descripció dels estalvis reals; per la identificació dels problemes; per la garantia dels drets laborals; la introducció gradual; la selecció dels participants; el

reforç de la comunicació interna; la reserva del lloc propi si l'experiència no funciona; la possibilitat d'aconseguir diners ràpid i de forma clara; les assegurances i manteniment de l'equipament, la informació transparent, i la minimització del canvi estructural que suposa el trasllat de l'oficina a casa.

En preparar un pla d'actuació s'han de preveure moltes de les implicacions que té. Lupe I Torre (1998) ens aporta un document sobre les qüestions organitzatives a tenir en compte en un sistema de Teletreball (KEY FACTORS CHECKLIST). En aquesta llista de comprovació, hi trobem els aspectes referits a la l'organització interna i externa a casa.

- Aspectes interns
 - Decidir quins coneixements especialitzats i habilitats són necessaris per implantar i mantenir el treballar des de casa.
 - Decidir si aquests coneixements existeixen dins la companyia.
 - Decidir si cal contractar serveis externs per a la implantació.
 - Obtenir formació per l'equip base de l'empresa i pels teletreballadors.

- Aspectes del Sistema i la Xarxa
 - Construir un sistema de seguretat per prevenir accessos no autoritzats.
 - Assegurar un ample de banda prou àmpli pel volum de tràfic requerit.
 - Connexió dels mòdems o altres mitjans de comunicació al servidor o host.
 - Establir els vincles entre la informació existent i la xarxa.
 - Connectar i mantenir el sistema de correu electrònic.
 - Habilitar connexions directes pels PCs a través de xarxes d'alt valor afegit, línies WATS o línies específiques.
 - Incorporar redundàncies o vincles repetitius en el disseny de la xarxa per tal de facilitar els plans d'emergència.
 - Assegurar uns alts nivells d'accés a la xarxa i d'operativitat.
 - Determinar si les diferents parts del sistema funcionaran correctament un cop juntes.

- Determinar si una versió d'un component funcionarà millor que una altra (ie: alguns models d'un component funcionen millor en un sistema que uns altres).
- Decidir com mantenir les actualitzacions del sistema i les substitucions.

Tota implantació requereix d'un procés. Aquest procés ha de tenir unes determinades etapes que assegurin el seu èxit. Ortiz (1995, pàg.152) cita dos autors R. Lemesle i JC Marot (1994) que esmenten tres etapes en l'organització d'un sistema de Teletreball que afecten de diferents maneres l'organització:

- **Fragmentació:** no afecta l'estructura organitzativa de l'empresa. Serien parts d'un treball fet per diferents proveïdors amb processos separats; es tractaria de preparar el terreny per modificar amb posterioritat l'estructura organitzativa. Podem suposar dins d'aquesta fase l'anàlisi de necessitats productives, l'anàlisi del procés de producció i els diferents valors que es van creant sobre el producte final.
- **Dispersió:** afecta de forma mínima l'organització de l'empresa. Es té en compte que el treball pot ser subcontractat en tota la seva integritat a un proveïdor. Podem suposar que en aquesta fase l'Organització s'adona del poc valor que creen certes operacions en el procés de producció global i decideix un procés d'Outsourcing.
- **Difusió:** xarxa d'experts que treballen en un mateix projecte i es comuniquen telemàticament: networking. Seria la culminació del procés. Podem suposar que es refereix a la preparació de l'empresa per treballar en xarxa. És a dir, l'empresa es pot dedicar a allò que realment genera valor i benefici directe sobre el producte retallant costos i millorant la comunicació telemàtica, és a dir, optimitzant la xarxa a través de la qual s'intercanvia informació. El pas d'aquesta xarxa al sistema de Teletreball depèn de l'ubicació dels diferents actors en aquest procés, però estem davant de l'empresa en xarxa, típica de l'Era de la Informació o de la Comunicació tal com la contemplen Majó (1997, 1998) i Castells (1997-1998).

Villanueva (1996) ens aporta més dades referides al Teletreball. En aquest cas fa referència a les fases per implantar un pla de Teletreball aportades per Côté- O'Hara (1993) que en síntesi també són aportades per Civit i March (2000):

- Creació d'un grup de treball.
- Disseny d'un pla pilot.
- Selecció de les funcions a realitzar, dels supervisors i dels teletreballadors.
- Avaluació dels resultats.

Segons Barbara Fahrr (1993) el suport de l'alta direcció s'ha mostrat com a imprescindible a l'hora d'implantar un sistema de Teletreball dins de les empreses. (Recordem que això és una màxima de tot procés de canvi).

Perquè l'última etapa de la implantació sigui un èxit, cal tenir en compte la constància en la recerca d'uns resultats d'acord a uns objectius fixats, el manteniment de la implicació en un projecte comú, d'equip i l'actitud de tots els actors en el procés. Civit i March (2000) proposen vuit directrius per a l'èxit en la gestió del treball a distància:

- El director ha de ser accessible pel teletreballador fora de l'oficina.
- Prendre's l'opció de Teletreball com una cosa seriosa.
- Organitzar i planificar els objectius de forma flexible.
- No oblidar el personal que segueix a l'oficina.
- Mantenir viu l'esperit d'equip.
- Mantenir la flexibilitat.
- Fixar metes raonables.
- Prioritat absoluta en la comunicació amb els teletreballadors.

Es pot comprovar que els diferents autors tenen en compte la implicació de la direcció. De fet, sense la implicació de l'alta direcció i de l'equip de directius és molt difícil implantar un nou sistema de treball. Ortiz (1995) ens diu que el Teletreball presenta una sèrie de reptes pels directius. Han de ser capaços de mantenir les mateixes normatives salarials, de promoció, beneficis socials, de càrrega de treball, de formació. També han de ser capaços

de comunicar, de motivar, de fer sentir la feina en equip. Ser líder i transmetre la visió dels valors, estratègies i objectius de l'organització. ("Economie d'atmosphère"). Ha de saber controlar i fer confiança al teletreballador, marcar objectius i mantenir una bona relació amb els sindicats i altres forces socials.

Diaz (1998) fa un apunt sobre la implantació del Teletreball en el mateix sentit que Ortiz respecte al paper del director de l'experiència. Diu que la socialització del treballador vé per la continuació de l'empresa. Per implantar el sistema es munta un comitè de Teletreball i un director de l'experiència que té com a missió la de redefinir els nous valors, transmetre'ls i ritualitzar-los per tal que s'incorporin a la mentalitat col·lectiva. Aquest director ha de ser bon comunicador, amb bona capacitat d'observació, tolerant, constant, tenaç, bon exemple de treball, ben format en qüestions tècniques i de psicologia, cooperador, bon analític i flexible.

En relació als aspectes organitzacionals després de la implantació d'un sistema de Teletreball, podem reflexionar sobre la importància de gestionar l'espai en una oficina o lloc de treball de les persones que han optat pel Teletreball. És evident que el Teletreball permet reduir llocs de treball fixos a la central i per tant hi ha un alliberament de l'espai que es pot destinar a altres activitats. Aquesta disminució de l'espai disponible ens porta a pensar que on abans hi cabien tots ara n'hi caben menys. També podem pensar que no totes les persones que teletreballen atribuen al mateix dia a la central. Per tant, s'imposa un sistema de gestió de l'espai com a conseqüència de la implantació d'un sistema de Teletreball. Navarro (1998) aporta el concepte organitzacional del "Hotdesking". Quina diferència hi ha entre el "Hotdesking" i el Teletreball?. Aquest concepte pot ser un pas cap al Teletreball pel fet de disposar d'una oficina virtual on la persona no és la propietària de cap taula i només és propietària d'una targeta que permet accedir al seu espai en un disc dur? La clau d'accés al sistema permet accedir al correu electrònic, al propi espai de treball virtual, als missatges telefònics... La persona només és propietària del petit armari per deixar coses. Pot permetre aquest armari apropiar-se l'espai cada cop que es visita l'oficina? El "Hotdesking" està basat en la renúncia a l'espai personal (taula i despatx) a canvi de l'ordinador portàtil; la identitat en un lloc de treball per la llibertat. Pot ser bo? La pèrdua d'identitat en un lloc ens converteix en uns éssers nòmades i per tant es pot veure com un retrocés en la història i l'evolució de la humanitat. Podem fer referència que

aquesta concepció supera el treball d'Alain Minc (1993) a partir del qual planteja el retorn a l'Edat Mitjana en els aspectes socials i econòmics.

La implantació d'un sistema de Teletreball pot durar un cert temps. El temps que duri, el seu manteniment, dependrà dels diferents factors organitzacionals i la seva adaptació a cada moment. En l'actualitat hi ha una forta pressió per l'externalització de serveis i la reducció de les estructures organitzatives. Per Plana (1998), l'impacte econòmic del Teletreball ha d'anar aparellat amb l'evolució coherent de les organitzacions i l'externalització d'activitats. Per tant, podem esperar una certa longevitat d'aquest sistema de treball. Segons Villanueva (1996) hi ha dos elements que faciliten la implantació del Teletreball i a l'hora el seu manteniment. D'una banda la creixent sensibilització sobre el consum energètic i la preservació del medi ambient; i de l'altre la implantació dels sistemes de treball per objectius i per competències. Podriem afegir la creixent subcontractació de les empreses i el "flating" o disminució de les línies de comandament.

Per acabar aquest apartat podem comentar la expansió previsible del sistema. Pel que fa a la implantació del sistema de Teletreball podem esmentar que el treball a casa creix de 1989 quan es comptabilitzava un 22,3% a 1993 on trobem una ràtio del 33% a EEUU. A Anglaterra s'ha creat la National Association of Teleworkers en aquests anys. (A Espanya hi ha diverses associacions nascudes entre 1996 i el 1999 com la Asociación Nacional de Teletrabajadores que es dediquen a fomentar el Teletreball). S'espera un increment del 8 al 11% anual. A EEUU hi ha campanyes de marketing dedicades als teletreballadors. (De fet aquestes xifres no s'han vist recolzades per la realitat que ha estat molt inferior a les expectatives (Gray, Hodson i Gordon, 1995; Comisión Europea, 1999).

Pel que fa a l'aspecte de la implantació a Europa, sembla a priori que les condicions organitzacionals a les empreses europees no són tant apropiades com les d'EE.UU i això explicaria en part la baixa incidència del Teletreball a Europa. Tot i això, Castells (1998b) posa en dubte el lideratge d'EEUU pel que fa a l'economia informacional i a la tendència marcada cap al seu assoliment. El Regne Unit, Canadà i França es troben en una situació molt similar a la d'EE.UU.

2.5.2.- Requisits dels treballadors per teletreballar

Ja hem vist que no totes les persones valen pel Teletreball. Per implicar-se en un procés de Teletreball cal tenir una estructura mental adequada però també una infraestructura a casa que s'adigui amb el sistema triat i la tasca que es desenvolupa a través del Teletreball. Controlar aquests aspectes esdevé cabdal pel sistema organitzatiu de l'empresa i pels seus resultats econòmics. També és útil pel benestar psicosocial dels teletreballadors. En aquest cas, Ortiz (1995) ens aporta una sèrie de condicions sine qua non pel teletreballador a l'hora d'entrar en un programa de Teletreball. Aquestes condicions impliquen l'anàlisi de l'espai i les seves condicions ambientals, de la infraestructura de subministraments (electricitat, gas) i de les condicions psicosocials que es poden trobar a la pròpia llar. En concret aquest autor afirma que s'han de contemplar aquests aspectes:

- Espai. S'ha de preveure el mobiliari i la distribució de l'espai en funció de la tasca a desenvolupar. També s'ha de tenir en compte l'aspecte daïllament de l'estança per tal de poder rebre visites o no veure's influït per la dinàmica familiar.
- Potència elèctrica. Es recomana un circuit especial pels sistemes informàtics.
- Calefacció, fred i ventilació. Són factors molt importants pel confort físic i per a la salut. La temperatura i la humitat han de ser moderades.
- Il·luminació. Amb llum natural s'ha de modular a través de les persianes per no tenir-ne ni excessiva ni minsa. Amb llum artificial s'ha de procurar que sigui difussa per produir un nivell uniforme d'il·luminació o il·luminació ambiental. S'ha de tenir en compte també les recomanacions sobre salut que es fan als usuaris d'ordinador en el sentit de disposar de finestres a través de les quals puguin mirar a llarga distància durant uns intervals determinats.
- Tranquil·litat. Tant pel teletreballador com per a la família. Es recomana que intervingui una tercera persona no familiaritzada amb la casa ni amb els membres de la família per tal de valorar els sorolls dels equips i els exteriors (pati de veïns, carrer...) en funció de la feina i dels estàndards de soroll admissibles.

2.5.3.- Factors tecnològics per a la realització de la tasca.

Sense uns factors tecnològics el sistema no funciona. Aquests elements faciliten la comunicació amb altres persones que teletreballen o persones que estan a l'empresa. La seva adequació o obsolescència determinarà l'efectivitat del sistema. Per la persona el disposar d'un nivell tecnològic adequat és fonamental pel seu equilibri psicosocial. Significa la participació o no en xats, forums, videoconferències o treball en grup. També significa la rapidesa en l'execució de les tasques encomenades als Teletreballadors i el seu nivell de qualitat. Villanueva (1996) fa una anàlisi de l'entorn tecnològic. Des d'aquest punt de vista, afirma que hi ha una sèrie de nous sistemes que faciliten el Teletreball:

- XSDI o xarxa de veu, imatge i dades.
- Instruments integrats.
- Núm de telèfon vitalici.
- VPN: virtual Private Network (cost per utilització).
- Internet i Intranet.

Trobem tres possibilitats de connexió segons Ortiz (1995):

- Xarxa telefònica bàsica (XTB).
- XDSI (xarxa digital de serveis integrats).
- GSM per treballadors mòbils.

El suport a la connexió és important. El programa informàtic sovint és incompatible amb altres: Novell, Microsoft mail... Existeixen conceptes nous com el groupware referit a la interacció entre els usuaris (agenda electrònica, videoconferència...). També trobem el Workflow com a integrador del teletreballador en l'empresa a través dels seus resultats o sigui l'anàlisi dels fluxes de treball i l'aclariment de les relacions entre totes les peces de l'organigrama.

L'equipament bàsic segons Ortiz (1995) és:

a) Comunicacions:

- Com a mínim XTB amb telèfon, facsímil i mòdem a 9.600 baudis o a 14.400.
- XDSI amb telèfon XDSI, fax G.4 d'alta qualitat interoperable amb fax G.3.
- GSM amb interface a 9.600.

Cal tenir present que en l'actualitat els equips es venen amb 56.000 baudis com a mínim amb CD-Rom de 32.

b) Hardware:

- Mínim PC compatible amb mínim 486/66Mz, 16 MB RAM. 500 MB disc dur, cd-rom.
- Modem fax per XTB o tarjeta XDSI.
- Targeta de videotelefonía, càmera, micròfon...

c) software

- Bàsic de telecomunicacions.
- Aplicacions d'ofimàtica a nivell local.
- Aplicacions de transferència de fitxers. Internet.
- Aplicacions de fluxes de treball.
- Aplicacions de teleconferència. Mínim amb intercanvi d'audio, pissarra electrònica i compartició d'aplicacions.

Ramoneda (1998) consultor d'Ericsson va plantejar en unes jornades una sèrie de possibilitats de connexió des de la xarxa en especial les ofertes per l'empresa Ericsson:

- Servei de documents:
 - Recerca, emmagatzemament, tramesa i gestió de documents.
 - Edició conjunta.

- Serveis de meeting:
 - Telefonia.
 - Videoconferència.
 - Sistemes de calendari.
 - Fòrums de discussió i formació.

- Workflow:
 - Flux de documentació.
 - Treball en cooperació.

- Missatgeria:
 - Tramesa de correu multimèdia.
 - Tramesa de missatges.

També va aportar una sèrie de característiques que pot tenir el servei que ofereix Ericsson i que a la vegada ens serveix com a model del que poden oferir la resta de companyies que operen en el camp de la comunicació digital:

- Connexió amb autenticació i encriptat.
- Accés remot.
- Comunicació permanent de dades. Tecnologies Push.
- Missatgeria multimèdia.
- Transmissió simultània de veu, dades i imatges sense interferir-se.
- Tecnologia senzilla i estable: intranet.

- Mobilitat: facilitat de recerca de les persones.
- Servei suportable per diverses tecnologies amb independència de la seva forma d'accés i velocitat.
- Gestió i suport tècnic.

Per Ramoneda les infraestructures que suporten la informació són dolentes en general. A més es factura per temps i no per volum, aspecte que discrimina la tramesa petita d'informació i per tant afecta directament l'economia dels teletreballadors si va a càrrec seu o de les empreses que davant d'aquest cost es poden plantejar suprimir l'experiència. La nova tendència en les companyies que operen a la xarxa és la de garantir més flux cap a l'usuari que d'aquest cap a la xarxa. (8 Mb quan actualment es treballa amb 28 K pel mòdem).

Com a equipament bàsic de telecomunicacions, Ericsson proposa als instal·ladors que adoptin el seu sistema Home Internet Solution (HIS) que té com a principals característiques:

- Manté el cablejat.
- Connexió "on line" veritable, no dial up.
- Velocitat elevada.
- Conservació del hard.
- Connexió directa al port pc sense targetes.
- Ús concurrent del telèfon i el pc.
- Sense problemes de mòdem.
- Aconsegueix 57,6 k.
- Velocitat de 115 K.

Sembla que aquestes ofertes són adequades pels teletreballadors que requereixen d'un manteniment i d'un suport tècnic que a vegades no tenen, en especial si considerem els autònoms. També és una bona solució per les empreses que veuen solucionats els problemes de manteniment de les comunicacions.

En aquest apartat també podem comentar les aportacions de Duran, Consultor Intranet-Internet, soci d'Olé (1998). Per ell les Intranets són unes eines molt útils a la comunicació interna de l'empresa. En el cas del Teletreball, podem pensar que les intranets poden afavorir la sensació d'unitat i de projecte en comú per part dels teletreballadors que no viuen de forma directa l'empresa. Comenta que hi ha una sèrie d'aspectes tecnològics a considerar quan parlem d'intranets:

- Correu electrònic:
Funciona des dels anys 70. Està basat en estàndards, multiplataforma, permet accents, enviar annexos, bastant fiable i es pot securitzar. Diu que amb el protocol s/MIME es pot securitzar un missatge. S'encrypta i es xifra.
- News:
Són fòrums de discussió. Són estàndards, multiplataforma, semblant a l'E-mail, permet crear els nostres propis fòrums i es poden obrir o tancar a la gent forània.
- Telnet:
Simulació de terminal. Basat en estàndards, multiplataforma, permet utilitzar aplicacions mode caràcter des de qualsevol part del món.
- Web:
És la xarxa. Permet obtenir la mateixa informació i compartir aplicacions a totes les persones connectades. Basat en estàndards, multiplataforma, senzill, permet baixar documents, executar aplicacions remotes, permet la navegació senzilla per documents i servidors, permet enviar dades i fitxers.
- Seguretat:
Encryptació, certificats digitals, firewalls (parcel·lació), túnels per creuar una zona pirata, smart cards (identificació), OTP (one time

password) (té problemes perquè els codis estan en una llista que s'ha de mantenir ben desada)

- Cercadors: Per exemple Olé

En aquest cas, el funcionament dels cercadors permet tenir eines a l'abast per a la recerca d'informació. Els servidors presenten la informació classificada. Aquest fet permet estalviar moltes i moltes hores de recerca tant a bases de dades de biblioteques o centres d'investigació com en hores davant l'ordinador per navegar per Internet. En el cas d'Olé, els servidors són a Madrid i també les bases de dades. El personal col·laborador treballa a distància des de casa. El centre de desenvolupament i el punt de trobada són a Barcelona. Des de casa a o des de l'estranger es poden programar i interactuar amb els servidors a través de l'emulació de terminal amb xifrat de canal.

La importància de les connexions, de la comunicació es fa evident quan parlem de **Comerç Electrònic**. Duran comenta que fa poc han posat en funcionament l'Olé trapitos. Són comandes via web de productes que arriben a Madrid, via web es consulten les existències i l'estat de les comandes, es facturen i s'envien les dades al gestor. Els col·laboradors, aspecte que sempre hem de tenir present, treballen a distància de les bases de dades o dels magatzems expedidors de les diferents mercaderies que comercialitzen. Per ell el comerç electrònic és un nou camp pel Teletreball. El juliol de 1999, Olé va ser comprat per Yahoo que basa la seva política de penetració en el mercat en la compra d'empreses locals.

Lupe I Torre (1998) aporta una sèrie de reflexions sobre aquest aspecte de la connectivitat o aspectes a tenir en compte a l'hora de les connexions des de casa. Per ella s'ha de tenir una certa infraestructura caracteritzada per:

- Accés ràpid a les diferents bases de dades de les organitzacions.
- Transfer d'arxius (text i gràfic).
- FAX.
- Teleconferència (Per telèfon).

- Video conferència.
- E-mail.

Torre es pregunta com pot el directiu d'avui en dia dissenyar el sistema de connexió dels teletreballadors a l'empresa de tal manera que permeti un futur creixement. Proposa dues maneres d'abordar el problema:

1. Dissenyar, construir i mantenir la xarxa de comunicació a casa.
2. Treballar amb algun proveïdor que pugui fer una part o tota la feina.

Per triar l'opció, cal donar resposta a dues preguntes crítiques:

- Els actuals directius i tècnics són capaços de dissenyar, construir, i mantenir una xarxa de comunicació per les dades a més de donar suport als teletreballadors?
- Es poden obtenir recursos addicionals fent servir la xarxa a casa i donant suport als teletreballadors des de fora?

Una resposta positiva a qualsevol d'aquestes preguntes significa que gestionar una xarxa de comunicació a casa pot ser viable. Una resposta negativa a totes dues preguntes suggereix que es pot considerar d'externalitzar alguna de les responsabilitats a un proveïdor extern.

Si es consideren els recursos a casa, s'ha d'incloure els honoraris d'un especialista en comunicació de dades, instructors i tenir un inventari de l'equipament de recanvi necessari per donar suport.

Ella creu que podria ser necessari comprar software especial per monitoritzar la xarxa. També es podria considerar necessari de tenir una connexió entre els telèfons de la central i els diferents telèfons de les companyies telefòniques locals i de llarga distància que configuren la xarxa.

De la seva aportació podem destacar la importància de la connectivitat, la necessitat de tenir com més canals millor i la necessitat de mantenir els diferents sistemes ja sigui amb personal propi o amb personal subcontractat.

La xarxa és molt important a l'hora de comunicar-se i de sentir-se comunitat com hem vist. Civit i March (2000), la forma de comunicar-se els teletreballadors és a través de les noves tecnologies i en especial de les xarxes de comunicació. Per aquestes autores hi ha dues xarxes bàsiques:

- Xarxes d'àrea local (LAN) que connecten a curta distància.
- Xarxes d'àrea àmplia (WAN) que connecten a llarga distància.

Aquestes xarxes es combinen entre si a través dels protocols (IP) (Internet Protocol) i el (TCP) (Protocol del Control de Transmissió). Si això és el principi bàsic per poder treballar a distància, la xarxa que possibilita la seva expansió és la XDSI o xarxa digital de serveis integrats. Aquesta xarxa permet tenir l'ample de banda que es necessita per a la rapidesa de les connexions si no que a més ofereix una gamma molt àmplia de serveis. En l'actualitat hi ha dos tipus de xarxes, la XTB o xarxa telefònica bàsica i la XDSI. La diferència per exemple la podem trobar en la capacitat de cadascuna. La XTB permet un sol canal a 28,8 Kbit/s mentre que l'altre permet d'1 a 30 canals de 64 Kbits cadascun. A més la XDSI permet:

- Serveis portadors o de transport d'informació en forma d'imatge i so i interconnexió entre equips terminals.
- Teleserveis o serveis de comunicació que proporcionen la capacitat completa per a la comunicació entre usuaris.

Aquestes facilitats es complementen amb els diferents programes informàtics de suport que permeten:

- Conferències o converses entre diverses persones que permet també interactuar en base a documents comuns (Microsoft Netmeeting és el programa més usat).
- Programes Groupware. Signifiquen un entorn obert per l'ús compartit de coneixements multiplataforma. (el programa més utilitzat és el Lotus Notes) Permeten emmagatzemar informació de forma accessible i útil pel

teletreballador; distribuir la informació a altres persones i connectar-se de forma integrada a Internet (permet incorporar de forma ràpida i senzilla documents i altres informacions al sistema Notes).

Pel que fa al material informàtic, es fa servir el Pentium II i el III amb velocitats de 350 a 600 Mhz, i els Mòdems de 33600 bits/s monocanal a 64 Kbits/s mono i multicanal. Altres instruments que fa servir el Teletreball són:

- Correu electrònic
- Fax
- Videoconferència
- Radiorecerca i telefonia mòbil

Podem comprovar per tant que el Teletreball depèn en gran mesura de l'evolució de les noves tecnologies, de la implantació de sistemes de comunicació amb prou ample de banda com per permetre la transmissió simultània d'imatge, sò i gràfics, és a dir, que suporti de forma efectiva una multiplataforma. Ara també s'ofereix l'ADSL o línia d'usuari digital asimètrica, que és una connexió adequada per les persones que volen rebre més informació que no pas donar-ne, és a dir, persones que naveguen per Internet, i utilitza la pròpia línia telefònica convencional (Villanueva, 1999). Sembla ser que l'evolució de la tecnologia sense fils amb el sistema UMTS està assolint uns nivells de qualitat que fins i tot pot fer desbancar el cable de fibra òptica com a canal de comunicació prioritari per les noves tecnologies. Sembla per tant que no hi haurà barrera tecnològica pel Teletreball ans al contrari, gràcies a aquesta evolució el Teletreball es farà inevitable.

2.6.- Situació actual del Teletreball

El Teletreball no sembla tenir l'evolució que es preveia a l'inici dels anys 90. Una explicació la podem trobar en l'evolució de la tecnologia que tot i ser molt ràpida no ho ha estat en la mesura que les expectatives feien preveure. Una altra explicació la podem trobar en la dificultat del canvi de paradigma social que suposa canviar de mètode de treball, aspecte que segurament s'ha menystingut en totes les previsions i anàlisis per a aquesta dècada. Tot i això el Teletreball va avançant al costat del canvi de la societat i de la mà de les exigències de la globalització. Farem un repàs a diferents aportacions sobre la realitat i les previsions en nombre de teletreballadors.

Per Duran (1998) la UE ho potencia des de fa uns anys. Es parla de 10 milions de teletreballadors a EU i de 8 milions a USA.

Com a una altra referència sobre el Teletreball i la seva importància a l'empresa, destaquem Hewlett Packard, IBM, General Electric i AT&T com a exemples que adopten aquesta nova modalitat laboral. (Capital Humano, 1995) La seva motivació principal és l'estalvi en costos i la satisfacció dels teletreballadors aspecte que fa preveure un futur segur al Teletreball.

Per complementar aquesta visió, podem fer referència al treball de Caballé (1997, pàg.21) on s'esmenten les diferents experiències sobre Teletreball i que donen la dimensió a aquest concepte relacionat amb el funcionament de les grans empreses. Aquesta autora fa referència a experiències a França, Bull el 1994, IBM el 1996 a París amb la supressió i disminució de les superfícies d'oficines i la reestructuració de les delegacions, acords col·lectius sobre Teletreball a Itàlia a empreses de més de 100 treballadors i a Alemanya l'any 1995. A Suècia, trobem les experiències de la Siemens-Nixdorf Informations System. Als Països Baixos, Akzo-Nobel el 1993. Es troben també acords individuals a Bèlgica, Finlàndia, Alemanya i Itàlia. Per tant sembla ser que les grans empreses s'interessen pel Teletreball i assagen diversos sistemes de gestió.

S'estan fent experiències a diverses localitats catalanes amb la intenció de reactivar econòmicament comarques desfavorides (Comisión Europea, 1999). Per exemple el teletreball dins del programa ADAPT amb el suport de la Generalitat de Catalunya, el Consell Comarcal del Bages i la Cambra de Comerç de Manresa. El centre fa divulgació del Teletreball, dóna suport a la creació d'empreses, dóna informació dels projectes europeus, crea material didàctic per a la formació en les diverses tecnologies i orienta professionalment. Un altre exemple el trobem a la Vall de Ribes on s'està gestionant un telecentre per donar servei als teletreballadors de la comarca. El primer telecentre i referent per tots els altres va ser el de Gordexola al País Basc. També podem fer esment del Parc Bit, un projecte liderat pel Consell Insular de Mallorca i que pretenia crear una àrea residencial amb tots els serveis adequats per treballar a distància dels centres tradicionals de treball. Per les últimes dades de què disposem, el projecte tot i seguir viu no ha arribat a assolir els objectius esperats pel poc impuls que se li ha donat.

Podem parlar també que un dels factors de la implantació del Teletreball pot ser precisament la facilitat d'apropar la tasca al client. Això és el que planteja el Teletreball mòbil i el que fa IBM amb el seu programa de Mobility.

Xavier Navarro (1998) Director de consultoria IBM Espanya a Barcelona explica l'experiència de Teletreball a IBM. Les principals característiques són:

- Reducció del 40% d'oficines des del 1992.
- Ha augmentat el cost informàtic.
- Ha augmentat el cost telefònic (inicialment el número 900 i posteriorment la targeta de cobrament revertit).
- El 95% del software és LOTUS amb un sistema de replicació que aconsegueix baixar el temps de connexió i augmentar el rendiment del temps.
- IBM té més persones que el 1992 i aproximadament la meitat de l'espai d'oficines.
- El teletreballador requereix molta automotivació i el treball per objectius.
- Per tots els teletreballadors existeix un 10% de paga variable i un 30% de paga per objectius.

- El teletreballador ha de tenir autonomia i autodisciplina. Es potencia indirectament la individualitat. S'han de buscar mètodes i procediments per facilitar el contacte personal.
- L'augment de la despesa està en la gestió de l'activitat: atenció telefònica, línies directes, suport, revisió... Hi ha més estalvi en equips que no en gestió. És el mateix que si es parla d'Internet, la complexitat està en la gestió del sistema.
- El cost de programació i connexió a xarxa (1.000.000 ptes.) és cinc cops el d'adquisició de l'equipament (200.000 ptes) i incrementa amb el Teletreball.
- El que importa és canviar la manera de treballar a l'empresa, la mentalitat, l'acceptació de nous rols i funcions. S'ha canviat la manera de fer els contractes... -La flexibilitat es valora molt.
- El correu electrònic s'ha de regular per tal que no es converteixi en un càncer que mati allò que es viu. Se'n reben molts i ocupa molt de temps la seva lectura.

D'aquesta experiència podem extreure l'enorme complexitat de gestió d'un sistema de Teletreball que en el cas d'IBM és de Teletreball mòbil. Té uns beneficis econòmics per l'empresa però sobretot compleix un principi fonamental en la nova economia, el d'apropar la realització de la tasca al client i inclús permetre-li la interacció amb el sistema informàtic de l'empresa. Ara bé, s'ha de tenir cura de l'explotació del sistema i en especial de l'abús dels Correus Electrònics que en algun cas poden plantejar fins i tot la contractació d'una persona per a la seva gestió.

Un informe difós el juliol de 1998 per l'Institut de l'Economia Alemanya (IWD) i que recull dades d'un informe de la OCDE (1998) ens informa sobre el % de teletreballadors estimat a cada país, L'informe diu que el Teletreball que segons els experts arribarà a convertir-se en el nou ofici del segle XXI, s'obre pas en importants sectors de l'economia relacionats fonamentalment amb els serveis. La ràpida expansió de les tecnologies de la informació fa preveure que en el futur augmenti considerablement el nombre de persones que realitzen la seva activitat sense necessitat d'anar a un lloc de treball fix i que estiguin connectades a les seves empreses a través d'un ordinador personal, el correu electrònic o internet.

El Regne Unit ja compta el 1997 amb 4 milions de teletreballadors que equivalen a un 15% de la seva població activa. A Finlàndia aquesta forma de treball l'adopta un 13'6% de la seva població activa; a Noruega un 11'4% i a Suècia un 10'3%. D'aquesta manera els països escandinaus i la Gran Bretanya es posen al capdavant dels altres països industrialitzats. Sembla que aquesta tendència continua en l'actualitat.

Als Estats Units existeixen 11 milions de teletreballadors que representen un 8'5% de la seva població activa. El Canadà té un percentatge del 7'1%. A la resta de països industrialitzats les xifres són més baixes.

Podem resumir les dades del Teletreball en el món a través de la taula de la pàgina següent. A la primera columna trobem els països, a la segona el nombre de llocs de treball expressats en milers i a la tercera columna trobem el tant per cent de teletreballadors respecte al total de la població activa de cada país. Les dades són del 1997.

Països	Nombre teletreballadors	% sobre població activa
Regne Unit	4.000	15'0%
Finlàndia	300	13'6%
Noruega	250	11'4%
Suècia	400	10'3%
EE.UU.	11.100	8'5%
Canadà	1.000	7'1%
Irlanda	40	2'9%
Alemanya	800	2'4%
Països Baixos	140	1'9%
França	300	1'3%
Espanya	100	0'8%
Portugal	30	0'7%
Bèlgica	20	0'5%
Grècia	20	0'5%
Itàlia	100	0'5%
Austria	20	0'5%
Dinamarca	10	0'4%

Taula 2.6. Implantació del Teletreball. Font: OCDE, SW 2000 Teleworking Studies. Febrer 1998.

En canvi Caballé (1997, pàg.22) afirma que donada la manca de definició exacta del Teletreball i l'absència d'investigacions sistemàtiques i d'estadístiques adequades, és difícil de definir la implantació real d'aquest tipus de treball dins de la UE i fer-ne una comparativa.

Tot i això, diu que segons el projecte europeu TELDET, el 1994 i amb una definició àmplia de Teletreball, el 5% de les organitzacions de la UE realitzaven Teletreball; el nombre total de teletreballadors era estimat en 1.5 milions dels quals el 50% eren d'UK, França computava 215.000 teletreballadors, Alemanya 150.000, Espanya 100.000 i Itàlia, 95.000. Segons DGT el 1995 hi havia a EEUU de 6 a 9 milions segons les fonts. Els resultats d'aquest treball es poden trobar a Korte i Wynne (1996).

Com es pot comprovar les estimacions no estan gaire lluny de les de l'informe esmentat anteriorment.

Plana (1998) aporta la dada estimada sobre el nombre de teletreballadors a Europa i als Estats Units que la xifra en el 0,3% del total de treballadors a full time. A més, cita un estudi de British Telecom titulat *The Environmental Impact of Teleworking* que aporta les següents dades:

- A Europa suposa 3'6 milions d'un total de 120 milions però hi ha un estudi que diu que el 54 % o sigui 54 milions tenen treballs atípics i per tant són susceptibles de teletreballar.
- 987.000 treballadors que teletreballen el 70 % de les hores.
- el 4% de treballadors teletreballaven sense comptar situacions especials
- 1/3 venen del camp de la banca, les finances i el sector assegurador.
- 1 de cada 6 són del sector de l'administració, educació i salut.
- el 70 % de l'activitat és de gestió administrativa i activitats de professional liberal

L'estimació de 1999 a través d'una enquesta d'Empírica dins del projecte ECaTT continuació del projecte TELDET de 1994 que xifra en aproximadament 9 milions el nombre de teletreballadors a Europa aspecte que representa un 6% sobre el total de la població activa. D'aquests 9 milions, tres corresponen al Teletreball a casa com a mínim un dia a la setmana que representa aproximadament un 2 % de la població activa. Entre 1997 i 1998, la mateixa font indica que el creixement en nombre total de teletreballadors ha estat d'un 45% mentre que a EEUU ha estat del 42%. Sembla per tant que el creixement tot i la diferència de preus i tarifes dels serveis a cada àrea és similar. També podem comprovar que si estadístiques anteriors atorgaven al Regne Unit gairebé la meitat dels teletreballadors, aquesta font indica que Alemanya supera el Regne Unit en nombre de teletreballadors i Dinamarca, Finlàndia, Holanda i Suècia la superen en percentatge sobre la població activa. El Teletreball a casa suposa la principal forma de Teletreball amb un 49% del total.

Pel que fa al futur del sistema, podem suposar que n'hi ha donada l'evolució de les organitzacions cap a la descentralització i la supressió de serveis que no generen valor al producte final. Ara bé, hi ha uns camps on sembla més probable que es desenvolupi el Teletreball. Plana (1998) proposa diversos escenaris on es pot desenvolupar el Teletreball i entre ells cita les oficines/delegacions d'una empresa, els equips de projecte virtuals; el "Flex Work" a "part time" o sigui treball flexible a temps parcial; el treball mòbil o "Mobile work"; els Telecentres sigui de proximitat o rurals ("neighborhood office" o "telecottage"); el treball a casa; i altres àrees que encara estan per determinar donat que cada dia estan sortint noves modalitats de treball.

El mateix autor opina que en un futur hipotètic sembla que es confirmarà una tendència cap a l'aparició i consolidació d'un nou model cultural: d'empleat a emprenedor; de cap a líder; del control a la confiança, del poder del símbol al de l'eficàcia; hi ha haurà una cultura del canvi tecnològic i una cultura de formació continuada al costat d'una cultura de l'acord; i finalment apunta que apareixeran serveis complementaris a la pròpia producció que permetran el treball en xarxa.

Plana també aporta una dada significativa respecte l'economia de països considerats subdesenvolupats. Per exemple, es considera que el 3% del PIB de l'Índia és aportat per teletreballadors programadors de software que treballen per altres països.

D'altra banda, trobem en la situació actual una certa controversia sobre l'existència mateixa del Teletreball. El Teletreball existeix gràcies a les noves tecnologies o el Teletreball entès com a treball a distància ja existeix des de fa segles? Sembla que el Teletreball sorgeix amb les noves tecnologies i amb l'evolució de la societat tal i com hem comentat, però també és cert que aprofitant les diverses tecnologies del moment, la comunicació i a distància ha existit des de fa molt de temps i inclús si parlem del treball, també s'ha efectuat treball a distància quan el corredor de comerç visitava unes regions i al cap d'un temps trametia la comanda de forma personal, a través del Telègraf, el telèfon, el Telex o el fax. Sembla ser que en totes aquelles professions que treballen a distància el Teletreball té el terreny preparat per créixer.

Per Paul Van der Voort, president de la patronal catalana de treball temporal AETTCA, no podem parlar de Teletreball (1998). El Teletreball per ell és portar la feina a casa del treballador i no a la inversa, i això fa temps que es fa. Per ell no és un entorn laboral de futur donat que la corporació necessita d'un nucli identificador i socialitzador. El que canvia en l'entorn laboral és la internacionalització de l'economia. l'exportació de la producció cap a països amb mà d'obra més barata. Torna a les arrels del Teletreball. A Holanda sempre ha anat lligat a polítiques medioambientals. Sembla que el Teletreball a Espanya és de l'ordre de l'25% de la població activa, és a dir poc més de 100.000 teletreballadors. Però les estadístiques enganyen donat que no sabem del cert què es considera Teletreball i què no.

Per últim, caldria esmentar la importància que està tenint el desenvolupament de la telemàtica en la formació. La UOC ha marcat una pauta a Catalunya i a Espanya en l'ensenyament universitari a distància. A partir del seu campus virtual, alumnes i professors es poden comunicar i fins i tot intercanviar impressions i informació com si fos una classe presencial. La videoconferència també ajuda en la tasca de la formació i també com a factor bàsic de la interacció, el correu electrònic. El campus també permet la interacció entre diversos grups de professors que treballen en equips integrats dins d'àrees de coneixement. Hi ha altres universitats que s'han apuntat a l'ús d'aquestes noves tecnologies, per exemple la URL i altres universitats de l'Estat i de Sudamèrica que són assessorades per la UOC. En aquest sentit s'acosta a la tesi generalitzada de fomentar el Teletreball a part time, sense que esdevingui una feina a temps total. (Ortiz, 1995). I és en el mateix sentit que podem apostar pel Teletreball com a sistema de futur, a temps parcial i com a complement de les diverses activitats que ja es desenvolupen a distància.

Recapitulació sobre l'aproximació a la pràctica del Teletreball des de la literatura

En aquest capítol hem repassat els aspectes teòrics sobre la pràctica del Teletreball. Ens hem fixat en les tasques susceptibles de fer-se a través del Teletreball i sembla que hi ha un cert consens en identificar-les amb tasques realitzades a distància del lloc de treball de l'empresa o de l'oficina central i/o a distància del client i que es realitza per mitjans telemàtics. Aquesta definició inclou tasques liberals i relacionades amb els camps del disseny, la traducció, les assegurances i serveis bancaris, el suport administratiu, la traducció, l'atenció als clients i tasques de consultoria i assessorament en general.

Totes aquestes tasques es poden dividir entre les de baix valor afegit i les d'alt valor afegit. Les primeres són les tasques auxiliars que completen processos de més valor. Les segones són desenvolupades per professionals qualificats i són la base de processos d'alt valor afegit per a la consecució dels objectius finals de la tasca. La diferència entre aquestes dues divisions a nivell pràctic és la consideració social i econòmica de cadascuna.

Pel que fa als avantatges i inconvenients d'aquest sistema de treball, podem concloure que hi ha avantatges evidents tant per l'empresa que pot aconseguir millors resultats com per la persona teletreballadora que pot aconseguir més autonomia i motivació. Però el que ens aporta una reflexió més profunda són els inconvenients, en especial els centrats en l'individu i en el propi domicili. Sense un control adequat de l'entorn psicosocial i una actitud i capacitat determinada, la implantació o adopció d'un sistema de Teletreball pot resultar contraproduent i no només per l'individu sinó també de retruc per l'empresa i per la comunitat. La soledat que pugui experimentar una persona que teletreballi es pot traduir en un augment de desplaçaments, o en un consum exagerat de calefacció o aire condicionat amb el conseqüent augment de l'energia consumida.

Sembla que es requereixen uns trets característics per part dels teletreballadors per poder practicar el Teletreball. Aquestes característiques es centren en la capacitat d'autogestió de la pròpia tasca. Això implica capacitat d'organització, resistència a la

solitud, iniciativa, coneixement dels sistemes de comunicació, capacitat de relació amb els altres, capacitat de negociació amb l'entorn, visió global de les diferents problemàtiques a resoldre, i de forma important, tenir formació per desenvolupar la tasca. Aquest últim aspecte es relaciona amb la competència per portar a terme la missió encomenada.

Relacionat amb l'estructura psicològica hi ha la percepció de seguretat en la feina, aspecte que dóna estabilitat a la persona. En el cas del Teletreball, la legislació aplicable afavoreix la sensació de precarietat i per tant afecta l'estructura psíquica de la persona que practica aquesta modalitat de treball. No sembla existir una legislació específica si bé s'adapten legislacions existents com les de prevenció de riscos en treballs amb ordinadors. Com més específica és la relació de treball, més seguretat dóna a les parts. El marc de referència de la situació deriva en una especificitat dels objectius i per tant deixa clares algunes situacions i relacions de treball que es poden donar en relació a la tasca encomenada.

Pel que fa als sindicats, si bé han estat en contra del Teletreball per la precarització que pot suposar del treball i la pèrdua del seu propi poder que pot significar la individualització del treball, en l'actualitat inicien un paper de lideratge sobre les condicions de treball i l'aplicabilitat del Teletreball en especial per les persones amb disminució. La seva actitud vers el Teletreball és molt important pel futur d'aquest sistema de treball.

Si ens centrem en la implantació d'un sistema de Teletreball a l'empresa, la principal conclusió és la de la necessitat d'adoptar una direcció per objectius i centrar la gestió en la comunicació directa amb l'individu. Per tant, els corrents de pensament que posen èmfasi en la persona, en les capacitats de l'individu per responsabilitzar-se de la tasca, estan afavorint el clima psíquic i social que pot afavorir el Teletreball. Un altre aspecte a destacar és la necessitat de fer un pla pilot que introdueixi a poc a poc el nou sistema de treball per després fer-ho extensiu a la resta de l'organització. La infraestructura a casa s'ha de controlar per part de l'empresa donat que d'aquesta infraestructura en depèn la productivitat del teletreballador a l'ensems que el nivell de tecnologia de què es

disposi per fer la tasca. També pel teletreballador és important tenir una infraestructura adequada per desenvolupar la seva tasca.

Finalment es constata l'evolució més lenta del Teletreball en relació a les estimacions del principi de la dècada dels noranta. Aquesta evolució més lenta es reflecteix en la poca presència del Teletreball en l'imaginari social. Aquesta situació sembla que es deguda a la dificultat de canviar, a la creença que un treball a casa és un treball precari, i al poc coneixement que té l'empresa en general d'aquest sistema. Tot i això, les iniciatives dels telecentres, dels sindicats en relació sobretot als discapacitats i les d'empreses que es proposen plans pilot de Teletreball, donen un impuls constant a la implantació d'aquest nou sistema de treball.

TESI DOCTORAL

**ELS NOUS PROCESSOS DE TREBALL.
La Gestió Psicoambiental a l'Empresa:
El Teletreball**

APARTAT C

Capítol III

APARTAT C

CAPÍTOL III

Metodologia de la investigació

Índex

	Pàg.
Introducció	196
3.0.- Els Objectius	198
3.1.- Definició del Mètode d'Anàlisi	199
3.1.1.- Justificació teòrica de l'anàlisi del discurs	200
3.1.2.- La importància de l'anàlisi de l'entorn	205
3.1.3.- La definició de la problemàtica d'estudi	206
3.1.4.- La tècnica per a fer l'anàlisi del discurs	207
3.2.- La construcció del Model d'Investigació	209
3.2.1.- L'Entrevista, la Fitxa d'Autovaloració i l'Observació com a part del Model d'Investigació	
3.2.1.1.- Entrevista	213
3.2.1.2.- Fitxa d'Autovaloració	215
3.2.1.3.- Observació	216
3.2.2.- El Model d'Anàlisi dins del Model d'Investigació	218
3.2.3.- L'operativització de l'objecte d'estudi i l'anàlisi del discurs aplicat	
3.2.3.1.- Operativització de l'objecte d'estudi	230
3.2.3.2.- Anàlisi del discurs aplicat	232
3.2.4.- Anàlisi dels Resultats	234
Recapitulació sobre la metodologia de la investigació	237

Introducció

A partir de la revisió del concepte efectuada al capítol I i al capítol II, han anat surgint les preguntes, els conceptes relacionats amb el Teletreball i la revisió dels objectius inicials. Algunes d'aquestes qüestions seran l'objecte d'aquest estudi, utilitzant una metodologia d'investigació basada en l'anàlisi del discurs i en certa manera en la gramàtica generativa de Chomsky (1957, 1965, 1986). I diem això perquè la gramàtica generativa és aquella que contempla el llenguatge com a generador de solucions infinites a partir d'un conjunt finit de regles. La importància d'aquest autor i de la gramàtica generativa es referenciada també a Bernárdez (1982, pàg.235). És de suposar que l'anàlisi de l'estructura superficial ens portarà a determinar l'estructura profunda, la base del pensament i del concepte. I això és exactament el que hem intentat, de l'estructura superficial treure l'estructura profunda, allò que l'individu està sentint en aquells moments analitzat a través d'un model extret de la literatura. A partir de les fonts esmentades i de l'afegit dels postulats construccionistes tal com els presenta Burr (1997), les aportacions de Berger i Luckmann (1966/1996) referides a la construcció social de la realitat, les de Fromm (1941/1979) referides a l'estructura psicològica de l'home modern, del mateix Fromm (1947/1995) pel que fa a l'aportació individual al pensament col·lectiu, de les aportacions de Vigotski (1934/1988) referides a la interrelació entre llenguatge i pensament, i de les aportacions d'Íñiguez i Antaki (1994), s'ha generat aquesta metodologia per a la investigació. Aquesta aproximació metodològica ens ha permès adoptar una variant de l'anàlisi tradicional del discurs i desestimar per a aquesta investigació la metodologia de l'anàlisi del contingut més quantitativa i que potser no ens aporta informació rellevant per a la investigació donat que ens basem més aviat en els aspectes contextuals que emmarquen el concepte i no tant en la descripció detallada del text. L'objectiu de la recerca és descriure el concepte i alguns trets psicològics característics dels teletreballadors i per tant no ens sembla rellevant l'anàlisi estadística dels continguts lingüístics ni l'anàlisi semàntica del llenguatge utilitzat. Si els objectius fossin precisament el tipus de llenguatge utilitzat pels teletreballadors o internautes en general (aspecte força interessant per a una tesi), probablement escolliríem l'anàlisi del contingut des d'un punt de vista quantitatiu.

Per aquest motiu s'ha realitzat una anàlisi del discurs a partir d'unes dimensions i d'unes categories extretes de la revisió teòrica en un primer redactat. Aquestes dimensions i les seves categories d'anàlisi han estat modificades a partir de les aportacions que s'han recollit en les diferents fonts d'informació que es troben els corresponents capítols fins a completar un model estàndard seguint a Aznar Minguet (1992, pàg.17) que es pot trobar més endavant a l'apartat del Model d'Anàlisi. Aquí rau precisament l'especificitat de la investigació, en el seu resultat plasmat en un model d'anàlisi del discurs social i la inclusió de noves dimensions i categories d'anàlisi que no alteren el model ans el contrari, l'enriqueixen. Algunes dimensions i categories no tenen rellevància segons la font d'informació, però en una altra font hem trobat la informació necessària per donar resposta a la categoria. I com que tot discurs s'ha d'analitzar en el seu context (Diez Pacheco i Cruz Martínez, 1987), en el model d'investigació s'ha incorporat la revisió d'aquest context en un dels capítols.

De cara a construir el model general d'investigació i per completar el model d'anàlisi de la informació, fem servir les aportacions de Quivy i Van Campenhoudt (1997) desenvolupades a l'apartat corresponent.

3.0.- Els Objectius

Recordem els objectius que ja hem referenciat al Capítol 0 d'introducció general a la Tesi. Els objectius centren la recerca d'una metodologia adient que els pugui donar resposta. Els objectius són:

A nivell general, revisem el concepte de Teletreball i el seu entorn històric i tractem de definir les condicions psicosocioambientals relacionades amb la seva pràctica.

A nivell específic, es vol:

- Analitzar els diferents discursos sobre Teletreball per tal d'identificar els aspectes comuns.
- Analitzar diferents realitats del Teletreball practicat des de casa.
- Definir variables que s'han de tenir en compte per l'empresa en el canvi cap a un sistema de Teletreball.
- Definir alguns trets característics de la persona que teletreballa.
- Definir algunes variables que han de tenir en compte les persones que teletreballen per aconseguir un entorn favorable al Teletreball.
- Definir condicions psicosocioambientals relacionades amb el Teletreball.

Tal com hem comentat, per donar-los resposta, plantegem una orientació metodològica basada en l'anàlisi del discurs sobre diferents fonts o perspectives d'anàlisi.

3.1.- Definició del mètode d'anàlisi

A partir de la revisió bibliogràfica i la revisió metodològica sobre estratègies de recerca en estudis especials com el que ens ocupa, basem la metodologia en l'anàlisi del discurs tal com ens el defineix Vallès (1997), Alonso (1998) i ens el contrasta Burr (1997). Partim de les tesis construccionistes (Burr, 1997) a partir de les quals és el llenguatge, el discurs, el que conforma la realitat. En aquest sentit el discurs sobre el Teletreball està configurant la realitat del concepte i la mateixa vivència dels que es consideren teletreballadors tal i com comenten Berger i Luckmann (1996). De la mateixa manera ens inspirem en els treballs de Vigotski (1988) amb la dialèctica entre el pensament i el llenguatge, i en els treballs de Fromm (1979; 1995) amb la contribució de l'individu al pensament col·lectiu i l'estructura psicològica de l'home modern enfront d'un univers immens que ha de controlar.

A part dels autors referenciats, per definir el mètode per a l'anàlisi del discurs també ens hem inspirat en els treballs de Caballé (1997). La metodologia que s'ha fet servir ha estat la combinació de les recomanacions d'aquests autors i l'aportació d'una combinació d'altres metodologies com són l'entrevista, l'autovaloració i l'observació.

3.1.1.- Justificació teòrica de l'anàlisi del discurs

Parker (1992, pàg.5) defineix "Discurs" amb reserves com "un sistema d'afirmacions que construeix un objecte".

Foucault (1991) va afirmar que "els discursos són pràctiques que formen els objectes de què parlem".

Burr (1997, pàg.55) ens diu que "un discurs fa referència a una sèrie de significats, metàfores, representacions, imatges, històries, afirmacions, etcètera, que d'alguna manera produeixen col·lectivament una determinada versió dels esdeveniments. Fa referència a una manera determinada de representar un cert esdeveniment- o una persona o classe de persones- de retratar-lo amb una llum determinada. (...) Cada discurs explicarà una història diferent a proposta del mateix esdeveniment: el representarà d'una manera diferent".

Continua Burr (pàg. 60) "Els discursos no són idees abstractes, maneres de dir que menen una existència independent de la del món real, ans al contrari: tenen molt a veure amb l'organització i el funcionament de la societat".

Alonso (1998, pàg.208) afirma que "discurs és una activitat, un procés que expressa en un pla significant, mitjançant un sistema de signes i de regles de composició d'aquests signes, l'articulació d'un sentit -és a dir una actitud i una finalitat humanes- a una referència o realitat extralingüística designada". Per tant, analitzant el discurs obtenim el sentit social del significat.

Altres aportacions d'Alonso (1998, pàg.203) justifiquen l'anàlisi contextual dels discursos i la seva indèstria relació amb l'acció que provoquen, amb les relacions socials que es produeixen i per tant l'opció de l'anàlisi del discurs sembla més idònia que l'anàlisi del contingut quantitatiu del text: "...en la investigació social allò que ens interessa no és la perfecció, l'estil o l'estructura subjacent del text, sinó la capacitat d'acció, la praxis dels discursos. (...) cosa que implica una visió pragmàtica del discurs,

però no tant una pragmàtica lingüística de la microsituació intercomunicativa, com una macro pragmàtica referida als espais i conflictes socials que produeixen i són produïts pels discursos.” També citant a Ricoeur (1995) afirma que “...el text és el pla objectiu i material d’un procés que troba valor hermenèutic en tant que ens serveix de suport per arribar a fer visibles, i interpretables, les accions significatives dels subjectes en societat; el text no conté el sentit, ni és el sentit mateix, és el mitjancer i la via cap el sentit”. Per tant ens està demanant que interpretem el text per trobar el sentit del discurs.

Gergen (1989) afirma que tothom actua mogut pel desig de fer prevaler la seva versió dels fets per damunt de qualsevol altra; tothom participa en una mena de cursa que atorga al guanyador el dret d’èsser escoltat, és a dir, la veu. És per això que a l’hora de presentar una construcció de nosaltres mateixos en triem una que tingui força possibilitats d’imposar-se, és a dir, que pugui validar i legitimar la nostra posició. En aquest sentit, Gergen ens alerta de la possibilitat que els discursos siguin esbiaixats en funció de les circumstàncies de cadascú, aspecte que d’altra banda perseguim per tal de trobar un discurs que ens defineixi el Teletreball.

Seguint a Burr (1997) podem trobar deu aspectes relacionats amb el llenguatge i la construcció de la realitat que ens aporten elements per justificar la metodologia de l’anàlisi del discurs. Són:

1. El discurs produeix la realitat social, el paradigma és fruit del discurs.
2. El discurs és símbol de poder.
3. La veritat no existeix, és una construcció social.
4. El constructivisme indica que la realitat no es pot abordar des d’una posició concreta. Per tant no té raó de ser l’essencialisme i el discurs constructivista esdevé antiessencialista.
5. La realitat no existeix, el paradigma és tant sols l’explicació de la realitat a través del llenguatge. Per tant el construccionisme és antirealista.
6. Tot discurs té significat en funció de la seva àrea d’influència, del seu context i del temps i el lloc on és emès. Per tant el coneixement té una especificitat històrica i cultural.

7. El llenguatge és una condició prèvia al pensament i esdevé una forma d'acció social a través de la qual es transforma la societat. En aquest sentit tots els discursos són elaboracions de la realitat i defineixen l'acció a emprendre.
8. Sense la interacció i la pràctica social, el discurs no serveix per a la construcció de la realitat. Sense el contacte i la interacció, les persones no comparteixen l'acció social i no esdevenen un grup d'acció que desenvolupi la societat.
9. Els processos a través dels quals es comunica i es comparteix el discurs esdevé fonamental en la percepció de la realitat. Sense el procés no es fa la realitat.
10. La personalitat és fruit de la interacció social. Depèn del context social.

Per tant podem destacar la importància del discurs i la interrelació en la creació del paradigma social. Aquesta constatació ens justifica el fet d'interpretar el discurs per trobar el paradigma social que s'hi amaga, en el nostre cas, la definició del concepte Teletreball i els seus aspectes col·laterals.

Una altra aportació de Burr (1997) ens dona un altre argument a favor de l'anàlisi del discurs. Per aquesta autora hi ha dos aspectes a tenir en compte a l'hora d'analitzar el discurs:

- El llenguatge i el pensament van estretament lligats (És el mateix que ens aporta Vigotski (1934/1988) i que trobem també a Vila (1987). És a dir, a través del llenguatge arribem al pensament.
- Un cop elaborat el discurs és difícil no creure que el discurs sigui real. Per tant, a partir del discurs podem observar la construcció social de la realitat.

Per Alonso (1998, pgs.212-213) "L'anàlisi dels discursos en sociologia el concebim, no tant dins del gir lingüístic del coneixement contemporani, com en el més genèric del *gir interpretatiu* de les ciències socials contemporànies" (Citant a Rabinow i Sullivan 1987,

pàg.15) “El camí de la interpretació d’aquesta manera no ens ha de conduir a cap arbitrarietat de l’autor d’aquesta interpretació; com va dient Umberto Eco des de fa més de trenta anys, el lector no pot usar el text com vulgui sinó com el text vol ser usat” (citant a Eco, 1993, pgs.77-82). És a dir, “la interpretació té sentit quan reconstrueix, amb rellevància, el camp de forces socials que ha donat lloc a la investigació, i quan la seva clau interpretativa és coherent amb els propis objectius concrets de la investigació; un doble enfocament pragmàtic -pragmàtica dels discursos socials, pragmàtica de l’estratègia de la investigació- que ens allunya definitivament de qualsevol formalisme lingüístic o matemàtic com de qualsevol anhel de sobreinterpretació”. Amb tot això, Alonso justifica l’anàlisi del discurs des d’una òptica interpretativa, des d’un model d’anàlisi construït exprofés a partir del coneixement prèvi i del que ens aporta el mateix discurs. També en un altre paràgraf, Alonso (pàg.212) ens parla de la necessària anàlisi contextual del discurs i per tant ens justifica l’adopció d’un model d’anàlisi no basat en la quantificació sinó en la comparació amb altres discursos contextualitzats: “La interpretació sociològica dels discursos no és, per tant, una anàlisi del contingut -definit com la suma dels significats prefigurats de les paraules que componen el text-, ni una anàlisi formal- es realitzi tant en el plànol sintàctic, morfològic, estilístic, fònic o semàntic- sinó una anàlisi contextual” (citant a Diez Pacheco i Cruz Martínez, 1987, pàg.27). Continua Alonso, (pàg.216) “Text i Context, per tant, es troben interpenetrats en un conjunt de relacions complexes i múltiples. Analitzar el discurs és construir un sistema “ad hoc” de categories concretes sobre els textos -models de textos- que ens permetin interpretar la realitat social vinculada a aquests discursos”. I continua en el mateix paràgraf defensant l’opció constructivista: “Proposta per tant de programa d’investigació constructivista que opera no amb la idea de descripció objectiva de la realitat social a través dels seus missatges, o de la invenció d’aquesta mateixa realitat pels seus discursos (...), sinó amb el pressupòsit que investigar és generar construccions concretes, construccions que permetin conèixer a través d’una dinàmica d’adquisició d’informació en relació amb la informació i els esquemes cognitius que es tenen de forma prèvia, a través d’un moviment d’organització i reorganització significativa del coneixement a través d’un procés intern, actiu i personal” (citant a Aznar Minguet, 1992, pàg.17). Alonso (pgs. 216-217) proposa la idea, coincident amb Ibañez (1985) de l’investigador com a *subjecte en procés* en el sentit que “cada vegada que estem fent una investigació estem creant les seves categories, independentment que aquestes

categories estiguin formulades o inventades de forma prèvia per un altre autor com a categories genèriques, donat que l'investigador en utilitzar-les en el seu esquema interpretatiu les està *reinventant* en el món concret de la realitat que investiga. Les categories no pressuposen a l'investigador en l'anàlisi del discurs, sinó que és l'investigador el que interpreta la realitat concreta fent servir aquestes categories com a eines, no com a imposicions o coartades.”

Parker (1992) exemplifica la complexitat de la categorització de les persones quan pensen en alguna cosa. Per aquest autor es fan servir tres categories:

- Ontològica (Naturalesa de les coses, la seva existència)
- Epistemològica (Significat de les coses)
- Políticomoral (Subcategoria epistemològica que es crea a partir del discurs)

Per Parker, el problema en la construcció del discurs és identificar els aspectes políticomorals com una categoria ontològica. És a dir, el concepte satisfacció presentat com si fos de naturalesa ontològica; o el concepte treball com una realitat ontològica. Cal reconèixer la categoria de la que parlem quan fem servir un determinat llenguatge per construir un determinat discurs. Aquestes categories ens poden fer pensar en el factor poder com a determinant del pas d'una categoria políticomoral a una categoria ontològica tal i com es pot recollir dels diferents estudis sobre poder que trobem a Cartwright, D. i Zander, A. (1979); i en especial a l'article de French i Raven (1959).

3.1.2.- La importància de l'anàlisi de l'entorn

També ens comenta Burr (1997) que l'entorn físic on es desenvolupa la pròpia activitat condiona el llenguatge, els actes i les paraules, i per tant la representació conceptual del món. Des d'aquest punt de vista podem pensar que el Teletreball pot ser un element de revolució social en crear un nou paradigma de les relacions laborals on les noves tecnologies i la visió global del món sense distàncies, ni temps, ni lloc específic, configuren un nou marc d'interacció social. El concepte es pot ampliar a través dels exemples que expliquen com el fet de compartir un espai permet incorporar diversos conceptes que d'una altra manera no són assimilats. Per exemple, les relacions laborals on un grup de persones comparteixen un temps i un espai esdevé un bon marc per a l'aprenentatge de conceptes com els de grup, unitat, companyonia o sindicació. En canvi, si es treballa de forma aïllada, aquests conceptes no són tan assimilables ni es poden compartir. Sembla per tant que seria difícil arribar a crear una vaga o una manifestació de teletreballadors o un aprenentatge compartit en totes les seves connotacions incloses les no verbals.

Amb l'anàlisi de l'entorn aportem significat al discurs a part de poder analitzar les condicions psicosocioambientals del treball.

3.1.3.- La definició de la problemàtica d'estudi

La construcció de la problemàtica d'estudi s'ha fet a partir de les primeres entrevistes exploratòries i de la revisió bibliogràfica. Hem detectat que no hi ha gaire coneixement del que és teletreballar. A nivell teòric hi ha diferències entre les diverses fonts consultades. A nivell de l'aplicació pràctica, també ens trobem amb diferents realitats. La definició col·lectiva del que és el Teletreball i els seus aspectes psicosocials configura la problemàtica d'estudi. Es tracta d'esbrinar l'imaginari social respecte aquest concepte, plasmar-lo a través de les seves diferents expressions i definir-lo a l'ensens dels seus condicionants psicosocials. Delimitem el concepte en un dels seus vessants, en el treball a casa que és la situació més extesa en la realitat i en l'imaginari social.

Sobre aquesta problemàtica bastim un Model d'Investigació basat en l'Anàlisi del Discurs tal com el definirem més endavant i un Model d'Anàlisi de la informació que es vincula amb el Model General de la Investigació en ser un dels seus components.

Més endavant, en l'apartat referit a l'operativització de l'objecte d'estudi, fem referència a la forma com hem abordat aquesta problemàtica.

3.1.4.- La tècnica per fer l'anàlisi del discurs

Per tal de fer una anàlisi del discurs, Burr (1997, pàg.105) proposa desconstruir. El concepte vol dir disseccionar el text de tal forma que permeti explicitar les representacions d'actes i persones que contenia a través de:

- Revelar contradiccions (en la contradicció o en el contrari trobem el significat) tal com proposa Derrida (1974, 1978, 1981):
 - Descobrir les contradiccions internes.
 - Explicitar-ne les connotacions reprimides.
 - Demostrar fins a quin punt tendim a acceptar els principis que se'ns hi proposen.

Aquesta tècnica és l'anomenada "Desconstrucció". Els fonaments teòrics de la desconstrucció són el relativisme i la naturalesa problemàtica de la realitat. Per això cal desglossar el discurs per esbrinar la "realitat" implícita en cada discurs.

- L'anàlisi retòrica del discurs tal com proposa Billig (1990) que basa el discurs en la intenció de persuadir, de convèncer dels nostres arguments que sempre hi ha implícita en els discursos.
- L'arqueologia del saber. Es basa en la genealogia de Foucault (1991) i es tracta d'analitzar el desenvolupament de les concepcions, els discursos i les representacions actuals de les persones i de la societat amb la intenció d'explicar la constitució i el manteniment de les "veritats" del nostre temps i les relacions de poder corresponents.
- L'estudi dels discursos dominants a través de les dimensions definides en el propi discurs. Aquesta és una metodologia que des de la psicologia tradicional pot ser titllada de subjectiva però que des del punt de vista del construccionisme social és tant vàlida com qualsevol altra de les lectures possibles. Tanmateix Burr (1997) coincidint amb Parker (1992), desaconsella fer una anàlisi a partir d'un individu

sol. Donat que els discursos són transindividuals, fóra aconsellable que l'anàlisi del discurs la fessin dues o més persones de la mateixa comunitat lingüística.

Aquesta última tècnica és la que adoptem en el model d'anàlisi proposat que també està inspirat en les aportacions d'Ibañez (1985). És a dir, el model d'anàlisi va essent modificat a partir dels discursos analitzats i per tant l'investigador és un subjecte en acció que modifica i adapta la realitat al model d'anàlisi reinventant les categories del model.

3.2.- La construcció del model d'investigació

Seguint a Quivy i Van Campenhoudt (1997) s'ha proposat una fase prèvia de recollida d'informació. Aquesta fase ha consistit en la revisió bibliogràfica i en la realització d'unes entrevistes prèvies a persones que:

1. Són experts reconeguts en el tema. El cas de Pantaleó Villanueva (0300) i d'Alba Caballé (0304) a partir de les seves investigacions.
2. Tenen una certa relació per motius de feina. Cas d'Esteve Aimerich (0301) i d'Adriano Velasco (0303)
3. Tenen una relació pel que fa a l'ús del Teletreball. És el cas de Fèlix Eroles (0305).

A partir de la seva informació i de la revisió bibliogràfica, s'ha dissenyat una fitxa d'autovaloració (es pot trobar a l'apartat E d'annexos) que serveix per centrar les entrevistes als teletreballadors donat que fan possible l'aclariment conceptual del significat del Teletreball a la pràctica. També amb la seva aportació s'ha creat un model d'anàlisi (Vegeu l'apartat següent) amb una sèrie de dimensions considerades a priori com a definitòries del Teletreball i dins de les quals s'han definit unes categories que les conformen. Aquest model d'anàlisi serveix per a homogeneïtzar i classificar la informació i fer-la comparable entre les diferents fonts.

Aquest grup d'entrevistes forma part d'un nivell d'anàlisi que hem anomenat Anàlisi dels Productors del Discurs, seguint les recomanacions de Quivy i Van Campenhoudt (1997). També es proposa un altre nivell d'anàlisi que consisteix en la contextualització del discurs. El discurs és acció en el moment que es genera. Finalment se'n proposa un altre basat en el discurs dels que se'l fan seu. Podem definir-los com:

1. **Producció:** anàlisi dels productors del discurs: articles, llibres, personalitats rellevants, Internet, Premsa, televisió, debats virtuals (En el nostre cas Maig 98 i llista de Teletreball)...

2. **Contextualització:** perquè està passant ara? Anàlisi sociohistòrica. A través dels diferents articles recollits sobre la societat de la informació i aspectes col·laterals. En aquest cas es tracta també del discurs elaborat per la ECTF i els seus dirigents (Eduardo Barrera), altres documents de la Unió Europea concretament de la DGXIII, i la tasca de divulgació que fan per exemple Joan Majó presentant la Societat de la Comunicació i Antonio Padilla des de la Universitat de Màlaga fent conferències i seminaris alhora que modera la llista de Teletreball. També recollim les aportacions de Manuel Castells sobre la Societat Xarxa.

3. **Apropiació del discurs:** és la forma com la gent se'l fa seu; el que reproduïxen del que han interioritzat. En el nostre cas poden ser els comentaris a la llista de Teletreball de la red Iris moderada per Antonio Padilla. Es pot recórrer a un expert per tal que expliqui la situació del Teletreball des de la seva òptica. En aquest cas podem pensar en Pantaleó Villanueva i en Alba Caballé (Consum del discurs). També entra en aquest nivell d'anàlisi tota la informació recollida a través de les entrevistes i els qüestionaris si bé ho tractem a part, amb independència dels participants a la llista dels que ignorem el perfil.

Amb aquests tres nivells bàsics es configura el model d'Investigació que es fonamenta per tant en:

- 1 Anàlisi sociohistòrica i revisió bibliogràfica a partir de les fonts tradicionals.
- 2 Anàlisi dels generadors del discurs a partir de la informació de la Xarxa i aplicant el model d'anàlisi.
- 3 Anàlisi dels consumidors del discurs a partir de la llista de distribució sobre Teletreball aplicant el mateix model d'anàlisi.
- 4 Anàlisi dels practicants del concepte que alhora que en són consumidors, dins de les seves possibilitats també en són productors. La realitat concreta del Teletreball a casa a partir de la realització d'una entrevista, de l'observació del lloc de treball i de la complimentació d'una fitxa d'autovaloració per centrar la temàtica de l'entrevista, aplicant el mateix model d'anàlisi que als

apartats anteriors. Aquest últim punt ens dóna la visió pràctica, la de la vivència concreta d'una situació de treball a casa.

Per tal de completar aquest model d'anàlisi, cal recordar el que hem comentat al capítol d'introducció. La tesi està dividida en sis apartats i deu capítols.

El primer apartat, **A**, correspon a la presentació general de la Tesi Doctoral i incorpora el Capítol 0. L'apartat **B** correspon a l'aproximació teòrica al Teletreball i incorpora el Capítol I i el II. Amb aquest apartat obtenim la situació sociohistòrica del Teletreball, el seu marc. L'apartat **C** es refereix a la metodologia i incorpora aquest Capítol. L'apartat **D** es correspon a l'aplicació del Model d'Anàlisi i incorpora els Capítols IV, V, VI i VII que es corresponen respectivament a l'anàlisi dels generadors del discurs; l'anàlisi dels consumidors del discurs a partir de la llista de Teletreball; l'anàlisi dels practicants del Teletreball i l'observació del seu lloc de treball; i finalment una recapitulació sobre la informació obtinguda. L'apartat **E** engloba la discussió i les conclusions de la Tesi i incorpora el Capítol VIII i el IX referit a les conclusions. Finalment l'apartat **F** incorpora els annexos amb informació ampliada de les diferents fonts de l'anàlisi.

Amb el quadre de la pàgina següent volem exemplificar el procés de la investigació.

Establiment d'objectius
Revisió del concepte a la literatura
Aportacions de diferents prescriptors a partir d'entrevistes prèvies
Confeció del model d'anàlisi a partir de les dimensions i categories prèvies
Aplicació del model d'anàlisi a les diferents fonts d'informació. Categorització dels diferents discursos que es troben a cada font
Revisió del model d'anàlisi
Discussió sobre les aportacions de cada font d'informació
Conclusions als objectius inicials

Taula 3.1. Procés de la investigació

3.2.1.- L'Entrevista i l'Observació com a part del Model d'Investigació

3.2.1.1.- Entrevista

El disseny emprat en les entrevistes l'hem basat en el mètode de les entrevistes no dirigides de Rogers matitzades per a la investigació social per Max Pages (Quivy i Van Campenhoudt, 1997, pgs. 69-70). Tot i això, s'ha introduït la tècnica de l'autovaloració com a complement de l'entrevista i en alguns casos servirà per centrar les aportacions dels entrevistats. Amb això volem dir que el paper de l'entrevistador ha de ser en tot moment respectuós amb la dinàmica de l'entrevista que porta l'entrevistat però que en algun moment haurà d'intervenir per continuar la conversa. L'entrevistat a mesura que parla i s'introdueix en el concepte troba nous sentits a la seva tasca i es mostra capaç d'interpretar i de donar un model d'anàlisi de la seva pròpia realitat. Això és exactament el que perseguim amb aquesta metodologia, un valor afegit a la conceptualització del Teletreball.

Concretament el mètode el basem en:

1. Fer ben poques preguntes. L'entrevista no és un interrogatori ni la resposta a la Fitxa d'Autovaloració. Si és així, l'entrevistat es limita a contestar les preguntes i no mostra el seu pensament ni la seva experiència concreta. Cal començar explicant l'objectiu de l'entrevista i què se n'espera per facilitar una conversa ben lliure i ben oberta.
2. Procurar donar a les intervencions de l'entrevistador un caire obert per facilitar que l'entrevistat faci servir el seu llenguatge amb les seves categories conceptuals i els seus marcs de referència personals.
3. L'entrevistador ha d'abstenir-se d'implicar-se en els continguts de l'entrevista. No ha de crear controvèrsia ni pronunciar-se sobre les afirmacions de l'interlocutor. S'ha d'evitar aprovar qualsevol afirmació de l'entrevistat per tal que aquest no actui cercant l'aprovació i per tant es contrariï quan no ho fem.
4. Desenvolupar l'entrevista en un entorn adequat. A casa de l'entrevistat o al lloc on teletreballi, que permeti mantenir l'entrevista amb comoditat.

5. Enregistrar l'entrevista per a la posterior anàlisi del discurs.

Pel que fa a l'aprofitament de les entrevistes enregistrades, hem de tenir en compte dos aspectes:

1. El discurs com a font d'informació. A partir de la informació subministrada podem trobar noves vies d'estudi, nous conceptes, les vivències concretes, els elements del model.
2. El discurs com a procés. A través de la construcció del discurs, s'obtenen una sèrie d'informacions significatives pel concepte analitzat. Segons Bardin (1983) "El discurs no és la transposició transparent d'unes opinions, d'unes actituds, d'unes representacions ja elaborades abans de ser dites. El discurs és un moment del procés d'elaboració, amb tot el que això suposa de contradiccions, d'incoherències i de mancances. El discurs és la paraula en acció... En tota comunicació la producció de la paraula s'ordena a partir de tres pols: el locutor que parla, l'objecte al qual fa referència i aquell que planteja la pregunta o el problema. El locutor s'expressa amb tota la seva ambivalència, amb els seus conflictes, amb la incoherència del seu inconscient; però en trobar-se enfront de l'altre, aquesta paraula ha de passar per l'exigència de la lògica socialitzada. D'aquesta manera esdevé discurs, laboriosament construït; i a través dels esforços de domini de la paraula, a través d'allò que es diu i d'allò que es calla, l'analista ha d'anar reconstruint els interessos, les actituds i les representacions reals del locutor."

S'ha considerat la tècnica de l'entrevista donat que permet obtenir una gran riquesa informativa (intensiva, de caràcter holístic o contextualitzada) en les paraules i enfocaments dels entrevistats (Vallés, 1997).

Pel que fa al guió de l'entrevista, s'ha plantejat el guió obert i per tant només es fa servir la Fitxa d'Autovaloració com a guió en els moments de no comunicació, en els moments de no saber què dir i com a revisió final d'aspectes que potser no s'han tractat prou durant l'entrevista i que poden suggerir noves aportacions a l'anàlisi del discurs.

El rol de l'entrevistador és sempre de no expert en el tema per després de l'entrevista si convé, passar a ser d'expert.

3.2.1.2.- Fitxa d'Autovaloració

La fitxa que es troba a l'annex III s'ha dissenyat com a complement de les entrevistes a teletreballadors esmentades. Està basada en la tècnica de l'enquesta però sense pretendre la seva explotació des d'una anàlisi quantitativa. Ens serveix per centrar les informacions de la persona entrevistada un cop finalitzada la primera fase de l'entrevista que és oberta. La seva utilitat la trobem en permetre a la persona entrevistada sistematitzar les seves aportacions sobre la definició del concepte.

Aquesta fitxa es compon entre d'altres d'uns ítems d'identificació de la situació de Teletreball en especial al propi domicili en forma de preguntes tancades ja siguin de ventall o dicotòmiques (1, 2a, 3a, 3b, 3c, 4a, 4b, 7a, 8a, 9a, 10a, 11a, 12a, 18, 19, 20). Aquests ítems centren l'atenció en l'espai de realització de la tasca i preparen el subjecte per respondre altres ítems. Per exemple, els ítems de percepció i de diferenciació entre un espai en una oficina i un espai a casa expressats amb una escala de Likert on el subjecte pot comparar les dues situacions amb una puntuació de 1 a 7 (2b, 5, 6, 7b, 8b, 9b, 10b, 11b, 12b). En general el subjecte dona respostes específiques a aquells aspectes que la literatura i les entrevistes prèvies de preparació han senyalat com a aspectes a tenir en compte quan parlem de Teletreball. Per exemple, l'ítem 15 es compon de diversos subítems extrets de la literatura que requereixen una puntuació de l'1 al 10 a través d'una escala de Likert. Altres exemples els trobem en els ítems 13a, 13b, 14, i 25 amb puntuacions del 7 al 1 o a l'inrevés.

També incorporem uns altres ítems amb diferencial semàntic que es refereixen a les relacions interpersonals, amb l'empresa i a la percepció de futur del Teletreball (16, 17b, 21, 22, 23, 24, 28).

Finalment la fitxa incorpora preguntes obertes que permeten al subjecte esplaiar-se en la seva resposta (26a, 26b, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 34a, 34b, 35) i preguntes en part tancades i dicotòmiques (21, 22, 23).

3.2.1.3.- Observació

La recerca es complementa amb l'observació del lloc de treball del qual s'obtenen dades significatives. És una observació no participant, una observació macro, sense un objectiu concret sinó un objectiu general de copsar les condicions psicosocioambientals del lloc de treball. Els principis a través dels quals es fa l'observació són els següents:

1. Les observacions són anotades in situ un cop finalitzada l'entrevista.
2. Es valora la percepció de confort i comoditat
3. Es descriu l'espai
4. Es descriu l'utilitat
5. Es dibuixa un cròquis de la vivenda i la situació del despatx.

La valoració del confort o de la idoneïtat de l'espai de cara a teletreballar la dona el mateix entrevistador. Aquest fet neutralitza les desviacions que podrien tenir diferents entrevistadors pel que fa a la seva percepció. De totes formes, en l'anàlisi de les entrevistes els mateixos entrevistats també fan aportacions sobre la seva vivència de l'espai de treball. La valoració es fa tenint en compte els següents paràmetres:

- la situació de la zona de despatx en relació a la vivenda
- la percepció de confort tèrmic (calefacció, aire condicionat o ventilació)
- la disposició del mobiliari de cara a facilitar la tasca
- la cadira de treball
- l'existència de racons per tasques diferents (relaxació, intimitat, tensió)...
- l'absència de sorolls del carrer o del veïnat
- l'aprofitament de tot l'habitatge, habitacions, terrassa...
- la possibilitat d'aïllament i independència
- l'espai disponible

L'escala que fem servir és de l'u al deu. Correspon un 1 a un habitatge on les condicions de confort per fer la feina són gairebé nul·les i correspon a un 10 les condicions excel·lents o òptimes respecte els criteris esmentats.

Amb aquest procediment volem aportar una percepció externa sobre les condicions de l'espai de treball que neutralitzi la pròpia percepció dels individus que pot ser esbiaxada.

3.2.2.- El Model d'Anàlisi dins del Model d'Investigació

De cara a classificar la informació de les diferents fonts s'ha creat un model d'anàlisi de les diferents realitats que permet comparar les diverses aportacions i obtenir conclusions a les diferents categories d'anàlisi que segons la teoria i les aportacions de l'aplicació del mateix model han d'estar presents en una situació de Teletreball.

El concepte de Teletreball el podem configurar a través dels comentaris de Quivy i Van Campenhoudt (1997, pàg.133) referits a la construcció del model d'anàlisi com "un concepte sistèmic i en construïm els indicadors a partir d'una lògica deductiva i abstracte que és el millor camí per trencar amb els prejudicis". De fet però, amb la metodologia que proposem es pretén incorporar el Teletreball com a concepte operatiu aïllat amb la qual cosa es crea una dialèctica conceptual que ha de servir per definir i alhora redefinir el concepte en funció de la realitat construïda socialment.

Per aquests autors, el model d'anàlisi es compon de dimensions, components i indicadors. L'indicador el defineixen com "una manifestació observable i mesurable dels components del concepte. Aquí en canvi, tots els indicadors són apreciacions subjectives que expressen percepcions. En aquest cas, per tant, allò que és observable és la paraula que expressa l'opinió, i allò que és mesurable no és sinó el contingut o el sentit d'un discurs." (pàg. 256). El concepte "Indicador" que proposen aquests autors l'hem assimilat a "Categoria d'anàlisi". Per tant, nosaltres fem servir pel nostre model el concepte "dimensió" com a àrees temàtiques que conformen el concepte primari objecte de la nostra anàlisi i que es divideix en diverses categories que contribueixen al seu torn a l'explicació de l'objecte d'anàlisi, en el nostre cas el Teletreball.

De cara a veure el procés de construcció del model d'anàlisi, fóra bo recordar els tres models que hem fet servir. El primer model ha sorgit a partir de la revisió de les diferents aportacions que sobre el concepte hem trobat en les diverses fonts d'anàlisi emprades. El segon model és fruit de les aportacions que la mateixa aplicació del model ha generat. Finalment el tercer model és conseqüència de la revisió efectuada de cara a trobar el model explicatiu del Teletreball que tingui precisament aquesta característica,

ser explicatiu i clar, un model que pugui comunicar amb facilitat els seus resultats i sigui coherent en la seva estructura interna. Per tant el model parteix d'una descripció general del concepte, continua amb l'anàlisi de l'entorn psicosocial, l'entorn físic i les relacions laborals i conclou amb les diferents característiques psicològiques que tenen influència sobre el teletreballador i per tant són decisives en la pràctica del Teletreball.

El model inicial d'anàlisi dissenyat, es materialitza en la següent estructura:

1. Concepte: Teletreball i el seu impacte psicosocial

2. Dimensions:

1. Treball a casa. La realitat de treballar en un entorn que alhora és privat i la seva acceptació social. La separació de l'empresa pot generar dificultats. (Caballé, 1997; Pol, 1996)
2. Família. Treballar al costat de la família significa un conflicte de rols. S'ha d'esbrinar l'abast del conflicte i les possibles solucions. (Caballé, 1997)
3. Aspectes psicològics individuals. Hi ha una sèrie de repercussions en la persona que l'afecten emocionalment i professional. (Villanueva, 1996)
4. Espai. L'espai condiciona el discurs. La seva utilització i vivència genera un discurs determinat (Burr, 1998) i té una influència psicosocial determinant (Pol, 1996).
5. Temps. L'organització del temps és un dels principals problemes quan es té la llibertat d'organitzar-lo. (Blanchard, Edington, i Blanchard, 1988; Pedler i Boydell, 1990; Nicolás i Mortemard de Boisse, 1991).
6. Legal. El Teletreball està condicionat per uns aspectes legals que fan que tingui dificultat en la seva implantació (Villanueva, 1996; Ortiz, 1995)

3. Categories:

- 1.1. Satisfacció en les relacions socials que es donen amb l'entorn immediat.
- 1.2. Interacció de la vida laboral amb la vida privada. Com afecta la vida privada a la laboral i a l'inrevés.

- 1.3. Percepció de confort de treballar a casa comparada amb l'empresa.
- 1.4. Satisfacció de l'empresa i de les relacions de suport i comunicació que es tenen.

- 2.1. Satisfacció amb les relacions familiars en la situació de Teletreball.
- 2.2. Grau de conflictivitat amb la relació de parella i acceptació o no del conflicte de rols que pot existir.
- 2.3. Grau de conflictivitat amb la relació i amb els fills. L'aplicació d'unes normes o no per a poder treballar i acceptació per part dels fills.

- 3.1. Grau d'estrès que la situació provoca i per tant considerar el possible bloqueig de la productivitat.
- 3.2. Sensació de solitud que pot provocar i possibilitat de depressions. Alternatives a aquesta sensació.
- 3.3. Organització i sensació de control sobre la tasca i la situació. Sembla a priori que és un aspecte important de cara a la productivitat que sempre és esmentat com un dels avantatges del Teletreball.
- 3.4. Percepció de la càrrega de treball. També és una de les categories esmentades en la bibliografia i que esmenten els entrevistats de forma prèvia com a inherent al Teletreball.
- 3.5. Beneficis i costos de la situació concreta.
- 3.6. Ordre dels materials. Sembla que afecta a la productivitat tant si parlem dels materials físics com dels recursos virtuals.
- 3.7. Suport que rep de l'organització. El suport material i l'emocional.

- 4.1. Utilització de l'espai, Qui utilitza l'espai i com. Utilitatge que es fa servir.
- 4.2. Situació del despatx en l'espai. Sembla que la situació ha d'afectar la possibilitat de rebre visites i per tant esdevenir un espai públic. Un altre aspecte és la connotació que pugui tenir d'importància respecte la resta de l'habitatge.

- 4.3. Ergonomia del lloc de treball. Es tracta de saber si es valoren i es tenen en compte els aspectes ergonòmics.

- 5.1. Temps de família, temps de treball. Es tracta d'esbrinar el contrast entre el temps que s'organitza per la família o per un mateix i el que es dedica al treball.
- 5.2. Temps de dedicació i contrast. Es tracta d'analitzar la diferent percepció entre el temps que es dedica a casa i el temps que s'hi dedicaria a l'empresa.

- 6.1. Opinió dels sindicats. Es tracta de saber el discurs que fan els sindicats i com arriba a les diferents fonts d'anàlisi.
- 6.2. Sentiment de desampar. S'analitza el sentiment de desampar legal que existeix entre el col·lectiu dels treballadors i les diferents propostes que puguin fer.
- 6.3. Percepció de risc. Es tracta d'esbrinar la percepció dels riscos laborals que poden ocórrer a casa.

Nivells d'anàlisi:

Per cada una de les categories, pensem en tres nivells:

1. Discurs dels prescriptors i mitjans de comunicació que es troben a la Xarxa i que creen opinió

2. Discurs dels interessats en el Teletreball

3. Discurs dels practicants del Teletreball

Amb l'aplicació del model d'anàlisi a les diferents realitats dels teletreballadors i les diferents fonts que hem esmentat (Generadors i Consumidors del discurs), aquest model s'ha vist modificat i ampliat, adaptant-se a les informacions recollides en cada cas. El model resultant de l'anàlisi de la informació subministrada pels entrevistats ha configurat el model bàsic a través del qual s'ha analitzat la informació de les altres dues

fonts. En forma general i amb les adaptacions del capítol III, IV i V, mantenint els nivells d'anàlisi, les dimensions i les categories en una segona versió del model encara desordenada ha quedat de la manera següent:

1. Treball a casa

1.1. Satisfacció en les relacions socials i interacció

1.2. Interacció de la vida laboral amb la vida privada

1.3. Percepció de confort

1.4. Satisfacció amb l'empresa. La relació amb la feina, la satisfacció amb el resultat i amb la comunicació

2. Família

2.1. Satisfacció amb les relacions familiars

2.2. Grau de conflictivitat amb la relació de parella

2.3. Grau de conflictivitat amb els fills

3. Aspectes psicològics individuals

3.1. Grau d'estrès percebut

3.2. Sensació de solitud que es percep

3.3. Organització i sensació de control. Responsabilitat

3.4. Percepció de la càrrega de treball

3.5. Satisfacció/insatisfacció en aspectes concrets

3.6. Necessitat de l'ordre dels materials

3.7. Suport que rep de l'organització

4. Espai

4.1. Utilització de l'espai

4.2. Situació del despatx en l'espai

4.3. Ergonomia del lloc de treball

5. Temps

5.1. Temps de família, temps de treball

5.2. Temps de dedicació i contrast

6. Legal

6.1. Opinió dels sindicats

6.2. Sentiment de desampar. Necessitat d'associar-se i percepció de precarietat

6.3. Percepció de risc

7. Global

7.1. Avantatges percebuts

7.2. Inconvenients percebuts

7.3. Valoració global i marc social

7.4. Concepte

7.5. Els altres teletreballadors

8. Activitat

8.1. Les activitats dels teletreballadors

8.2. Necessitats de formació específica

Finalment aquest model d'anàlisi ha estat revisat per tal d'oferir una lectura més acurada que faciliti el seu poder explicatiu i s'ha canviat l'ordre d'aquestes dimensions i categories mantenint els tres nivells d'anàlisi esmentats. L'ordre i el significat de cada dimensió i categoria és el següent:

1- Delimitació conceptual i aspectes generals

1.1.- Concepte

Tots els teletreballadors tenen un concepte del Teletreball i cada definició implica una manera de veure i viure la situació del Teletreball. Aquesta categoria vol analitzar aquestes definicions dels propis teletreballadors, de les persones que estan interessades i intenten donar una definició del concepte i dels diferents generadors del discurs i prescriptors.

1.2.- Avantatges percebuts

Els teletreballadors destaquen certes característiques de la seva forma de treballar. El discurs social també. Aquesta categoria vol analitzar la percepció dels entrevistats, dels interessats en el Teletreball i dels prescriptors o generadors del discurs respecte als avantatges d'aquesta situació.

1.3.- Inconvenients percebuts

Amb aquesta categoria es pretén trobar el contrari de l'anterior, tot allò percebut com a inconvenient en aquesta situació.

1.4.- Valoració global i marc social

Els teletreballadors i altres persones interessades en aquest tema tenen al cap un determinat discurs respecte al Teletreball que n'ajuda a construir el concepte i la seva transmissió. Aquesta categoria dóna informació de la valoració global sobre el Teletreball i el marc socio-històric on es desenvolupa i es desenvoluparà.

2.- L'activitat laboral com a teletreballador

2.1.- El teletreballador

Aquesta categoria informa sobre les característiques del teletreballador feta pels propis teletreballadors i les feines a les quals es pot aplicar el Teletreball des d'un punt de vista teòric. Incorpora per tant el perfil del teletreballador tal com es defineix en les diferents fonts analitzades.

2.2.- Les activitats del teletreballador

Cada entrevistat té una activitat determinada i també la tenen els seus cònjuges. Aquesta categoria informa sobre les professions i activitats que desenvolupen els entrevistats i les seves parelles en cas que en tinguin, les diferents persones que intervenen a la xarxa i les experiències reals que s'extreuen de l'anàlisi dels generadors del discurs.

2.3.- Les necessitats de formació específica.

A voltes es pensa que per ser teletreballador es necessita tenir una formació específica. Aquesta categoria informa sobre aquesta percepció.

3.- Aspectes espacials del Teletreball

3.1.- Utilització de l'espai

Amb aquesta categoria es recapta informació sobre la vivència de l'espai concret, formes d'utilització i situacions que no s'hi poden donar en aquest espai. En introduir el món públic en el món privat es poden produir situacions que incomodin al teletreballador o no. També s'analitza l'utilitat emprat.

3.2.- Característiques i ubicació de l'àrea de treball

Aquesta categoria informa sobre la importància que té aquest espai per la persona entrevistada i en el discurs social. Si és la primera cambra o és l'última és significatiu a l'hora de repartir un espai privat i un altre de públic dins del propi habitatge. També el fet de ser un despatx o una zona aïllada permet inferir que es tenen millors condicions de treball donat que no interactua amb la vida familiar o privada. La situació exacta de la zona de treball en el cas de l'anàlisi dels teletreballadors es pot veure a l'apartat d'observacions on s'ha dibuixat un cròquis del lloc de treball de la majoria d'entrevistats.

3.3.- Ergonomia del lloc de treball

En aquest cas es tracta d'esbrinar si en el discurs social referit al Teletreball es parla d'ergonomia i si els entrevistats perceben la necessitat de tenir l'espai amb un disseny ergonòmic que els faciliti la feina. Encara que no ho percebin, pot ser que el seu entorn ho transmeti.

3.4.- Necessitat de l'ordre dels materials

Aquesta categoria dóna informació sobre la percepció d'ordre de la informació i dels diferents materials que es tenen a casa. Tenint en compte que el teletreballador està sol a casa, és de suposar que l'ordre li pot suposar una millor productivitat i una disminució de l'estrès.

4.- El treball a casa i la vida familiar

4.1.- Percepció de confort

Aquesta categoria informa sobre la percepció de confort de treballar a casa, sobre el trobar-se bé a casa.

4.2.- Interacció de la vida laboral i la vida privada

Aquesta categoria informa sobre com viuen els entrevistats i com veuen les altres fonts la interacció entre l'espai privat i l'espai de treball, la interacció entre les diferents tasques que es desenvolupen en aquests dos àmbits i que pel fet de teletreballar des de casa coincideixen.

4.3.- Relacions amb la parella

Amb aquesta categoria s'obté la vivència dels entrevistats i les referències que hi pugui haver en el discurs social respecte la interacció de la relació laboral amb la relació de parella.

4.4.- Relacions amb els fills

En el mateix sentit aquesta categoria informa sobre la relació amb els fills.

4.5.- Satisfacció amb les relacions familiars

Amb aquesta categoria pretenem il·lustrar les diferents vivències dels entrevistats i les referències en el discurs social respecte la seva vida familiar i la forma en què pot interactuar el tipus de feina que es desenvolupa a casa amb aquestes relacions.

5.- Aspectes temporals del Teletreball

5.1.- Temps de dedicació i contrast

Aquesta categoria informa sobre la percepció no tant de la càrrega de treball com del contrast que hi ha entre una feina típica i una altra desenvolupada amb el Teletreball o el temps real de dedicació des de casa i des de l'oficina en el cas de teletreballadors a temps parcial.

5.2.- Temps de família i temps de treball

En aquest cas, la categoria informa del contrast que hi ha entre el factor temps dedicat a la família o a l'oci i el temps dedicat al treball. De fet ens informa sobre l'organització del temps més que no pas de la percepció de passar més o menys temps amb la feina o la família.

6.- Relacions amb l'empresa

6.1.- Percepció del suport que rep de l'organització

Per a no trobar-se sol i per a fer una producció adequada a les expectatives de l'empresa, cal que aquesta ofereixi al teletreballador tot el seu suport. Tot i que la mostra de persones entrevistades no incorpora ben bé cap teletreballador a temps complert (tret d'un), podem considerar els teletreballadors de la Uoc dins d'aquesta categoria.

6.2.- Satisfacció amb l'empresa (relació entre treball, satisfacció amb els resultats i la comunicació)

Amb aquesta categoria pretenem identificar la satisfacció general que expressa l'entrevistat, les persones interessades en el Teletreball i els diferents generadors del discurs social amb la feina com a relació laboral, amb el fruit del seu treball i amb la comunicació entre els diferents intervinents en el procés de producció.

7.- Aspectes legals i relacions laborals

7.1.- Condicions legals

Sembla que els teletreballadors no estan contemplats en la legislació espanyola i per tant se'ls ha d'aplicar la normativa del treball a domicili o altres normatives que els obliguen a ser autònoms. Aquesta categoria permetrà analitzar si els entrevistats i el discurs social en general manifesta aquesta percepció de la necessitat d'un marc jurídic propi per la relació de treball que s'estableixi amb les seves respectives empreses o clients.

7.2.- Necessitat d'associar-se i percepció de precarietat

La sensació de solitud es pot manifestar en sensació de desampar, de sentiment de precarietat, de ser un grup de persones abocat a la marginalitat o no. Aquesta categoria permet esbrinar com és el sentiment dels entrevistats i la seva presència en el discurs social.

7.3.- Percepció de risc

Sovint es pensa que a casa no hi ha riscos. Tot i això, el fet de portar el treball a casa significa que el risc percebut al treball es trasllada a l'esfera privada. Aquesta és la informació que dona aquesta categoria.

7.4.- Posicionament dels sindicats davant del Teletreball

Aquesta categoria permet analitzar la informació que donen els sindicats respecte el Teletreball i que es troba present en el discurs dels entrevistats i en el discurs social en general.

8.- Aspectes psicològics que tenen influència sobre el teletreballador

8.1.- Organització i sensació de control. Responsabilitat

L'organització és un dels aspectes comentats pels experts com a fonamental per a poder practicar el Teletreball. Nosaltres hi afegim la sensació de control de la situació i el sentiment de responsabilitat que permeten teletreballar amb un mínim garantit de producció i complir el compromís adquirit.

8.2.- Percepció de la càrrega de treball

Aquesta categoria correspon a la percepció de treballar en excés, de sentir-se angoixat per aquest fet. Sembla ser que aquesta és una característica general dels teletreballadors.

8.3.- Grau d'estrès percebut

Aquesta categoria permet analitzar la sensació d'angoixa o d'estrès que la situació de treballar a casa amb el Teletreball pot provocar.

8.4.- Sensació de solitud

En aquest cas s'analitza la percepció de solitud, de trobar-se sol a l'hora de fer Teletreball i els mecanismes que es poden fer servir per a pal·liar-ho.

8.5.- Satisfacció amb les relacions socials i amb la interacció social.

Amb aquesta categoria els entrevistats i les altres fonts d'anàlisi informen sobre com consideren les relacions interpersonals i la interacció entre ells i la resta de teletreballadors o altres treballadors relacionats amb la tasca a realitzar.

8.6.- Satisfacció i insatisfacció en aspectes concrets

Aquesta categoria serveix una mica com de calaix de sastre, per analitzar si els entrevistats i les altres fonts valoren algun aspecte no contemplat en altres categories.

Amb aquest ordre pretenem donar una visió que parteix d'aquells aspectes més globals i que s'acaba concretant en els aspectes psicològics després de tractar els aspectes més formals però que tenen una incidència notable en la persona i que per tant els tractem com a aspectes psicosocials que configuren el Teletreball.

La codificació de les aportacions als diferents capítols es fa per preservar la identitat de les persones que aporten les seves opinions. Tot i això, podem dir que al capítol IV i VI el segon dígit identifica el sexe essent 1 dona i 2 home i també identifica els prescriptors amb el número 3. Els dígits següents identifiquen el número d'ordre de les entrevistes. Per exemple, 0102 identifica un individu dona i que correspon a la segona entrevista realitzada en una data concreta tal i com es troba als annexos. Al capítol V les aportacions estan numerades seguint l'ordre de recepció. És a dir, Op 1 vol dir l'opinió 1 rebuda a la data que es pot trobar als annexos.

Les cites en aquest model necessàriament són llargues. La intenció de la cita és la de mostrar el concepte que vol expressar l'aportació. En molts casos és necessari que per agafar el concepte global s'hagi de transcriure una aportació que excedeix el que podria ser normatiu en altres treballs i investigacions. Tot i això cal recordar que l'APA accepta com a cita fins a quatre-centes paraules en publicacions pròpies.

3.2.3.- L'operativització de l'objecte d'estudi i l'anàlisi del discurs aplicat

3.2.3.1.- Operativització de l'objecte d'estudi

Un cop presentats els models teòrics que fem servir en l'anàlisi, cal definir de quina manera els apliquem en l'objecte d'estudi triat.

L'interès de l'anàlisi es centra en les diverses fonts del discurs o perspectives d'anàlisi en el nostre model. Analitzem més de cent aportacions a una llista de distribució dedicada al Teletreball, prop de cent articles de la premsa diària i altres articles procedents de vuit webs especialitzades en Teletreball a més de set entrevistes d'experts. A part d'aquestes dues fonts, també ens interessa l'observació del lloc de treball dels teletreballadors a casa. Per fer-ho, hem tingut interès a entrevistar 14 persones que teletreballen a casa i que emeten un determinat discurs i a la vegada fer una observació del seu lloc de treball. La població a observar l'hem decidit a partir del que sembla ser el perfil dels teletreballadors al nostre entorn, allunyats de la definició proposada per Villanueva (1993) i general en la tradició d'Estats Units. Hem fet una mostra característica dels diferents sectors que actualment pronuncien discursos sobre el Teletreball i se'n consideren executors, és a dir, teletreballadors. S'han triat professors i consultors de la Universitat Oberta de Catalunya, periodistes, informàtics, traductors, dissenyadors, arquitectes i professionals experts en telemàtica. El sector de les assegurances i la banca queden representats pels consultors. Fem servir com a mètode de recerca un mètode mixt on intervé tant l'observació per part de l'entrevistador com la participació activa de l'entrevistat no només explicant el seu concepte sinó a més complimentant una fitxa d'autovaloració. Amb aquesta combinació es pretén evitar els inconvenients que suposa la simple observació indirecte donat que tant la fitxa que es fa servir com el mateix individu són font de distorsió. D'altra banda, la fitxa d'autovaloració que s'empra és d'administració directe, és a dir, que ho fa el mateix entrevistat amb algun aclariment per part de l'entrevistador. Per tant la complimentació es fa en presència de l'entrevistador per tal d'aconseguir la màxima riquesa en els

matisos i observacions que faci la persona entrevistada i per tant és un complement de l'observació del “setting” i de l'entrevista.

La teoria ens parla de teletreballadors d'alt valor afegit en aquest sector al costat d'altres de baix valor afegit. Els d'alt valor afegit farien de contrast amb els altres perfils donat que és un món a part, és el perfil del teletreballador de l'imaginari popular: ben pagat i amb una racionalització de la feina. Alguns entrevistats professors de la UOC es poden enquadrar en aquest perfil. Tot i això, les persones que hem entrevistat i en general les diferents fonts del discurs no són emeses per aquests teletreballadors d'alt valor afegit sinó per un terme mig que no seria el teletreballador més identificat amb la precarietat ni el teletreballador identificat amb el senyor o senyora que controla els seus negocis des del seu ranxo de Texas. Insistim a afirmar que totes les fonts del discurs responen a la realitat del nostre entorn i és des de la nostra òptica que les hem d'interpretar.

A la taula següent es pot observar la tipologia dels documents sobre els quals hem aplicat el nostre model d'anàlisi, i la quantitat que hem analitzat.

Tipus de document analitzat	Nombre
Articles de premsa localitzats a la xarxa	83
Articles de premsa i revistes de contingut general	15
Articles a Webs especialitzades	26
Aportacions a la llista de Teletreball	108
Entrevistes a teletreballadors	14
Entrevistes a prescriptors	7

Taula 3.2. Nombre de documents analitzats

3.2.3.2.- L'anàlisi del discurs aplicat

Pel que fa al mètode concret de recerca de la informació, tal com hem comentat abans a nivell teòric, hem fet servir la dissecció del text en funció del model d'anàlisi proposat. Dit d'una altra manera, hem desconstruït el text per tal de trobar significat al discurs. Això vol dir que hem dividit els diferents textos en unitats significatives en funció de les categories d'anàlisi i amb posterioritat hem agrupat aquestes unitats significatives a cada categoria. En el cas de les entrevistes, les hem transcrit íntegrament per obtenir un document analitzable i equivalent als altres. Tots els documents s'han imprès de cara a facilitar l'anàlisi de cadascun i és sobre aquesta versió impresa que s'ha treballat fent servir els codis de numeració de cada categoria. Tal com hem comentat, aquest mètode ens ha permès de descobrir noves unitats significatives d'informació que hem acabat incorporant com a noves categories. Tot plegat ens ha servit per completar el model d'anàlisi i obtenir la informació necessària per a trobar resposta als diferents objectius de la Tesi a partir del model d'investigació.

A la taula següent es pot visualitzar el procés d'anàlisi del discurs aplicat als documents en ordre seqüencial i la seva vinculació amb els resultats de la Tesi i amb l'apartat següent.

FASES DEL PROCÉS D'ANÀLISI DEL DISCURS APLICAT
Localització dels documents i transcripció de les entrevistes
Anàlisi del text en funció de les categories proposades pel model d'anàlisi
Estructuració dels fragments en funció de les categories
Revisió de les categories. Ampliació o substitució
Revisió del model i proposta definitiva de classificació de la informació
Anàlisi de la informació recollida a través del model des d'una perspectiva holística
Elaboració de conclusions per cada categoria
Creació del discurs propi que dona sentit a les diferents aportacions
Presentació de cada perspectiva d'anàlisi
Confrontació de les diferents perspectives a partir del model d'anàlisi
Discussió de les aportacions del model d'anàlisi amb les de les fonts teòriques
Elaboració de conclusions generals en relació als objectius inicials

Taula 3.3. Fases de l'aplicació del mètode d'anàlisi

3.2.4.- Anàlisi dels Resultats

Un cop establert el model d'anàlisi i el mètode de recerca, cal fer l'anàlisi dels resultats obtinguts.

A l'hora de l'anàlisi, Vallès (1997), coincidint amb Ibañez (1979; 1985b, 1989) ha insistit a distingir tres nivells en l'anàlisi de les opacitats del llenguatge:

1. Nivell mínim (nuclear): detectar les unitats sintàctiques mínimes o fets de llenguatge pertinents. Es tracta de detectar els diferents tipus de verosimilitud o simulació de la veritat per veure els efectes que produeixen. Per exemple, la verosimilitud poètica (art de commoure) i la lògica (art de persuadir) produeixen l'efecte de llenguatge. La verosimilitud tòpica (el recurs als tòpics o llocs comuns, als valors i normes acceptades) produeix l'efecte de societat; mentre que la verosimilitud referencial (simple denominació de les coses, els successos...) produeix l'efecte de realitat.

2. Nivell mig. (autònom): analitzar la selecció (metafòrica) i la combinació (metonímia) d'aquestes unitats sintàctiques mínimes en discursos particulars en una perspectiva semàntica o de significació. La tasca analítica consisteix en etiquetar (amb més o menys grau d'abstracció) els tipus de discursos segons qui parla.

3. Nivell màxim (Synnomo). Contextualitzar aquests discursos (en el context existencial de la microsituació en la macrosituació i en el context convencional en relació als discursos absents) en una perspectiva pragmàtica o de sentit. Les tasques analítiques es centren en la recerca del sentit de les paraules, els estudis concrets en una situació social i històrica determinada.

D'aquests tres nivells, aprofitem el sentit de l'anàlisi del discurs i destaquem l'aspecte referencial de cada discurs analitzat que ens dona l'efecte de la realitat, el discurs que

serà consumit; l'aspecte tòpic en el compartir les normes i els diversos conceptes que sobre el Teletreball comparteixen els productors del discurs, els consumidors i els que amb el seu treball l'apliquen; l'aspecte poètic i lògic que es manifesta en els discursos dels consumidors i els que apliquen el concepte; l'etiquetatge dels discursos a través d'unes categories; i finalment la contextualització general dels discursos emesos.

Donat que la investigació s'ha plantejat en base a una recerca descriptiva del concepte, les hipòtesis de treball no ho esdevenen tal i com són en ciències pures. Volem dir que en comptes de formular hipòtesis de treball, formulem una sèrie d'objectius que es concreten en un de sol, en definir què és Teletreball i com és viscut pels autoanomenats teletreballadors. Per tant, si bé és veritat que a partir de la teoria tenim unes expectatives sobre el que ens diran els subjectes, no podem formular cap hipòtesi. Tot i això, la investigació s'inscriu metodològicament en el model teòric expressat en la definició de Pierre Bordieu (1968). Defineix el model teòric com l'únic que per la seva construcció posseeix un poder explicatiu. Tot i això, tal com hem comentat abans també fem servir el model mimètic o descriptiu per a confrontar els resultats amb el model teòric.

Aquesta anàlisi de les informacions passa necessàriament per tres etàpes:

1. La descripció i la preparació (amb agregació o sense) de les dades necessàries per satisfer les hipòtesis o els objectius de la investigació.
2. L'anàlisi de les relacions entre els diferents factors.
3. Comparació dels resultats obtinguts amb els que les hipòtesis, els objectius o la doctrina feien preveure.

Podem concloure de tot això que el mètode d'anàlisi de la informació és bàsicament el de l'anàlisi del discurs des d'un punt de vista estructural o sigui de la forma de creació del discurs; i enunciatiu o sigui el discurs considerat com un procés amb dinàmica pròpia i per tant ens fixem en l'ordre de les seqüències, les repeticions i els diferents èmfasis sobre una paraula o una definició concreta.

L'anàlisi dels resultats es basa en la confrontació de les diferents categories del Model d'Anàlisi per a obtenir les bases del discurs a les diverses fonts analitzades (Generadors del discurs, Consumidors del discurs, Practicants del discurs) i comparar-ho amb el que

la teoria que s'ha revisat al capítol I i II suggereix. El resultat d'aquest procés donarà resposta als diferents objectius de la investigació que s'han plantejat inicialment.

Per tot plegat, podem parlar del nostre mètode com la recerca de la unitat de significació en el discurs que ens porta informació sobre el concepte a través d'un model d'anàlisi a tres nivells que classifica la informació i amb una contextualització del discurs necessària per emmarcar el concepte dins la nova societat del proper mil·lenni que tot just encetem.

Pel que fa a l'estructura final seguim les recomanacions de Krueger (1991) i farem servir els tres models que proposa, el de dades directes amb la transcripció de les entrevistes; el descriptiu pel que fa a la descripció dels entorns de treball; i l'interpretatiu pel que fa a la categorització dels textos. Aquest últim consisteix a oferir cites il·lustratives seguides de les interpretacions corresponents. Sobre la base de la reducció descriptiva de la informació, s'afegeix un esforç analític i interpretatiu més profund.

Pel que fa a l'observació ja hem apuntat que es fa una observació participant passiva. Tots els participants tindran un coneixement previ de l'observador i per tant aquesta metodologia facilita que no hi hagi problemes de rebuig.

Recapitulació de la metodologia

En síntesi, la metodologia parteix d'una revisió bibliogràfica i aplica el model d'anàlisi proposat a les fonts d'informació següents seguint la tècnica de l'anàlisi del discurs des d'una òptica construccionista:

- Anàlisi dels generadors del discurs
- Anàlisi dels consumidors del discurs
- Anàlisi dels practicants del Teletreball a través de les entrevistes i l'observació.

Consegüentment fem servir les tècniques de:

- L'entrevista
- Realització de qüestionaris
- L'observació del lloc de treball
- L'anàlisi del discurs des d'una òptica construccionista.

La metodologia, plasmada a nivell general en el model d'anàlisi definit per les categories que suggereix la revisió bibliogràfica i l'adaptació dinàmica d'aquest model a les diferents informacions trobades han permès tenir un model útil per l'anàlisi d'altres discursos. La seva especificitat radica en la flexibilitat que dóna el model que es va construir a mesura que s'analitza el discurs. S'han seguit les recomanacions del model del Construccionisme Social i tot plegat ha mostrat la seva utilitat per explicar el discurs sobre el Teletreball tal i com es pot comprovar en els capítols següents.

En el quadre següent es pot observar un resum de la metodologia.

Model d'investigació		
Nivells d'anàlisi	Producció	
	Contextualització	
	Apropiació del discurs	
Fonts d'informació o perspectives d'anàlisi	Literatura impresa	Llibres, articles i investigacions, Webs especialitzades
	Generadors del discurs	Prescriptors i articles premsa relacionats amb el concepte a estudiar
	Consumidors del discurs	Aportacions a la llista de Teletreball de la Red Iris
	Practicants del Teletreball	Entrevistes a teletreballadors en actiu
Model d'anàlisi		
Concepte	Dimensions	Categories d'anàlisi
Tècniques investigació		
Anàlisi del discurs		
Tècniques específiques		
Entrevista		
Observació		
Fitxa d'autovaloració		
Selecció de textos		

Taula 3.4. Resum de la metodologia general de la Tesi

TESI DOCTORAL

ELS NOUS PROCESSOS DE TREBALL.

La Gestió Psicoambiental a l'Empresa:

El Teletreball

APARTAT D

Capítol IV

Capítol V

Capítol VI

Capítol VII

APARTAT D

CAPÍTOL IV

El Teletreball des dels generadors del discurs

4.1.- Introducció

Per generadors del discurs entenem totes aquelles fonts que creen doctrina i es troben a la Xarxa i per tant són accessibles pels internautes. En aquest sentit trobem la documentació emesa per la ECFT dependent de la Direcció General XIII de la Unió Europea, els diferents informes de la Comissió Europea per a la societat de la informació (per exemple l'informe Bangemann), les Webs d'ETO i de Gil Gordon, el que es pot trobar a la Web d'organitzacions com la AET i la ACT (Associació espanyola i catalana de Teletreball), els diferents articles (alguns referenciats al capítol I i II) de personalitats com Jack Nilles, Eduardo Barrera, Antonio Padilla, Pantaleó Villanueva i altres. Contemplem també en aquest capítol les entrevistes prèvies a persones que d'una o altra forma han estat precursors del Teletreball i que van creant discurs pels diferents mitjans escrits, digitals o visuals.

Aquest capítol i els següents seran analitzats a partir del model d'anàlisi que s'ha proposat al capítol III. Aquest model consta d'unes dimensions i unes categories que estructurin la informació i permeten treure'n conclusions. L'anàlisi de la documentació es fa a través d'aquestes categories. Algunes d'elles no contenen informació donat que no s'ha trobat material a la xarxa, però els que si que la contenen són comparables amb les mateixes categories dels altres capítols. Aquesta metodologia ens facilita l'anàlisi de la informació i la discussió al capítol VIII. Per facilitar la lectura de les diferents aportacions, hem confeccionat el quadre que encapçala aquest apartat i que aplega la informació dels quatre capítols on s'aplica el model d'anàlisi.

4.2.- Aplicació del model d'anàlisi

1- Delimitació conceptual i aspectes generals

1.1.- Concepte

La dificultat de l'estudi del Teletreball comença amb les definicions. Aquesta categoria pretén recollir les que estan en circulació per la xarxa.

Per començar, podem fer referència a com es va crear el terme per Jack Nilles i què es considera un teletreballador. Podem constatar la diferència entre la interpretació a Estats Units i Europa, més medioambiental en el primer cas i més focalitzada en els resultats per l'empresa i pel teletreballador en el segon; però hem de remarcar el concepte de treball a casa lligat a cada interpretació:

“The term "telecommuting" was coined by Jack Nilles, who has played a key rôle in promoting these concepts in the USA, and was popularised by futurist Francis Kinsman in his book *The Telecommuters* (John Wiley & Sons, 1987). The term "telework" has been popularised in Europe through its use by the European Commission, which has sponsored considerable research in this field, particularly into the use of telework as a means to develop economic activity and create work opportunities in rural areas or places with economic problems. (...) Generally interpreted to mean someone who works at home all or part of the time. Can also mean someone who commutes a short distance to (say) a telecentre (see below) instead of travelling to a more distant office. The media paint pictures of an idyllic rural lifestyle, but teleworkers may be in the city, the suburbs or the countryside and may "telework" only a few days a month, commuting with non-teleworkers on other days” (ETO, 1997b)

Una definició que trobem de forma ortodoxa és la que mostra el Teletreball dependent de l'empresa. Aporta a més un altre element d'anàlisi, la necessitat o no de les noves tecnologies per definir el concepte. Si no hi entren, aquest sistema de treball es pot considerar pre-industrial:

“Le *télétravail*, ou travail à distance, consiste à dissocier le lieu de réalisation d'une activité (le lieu de travail), du lieu où le résultat de cette activité est attendu (l'entreprise). Il ne faut pas confondre le télétravail avec la sous-traitance ou la délocalisation d'une unité d'activité de l'entreprise. Le télétravail est une activité effectuée par un employé de l'entreprise, avec les moyens de l'entreprise, mais pas dans les locaux de l'entreprise. Cette organisation du travail hors des locaux de l'entreprise n'a pas attendu les technologies de l'information pour être mise en pratique, car on en retrouve des traces à l'époque pré-industrielle. (...)”. (Bister, 1995)

L'aportació va més enllà i afegeix la distinció de Thierry Breton (1992) entre Teletreball i teleserveis en el sentit de ser Teletreball una feina feta a distància, sense control físic per part de l'empleador, amb sistemes informàtics especials pel treball demandat; i teleserveis incorporaria el component organitzacional en ser una unitat descentralitzada de l'empresa:

“Thierry Breton, dans son rapport sur le télétravail, distingue clairement le télétravail des téléservices :

"le télétravail est une modalité d'organisation ou d'exécution d'un travail exercé à titre habituel, par une personne physique, dans les conditions suivantes :

- d'une part ce travail s'effectue :
 - à distance, c'est à dire hors des abords immédiats de l'endroit où le résultat de ce travail est attendu;
 - en dehors de toute possibilité physique pour le donneur d'ordre de surveiller l'exécution de la prestation par le télétravailleur ;
- d'autre part, ce travail s'effectue au moyen de l'outil informatique ou des outils de télécommunications ; il implique nécessairement la transmission au moyen d'une ou plusieurs techniques de télécommunications au sens de l'article L 32 du Code des Postes et Télécommunications, y compris au moyen de systèmes informatiques de communication à distance :
 - des données utiles à la réalisation du travail demandé ;
 - ou du travail réalisé ou en cours de réalisation."

Cette définition très précise, mais un peu complexe, exclut définitivement le cadre qui ramène occasionnellement du travail à la maison le soir ou le week-end, le représentant de commerce qui envoie la commande de chez le client par son micro-ordinateur, l'entreprise de télésecrétariat localisée dans une zone rurale ou le service de téléacteurs situé dans une région différente de celle de l'entreprise bénéficiaire." (Bister, 1995)

I l'autor resum:

"Nous retiendrons, pour le télétravail, les **notions fondamentales** suivantes :

- le télétravailleur est une personne physique,
- l'activité distante doit être habituelle,
- le télétravailleur doit être hors de contrôle direct,
- le télétravailleur utilise un moyen de télécommunications."

(Bister, 1995)

L'ACT (Asociación Catalana de Teletrabajo) defineix el Teletreball de forma semblant a la de Thierry Breton, identificant-la com una forma de flexibilitat del treball a través de mitjans tecnològics però no fa referència a l'autònom sinó que pressuposa la dependència d'una empresa. El mateix trobem en la definició de l'ETO (European Telework Organization) de la Comissió Europea que incorpora a més com a variant la recol·locació dins de les funcions de l'empresa que permeten treballar a distància, el concepte de telecottage com a centre de desenvolupament d'habilitats i accés a les noves tecnologies, l'"outsourcing" i els grups dispersos:

"El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador de la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.

No entran en esta definición aquellos que de siempre han realizado su actividad profesional fuera de la empresa ni tampoco los que trabajan en el domicilio solo ocasionalmente. Están, sin embargo, comprendidos en ella: el personal que trabaja en el domicilio (p.ej. programadores informáticos), el personal que trabaja desde el domicilio

(p.ej. agentes de ventas), el personal que trabaja en algún centro de teletrabajo (o telecentro), como las telecabañas (telecottages), centros de teletrabajo en medios rurales, y las oficinas relacionadas con ellos.” (ACT, 2000)

“Telework occurs when information and communications technologies (ICTs) are applied to enable work to be done at a distance from the place where the work results are needed or where the work would conventionally have been done. It includes:

- Home-based telework or "telecommuting",
- Mobile telework;
- Telecentres, providing local office facilities;
- Telecottages, which provide local communities with access to skills development, high performance ICTs, and the networking and socialisation aspects of work that may be missed by a home based worker.
- Functional relocation, where business functions that previously were located close to the customer are concentrated and delivered at a distance; examples include both "front office" (selling activities previously done in the High Street, now delivered by phone or computer networks) and "back office" (service and maintenance work previously done "on site", which may now be done anywhere in the world using remote access to systems).

Telework also affects some kinds of "outsourcing", in that many kinds of work can now be done from thousands of miles away and "outsourced" across national borders. Telework has also been said to include "dispersed team working", in which (for example) an engineering company uses three or more teams in different time zones to work 24 hours a day on a time-sensitive customer tender, with each team "passing the baton" to the next at the end of its working day.” (ETO, 1997c)

I també l'ETO ens ofereix una altra definició que intenta ser al més àmplia possible tot i la seva brevetat, la conceptualització de les diferents varietats de Teletreball a casa i la diferenciació entre treball a casa i Teletreball que pot explicar la visió global de precarietat del Teletreball:

“The common element across all aspects of telework is: The use of computers and telecommunications to change the accepted geography of work.” (ETO, 1997b)

“Working at home instead of commuting to an office. This applies to:

- *Employed* teleworkers/telecommuters

The individual's contract of employment includes the home as a place of work as well as (or instead of) the employer's premises.

- *Self employed or freelance* teleworkers/telecommuters

The individual chooses or prefers to work at home. Generally, self employed people will "follow the market" - if the employer wants them "on site" they'll work on site.

- *Informal* or even *illicit* teleworkers/telecommuters

The individual and his or her immediate management see the benefits of teleworking and adopt the practice, although with no "corporate" approval and sometimes in the face of corporate policies that are opposed to teleworking. In the UK our research shows that informal teleworking is more common than formally supported programmes.

- *Entrepreneurial* teleworkers

It's always been commonplace for people starting in business for the first time to work from home until they can afford the overheads of a "proper" office. Now, an increasing proportion of entrepreneurs have the confidence to reject the idea of a formal office and continue to grow their businesses on a networked basis, with all staff working as best suits them as individuals." (ETO, 1997b)

"The International Labour Office (ILO) uses the term "traditional homeworkers" to denote people working at home on tasks like knitting or stuffing envelopes etc. and sees this as clearly distinct from "teleworkers". These kind of "traditional homeworkers" are sometimes called "outworkers" and generally are low paid and in insecure jobs or working on a piece work basis with no contract of employment. In contrast a teleworker may be a manager, a senior professional or another very highly paid and highly valued employee who finds it more convenient to work at or near home some of the time. This distinction between "teleworker" and "homeworker" may well become important in Europe, since there are moves to develop new regulations to protect "homeworkers" against exploitation, which might be very valuable to traditional homeworkers but be regarded as interfering and restrictive by other kinds of teleworkers." (ETO, 1997b)

A la premsa econòmica també es pot trobar alguna definició que incorpora una òptica social i demostra l'interès del sector econòmic en el Teletreball:

“El teletrabajo es una alternativa que nos ofrece la Nueva Economía, orientada a proporcionar una mejor calidad de vida a los empleados, permitir la inserción de personas discapacitadas y reducir considerablemente los costes empresariales a medio plazo.”
(Expansión, 2000b)

Una altra aportació, en aquest cas de CCOO, el defineix de forma molt àmplia però sempre com a activitat laboral, sigui assalariat o autònom i com a eina que serveix per a la desconcentració de processos o persones. Per tant sembla que redueix el Teletreball a un complement de les activitats i diferents professions:

“... necesaria participación en el diseño y el desarrollo aplicado al trabajo. En este ámbito es donde aparece el **Teletrabajo**, como término que describe una realidad, multiforme y diversa, de actividades laborales de trabajo no presencial en las empresas, sustentado sobre las diferentes tecnologías de la información y de las comunicaciones.(...) aparece como un proceso con una fuerte coherencia en el seno de las estrategias empresariales de flexibilización de sus estructuras organizativas y de externalización de actividades, dentro de las políticas de desconcentración y descentralización productiva, tanto en los sectores industriales como en los servicios.(...) Las diversas formas de teletrabajo en tanto que acercamiento del trabajo al trabajador y fórmulas descentralizadoras y /o desconcentradoras de procesos y/o personas, sólo adquieren pleno sentido, estudiadas en el contexto organizacional y motivacional en el que se generan, es decir, en el *uso* que se le dé en cada situación a la *herramienta teletrabajo*.” (CCOO, 1999)

I també trobem qui parla obertament de modalitats de Teletreball definint-les des d'una òptica periodística en un cas i des d'un intent de sistematitzar altres possibilitats de teletreballar a més de la del domicili en un altre:

- “1) El oficinista a distancia. Perfecto para quien quiere combinar trabajo y familia.
- 2) El nómada. Es un profesional que debe deslazarse continuamente.
- 3) El autónomo. Renuncia a la seguridad de un puesto fijo.El autónomo actúa como colaborador o subcontratista para empresas.

4) El teleempresario. Es un autónomo que crea su empresa en Internet sin apenas gasto inicial.” (Guerrero, 1999a).

“Para las empresas medianas y pequeñas la implementación de oficinas hogareñas donde algunos ejecutivos y otros empleados puedan trabajar unos días por semana, unidos a la oficina central por medio de computadoras y otros medios de comunicación, es una alternativa más entre otras muchas, posibilitadas por la tecnología de información y comunicación. Otras opciones son:

- Centros de servicios remotos para clientes, donde los empleados pueden responder las llamadas telefónicas o los *e-mails* de los clientes desde sus computadoras hogareñas, sin necesitar casi nunca concurrir en persona a la oficina central.
- Centros de teletrabajo y oficinas satélites, en edificios de la empresa localizados cerca del domicilio de los empleados, para reducir las distancias de viajes cotidianos.
- Oficinas virtuales o móviles, que dependen de computadoras portátiles e instrumentos de comunicación para permitir a los empleados que trabajen en cualquier lugar donde se encuentren, como por ejemplo, en viajes de negocios.

Se ha demostrado que la oficina instalada en el hogar del teletrabajador es la más barata entre estas opciones. (...) Algunas firmas combinan teletrabajo y *hoteling*, una modalidad que implica que los días en que el trabajador concurre a la oficina, comparte su escritorio y su espacio con otros, a través de un sistema de reservas que asigna lugares los días en que el empleado no trabaja en su casa ni está en viaje de negocios.” (Finquelievich, 1997)

Pel que fa a la definició del concepte, estudis que trobem a la xarxa destaquen la dificultat d'arribar a una definició o una representació col·lectiva coherent però constaten la identificació del teletreballador amb l'autònom i dos nivells de qualificació, un nivell més qualificat d'alt valor afegit (que considera que el Teletreball no és una professió) i un altre nivell poc qualificat i més marginal (que reivindica el Teletreball com una professió donat que no tenen qualificació professional o acadèmica anterior):

“El análisis **interpretativo** y **pragmático** del corpus global de textos producidos en el proceso de entrevistas a personas -con o sin discapacidad- que realizan actividades diversas de "teletrabajo", permite afirmar que esta modalidad laboral ofrece una imagen - en cuanto conjunto estructurado de representaciones sociales y motivaciones personales-

heterogénea y escasamente cristalizada en el imaginario social del colectivo de teletrabajadores.” (REDAR, 1999)

“...dominan por completo aquellas imágenes que contribuyen a inscribir de lleno la actividad "teletrabajadora" en el espacio socio-laboral del trabajo "por cuenta propia" o "autónomo".” (REDAR, 1999)

“- Un primer subsector lo integran aquellas actividades de teletrabajo muy cualificado, técnica y profesionalmente, que aportan gran valor añadido a un sector de mercado muy especializado. Este tipo de teletrabajo lo desempeñan personas -con o sin discapacidad- con un nivel alto o cuando menos medio alto de formación académica y socioprofesional. En el mercado español, hoy por hoy, estos teletrabajadores realizan su trabajo mayoritariamente "por cuenta propia", es decir en el marco laboral de profesionales "autónomos".

- Un segundo subsector está integrado por actividades de trabajo poco cualificado que desempeñan, bajo el "formato" teletrabajo, personas -asimismo con o sin discapacidad- con un nivel bajo o como mucho medio bajo de formación académica y socioprofesional. En el momento actual, gran parte de las personas que realizan este tipo de teletrabajo lo hacen en economía "sumergida" o en el marco del trabajo "protegido" o "subvencionado".” (REDAR, 1999)

“En el subsector de teletrabajo cualificado se produce total unanimidad al considerar que el teletrabajo no es una "profesión". Es por tanto lógico que en este ámbito se opine que teletrabajar no requiere de una formación específica, puesto que lo que se valora es la formación académica anterior y la correspondiente cualificación profesional. Por el contrario, en el subsector poco cualificado es la propia práctica teletrabajadora y su vinculación a la demanda del mercado de trabajo lo que otorga contenido al concepto "teletrabajo". En consecuencia, entre los alumnos de los diversos Proyectos formativos y los participantes en Experiencias piloto de teletrabajo, éste aparece -de forma no explícita pero sí latente- como una "profesión" que sirve para identificarlos y cualificarlos, pues en su mayoría carecen de formación cualificadora anterior; se reclama por tanto en este subsector una formación específica que se oriente al desempeño de actividades de teletrabajo, aun cuando éstas sean poco cualificadas.” (REDAR, 1999)

La llista de Teletreball també dóna la possibilitat de fer debats que com a resultat donen una definició o aproximació al concepte de Teletreball. En aquest cas es fa èmfasi en els

aspectes positius que aporten les noves tecnologies per a la realització de la tasca i a la vegada alerten dels perills de precarització que el sistema comporta. De fet aquests debats si bé copsen la realitat social del concepte, també poden contribuir a confondre més la ciutadania en aportar vivències molt concretes i no entrar a fons a les connotacions del Teletreball. Tot i això tenen valor com a reflex de l'imaginari social d'un col·lectiu concret:

“Todos coinciden en no reconocer el teletrabajo como una profesión. El concepto es:

"De profesión teletrabajo" (percepción errónea), a: **"Una forma de organizar el trabajo"**. Tampoco se limita al trabajo en, o desde casa, aunque la mayoría trabajan como autónomos desde su hogar.

Mas allá del significado de la palabra con esas ventajas y cualidades para el trabajador autónomo e independiente se resalta la novedad del fenómeno que es:

- No sólo desplazar cuerpos, sino más bien mentes.
- Muy identificado con la telemática.
- Relacionado y a menudo identificado con "Realidad Virtual", "Revolución Informática" y "Nuevas Tecnologías" o "Internet".
- Se inscribe dentro, y es consecuencia de, la convergencia de muchas nuevas tecnologías y por consiguiente exige comprender el cambio, no solo como trabajo autónomo, sino también como transformación del trabajo dentro de la empresa.
- La palabra despierta mucho interés y mucha curiosidad, y es a menudo fuente de confusión.
- Puede crear falsas esperanzas, ya que no hay demanda, por parte de las empresas, de teletrabajo como tal.
- Inclusive puede haber, bajo ese término, abusos y nuevas formas de explotación encubierta.
- Requiere sobre todo la formación urgente en el uso de las nuevas tecnologías.”

(Ickx, 1998)

A partir de les entrevistes mantingudes amb diferents prescriptors, el concepte l'han definit com a treball dependent, altres han negat que existeixi com a novetat, ha existit sempre, altres pensen que és un treball independent del temps i el lloc on es realitzi, altres que és tota feina telemàtica, altres que és una nova forma de treball i algú diu que el Teletreball com a dependència d'una empresa no existeix a Catalunya. També hi ha

qui manifesta que el teletreballador mòbil no és Teletreball i la Mobility per tant no és Teletreball, és aprofitar les noves tecnologies per millorar la pròpia tasca:

“Fa èmfasi en la definició de teletreballador com aquella persona que treballa a distància dels recursos que li proporciona o té a la seva disposició l'empresa. No considera teletreballador al professional liberal. Diferencia entre tres tipus de Teletreball, a casa, al centre de Teletreball i mòbil; i afegeix un altre del programa STAR de la UE: el referit a les empreses descentralitzades i que per tant funcionen amb una estructura pròpia de la casa matriu i s'hi comuniquen mitjançant eines telemàtiques.

El treball a casa el divideix en treball independent (es subcontracte una persona), treball sempre a casa, treball a temps parcial o total i treball flexible o amb horari fix. Això li dóna peu a diferenciar diversos sistemes d'organitzar el Teletreball” (0300)

“...està convençut que el Teletreball no existeix com a innovació. És un fet que el Teletreball ha existit sempre des de l'organització del treball i posa l'exemple del venedor, del marxant que sempre ha treballat a distància del seu centre de producció, del professional que treballa com a autònom. També afegeix que l'existència del telèfon ja va significar l'aplicació de les noves tecnologies per la comunicació a distància, però abans, ja es feien servir senyals de fum o senyals sonores o el correu a partir dels segells o abans amb els missatgers.” (0301)

“Teletreball per ell és un treball independent del temps i del lloc on es realitzi. Per ell hi ha tres elements que ajudarien a definir el Teletreball: L'hora, la distància i el lloc.” (0302)

“... el concepte de Teletreball és molt clar: és tot treball subcontractat a partir de la telemàtica.(...) Destaca també dos perfils de teletreballadors, per compte aliè i com a free lance.” (0303)

“... veu el Teletreball com una nova forma de treball i creu que s'ha de continuar investigant per definir més concretament el terme.” (0304)

“Considera que no hi ha teletreballadors in strictu sensu; hi ha emprenedors que intenten buscar la seva feina a través de l'autoocupació o fent de free-lance.(...) El Teletreball és tota feina o activitat econòmica remunerada que es faci des de fora de l'organització i que el resultat s'envii per mitjans tecnològics. La diferència amb el treball a domicili i un dels

motius pels quals no és aplicable la legislació és que amb el Teletreball et controlen la feina de manera força acurada i en el treball a domicili no.” (0305)

“El concepte Teletreball jo crec que la gent ho entén com el senyor que no té una oficina, no té un lloc i llavors viu a casa seva o viu en un altre espai i llavors sempre està en aquest entorn i llavors esporàdicament ha d’anar a on sigui, a l’oficina o a l’empresa a fer no sé què. Llavors si que en aquest cas es poden donar totes aquestes condicions i es poden aprofundir en els impactes personals, socials, psicològics, el que vulguis no? Ara en el cas de dir que són persones que fan una feina, que és la mateixa ara que fa deu anys però amb uns mitjans diferents no? Potser aquí s’escapa una mica del clàssic Teletreball i aquests impactes i repercussions que pot tenir aquesta manera de treballar no són les mateixes ni molt menys no? Com a mínim les negatives, l’aïllament i aquest tipus de coses doncs no hi és, al contrari pues és una facilitat que tens de fer les coses de forma més còmode, més comfortable, que et pots organitzar el teu treball d’una forma més lliure i bé. té de ser positiu, i una mica d’això és el que IBM ha fet. A IBM Espanya no tenim teletreballadors o si n’hi ha algun deuen ser tres, o sigui que no és el cas. (...) Es pot veure bastant com a facilitat, com a eina.” (0306)

Finalment podem destacar una sèrie d’interrogants que obren les expectatives o l’interès pel concepte i que el defineix en certa manera a través dels diferents impactes que té en la vida personal i col·lectiva, i no només en la dimensió personal o social, sinó també en la dimensió més material d’impacte en l’urbanisme, el disseny de les vivendes i el model de ciutat que es vulgui. Aquests interrogants tenen la resposta en la revisió del concepte que portem a terme en aquesta investigació:

“¿Cuál es el grado de satisfacción de los teletrabajadores con respecto a esta opción?
¿Existen diferencias según el género? ¿Cómo son las relaciones laborales en las empresas que utilizan el teletrabajo? ¿Existen las mismas posibilidades de promoción cuando se trabaja en el hogar -lejos del control visual de los jefes, pero también de las posibilidades de entablar una relación personal con ellos- que estando visiblemente en la oficina?

Otro grupo de interrogantes se refiere a cuestiones prácticas: las regulaciones municipales con respecto a las oficinas domésticas, los impuestos, la derivación de los costos del trabajo a los teletrabajadores, los seguros para accidentes y enfermedades ligados al trabajo. Por fin, un tercer grupo de cuestiones a analizar concierne los impactos del teletrabajo sobre el uso del espacio urbano y el medio ambiente, el proceso de desconcentración y suburbanización, el rol de los planificadores e investigadores urbanos,

la necesidad eventual de crear equipamientos urbanos intermedios entre el hogar y la oficina y las políticas urbanas que se necesitan para tratar este tema.“ (Finquelievich, 1997)

Comentari a les aportacions de la categoria 1.1.- Concepte

Donada la quantitat d'informació i la necessitat de definir el concepte des dels generadors del discurs, aquest comentari és més extens que altres.

Per definir el Teletreball caldrà anar a les seves arrels, al concepte proposat per Jack Nilles el 1973 que ell va anomenar “**Telecommuting**”. Aquest concepte va nèixer lligat als desplaçaments i per tant el seu efecte era directe sobre el medi ambient. Generalment segons l'ETO el concepte **Teletreball** es fa servir més a Europa i es considera que es refereix a algú que treballa a casa a temps total o parcial, majoritàriament a les ciutats, a la perifèria o també al camp, però només teletreballa alguns dies a la setmana mentre que la resta fa tasques presencials a un centre de treball.

Altres definicions contempnen el Teletreball com una dissociació entre el lloc de treball i el lloc on es processa el resultat del treball (l'empresa). I precisament aquesta activitat a distància no és una activitat nova, vé de molt antic i per tant no calen les noves tecnologies per definir-lo, el poden facilitar però no és la seva essència. Això és exactament el que pensa una de les persones generadores de discurs per l'àmbit de treball en què es situa. Per aquesta persona que hem entrevistat, hi ha una tecnologia que facilita el treball a distància, però no són exclusivament les eines telemàtiques modernes.

El Teletreball tampoc s'associa amb teleserveis empresarials, i la distinció la trobem en el grau de control de l'empleador tal com proposa Thierry Breton (1992) i a més en la utilització de forma habitual d'una o més tècniques de telecomunicació. El teleservei seria una descentralització de l'organització empresarial. Per contra, una aportació dels entrevistats afirma que si considerem Teletreball tota tasca realitzada a partir de les noves tecnologies i la comunicació que se'n deriva, una empresa descentralitzada practica el Teletreball amb les seves unitats. Particularment es fa difícil conceptualitzar

la descentralització com una forma de Teletreball. Es pot acceptar que sigui una pressió per a la pràctica del Teletreball, però sembla que en la comunicació d'una empresa amb les seves unitats descentralitzades ens manquen els teletreballadors ja que els membres de la unitat descentralitzada continuen anant a un centre de treball. Dins l'estructura organitzativa de xarxes no s'ha parlat mai de teletreballadors sinó de treballadors integrats en un sistema de xarxes. El concepte organitzatiu segurament és molt diferent del concepte Teletreball.

Tampoc podem associar Teletreball amb treball a casa tal com diferencia l'ILO (OIT). El treball a casa s'associa amb sous baixos i economia submergida. En canvi el Teletreball s'associa amb professionals sènior amb sous alts tal com es pot trobar a la web de l'ETO. Potser la percepció de Teletreball com a sistema precari de treball provingui de l'associació del treball a casa amb el Teletreball.

L'ACT (Asociación Catalana de Teletabajo) defineix el Teletreball de forma semblant a la de Thierry Breton, identificant-la com una forma de flexibilitat del treball a través de mitjans tecnològics però no fa referència a l'autònom sinó que pressuposa la dependència d'una empresa. El mateix trobem en la definició de l'ETO (European Telework Organization) de la Comissió Europea que incorpora a més com a variant la recol·locació dins de les funcions de l'empresa que permeten treballar a distància, el concepte de telecottage com a centre de desenvolupament d'habilitats i accés a les noves tecnologies, l' "outsourcing" i els grups dispersos de treball al voltant del planeta que sempre estan actius per les diferències horàries entre els diversos continents. Per les dues associacions el Teletreball consisteix en el desenvolupament de l'activitat professional sense la presència física del teletreballador a l'empresa durant una part important del seu horari professional. L'ETO fa èmfasi en els aspectes de telecomunicació com un dels principals definidors del concepte, aspecte que ja he comentat que es pot posar en dubte si considerem que és un sistema de treball que vé d'antic. Afegeix aquesta font que els teletreballadors des de casa poden respondre als següents perfils:

- Empleats que ja tenen definida la seva situació en els contractes
- Autoempleats o free lances que decideixen teletreballar des de casa

- Informals o també il·lícits que són teletreballadors que adopten la pràctica sense l'aprovació empresarial. Al Regne Unit sembla ser la pràctica més freqüent
- El teletreballador emprenedor. És la persona que comença el seu negoci però que en comptes de cercar una oficina adequada es manté al propi domicili i basa el negoci en un entorn de xarxa.

Fins ara aquestes definicions incorporen només la característica Teletreball assalariat no autònom. Ara bé, hi ha moltes definicions i en especial la majoria de les dels prescriptors entrevistats que consideren Teletreball el treball autònom fet a través d'eines telemàtiques. Estudis que trobem a la xarxa (Projecte REDAR de la Iniciativa Empleo-Horizon II subvencionada pel Fons Social Europeu) destaquen la dificultat d'arribar a una definició o una representació col·lectiva coherent però constaten la identificació del teletreballador amb l'autònom i dos nivells de qualificació, un nivell més qualificat d'alt valor afegit (que és unànime en considerar que el Teletreball no és una professió) i un altre nivell poc qualificat i més marginal (que reivindica el Teletreball com una professió donat que no tenen qualificació professional o acadèmica anterior). I això lliga amb els resultats d'un sondeig realitzat a la xarxa en concret a la llista de Teletreball. Els participants no conceptualitzen el Teletreball com una professió sinó com una forma d'organitzar el treball que no passa necessàriament per treballar a casa. El concepte es forja gràcies al canvi que suposen les noves formes de transformació del treball dins de l'empresa. Pot ser sinònim d'abús i explotació encoberta ja que les activitats de Teletreball en no tenir una regulació clara es poden convertir en alegalis.

Des d'un altre punt de vista, CCOO creu que el Teletreball s'ha de definir no de forma genèrica sinó segons l'ús que en cada moment es doni de l' "eina" Teletreball. La seva definició és cauta, en no saber ben bé cap on derivarà la implantació del Teletreball a l'empresa proposa un abordatge particular de cada situació.

Altres aportacions que trobem a la premsa virtual (Proneus, Vilaweb...) diferencien els tipus de teletreballadors segons sigui oficinista a distància des de casa, característica que exclou per tant altres tasques; el nòmada que es desplaça de forma constant,

l'autònom extern a l'empresa (inseguretat en el lloc de treball) i finalment el teleempresari a Internet. També es contemplen altres possibilitats de Teletreball com són els centres de serveis remots de l'empresa, els centres de Teletreball en edificis de l'empresa o d'altres oficines virtuals o mòbils, tot i que sembla que l'opció de la oficina a casa és la més barata. Hi ha la possibilitat de combinar el Teletreball amb la presència. Aquesta possibilitat permet el "Hoteling" o gestió de l'espai de l'oficina que queda lliure i s'assigna al teletreballador presencial (Finkleleevich, 1998). També sembla que la flexibilitat organitzacional que fa recol·locar de forma funcional els departaments i l'"outsourcing" que pot consistir en l'"exportació" de determinats serveis de l'empresa es poden considerar en determinats casos com a Teletreball, tal com hem comentat abans.

Des d'una altra perspectiva, la dels prescriptors o generadors del discurs sobre el Teletreball que s'han entrevistat, el Teletreball és definit en funció de les pròpies característiques personals. Alguns més teòrics i ortodoxos l'han definit com a treball dependent d'una empresa de forma exclusiva. Altres no es posen en la qüestió de la relació laboral i el defineixen com a treball independent del temps i de l'espai o el lloc on es realitzi a partir de les línies telemàtiques. Finalment trobem la conceptualització del Teletreball com una situació que t'ajuda a millorar la pròpia tasca, és a dir, es veu com un complement de la feina presencial i també com una nova forma de desenvolupar la tasca facilitada per les noves tecnologies. Per tant hi ha qui conceptualitza el Teletreball com una tasca a distància feta amb eines telemàtiques i això vol dir que una secció d'una empresa descentralitzada es pot dir que practica el Teletreball quan es comunica amb la central, aspecte del qual abans ja hem comentat el nostre parer. Una altra aportació fa referència a l'existència del Teletreball des d'abans de les noves tecnologies i per tant considera que el Teletreball per se no existeix, és una facilitació de la tasca a partir de les noves tecnologies. El mitjà telemàtic no és el que el definiria sinó el factor distància. La majoria aposten per un Teletreball realitzat tant per un assalariat com per un autònom que és el que està més extès a casa nostra i a temps parcial.

Per tal d'aclarir els diferents components de les definicions ressenyades, hem creat una taula on es poden observar les diferències i coincidències entre elles.

Taula de definicions del Teletreball que trobem a la xarxa o comenten els prescriptors. Elements que integren aquestes definicions:

Concepte/Definicions	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Distància	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Noves Tecnologies	x		x	x	x	x		x	x	x
No calen noves tecnologies		x								x
Al domicili	x		x	x	x	x		x	x	x
Intemporal								x		x
Desconcentració o descentralització				x				x	x	
Telemàtica o comunicació			x	x		x		x		x
Autònom				x	x		x	x	x	x
Autònom empresari					x				x	
Alt valor afegit							x			
Baix valor afegit i precarietat							x	x		
Professió							x			
Tècnica d'organització			x	x			x	x	x	x
Mòbil				x	x	x			x	x
Mixt, a casa i a l'empresa	x			x		x		x	x	x
Sense control directe de l'empresa			x							
Amb control de l'empresa										x
Creació d'oportunitats laborals	x									
Increment de l'activitat econòmica	x									
Serveis remots, outsourcing o equips a distància									x	
Centres de Teletreball i telecottage	x			x		x		x	x	x
Separació de l'espai de realització del d'aprofitament		x								
empleat (persona física)	x	x	x	x						
Mitjans de l'empresa		x	x							
Aproximació del treball al treballador				x				x		
Afecta el Medi Ambient i a l'Urbanisme						x				
Canvi en l'empresa							x			

Taula 4.1. Elements de les definicions. Elaboració pròpia.

Codi de les definicions

1. Definició de referència a Jack Nilles (ETO, 1997b)
- 2.- Definició en francès. (Bister, 1995)
- 3.- Definició Thierry Breton (Bister, 1995)
- 4.- CCOO (1999).
- 5.- Guerrero (1999a)
- 6.- Finkelievich (1997)
- 7.- REDAR (1999)
- 8.- Llista Teletreball (1998)
- 9.- ACT (2000) i ETO (1997c)
- 10.- Prescriptors (0300, 0301, 0302, 0303, 0304, 0305)

1.2.- Avantatges percebuts

Els diferents teòrics del Teletreball destaquen certes característiques de la seva forma de treballar. Aquesta categoria pretén analitzar el discurs que sobre els avantatges del Teletreball trobem a la xarxa.

La Comissió Europea a través de l'ETO manifesta que alguns avantatges percebuts es poden dividir en tres àmbits, l'empresarial, el personal, i el social. Són:

“Beneficis per l'empresa:

Estalvi de costos; increment de la productivitat; millora de la motivació; retenció de les persones més útils; millora la flexibilitat de la organització; possibilita la flexibilitat de plantilla; possibilita el manteniment de la producció sense veure's afectada per causes externes; i millora el servei al client.

Beneficis pels treballadors:

Redueix els temps de desplaçaments i el cost; millora les oportunitats de treball; provoca menys distorsió a la vida familiar en cas de trasllats; millora la compaginació entre treball i vida familiar; facilita la participació en la comunitat local; i possibilita la flexibilitat horària

Beneficis socials:

Redueix la pol·lució; amplia les possibilitats de trobar feina; fcilita l'accés al treball a persones amb dificultats específiques; i facilita la regeneració econòmica” (ETO, 1997b)

En un article tramès a la llista trobem una referència als avantatges que segons IBM té el Teletreball i que coincideix en part amb els avantatges empresarials i personals que manifesta l'ETO:

“El 60% de los 4.000 trabajadores de IBM en España son ya teletrabajadores, un sistema que, en opinión de Cervantes, tiene múltiples ventajas: "Al trabajador le ofrece mayor flexibilidad y mejor calidad de vida; el cliente tiene un mejor servicio y una información más rápida, y la empresa también sale ganando, porque optimiza sus recursos y puede reducir sus oficinas". Javier Sánchez Azkunaga, un comercial de esta empresa en Bilbao que desde hace tres años trabaja con su oficina móvil, comparte esta visión. "Este sistema te permite acomodar el trabajo a las necesidades de tu vida personal, puedes llevar a los niños al médico a las cuatro de la tarde, y a las diez de la noche, tranquilamente en casa, compensar el tiempo perdido y terminar el trabajo", explica Sánchez Azkunaga, que lleva diez años en el departamento comercial.” (Article aparegut a El País i tramès a la llista de Teletreball el dia 18-03-99)

Altres avantatges que trobem es refereixen a aspectes de mobilitat dels treballadors, accés al mercat de treball, globalització, d'organització de la producció i medioambientals. Són:

“...la globalización de la economía vuelve relativamente irrelevantes las fronteras nacionales y obliga a empresas de tamaño medio a buscar nuevos mercados fuera del ámbito local. Desde el punto de vista del que busca empleo, el teletrabajo permite ampliar el ámbito geográfico de búsqueda y compatibilizar mejor el mundo profesional con la vida de familia. (...) Además de derribar las fronteras geográficas, el teletrabajo pulveriza también las barreras horarias. En lugar de mantener turnos de noche para la elaboración de proyectos de urgencia, las empresas han descubierto que es más sencillo contar con grupos de trabajo sucesivos situados en distintas áreas geográficas, de modo que todos estén perfectamente despiertos por ser de día en el lugar donde trabajan. (...) El reparto de trabajo en situaciones de urgencia o sobrecarga es otra de las grandes bazas del

teletrabajo. (...) De generalizarse el teletrabajo, el efecto positivo sobre el medio ambiente de las ciudades sería perceptible, además de lograrse un importante ahorro energético.” (Guerrero. 1999a)

També trobem altres aspectes referits a allò que esperen els diferents agents que operen en el Teletreball o que tenen una sèrie d'interessos relacionats amb el Teletreball. Ens referim a aspectes socials, del medi ambient i empresarials. Es poden destacar els aspectes de disseny de ciutat i preservació del medi ambient, i també els aspectes d'impuls del desenvolupament de les noves tecnologies que suposa el Teletreball. Per tant el concepte es va configurant com un concepte “polièdric” que és viscut en funció dels diferents interessos implicats en la seva adopció com a sistema de treball:

“Los intereses que se focalizan en el teletrabajo:

- Los planificadores urbanos y regionales confían en que el teletrabajo solucionará problemas tales como la congestión del tráfico y la contaminación del aire, además de contribuir a conservar recursos energéticos.
- Las empresas ven el teletrabajo como una forma de reducir costos y de incrementar la productividad, pero también como un modo de proporcionar beneficios a sus empleados.
- Los trabajadores lo perciben como un alivio a los viajes cotidianos del hogar al trabajo y como una forma de ganar flexibilidad en el uso del tiempo que les permita cumplir con sus obligaciones familiares. Para los trabajadores con incapacidades físicas, constituye una manera efectiva de integrarse al mercado de trabajo.
- Las comunidades rurales y las ciudades pequeñas ven al teletrabajo, no sólo como una estrategia potente para el desarrollo económico local, sino también como a la única viable desde el punto de vista de la conservación del medio ambiente.
- La industria de las telecomunicaciones lo ve como otra justificación para invertir en redes de alta calidad y alta velocidad; la industria de la informática, como a un importante mercado para computadoras personales, computadoras portátiles y softwares sofisticados, adaptados a la necesidad de trabajar en redes.
- Los gobiernos de los países más industrializados ven al teletrabajo como un complejo que engloba todas las razones anteriores para hacerlo deseable.”

(Finquelievich, 1997)

Un debat celebrat a la llista de Teletreball aporta els següents avantatges més centrats en els avantatges personals i en el complement que suposa el Teletreball a les feines tradicionals:

“Es una herramienta más para ejercer cualquier profesión con las siguientes ventajas:

- Más tiempo libre, mejor rendimiento que en la oficina, horario flexible, mejor calidad de vida.
- Herramienta útil para mejorar el ejercicio de cualquier profesión, desvinculada del lugar y del horario, adaptando "el trabajo a la vida" y no "la vida al trabajo", y sustituyendo "obligación" por "responsabilidad".
- Modalidad más racional de trabajo, permite recuperar la profesionalidad y la especialización en el trabajo autónomo e independiente.
- Significa también trabajar a gusto, con ilusión, con mayor dedicación y compromiso.”

(Ickx, 1998)

Alguns prescriptors entre els entrevistats manifesten els següents avantatges de forma àmplia referits a la qualitat de vida del treballador i als avantatges que comporta per l'empresa:

“Avantatges:

Augmenta la qualitat de vida del teletreballador; augmenta la possibilitat d'autoorganització; millora la possibilitat de relació amb l'entorn; estalvi econòmic en transports, roba i cura dels nens; augmenta la qualitat de vida; estalvi de temps; flexibilitat d'horaris; flexibilitat d'accés al mercat de treball; millora de la satisfacció; disminució estrès; disminució de la pol·lució; disminució del consum energètic global; reducció de les despeses empresarials; augment de la productivitat; augmenta l'ús de les eines informàtiques per la qual cosa es justifiquen plenament les inversions; adaptació a la flexibilitat; i millora la comunicació interna de tipus formal.”

(0300)

“Avantatges per l'empresa:

Tecnologia adequada; canvi en l'estructura al redimensionar-la; gran ordre en els processos; possibilitat de relació amb la direcció; augmenta el canal de serveis a través

dels teletreballadors (pot ser discriminatori davant d'altres treballadors; uns tindran més càrrega i altres menys)." (0302)

"Com a aspectes positius destaca:

Més autonomia; més llibertat; més qualitat de vida; desapareix o disminueix molt el temps de desplaçament; permet el pluri treball donat que estalvia temps; més presència familiar; més temps de producció; menys control per part de l'empresa." (0303)

"Com a factors positius destaca:

Muntar-s'ho com a un li va bé; més relació amb la família; un cert estalvi en desplaçaments i roba, però especialment té impacte en el medi; un bon recurs per a persones amb discapacitat, especialment si fem referència als telecentres que permeten de tenir recursos per compartir i una persona de suport." (0305)

"Estalvia desplaçaments? Conceptualment sí, no sabia dir a la hora de la veritat sí o no. Hi ha una realitat, tu vas a casa del client i vols fer moltes coses i el client també vol fer moltes coses ara no té línia i ara no n'hi ha de disponible, perquè totes les empreses han anat optimitzant i això vol dir reduir la seva autonomia i per tant no és possible fer aquest tipus de coses i la flexibilitat queda una mica tallada. El que passa és que hi ha la possibilitat de fer-ho a través del mòbil i t'olvides de la línia del client i no has de demanar-li res però no sempre és possible. Des dels hotels o d'aquests puestos és fàcil. agafes la línia del telèfon i pots comunicar. Llavors estalvien desplaçaments o estalvien coses d'aquestes suposo que sí però no t'ho sé quantificar, no t'ho sé quantificar el que suposo és que no són dràstics." (0306)

L'informe Bangemann aporta una sèrie de beneficis que podem resumir en l'estalvi de costos, la productivitat, l'increment de la flexibilitat, la disminució de la pol·lució, el trànsit, el consum d'energia, el benefici de poder treballar a casa pels que hi tenen un gran lligam i pels que tenen dificultat de mobilitat:

"Who gains? Companies (both large and SMEs) and public administrations will benefit from productivity gains, increased flexibility, cost savings. For the general public, pollution levels, traffic congestion and energy consumption will be reduced. For employees, more flexible working arrangements will be particularly beneficial for all those tied to the home, and for people in remote locations the narrowing of distances will help cohesion." (Informe Bangeman, 1994)

També trobem avantatges a la premsa, fins i tot podriem dir que les notícies que fan referència a l'augment de pol·lució afavoreixen al Teletreball destacant un dels seus avantatges, el de la reducció de la contaminació atmosfèrica:

“Entre las ventajas del teletrabajo para el empleado destaca la libre elección de las horas de trabajo, los escasos contactos con los jefes, costes reducidos de viaje y tiempo, una mayor facilidad para combinar el trabajo y las responsabilidades familiares. Los profesionales de mayor edad ven en el teletrabajo una oportunidad gratificante (...).” (Alvarez, 2000b)

“Las emisiones de gases de efecto invernadero dióxido de carbono, metano, óxido nítrico, hidrofluorocarbonados, perfluorocarbonados y hexafluoruro de azufre han aumentado un 26,8% en España entre 1990 y 1999, según un estudio recogido en la edición en castellano de la revista World Watch, elaborado por Joaquín Nieto, secretario confederal de Medio Ambiente y Salud Laboral de CCOO, y José Santamarta, editor de la citada publicación. El aumento en la última década ascendió al 29% si se consideran únicamente las emisiones de dióxido de carbono.” (Fernández 2000)

Comentari a les aportacions de la categoria 1.2.- Avantatges del Teletreball

Pel que fa als beneficis o avantatges i també pels desavantatges del Teletreball podem classificar-los en benefici per l'empresa, per l'individu i per la societat:

- Per l'empresa:

En l'ordre organitzacional fonamentalment millora la flexibilitat de l'organització i la plantilla, permet la possibilitat de tenir una plantilla sempre desperta a qualsevol hora (treballant intercontinentalment) a la vegada que pot afavorir un acostament més gran cap al client. En l'ordre econòmic disminueix costos estructurals i augmenta la productivitat per treballador. En l'ordre tecnològic, facilita la incorporació de l'empresa a la nova societat de la informació i per tant l'ajuda a introduir les noves tecnologies.

- Per l'individu:

El principal avantatge és l'estalvi en temps de desplaçaments amb la qual cosa la persona té més temps per ella mateixa i el pot dedicar tant a tasques no relacionades amb la feina com en tasques relacionades amb la mateixa tasca de manera que aconsegueix més productivitat amb menys temps i li facilita el complir els objectius. Per tant la flexibilitat horària, la manca d'un control estricte per part de l'empresa i la capacitat d'autoorganització li permeten més qualitat de vida. També li permet tenir més oportunitats de trobar feina en desaparèixer les barreres geogràfiques i temporals. Per fer servir una frase de les aportacions, s'adapta el treball a la vida i no a l'inrevés. Uns aspectes secundaris serien l'estalvi en roba i en persones que tinguin cura dels nens. També es pot parlar de l'oportunitat que significa per a persones d'una certa edat amb poques possibilitats en el mercat de treball "real" i que a través de la xarxa poden generar autoocupació.

- Per la societat:

Es redueix la pol·lució i s'estalvia energia, cues i neguits, accidents i retencions de trànsit. Si la pol·lució va en augment, el Teletreball és una forma de combatre l'agressió al medi ambient provocada pels desplaçaments. També en l'àmbit més social s'eixampla el ventall de possibilitats laborals i permet l'accés al mercat laboral a persones amb disminució i altres col·lectius exclosos (marginats socials, col·lectius més grans de 45 anys...). Per tant incideix en els nivells d'atur i en la dinàmica general de l'economia en difondre les noves tecnologies i tota l'activitat econòmica que generen les empreses que estan al darrere.

1.3.- Inconvenients percebuts

Amb aquesta categoria pretenem trobar el contrari de l'anterior, tot allò percebut com a inconvenient en aquesta situació.

Tal com té avantatges, el Teletreball també té inconvenients:

“L'ETO troba com a inconvenients:

La persona inadequada; el lloc de treball no dissenyat de forma correcta; la pròpia organització de l'empresari o la manca de capacitat per dirigir a distància; i la pròpia feina a desenvolupar que a vegades requereix un treball en grup força intens.” (ETO, 1997b)

També trobem una sèrie d'inconvenients percebuts pels teletreballadors que es poden concretar en la disminució de possibilitats d'ascens, l'assumpció de costos pel teletreballador, el no tenir assegurança i si es té, qui la cobra, i finalment les diferències entre sexes:

“Muchos teletrabajadores temen que el hecho de no ser vistos o de no establecer relaciones personales "cara a cara" con sus jefes sea una desventaja. Esto no parece ser un problema: un estudio realizado por la *Small Business Administration* en 1993 concluyó que los teletrabajadores obtienen promociones en mayor proporción que los que van todos los días a la oficina. (...) Si bien muchas empresas pagan por el software y el

hardware, además de cursos de formación y actualización en el manejo de las tecnologías de comunicación, otras, sobre todo las más pequeñas, esperan que estos costos sean cubiertos por el mismo empleado, o se limitan a pagarles un módem. (...) es necesario considerar el costo de un espacio en el hogar dedicado exclusivamente al trabajo, gastos de energía (luz, climatización), amueblamiento, seguros contra accidentes de trabajo, etc. (...) Las compañías de seguros afirman que, en caso de accidente, la compensación es cobrada primero por el empleado en cuyo hogar ocurrió el hecho, y luego por el empleador que se beneficia del trabajo, pero muchas áreas aún permanecen en la oscuridad: ¿cómo se comprueba que fue realmente un accidente de trabajo? ¿Qué ocurre si un cliente visita al teletrabajador y resulta herido en su casa? (...) Las investigaciones realizadas en Estados Unidos y Canadá sugieren que el teletrabajo refuerza la división de género en el hogar porque las teletrabajadoras realizan más trabajo doméstico, incluyendo más horas al cuidado de sus hijos y de la familia en general, que los hombres. Las mujeres evidencian mayores niveles de *stress* que los hombres, referidos al conflicto entre las demandas laborales y hogareñas y la falta de tiempo para el ocio. Las teletrabajadoras expresan que están satisfechas con el trabajo en casa, posiblemente porque esta fusión de los espacios laboral y doméstico alivia los tironeos entre trabajo y familia y puede mejorar las relaciones familiares.” (Finquelievich, 1997)

Alguns dels prescriptors entrevistats troben els següents inconvenients centrats en la vivència personal de l'aïllament, de la precarietat laboral i de la dificultat d'organització:

“Inconvenients:

Pèrdua de comunicació informal; pèrdua sentiment equip; pèrdua aprenentatge informal; pèrdua de seguretat; augment de les distraccions; sobreexplotació del teletreballador; llocs de treball precaris; pot augmentar l'estrès davant les dificultats; problemes de protecció social i laboral; pot ser que es demanin responsabilitats en la presa de decisions que no pertoquen al teletreballador; sentiment d'aïllament, soledat; reducció de la imatge i l'impacte en l'empresa; més dificultats de promoció.” (0300)

“Com a problemes manifesta la solitud, la depressió, els mals treballadors informàtics, la desconexió de l'empresa i els altres companys, el perfil psicològic dels teletreballadors.” (0301)

“Per contra, observa que els aspectes de direcció és fan més complexos i que per part dels treballadors es perden privilegis.” (0302)

“Com a aspectes negatius del Teletreball destaca:

L'aïllament i la desvinculació amb l'empresa o amb algun altre entorn específic laboral; treballar molt més que dins de l'organització; problemes familiars; problemes d'espai; increment de les factures de subministraments; increment del cost de manteniment; i que el Teletreball no està ben pagat” (0305)

L'Informe Bangemann apunta alguns aspectes a tenir en compte com és la interacció social i la promoció, i la seguretat i adaptació de la normativa laboral:

“Issues to watch? Problems arising from decreased opportunities for social contact and promotion will have to be addressed. Impact on labour legislation and social security provision will need to be assessed.” (Informe Bangemann, 1994)

Trobem alguna reflexió a la premsa econòmica referida als inconvenients:

“No todo es maravilloso en este sistema laboral. También hay serios inconvenientes, el empleado pierde visión del desarrollo de la compañía y tiene menor posibilidad de promoción. Los expertos aseguran que, "una vez que se elige el teletrabajo, suele ser para siempre"“. (Alvarez, 2000b)

Comentari a les aportacions de la categoria 1.3.- Inconvenients del Teletreball

Igual que hem fet amb els avantatges, classifiquem els desavantatges segons afectin l'empresa, l'individu i la societat en general.

- Per l'Empresa

Pot ser que l'empresa no tingui una organització adequada a la implantació del Teletreball o que tingui una certa incapacitat directiva per dirigir a distància.

També podem destacar que la tasca no sigui adequada per desenvolupar-se a distància i per tant la intenció de desenvolupar-la a través del Teletreball pot ser contraproductiva als interessos de l'empresa. De la mateixa manera el disseny del lloc de treball pot tenir incidència sobre l'empresa. Un lloc mal dissenyat pot significar pèrdues o baixa productivitat. I finalment un aspecte important a l'hora de dissenyar l'organització i els equips de treball és la dificultat de mantenir el sentiment d'equip aspecte que podria contribuir també a la disminució de la productivitat.

- Per l'Individu

En general trobem que es perceben poques oportunitats de promoció en perdre la comunicació informal i amb freqüència s'assumeixen els costos derivats de la producció. Aquesta situació fa augmentar la sensació de precarietat i més si ho ajuntem amb la situació de sobreexplotació que es pot donar en no saber valorar o pactar l'abast de la feina i el temps que requereixen per a la seva realització i s'acaba treballant molt més.

Un altre tema que contribueix a aquesta sensació és la pèrdua de drets laborals. Per exemple, es pot no estar donat d'alta al règim de la Seguretat Social, no tenir assegurança sobre l'equipament o sobre accidents. Si el teletreballador rep una visita i aquesta pateix un accident, com està coberta? I la responsabilitat civil o penal del teletreballador?

Finalment hem de fer esment a aspectes clarament psicològics i derivats de la càrrega de treball com les distraccions, l'augment de l'estrès i el sentir-se aïllat i sol que pot derivar en depressions i en una certa tendència a la disminució dels contactes socials.

- Per la Societat

Precisament aquesta disminució dels contactes socials és el gran inconvenient que pot tenir el Teletreball per a la societat en general. Aquesta situació pot generar una societat encara més individualista i insolidària i per tant menys comunicativa.

1.4.- Valoració global i marc social

Aquesta categoria dóna informació de la valoració global sobre el Teletreball i el marc socio-històric on es desenvolupa i es desenvoluparà.

Com a primer aspecte a comentar, la percepció global sobre el Teletreball hem de destacar tres exemples de conceptualització i percepció global del que significa el Teletreball. Els dos primers presenten un panorama positiu respecte el Teletreball i les noves formes de treball. Es fixen en la flexibilitat d'horaris i tasques, en la comoditat de l'absència de desplaçaments i en la possibilitat de fer nous contactes a la comunitat local amb l'ajuda dels Telecentres. L'últim presenta un panorama negatiu pel que fa a les repercussions psicosocials del Teletreball i en general planteja un escenari social on les relacions laborals són insegures, on la precarietat del treball fa que augmenti la problemàtica social com pot ser l'aument de la delinqüència i de la prostitució, la dificultat de moviment i sobretot la disminució dels contactes socials de qualitat. Els hem transcrit íntegres donat que són documents que ajuden a copsar amb claredat les posicions contraposades del Teletreball i per tant la visió global, i també podem parlar del pre-judici amb el qual s'aborda. Tots aquests textos han originat debat i han obligat a posicionar-se a molts membres de la llista de Teletreball i clarament són productors de discurs:

“Son las 7 de la mañana y Ana emprende el viaje a su oficina: desayuna en bata y pantuflas y luego, con la segunda taza de café en la mano, se dirige a una habitación soleada de la planta baja de su casita en los suburbios. Abre la puerta y enciende la computadora; el viaje ha terminado. Tres horas mas tarde hace un alto, se pone ropa de *jogging* y va a correr por un parque cercano. A su regreso, duchada y vestida con *jeans* y un *sweater*, va al supermercado, al zapatero y al dentista. Cuando vuelve se hace otro

café, mientras cocina a la vez el almuerzo y la cena que compartirá con su marido, que trabaja en el centro de la ciudad. Luego vuelve a la oficina hogareña, que solo abandonará al fin de la tarde, con breves intervalos para comer o salir al jardín a tomar aire y vigilar el crecimiento de sus dalias.

Vive en Boston y trabaja como editora para una editorial de Los Angeles. Hacía ya tiempo que estaba cansada de esa ciudad cuando a su marido le ofrecieron un buen empleo en Boston. Se le planteó entonces la disyuntiva de acompañarlo y perder su trabajo, o quedarse en un lugar que ya no le gustaba. Luego de algunas reuniones con su empleador, quien no quería perder una buena editora, llegaron a un acuerdo: ella se mudaría a Boston, pero seguiría trabajando para la editorial por medio de una computadora y un módem. La empresa se haría cargo de los gastos de su cuenta de *E-mail* y del software necesario, pero esperaba que la productividad de la editora no disminuyera con respecto a la de ese momento.” (Finquelievich, 1997)

“Son las diez de la mañana. En algún lugar del mundo, Patricia se dispone a comenzar su jornada de trabajo como teletraductora. Normalmente, trabaja desde su domicilio, situado en una población rural de 1.500 habitantes, a unos 45 km. de la gran ciudad en la que están ubicados la mayoría de sus clientes. Pero esta semana tiene que realizar una traducción un tanto especial, que además requiere utilizar escáner, programa de OCR, un complejo programa de autoedición, muchos megas de memoria, unidad zip... y a pesar de que tiene la formación adecuada, no tiene en su domicilio una máquina lo suficientemente potente, ni escáner, ni el software necesario para el encargo; y no le resulta rentable hacer una inversión en todo ello, porque no sabe si va a volver a tener un encargo exactamente igual. Así que ha buscado una solución, para no tener que desaprovechar la oportunidad, y no perder un cliente.

Sale de su casa, monta en su bicicleta y, dos minutos después, llega a la puerta de otra casa, aparca la bicicleta y entra. Desde fuera, el lugar podría pasar por una vivienda unifamiliar, con un par de automóviles aparcados delante y varias bicicletas sujetas a la verja, pero no lo es. Un cartel delata su función: "Telecentro TRABAJO VIRTUAL".

Una vez dentro del local, Patricia saluda a la encargada, entra en una sala en la que hay cuatro puestos de trabajo y se sienta delante del que ha alquilado durante una semana, de 10:00 a 14:00 para realizar su trabajo. Pero mientras Patricia comienza su actividad, exploremos el lugar.

Este telecentro está en una construcción de dos plantas. En la planta baja, en una sala contigua a la de Patricia, dos personas realizan labores de secretariado telefónico, contestando y realizando llamadas y recibiendo y enviando faxes, correo electrónico y

correspondencia tradicional para pequeños empresarios, trabajadores autónomos y particulares, mientras que una tercera persona atiende a un teletrabajador cuyo módem se ha averiado y que necesita enviar urgentemente unos planos digitalizados a varios lugares del mundo. En el piso superior, en una de las salas, equipada con todo lo necesario para realizar una presentación audiovisual, se está impartiendo un seminario sobre técnicas de gestión del tiempo, y en la sala contigua un equipo de desarrollo de programas tiene una reunión de trabajo con un cliente para el que van a realizar un software de gestión de tiendas.

A lo largo de las cuatro horas que Patricia pasa en el telecentro, la actividad ha sido constante, y no ha decaído al llegar la hora del almuerzo, al igual que no cesará tampoco por la noche, cuando en este país todo el mundo duerme, pero al otro lado del mundo las empresas están trabajando. A las dos de la noche, el equipo de guardia estará atendiendo llamadas del otro lado del océano, contestando faxes, haciendo traducciones, transcribiendo textos y haciendo fotocopias que tienen que estar listos al día siguiente. A las tres de la noche llegará Juan, que es programador y tiene alquilado un equipo con Unix, y que esta semana trabajará por la noche, para coincidir con el horario de su mujer, que es enfermera.

Ya son las 14:00. Pedro, uno de los socios propietarios del telecentro y diseñador gráfico de profesión, se acerca a Patricia y le propone realizar las traducciones de unas páginas Web que un cliente les ha encargado que diseñen en varios idiomas. Aprovechan para hablar un rato. Pedro comenta que el negocio va bien, que superado el primer año, él y sus otros socios (un traductor, una analista de sistemas y una secretaria telefónica) han conseguido rentabilizar la inversión. Patricia le dice que quiere apuntarse al curso de seguridad en el teletrabajo, que se impartirá en el telecentro con la subvención del ayuntamiento local, y Pedro le cuenta su proyecto de utilizar la gran sala que ahora está vacía para poner un servicio de guardería donde los teletrabajadores puedan dejar a sus hijos mientras están en el telecentro. Mientras hablan, un cliente llama por teléfono a Patricia, que había desviado su número al de la centralita del telecentro.

A las 14:35, Patricia se va pedaleando hasta su casa. Después de comer, dedicará toda la tarde, y parte de la noche, a terminar un trabajo urgente que le acaban de enviar por correo electrónico. Son las diez, todos los comercios están cerrados... ¡Ay el teclado de su equipo comienza a dar problemas! Pero Patricia no se pone nerviosa: llama al telecentro, y después de asegurarse de que tienen uno libre, se acerca a recoger un teclado prestado y vuelve a su casa pensando que los telecentros son realmente un invento fantástico.

¿Ficción? ¿Utopía? Que se lo pregunten a los 150 telecentros que, en mayo de 1996, estaban declarados en Irlanda y el Reino Unido. Sus actividades reales superarán con mucho esta ficción.” (Hoyos, 1998)

“La oficina de desempleo abre a las nueve de la mañana. Patricia debe darse prisa con su desayuno para no perder el tren de las ocho. Mientras trepa en una bicicleta prestada las largas cuestas del pueblo vecino, Patricia añora las cómodas quince marchas de la suya, que tuvo que vender para pagar deudas. Pasa frente a lo que fueron el telecentro del pueblo y sus esperanzas. Por suerte, sólo se mudó a cuarenta kilómetros de la ciudad y cerca de un apeadero del cercanías, algo en que, en aquel tiempo, ni siquiera había reparado. Encadena la bicicleta junto a la valla y entra en el vestíbulo. Paga con su gastada tarjeta-monedero y sale al andén. Una niña se le acerca pidiendo algo para comer, mirándola insistentemente; no la distingue de los que sí tienen trabajo entre quienes esperan el tren. La zona en que vive fue una de las más castigadas por la deslocalización industrial de finales de los noventa, y los pocos que habían conservado su empleo deben irse lejos a trabajar. De eso hace poco más de cinco años y de no ser porque faltan los bancos metálicos del andén, arrancados para venderlos por su metal, y por las pintadas de las paredes, la estación aún parecería recién estrenada, como entonces.

El tren llega puntual. El circuito de computadoras que gobierna la red metropolitana garantiza el correcto funcionamiento sin intervención de la mano del hombre. Se hace extraño ver un tren sin conductor, pero a eso Patricia también se está acostumbrando. La oficina de desempleo más próxima está en los suburbios de la ciudad: la de su pueblo la cerraron por recortes de personal. Los sistemas de 'autenticación' personal hacen innecesario el desplazamiento, pero la presentación a sellar la cartilla (una tarjeta con un chip incorporado y un holograma de fotomatón) es un resabio burocrático del tiempo no lejano en que el sello era de caucho. Y una forma de controlar los imprevisibles desplazamientos de los desempleados, cada vez menos dispuestos a dejar sus datos reales en los ficheros del estado.

Patricia aprovecha su paso por la oficina para revisar las ofertas de empleo. Le resulta demasiado caro pagar a las agencias de contratación para hacer la consulta desde su casa, y la red informal no ofrece trabajos seguros, legales o de confianza. El monitor se obstina en quedarse vacío ante sus demandas de trabajo de traducción especializada, aunque Patricia sabe, ya hace tiempo, que esos trabajos se hacen en Santo Domingo, en Honduras o en Filipinas, por gente tan formada como ella pero que cobra sueldos irrisorios incluso para esos países. Encuentra un trabajo por horas en una envasadora no demasiado lejos de su casa, un trabajo para el que no piden calificación y que le dejará tiempo para atender a

sus clientes. Tal vez pueda comprar un ciclomotor antes o después para no tener que levantarse tan pronto. Contacta con ellos y en dos minutos firma un contrato dudoso.

Vaga por la ciudad. Esperará al fin de la hora punta para volver en uno de los trenes baratos. Se permite un café en un bar de una calle más céntrica mientras mira los destellos de los anuncios de las paredes, publicidad cada vez más agresiva de productos que no puede comprar. Mientras regresa a la estación se fija en las tres niñas con tacones altos y gabardina transparente que hacen guardia junto a una puerta, y se asombra de que incluso en aquel lugar tan transitado y a aquella hora no fuera posible evitarlo. Aunque no lleva dinero, o quizá por ello, se siente insegura. Se aferra a su bolso y aprieta el paso hacia la estación.

Los monitores del tren, sintonizados en un canal privado de televisión, dan la noticia de la interrupción del servicio en otra línea debido a actos vandálicos: la palabra "sabotaje" ha desaparecido del vocabulario de los telediarios -cuando los hay- igual que "paro" o "hambre", sustituidas por más eficaces eufemismos. En la estación se asombró encontrar la bicicleta intacta sólo con la vigilancia electrónica.

En casa se prepara un bocadillo de pan de maíz y mortadela de soja y conecta su terminal. Consulta el correo: sólo tres ofertas para traducir; la primera ha caducado hace dos horas y las otras son de folletos breves a un precio que no habría aceptado el año anterior: la competencia de los traductores automáticos ha hecho mella en los trabajos sencillos, poco importa que de vez en cuando esos traductores se hubieran equivocado en la versión de instrucciones de aparatos peligrosos. Piensa en las letras de la casa y de la última ampliación que ha hecho para mantener en funcionamiento su viejo equipo y los acepta. No ha recibido el mensaje de su sindicato para una huelga de cinco horas, pero no podría haberla seguido. No tardaría mucho en terminarlos. Activa el antivirus, peligrosamente pasado de fecha, y admite los ficheros. Se envuelve en su abrigo porque la calefacción está al mínimo y apenas ha brillado el sol. Por la tarde acepta algunas transcripciones (una de ellas era de un tipo que parece disfrutar pronunciando con toda incorrección, y le costó más de lo necesario escribir dos cartas) y se afana por poner al día su curriculum y enviarlo a todas las direcciones que conoce: el día anterior recibió el fichero "Segundamano" y lo aplica sin siquiera pararse a comprobar cada referencia. Para qué." (Remo, 1998)

Trobem que l'avanç en les noves tecnologies facilita cada cop més la mobilitat i la distància en l'exercici de la professió. Per tant estan preparant el terreny pel Teletreball. La videoconferència, la telefonia mòbil de tercera generació, els diferents aparells integrats, la definició i rapidesa de les comunicacions que permeten la telemedicina, la

disminució dels xips i per tant del tamany dels aparells que permeten incorporar equips d'audio i de transmissió d'informació a les jaquetes, etc:

“IBM se ha sumado a la plataforma que apoya el WAP (Wireless Application Protocol) como estándar que permita la navegación por Internet a través del móvil y colabora con Nokia en la creación de lo que han denominado intelligent selfphones.” (Egea, 1999)

“...el proyecto Héctor (asistencia a las emergencias sanitarias a través de recursos telemáticos operativos), en el que participan nueve países y tiene como objetivo desarrollar las aplicaciones de la telemedicina. Nadie duda de que en pocos años se podrá consultar con el médico a través del ordenador personal y que la teleconsulta será una práctica habitual entre los profesionales de la medicina. Sólo falta organizarlo.(...) Las UVI móviles aparecen dotadas de un ordenador portátil, una impresora, un monitor de constantes y un teléfono móvil GSM. En este caso, los profesionales sanitarios ubicados en el centro coordinador no sólo apoyan a los equipos de emergencia, sino que posibilitan que el hospital de destino disponga, antes de que llegue el paciente, de toda la información necesaria sobre él, asegurándose con ello su óptima recepción” (Mayordomo, 1999)

“Se espera que los teléfonos móviles jueguen también un importante papel en la escena del comercio electrónico durante los próximos años, sobre todo con la introducción de nuevos protocolos, como WAP (protocolo de aplicaciones sin cable) y el mayor ancho de banda de UMTS (servicio de telefonía móvil universal). En Finlandia, donde la cuota de mercado de los teléfonos móviles ha alcanzado el 58 por ciento, existe un crecimiento masivo de innovadores servicios de compras por teléfono. La mayoría utilizan un servicio de mensajes cortos basados en texto, pero las opciones basadas en WAP transformarán el mercado antes de finales de año. Este sistema permite que páginas web estructuradas por menús se despiquen en complejos gráficos y se envíen al teléfono. La gente lleva el teléfono móvil a todas partes y éste ofrece un intercomunicador que ya existe, está disponible y está altamente personalizado (...)” (Expansión, 1999a)

“La videoconferencia se ha convertido en los últimos años en una de las herramientas con más éxito en las empresas españolas. El uso de la misma está creciendo un 88% anualmente y las ventas de equipos se han incrementado a un ritmo del 200% en los dos últimos ejercicios, según datos de la empresa especialista en equipos Techno Trends. Con este método, se reducen gastos de desplazamientos, hoteles, dietas, por no hablar del

aprovechamiento del tiempo de trabajo. Se acelera la toma de decisiones y se pueden mantener reuniones más breves y más a menudo.” (O.L., 1999)

“(…) Sólo el 60% de estos usuarios accederá a la Red por medio de un ordenador personal; para el resto, la navegación partirá desde un teléfono -fijo o móvil- o desde un televisor. EITO prevé que la convergencia de medios se acelerará en los próximos cinco años, y que la transmisión de voz se canalizará mediante la telefonía móvil, dejando más espacio en la red fija para la transmisión de datos. En las facturas de teléfono, la distancia geográfica entre los comunicantes perderá toda repercusión en favor de una tarificación basada en los contenidos de la transmisión.” (de Miguel, 2000)

“El fabricante de ropa Levi Strauss lanzará a finales de agosto una colección de tres chaquetas diseñadas por Massimo Osti que estarán equipadas con un teléfono móvil Philips con acceso a Internet y un reproductor de música MP3.” (Minguillón, 2000)

“En la era Internet conviven dispositivos de lo más diverso. Superordenadores que realizan 12,3 billones de operaciones por segundo y que ocupan un espacio equivalente a dos canchas de baloncesto y portátiles con todas las propiedades de un PC, pero con un peso de 300 gramos. Ambos ejemplos se corresponden con dos proyectos de IBM, el superordenador ASCI White y el casi invisible Wearable PC. En el terreno de la movilidad, Toshiba trabaja en prototipos sorprendentes de portátiles enrollables con tecnología de polímeros flexibles. La velocidad de los avances en informática es vertiginosa con microprocesadores cada vez más pequeños y potentes, nuevos materiales, discos duros del tamaño de una moneda de 500 pesetas, baterías capaces de cargarse con la energía del agua, el aire o del propio cuerpo humano... Funciones avanzadas de Internet, comunicaciones y reconocimiento de voz. (...)” (Hernando, 2000)

“Los ordenadores volverán a dar un salto tecnológico. El nuevo microprocesador de Pentium, el número cuatro, saldrá al mercado en el último trimestre del año. El Pentium IV tendrá una velocidad de 1,4 gigahertzios, frente a los 1,1 gigahertzios que tenía, y tiene, el Pentium III. Con el nuevo microprocesador, además de aumentar la velocidad, se solucionarán problemas que puedan surgir relacionados con las imágenes en tiempo real y con las emisiones de audio, principalmente problemas de compresión. También aumentará la calidad, sobre todo en resolución, de las imágenes y del sonido que lleguen a la pantalla del usuario.” (Ruiz. R, 2000)

“UMTS son las siglas de la palabra que está en boca de todas las operadoras: telefonía móvil de tercera generación. Este sistema entrará en vigor en 2001, pero ya augura importantes cambios en la forma de entender el móvil y sus posibilidades. Estas son las claves para entender la nueva revolución de los servicios multimedia. ” (Expansión, 2000c)

Podem constatar que l'evolució de les ciutats i l'impuls de les administracions locals afavoreix el Teletreball i les noves tecnologies en general i crea paradoxalment noves àrees de concentració en aquest cas “tecnològica” i que com és consubstancial pot disparar l'especulació urbanística. Tot plegat forma part d'una nova ciutat adaptada a les noves tecnologies, la ciutat del coneixement que transforma la trama social i la vivència de la ciutat. Aquesta concentració però, ens fa pensar en el fracàs de les tecnòpolis tal i com han destacat Castells i Hall (1994) i aquest fet ens pot prevenir a l'hora de concentrar una determinada activitat en un lloc concret sense tenir una permeabilitat amb altres activitats en el mateix territori:

“La ciudad se prepara para la mayor transformación urbanística de los últimos quince años. El 22@ recuperará 170 hectáreas de suelo industrial obsoleto. El pleno del Consejo Municipal de Barcelona aprobó el pasado miércoles día 22 la modificación del Plan General Metropolitano para recalificar las 107 manzanas de suelo industrial del área de Poble Nou como 22@. Tras esta denominación se encuentra un complejo plan que pretende convertir esta área de Barcelona en un enclave de empresas dedicadas a las tecnologías de la información. (...)” (El País, 1999)

“El suelo por renovar son 1.700.000 m² , de los que ahora 1.000.000 los ocupan industrias y el resto, empresas de transporte, almacenes u otros usos. El actual coeficiente de edificabilidad es de 2 m² de techo edificable por m² de suelo. Se aumentará a 2,2 y podrá llegar a 3. Si se transformara en este máximo coeficiente todo el suelo, se edificarían 3.600.000 m² , pero el arquitecto jefe, Josep A. Acebillo, estimó que se llegará a unos 2.600.000 m² de techo. El alcalde, Joan Clos, destacó ayer la envergadura de la operación, que se espera desarrollar en 10 o 15 años. 'La esencia del plan no es el urbanismo, sino la voluntad política de reservar en la ciudad suelo para actividad económica de nueva generación', explicó. El alcalde agregó que se mantendrá la trama urbana y se diseñará un plan de infraestructuras (basuras, cableado, servicios)”. (La Vanguardia, 1999)

“El plan de transformación del Poblenou requerirá una inversión de 26.500 millones de pesetas, la mayoría de los cuales deberán ser sufragados por los promotores y por las compañías suministradoras de servicios. El Ayuntamiento de Barcelona aportará 1.800 millones del coste total del plan de infraestructuras.” (El País, 2000a)

“Unas cuarenta empresas proyectan instalarse en la "ciudad del conocimiento", denominada 22@BCN, que el Ayuntamiento de Barcelona proyecta en el distrito tecnológico del Poblenou, según el gerente de Urbanismo, Ramón García Bragado. La mayor parte de estas empresas son extranjeras y están relacionadas con el sector de la imagen y de la tecnología de las producciones audiovisuales, incluidos el cine y los efectos por ordenador.” (Horcajo, 2000)

La dimensió del projecte es fa palesa amb la magnitud de les infraestructures necessàries per a assegurar la connectivitat i fins i tot el subministrament elèctric a la zona. També s’ha de tenir en compte la perspectiva urbana com a entorn que pot afavorir el desenvolupament d’aquesta àrea, i per tant s’hauran de contemplar les xarxes ciutadanes a partir de l’accés del públic en general a la xarxa d’Internet i la conseqüència que sobre el saber acumulat i el coneixement aplicat poden tenir en una zona determinada:

“Barcelona ya juega en la primera división de Internet. La proliferación de locales, cada vez más grandes, con acceso público a la red es una prueba externa que corrobora esta afirmación. Pero, ¿los barceloneses están conectados a la red? Para responder a esta pregunta, los últimos datos disponibles son los de una encuesta realizada, en diciembre de

1999 por el Institut Municipal d'Informàtica. A la espera de nuevas cifras el uso de las nuevas tecnologías crece de forma exponencial, está confirmado que más de la mitad de los barceloneses mayores de 16 años (un 52%) tiene un ordenador en casa y que un 19% de los hogares de la ciudad está conectado a Internet, el mismo porcentaje que en países como Bélgica o Alemania e, incluso, por encima de Francia (15%). Las cifras de Barcelona son similares a las que dio el mes pasado la Secretaria per a la Societat de la Informació referentes a toda Cataluña (18,5%). La encuesta, basada en una muestra de mil entrevistas, refleja que cada vez más barceloneses desean conectarse a la red. El acceso a Internet se hace desde casa (56,5%), pero también desde el trabajo (45%) y los centros de enseñanza (21%). Un 20% utiliza el correo electrónico, una de las aplicaciones de Internet más usadas. Un 55% de éstos lo usa desde su hogar, un 52% desde el trabajo y un 17% desde los centros de enseñanza. El e-mail se abre paso rápidamente como sistema de comunicación directa”. (La Vanguardia, 2000)

“Multiplicar las posibilidades de comunicación. Eso es lo que pretende conseguir un programa ('Palau on-line') que, aplicando las nuevas tecnologías, ensayará el Palau de Congressos de Montjuic en una convención que se inaugurará este domingo. El complejo gestionado por la Fira de Barcelona probará este servicio, que en adelante pretende ofrecer a todos los organizadores de convenciones, y que permitirá a los participantes de cualquier encuentro consultar el programa, listado de ponentes y contenidos desde sus puntos de origen y durante el congreso, así como disponer de un correo electrónico para comunicarse con el resto de participantes, sumarse a foros virtuales o mantener el contacto con su casa o trabajo. Este servicio será accesible desde el palacio de congresos y varios hoteles y es el primer paso de un ambicioso proyecto de la Fira para ampliar virtualmente el alcance de sus congresos”. (Ricart, 2000)

“El Consorcio de la Zona Franca va a invertir 25.000 millones de pesetas en modernizar el polígono industrial más grande de España. El primer paso será instalar una red de fibra óptica. El área industrial más grande de España, la Zona Franca de Barcelona, va a ser cableada. Menta Cable i Televisió de Catalunya se ha convertido en la encargada de instalar la red de fibra óptica en el polígono barcelonés”. (Cinco Días, 2000c)

“La nueva ciudad se organiza en función del saber acumulado por las personas y las organizaciones, y constituye el entorno natural en el que se difunde y asimila la información que se incorpora a la propia cultura personal. El proceso de aprendizaje fundamental para el funcionamiento de la comunidad urbana resulta más o menos

favorecido en función de la existencia de determinadas organizaciones que tienden a favorecer el flujo de información entre agentes. El conocimiento pasa a ser el factor de producción determinante de la riqueza de un territorio y de ahí la importancia de un entorno que favorezca su generación, difusión y asimilación. La ciudad del conocimiento aglutina de forma compleja e interactiva una pluralidad de elementos, como universidades y centros de I+D, organizaciones empresariales intensivas en personal cualificado, una potente oferta artística y cultural, un sector productivo relacionado con las tecnologías de la información y de las comunicaciones creciente y dinámico, un rico tejido de servicios avanzados y centros tecnológicos relacionados con los sectores productivos, y -no menos importante- un avanzado sistema educativo y de formación permanente. Este nuevo entorno urbano se configura como un organismo vivo que favorece el desarrollo del capital intelectual, factor esencial de la nueva ciudad y base de la riqueza material de un país.” (Barceló, 1999)

I aquesta ciutat del coneixement esdevindrà el marc on s’inserirà la casa digital, la casa cablejada per tot arreu que permetrà accedir a la domòtica i a totes les tecnologies de la comunicació existents però no serà per tothom donat que el preu a pagar pot ser molt car tot i que la llei li és favorable:

“En apariencia es un hogar como otro cualquiera, pero sus usuarios pueden, con una sencilla aplicación y empleando un navegador de web, realizar a distancia tareas cotidianas como encender la chimenea, correr las cortinas, variar la intensidad de la iluminación o dar instrucciones a la bañera para que esté preparada a la temperatura justa cuando llegue el dueño de la casa. La casa digital está conectada a Internet mediante un solo cable. Se pueden controlar todos sus aparatos a distancia a través de tabletas web inalámbricas o desde navegadores instalados en el salpicadero del coche que permiten preparar el hogar en el camino de vuelta del trabajo.” (Guerrero 1999b)

“El Ministerio de Fomento ha remitido para su publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE) la orden ministerial que determina el contenido y estructura del proyecto técnico de infraestructuras comunes de telecomunicaciones en el interior de los edificios. Su objetivo es garantizar el derecho de todos los ciudadanos al acceso a los servicios de telecomunicaciones (...). Todas las viviendas que se construyan a partir de la entrada en vigor de esta norma deberán incorporar un sistema común de acceso a las telecomunicaciones.” (Cinco Días, 1999)

Per a dissenyar-la, es fan experiències a E U. amb la utilització real d'aquests habitatges:

“Los habitantes de una casa de Georgia (EE UU) viven desde el pasado 28 de abril bajo una vigilancia constante con cámaras, micrófonos y sensores de todo tipo. La experiencia recuerda a Gran Hermano, pero su finalidad no es satisfacer el morbo del público, sino mejorar el diseño tecnológico de los hogares. De hecho, nadie recibe directamente los datos que se recogen. Se acumulan en un ordenador que realiza muestreos estadísticos de los hábitos de los ocupantes para determinar cómo interactúan con los elementos tecnológicos del hogar y cómo la tecnología afecta a sus vidas. Unos sensores, colocados en el suelo y que distinguen cada habitante, detectarán la situación de cada persona y sus movimientos, otros sabrán qué objetos tocan, qué aparatos usan y de qué modo, cuándo y con quién hablan o cómo comen. El objetivo es diseñar hogares inteligentes: paredes que ejecutan las órdenes dadas por el dueño, sistemas que detectan la presencia y ponen en marcha los climatizadores o la luz, un ordenador central a modo de mayordomo que gobierna los elementos de la casa, llama al fontanero o al electricista cuando es necesario. Estas y otras muchas posibilidades son ya realizables, pero se ignora qué utilidad real podrían tener. De ahí el interés por determinar modelos de actividad típicos de diferentes familias. El Laboratorio Residencial del Instituto Broadband, perteneciente al Instituto de Tecnología de Georgia y dirigido por Nikil Jayant, es una casa de tres pisos y unos 500 metros cuadrados, dividida en dos partes, una que servirá para experiencias puntuales y otra que acoge a sus actuales residentes, un grupo de estudiantes. Más adelante, vivirá una familia y después, una persona de la tercera edad.” (Bayo, 2000)

Per tant tota aquesta economia del coneixement va elaborant el substrat econòmic i psicològic per a l'aparició de les relacions econòmiques basades en el coneixement on el Teletreball pot ser un bon instrument i per tant es configuren com a motor del creixement d'aquests països en especial dels que estan en vies de desenvolupament. En un treball europeu, *Tableau de bord de l'OCDE de la science, de la technologie et de l'industrie 1999. Mesurer les économies fondées sur le savoir* trobem que:

“...afirma que los 29 países que la forman están claramente evolucionando hacia una economía basada en el conocimiento y en la que la producción, la difusión y el uso de la información se convierten en componentes clave tanto de la competitividad de las empresas como de sus resultados económicos. Para probar este aserto, la OCDE calcula la

inversión de sus países miembros en actividades basadas en el conocimiento. Considera como tales la educación pública, la investigación (R+D) y la inversión en software. Según esta definición, la inversión en actividades de conocimiento asciende para el conjunto de la OCDE al 8% del PIB. Es particularmente elevada en Suecia (10,6%), Francia (10,2%) y Dinamarca (9,6%). La OCDE no aporta el dato para España, pero seguramente se halla próximo al porcentaje italiano (6,1%). Si en la definición de economía del saber se incluye también la educación privada, el estudio que comentamos estima que el porcentaje de la inversión en actividades de conocimiento pasa del 8% al 10% del PIB. Puede decirse, pues, que en los países miembros de la OCDE, la mitad como mínimo de toda la inversión va a ese tipo de actividades, lo que constituye un claro exponente de su fuerza como motor del crecimiento de estos países.” (Muns, 1999)

Però sembla també que el Teletreball tindrà un impacte sobre l'urbanisme, sobre el paisatge urbà i la utilització de l'espai. L'absència de desplaçaments ha de fer disminuir el trànsit i per tant recuperar espais pel lleure. O potser augmentaran els petits desplaçaments per anar a cercar la matèria primera o els subministres informàtics que li calen al teletreballador. Les polítiques territorials el poden ajudar tot i que poden ser una incomoditat pels treballadors:

“Es muy probable que el trabajo en el hogar, ya sea a tiempo total o parcial, y la implementación de tele-centros en barrios urbanos y suburbios metropolitanos, acompañada por la desconcentración de ciertas funciones urbanas, como el funcionamiento bancario, las escuelas y universidades, que siguen la tendencia marcada por la población de ingresos medios y altos que abandonan el centro urbano, favorezca los procesos de desconcentración y suburbanización, agravando los problemas de transporte en lugar de resolverlos. Por otra parte, el tráfico automotor puede intensificarse en los suburbios, aunque en distancias más pequeñas. Es posible que estos suburbios, parte de cuyos habitantes permanecerán en ellos al menos algunos días por semana, dejen de ser barrios-dormitorio y adquieran una nueva vitalidad. (...) (Finquelievich, 1997)”

Els urbanistes o planificadors del territori poden tenir en compte la incidència del Teletreball sobre el medi:

“Los planificadores urbano-regionales pueden influenciar en cierto grado el desarrollo del teletrabajo, ya sea para impulsarlo o para inhibirlo. Los planificadores de transporte en los

países más desarrollados recurren al teletrabajo como una estrategia para reducir la contaminación del aire, la congestión del tráfico vehicular y los tiempos de viaje. Sin embargo, los efectos son complejos y difieren en el corto y el largo plazo; muchos de los interrogantes sobre el grado exacto en que el teletrabajo puede resolver los problemas de transporte no han sido respondidos hasta ahora. (...) El planeamiento del uso del suelo podría impulsar el teletrabajo más directamente. Si se impusieran reglas o se ofrecieran incentivos a los nuevos desarrollos urbanísticos para que provean a sus habitantes de infraestructuras de telecomunicaciones de última generación, se ampliaría el número de tareas factibles de efectuar desde el hogar.” (Finkelievich, 1997)

Una altra afectació sobre el territori serà la disminució dels desplaçaments. No es descarten mesures coercitives per limitar-los:

“Un ejemplo de las que se han recomendado en Estados Unidos es el pago por la congestión: los trabajadores que viajan en las horas pico pagan una suma por usar las carreteras a esa hora. Otro es cobrar por el estacionamiento en los parkings donde actualmente los empleados estacionan sus coches gratis. El propósito de estas políticas es primariamente desalentar el tráfico en las horas pico y la ocupación individual de los vehículos, pero el secundario es dirigir a los empleados hacia el teletrabajo, entre otras alternativas. Es obvio que tienen serias limitaciones: dado que en muchos casos los empleados no pueden elegir si trabajar en sus casas o en las empresas, ni sus horarios de viaje, estas recomendaciones parecen más bien castigos para los trabajadores. (...)” (Finkelievich, 1997)

També sembla que a Catalunya hi ha una bona base per a la nova economia i pel Teletreball en general pel nombre de llars amb ordinador que hi ha, per la voluntat d'extendre les noves tecnologies per part d'alguna empresa, per les iniciatives per a muntar telecentres i per les iniciatives ministerials de crear xarxes professionals:

“El 40,2 per cent de les llars de Catalunya disposen d'ordinador i, d'altra banda, el 10,5% dels catalans usen Internet de forma habitual, segons les dades d'una enquesta realitzada a finals de l'any 1998 per l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat). El resultat d'aquest estudi demostra que el percentatge d'introducció a Catalunya dels ordinadors personals i d'Internet es troben entre els més alts d'Europa, segons va destacar ahir el Comissionat per a la Societat de la Informació, Miquel Puig.” (Avui 1999c)

“Cable i Televisió de Catalunya, que opera con la marca Menta, quiere poner una dirección de correo electrónico a todos los catalanes. La operadora pretende impulsar este proyecto con la colaboración del consorcio Localret, que agrupa a 722 ayuntamientos de Cataluña y el 97% de la población.” (Expansión 1999c)

“Más de sesenta profesionales que trabajan desde casa conectados a la red telemática están interesados en ir a vivir a este valle para poder disfrutar de su tranquilidad y su paisaje, según un estudio del Comissionat de la Societat de la Informació de la Generalitat. (...) el Comissionat de la Societat de la Informació y el Ayuntamiento de Ribes de Freser han comenzado a construir el centro de recursos digitales del valle, donde habrá material de oficina sofisticado para compartir entre los profesionales y se impartirán cursos de formación sobre las nuevas tecnologías.” (Ribas, 1999)

“El pla pilot té tres eixos: connectar la vall de Ribes amb Collserola, el telecentre i les telemasies. (...) La nova era telemàtica comença ja a dibuixar-se al Ripollès i no és estrany imaginar-se que, d' aquí a pocs anys, nombrosos economistes o professionals liberals -que avui dirigeixen els seus negocis des de grans ciutats com ara Barcelona- optaran per treballar a distància des d' aquesta tranquil·la vall pirinenca, lluny de l' estrès de la vida urbana i ben a prop de les pistes d' esquí de Núria. L' element més visible d' aquesta nova etapa serà un immoble de disseny gairebé futurista, considerat el primer telecentre de l' Estat espanyol. Es construirà en l' espai que ocupava l' edifici de la vella caserna de la Guàrdia Civil de Ribes, avui ja enderrocada (...) Segons un estudi municipal, sobre una mostra de 70 usuaris potencials, 16 ja diuen que el farien servir de manera permanent, 20 uns dies al mes i 4 de manera ocasional.” (Serrat, 1999)

“El titular de Justicia lanzó ayer una "radical apuesta" por la modernización de estructuras y anunció que creará "un sistema de interconexión a través de Internet de todos los operadores jurídicos", es decir, juzgados, tribunales, fiscalías, abogados, procuradores, etcétera. "Lo que ahora tarda meses, podría hacerse en horas con la implantación de sistemas de interconexión entre los órganos jurisdiccionales entre sí y con los profesionales del derecho.” (El País 2000b)

També trobem que la Universitat de Barcelona s'ha adherit a la Universitat Virtual Euromediterrània:

“Un doctorado en la Universidad de Alejandría, una conferencia en Rabat, cursos especializados de la Universidad de Génova o exámenes en Líbano. Todo ello se podrá hacer sin moverse de casa. La primera universidad virtual euromediterránea, bautizada con el nombre de Tethys, es ya una realidad.

Cinco años después de la conferencia euromediterránea de Barcelona, Tethys nace con la voluntad de ser un instrumento clave para la estabilidad y el desarrollo de la región mediterránea. Los primeros cursos estarán disponibles en la red a partir del otoño. Hasta entonces, los alumnos tienen tiempo para adquirir el material informático necesario y perfeccionar el francés.” (Echanove, 2000)

A nivell polític el parlament ha creat una comissió de la societat de la informació presidida per la diputada Teresa Serra del grup PSC-Ciutadans del Canvi (no té res d'estrany si Pasqual Maragall era comissionat a la Comissió Europea) i el PSC ha fet el seu primer congrés virtual:

“La Comissió s'encarregarà de fer el seguiment per a l'execució del Pla Estratègic per a la Societat de la Informació "Catalunya en Xarxa", elaborat conjuntament entre totes les administracions catalanes (Generalitat i Administracions Locals) junt amb amples sectors socials i econòmics i presentat al Parlament el mes d'Abril passat.” (Web PSC desembre 1999)

“Los socialistas catalanes han convocado su noveno congreso bajo el lema de la apertura y la innovación, y para poner en práctica estos propósitos han echado mano de Internet. A través de la red se pueden presentar enmiendas a las tres ponencias del congreso, la de estatutos, la de organización y la política; por Internet se puede participar en un debate virtual sobre una parte de la ponencia política, la titulada Oportunidades del siglo XXI: educación, empleo y empresa en la nueva economía; y por la red se podrán seguir en directo los días 16, 17 y 18 de este mes las sesiones plenarias del congreso, que serán abiertas para los medios de comunicación.” (El País, 2000c)

“El Parlament retransmitirà sus plenos a través de Internet en tiempo real. Esta es una de las principales novedades que se pondrán en marcha el próximo periodo de sesiones, a partir del mes de septiembre, después de las largas vacaciones parlamentarias que comienzan en julio. Las sesiones plenarias podrán, así, ser seguidas en directo, en imagen

y en sonido, no sólo por los internautas habituales, sino también por cualquier ciudadano en general, con un simple acceso a la web del Parlament.” (Gisbert, 2000)

Tot i això, la dinàmica empresarial a Catalunya té una doble realitat, la de les petites empreses i en especial el comerç, i les grans empreses que disposen de capital per invertir i que es desplacen a Madrid, ja sigui per l'efecte capital/poder ja sigui pels incentius derivats de l'aposta governamental per aquell territori:

“Las empresas catalanas de distribución minorista son las que, en el conjunto del sector en España, están aprovechando más Internet para efectuar transacciones on-line y para intercambiar información comercial. Las siguen, por orden descendente, las empresas de comercio minorista valencianas y, a mayor distancia, las ubicadas en Madrid.

Los datos, correspondientes al mes de junio pasado, los difundió ayer el Instituto Nacional de Estadística (INE), que, desde el primer trimestre de 2000, le sigue la pista al progreso del negocio electrónico en España.

De acuerdo con la encuesta del INE, una quinta parte de las empresas que practica el comercio electrónico está ubicada en Cataluña, en una proporción que casi iguala Valencia (el 18%) y a la que siguen Madrid (con el 14% de empresas) y Andalucía (el 13%). El resto de comunidades autónomas se reparten el 36% de empresas restantes, con porcentajes inferiores al 10%.

Pero encabezar la clasificación sirve de poco cuando el total de empresas españolas del sector que utilizan el comercio electrónico sólo representa el 4,66% del total (500.000)”. (El País, 2000d)

“Las inversiones de capital riesgo destinadas a empresas tecnológicas radicadas en Cataluña apenas representaron en 1999 el 7,5% del total invertido en España. El escaso apego de las empresas catalanas a abrir su accionariado a las sociedades de capital riesgo, auténticos guardaespaldas de los nuevos negocios de Internet, puede ser un lastre para el despegue de la nueva economía en Cataluña”. (Trillas, 2000)

Joan Majó, president del grup de treball del “Information Society Forum”, ex ministre d'Indústria i ex president de l'Institut Català de Tecnologia porta molts anys fent divulgació sobre la societat de la informació o del coneixement com li agrada més a ell. Per tant és un dels referents a l'hora de parlar del Teletreball i de la seva projecció social i en el seu discurs trobem el context on s'ha de desenvolupar el Teletreball:

“Hoy día estamos entrando en la sociedad de la información y no hemos hecho el cambio conceptual necesario para entender que el trabajo en la sociedad de la información es algo distinto, ha perdido la rigidez respecto al espacio y al tiempo; esto determinará que el elemento fundamental de retribución del trabajo no será el tiempo de trabajo, propio de una sociedad en la que el tiempo se podía medir. En una sociedad como la que estoy describiendo, lo importante ya no será ni el espacio ni el tiempo, sino el resultado del trabajo, y la retribución y la concertación se hará en función a los resultados de este trabajo. ¿Por qué estoy diciendo todo esto? Porque una de las grandes ventajas que nos puede proporcionar la red es precisamente conseguir una mejora en las condiciones de trabajo, en la productividad del trabajo, una mayor participación en el trabajo de muchas personas que hoy no participan en él, siempre y cuando seamos capaces de resolver un reto fundamental que es el de desflexibilizar el concepto del trabajo sin convertirlo en precario (...)”(Majó, 1998)

Majó creu que la societat del futur no pot anomenar-se digital, ha de ser la societat del coneixement:

“No me gusta, como hacen algunos autores, sobre todo americanos, porque queda muy bien, hablar de la sociedad digital porque creo el fenómeno digital es muy importante, pero no es el esencial. Me gusta más hablar de la sociedad de la información, por lo que antes les decía, porque creo que es el recurso fundamental que vamos a usar. Deberíamos hacer todos un esfuerzo voluntarista para intentar llamar a esta sociedad futura la sociedad del conocimiento, que es mucho más que la sociedad de la información y que es lo que nos permitiría empezar a poner ya los mecanismos para que gracias a este exceso de información a este bosque de información, pudiéramos asegurar que las personas tuvieran los conocimientos, que es lo que a la hora de la verdad sirve para la vida material y espiritual de las personas. Por lo tanto, estoy convencido de que estamos entrando en la era del conocimiento después de haber pasado la industrial.” (Majó, 1998)

I fins i tot Joan Majó advoca per la llibertat d'Internet i la necessitat que ho continuï essent en referència a les mesures de seguretat que calen a la Xarxa:

“Respecto a este tema yo tengo un principio muy claro. Internet debe seguir siendo libre porque, a través de la protección de los derechos de autor, podríamos entrar ya en el control de la red, en la censura, etcétera. Es decir, Internet o la red no puede en absoluto

caer en manos de alguien que controle qué puede o no entrar en la red, pero, al mismo tiempo --es mi tesis personal--, la red debe estar preparada de tal forma que no pueda existir ningún contenido sin responsabilidad, que no pueda haber anonimato para entrar contenidos, aunque sí para sacarlos. ¿Por qué? Porque la única forma de mantener la libertad en la red es que todo lo que circula por la red tenga un responsable y es muy fácil, de forma que si no hay un responsable que lo firma, como en los periódicos, en que el responsable es el editor, en este caso lo es el servidor.” (Majó, 1998)

En el cas de la divulgació en publicacions periòdiques dedicades a l'economia és freqüent trobar tòpics sobre la societat o xifres sobre l'evolució dels teletreballadors. Tot plegat fa que es creï un estat d'opinió sobre el Teletreball en general positiu però amb la perspectiva d'una aplicació lenta:

“Bosco Calesa asiste cada día en bata y zapatillas al consejo de redacción del semanario en el que trabaja. María Peláez negocia con los clientes de su empresa mientras da el biberón a su hija de ocho meses. Juan Antonio Sedano supervisa el trabajo de sus comerciales desde un compartimento del tren. Los tres han optado por una modalidad laboral que promete transformar radicalmente el mercado de trabajo --y, en buena medida, las relaciones sociales y económicas-- del próximo siglo. El teletrabajo es un fenómeno en auge. En 1990, la firma de estudios de mercado Forrester calculaba en 4 millones el número de teletrabajadores en todo el mundo; el año pasado, la cifra ascendía ya a 40 millones, casi 20 de ellos en Estados Unidos; y en la actualidad crece a un ritmo del 20% anual. Europa está aún lejos de esas cifras, pero la Comisión Europea se ha fijado el objetivo de fomentar la creación de 10 millones de teletrabajos para el próximo año.” (Guerrero 1999a)

“Las previsiones que manejaban las empresas y los expertos hace cuatro años eran esperanzadoras: en 2000 alrededor de dos millones de españoles podrían trabajar sin acudir a la oficina. El plazo ha vencido y la cifra queda muy lejos del pronóstico. Según el Foro de Teletrabajo y Telemática de la Comunidad Europea, en España sólo unos 100.000 trabajadores (el 0,82% de la masa salarial) utilizan los últimos avances de informática y comunicaciones para desempeñar sus funciones y vincularse a la empresa. Esta cantidad está muy lejos de los más de 500.000 trabajadores con que cuenta el Reino Unido o los cuatro millones de personas que trabajan a distancia en Estados Unidos.” (Alvarez, 2000b)

“La implantación de las nuevas tecnologías, el rápido desarrollo del comercio electrónico junto a las innumerables posibilidades que nos ofrece la red, han hecho que en España se pueda hablar de Nueva Economía como realidad tangible. Sin embargo, junto a este fenómeno del futuro, la mentalidad de la gran mayoría de los empresarios españoles sigue anclada en planteamientos tradicionales. Así, frente a las 500.000 personas que trabajan a distancia (teletrabajadores) en el Reino Unido, los 215.000 de Francia o los cuatro millones de Estados Unidos, en nuestro país las cifras apenas rozan los cien mil y es que, todavía en pleno siglo XXI un alto porcentaje del tejido empresarial español está convencido de que, cuantas más horas se pase en la oficina se rinde mucho más y mejor. Hay que tener presente que, trabajar desde casa o desde cualquier otro lugar fuera de la sede empresarial implica trabajar con flexibilidad y esto no tiene porque conllevar falta de profesionalidad. Lo importante no es la ubicación del trabajador sino la rentabilidad y productividad del mismo”. (Expansión, 2000b)

També es pot observar la incidència de la flexibilitat que aporta el Teletreball en la creació de riquesa i en la creació de vies de participació ciutadana :

“La innovación tecnológica no sólo ha proporcionado mayor dinamismo a EEUU, sino que convierte a este país en el más competitivo del mundo. Así lo constata un informe del World Economic Forum que sitúa en segundo lugar a Singapur dentro de una escala de 59 países y afirma que Europa y Japón seguirán jugando un papel secundario en la Nueva Economía en los próximos años”. (Expansión, 2000b)

“En el primer discurso de un presidente de Estados Unidos difundido en directo a través de Internet, Bill Clinton anunció ayer el nacimiento del "Gobierno digital", una nueva era en las relaciones entre las instituciones públicas dependientes de Washington y los ciudadanos, las asociaciones y las empresas. Dentro de tres meses, informó Clinton, los múltiples servicios en Internet del Gobierno federal estadounidense, ahora dispersos en multitud de web sites, serán agrupados en un único portal, el más gigantesco de la red.” (Valenzuela, 2000)

Sembla però que la infraestructura de les petites empreses dificulta la implantació del Teletreball i la situació d'incertesa del treball també:

“La estructura del mundo empresarial español dominada por la presencia de PYMEs, dificulta en gran medida la incorporación de servicios ofrecidos bajo el "formato" de

teletrabajo, puesto que una gran parte de ellas carecen de la infraestructura informática y telemática adecuada. Por otra parte, el empresariado español otorga gran importancia a la supervisión directa del proceso de trabajo, actitud que representa otra barrera para la implantación del teletrabajo.

En el subsector de teletrabajo poco cualificado en el que domina una situación de incertidumbre laboral, se pone de relieve la fuerte tensión que genera la imagen de un mercado laboral dominado por el autoempleo y por la mitificación de la figura del "emprendedor", frente al deseo de alcanzar un trabajo "asalariado" cada vez más alejado de las expectativas "reales" de estos teletrabajadores. La "independencia" que en el subsector de trabajo cualificado otorga el alejamiento físico de la empresa/cliente se convierte para este otro subsector en "aislamiento" y la "autonomía" se traduce en peligrosa desconexión de un equipo de trabajo." (Redar, 1999)

“La explicación a la escasa aceptación que tiene esta modalidad de trabajo en España estriba, según un estudio de la Escuela de Organización Industrial (EOI), en que el 81% del tejido empresarial español está constituido por pymes, que apenas tienen capacidad tecnológica para poder aplicar este avanzado sistema.”. (Alvarez, 2000b)

I davant d'aquest determinisme de les noves tecnologies trobem aportacions que fan referència a la humanització de la societat de la informació:

“Aunque hay que crear canales de distribución horizontal de la información, denunció Marina, la inteligencia no está en el sistema informático, sino en quien está detrás del ordenador". No es una diferencia baladí porque, añade, si piensas que lo más importante es el sistema informático, terminarás cayendo en un sistema de diálisis y dependerás de la máquina, no de la persona”. (Velasco, 1999)

En els últims anys s'ha viscut una evolució social que transforma l'escenari de l'activitat econòmica. En especial s'ha passat d'uns actius tangibles a uns intangibles, aspecte que podem inferir que està directament relacionat amb la facilitació de l'aparició del Teletreball. Hi ha aspectes que fan possible l'aparició del Teletreball com els aspectes de la facilitat d'accés a la tecnologia i l'increment de la implicació dels treballadors en l'empresa; i altres que el fan atractiu, en especial aspectes medioambientals i d'oportunitats laborals:

“(…) El gran cambio Estos cuatro polos o líneas explicativas de la citada transformación, interactuantes entre sí, muestran la fuerte dinámica a que se han visto sometidos los agentes sociales, especialmente las empresas, en estos últimos años.

- La evolución del empleo en la estructura productiva de los países más desarrollados.
- La evolución tecnológica en los procesos productivos.
- El cambio socioeconómico, caracterizado por la mayor competencia y globalización de los mercados.
- El cambio en la creación de valor de los productos o el tránsito de la transformación económica basada en los activos tangibles a los intangibles, desarrollados a partir del conocimiento.”

(Expansión, 1999b)

“Telework (and Telecommuting) are new working practices made *feasible* by:

- The reducing cost and increasing performance of computers and telecommunications;
- The ready availability of tools and services that support Open Electronic Networking (including the open Internet);
- Increasing willingness by employers, employees and self employed people to explore innovative ways to achieve business and personal goals.

Telework is made *attractive* by:

- Increasing pressure on industry to reduce costs while improving levels of customer service;
- Increasing concern about the environment and especially the impact of roads and cars ;
- The emergence of a networked economy, in which telework and teletrade will play central rôles;
- The shift from "paid employment" to "work opportunities", with a rise in self employment and part time employment, and increasing dependence on entrepreneurs, very small firms and "micro enterprises".”

(ETO, 1997b)

Davant d'aquest panorama de l'empresa actual, aquestes claus competitives convergeixen en el Teletreball i en la seva capacitat per crear xarxes i associacions de

tota mena de forma ràpida i flexible. L'objectiu és crear el coneixement compartit que requereix l'empresa moderna per distingir-se de les altres:

“Primera coordenada: el cambio competitivo que pasa de la protección a la liberalización y privatización de los procesos económicos. Segunda coordenada: el cambio espacial que lleva a la empresa de su actuación local tradicional a una obligada presencia internacional. Tercera coordenada: el cambio cultural, el tránsito, en consecuencia, de una dirección de carácter monocultural a tener que dirigir la transculturalidad de la nueva realidad.

Cuarta coordenada: el cambio tecnológico o la incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones como base operativa de sus procesos de transformación y creación de valor. Quinta coordenada: el cambio organizativo o el diseño de nuevas formas de estructurarse y de funcionar la organización, es decir, más plana, informal u orgánica y trabajando en red y de manera virtual. Sexta coordenada: el cambio económico o productivo, propio de la nueva economía", en la que el valor se crea a partir de la gestión de los intangibles o del conocimiento en acción". En conclusión, las empresas del siglo próximo serán organizaciones basadas en el conocimiento", siendo la clave para sostener la ventaja competitiva una adecuada gestión de los intangibles o del conocimiento. En el arranque del nuevo milenio se necesitan empresas que pretenden convertirse en organizaciones inteligentes" o en sistemas, compuestos por personas y por grupos relacionados, que aprenden en común y desarrollan competencias básicas distintivas.” (Expansión, 1999b)

“Ignorar aquest cabdal de coneixements ("capital intel·lectual") és un luxe cada cop més insostenible. Són organitzacions intel·ligents aquelles que saben processar i mantenir els seus coneixements per aplicar-los als seus processos de creació de riquesa. Si avui més que mai les idees són el combustible vital de les empreses, saber valorar la gent amb idees constitueix una obligació principalíssima.” (Avui, 1999a)

Trobem per tant diverses característiques d'aquest nou mercat configurat a partir de l'evolució de les noves tecnologies que permet estar més a la vora del client i inclús s'arriba a parlar d'e-clienting com a avantatge competitiva a Internet, és a dir, la satisfacció positiva del client:

“Normalment el que hem fet és això, senyors que feien una feina i que aquesta feina en principi estava centrada amb la relació amb els clients, és a dir que tenien que treballar

fora d'IBM; i llavors aquests senyors dius bueno perquè puguin tenir facilitats per què no calgui venir al despatx per fer no se què, que no calgui quedar amb no sé qui per fer no sé què... doncs que portin a la seva mà una eina que des del punt que vulguin des de casa del client, o des de l'hotel o des d'on sigui, doncs puguin anticipar aquesta feina i començar a fer coses de les que a lo llarg del dia o de les sessions que han tingut pues han sortit no? i aquesta és la idea.(...) IBM quan fa això ella ho basa en un benefici directe de cara al client. (...) I això és el primer eslògan que possa la IBM: millorar la imatge amb el client i donar el millor servei al client.(...) El correu electrònic és el canvi més important, En aquesta companyia no perquè el tenim des de l'any vuitanta dos... Però de cara al món exterior és el canvi més important, comunicar-se tots amb tots..." (0306)

"A medio plazo, sólo tendrán beneficios las empresas que consigan singularizarse en el mercado dando un valor percibido a sus clientes muy superior al de la competencia. El secreto por tanto está en la sustancia. En crear, de forma rentable, experiencias de servicio en los clientes que sean satisfactorias y superiores a las de la competencia. Es aquí donde tiene su papel el e-clienting." (Expansión, 2000a)

Hi ha una concepció generalitzada d'estar en una època de globalització, d'estar en un procés imparabile de comunicació a nivell planetari a causa d'estar en una època d'expansió econòmica. Trobem informacions sobre les dues ones de globalització que han transcorregut des de la revolució industrial però que generen diferències cada cop més grans entre diverses àrees i països. Pot ser que aquestes diferències que genera la nova societat siguin un fre a l'aparició del Teletreball en aquells països que no disposin de la infraestructura adient i tampoc estiguin en un creixement de la seva economia. Tal i com reconeix el Forum Ministerial de l'ONU, aquesta globalització és contraproductent pel Medi Ambient i ajuda a crear aquests desequilibris territorials:

"Evidence from history strongly suggests that the diffusion of significant new technologies is associated with significant economic growth. Over the past hundred years there have been numerous forecasts that "this time will be different" since the most visible impact of new technology is to undermine traditional industries and jobs. But the outcome has always been a new wave of innovation, so that today there are more people "in work" than at any time in history. This is often masked on a short term basis by the relatively high visibility of job losses (from large, established, highly visible enterprises and sectors) and the low visibility of new job creation (in small firms and

microenterprises and in sectors that from an economic reporting standpoint may not yet exist)." (ETO, 1997e)

"(...) La segunda ola de globalización, que empezó en 1960 y que todavía continúa, está desindustrializando los países de la OCDE e industrializando los llamados países emergentes o nuevos países industrializados produciéndose una convergencia de renta entre ambas, mientras que el resto del mundo, especialmente en África y en parte de Asia e Iberoamérica, sigue siendo agrícola y se está marginando a gran velocidad y aumentando su distancia en términos de renta per cápita. En 1870, la nación más rica del mundo tenía nueve veces más renta per cápita que la más pobre. En 1990, la más rica tenía 45 veces más renta per cápita que la más pobre. En 1998, la renta per cápita en Estados Unidos medida en términos de poder adquisitivo es de más de 30.000 dólares, la de la Unión Europea es de más de 20.000 dólares, y la del África subsahariana y la de Europa, 35 veces superior. Siendo 100 el índice de partida en 1960, Asia del Sudeste había alcanzado una renta per cápita del 450 por ciento en 1990. Asia del Sur, un 170 por ciento; Europa Central y del Este, un 160 por ciento; Iberoamérica, un 150%; Oriente Medio y África del Norte, un 140 por ciento, y África subsahariana se había mantenido en el 100% de partida." (de la Dehesa, 1999)

"Los ministros de medio ambiente y delegados de más de cien países que asisten al Foro Ministerial Mundial de Malmoe (Suecia), organizado por las Naciones Unidas, suscribieron ayer una declaración -todavía en borrador- en la que se reconoce el impacto negativo de la globalización en el medio ambiente. Es la primera vez que se da respaldo oficial a una idea que causó las protestas y las algaradas callejeras durante la cumbre de la Organización Mundial del Comercio de Seattle (EE UU) de diciembre de 1999. (...)La paradójica situación de Nairobi refleja por sí sola las contradicciones de la globalización. Quienes residen en los países ricos están conectados a Internet y se ahorran infraestructuras y desplazamientos que perjudican el medio ambiente. Los que viven en Nairobi ni siquiera tienen luz." (Mardones, 2000)

I en aquesta percepció generalitzada de globalització que per un costat ajuda i per l'altre planteja problemes, se li ha d'afegir tot el que significa la nova societat del coneixement tal i com també es coneix la societat de la informació pel que fa a la incorporació dels disminuïts:

“(En el marc del projecte Horizon Distelred, Jornada inserció laboral de les persones discapacitades i el Teletreball (13-04-99)) Actualment el 3,1% de catalans tenen una disminució reconeguda. Això correspon a 188.166 persones. D'aquestes, els disminuïts físics són la majoria, pràcticament el 60%. les persones amb problemes de mobilitat tindran més possibilitats d' inserció laboral en una societat en la qual la mobilitat geogràfica deixi de ser un factor determinant per poder treballar o formar-se. Per contra, alguns participants van ressaltar el risc d'aïllament de les persones que teletreballen des del seu domicili, i el perill de retrocés que pot significar per al col·lectiu la seva menor presència al carrer i en els llocs de treball. Es necessària la presència de les persones discapacitades en la societat per tal de mantenir un flux d' informació de les persones discapacitades cap a la societat.(...)” (Avui, 1999b)

“Un bon recurs per a persones amb discapacitat, especialment si fem referència als telecentres que permeten de tenir recursos per compartir i una persona de suport.” (0305)

Dins de l'evolució empresarial trobem la necessitat d'externalitzar els serveis. L'objectiu principal és guanyar en flexibilitat i apropar el servei al client. Aquesta dinàmica empresarial pot afavorir el Teletreball en activitats susceptibles de fer a distància com per exemple la informàtica i en general afavoreix l'aplicació en altres camps:

“El outsourcing informático es una práctica empresarial que ha adquirido una imagen negativa por no cumplir las expectativas de los clientes. Sin embargo, los analistas prevén un fuerte crecimiento del outsourcing en los próximos años.

El futuro servicio de outsourcing informático que se impondrá en el mercado se caracterizará por los siguiente criterios:

- Flexibilidad.
- Gestionabilidad en manos del cliente.
- Diferenciación en los niveles de servicios.
- Calidad. El nivel de calidad debe determinar la duración del servicio en lugar del contrato.”

(Koster, 2000)

“Creu que el Teletreball té futur donat que les empreses se n'adonaran que els surt molt barat. De fet, creu que és molt més avantatjós per les empreses que pels treballadors. Les

motivacions que té l'empresa són les d'estalviar temps en els processos, estalviar diners i espai." (0302)

I també trobem que els requisits de flexibilitat laboral i la necessària gestió de l'espai poden contribuir al desenvolupament del Teletreball:

"Home based telework is often one element of a "flexible working company", but the overall concept includes significant rethinking of the whole employment policy and its consequences.

An example of flexible working linked with home based or nomadic teleworking is the idea of "hot desks". Instead of each employee who's "based" at a particular office having a personally "owned" desk, employees who happen to be there on a particular day use any available desk on that day. Each desk has the standard "office systems" - PC or computer terminal and phone. The employee may have a "personal" carousel in which his or her "personal" files etc are stored, and this is wheeled to the desk and kept there while the employee is around." (ETO, 1997b)

Ara bé, hi ha qui alerta sobre els perills d'aquest nou capitalisme que desfà les relacions de treball i perjudica en especial la classe mitjana:

"El nuevo capitalismo flexible encabezado por grandes empresas de estructura muy ligera y plantillas siempre a punto de reestructuración está revolucionando la tradicional cultural del trabajo occidental, basada en el compromiso, la lealtad y las relaciones a largo plazo entre empresarios y trabajadores. Esta es la tesis central de 'La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo' (Anagrama), un ensayo del sociólogo norteamericano Richard Sennett ¿Cuáles son esas consecuencias? Básicamente, cuatro. Una: la pérdida de relaciones fraternales entre trabajadores, al permanecer poco tiempo en un mismo sitio. Dos: el riesgo; lo que para empresarios y ejecutivos pueden ser oportunidades, para los trabajadores suele ser riesgo y vulnerabilidad. Tres: una erosión de la ética del trabajo; la posibilidad de crearse a través del trabajo mengua. Y cuatro: el retroceso de las ideas de compromiso y lealtad, lo cual me parece inhumano ¿Tiene este capitalismo flexible consecuencias positivas, como el dinamismo y la creatividad? Depende de para quién. El sistema es muy bueno para directivos e inversores. Y en EE.UU. lo ha sido también para los inmigrantes, que han conseguido hacerse un lugar, antes vedado por la política proteccionista sindical. Pero las clases medias han salido

perjudicadas. (...)La clase media vive ahora en EE.UU. de las tarjetas de crédito, de aplazar pagos. Allí, la clase media no tiene ahorros. Tiene deudas.” (Moix, 2000)

Però hi ha un aspecte fonamental, el canvi de valors que aporten les noves generacions i les dones, que faciliten d'aquesta manera l'evolució social. La nova generació està habituada als canvis i a la rapidesa, i els seus valors esdevenen la confiança en ells mateixos, l'entorn de treball, els reptes i el reconeixement. Tot plegat fa que siguin persones molt adaptades i difícils de retenir:

“Son personas acostumbradas a recibir y procesar grandes cantidades de información, familiarizadas con los avances tecnológicos en todos los campos de la vida, habituadas a la velocidad con la que se suceden los acontecimientos, y a la independencia, como consecuencia de la propia evolución del concepto de autoridad en la sociedad y en la estructura familiar. Personas menos preocupadas por la seguridad en el empleo y la fidelidad a una empresa y, por contra, muy confiadas en su propia capacidad para aprender y asimilar sobre esquemas de "prueba y error" que ofrecen un retorno inmediato sobre lo acertado y lo equivocado de sus acciones. Finalmente, personas conscientes del valor del éxito y necesitadas de reconocimiento.(...)” (Cinco Días, 2000a)

“Las mujeres están entrando cada vez más en Internet y su presencia se acerca en todos los países occidentales a la de los hombres. En Estados Unidos, los últimos estudios indican que, por primera vez, las mujeres, con el 50,4%, superan a los usuarios masculinos, con un 49,6%. La situación no es la misma en Europa, ya que las mujeres están todavía en inferioridad numérica, pero las distancias se acortan rápidamente. Y en España, donde representaban un 27% del total de usuarios en 1997, alcanzaban a principios de verano casi el 40%.” (Capella, 2000)

El suport de la legislació i els diferents plans d'expansió del Teletreball dirigits des de la Unió Europea i els diferents Estats membres serà fonamental a l'hora de la implantació i l'acceptació social d'aquesta nova modalitat de treball. Això queda palès en els continguts de les diferents accions del Programa Europeu per a les Tecnologies de la Societat de la Informació. En el mateix sentit, l'informe Bangemann mostra l'interès europeu en les noves tecnologies i alhora és un referent que ha creat força discussió per les recomanacions per a no perdre el tren de la societat de la informació i per les expectatives de creixement que anunciava i que no han estat acomplertes en

L'actualitat. L'informe anuncia també els beneficis per a la societat en general d'adoptar els nous sistemes de treball:

“El programa comunitario destinado a las Tecnologías de la Sociedad de la Información comprende tres grandes áreas de actuación: las acciones clave, las actividades de I+D de carácter genérico y el apoyo a las infraestructuras de investigación.

Acción 1, Sistemas y servicios para el ciudadano (...)

Acción 2, Nuevos métodos de trabajo y comercio electrónico, con esta acción se pretende desarrollar tecnologías que permitan a los trabajadores de las empresas mejorar al competitividad en el mercado mundial y mejorar la calidad de vida laboral del individuo, en esta acción se encuadran las actividades siguientes: I+D, métodos y herramientas de trabajo, sistemas de gestión para proveedores y consumidores, seguridad de la información y de las redes y demás tecnologías.

Acción 3, Contenidos y herramientas multimedias (...)

Acción 4, Tecnologías e infraestructuras esenciales, (...)”

(Gaceta de los Negocios, 1999)

“(...) What should be done? Promote teleworking in homes and satellite offices so that commuters no longer need to travel long distances to work.

Who will do it? If the telecom operators make available the required networks at competitive prices, the private sector will set up new service companies to supply teleworking support.

Who gains? Companies (both large and SMEs) and public administrations will benefit from productivity gains, increased flexibility, cost savings. For the general public, pollution levels, traffic congestion and energy consumption will be reduced. For employees, more flexible working arrangements will be particularly beneficial for all those tied to the home, and for people in remote locations the narrowing of distances will help cohesion.

Issues to watch? Problems arising from decreased opportunities for social contact and promotion will have to be addressed. Impact on labour legislation and social security provision will need to be assessed.

What target? Create pilot teleworking centres in 20 cities by end 1995 involving at least 20,000 workers. The aim is for 2% of white collar workers to be teleworkers by 1996; 10 million teleworking jobs by the year 2000.” (Informe Bangemann, 1994)

I també podem comentar com un aspecte col·lateral però que sens dubte contribuirà a la interiorització mental de l'ús de la telemàtica el fet de poder comprar des de casa i inclús imprimir entrades per a actes. Parlem del creixent comerç electrònic que requereix unes noves figures en la intermediació que poden treballar des d'un sistema com el del Teletreball i també del concepte de "market place" o "Business to Business" que permet controlar les operacions des d'una base de treball situada al propi domicili. Les bones perspectives de creixement del sector del comerç electrònic a Espanya amb augments del 351% en alguns casos fins arribar als 336.000 milions esperats el 2002 (Sanmartín, 2000a) i un creixement mitjà del 133% amb una perspectiva de 868.200 milions el 2005 (Galtes, 2000), l'espectacular creixement anual al 2000 (C. G. D., 2000), les facilitats que dona BBVA Ticket de compra per Internet d'entrades (CP, 2000) que s'ajunta amb les possibilitats telemàtiques que va implantar La Caixa en el mateix sentit, el concepte de "Marketplace B2B" que permet estar present en el mercat com a proveïdor de serveis (Gaceta de los Negocios, 2000a), l'esforç de les petites empreses en l'adopció d'Internet (Egea, 2000), l'aparició de les botigues de Mango a Internet (Polo, 2000) i Adolfo Dominguez malgrat la dificultat del sector (Cordoba, 2000) però la gran adhesió de les principals marques que veuen la necessitat de ser presents a la xarxa (Ruiz, C., 2000); fan que el Teletreball sigui una opció a considerar per donar resposta a aquestes necessitats. Hi ha determinats sectors com el de la informàtica, l'edició de llibres discs i viatges que acaparen el comerç electrònic (Ruíz, P.J., 2000):

:

"La facturación del comercio electrónico en Europa se multiplicará por diez en apenas dos años hasta superar los 77.000 millones de euros (casi 13 billones de pesetas) según el Observatorio Europeo de la Tecnología de la Información (EITO). El 6% de esa facturación se producirá en España." (de Miguel, 2000)

"Només el 6% dels compradors europeus per Internet seran espanyols. El comerç electrònic mourà d'aquí a dos anys al voltant de 60.000 milions de pessetes a Catalunya, un quart aproximadament de la facturació prevista per a tot Espanya, segons va declarar ahir Albert Sabala, director general de Consum i Seguretat Industrial de la Generalitat i vicepresident de l'Institut Català del Consum (ICC)." (Farràs, 2000)

Tot i aquesta dinàmica, el mercat pot ser inestable per la poca fiabilitat que sembla tenir el comerç electrònic. Els principals motius són la desconfiança en les transaccions i en la divulgació de dades personals:

“(…) las encuestas sobre el comercio electrónico, que demuestran periódicamente cómo todavía subsiste una serie de obstáculos que pone coto al crecimiento de este negocio, principalmente en Europa. La falta de confianza de los usuarios en la seguridad de las transacciones continúa siendo uno de los grandes frenos del comercio electrónico y constituye el primero de esos obstáculos. Un estudio realizado hace tan sólo unos meses por la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE) concluye que la percepción del usuario español de Internet respecto a la seguridad de los medios de pago es todavía de desconfianza. Un 23% de los encuestados confesaban que el principal obstáculo para decidirse a comprar a través de la Red era la falta de confianza en los medios de pago; mientras que un 19% aludía al temor a facilitar datos personales en la Red; un 10%, a la desconfianza respecto a la entrega del producto adquirido, y un 7%, a la desconfianza en el propio proveedor”. (Sanmartín, 2000b)

“En el comercio electrónico, los vendedores encuentran dificultades para evaluar la solvencia de sus compradores (...) En caso de plantearse dudas sobre la solvencia o perfil pagador de los futuros clientes, siempre existía la posibilidad de solicitar informes comerciales o referencias a otros proveedores para tomar una decisión en un par de días. Por el contrario, las transacciones que se mueven en el ámbito del B2B no facilitan a las empresas suministradoras de bienes y servicios tener una imagen del cliente.” (Brachfeld, 2000)

Aquesta inestabilitat es manifesta en les fallides d'empreses d'Internet que comencen a qüestionar el sistema i potser són la porta a una època de recessió en la qual l'opció electrònica pot veure frenada la seva expansió:

“Una oleada de quiebras podría afectar en el futuro inmediato al comercio electrónico en EEUU y Europa, tras registrarse once casos en los dos últimos meses, sobre un total de quince desde el pasado enero, según un análisis difundido la semana pasada por la Cámara de Comercio de Santiago de Chile. Las quince quiebras registradas entre empresas de Internet en lo que va del primer semestre en Estados Unidos y Europa han derivado en la pérdida de más de cinco mil puestos de trabajo, destaca el informe. Según el análisis, otras 47 empresas debieron implementar reducciones de personal con el fin de

aminorar las pérdidas que han acompañado su gestión a la fecha actual.” (Gaceta de los Negocios 2000b)

Malgrat aquests contratemps, som a la Tercera Onada en terminologia de Toffler i les noves tecnologies s’insereixen de ple en una etapa de desenvolupament madura que farà que el mercat es vagi adaptant a aquestes noves tendències i es faciliti d’aquesta manera la societat del coneixement on és precisament el coneixement el principal capital:

“Tres acontecimientos interrelacionados hacen de esta primavera un momento decisivo en la historia de la revolución digital. El primero el derrumbe de las acciones de empresas relacionadas con Internet en el índice Nasdaq estadounidense y otros mercados bursátiles. El segundo es la nerviosa cumbre de dirigentes europeos celebrada recientemente en Lisboa. El tercero, la explosiva propagación del llamado 'virus del amor' por los ordenadores del Parlamento británico, el Congreso de Estados Unidos, la CIA y miles de empresas, incluyendo las más grandes y, supuestamente, más seguras. Juntos, comprimidos a lo largo de unas pocas semanas, estos tres acontecimientos nos dicen que la adolescencia de la revolución ha concluido, que hemos alcanzado una nueva etapa. (...) Por un lado, encontramos aún fundamentalistas financieros que insisten en que el 'crash' de los precios de las altas tecnologías demuestra que la nueva economía es más evanescencia que realidad.; (...) El otro bando de este debate sostiene que se está produciendo una verdadera revolución, la más profunda desde la revolución industrial. Todo esto cambia radicalmente en las economías de la tercera ola, donde el conocimiento se convierte en la forma primaria de capital. Otra persona y yo podemos utilizar el mismo conocimiento al mismo tiempo. Y, si lo hacemos creativamente, acabaremos generando más conocimiento.” (Toffler, Alvin i Heidi, 2000)

Malgrat aquestes fallides d’empreses tecnològiques que poden ser pròpies d’aquesta etapa de maduresa, les noves tecnologies cada cop s'estenen més com per exemple la telefonia mòbil:

“De Bamako a Nueva York o de Bangladesh a Finlandia, la fórmula ha tenido un éxito indudable. Y España no se ha quedado atrás: mientras en 1995 los usuarios de móvil aún no llegaban al millón, en junio de 2000 la cifra de clientes españoles superaba ya los 20 millones, cinco millones más que al comenzar el año. El número de líneas de portátiles es ya mayor que el total de fijas instaladas por Telefónica (19,2 millones).” (El País 2000e)

I també el mercat es desenvolupa dins d'aquesta nova economia com ho mostra la demanda de tècnics informàtics per a les noves tecnologies que és comú a les economies europees. Tot i això, l'economia sembla que es veu frenada per la manca d'aquests tècnics que s'han de cercar a l'estranger i que ni d'aquesta forma es troben. Pot ser una badada del sistema formatiu i que se li haurà de posar remei des del mateix sistema però que no garanteix l'accés immediat dels professionals al treball. Alemanya ha estat la capdavantera en demanar els nous tècnics fent una crida que no ha estat coberta, però també Espanya i Catalunya en concret pateixen el mateix problema:

“El govern alemany va posar en marxa ahir una normativa que permetrà atorgar un permís especial als treballadors estrangers especialitzats en informàtica per cinc anys.(...) L'empenta de l'anomenada nova economia, basada en l'auge de la tecnologia i dels mitjans de comunicació, està portant més d'un maldecap als països occidentals, que troben dificultats per cobrir la demanda de tècnics en aquest camp. Tal com va publicar l'AVUI, un 70% de la necessitat de mà d'obra qualificada a Catalunya correspon a aquestes noves tecnologies, és a dir, uns 16.000 llocs de treball sobre un total de 23.000. Així ho va explicar el conseller de Treball, que va afegir que el govern català també es planteja importar estrangers si amb el nombre d'aturats qualificats catalans i espanyols no es dona l'abast per cobrir les places.” (Avui, 2000)

“El Gobierno concede 432 permisos de trabajo frente a los 20.000 ofertados inicialmente. Los extranjeros especialistas en ordenadores han comenzado a llegar a Alemania a un ritmo inicial de algo más de 100 personas diarias, que han sido contratadas en su inmensa mayoría en el occidente del propio país. Los datos estadísticos de la primera semana de entrada en vigor de la green card -con 20.000 permisos de residencia en oferta- indican que 432 informáticos recibieron sus papeles desde el 1 de agosto. De ellos, al menos 361 fueron contratados en el Occidente del país según datos de la Oficina de Empleo de Berlín y Brandeburgo, que calificó estas cifras de "decepcionantes".” (Bonet, 2000)

“Unos 60.000 puestos de trabajo quedan sin cubrir en España por falta de informáticos. Una de cada tres compañías españolas tuvo dificultades para cubrir puestos directivos vacantes. a lo largo del año pasado. El 51% de las empresas españolas tuvo dificultades para contratar profesionales y especialistas en nuevas tecnologías de la información el año pasado, y una de cada tres tuvo problemas para cubrir las vacantes de directivos. Así

se desprende del último estudio Cranfield-Esade sobre gestión estratégica de recursos humanos, que también evidencia que las compañías españolas recurren cada vez con más frecuencia al extranjero para reclutar a empleados. ”. (Rius, 2000)

Per tant la nova economia està revolucionant el mercat de treball i caldrà tenir-ho present per tal de reconvertir les tendències laborals de les noves generacions i evidentment per tal d’adaptar el sistema universitari a les demandes de la nova societat al voltant de la xarxa:

“Internet revolucionará el empleo. Según un estudio elaborado por la consultora Andersen Consulting, en dos años se crearán en torno a la Red unos 10 millones de empleos. De éstos, tres millones serán en Europa, y 200.000, en España. Internet dará empleo dentro de dos años a 10 millones de ciudadanos europeos y estadounidenses. Este dato se desprende de un estudio elaborado por la consultora Andersen Consulting en colaboración con Spectrum Strategy Consultants, que analiza las consecuencias que Internet está teniendo en las economías de Estados Unidos, Francia, Alemania, Irlanda, Italia, España, Reino Unido y Brasil”. (Álvarez, 2000c)

“La llamada nueva economía, que en algún momento dejará de ser nueva, está potenciando la demanda de empleo, debido principalmente a la necesidad de atraer las nuevas capacidades requeridas para el denominado e-management (formación de directivos en comercio electrónico). Diariamente asistimos a agresivas campañas de publicidad sobre la creación o el lanzamiento de un portal digital. Este lanzamiento de nuevas empresas unido a la transformación de empresas tradicionales se convierte en un movimiento y rotación del empleo, cuya principal consecuencia es la demanda de nuevos perfiles y personas que se transformen al entorno digital”. (Cinco Días, 2000b)

Comentari a les aportacions de la categoria 1.4.- Valoració global i marc social

Trobem fonamentalment dues percepcions globals sobre el Teletreball. La primera és positiva i la segona és una percepció més negativa. Per la visió positiva el Teletreball ajuda a combinar la vida privada i la laboral i beneficia aquesta última en optimitzar la relació entre el temps de treball/temps de descans. També beneficia el fet de poder teletreballar de tant en tant des d’un centre de Teletreball accessible amb transport públic, caminant o amb bicicleta. Aquesta situació beneficia la interacció social i pot ser

font de contactes professionals. De fet les noves tecnologies afavoreixen la mobilitat i la distància en l'exercici professional com per exemple els consultors o els metges que diagnostiquen a distància (projecte Héctor), la facilitació de la comunicació amb els mòbils de tecnologia WAP (aptos per Internet) o UMTS (telefonía global) o amb la videoconferència que facilita la visualització compartida de la imatge. També té un efecte positiu sobre l'accés al treball de les persones disminuïdes.

La segona visió, la negativa, afirma que el Teletreball provoca aïllament social i sobretot precarització dels teletreballadors en no tenir prous ingressos i dependre dels diferents proveïdors que "escanyen". També el discurs sobre la societat i la substitució del treball manual per robots i aplicacions informàtiques que dificulten el fet de trobar feina, contribueix a donar una visió de les noves tecnologies i de retruc del Teletreball. Si continuem furgant en aquest discurs també trobem la pràctica del "Dumping Social" per empreses transnacionals i globalitzades en països subdesenvolupats i que també dificulten la consecució de feina. Tot i l'opinió de pèrdua de llocs de treball provocats per les noves tecnologies, en els països desenvolupats i a llarg termini, generen molts llocs de treball. Les noves tecnologies sempre s'han extès en èpoques d'expansió econòmica i sempre en aquestes èpoques hi ha hagut una disminució important de l'atur. Hi ha notícies constants sobre la necessitat continuada de mà d'obra qualificada pel sector de les noves tecnologies i per altres feines tradicionals o del sector del metall.

D'altra banda podem destacar altres aspectes que afavoreixen l'aparició del Teletreball. Un d'aquests factors és la evolució urbanística de les ciutats i la substitució de les activitats econòmiques tradicionals per altres activitats més netes. En aquest sentit trobem l'aposta del govern municipal de Barcelona per fer de la ciutat centre tecnològic i exponent carismàtic de les noves tecnologies i noves formes d'activitat econòmica. Aquesta aposta es concreta en diverses accions (Poble Nou, Zona Franca...) i una de les més emblemàtiques per la seva dimensió, repercussió i volum econòmic (126.000 milions de pessetes) és la transformació de la zona industrial del Poble Nou (Zona 22) en una zona de residència i activitats de noves tecnologies (anomenada 22@). Aquesta actuació provoca alguns dubtes si considerem les aportacions de Castells i Hall (1994) referides a la creació, desenvolupament i extinció de les tecnòpolis. Posen en dubte fins i tot l'existència de Silicon Valley per les disfuncions psíquiques i socials que provoca.

Les ciutats es desenvolupen cap a les noves tecnologies però molts teletreballadors se'n van a zones rurals i tot aquest desplaçament pot suposar una agressió al medi ambient per l'impacte de les noves construccions, per la nova ocupació humana del territori i per l'increment de desplaçaments en aquest cas curts. De la mateixa forma hi ha mitjans i sistemes de transport local que s'hauran de millorar. D'aquesta manera els planificadors urbans poden influir en el desenvolupament del Teletreball. El procés de globalització econòmica també té un impacte negatiu en el medi ambient i per tant els planificadors econòmics també tenen una gran responsabilitat en la millora de l'entorn.

En un altre sentit però també relacionat amb l'impuls de les ciutats trobem el concepte de **Ciutat del Coneixement**. Aquest concepte es refereix al saber acumulat de les persones que habiten una àrea urbana concreta, les empreses i les universitats i altres centres de formació implantades a la zona que afavoreixen el desenvolupament del **Capital Intel·lectual**. El capital intel·lectual no és pot menysvalorar. El capital intel·lectual és imprescindible, és el "combustible vital" de l'empresa. Aquest concepte i l'evolució de les tecnologies que permeten parlar de la **Casa Digital** absolutament preparada per les telecomunicacions i la domòtica i també la legislació favorable a l'accés comú a totes les telecomunicacions, configura una vivència de la ciutat que afavoreix la interiorització de les noves relacions econòmiques basades en la transacció "virtual" sigui en forma de comerç o de transaccions d'informació. Dit d'una altra manera, ajuda a introduir l'economia del Bit, de les relacions econòmiques basades en el coneixement i per tant prepara per a l'assumpció del Teletreball com a sistema productiu.

Aquesta interiorització que vé donada per la pressió social, vé facilitada també per pels canvis de valors que aporten les noves generacions i faciliten d'aquesta manera l'evolució social. La nova generació està habituada als canvis i a la rapidesa, i els seus valors esdevenen la confiança en ells mateixos, l'entorn de treball, els reptes i el reconeixement. Per tant s'adapten millor al "canvi competitiu" que facilita l'aproximació al client, base i clau de diferenciació entre les empreses. Com una aportació més a aquest canvi de valors es reclama una humanització més gran de les noves tecnologies.

Seguint el fil dels canvis i centrant-nos en el món empresarial no podem deixar d'esmentar l'aparició del correu electrònic com a principal agent de la revolució en la comunicació empresarial i principal puntal de la globalització.

Aquesta globalització econòmica no està exempta de crítiques pel que fa a l'impacte sobre el medi ambient. Els ministres de medi ambient reunits al Forum Ministerial Mundial de Malmö a Suècia el 30 de maig del 2000 reconeixen l'efecte negatiu sobre el medi ambient en "exportar" models empresarials industrials contaminants a països en vies de desenvolupament o subdesenvolupats i generar una dualitat de creixement. Hi ha la problemàtica de generar més diferències entre països rics i pobres. Si observem l'evolució de les Rendes per Càpita, cada cop s'allunyen més. Si l'any 1870 hi havia una diferència entre la nació més rica i la més pobre de 9 vegades la renda per càpita, el 1990 aquesta diferència era de 45 vegades. En l'actualitat la diferència entre la Unió Europea i l'Àfrica subsahariana és de 35 vegades la renda.

Altres aspectes que poden afavorir el Teletreball els trobem en la pròpia dinàmica de les empreses pel que fa a l' "outsourcing" o externalització de serveis i pel que fa a la flexibilització de l'organització i la plantilla. Aquesta flexibilitat permet tenir estructura o no tenir-la sense gaires costos i també permet que els treballadors no siguin tota la jornada al seu lloc de treball sinó que hi poden ser o no i això significa que s'origina una gestió de l'espai que serà una clau competitiva de l'empresa moderna. Altres aspectes que trobem relacionats amb la casa digital i amb la interiorització de les noves tecnologies és el de la telecompra i la televisió interactiva que permet l'espai lúdic a casa.

L'impuls que donen les administracions al Teletreball és contrastat per la realitat de les "pimes". Les petites i mitjanes empreses no tenen la infraestructura ni les actituds necessàries per implantar el Teletreball. Tampoc afavoreix el Teletreball la sensació d'incertesa laboral de molts dels que s'apunten o es volen apuntar al Teletreball.

Un altre aspecte que podem destacar és la visió generalitzada que Internet i les noves tecnologies en general que permeten el Teletreball, són un espai de llibertat. Aquest és

un espai verge, en el qual una persona es vol desenvolupar i fer negoci sense gaires traves i sense barreres físiques. Davant aquest espai, han sorgit visions complementàries, la que és un espai per regular, i la que és un espai per preservar i que en això radica la seva força, en la flexibilitat, la creativitat, l'absència de normes.

Finalment, si hem comentat la situació de la ciutat de Barcelona com a capdavantera de les noves tecnologies, no podem oblidar la importància que tenen les noves tecnologies a Catalunya. A nivell polític podem parlar de l'impuls del govern de la Generalitat i l'impuls del PSC que com a partit s'ha destacat des del primer moment en l'impuls de les noves tecnologies i fins hi tot ha introduït la possibilitat de participar "on line" de forma virtual en el seu congrés del 16-18 de juny del 2000 (aquest aspecte no és estrany si considerem que Joan Majó i Pasqual Maragall han format part de la Comissió Europea per a la societat de la informació). També hi ha la intenció de diverses companyies de telecomunicacions de tenir seus i centres operatius a Catalunya, no només per les pressions polítiques sinó per l'efecte moda de Barcelona. També podem parlar de la implantació dels ordinadors i telèfons mòbils a les llars en relació a Espanya i Europa (és el lloc on es creix més d'Europa). A nivell d'implantació del Teletreball i de la seva facilitació, hi ha diverses iniciatives per crear telecentres en zones rurals d'alta muntanya o desfavorides industrialment i econòmicament (La Seu d'Urgell, Ribes de Freser...). A nivell de l'educació haurem de parlar de l'adscripció de les diferents universitats a la formació a distància amb noves tecnologies o teleformació, que es pot concretar en l'adscripció de la UB a la universitat euromediterrània i per tant projecta la seva imatge en l'espai mediterrani en el qual pot ser líder. I a nivell professional hem de fer esment a les diferents xarxes que es generen amb la finalitat de ser operatives com la dels advocats catalans.

2.- L'activitat laboral com a teletreballador

2.1.- El Teletreballador

Aquesta categoria ens informa sobre les característiques del teletreballador i les feines a les quals es pot aplicar el Teletreball des d'un punt de vista general.

Alguns articles parlen de diverses aplicacions hipotètiques del Teletreball i algun dels prescriptors entrevistats també aporta un camp d'especificitat centrat en feines individuals i creatives sense gaire contacte amb altres persones:

“La contabilidad, en concreto, es una de las áreas que más puestos de teletrabajo está generando.” (Guerrero, 1999a)

“Creu que el Teletreball és vàlid per artistes, no per tecnòcrates.” (0301)

En un debat a la llista de Teletreball compilat per Michel Ickx trobem una sèrie de característiques del teletreballador que surten d'unes recomanacions que es fan al col·lectiu que vol teletreballar. Aquestes recomanacions fan referència principalment a la responsabilitat, a la capacitat d'innovació i de prendre riscos i a la formació:

“Las cualidades del teletrabajador en red son: sea un artista del cambio instantáneo; empléese a fondo en su trabajo; acelere; acepte la ambigüedad y la incertidumbre; actúe como si fuera su propio negocio; permanezca en la escuela; considérese responsable de los resultados; añada valor; véase como un centro de servicios; administre usted mismo su moral; practique el KAISEN; arregle en lugar de señalar; modifique sus expectativas” (Ickx, 1998)

En altres articles de la premsa econòmica trobem intents d'identificar un perfil pels teletreballadors que fa èmfasi en la necessitat de complir aquests requisits ja que de forma contrària l'experiència no pot reeixir. De fet una de les aportacions identifica el perfil dels nous treballadors bàsicament amb els professionals autònoms i per tant els atorga qualitats que comparteixen amb aquest col·lectiu com són les de saber gestionar el temps i la feina, separar els diferents àmbits laboral i familiar, l'adaptació als canvis i

que dominen las nuevas tecnologías. Un otro aspecto a destacar es la consideración de la formación universitaria para poder teletrabajar, aspecto que nos sugiere la visión elitista del Teletrabajo:

“(…) Y, por otro lado, no todos los trabajadores están capacitados para desempeñar sus funciones laborales en la distancia, ya que, entre otras cualidades, se requiere, según los expertos, autodisciplina, capacidad para comunicarse, soportar el aislamiento, entablar relaciones y seguir un horario. (...) El perfil del teletrabajador es el de un profesional de entre 25 y 38 años, principalmente hombre, con titulación y manejo de herramientas informáticas avanzadas, que se dedica por cuenta propia a actividades como servicios financieros, laborales, fiscales o de seguros. Entre sus características está ser una persona ilustrada, disciplinada y con cierta versatilidad. A los empleados virtuales se les exige que tengan capacidad para organizar su tiempo, soportar el aislamiento, seguir un horario, separar vida laboral y familiar y para comunicarse por teléfono. Los trabajadores, según apunta un estudio elaborado por la Escuela de Organización Industrial, tienen que saber: manejar ordenadores, redactar -sus informes han de ser claros, concisos y pertinentes, ya sea a través del teléfono, videoconferencias o por escrito-, alto nivel educativo y formativo. Además, la mayoría debe tener formación universitaria. Esto no será difícil, ya que en la actualidad hay 1.500.000 universitarios en España”. (Alvarez, 2000b)

“Ha cambiado la estructura y el significado de los puestos de trabajo y en consecuencia se ha transformado la aportación de los trabajadores en los objetivos de rentabilidad en la empresa. Los puestos de trabajo ya no son estables, tienen una vida perdurable y las tareas y funciones que en un determinado momento le son propias desaparecen, cambian o se transforman por la incorporación de nuevos objetivos, por la transformación de las nuevas y más complejas funciones y por el incremento de nuevos conocimientos y habilidades para desempeñarlo con competitividad.

Las nuevas tecnologías y la necesaria orientación al cliente por la carrera en la competitividad de los resultados están empujando inexorablemente a esta transformación.

(…) Requerimientos en la selección:

- Valoración de la inversión a corto y largo plazo, de la persona incorporada así como la valoración de los costes del propio proceso de inversión.
- Valoración de los conocimientos no sólo como productos acabados, sino como materias primas y habilidades para producir nuevos conocimientos.
- Valoración de los comportamientos laborales de acuerdo con un Diccionario de Competencias que estudiaremos, analizaremos y practicaremos.

- Valoración de la llamada 'Inteligencia emocional' y sus efectos sobre la autoestima, liderazgo, compromiso con objetivos y relaciones con jefes y colaboradores. (...)
- Sin olvidar la necesidad de apreciar, aunque ahora no esté en alza, los valores personales del candidato y la congruencia con los valores y creencias de la cultura corporativa a la que se incorpora.”

(Blanco, 2000)

Comentari a les aportacions de la categoria 2.1.- El Teletreballador

Pel que fa a les aplicacions del Teletreball, en trobem dues de forma explícita, la comptabilitat que segurament podem fer extensiva a la informàtica, i a nivell molt simple l'aplicació als artistes, és a dir, als creatius, als innovadors.

Com a característiques dels teletreballadors podem esmentar:

- Adaptació al canvi.
- Resistència a l'ambigüetat i la incertesa.
- Resistència a la càrrega de treball.
- Implicació en la tasca.
- Disposició per a la Formació Continuada.
- Responsabilitat.
- Capacitat per crear valor afegit.
- Valors personals d'acord amb l'empresa.
- Intel·ligència emocional.
- Competències adequades.
- Actituds d'acord amb el que s'espera d'aquesta persona.

2.2.- Les activitats del teletreballador

Aquesta categoria ens informa sobre les professions i activitats que desenvolupen els teletreballadors tal com trobem en la documentació a la Xarxa.

En els articles consultats a la xarxa, es troben activitats i professions de teletreballadors que ja estan produint béns i serveis com és el cas de monges teletreballadores, metges i immobiliàries virtuals, “Webmasters” o “Information Architects”. Podem destacar les noves activitats de consultoria generades per la xarxa. Trobem també que el perfil de l’Internauta correspon a un home entre 25 i 38 anys, cosa que pot fer suposar un domini del sexe masculí dins de la nova economia:

“Un convento español de monjas de clausura, por ejemplo, ha cambiado la fabricación de escapularios por la subcontratación de contabilidad, y ha llenado el antiguo scriptorium de ordenadores donde las hermanas llevan parte de las cuentas de unos grandes almacenes.” (...) “En Medicina, por ejemplo, ya se están llevando a cabo con notable éxito operaciones y diagnósticos a distancia en los que el cirujano jefe se encuentra en otro continente.” (...) “En España está introduciéndose con fuerza un tipo de empresas ya habituales en Estados Unidos: las inmobiliarias virtuales, que colocan sus ofertas al alcance de todo el mundo desde sus sitios en Internet.” (Guerrero, 1999a)

“(...) Un estudio elaborado por la operadora británica BT identifica 76 áreas laborales relacionadas con el teletrabajo, entre las que se encuentran agente de Bolsa, analista financiero, programador informático, contable, traductor, telefonista, secretaria, abogado, comercial, periodista y auditor. (...) A pesar de la distancia, los mismos derechos. Hombres, con edad entre 25 y 38 años y carrera.”. (Alvarez, 2000b)

“Webmaster, Information Architect... (...) La Red ha creado una amalgama de profesiones desconocidas hace sólo un par de años. Si para la mayor parte de los españoles Internet es todavía un universo inexplorado, más aún lo es el empleo que está generando. Son profesiones de nombre corto, pero de definición compleja y sometidas a una reconversión permanente. Puestos como los de webmaster o information architect se están volviendo imprescindibles para triunfar en la Red. Las nuevas profesiones surgidas al abrigo de Internet son desconocidas incluso para los usuarios acostumbrados a la navegación. La mayoría de ellas se denomina por su nombre inglés. En el mejor de los casos, estos nuevos trabajos de cuello blanco tienen una abstracta traducción al español: consultor de inteligencia (diseña los contenidos de una página web), webmetrista (mide la evolución de la audiencia de una página)...” (Abellán, 2000)

Sembla que els diferents models d'empresa existents en l'actualitat tenen una gran variabilitat quan parlem de la xarxa. Aquests models d'empresa a la xarxa poden originar un lloc de Teletreball o diversos llocs de Teletreball. Són segons Michael Rappa:

“A este respecto, me permito recomendar la lectura de esta página web http://ecommerce.ncsu.edu/business_models.html, creada por el profesor Michael Rappa, de la North Carolina State University. En ella describe de forma clara y detallada diferentes modelos de negocio que se están dando en la red. M.Rappa distingue hasta 9 tipos distintos de modelos de negocio (intermediación, en base a la publicidad, infomediario, vendedor, productor, programa de afiliados, comunidades de miembros, basados en suscripciones y utilidades), con diferentes variantes en la mayoría de ellos.”
(Mañà, 2000)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 2.2.- Les activitats del teletreballador

Pel que hem trobat podem relacionar les diferents professions amb les quals hi ha experiències concretes relacionades amb el Teletreball:

- Subcontractació de comptabilitat
- Telemedicina
- Immobiliàries virtuals
- Intermediació
- Publicitat
- Infomèdia (recerca d'informació pels mitjans de comunicació)
- Venedor
- Productor
- Programar per afiliats
- Gestionar comunitats virtuals
- Proporcionar diverses utilitats a l'empresa
- “Webmaster” traduït per Webmetrista
- “Information Architect” traduït per Consultor d'Intel·ligència

2.3.- Les necessitats de formació específica.

A voltes es pensa que per ser teletreballador es necessita tenir una formació específica. Aquesta categoria ens informa sobre aquesta percepció.

Per CCOO hi ha una sèrie de necessitats pels teletreballadors que venen recollides en els resultats d'una investigació sobre necessitats formatives del col·lectiu de teletreballadors/es realitzat el 1997 per ENRED. Es fa èmfasi en la necessitat de qualificació en el domini de les TIC, en el significat del Teletreball dins del paradigma del Treball, i finalment la necessitat de gestionar l'entorn de treball a nivell professional i familiar. L'estudi conclou dient que les principals necessitats són actitudinals i d'adaptació a una nova situació:

“El aprendizaje asociado al uso de la herramienta tecnológica, mientras más *cerrada y monocal* sea el tipo de tecnología a utilizar (ej. comerciales de una gran empresa), menos necesidades de cualificación concretas. En el caso opuesto, (ej. trabajadores autónomos que teletrabajan con una estrategia empresarial) se requiere un mayor grado de cualificación como *usuario avanzado* de TIC (...) Se trata de un cambio que afecta a la propia cultura de la organización, lo que implica desde muchos puntos de vista una migración en el propio *paradigma del trabajo*, es decir en una revisión de lo que el trabajo es y significa, tanto para las empresas como para los trabajadores.(...) En principio, lo que parece más evidente, y se encuentra más generalizado en toda la literatura sobre este tema, es que a los teletrabajadores a domicilio les *cambia más la vida* en su nueva situación y para ellos se ha generado una gran cantidad de *consejos y sugerencias* que les ayuden a enfrentar lo que significa desarrollar el *trabajo* y el *no-trabajo* en su espacio privado.

Finalmente, la conclusión sobre las áreas de formación que se perfilan como necesidades transversales de los teletrabajadores están más relacionadas con el *desarrollo de capacidades de aprendizaje* y de *adaptación* a una nueva forma de vida y trabajo, definiéndose sus contenidos como las componentes de potenciación del perfil de un teletrabajador, sea cual sea su situación de teletrabajo. No obstante, y a modo de concreción, este desarrollo de capacidades de aprendizaje y de adaptación puede ubicarse en cuatro diferentes áreas: Nociones básicas de teletrabajo (lo que significa, sus modalidades y sus condiciones óptimas); Utilización de nuevos recursos tecnológicos

como instrumentos facilitadores; Claves para la gestión de un entorno laboral diferente (combinar aprendizajes actitudinales con herramientas dirigidas a la mejora y optimización del trabajo); Claves para la gestión de un entorno laboral diferente (gestión del tiempo y del espacio de trabajo, de la propia imagen y de las relaciones personales).” (CCOO, 1999)

Per Joan Majó cal una formació de base ja des de l'escola per generar les actituds necessàries que condueixin a l'acció, a l'ús de les noves tecnologies per crear riquesa i interactuar a la nova societat:

“En este sentido, en el campo de lo que estamos llamando la Red, creo que las autoridades públicas tienen planteado un importantísimo problema en el mundo de la educación, y no solamente para que en el mundo de la educación se proporcione a las personas las habilidades técnicas necesarias para saber utilizar la Red, sino para que se proporcione a las personas unas actitudes y unas maneras de ser que cambian totalmente la visión de lo que es aprender durante las distintas etapas de la vida.” (Majó, 1998)

Hi ha una important necessitat de formació en noves tecnologies i en especial a tot allò que es relaciona amb Internet tal com hem comentat amb anterioritat a l'apartat 1.4. En la mateixa línia hi ha unes declaracions a Catalunya Ràdio de l'Honorable Conseller de Treball de la Generalitat Lluís Franco (29-05-2000) en el sentit que manquen entre altres informàtics per a la implantació de les noves tecnologies i si no es poden formar, s'hauran d'anar a cercar entre gent immigrada:

“El déficit de personal cualificado en tecnologías de la información que sufre la UE provocará que 1,7 millones de puestos de trabajo queden vacantes en el año 2003. Esta carencia de capital humano implicará además pérdidas en la industria europea por valor de 380.000 millones de euros en los próximos tres años. La situación será aún más grave en las pymes: el 68% de ellas estima que su crecimiento se ve afectado por la escasez de trabajadores cualificados en estas tecnologías. Todos estos datos se extraen de las conclusiones a las que ayer llegó la Cumbre sobre Tecnología, Innovación y Formación Profesional celebrada en Bruselas. El seminario estuvo organizado por Microsoft, IBM, British Telecom, Nokia, Philips, Siemens, Thomson y Growth Plus -una asociación empresarial que agrupa a 500 firmas europeas-.” (León, 2000)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 2.3.- Les necessitats de formació específica

Pel que fa a la formació, cal una formació pel canvi. Cal tenir capacitat d'aprenentatge i d'adaptació pel canvi de paradigma del treball des del paradigma industrial fins el nou paradigma del treball a distànci, sovint des del propi domicili.

Cal segons un informe de CCOO una formació en quatre àrees:

- Nocions bàsiques de Teletreball.
- Utilització de nous recursos tecnològics.
- Claus per a la gestió de l'entorn laboral des del punt de vista actitudinal.
- Claus per a la gestió de l'entorn laboral des del punt de vista de les tècniques.

Des d'un punt de vista més global, Joan Majó advoca per la formació des de l'escola en noves tecnologies i en Teletreball, tot allò que pugui contribuir a la difusió i el coneixement de la Societat del Coneixement.

Finalment cal apuntar les constants notícies sobre la necessitat de personal en especial informàtics que puguin ajudar a desenvolupar les aplicacions per desenvolupar la Societat de la Informació o Societat del Coneixement com l'anomena Joan Majó.

3.- Aspectes espacials del Teletreball

3.1.- Utilització de l'espai

Amb aquesta categoria es pretén recaptar informació sobre la vivència de l'espai concret, formes d'utilització i situacions que no s'hi poden donar en aquest espai. En introduir el món públic en el món privat es poden produir situacions que incomodin al teletreballador o no.

Trobem una referència a la utilització de l'espai com a zona d'oci i treball:

“Por primera vez desde la Revolución Industrial, el hogar, que había quedado relegado al espacio y al tiempo extra-laboral (proceso acentuado por el *zoning* funcionalista), vuelve a integrar las funciones de producción, gestión y reproducción” (Finquelievich, 1997)

Hi ha una reflexió sobre la necessitat de controlar l'entorn del teletreballador des de l'experiència de “Mobility” a IBM:

“Diferent seria que diguéssim vostè el seu lloc de treball no està aquí a la IBM sinó que va a casa i treballa des d'allà i atèn no se quin tipus de sistema i llavors aquest senyor està sol i pot tenir problemes de família, amb els fills de soledat i de tot tipus. Però això aquí no ho tenim. A part això comportaria que les companyies haurien de veure com treballa aquest senyor a casa seva perquè hi ha pisos de tota mena i estructures de tota mena. Depèn de la condició física que es troba aquest home pot fer algo o no pot fer res; si s'ha de posar a la cuina perquè no té més opcions, mal asunto. O té un espai amb un mínim de tranquil·litat per fer aquesta feina que se li demana o desde luego que és un problema.”
(0306)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 3.1.- Utilització de l'espai

Tot plegat ens fa reflexionar sobre la vivència de l'espai pre-industrial. Abans el lloc de treball estava a casa o al taller dels diferents artesans i menestrals que sovint era on aquests vivien. La interrelació entre la vida privada i la professional depenia d'una porta o cortina que separava els dos àmbits que compartien espais comuns com és el pas

obligat per la zona de treball. Això feia que aquesta vivència fos interioritzada al si de la família que és on s'aprenien els valors del treball i els mètodes de treball. Alguns oficis han perviscut fins els nostres dies amb aquest esquema d'utilització de l'espai com són algunes botigues. Per tant és possible que tornem a trobar-nos amb un nou esquema (vell) d'utilització compartida de l'espai per les esferes privada/domèstica i laboral/pública que pot compondre un major control per part de l'empresa de la utilització d'aquest espai exclusivament per a treball i fins i tot li pot donar dret a definir el disseny de l'espai i el seu equipament i òbviament el seu grau d'aïllament.

3.2.- Característiques i ubicació de l'àrea de treball

Aquesta categoria informa sobre la importància que té aquest espai pel teletreballador i com hauria d'estar situat en l'espai global de l'habitatge. Si és la primera cambra o és la última és significatiu a l'hora de repartir un espai privat i un altre de públic dins del propi habitatge. També el fet de ser un despatx o una zona aïllada permet inferir que es tenen millors condicions de treball donat que no interactua amb la vida familiar o privada.

Alguna aportació sembla indicar la necessitat que sigui un espai aïllat:

“O té un espai amb un mínim de tranquil·litat per fer aquesta feina que se li demana o desde luego que és un problema.” (0306)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 3.2.- Característiques i ubicació de l'àrea de treball

No trobem cap referència específica però podem inferir per altres categories (per exemple 8.6) la necessitat de ser un lloc aïllat o susceptible d'aïllament de la resta de la casa.

3.3. Ergonomia del lloc de treball

En aquest cas es tracta d'esbrinar si es percep la necessitat de tenir l'espai amb un disseny ergonòmic que els faciliti la feina.

En aquest sentit, podem destacar les aportacions d'IBM pel que fa a la facilitació del treball a distància:

“Los avances de la informática y las telecomunicaciones han propiciado el teletrabajo. Hoy es posible llevar el trabajo a la persona y no la persona al trabajo”, explica Manuel Cervantes, director de Recursos Humanos de IBM. Esta empresa comenzó hace tres años una experiencia piloto de teletrabajo entre la plantilla de su departamento comercial; gente que pasaba el 50% de la jornada fuera de la oficina. Voluntariamente, los comerciales estrenaron el nuevo sistema flexible, armados de un ordenador portátil, un teléfono móvil y un programa que les permite conectarse a la red informática central y tener la misma información que si estuvieran en la oficina. El 60% de los 4.000 trabajadores de IBM en España son ya teletrabajadores, un sistema que, en opinión de Cervantes, tiene múltiples ventajas...” (Article aparegut a El País i tramès a la llista de Teletreball el dia 18-03-99)

Comentari a les aportacions de la categoria 3.3.- Ergonomia del lloc de treball

Podem destacar per tant que l'evolució de les noves tecnologies es fa sobre la base de millorar el desenvolupament de la tasca i per tant optimitzar els recursos. És lògic pensar que l'ergonomia del lloc de treball si més no en el cas de la mobility és millorada per les aplicacions de les noves tecnologies i les diferents innovacions que aporten. En el cas del treball a casa, l'ergonomia pot suposar la millora de les comunicacions amb veu i la millora de la interconnexió que ajudem a optimitzar els resultats i a fer més fàcil la realització de la tasca que en definitiva és un dels objectius de l'ergonomia.

3.4.- Necessitat de l'ordre dels materials

Aquesta categoria ha de donar informació sobre la percepció d'ordre de la informació i dels diferents materials que es tenen a casa. Tenint en compte que el teletreballador està sol a casa, és de suposar que l'ordre li pot suposar una millor productivitat i una disminució de l'estrès.

No s'ha trobat cap referència a aquesta categoria.

Comentari a les aportacions de la categoria

Sembla per tant que no és una preocupació social el fet de tenir una estructuració dels materials i un ordre que faciliti el Teletreball.

4.- El treball a casa i la vida familiar

4.1.- Percepció de confort

Aquesta categoria ens informa sobre la percepció de confort de treballar a casa, sobre el trobar-se bé a casa.

No es troben referències a aquesta categoria.

Comentari a les aportacions de la categoria

Potser l'explicació és que en l'imaginari social es dona per fet que el nivell de confort a casa és molt més elevat que en altres llocs. Per tant no es relaciona amb el treball a casa. És a dir, parlar de confort a casa i parlar de treball a casa poden ser antagònics.

4.2.- Interacció de la vida laboral i la vida privada

Aquesta categoria ens informa sobre com es veu la interacció entre l'espai privat i l'espai de treball, la interacció entre les diferents tasques que es desenvolupen en aquests dos àmbits i que pel fet de teletreballar des de casa coincideixen.

Troblem aportacions que fan referència a la diferent percepció per a la dona pel que fa a aquesta interacció que les pot perjudicar:

“...la fusión de los ámbitos laboral y doméstico puede ser perturbadora y pueden hundir más profundamente a las mujeres en los hogares y limitar sus salidas al exterior.”
(Finquelievich, 1997)

El televisor com a element de l'oci a casa es transforma. Aviat sortirà el televisor interactiu que substituirà l'ordinador i per tant tindrem un altre element de confusió a la llar, el mateix aparell serveix per a l'oci tant individual com col·lectiu i a la vegada és un instrument de treball. Tot i això caldrà veure a la llarga si és un element facilitador.

De fet, els socis del RACC, a través de la revista corporativa, ja reben ofertes per instal·lar-se la televisió interactiva (abril 2001):

“El telespectador ya no tendrá ninguna razón para ser un sujeto pasivo, un trozo de carne alienado ante el televisor. Thomson Multimedia ha pensado en ello y va a lanzar al mercado, inaugurando el nuevo milenio, la primera gama de televisores interactivos que dan acceso a diferentes servicios, como conocer datos sobre los programas, votar en concursos de misses, saber sobre programaciones culturales de su región, navegar en Internet y recibir correo electrónico. Y todo ello sin necesidad de ordenador personal ni de cambiar de mando a distancia.” (Naranjo, 1999)

“Microsoft abre un nuevo campo de batalla en la guerra por el control de la informática doméstica. La empresa presentará el viernes el primer prototipo del Whistler, una versión de Windows que permitirá integrar el uso del ordenador y de la televisión digital interactiva. Según Microsoft, es el primer paso hacia el sistema informático que centralizará el funcionamiento del hogar: calefacción, interruptores eléctricos o televisión.” (González, 2000)

Comentari a les aportacions de la categoria 4.2.- Interacció de la vida laboral i la privada

Hi ha notícies que avisen sobre la imminent introducció dels aparells telemàtics incorporats en un de sol. Això pot portar avantatges organitzatius i de cost per a les empreses i pels consumidors però també és un element que contribueix a la no separació de l'espai de treball i el domèstic tal i com l'hem conegut fins ara. L'aparició de la televisió interactiva, lliga el component oci d'aquest aparell amb el component treball i barreja per tant les dues situacions. Davant d'un aparell d'oci s'haurà de treballar. Ens podem preguntar, serà el mateix un ordinador que incorpori la televisió? Sembla que té un component diferent, fer entrar l'espai d'oci al laboral mentre que la televisió interactiva ens ofereix passar el temps de treball a l'oci, aspecte aquest que pot dificultar la productivitat. En tot cas el missatge és clar, les noves tecnologies afavoreixen la difuminació de l'espai d'oci i el de treball i per tant cada cop es fa més imperativa la necessitat de saber gestionar el temps i la de tenir responsabilitat per complir els objectius de productivitat marcats. El tema de l'organització és especialment

important en la dona que manté un rol tradicional i a la vegada veu com el treball envaeix esferes privades i li suposa un esforç considerable d'organització i sobretot de prioritització d'objectius, els familiars i de la llar o els laborals.

4.3.- Relacions amb la parella

Amb aquesta categoria s'obté l'opinió respecte la interacció de la relació laboral amb la relació de parella en el cas dels teletreballadors.

Hi ha una aportació que afirma que el Teletreball provoca els mateixos problemes de comunicació amb la parella que pot donar la formació continuada, per exemple fer un Mestratge:

“Jo crec que és el mateix. Mira, tu estàs casat i estàs fent un Master, i n'hi més d'un que ho fa. I arriba a casa seva a les nou o a les deu i llavors posa't a fer el caso per la setmana que vé. Llavors la teva dona et pot dir: “estic fins el gorro del màster tio, perquè els crios s'han de banyar, i no sé què i tu aquí amb la conya del màster”...i al final és lo mateix...
(0306)

Comentari a les aportacions de la categoria *4.3.- Relacions amb la parella*

Es pot pensar que hi ha una exageració de l'efecte del Teletreball sobre la relació de parella. És evident que no és una cosa nova, des de l'alliberament de la dona, l'aparició de la formació continuada i l'allargament de la jornada, és freqüent trobar-se amb aquesta situació d'haver de pactar una organització familiar que abans no calia. I més conflicte es genera si la parella és de doble carrera professional.

Per tant podem concloure que el conflicte no és una conseqüència del Teletreball sinó de la mateixa situació de parella que es basa en el pacte i l'organització comuna. Per tant si un membre d'aquest sistema altera la seva organització, l'altre membre de la parella haurà de fer un esforç d'adaptació que pot comportar conflicte fins que s'arribi a una situació satisfactòria per a totes les parts.

4.4.- Relacions amb els fills

En el mateix sentit aquesta categoria ens informa sobre la relació amb els fills.

No trobem cap referència a aquesta categoria.

Comentari a les aportacions de la categoria

Per tant sembla que en la construcció col·lectiva sobre el Teletreball no es tenen en compte aspectes molt importants com el de les relacions amb els fills que per raó de conflicte entre rols es fa difícil de compaginar.

4.5.- Satisfacció amb les relacions familiars

Amb aquesta categoria es pretén il·lustrar les diferents opinions sobre els teletreballadors respecte la seva vida familiar i la forma en què pot interactuar el tipus de feina que es desenvolupa a casa amb aquestes relacions.

Alguns articles parlen de la possibilitat de combinar el món professional amb la família:

“Desde el punto de vista del que busca empleo, el teletrabajo permite ampliar el ámbito geográfico de búsqueda y compatibilizar mejor el mundo profesional con la vida de familia.” (Guerrero, 1999a)

Altres articles parlen sobre la necessitat d'establir acords dins de la família:

"Clearly, home-working has implications for all the family. "When one member of a family begins teleworking, you do need to sit down and talk things through, to discuss what's expected of them when they're at home"." (Bibby, 1996a)

Comentari a les aportacions de la categoria 4.5.- Satisfacció amb les relacions familiars

Sembla que la situació del Teletreball permet ampliar l'àmbit de recerca de feina en facilitar la compatibilització de la vida familiar amb la vida laboral. Sembla doncs que

és un avantatge per a aquells tipus de feina que poden combinar horaris i per tant treballen per objectius. Tot i aquest avantatge, la segona aportació ens adverteix que la situació laboral a casa requereix d'un pacte amb tota la família.

5.- Aspectes temporals del Teletreball

5.1.- Temps de dedicació i contrast

Aquesta categoria informa sobre la percepció no tant de la càrrega de treball com del contrast que hi ha entre una feina típica i una altra desenvolupada amb el Teletreball o el temps real de dedicació des de casa i des de l'oficina en el cas de teletreballadors a temps parcial.

El sindicat CCOO veu un perill en el Teletreball que és precisament el de la dissolució del temps de treball i per tant es camina cap a una precarietat o una desestructuració temporal de la feina que pot portar a la sobreexplotació laboral:

“Sin embargo, estas ventajas de autonomía y flexibilidad, pueden verse suprimidas por los riesgos de la disolución del concepto de ‘tiempo de trabajo’. La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, como soporte estratégico de los procesos de subcontratación de actividades a muy pequeñas empresas, e incluso a trabajadores individuales, puede tender a la imposición de sistemas de trabajo caracterizados por muy elevadas disponibilidades de la prestación laboral (en muchos casos de carácter estrictamente mercantil), pasando a jugar entonces el teletrabajo el papel de la mera externalización de costes para las empresas centrales, costes que serían asumidos por los trabajadores en un claro proceso de precarización de las condiciones de empleo y de trabajo.” (CCOO, 1999)

Per IBM no existeix una distribució del temps específica pel Teletreball, és fruit de la pròpia tasca, no del Teletreball:

“En aquesta companyia no se li demana a ningú, presència física en una hora concreta i a un lloc concret ni hi ha controls de presència ni conyes d'aquestes. Totes les persones que es dediquen a la relació amb els clients està clar que no és la seva forma de vida no és un horari i un no sé què. És fer una feina, cumplir uns objectius i tirar endavant sigui de consultoria de serveis o del que sigui. Per lo tant això li dóna la flexibilitat que aquest senyor es pot planificar la seva activitat diària, setmanal, o al nivell que vulgui comptant amb aquesta flexibilitat. Que pot treballar un diumenge a casa seva, doncs que treballi un diumenge. Si vol el diumenge fer no sé què i està mitja hora fent-ho doncs que ho faci. Si

això és més còmode per ell perquè així s'estalvia del dilluns fer no sé quina història, doncs perfecte. No és que a la gent se li digui treballa un diumenge, treballa un dissabte o treballa al vespre sinó que et pots trobar una persona que t'ha enviat una nota a les quatre de la matinada perquè no sé, a les quatre de la matinada no tenien son i van recordar que havien de passar això i et pots trobar persones que mai han treballat des de casa o han fet servir això. Llavors jo crec que per ells els hi dóna aquesta flexibilitat.” (0306)

Comentari a les aportacions de la categoria 5.1.- Temps de dedicació i contrast

Les dues aportacions que s'han incorporat en aquesta categoria fan referència a la capacitat d'organització del temps de treball pel fet de teletreballar. Aquest aspecte pot ser un contrast amb una situació d'assalariat en la qual amb tota probabilitat serà difícil autoregular-se el temps de treball. L'aportació del sindicat va més enllà i alerta sobre la possible desaparició del concepte “temps de treball”. No sembla que s'arribi a la desaparició del concepte però de ben segur si que desapareixerà el concepte industrialista del temps de treball com a temps dedicat en un espai determinat fora del propi habitatge anomenat centre de treball i que ha de reunir una sèrie d'especificacions que marquen les diferents lleis relatives al treball. Sí que canviarà segurament la presència del sindicat en la organització del treball i en la defensa del col·lectiu treballador que pel que sembla amb la societat de la informació serà més precaritzat i donarà lloc a una sobreexplotació dels teletreballadors que assumiran els costos derivats del seu “temps de treball” que no està regulat i pactat sinó que depèn en cada moment de la feina que hi ha.

5.2.- Temps de família i temps de treball

En aquest cas, la categoria ens informa del contrast que hi ha entre el factor temps dedicat a la família o a l'oci i el temps dedicat al treball. De fet ens informa sobre l'organització del temps més que no pas de la percepció de passar més o menys temps amb la feina o la família.

Joan Majó insisteix en el seu discurs a diferenciar la rigidesa de l'etapa industrial de la flexibilitat de l'època actual que permet combinar els moments de treball i d'oci de forma individualitzada:

“Me refiero a la persistencia sociocultural de una rigidez natural de la sociedad industrial. Me voy a explicar. En la sociedad industrial, en la que la actividad fundamental del trabajo es producir bienes materiales, hay un paradigma consistente en que para que una unidad de producción industrial funcione es preciso que todas las personas que intervienen en aquélla estén en el mismo sitio las mismas horas. Si no, la unidad de producción no funciona. Piensen ustedes en una gran cadena de montaje, en el taller, en la fábrica, etcétera. La sociedad industrial, el sistema de producción industrial tiene una exigencia: las personas que participan en un proceso de producción deben estar en el mismo sitio las mismas horas. Si no, esto no funciona. Esta evidencia tecnológica ha creado todo un paradigma social. Es decir, no hablamos del trabajo, sino del puesto de trabajo y, por lo tanto, hablamos del lugar de trabajo y el desplazamiento al lugar de trabajo. Además, como hay una exigencia de tiempo, el desplazamiento al lugar de trabajo se produce de forma que todos van a la misma hora. Todos tienen que estar allí a las ocho; todos tienen que trabajar de lunes a viernes, y el sábado y el domingo para todos fiesta, y todos vacaciones en agosto. (...) En el mundo de la información en gran medida el trabajo no consiste en producir y en manejar bienes, sino en manejar, acumular y difundir información y conocimientos y en este mundo el valor añadido es almacenable y transportable y, por tanto, la rigidez del espacio y del tiempo desaparecen. Yo me imagino en la sociedad de la información las empresas abiertas las 24 horas del día, los siete días a la semana y las 52 semanas al año y unas personas trabajando un horario, otras trabajando otro, unas haciendo más horas, otras haciendo menos, unas trabajando desde allá, otras trabajando desde fuera, es decir, en una organización en red absolutamente distinta de lo que es la organización industrial que conocemos hoy día.”
(Majó, 1998)

També trobem referències a la flexibilitat com a criteri per augmentar la competitivitat de les empreses. Per tant el Teletreball és una oportunitat per fer realitat aquesta flexibilitat:

“La rigidez en el horario no es buena para las empresas. A esta conclusión llegaron varios directivos de compañías, que explicaron en un seminario que la flexibilidad de horarios favorece el rendimiento y repercute en el beneficio de las empresas. La entrega total al trabajo ha quedado para otros tiempos. Las empresas prefieren planificar turnos flexibles para sus trabajadores, siempre y cuando no se reduzca la calidad de los servicios que prestan, ni se aumenten los costes. A esta conclusión llegaron 13 directivos, al frente de

compañías de mantenimiento, atención al público, emergencias y servicios de 24 horas (entre ellas Metro Bilbao, Unión Fenosa, Ave-Renfe, Gestión Sanitaria de Canarias, Paradores de Turismo, Spanair y Fábrica Nacional de Moneda y Timbre), que participaron la semana pasada en el seminario sobre Cómo organizar turnos flexibles en servicios, organizado por Institute for International Research.” (Alvarez, 2000a)

Comentari a les aportacions de la categoria 5.2.- Temps de família i temps de treball

L’aportació de Majó ens descriu una altra característica de la societat industrial, la rigidesa de l’espai-temps. A la societat industrial tothom ha d’estar al mateix lloc i a la mateixa hora per produir. L’espai temps per a la família i l’espai temps per a la feina estan absolutament separats. En canvi a la societat de la informació aquest paradigma queda substituït pel de a qualsevol lloc i a qualsevol hora. La producció és emmagatzemable i transportable amb facilitat, aspecte que li dóna una certa extemporitat. Treballant a casa això significa que es pot organitzar el temps de forma que sigui més eficaç tant per a la producció com per a la vida familiar.

Un altre aspecte és el de la necessitat de flexibilització a les empreses que permeti una nova dinàmica en els horaris dels treballadors i comporti alhora una motivació per al treball. Tota flexibilització és important de cara a l’implantació del Teletreball. Si considerem la importància de les empreses esmentades, aquests discurs està força implantat a la societat. Per tant podem preveure una extensió de la flexibilitat laboral que contribuirà a facilitar l’opció del Teletreball.

6.- Relacions amb l'empresa

6.1.- Percepció del suport que rep de l'organització

Amb aquesta categoria fem referència als aspectes teòrics que afirmen que el teletreballador per no trobar-se sol i per fer una producció adequada a les expectatives de l'empresa, cal que aquesta li ofereixi tot el seu suport.

No trobem cap referència a aquesta categoria.

Comentari a les aportacions de la categoria

Potser no es fan referències per la poca implantació del sistema en la nostra societat. Poden ser més importants els aspectes personals que no pas els d'implantació d'un sistema de Teletreball.

6.2.- Satisfacció amb l'empresa (relació entre treball, satisfacció amb els resultats i la comunicació)

Amb aquesta categoria pretenem identificar la satisfacció general respecte el Teletreball, respecte la feina com a relació laboral, amb el fruit del treball i amb la comunicació entre els diferents intervinents en el procés de producció.

Céline Charrier afirma que el Teletreball desdibuixa la noció de jerarquia i per tant pot provocar conflictes organitzatius (pèrdua de poder) i psicològics (isolament). Aquest fet repercutirà negativament en la satisfacció amb la tasca, amb la identificació amb l'empresa i amb l'assoliment dels resultats:

“Le télétravail transforme le rapport hiérarchique entre chef et subordonné. Le télétravailleur gagne en autonomie et en responsabilité vis-à-vis de sa hiérarchie. Cette évolution peut être vécue comme l'acquisition d'indépendance par le salarié ou au contraire comme un isolement. De même, le supérieur hiérarchique peut apprécier l'absence de management directif ou voir dans le télétravail du salarié une limitation de son propre pouvoir.” (Bister, 1995)

I també afirma aquesta autora que es modifica el sentiment de pertànyer a una empresa donat que es pot arribar a conèixer més les empreses clients que la pròpia. Aquest fet també repercuteix negativament a la satisfacció amb l'empresa:

“Du fait qu'il ne vit pas dans l'entreprise qui l'emploie, le télétravailleur a moins de contacts personnels avec les autres employés et n'a donc pas accès aux informations officielles. Les travailleurs "nomades", notamment les commerciaux, n'ont pas de lieu à s'approprier lorsqu'ils sont de passage dans les locaux de leur entreprise, en raison du partage des bureaux entre les différents télétravailleurs. Ils sont donc économiquement mais pas socialement intégrés à l'entreprise, ils tendent même à mieux connaître certaines entreprises clientes que leur propre entreprise”. (Bister, 1995)

Alguns teletreballadors opinen que s'ha de treballar en xarxa i interrelacionar-se amb els altres per tal de mantenir un nivell de satisfacció raonable en aquest sistema de treball, conseqüència del treball en equip i dels vincles socioafectius que genera:

“Muchos encuentran más importante el aspecto de trabajo en grupo. Hay que trabajar en red más que en la red. Importan las sinergias, el valor añadido, una colaboración en equipo con interrelación verdaderamente productiva. No es tanto la distancia, como la interrelación sincronizada, casi instantánea de distintos elementos geográficamente diseminados, sin olvidar el enfoque hacia los "teleclientes" en referencia a la ubicuidad del mercado.” (Ickx, 1998)

També trobem l'opinió que el Teletreball és més productiu i té més qualitat que altres sistemes de treball presencial, aspecte que pot ser conseqüència de la satisfacció amb l'empresa o amb el sistema de treball:

“Creu que amb el Teletreball augmenta la productivitat i la qualitat de la feina. Per aconseguir-ho creu fonamental millorar les comunicacions a través d'una segona línia de telèfon XDSI i instal·lació de mòdem amb prou capacitat i la infraestructura necessària per poder fer una videoconferència o teleconferència.” (0300)

Pel que fa a les relacions amb l'empresa, un dels prescriptors entrevistats manifesta que l'empresa pressiona el teletreballador i per tant s'han de cercar vies de comunicació que

apropin les parts, i un altre posa èmfasi en el sistema de direcció com a determinant de la relació i de la consecució dels resultats, per tant pot ser determinant de la satisfacció derivada del sistema de treball:

“Creu que l’empresa s’oblida del teletreballador, només l’exigeix, i per tant s’han de cercar vies alternatives de comunicació.” (0301)

“Manifesta que no hi pot haver Teletreball si no hi ha una direcció per objectius que faciliti i alhora obligui la realització d’unes determinades tasques. Aquests objectius hauran de ser coherents i/o assumibles, és a dir, possibles.” (0305)

Comentari a les aportacions de la categoria 6.2.- Satisfacció amb l’empresa (relació entre treball, satisfacció amb els resultats i la comunicació)

Les diferents aportacions d’aquesta categoria fan referència al canvi en la relació treballador-empresa en la situació de Teletreball. Pot produir una sensació d’isolament en el treballador, de desconnexió i a la vegada la mateixa sensació per part de l’empresa on els directius poden percebre també una pèrdua de poder en no supervisar físicament la tasca dels col·laboradors. El mateix passa quan parlem de la integració del treballador a la seva empresa matriu. Pot un teletreballador implicar-se amb la seva empresa? No és la distància un factor de refredament de les relacions? Per Céline Charrier aquesta és una causa de desidentificació amb els objectius generals de l’empresa.

S’imposa per tant un sistema de comunicació que reculli les diferents inquietuds dels membres de l’empresa i faciliti l’intercanvi de la informació de forma efectiva. Tal com diu una de les aportacions referint-se al treball en grup, cal treballar en xarxa per tal d’optimitzar resultats i aprofitar les sinèrgies. I tot plegat no serà possible sense la introducció de les noves tecnologies que dia a dia van millorant les possibilitats tècniques de connexió.

7.- Aspectes legals i relacions laborals

7.1.- Condicions legals

Sembla que els teletreballadors no estan contemplats en la legislació espanyola i per tant se'ls ha d'aplicar la normativa del treball a domicili o altres normatives que els obliguen a ser autònoms. Aquesta categoria permetrà veure si a la documentació que es troba a la xarxa es transmet aquesta percepció de la necessitat d'un marc jurídic propi per la relació de treball que s'estableix amb les respectives empreses o clients.

Hi ha una sensació força generalitzada de no tenir un marc jurídic que defensi la posició del teletreballador i per tant es detecta un sentiment d'indefensió:

“Ahora, tristemente, nos damos de bruces ante contratos basuras u otros que expiran a los seis meses. Por suerte, Internet nos permite organizarnos por nuestra cuenta y realizar trabajos con diferentes personas o empresas que son bien remunerados, pero para estar dentro de la legalidad se nos obliga a darnos de alta de autónomos. (...) Tienen que saber que en España el autónomo es el ser más desprotegido ante la ley (...) categoría de "profesionales suicidas", más conocidos bajo la etiqueta de "autónomo" (...) Todos los esfuerzos de la Unión Europea y de los proyectos englobados bajo el título "Sociedad de la Información" van dirigidos a tener controlado el paro y posibilitar que el mercado sea muy activo. Pero... ¿cómo vamos a funcionar en la Sociedad de la Información si resulta que a los jóvenes que intentamos independizarnos un poco y trabajar por nuestra cuenta nos ponen pesos en los pies y nos impiden avanzar? (...) Después de todo esto comprenderán que me queden pocas esperanzas para confiar en que, algún día, aparezca una organización que abandere los derechos de los trabajadores autónomos, "los más desprotegidos ante la ley", no lo olviden.” (Peiró, C., 1998)

Des de CCOO també es pensa que sense legislació hi ha precarització. Pensa que es necessita una legislació que és a més l'única garantia de no precarització:

“Los temas de los derechos de los “teletrabajadores”, en la actualidad no recogidos específicamente en los marcos normativos de las relaciones laborales españolas, deberían regularse de acuerdo con las características de su particular relación de trabajo.(...) Frente a riesgos de este tipo, la contractualización de las condiciones del teletrabajo se convierte

en la clave para garantizar la calidad del trabajo, los derechos de los trabajadores y la articulación de mecanismos participativos en el desarrollo organizativo y técnico de las empresas.” (CC.OO, 1999)

Trobem models de contractes a la xarxa fets des d'Estats Units que destaquen la voluntarietat, la possibilitat de reversió, la necessitat d'un acord de treball, la possibilitat d'anar a l'oficina de tant en tant, la instal·lació de la infraestructura a càrrec de l'empresa, la necessitat d'una assegurança sobre l'equipament, la necessitat d'apartar la família del treball tenint una àrea de treball aïllada i segura i el dret de l'empresa de supervisar la instal·lació i la seguretat a casa. Algunes altres aportacions que es troben a la premsa també apunten en aquest sentit. Les cites són necessàriament àmplies per cobrir els diferents continguts dels contractes:

“As a telecommuter you are volunteering for this program (...) you certainly will be able to return to your job full-time in the office sooner(...)Your total number of work hours are not expected to change during the program (...)Your daily work schedule for the days when you are working at home is subject to negotiation with and approval by your manager (...)There may be times when you will be requested to come into the office on a day that you might have planned to spend at home (...)Company XYZ will provide the necessary computer, modem, software, and other equipment needed for you to do your job. All of these items remain the property of Company XYZ and must be returned to Company XYZ upon request (...)Company XYZ will reimburse you for the cost of installation and monthly service on a telephone line to be installed for your use during the program (...) Office supplies as needed will be provided by Company XYZ (...) nor for any home-related expenses such as construction, renovations, heating/air conditioning, lighting, or electricity.(...) The computer, modem, software, and any other equipment or supplies provided by Company XYZ are provided primarily for use on Company XYZ assignments. (...) The security of company property in your home is as important as it is in the office. (...) If the Company XYZ property is NOT covered, you agree to notify your manager and, if requested, take out additional coverage at Company XYZ's expense to cover the property. (...) Any Company XYZ materials taken home should be kept in your designated work area at home and not be made accessible to others. In no case will you take proprietary or confidential materials home except with the approval of your manager.(...) Company XYZ is interested in your health and safety while working at home just as it is while you work in the office. For this reason, you are required to maintain a separate, designated work area at home. Company XYZ has the right to visit

your home work area to see if it meets company safety standards (...) Telecommuting is not to be viewed as a substitute for dependent care. Company XYZ expects that you will make arrangements for someone to care for your children or other dependents (if applicable) if needed. The company recognizes that one advantage of working at home is the opportunity to have more time with dependents, but it is your responsibility to insure that you are fully able to complete your work assignments on time.” (Gordon, 1998)

“El teletrabajador por el hecho de realizar su tarea a distancia no debe encontrarse en una situación discriminatoria frente al empleado tradicional:

- No pierde ninguno de sus derechos
- Debe recibir idéntica remuneración que un empleado de su misma empresa
- Tiene derecho a recibir la misma formación y a ser promocionado en igualdad de condiciones que el resto de la plantilla

A su vez, el empleador debe cumplir la normativa laboral vigente para su aplicación en el domicilio del empleado, debiendo entre otros:

- Efectuar los pagos a la Seguridad Social por el teletrabajador Costear los gastos producidos por adecuación de la vivienda (costear al mobiliario, el equipo y la iluminación del puesto de trabajo)
- Informar al teletrabajador sobre las normas de seguridad e higiene
- Informar a la familia sobre la privacidad de la información de la que dispone el teletrabajador
- Debe ofrecer el sistema de teletrabajo con carácter de voluntariedad, con posibilidad de retorno a la sede empresarial

El desempeño de las funciones propias de cada trabajo y su vinculación a la empresa utilizando los últimos avances de informática y comunicaciones es un fenómeno inherente a la adaptación de todo país al proceso de desarrollo que está trayendo consigo este nuevo milenio.(...)” (Expansión, 2000b)

“(…)Los empresarios españoles con experiencia en teletrabajo reconocen en un estudio elaborado por la EOI los obstáculos a la expansión de éste. En el 42% de los casos se refieren al elevado coste de los equipos informáticos, el 31,58% alegó las dificultades en la supervisión de los trabajadores, el 31,6% manifestó resistencia al cambio y el 26,3%, problemas de comunicación y organización. El teletrabajo requiere un nuevo sistema de gestión. El objetivo básico es la adaptación de los empleados a las últimas tecnologías y a las nuevas formas de organización, señala la EOI en su estudio. El teletrabajador por el hecho de realizar su tarea a distancia no pierde ninguno de sus derechos. Y debe recibir la

misma remuneración que un empleado de su misma empresa y categoría. La seguridad social también corre por cuenta de la empresa. El empresario debe cumplir la normativa laboral vigente para su aplicación en el domicilio del empleado. Pero, además, deberá costear el mobiliario, el equipo y la iluminación del puesto de trabajo y tiene que informar al teletrabajador sobre las normas de seguridad e higiene. Asimismo, tendrá que informar a la familia sobre la privacidad de la información de la que dispone el trabajador. Las herramientas de trabajo, así como su mantenimiento corren también por cuenta del empleador. El teletrabajador tiene derecho a recibir la misma formación y a ser promocionado en igualdad de condiciones que el resto de la plantilla. El sistema de teletrabajo ha de ser planteado como voluntario y siempre se dejará la puerta abierta para un posible retorno a la empresa.” (Alvarez, 2000b)

La importància de la legalitat per al Teletreball també implica la regularització del treball en el domicili. Aquesta regularització indirectament ajudarà a aclarir la legislació pel Teletreball tot i que pot ser restrictiva:

“This distinction between "teleworker" and "homeworker" may well become important in Europe, since there are moves to develop new regulations to protect "homeworkers" against exploitation, which might be very valuable to traditional homeworkers but be regarded as interfering and restrictive by other kinds of teleworkers” (Simmins, 1997)

Trobem una aportació que manifesta la inexistència de legislació però també la possibilitat que si existís podria saltar-se a través de les potencialitats de les noves tecnologies:

“No existeix cap legislació i l’única aplicable és la domiciliària que no hi té res a veure donat que el tipus de feines són diferents. De totes formes, encara que hi hagi una legislació, apareixerà un canvi de tecnologia que permetrà saltar-se-la.” (0305)

També trobem referències a la necessitat de posar límits a les transgressions que a través de la xarxa es poden fer a les legislacions “reals”, sigui per activitats il·lícites sigui per desconeixement de les normatives i de la necessària subjecció a un determinat règim econòmic. Aquesta qüestió també posa límits a algunes activitats dels que es consideren teletreballadors:

“John Young se enorgullece de su irresponsabilidad. Es más, la reivindica. El pasado 22 de julio este arquitecto de Nueva York difundió en su página de la Red, Cryptome (<http://jva.com/crypto.htm>), un documento secreto de la CIA destinado a una delegación de los servicios de inteligencia japoneses en el que no sólo aparecían todos los nombres de los responsables nipones sino también los números de teléfono satélite y el correo electrónico del subdirector de la agencia norteamericana, Charles Allen. Desde su modesto púlpito cibernético, Young predica el acceso libre y absoluto a cualquier tipo de información, cuanto más confidencial mejor. No es el único. Internet está lleno de estos buscadores de secretos que utilizan la Red en su cruzada contra sus Gobiernos”. (Piquer, 2000)

“Él sigue describiéndolo como una inocente aventura con la que no pretendía hacer ningún mal. Pero la sentencia que condenó al joven neoyorquino Mark Abene -uno de los piratas informáticos más conocidos del mundo- a 12 meses de prisión lo calificó de crimen informático. Abene, bajo el alias cibernético de Phiber Optik , se convirtió en un especialista en penetrar en las mayores redes telefónicas del mundo. Según los archivos del servicio secreto de EE UU, este delincuente logró entrar en la red de AT&T nada menos que 69 veces en un mes. Con el delito Abene no sólo consiguió fama de dimensiones mundiales, sino que fue contratado -mientras seguía en libertad condicional- por empresas de la talla de Ernst&Young como consultor informático”. (Caballero; Jiménez, 2000)

Des d'un altre punt de vista, les activitats il·lícites poden tenir finalitats socials d'ajuda als desprotegits col·laborant a les denúncies de xarxes de difusió de pornografia infantil. Aquestes activitats donen idea del que significa la xarxa i les possibilitats de difusió que té qualsevol acció:

“No puedo imaginar cómo miráis estas fotos, siempre que encuentro estos sitios pienso en los niños violados y muchas veces asesinados por pederastas como tú. Si realmente necesitas este material, deberías recibir terapia.' El pasado lunes, un pirata informático que firmaba como 'Salvador Dalí' asaltó tres webs que contenían imágenes y vídeos de menores desnudas y sustituyó su página principal por un escrito de protesta en el que amenazaba con hacer públicos los datos personales nombre, dirección y los números de tarjetas de crédito de los clientes.” (Díaz, M., 2000)

I també podem comentar les iniciatives governamentals per protegir la propietat intel·lectual i per regular la utilització de la xarxa. Aquest aspecte fa compatible la legislació “real” amb la “virtual” donat que aquesta última encara que no ho sembli està subjecte a la legislació preexistent:

“El Gobierno federal alemán está estudiando introducir una tasa especial que gravaría los ordenadores, las impresoras, los módems, las centralitas telefónicas digitales y otros aparatos de telecomunicación que se utilizan para el acceso a Internet o que permiten la copia múltiple de información y su transmisión. La aplicación de esta tasa formaría parte de la reforma de la ley de propiedad intelectual de 1965 y su objetivo sería compensar a los autores y creadores por el quebranto económico que sufren debido a la eclosión de las nuevas tecnologías.” (Val, 2000)

“El avance tecnológico de las páginas web es indiscutible, pero esta mejora no se ha acompañado de la protección jurídica necesaria. La red comienza a tener normas y las empresas se pueden encontrar con alguna sorpresa desagradable. El auge de Internet ha provocado que las empresas se hayan lanzado al mercado online y hayan decidido ofertar sus productos a través de la red. También los portales ofrecen facilidades a particulares para que puedan crear sus propias páginas web. Los titulares de las páginas se preocupan de factores como el diseño, el contenido y la tecnología, pero generalmente descuidan el cumplimiento de todos los requisitos legales. Raúl Rubio, socio del bufete Ecija & Asociados, asegura que entre el 80 y el 90 por ciento de las páginas web tienen algún defecto por incumplimientos de la legislación”. (Asorey, 2000)

Comentari a les aportacions de la categoria 7.1.- Condicions legals

La sensació d'estar desamparat legalment sembla força extesa. Un exemple és la sensació que es té davant la necessitat legal d'estar donat d'alta com a autònom per desenvolupar segons quines feines a distància. Aquest és un aspecte que frena moltes iniciatives. En aquest sentit de dificultat per pagar cada mes una quantitat fixa d'impostos, trobem la denominació “professional suïcida” referida a l'autònom, denominació que per si sola exemplifica la imatge de precarietat que es dona en les feines desenvolupades com a autònom o free-lance i que estan subordinades a les exigències del mercat i la demanda concreta d'uns clients que avui hi són però demà poden trobar un recanvi que els ho faci més barat gràcies al dumping d'honoraris. Donat

que el fet de desenvolupar-se com a autònom és una sortida a la manca de feina, aquest imperatiu legal representa un fre. És evident doncs que es necessita una regularització per tal que el treball a través de noves tecnologies al qual accedeixen molts joves no estigui inclòs al règim d'autònoms sinó cercar altres formules amb Hisenda i la Seguretat Social.

Per CCOO aquesta legislació és l'única garantia per evitar la precarització del mercat laboral i en especial l'efectuada a distància i des del domicili. Garantirà la qualitat de la feina i deixarà clara la relació contractual que pugui existir.

A la pràctica, podem agafar com a model legislatiu un contracte a l'estil del que es fan a Estats Units i seguir les recomanacions que apareixen a la premsa. Per confeccionar el contracte es poden destacar la voluntarietat, la possibilitat de reversió, la necessitat d'un acord de treball, la possibilitat d'anar a l'oficina de tant en tant, la instal·lació de la infraestructura a càrrec de l'empresa, la necessitat d'una assegurança sobre l'equipament, i el que és molt significatiu, la necessitat d'apartar la família del treball tenint una àrea de treball aïllada i segura dins de l'habitatge i també la facultat, el dret de l'empresa de supervisar la instal·lació i la seguretat a casa que pot suposar una intromissió de l'empresa en l'àmbit privat, íntim de les relacions familiars o de parella però que d'altra banda és comprensible si l'empresa munta aquest sistema pels seus treballadors i es fa càrrec d'algunes despeses.

Potser en aquest sentit, la legislació que protegeixi al treballador a domicili pot ser restrictiva pels teletreballadors tot i que hauran d'estar contemplats d'alguna manera. Malgrat que aquesta legislació podrà aclarir les relacions de feina, la dinàmica legislativa d'anar a remolc de la realitat farà que quedi obsoleta davant la creixent innovació en les noves tecnologies. Un exemple el trobem en la necessitat de regular les activitats a Internet i la necessitat de fer "Real" l'activitat econòmica a través de lleis i normatives conegudes per tothom. La xarxa no és una panacea on tot és possible i encara que no ho sembli, està subjecte en gran mesura a la legislació preexistent.

7.2.- Necessitat d'associar-se i percepció de precarietat

La sensació de solitud es pot manifestar en sensació de desampar, de sentiment de precarietat, de ser un grup de persones abocat a la marginalitat o no. Aquesta categoria permet esbrinar com és el sentiment dels teletreballadors a partir de les diferents informacions que es troben a la Xarxa.

CCOO té molt clar que els dos mots Teletreball i precarització poden esdevenir sinònims:

“Teletrabajo y precarización empiezan a ser sinónimos en muchos casos. El teletrabajo no sólo está sirviendo como excusa en algunas ocasiones para la contratación precaria de trabajadores, sino también como una potente herramienta de "deslaborización" del mercado de trabajo. Cada vez es más frecuente encontrar experiencias de teletrabajo y relaciones laborales encubiertas a través de la figura del falso autónomo. El teletrabajo, pues, podría estar contribuyendo a la desestabilización en favor del empresario del equilibrio que rige la relaciones laborales. Además, y entre otros hechos posibles, con el teletrabajo podría aumentar la vigilancia de los empleados por controles informáticos a través de las redes telemáticas y, en definitiva, se podría producir una invasión del espacio y el tiempo privado del teletrabajador por parte del empresario.” (CC.OO, 1999)

Joan Majó, el comissionat per la societat de la informació i ex president de l'Institut Català de Tecnologia, afirma que hi ha uns motius determinats perquè la societat de la informació provoqui marginats: l'exclusió territorial, l'exclusió econòmica per qüestions de rendibilitat, i l'exclusió cultural per qüestions de no dominar la tecnologia i no tenir una actitud positiva. De tot plegat es surt amb la maduració de la societat:

“Desde este punto de vista yo creo que debemos dirigir nuestra atención hacia lo que yo llamaría los tres motivos o las tres causas fundamentales por las que en la sociedad de la información habrá marginados, habrá gente que estará dentro y gente que estará fuera. Estas tres causas yo las sintetizo en una causa de tipo territorial y tecnológico, para darle un carácter muy físico, una segunda causa de carácter económico y una tercera causa de carácter cultural.(...)...los modos de trabajo que hoy día todavía consideramos atípicos se consideran de segundo orden, con unos derechos inferiores, con unas retribuciones inferiores, con unas calidades y con unas posibilidades de carrera profesional inferiores. ¿Por qué ocurre esto? Pues porque todavía estamos centrados en un concepto de un prototipo o de un modelo estándar de trabajo, y otra serie de trabajos que van

apareciendo: el trabajo a tiempo parcial, el trabajo a distancia, el trabajo cíclico, como son un poco marginales, producen una cierta incomodidad en la empresa y en el sindicato. La consecuencia de ambas cosas es la marginalización. En una empresa que está abierta todas las horas del día, que tiene trabajo de tipo muy diverso, cada tipo de trabajo distinto deberá ser de alguna forma personalizado a la medida de las necesidades de la empresa y de los intereses del trabajador o de la trabajadora. En el momento en que esto sea posible, la explosión positiva --por eso hablaba yo de esta barrera cultural-- dentro de las posibilidades que ofrece la red, no solamente para aprender sino también para trabajar, aumentará extraordinariamente.” (Majó, 1998)

Hi ha aportacions que parlen de la precarietat tradicional del treball a domicili però que advoquen per la necessitat d'erradicar aquesta percepció amb l'arribada de les noves tecnologies:

“Traditional home-working has a bad reputation for poor employment rights and extremely low rates of pay. Alan Denbigh says that there is no reason why new forms of home-based work should necessarily follow this pattern. "I think that it is up to all of us who advocate this way of working to ensure that it doesn't become exploitative," he says.” (Bibby, 1996a)

Seguint amb la mateixa orientació, la següent aportació destaca els resultats d'una investigació interuniversitària que conclou que la organització virtual millora la gestió de recursos en l'empresa inclosos els recursos humans. Augmenta la possibilitat d'involucrar-se en l'empresa, la comunicació interna, les possibilitats pels titulats universitaris, la possibilitat de treballar en una àrea estratègica i la formació”. Però paral·lelament, gràcies a la flexibilitat augmenta la subcontractació i la temporalitat i per tant augmenta la percepció de precarietat o de feina de “contracte escombraria”:

“Las primeras diferencias inducidas por el comportamiento virtual se aprecian, según este estudio, en la propia definición de los puestos de trabajo. Así, en el 50% de las empresas totalmente virtuales se observa la solicitud de formación universitaria para acceder a cualquier empleo del núcleo operativo, mientras que este requisito es imprescindible sólo en un 28,6% de las parcialmente virtuales y en un 14,3% de las no virtuales. También resulta muy significativo que en el 100% de las empresas virtuales existe formación interna por parte de la empresa a todos los niveles, porcentaje reducido a la mínima

expresión en los otros dos grupos. Estas abultadas diferencias resultan determinantes para explicar el hecho de que en el 50% de las empresas virtuales el poder de decisión real se da a todos los niveles, según las responsabilidades asignadas a cada puesto de trabajo. En cuanto a la agrupación de unidades, la encuesta refleja que el 100% de las empresas virtuales agrupan sus actividades en función de sus clientes, mientras que sólo lo hacen un 28,6% de las empresas parcialmente virtuales y un 26,7% de las no virtuales. Destacan también las diferencias en cuanto a la agrupación en torno a unidades estratégicas de negocio, cuyos porcentajes son del 75%, 52,4% y 13,3% de cada grupo, respectivamente. Sin embargo, no se aprecia una diferencia significativa en cuanto al número de niveles jerárquicos. El 100% de las virtuales considera como elemento prioritario una buena comunicación a todos los niveles, lo que se traduce en la generalizada utilización de intra y extranets para relacionarse empleados, clientes y proveedores. El comportamiento virtual incrementa también sensiblemente el grado de subcontratación y de utilización de contratos de forma parcial” (Cenzano, 1999)

També trobem que el Teletreball ha de crear valor afegit o si no cau en la precarietat:

“També ha de crear i aportar un cert valor afegit ja que si no ens trobem de seguida davant la precarietat laboral.(...) El teletreballador per ell es compon de dos perfils:

- El matxaca que treballa a precari
- El professional que ven valor afegit, assessoria i consultoria. ” (0305)

Comentari a les aportacions de la categoria 7.2.- Necessitat d’associar-se i percepció de precarietat

Seguint amb els comentaris sobre la precarització que apuntàvem en la categoria anterior, CCOO ens informa sobre la tendència a esdevenir sinònims dels conceptes Teletreball i precarització. El Teletreball per ell compleix tres funcions:

- deslaboritzar el mercat de treball
- contractar de forma precària
- augmentar el control de la feina realitzada a través de mitjans informàtics però també controlar la vida privada.

A Anglaterra com aquí, s’identifica el treball a domicili com un treball precari amb sous baixos i pocs drets laborals.

Joan Majó també contribueix al debat sobre la precarització esmentant tres aspectes d'exclusió de la societat de la informació que provoquen marginats:

- l'exclusió territorial o no accés a les tecnologies perquè al territori no estan implantades
- l'exclusió econòmica per raons de rendibilitat per a la construcció de les infraestructures
- l'exclusió cultural pel fet de dominar o no la tecnologia i mantenir o no una actitud positiva

En la mesura que l'empresa sigui capaç de combinar les expectatives del treballador i les pròpies aquest tipus d'exclusions no es donaran amb tanta mesura.

Davant d'aquestes expectatives, un estudi sobre l'organització virtual manifesta que aquest tipus d'organització millora la comunicació i en general la gestió dels recursos a l'hora que augmenta la temporalitat. Per tant Teletreball no pot ser sinònim de precarització sinó d'optimització dels recursos i augment de l'oferta laboral malgrat la poca durabilitat dels contractes. I seguint amb aquest esquema, una altra aportació manifesta que el Teletreball ha de crear valor afegit o si no si que pot ser precari. I aquesta distinció es pot fer entre treballs de poc valor afegit que si es fan teletreballant seran precaris, però no pel Teletreball sinó per la seva pròpia naturalesa i treballs d'alt valor afegit que no seran de cap manera precaris es facin o no teletreballant.

7.3.- Percepció de risc

Sovint es pensa que a casa no hi ha riscos. Tot i això, el fet de portar el treball a casa significa que el risc percebut al treball es trasllada a l'esfera privada. Aquesta és la informació que dóna aquesta categoria.

Trobem referències a l'assegurança necessària per l'equipament aspecte que s'ha de tenir en compte quan teletreballem:

“Household insurance cover may not protect equipment used for work purposes (a number of insurance companies now have special home-office policies).” (Bibby, 1996a)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 7.3.- Percepció de risc

Aquest comentari sobre les assegurances va destinat en especial a l'equipament informàtic i de telecomunicacions. No obstant, podem aprofitar el comentari per recordar que hi ha aspectes de risc no contemplats com són el robatori, la seguretat física, les diferents condicions de salubritat, les condicions laborals mínimes per treballar: llum, radiacions, descansos, etc.

7.4.- Posicionament dels sindicats davant del Teletreball

Aquesta categoria permet analitzar la informació que donen els sindicats respecte el Teletreball.

El sindicat CCOO a través de FOREM està vinculat al projecte Adapt Euro Ruta i dins d'aquest desenvolupa el projecte OSPRACT (Observatori sindical de pràctiques i conseqüències del Teletreball). Aquest observatori els fa ser un dels referents més clars sobre la posició sindical. Podem dir que en principi s'ho agafen amb precaució:

“Sin embargo, esta anunciada evolución dulcificadora del trabajo y del bienestar social, traída de la mano de las nuevas tecnologías, no se corresponde con la realidad actual y las tendencias que se manifiestan en las relaciones de empleo y en el desarrollo de las relaciones sociales. Más bien al contrario, lo que puede observarse, con nitidez empírica, es que a medida que la introducción de las TIC se convierte en un hecho generalizado en los distintos sectores de la actividad económica (tanto en la industria como en los servicios), el desempleo estructural ha adquirido niveles crecientes en los países desarrollados, las condiciones del empleo se precarizan para un amplio sector de trabajadores y los mecanismos de participación de la ciudadanía, en el desarrollo del modelo social, se limitan al papel de simples consumidores o usuarios de los “nuevos servicios tecnológicos.” (CC.OO, 1999)

Davant del determinisme de les noves tecnologies, proposen el paper insubstituïble dels actors socials i la seva actuació de modelatge de la societat:

“El futuro depende de los actores sociales, de sus valores, de sus intereses, de su capacidad de negociación y del grado de democracia de los procesos de transformación. Desde esta perspectiva, de opciones alternativas en la utilización concreta de las TIC, la preocupación no es sólo la adaptación de los individuos, grupos y organizaciones a las “transformaciones inevitables”, sino la modelización de estas nuevas tecnologías a las necesidades de las personas, de los grupos, de las organizaciones y de los objetivos sociales de los que se doten. La característica estructural de los cambios que suponen la tendencia a una “Sociedad de la Información”, implica la necesidad irrenunciable de un

debate “societal” sobre la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (T.I.C.).” (CC.OO, 1999)

El Teletreball és vist també com una oportunitat de creació de llocs de treball que ha d'anar aparellada amb la formació en les noves tècniques:

“Esta modalidad de actividad laboral debe ser considerada como una nueva forma de potencial creación de empleos ligados al desarrollo de la sociedad de la información, para lo cual, deben promoverse iniciativas públicas en los ámbitos de las infraestructuras tecnológicas y de las políticas formativas para la adecuación de las cualificaciones profesionales actuales a los requerimientos del teletrabajo. Adicionalmente a estos aspectos sociolaborales, la extensión del fenómeno del teletrabajo y el desarrollo de las T.I.C. suponen una herramienta de gran utilidad para la formación de los trabajadores y del conjunto de los ciudadanos. La posibilidad de diseñar programas formativos interactivos, para la recualificación continua de los trabajadores y desempleados, será un elemento básico en el proceso de aprendizaje del uso de los recursos tecnológicos. A su vez, el papel de la formación resultará clave en la labor de limitar el peligro de la aparición de un “nuevo analfabetismo”, el potencialmente creado por la digitalización masiva de la información y de los procesos de trabajo.” (CC.OO, 1999)

En alguna referència d'Anglaterra també trobem un posicionament dels sindicats respecte a la progressiva pèrdua de competitivitat del teletreballador aspecte que s'ha de tenir en compte tant pel teletreballador com per l'empresa sobretot si es torna al lloc de treball tradicional; i també el poc control sobre les condicions de salut laboral inclosa l'ergonomia que pot provocar la precarietat. Tot plegat ha de fer possible que el Teletreball sigui voluntari, amb el mateix estatus que els altres treballadors i l'obtenció de compensacions pels costos addicionals:

“Anyone considering working from home needs to take a longer-term view as well. There is a danger that, without the career advancement and training opportunities in a conventional workplace, a home teleworker can find themselves after a few years increasingly deskilled and unable to move on to other jobs. Trade unions such as the white-collar MSF stress that companies instituting home telework programmes must continue to maintain the employment status and rights of the staff affected, and must offer them the opportunity if they wish to return back to the office workplace.” (Bibby, 1996b)

“In general, trade unions have adopted a pragmatic response to teleworking; they are not hostile to the idea as such but they are conscious that traditional forms of home-working (usually undertaken by women workers) have often led to exploitation in the form of very low pay and the avoidance of normal workers' rights, so they are anxious that this situation is not repeated for home-based telework. Unions also highlight the potential disadvantages as well as advantages of teleworking. Issues include possible erosion of employment conditions and status of the teleworker, isolation from colleagues, career marginalisation, questions of health and safety (arising, for example, from poor ergonomics of the home office and its furniture), cross-impact between working time and private time, and the costs involved in working at home.

Most union involvement has been in the introduction of home-based teleworking in an existing work force, where they have sought to make telework voluntary rather than compulsory, to retain equal status for teleworkers with non-teleworkers, and to obtain commitments as to compensation for additional costs.” (Bibby, 1996b).

També trobem a la xarxa una guia per a teletreballadors que destaca que han de ser treballadors no autoocupats per a no perdre els seus drets laborals i ser un sistema voluntari, fer visites a l'empresa periòdicament, tenir una cambra separada i equipada de forma diferenciada de la resta (per exemple linia telefònica) amb l'equipament pagat per l'empresa, establir una xarxa de contactes amb altres teletreballadors pagada per l'empresa, establir contactes amb el supervisor, el teletreballador ha de tenir els mateixos drets que el treballador i poder-se afiliar a un sindicat:

“Teleworking Guidelines:

- Teleworkers should be employees of an enterprise and not deemed self-employed.
- To avoid isolation, contracts of employment should require home workers to periodically attend the office.
- There should be a separate room available at home for teleworking, a separate telephone and payment for additional costs such as heating and lighting.
- There should be regular meetings between teleworkers and the provision of electronic mail and telephone links with other teleworkers, all to be provided at the employer's expense.

- There should be regular weekly liaison discussions between a teleworker and his or her supervisor / manager.
- Teleworkers should enjoy the same rates of pay and employment benefits as office based workers including child care provision and family leave. There should be a defined number of working hours. They should be included in career development and appraisal schemes including training opportunities.
- All computer equipment should be provided, paid for and serviced by the employer who will be responsible for installation, maintenance, insurance and compliance with health and safety requirements. The employer should also accept legal responsibility for any accident or injury.
- Teleworkers should have access to trade union representation and be able to attend meetings within working hours. Health and safety advisors and trade union representatives should be able to visit teleworkers.
- Teleworking should be voluntary with a right to return to working from the office.”

(Skyte, 1995)

A la premsa econòmica trobem el següent comentari que aclareix una mica el canvi de posició dels sindicats vers el Teletreball:

“El sindicato Comisiones Obreras mantiene tres posturas. Por un lado, es contrario al teletrabajo, debido al "riesgo de desarticulación de los trabajadores y de la precarización del empleo". Pero también mantiene una actitud de aproximación, originada por la aceptación de este sistema laboral por parte de los trabajadores. La postura constructiva del sindicato se sostiene por la generación de acuerdos que hagan viable la implantación de proyectos de teletrabajo.” (Alvarez, 2000b)

Comentari a les aportacions de la categoria 7.4.- Posicionament dels sindicats davant del Teletreball

El sindicat CCOO opina que el Teletreball portarà a l'atur estructural i suposa per tant un perill per a la dinàmica del mercat laboral i en definitiva comportarà una precarització del mercat. Per aquest motiu opinen que els sindicats són insubstituïbles com a interlocutors socials. Davant de tanta precarització, el sindicat veu amb bons ulls les noves tecnologies que faciliten la feina i de forma molt destacada la formació. Les noves tecnologies són contemplades com una bona forma per adquirir reciclatge professional. Un altre aspecte on alguns sindicats fan incidència és en l'aïllament que suposa el Teletreball per a les expectatives de carrera professional. Ens estem referint a la diferència entre els treballadors de dins de l'empresa i els que estan teletreballant. Aquests últims pel fet de no estar en contacte amb la dinàmica quotidiana o simplement per no ser físicament a l'abast de la mirada dels supervisors poden perdre oportunitats de promoció. Ningú se'n recorda del que no hi és. Proposen en conseqüència que la situació de Teletreball sempre sigui voluntària i mai obligatòria. D'aquesta forma també demanen garantir la retroacció, és a dir, sempre poder retornar a la situació anterior de treball si així ho desitgen. La precarització que es pot esdevenir en el treball a distància l'exemplifiquen en el treball a domicili tradicional que majoritàriament han desenvolupat les dones. Aquests treballs han estat discriminats pel que fa a sous i drets laborals.

Finalment creiem que es important destacar entre les característiques que es proposen pels teletreballadors el fet de ser treballadors no autoocupats per tal de no perdre els drets laborals. Aquesta recomanació incideix en la diferència entre assalariat i autònom i demana que el teletreballador sigui assalariat per tal d'evitar-li els inconvenients que té el treball autònom (precarització, dumping de preus i dumping social). Dins d'aquestes recomanacions també trobem la de no perdre mai el contacte físic amb l'empresa a través dels supervisors que enllaçant amb el que dèiem abans, és el que passa al subcontractat, si no se'l veu o es fa veure, no existeix.

8.- Aspectes psicològics que tenen influència sobre el teletreballador

8.1.- Organització i sensació de control. Responsabilitat

L'organització és un dels aspectes comentats pels experts com a fonamental per poder practicar el Teletreball. Hi podem afegir la sensació de control de la situació i el sentiment de responsabilitat que permeten teletreballar amb un mínim garantit de producció, complir el compromís adquirit.

Trobem una sèrie de reflexions que ens fan pensar que els teletreballadors estan sotmesos en moltes ocasions a un control extern per part de les empreses i ho pateixen en especial les dones:

“Las empresas que implementan el teletrabajo para reducir sus costos también incrementan el control sobre la producción de sus trabajadores. Esta estrategia es más efectiva con los empleados administrativos, que en su mayoría son mujeres con hijos pequeños. Cuanto más severas sean las limitaciones y obligaciones personales de los empleados (como el cuidado de niños pequeños, la falta de preparación necesaria para conseguir un empleo mejor, etc.) y menor sea la demanda de trabajadores con sus calificaciones en el mercado, más posibilidades tendrán éstos de ser sometidos a un control más estrecho. De este modo, la cuestión de la libertad laboral es dual: los empresarios incrementan el control sobre los empleados administrativos que optan por el teletrabajo, mientras que los profesionales han ganado mayor autonomía”(Finkelievich, 1997)

L'autoorganització sembla ser essencial:

“Com a característiques del teletreballador manifesta l'autoorganització com a principal habilitat pel fet de ser emprenedor. Manifesta que el Teletreball és qualitat de vida si es tenen aquestes habilitats. Significa gestionar el propi espai vital.” (0301)

I en alguns casos la seva inexistència pot provocar disfuncions en la realització del treball des de casa:

“The question of personality and psychological profile is clearly an element in the *individual* aspect. If all the other factors suggest that telework is appropriate, its still possible that some people may have a personality that makes home based teleworking inappropriate for them personally. Here are some examples:

1. If the work is unsupervised, home based telework means that the individual has to apply self-discipline (or at least self-management) to ensure that an appropriate amount and quality of work is done and that satisfactory results are achieved. Some people have problems with this, and respond better to the clearer differentiation between work environment and home/leisure environment that is provided by commuting to an employer-managed workplace.
2. If the work is open-ended, some people react to the unstructured home-based working environment by becoming workaholics - they find it difficult to switch off from work, needing the externally imposed pressures of "office hours" to assist the transition between work time and private time.
3. If the work doesn't require regular contact with other people (whether by phone, email, video or other means), some people feel lonely or isolated when working privately at home for long stretches of time; they need the camaraderie of the workplace, even though this may only be a background to the work itself.”

(Maguire, 1995)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 8.1.- Organització i sensació de control. Responsabilitat

Aquesta categoria ens dóna una visió sobre l'autodisciplina i l'autocontrol. L'empresa no pot deixar de controlar el treball de les persones que estan a casa i per tant aquest control s'ha de fer d'alguna manera. En el cas de treballs administratius o auxiliars on la possibilitat de trobar altres persones amb les característiques adequades per desenvolupar la tasca, són llocs de treball molt controlats i més si a casa es tenen altres obligacions (dona i mare amb rol tradicional per exemple) En canvi, els llocs professionals han guanyat en autonomia però han de practicar en certa manera l'autocontrol sobre la productivitat a assolir. És el que una aportació defineix com la gestió del propi espai-temps vital.

Seguint amb aquesta línia, el perfil psicològic de la persona pot ser molt important. Pot fer que una activitat que es pot fer amb Teletreball sigui inviable per les característiques psicològiques de la persona que l'ha de portar a terme i que inclouen evidentment la capacitat d'organitzar-se la feina i l'espai-temps de treball i de resistir la solitud del treball des de casa. La persona s'hi pot adaptar o reaccionar de forma que potenciï alguns aspectes negatius del Teletreball com l'allargament de la jornada produït per una incapacitat de gestionar el temps de treball i el privat, o entrant en una depressió per la manca d'interacció social real o portant una desorganització de tal envergadura que fa inviable la producció des de casa.

8.2.- Percepció de la càrrega de treball

Aquesta categoria correspon a la percepció de treballar en excés, de sentir-se angoixat per aquest fet. Sembla ser que aquesta és una característica general dels teletreballadors.

Trobem una aportació que contempla la càrrega de treball com a una conseqüència de la forma de treballar la persona, no del sistema en ell mateix:

“És a dir que podria passar això, que es passés de la rosca, que estigués treballant més hores que les que cal o en uns horaris fora de lògica no? Però això no és el sistema sinó que és la persona la que ho provoca” (0306)

Comentari a les aportacions de la categoria

Aquesta afirmació la podem enllaçar amb la de l'anterior categoria. No és la feina, la forma de treballar, la que obliga a allargar els horaris. Pot ser la pròpia incapacitat de la persona d'autoorganitzar-se.

8.3.- Grau d'estrès percebut

Aquesta categoria permet analitzar la sensació d'angoixa o d'estrès que la situació de treballar a casa amb el Teletreball pot provocar.

Hi ha una aportació que destaca la necessitat de tenir equilibri emocional per fer front a la situació de Teletreball i per tant no tothom serveix:

“Per teletreballar, el teletreballador ha de tenir unes condicions psicològiques madures ja que tothom no ho pot fer.” (0305)

Una altra aportació dubta que es pugui tenir angoixa per teletreballar a altes hores de la matinada des de casa sinó que ho interpreta com una opció personal no necessària per complir amb els objectius encomanats:

“...en principi IBM no està demanant a ningú ni de que treballi a les tres de la matinada ni de que treballi els diumenges ni de què no sé què. I per això no està fent res. I llavors el senyor que a les quatre de la matinada t'ha posat una nota, perquè ho ha fet doncs no ho sé, perquè no dormia i es va aixecar, perquè tenia tensió i... segurament hi ha tensió al darrere perquè quan una persona t'envia una nota a la matinada algo hi ha al darrere. O hi havia insomni i va tornar i llavors abans d'anar a dormir va pensar envia això que m'ho he deixat, potser si que hi ha angoixa, però jo no crec que aqueste angoixa la provoqui el tindre un thinkpad o deixar de tindre un thinkpad. Al contrari, Mira, el thinkpad l'ha pogut alliberar d'aquesta angoixa que tenia que haber fet una feina perquè si no el tingués allà estaria agobiat perquè fins demà no podria fer-ho, fins que no anés al despatx no podria fer-ho, m'ho he oblidat i no puc fer-ho, lo siento infinito però no puc fer-ho fins que no anés al despatx. Això pot servir com a eina i ho he pogut fer abans que em cridin i em posi vermell, o sigui que no és una angoixa i no genera una angoixa. Pot passar que hi hagi persones i són psicòtics que arribessin a tindre una dependència o un hàbit, bueno, ara em dedico a passejar, a fer no sé què i quan arriben a casa osti, vaig a treballar i llavors la dona, crearà problemes amb la dona, amb els fills i amb no sé què, Però és un problema de desordre, de la seva manera de treballar.” (0306)

Comentari a les aportacions de la categoria 8.3.- Grau d'estrès percebut

No trobem gaires referències a l'estrès que pot generar la situació del Teletreball. Tot i això, les referències que trobem indiquen que les persones que facin Teletreball necessiten equilibri emocional. Fins i tot una aportació indica que el fet d'estar treballant a altes hores de la matinada pot significar que hi han problemes emocionals al darrere. Podem pensar doncs que el Teletreball per ell mateix no provoca estrès, és la forma d'afrontar els problemes i de trobar-los solució.

8.4.- Sensació de solitud

En aquest cas analitzem la percepció de solitud, de trobar-se sol a l'hora de fer Teletreball i els mecanismes que es poden fer servir per pal·liar-ho.

Es parla de combatre la solitud a través de contactes amb l'empresa o altres teletreballadors de l'àrea i fins i tot teletreballant des d'un telecentre:

"But there is clearly a downside to missing the bustle of office life. "Yes, you could get up and go to bed without seeing anyone else," says Alan Denbigh. Home-based workers need to develop strategies to deal with the risks of isolation and loneliness, he says. "You could perhaps identify other people in the area who also work from home, and get together with them. The TCA itself has a number of local groups in some parts of the country." Another possibility is to leave the home behind, and instead work from an office in a neighbourhood telecentre or small business centre." (Bibby, 1996a)

"Como colofón a estas observaciones, se puede añadir que no hemos captado del todo aún el sentido de la red, en la cual nada ni nadie está desplazado con respecto al resto y a los demás, estando todo conectado dentro de un único universo "glocal" (global y local) y casi atemporal, que nos resulta desconcertante, lleno de amenazas para algunos y de promesas para otros." (Ickx, 1998)

Per combatre la solitud es parla de la telecooperació com a habilitat per treballar en connexió amb altres teletreballadors, amb altres xarxes de persones independentment de la seva localització. Es pot fer en obert o en tancat. La base del sistema es troba en la utilització del correu electrònic i es complementa amb les discussions *on line*, amb el

compartir la informació a través d'Internet, la videoconferència i el diferent software que permet manipular la informació i treballar a distància. Tot plegat es pot fer amb un cost reduït:

“Telecooperation **starts with electronic mail** (email). Once you know someone's email address you can exchange messages with them at any time of your choosing, for a very small cost per message, and with a high degree of reliability - and both parties can keep track of their exchanges, since both can retain a copy of what has been sent and received. Telecooperation can be further enhanced by bringing in new capabilities, the main ones today being:

- **Online discussion or conferencing**, so that a group of three or more people can exchange messages easily. For very small groups this can be done by simply using the "copy addressees" facility of each person's email service, while larger groups can establish centralised "discussion list" or more sophisticated "computer conferencing" facilities.
- **Information sharing**, which today means mainly the World Wide Web - instead of sending documents and information to each other, each person places pages of information on the web so that others can find and use them. Like email and discussion groups this means that the information can be made available anywhere world wide in a few seconds or minutes and at a marginal cost per page.
- **Video conferencing**, using the Internet or other networks to hold live, person-to-person or group meetings without the need for travel.
- **Computer data and application sharing**, in which people in an online meeting can actively share, manipulate and contribute data using application tools such as spreadsheets, databases, graphics and drawing "at a distance".

The first three of these (email, conferencing and information sharing across the World Wide Web) can be done at a very small marginal cost, assuming that the people concerned already have a computer. Satisfactory video conferencing and application sharing currently require additional technology.”(ETO, 1997a)

“**“Open” telecooperation** occurs when people connect with each other across the open Internet "in public" - individuals are free to join or leave the group at will.

Closed telecooperation groups may be informal networks of people who have agreed to work together and to adopt some common approaches.” (ETO, 1997a)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 8.4.- Sensació de solitud

La sensació de solitud és referenciada a força aportacions. Aquesta solitud però es pot veure compensada per les mateixes noves tecnologies. És a dir, el correu electrònic que ha suposat la revolució en la comunicació de les empreses és un bon instrument per combatre la solitud. Ajuda a transmetre de forma ràpida la informació i manté els avantatges de l'escriptura com a forma d'expressió de les pròpies emocions. També en aquest sentit podem contemplar la possibilitat de compartir informació a través de pàgines Web on cada persona pot aportar la informació que desitgi que estigui accessible als altres. Si considerem els xats, també podem parlar d'un sistema per evadir la suposada solitud del teletreballador. Permeten mantenir una conversa mínimament estructurada tot i la lentitud que suposa fer-ho pel teclat; ara però la videoconferència i els programes de reconeixement de la veu permetran de mantenir converses gairebé en temps real com si fossin telefòniques però incorporant la imatge. Aquesta possibilitat revolucionarà les comunicacions i de ben segur permetrà d'alguna manera pal·liar els efectes de l'aïllament en els teletreballadors. El mateix treball en equip a través de la xarxa o el treball de telecooperació amb grups oberts o tancats (l·listes de discussió públiques o privades per exemple), són elements que poden contribuir a trencar l'isolament i a comprometre's a una tasca compartida amb un determinat grup social. Aquesta interacció si es veu necessari es pot convertir en una relació real amb una trobada presencial i en definitiva hi ha gent que pot opinar que és una forma de fer noves amistats que d'una altra manera no s'haguéssin produït.

8.5.- Satisfacció amb les relacions socials i amb la interacció social.

Amb aquesta categoria trobem informació sobre com es consideren les relacions interpersonals i la interacció entre uns teletreballadors i la resta de teletreballadors o altres treballadors relacionats amb la tasca a realitzar.

Troblem la constatació de Céline Charrier sobre els canvis que esdevenen en les relacions personals que passen a ser mediatitzades per les telecomunicacions però que es necessita la interacció amb els altres per autoafirmar-se com a ésser social:

“Un télétravailleur peut communiquer avec des mots, mais ni avec des gestes, ni des regards, ni une attitude générale. Une image sur visiophone ne remplace pas la présence physique d'un interlocuteur.

Or, au cours d'une conversation, il n'y a pas uniquement transmission d'informations à l'interlocuteur, il y a également affirmation de son identité personnelle, au travers de toute la communication non verbale.

Les relations dans le télétravail sont médiatisées par les télécommunications. Cela a des répercussions sur le contenu des échanges qui deviennent plus formels et tendent à se limiter aux stricts rapports de travail.

L'employé travaillant à distance n'en reste pas moins un *être social*, ce qui signifie qu'il a besoin des relations avec d'autres personnes pour affirmer son identité.” (Bister, 1995)

Susana Finkelievich informa des de la revista *en.red.ando* sobre les relacions socials que es construeixen en el ciberespai. Citant a diversos autors dóna un panorama sobre les relacions socials que s'estableixen a la xarxa i que molts teletreballadors afirmen que són substitutives de les presencials o si més no, ajuden a trencar el sentiment de solitud que puguin tenir. És més, la construcció d'una xarxa social a través d'Internet pot tenir un abast incalculable pel que fa a generar un discurs de canvi social:

“La red” (*the net o the web*) es el nombre informal aplicado a las redes informatizadas que usan la CMC para conectar personas tanto a nivel local como global, con el objeto de intercambiarse información y debatir temas de interés común. Las comunidades en CMC han sido definidas como “un conjunto de relaciones sociales unidas por un interés común o circunstancias compartidas”; se entiende que la comunidad electrónica ayuda a las

personas a crear varias clases de productos y bienes colectivos: *capital social en la red*, *capital de conocimientos y comunión* (Michalski, 1995). El capital social en la red se refiere a la red de contactos de los participantes. El capital de conocimientos refleja el modo poderoso en el que los sistemas online pueden incrementar, agudizar y difundir informaciones y opiniones. La comunión puede describirse como un capital emocional, pero también implica fuertes sentimientos personales, como la confianza y el compromiso.” (Finquelievich, 1999)

Trobem alguna aportació referida a la interacció amb l'entorn social més proper, amics i veïns en el sentit d'explicar-los perquè s'està a casa:

“It's useful, also, to explain to friends and neighbours that social visits they make may not be quite so welcome during working hours.” (Bibby, 1996a)

Comentari a les aportacions de la categoria 8.5.- Satisfacció amb les relacions socials i amb la interacció social

Podem comentar tal com diu Céline Charrier que la comunicació a distància pot comportar un perill ja que pot deixar de banda la realització de la persona com a ésser social i per tant cal millorar aquesta comunicació a través de la comunicació cara a cara on es pugui comunicar amb plenitud incorporant la comunicació no-verbal que segons els coneguts estudis de Mehrabian pot representar el 55% del significat del missatge deixant un 38% al to de veu i només un 7% a les paraules.

Ara bé, això no significa pas que la xarxa no tingui potencial com a espai de comunicació tal com diu Susana Finquelevich. A la xarxa es creen grups de discussió, comunitats virtuals i xats que volen ser substitutius de la comunicació física però que en realitat són complementaris. De fet per sortir de la solitud, i cercar companyia, erotisme, espais lúdics o suport social són molt útils els espais generats per la xarxa i fins i tot arriben a tenir una importància cabdal com a instrument de canvi per l'extrema facilitat de transmissió dels missatges.

Un altre aspecte a comentar relacionat amb la interacció social és la dificultat que suposa la pressió que l'entorn social exerceix sobre les persones que treballen a casa en

el sentit de dificultar aquest treball. Aquesta pressió es pot traduir en visites inesperades, comentaris oberts o a sota veu de la “situació” que té el teletreballador, trucades de familiars i amics.... Per tant s’ha de comunicar a aquestes persones que conformen l’entorn immediat l’horari i l’espai per a visites, trucades o altres tasques familiars o domèstiques. El temps de treball és temps de treball.

8.6.- Satisfacció i insatisfacció en aspectes concrets

Aquesta categoria servirà una mica com de calaix de sastre, per analitzar si les diferents aportacions que es troben a la Xarxa valoren algun aspecte no contemplat en altres subcategories.

Hi ha una sèrie de teories que poden afavorir el Teletreball. Parlem en aquest cas del Capital Intel·lectual i el Capital Emocional tal com explica Kevin Thomson (1998) en el seu llibre *Emotional Capital* lligat en certa manera amb la teoria de Golemann (1996):

“La combinación conocimiento-emociones es la clave del éxito profesional. La Teoría del Capital Intelectual muestra la importancia de gestionar y medir los activos intangibles organizativos. El concepto de Capital Emocional permite avanzar en el estudio de la gestión de interrelaciones entre los elementos integrantes del capital intelectual, con el fin de maximizar el potencial de estas interconexiones. Los conceptos de Capital Intelectual y Capital Emocional son la base para la gestión de las denominadas knowledge firms. El capital emocional y el capital intelectual se generan en la relación entre los individuos y la organización, y representan el deseo de satisfacer y equilibrar las necesidades de ambas partes. Las personas de la organización poseen el conocimiento necesario para responder a los diversos escenarios generados por el entorno, pero para maximizar el potencial de este conocimiento, es necesario que los individuos apoyen con sus sentimientos la utilización del conocimiento. El capital emocional esta formado por dos elementos: el capital emocional interno y externo. El primero de ellos está constituido por los valores, creencias y sentimientos de las personas que trabajan en la organización, y genera comportamientos y acciones que resultan en productos y servicios. Por otro lado, el capital emocional externo recoge los sentimientos, creencias y valores que los stakeholders (clientes, proveedores, accionistas, socios...) sostienen respecto a la empresa.” (Ordoñez, 2000)

Es pot parlar aquí de la recerca feta a Anglaterra sobre el perfil psicològic del teletreballador que considera quatre factors com a decisius pel Teletreball, la feina a fer, el context organitzacional, la situació del despatx i les condicions de treball a casa i la personalitat, experiència i preferències de l'individu:

“Our research suggested four main aspects to consider in telework policies and programmes:

- The **task set** to be undertaken by the teleworkers, and whether telework is a good way to do this task set.
- The **organisational context**; for example it would be foolish to introduce telework on a general basis in an organisation that hasn't yet implemented electronic networking (...)
- The **domestic (home and family) setting**; (...)
- The **individual's personality, experience and preferences**; for example a young unmarried person may prefer to commute to a busy office in the City, with plentiful opportunities for socialising and new contacts, rather than work at home in a quiet suburb, whereas an older person, well-settled in a happy family relationship, may prefer to work at home and be available locally for community activities in the early evening rather than still commuting.”

(Maguire, 1995)

També podem dir que hi pot haver una dificultat d'establir un perfil correcte per al teletreballador donat que les personalitats són diverses i estan en funció del context de la feina, de l'entorn de treball a casa i del context organitzacional:

“As can be seen from these examples, this is a very personal matter. In each of the three situations mentioned, one person may well find the main attraction of telework in an aspect that makes it unattractive to another person:

1. Some people find it easier to focus on work without the distractions of a busy office environment, while others need the busy surroundings as a spur to their efforts.
2. Some people optimise their performance when they can work at whatever time suits them personally - early morning or late at night instead of 9 to 5 - while other need the routing of regular hours and external prompting to start and finish work.

3. Some people greatly appreciate the time they can save by not commuting, while others find value in a daily routine of travel, and use the time as a mechanism for transition from work mode to home mode.

These factors suggest that there isn't a "right" or a "wrong" personality for telework and that individual personality, attitudes etcetera can only be considered in the context of a particular setting of task, home environment and organisational context." (Maguire, 1995)

I finalment podem fer esment de la influència que aspectes de trànsit com vagues, manifestacions, aglomeracions, accidents i cues amb què es troba un treballador quan es desplaça al seu treball poden afectar l'acceptació del Teletreball:

"Fears over the future of the railways will prompt an increase in working from home, according to a study of Britain's main line train commuters.

Many expect to switch from getting to work by rail to getting to work by modem,says the new BT report "On line...or Main line"." (Maguire, 1995)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 8.6.- Satisfacció i insatisfacció en aspectes concrets

Podem comentar el perfil psicològic del teletreballador com una sèrie de característiques que fan que una persona sigui adequada o no pel Teletreball. Hi ha per tant quatre factors decisius pel Teletreball:

- la feina a fer que determinarà si es pot fer a distància o no,
- el context organitzacional que permetrà mitjançant una gestió per objectius o per competències obtenir uns resultats a distància a través de les infraestructures comunicacionals de què disposi,
- la situació del despatx i les condicions de treball a casa que condicionaran la productivitat del teletreballador i en definitiva l'ajudaran o el perjudicaran per aconseguir els seus objectius,
- la personalitat, experiència i preferències de l'individu que el portaran a amotllar-se o no a una situació de treball a distància en la qual la autoresponsabilitat i l'autodisciplina són fonamentals, on pot organitzar el propi espai i temps, on es pot concentrar i on pot estalviar temps de treball i compartir el temps amb la família o persones que convisquin

amb l'individu. Entre aquests aspectes podem incloure els de Capital Intel·lectual i Capital Emocional.

Una bona situació per desenvolupar el Teletreball ha de donar resposta a aquests quatre àmbits.

La creixent problemàtica sobre la mobilitat pot portar a certes persones a optar obertament a treballar a distància. De tothom és coneguda la problemàtica que es genera a carreteres o ciutats quan no poden suportar el trànsit que ocupa la via pública o quan determinats col·lectius fan una protesta. La freqüència amb què això passa esdevé un impuls col·lateral a la tendència al treball a domicili tal com passa amb la contaminació de l'aire i acústica que genera la mobilitat per carreteres i ciutats. En aquesta situació la opció pel Teletreball pot fer disminuir molts costos a les empreses.

Recapitulació del capítol IV, el Teletreball des dels generadors del discurs

La principal aportació d'aquest capítol és la constatació de la quantitat d'informació que sobre el concepte de Teletreball circula per la xarxa i la influència de determinades publicacions i autors per exemple en.red.ando i Susana Finquielevich dels que trobem referències al capítol V i al VI. Algunes de les informacions són extretes de les pàgines Web d'organismes oficials i repetides amb matisos en altres Webs particulars. La *categoria* 1.1 referida a la definició del concepte ens ha aportat molta informació que hem tractat en el comentari de la categoria. La riquesa de les aportacions fa que el comentari sigui força extens.

Les diferents publicacions econòmiques es fan ressó dels avenços tecnològics i les possibilitats empresarials que aporten. També es fan ressó de les repercussions que provoca la implantació de nous sistemes de treball. Es fan ressó de la preocupació social que existeix al voltant d'aquest nou paradigma que es configura per l'aplicació dels avenços tecnològics a la realització de la tasca. El discurs per tant és públic i mostra la preocupació social pel Teletreball que per la quantitat d'articles i referències que trobem i la repercussió dels mitjans, podem afirmar que contribueixen al canvi de paradigma i a l'evolució cap a la Societat de la Comunicació.

La definició del concepte està bastant acotada en els mitjans d'informació i en les webs especialitzades, i constitueix una font important pel discurs que es genera en l'imaginari social. S'identifica tant el treball dependent o assalariat com el treball com a autònom. Pel que fa als avantatges i inconvenients trobem un cert èmfasi en els avantatges més que en els inconvenients en general. Sembla ser que el discurs destaca els aspectes positius.

També hem de destacar que la formació pel Teletreball en si és difícil de dissenyar però no les actituds positives cap a les noves tecnologies ni la formació en tècniques i programes informàtics específics.

Una altra qüestió és la referida a què hem trobat poca informació sobre les condicions a casa i sobre les conseqüències de la pròpia tasca. Per tant sembla que en l'imaginari social hi manca la preocupació per l'entorn immediat del teletreballador, per les seves condicions psicosocials i per la percepció sobre la càrrega laboral que suposa la pròpia tasca.

L'absència d'una legislació clara i les possibilitats que ofereix la xarxa per generar negocis que s'escapen dels controls que pugui exercir la hisenda pública o els responsables de Treball, alerten sobre el perill de precarització. Per tant d'alguna manera hi ha d'haber una legislació sobre aquest tema que reguli les relacions laborals. Els sindicats semblen tenir un paper important en aquest afer i amb el canvi d'estratègia que van adoptar en el seu moment semblen ser els motors d'aquesta legislació.

Finalment podem comentar la importància de l'aspecte lúdic de la xarxa en la formació d'una actitud positiva cap a les noves tecnologies i per tant afavoreix l'aspecte positiu d'aquest imaginari col·lectiu del que parlem.

APARTAT D

CAPÍTOL V

El Teletreball des dels consumidors del discurs. Llista de Teletreball

5.1.- Introducció

En aquest capítol seguint el mateix model d'anàlisi que s'ha dissenyat, analitzem les diferents aportacions que han aparegut a la llista de Teletreball de la Red Iris moderada pel Doctor Antonio Padilla de la Universitat de Màlaga (teletrabajo@listserv.rediris.es). Aquesta anàlisi abasta des de l'abril de 1998 fins a l'actualitat, setembre de 2000. No totes les categories del model tenen resposta en aquestes aportacions, però enriqueixen la contribució d'altres i complementa per tant la perspectiva dels entrevistats que es troba al capítol VI i la dels diferents prescriptors que configuren el context que genera el discurs tal com s'ha analitzat al capítol IV. Aquesta perspectiva dels consumidors és important per copsar la implantació social dels diferents conceptes relacionats amb el Teletreball. Els interessats en el Teletreball o que el practiquen són les persones que intervenen amb les seves opinions i generen el debat necessari per compartir el coneixement i construir socialment el concepte.

5.2.- Aplicació del model d'anàlisi

1- Delimitació conceptual i aspectes generals

1.1.- Concepte

Totes les persones involucrades o interessades en el Teletreball en tenen un concepte i cada intent de definir-lo implica una manera de veure i viure la situació del Teletreball. Aquesta categoria pretén analitzar aquestes definicions.

La majoria d'aportacions destaquen el caràcter "autònom" del teletreballador i per tant no hi veuen gaire diferència entre els dos conceptes. Es fa difícil desllindar unes activitats de les altres. El concepte és confús i amb el treball a casa es barregen encara més. Potser la diferència és la necessitat de l'autònom de cercar la pròpia feina, aspecte que dificulta la productivitat:

"Yo he sido empresaria y he tenido mi propio local, y os aseguro que un empresario/a no descansa, y sigue trabajando aun en su tiempo libre... Los que descansan son los que trabajan contratados, mientras que la gran mayoría de los teletrabajadores son autonomos y no estan contratados por ninguna empresa. Es decir a los teletrabajadores no se los contratan, sino que son sus servicios los que son contratados. Y esto no es lo mismo para nada." (Op 4, abril 98)

"Parto de la base de que el teletrabajo es, en la mayoría de los casos, una actividad por cuenta propia, muchas veces como autónomo, aunque no necesariamente con medios propios (me refiero a los equipos)." (Op 8, març 1998)

"Llevo un tiempo trabajando como teletrabajador, o autónomo o como quieran llamarlo." (Op 11, març 1998)

"Creo que en este mundillo están mezclados los profesionales liberales que han hecho del teletrabajo su modo de trabajar por x motivos, y por otro lado los que ven en esto la gran panacea del estado del bienestar (léase pantuflas, etc...). Éste último me parece un enfoque futil del asunto que no hace ningún favor a nadie." (Op 32, juny 1999)

Com a prova d'aquesta confusió hi ha qui opina que les persones teletreballen des dels seus llocs de treball a l'empresa:

“...Ten en cuenta que hoy día muchas de las personas que trabajan en oficinas y despachos hacen teletrabajo, las otras versiones de esta modalidad, son las menos y entre nuestros enlaces encontrarás algunos que profundizan en experiencias de teletrabajo en grandes empresas y hasta en administraciones públicas, pero son casos aislables y experimentales.” (Op 67, març 2000)

Amb la mateixa orientació cap a la confusió, hi ha qui opina que el teletreballador treballa per compte propi i no té problemes de cobrament:

“Visita una web cualquiera, con buen diseño, busca los créditos, busca el webmaster, y pregúntale si se podría ocupar de hacerte un presupuesto de una idea que tienes... Verás que su respuesta es inmediata, te pasará precio por el diseño, por los contenidos, por su corrección de estilo, los banners, las noticias, te ofrecerá url para que veas otras de sus "obras", te explicará sobre los límites de su responsabilidad, sobre el hosting u hospedaje, el mantenimiento, la gestión de dominio... y verás que también tiene claro lo que te cobrará por cada cosa y cómo, en fin, comprobarás que has dado con un profesional: ACABAS DE CONOCER UN TELETRABAJADOR por cuenta propia.” (Op 94, agost 2000)

“Una pregunta interesante es acerca de quien regula laboralmente a los teletrabajadores, creo que estos son en general autonomos, y entiendo que se está gestando alguna forma de registrar estas transacciones; en cuanto al pago no hay problemas por que se hacen transferencias internacionales con facilidad.-” (Op 89, juny 2000)

Trobem qui pensa que les dues formes de veure el Teletreball són vàlides, la del teletreballador per compte aliè i la de l'autònom per compte propi. També es reflexiona sobre la diferència que hi pot haver legalment:

“En realidad depende del enfoque que cada uno le de al teletrabajo. Unos dicen que es la actividad que un empleado de una empresa puede hacer desde su casa u otro lugar fuera de la empresa, y otros hablan de trabajo independiente, es decir como el abogado que

busca clientes y pone su propio "bufete" o estudio jurídico, como decimos en Argentina. Con lo cual, tienes dos concepciones muy distintas que, al menos a mi, me mueven a pensar que el teletrabajo es una modalidad de trabajo común y silvestre. Yo puedo trabajar para una empresa, cobrando un sueldo (no importa si lo hago desde mi casa o desde la propia oficina que me provee mi jefe) O puedo trabajar por mi cuenta buscando clientes a los que les ofrezco mis habilidades para hacerles la vida más agradable. (lease un abogado, u medico, un arquitecto, un jardinero, un carpintero)." (Op 23, juny 1999)

“¿Cual es la diferencia entre "trabajo por cuenta propia" o "trabajo a domicilio"?. Un asesoramiento por telefono, un servicio de informacion via telefonica. ¿no es considerado como teletrabajo?. Por ejemplo: Si yo monto un servicio de informacion sobre "la mejor manera de combinar los alimentos para una dieta sana", y soy médico especialista en nutricion, y lo hago por telefono, eso es teletrabajo, pero ¿me dices que no es legal (en España)?. Con ese servicio estoy trabajando por cuenta propia, como lo hace un médico que tenga un consultorio comun y silvestre. Saludos desde Buenos Aires.” (Op 27 juny 1999)

“Yo no soy experto en estos temas pero lo que creo es que el teletrabajo como no es una modalidad mas de contrato sino una forma de trabajar, en realidad se puede perfectamente encuadrar o en trabajo por cuenta ajena o en trabajo por cuenta propia, ya que o trabajas para ti solo o trabajas apra otra empresa.” (Op 27, juny 1999)

I sigui quina sigui la modalitat, el que sembla important és fer allò que se sap fer a través del mitjà Teletreball, sense veure'l com una finalitat:

“Teletrabajo como un medio o como un fin. Creo que mucha gente ve el teletrabajo como un fin y no como un medio. El teletrabajo no debería ser un fin en sí mismo, por supuesto que para mucha gente puede parecer muy atractivo el trabajar desde casa en pantuflas, con rulos, sin horarios rígidos, sin jefes controlando si estoy realmente trabajando o realizando un descanso de dos horas mientras veo mi programa favorito de TV. Creo que para la gran mayoría de gente el teletrabajo debe plantearse como un medio de trabajo. Teletrabajo por cuenta ajena o teletrabajo por cuenta propia. En el mundo "real" prácticamente cualquiera puede ejercer su profesión para un tercero o para sí mismo. El trabajar para un tercero nos da cierta seguridad económica y pocas preocupaciones mientras que si somos nuestros propios jefes aumenta nuestra inseguridad respecto a los ingresos y tenemos que realizar las tareas propias del empresario. En el teletrabajo ocurre

lo mismo, podemos teletrabajar para un tercero o para nosotros mismos. Cada uno debe plantearse no solo lo que le gustaría hacer sino para lo que se haya capacitado.” (Op 35, juliol 1999)

En el mateix sentit hi ha qui el veu com una aplicació de les noves tecnologies a les diferents especialitats o formes de treball i no només un treball a través d’Internet. En aquest sentit es converteix en un instrument que genera noves possibilitats de desenvolupament:

“Pues ser teletrabajador no es diferente, ya que en realidad tras esta palabra no hay más que un trabajador que realiza su especialidad usando para ello las herramientas que le ofrece la tecnología.” (Op 3, març 1998)

“No es así. El teletrabajo es un medio, y no una actividad en particular. Hay despachos de abogados, ingenieros, arquitectos, diseñadores de interiores, etc, que trabajan Online y son totalmente teletrabajadores. Esto es lo mas importante y el gran error en el que se suele caer. Hay que quitarse de la cabeza la idea de que los teletrabajadores somos gente sin educacion ni preparacion. El Teletrabajo es un MEDIO, como puede ser las empresas de venta por correo. (...)”. (Op 6, març 1998)

“Creo que el profundizar tanto en un tema hace que perdamos el sentido global del porque del teletrabajo. La realidad es, que el teletrabajo es otra de tantas formas de trabajar en casa. Hay gente que cose, que se dedica al montaje de pequeñas piezas, que hace contabilidades, telemarketing, que atiende líneas 906, que echa las cartas, etc. Otra realidad es que, en mi modesta opinión, el teletrabajo no és un oficio, sino solo un medio de desempeñar nuestra profesión. Podemos recibir y/o entregar un trabajo presencialmente o no.” (Op12, novembre 1998)

“Muchas veces pensamos en el teletrabajo como algo inflexible, algo que debe desarrollarse dentro de los ambitos de Internet, y soy de la opinión, como he leído en algún mensaje, que el teletrabajo debe ser una unión racional entre las nuevas tecnologías y las "tradicionales" tecnologías.” (Op16, abril 98)

“El teletrabajo es un modo, una manera, y sólo eso. Largas discusiones se han desplegado en torno a conceptos como trabajo a domicilio, por cuenta propia o ajena, etc, Lo fundamental es el uso de herramientas telemáticas y puntos, no entremos a descifrar la

cuadratura del círculo. Los que llevamos años en esta lista, hemos visto y leído de todo, importantes aportes e inocentes preguntas han dado vida a esta lista, sigamos enriqueciéndola, no con un pensamiento único, pero sí con criterios unificados que marquen una línea en la que todos sepamos de lo que se está hablando independientemente del grado de conocimiento de este "Modo de Trabajar."(...) Con todo este rollo que os he metido, he intentado demostrar que el teletrabajo es un medio, y no una profesión, y que en nuestro caso, es una herramienta muy potente que ha hecho despegar nuestra empresa, y tener un alcance que nunca imaginamos". (Op 31, juny 1999)

Trobem en el mateix sentit que abans qui identifica el Teletreball com a l'activitat que complementa el treball tradicional, realitzada amb mitjans telemàtics:

"...evidentemente el teletrabajo no es una profesion, sino que se trata de una manera peculiar y mas competitiva de desarrollar un trabajo, eso es evidente, y creo que es correcto." (Op 34, juny 1999)

"La forma más real de "teletrabajador" que hoy se ve en nuestro entorno es la de quien utiliza las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para poner en el mercado productos o servicios, en cualquier momento del proceso productivo, así, por ejemplo, un investigador de consumo para una campaña de marketing, cuando busca información estadística en Internet está teletrabajando, porque está utilizando técnicas de teletrabajo, esté o no en plantilla, y esté o no en el espacio físico de la empresa que le paga." (Op 87, juny 2000)

El Teletreball s'arriba a considerar com un mitjà d'alliberament personal, com un mitjà per desenvolupar-se:

"Y es que el teletrabajo, no solo esta compuesto por un determinado tipo de estrato social. Y si asi fuera, mas bien seria de muy alto nivel, ya que no todos tiene la suerte de tener un ordenador (computador) en su casa, ni una linea fija, considerados todavia como articulos de lujo y de una minoria pudiente. Mas bien, somos gente que tenemos una de las cosas mas importantes y deseadas = LA INFORMACION, y por tanto la formacion necesaria. Pero no tenemos capital, y por ello queremos ganar dinero con esa informacion y preparacion, porque estamos seguro de que podemos, a pesar de que algunos empresarios no nos quieran contratar por la burrada que tiene que pagar de Impuestos a Hacienda. Es

decir, somos privilegiados porque somos personas de pensamiento libre, independientemente de nuestra condición y/o aspecto físico o situación familiar y laboral. Y como queremos aprovechar nuestras capacidades, queremos desarrollarlas en este medio nuevo. Nada más, y nada menos.” (op 6, març de 1998)

També trobem qui el defineix com un complement d’una activitat econòmica principal:

“Cuando se entiende el teletrabajo como parte o como función incompleta de una actividad económica, y en colaboración con otras funciones empresariales, la integración de estas actividades se pueden realizar sin grandes fricciones en una colaboración o en forma de competitividad completa. Eso significa que se pueden buscar los contactos con las empresas y diseñar nuevas formas de colaboración, para unir las distintas funciones con el objetivo de crear empresas completas virtuales.” (Op 38, juliol 1999)

I qui opina que és una bona sortida professional pels seus interessos, que afavoreix la pràctica del treball en condicions que no es pot desenvolupar presencialment:

“Hola, amigos: Soy Mariló. Me he suscrito recientemente en la lista de teletrabajo pues estoy muy interesada en el tema. Desde hace dos años que dejé mi oficina de seguros por razones de salud no he vuelto a trabajar y creo que esta es la salida ideal para mí. Bueno ya tengo varias direcciones interesantes y espero, por mi parte, poder ayudaros en lo que pueda. Gracias.” (Op 81, maig 2000)

Troblem el Teletreball definit com l’activitat que es realitza a distància d’un centre de treball i amb noves tecnologies i es destaca la simplicitat del sistema i a l’hora la magnitud, la dimensió social del Teletreball. És com una aspiració social, arribar a treballar a casa i que sigui productiu:

“El teletrabajo no es mas que trabajo a distancia, es decir el trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de una empresa y que tiene una forma flexible de organización del trabajo, o sea que puedes realizar el trabajo en tu casa, en las instalaciones del cliente, en un centro satélite, o móvil. El trabajador puede recibir instrucciones de forma telemática y enviar el trabajo realizado de la misma manera. Entonces puedes tener:

Lugar de trabajo a distancia:

Casa, telecentro, centro satélite, móvil o el cliente.

Medio de Comunicación:

Teléfono, teleconferencia, fax, telemática, transmisión de voz, datos, imagen

Tipo de Contratación:

Horario fijo, tiempo parcial, contrato temporal, por trabajo realizado.”

(Op 45, setembre 1999)

“¿Os habéis parado a pensar como se va a trabajar en el próximo milenio, que lo tenemos a la vuelta de la esquina?... Ya no es ciencia-ficción el pensar en trabajar desde el propio hogar. Con disponer de un ordenador y una conexión a Internet puede ser suficiente. No, no es broma, esto se llama teletrabajo, y puede servir como trabajo a tiempo completo o por horas, y a las horas que mas te interese.” (Op 47 octubre 1999)

“En mi opinión, el cambio de actitud de mayor trascendencia que habrá de producirse será el de comenzar a creer realmente en el trabajo en red y teletrabajo. Quiero decir, hemos de ser conscientes de los grandes beneficios y oportunidades que desde mi punto de vista derivan o derivarán de aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías de la información, el gran beneficio personal y profesional que pueden traer y sobretodo -y aquí es donde entiendo no se ha producido aún el consecuente cambio-, beneficio común. Hemos de ser conscientes de que el trabajo en red, prefiero esta expresión a la de teletrabajo, implica un beneficio personal pero también un beneficio común, implícitamente.” (Op 49 octubre 1999)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 1.1.- Concepte

En realitat tal i com es pot comprovar, la llista no aporta gaire aclariment al concepte Teletreball. Tot i això, sembla que podem trobar quatre grups:

1. Concepte Teletreball igual al de l'autònom que fa servir noves tecnologies.
- 2.- Concepte Teletreball com a facilitador de la tasca més que una nova dimensió de treball o sistema de treball.
- 3.- Concepte Teletreball com l'oportunitat de desenvolupar-se i expressar-se amb pocs recursos.
- 4.- Teletreball com a complement de la feina presencial.

Tot plegat ens fa pensar sobre el concepte unitari del Teletreball, el concepte que ens permeti definir també el teletreballador. El més extès dels que hem comentat és el de ser

una nova forma de treballar facilitada per les noves tecnologies i que afecta a tots els que les utilitzin, estiguin contractats per una empresa i treballin a distància o siguin autònoms o professionals liberals i les utilitzin per la seva tasca. Tanmateix, paga la pena remarcar que tal com diu la teoria hi ha alguna aportació que diferencia el Teletreball del treball professional en el sentit de la relació laboral o no que es pot establir amb el client o el propietari del negoci respectivament.

El concepte que el lliga com una oportunitat per persones sense gaires recursos és força interessant i lliga amb el concepte de precarització que ja hem comentat amb anterioritat. Potser per això és un concepte que es relaciona amb la precarització, amb la recerca desesperada de feina tal i com es pot recollir de les diferents aportacions a la llista (no transcrits) demanant feina per la xarxa i intentant fer algun tipus de treball des de casa per tal de superar la pròpia situació de precarietat econòmica.

1.2.- Avantatges percebuts

Hi ha certs aspectes que es poden destacar de forma positiva d'aquesta forma de treballar. Aquesta categoria pretén analitzar la percepció dels participants a la llista respecte als avantatges d'aquesta situació de Teletreball.

La principal aportació diferencia els avantatges i desavantatges per la persona i per l'empresa i podem destacar l'estalvi econòmic que suposa per tothom, la possibilitat de flexibilitzar la producció i millorar la competitivitat i finalment una oportunitat per les persones amb minusvalies:

“Ventajas

Para la empresa

1. Reducción de gastos de espacio, desplazamientos de personal, equipamientos informáticos e infraestructuras en general. Aunque en este punto ha habido opiniones que consideran que no es del todo cierto puesto que la empresa tiene que seguir asumiendo costes de adaptación en la residencia del trabajador, o proporcionar facilidades para que éste se dirija a un telecentro, u ofrecer alguna otra solución.
2. El teletrabajador es más productivo ya que puede conseguir un ambiente sin interrupciones constantes, un trabajo más relajado y mejor gestión del tiempo. Algunos estudios destacan también que se consigue un aumento de la calidad del trabajo y de la eficiencia del trabajador.
3. El teletrabajo ayuda a retener al personal (en caso que sea necesario un traslado de éste a otra ciudad por causas personales) y ofrece la posibilidad de captar personal interesante que resida en zonas alejadas de la empresa.
4. Dota a la empresa de una estructura más flexible pudiendo adaptarse mejor a las condiciones del mercado por poder disponer de trabajadores en cualquier parte del mundo sin necesidad de instalar oficinas en cada lugar donde se encuentren éstos.
5. Potencia el uso y conocimiento de las Tecnologías de la Información puesto que las comunicaciones con los teletrabajadores suelen ser a través del correo electrónico y el trabajo puede requerir la transmisión de ficheros, búsqueda de información y datos en Internet, ...etc.

Para el teletrabajador

1. Ahorro de dinero y tiempo al reducir los desplazamientos diarios.
2. Se acaba con el estrés que generan los atascos de tráfico en carreteras o autopistas.
3. Flexibilidad en el horario laboral permitiéndole compaginar mucho mejor sus actividades personales y familiares con el trabajo.
4. Elimina el inconveniente de las distancias físicas pudiendo trabajar para empresas alejadas de la zona de residencia.
5. Posibilita a las personas con minusvalías que accedan en igualdad de condiciones al mercado de trabajo.

Éstas serían las principales ventajas, aunque en la práctica y tomando como punto de partida casos puntuales se podrían enumerar unas cuantas más.” (Congrés, 1998)

Altres aportacions parlen dels avantatges que s’han de contemplar en funció del tipus de treball, és a dir s’han d’acceptar certes limitacions de la feina:

“Yo veo la botella medio llena (podríamos hacer una votación de cuántas medias botellas y de qué tipo salen). ¿Por qué? Porque estoy acostumbrada a "sacarme las castañas del fuego", seguramente podría acostumbrarme a que otros me lo dieran todo hecho pero cada uno asume la vida que le "ha tocado" y se preocupa de conseguir que esta sea la mejor para los que le rodean. El trabajador "que se busca la vida" (alguien hablaba en concreto de autónomos) tiene los inconvenientes de no tener un sueldo fijo, ni paro, ni... Pero hoy en día ¿cuántas opciones tiene la gente de conseguir eso?. Así que, de esta manera, se tiene la opción de elegir el trabajo que a uno le gusta, el horario que le conviene (aunque si trabajas para ti mismo, siempre será un horario de 24 horas porque trabajas hasta en sueños) y creo que esto te enriquece mucho más como persona aun cuando tengas más difícil salir adelante.” (Op 2 març 1998)

“(…) Estos son los razonamientos de la mayoría de empresarios y trabajadores de hoy en día que todavía no han visto las ventajas de trabajar con cierta calidad de vida, concentrándose en el momento que toca y dejando que se le valore por sus cualidades no únicamente por los papeles acumulados en cursillos, aulas y seminarios.” (Op 18 maig 1998)

També es poden trobar avantatges socials:

“Una nota positiva: Creo que un efecto no intencional pero sí muy palpable de la diversidad horaria del teletrabajo es la diversificación de la época en que la gente toma vacaciones, incluso en las salidas cortas. Además se reduce el tráfico en las grandes ciudades hacia el centro de la ciudad ya que la gente puede vivir y trabajar a distancia (de momento esto no creo que sea una realidad).” (Op 8, 26 de març de 1998)

“Por otro lado, si el teletrabajo se extendiera tendría además unos beneficios para la sociedad, poco tenidos en cuenta hasta ahora por los gobiernos e instituciones públicas. De lo contrario habrían impulsado mucho más, a través de formación para empresas y ayudas económicas, la opción del teletrabajo. Estos beneficios repercuten en todos los habitantes de una ciudad, y son la clave para conseguir una sostenibilidad de la sociedad: de entrada, el teletrabajo disminuiría considerablemente la contaminación atmosférica gracias a la reducción de vehículos que supondría el que varios días a la semana, un tanto por cierto de los empleados de cada empresa pudieran realizar sus tareas desde sus hogares conectados con el centro de trabajo a través de Internet.” (Congrés, 1998)

Una altra participació explica les possibilitats d'expansió d'Internet que facilita el Teletreball i la recerca de clients, aspecte que representa un avantatge per l'augment de la productivitat i dels resultats econòmics que se'n deriva :

“Os preguntareis porqué me considero "teletrabajador". La respuesta es la siguiente. Desde hace un año nuestra empresa tiene acceso a Internet. Hemos podido difundir nuestros servicios por la red. Antes de esto, nuestros clientes eran colegios, ayuntamientos, mancomunidades y asociaciones de nuestra comarca que nos contrataban para solicitar información, gestionar u organizar actividades. Ahora, la mayor parte de nuestros clientes son de fuera. Mantenemos contacto y hemos establecido convenios con otras entidades dentro y fuera de España, muchos de los cuales se interesan por llevar a cabo actividades en nuestra Comunidad Autónoma.” (Op 31 juny 1999).

“Señor@s ; estamos hablando del teletrabajo, algo que, lejos del chollo de trabajar en pantuflas (como el famoso episodio de 'Los Simpson', donde Homer engordaba para trabajar desde casa), abre las puertas a posibles soluciones a problemas tan importantes como el despoblamiento de las áreas rurales, el acceso al trabajo de la gente discapacitada, etc.... No banalicemos el tema.” (Op 32, juny 1999)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 1.2.- Avantatges percebuts

Es poden destacar com a avantatges percebuts a partir de les conclusions del Congrés Maig-98 i els altres que s'han formulat:

- Per l'empresa significa un estalvi en espai, desplaçaments i infraestructures; augmenta la productivitat del teletreballador; afavoreix la retenció del personal; permet una estructura flexible; i per tant és una oportunitat d'augmentar els beneficis.
- Pel teletreballador significa un estalvi de temps i diners; la disminució de l'estrés provocat pels desplaçaments; la flexibilitat horaria; poder escollir el treball que es vol; disminueixen els inconvenients de les distàncies físiques; permet la igualtat laboral pels disminuïts físics; i per tant és una oportunitat per assolir un grau de llibertat més elevat en el treball.
- En general per la societat. es valora la contribució del Teletreball a la sostenibilitat del planeta; a la disminució de la pol·lució; a l'augment de la qualitat de vida per la disminució de soroll i la disminució de la pol·lució; per la solució al despoblament d'àrees rurals i l'accés dels minusvàlids al treball. També podem parlar de la diversificació del període de vacances i la disminució de la congestió de trànsit en hores punta a la ciutat.

1.3.- Inconvenients percebuts

Amb aquesta categoria es pretén trobar el contrari de l'anterior, tot allò percebut com a inconvenient en aquesta situació.

Trobem una única aportació que és la del congrés Maig-98. Tot i això s'ha de recordar que en altres categories hem trobat també inconvenients com per exemple el de la càrrega de treball i la manca de legislació:

“Inconvenientes:

Para la empresa

1. La principal desventaja es la pérdida de control y de comunicación informal con el personal (aunque el correo electrónico puede ser un buen sustituto de la comunicación cara a cara, los sentimientos, estados de ánimo y actitudes no se transmiten de la misma manera).
2. Cambio de organización, cambio en las relaciones con el personal y en la manera de comunicarse.
3. Pérdida de la atmósfera de trabajo en equipo.
4. Pérdida del aprendizaje instantáneo que un trabajador nuevo en una empresa puede adquirir tan sólo mirando el funcionamiento y sistema de trabajo de los otros compañeros

Para el teletrabajador

1. Al no existir una regulación laboral todavía para el teletrabajador puede encontrarse desprotegido ante problemas como accidentes laborales, contratos, seguridad social, planes de jubilación o coberturas sanitarias.
2. El teletrabajador debe asumir que no tendrá el mismo contacto físico ni visual que si estuviera en una oficina con el resto de sus compañeros. Debe ser responsable para cumplir con el mismo horario de trabajo o seguir siendo igual de productivo sin necesidad de la supervisión de un superior.
3. Puede verse reducida la imagen del teletrabajador: los directivos de una empresa raramente ascienden de categoría a alguien que no sabe cómo desarrolla su tarea y, por tanto, puede ser menos valorado.

A todos estos inconvenientes ya hay posibles soluciones que han sido aplicadas en casos concretos donde el teletrabajo se ha puesto a prueba con un número muy reducido de personal en determinadas empresas.” (Congrés, 1998)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 1.3.- Inconvenients percebuts

Podem observar que a la llista es destaquen més els aspectes positius que els inconvenients, i en especial no es fa esment dels inconvenients per la societat. En aquest cas i fent un resum es pot dir que els inconvenients percebuts a partir de les aportacions del congrés Maig-98 són:

- Per l'empresa, pot significar la pèrdua de control i comunicació informal tot i l'existència del Correu Electrònic; l'existència de canvis en l'organització; la pèrdua de l'atmosfera del treball en equip; i la pèrdua d'aprenentatge vicari dels treballadors que pot generar dificultat de formació.
- Pel Teletreballador pot significar una desprotecció legal; una desestructuració mental donada la necessitat de responsabilitat i autoorganització que no tothom té; hi ha la possibilitat d'una desvaloració a l'empresa pel fet de no ser-hi enfront dels altres treballadors que si que hi són; i finalment sembla que hi ha la possibilitat d'un allargament dels horaris que fa augmentar la precarietat del treball.

1.4.- Valoració global i marc social

Moltes persones interessades en el Teletreball tenen al cap un determinat discurs que ajuda a construir el concepte de Teletreball i contribueix a la seva transmissió. Aquesta categoria dona informació de la valoració global que fan els participants a la llista sobre el Teletreball i el marc socio-històric on es desenvolupa i es desenvoluparà.

Hi ha aportacions que veuen el Teletreball com una evolució de la societat, la societat del segle XXI. Per tant sembla ser que estan entrelaçats, és a dir, no es pot donar el Teletreball sense l'evolució de la societat:

“Somos agentes de un gran cambio y que, a pesar de vivirlo sin distancia mental, somos capaces de digerirlo, interpretarlo y, a veces, entenderlo. Creo que en pocos momentos en la Historia de la Humanidad hemos vivido un momento tan fructífero, con tantas posibilidades y que de una forma profunda esté mutando nuestra conducta, relaciones, moral, paradigmas, valores...Y con todo lo maravilloso e ilusionante que puede ser, hemos de tener constancia que muchas personas, muchas sociedades de nuestra ya pequeña Tierra estén siendo relegados a quedarse en el milenio segundo mientras que otros estamos en el tercero.” (Op1, abril 98)

“Sí es cierto que el entorno laboral evoluciona. Por ejemplo, he pasado de trabajar con un fax y entregar los trabajos en disquete, a utilizar el correo electrónico de forma masiva y "bajar" los glosarios de los sitios ftp de mis clientes. He pasado, de hacer traducciones en Word Perfect (¡qué tiempos aquellos!) a utilizar FrameMaker, herramientas de ayuda a la traducción e incluso editores HTML. He pasado, de aspirar a no moverme de mi casita a vivir a caballo entre dos ciudades y trabajar indistintamente desde mi domicilio en cada una de ellas. He pasado, de dedicarme íntegramente a la traducción, a dar cursos y conferencias, porque al fin y al cabo, un autónomo tiene que diversificarse y renovarse, adaptándose a lo que pide el mercado, o morir.” (Op 9, març 1998)

Es pot recollir també el sentiment de col·lectiu amb una problemàtica comuna i abocat a la precarització provocada pels dumpings que provoquen una precarització del mercat i que fan de l'aregulació del Teletreball un problema per guanyar-se la vida i pot conduir a una societat d'extrems, els que tenen una sèrie de feines sense problemes i els que s'han de veure obligats a treballar amb situacions de precarietat:

“Mientras algunos encuentran una nueva libertad en el teletrabajo (a nivel de vacaciones, horarios, no tener un jefe, etc.) otros se ven abocados a esta forma de trabajo sin quererlo. La postura responsable es ver de qué forma nuestra actitud afecta a los demás. Así, si por ejemplo se paga 3.500 pesetas por maquetar una página y nosotros tomamos el trabajo por 1.500 (estoy simplificando las cosas al máximo, pero esta es una realidad diaria), estamos bajando el precio de nuestro propio trabajo en el mercado y estamos elevando el número de horas necesarias para lograr un sueldo decente, es decir, estamos reduciendo la calidad de vida.” (Op 8, març 1998)

I altres parlen del Teletreball obertament com una precarització i un anar enrere en les conquestes socials malgrat que “S’ha de ballar amb la més lletja” i per tant conformar-se davant d’una situació que no es pot canviar:

“No es una situación histórica nueva, otras veces han ocurrido crisis económicas y de desempleo similares y, se han "superado" (con gran coste social por cierto). No hay duda que hay que sobrevivir y este es un medio tan bueno o tan malo como casi cualquier otro. No hay duda que para algunas personas este tipo de trabajo ha significado una panacea, por razones de carácter, aspiraciones personales y otros motivos diversos. No hay duda que es de aplaudir la iniciativa y el ingenio de algunos. Pero el hecho es que ni Internet, ni el teletrabajo (sea cual sea), aportan nada positivo de momento (ni creo que sea su intención) para detener la caída hacia una situación de empeoramiento global de la calidad de vida y de los beneficios sociales adquiridos (no menciono los que se podrían adquirir).” (Op 11, març 1998)

“A pesar de todo, el teletrabajo es una realidad y debemos convivir con ella, nos guste o no. Creo que, lamentablemente, está aquí para quedarse y no hay más remedio que intentar mejorarla ya que no podemos (de momento) sustituirla por otra cosa mejor.” (Op 11, març 1998)

També trobem referències a la formació als empresaris, necessària per evolucionar amb el Teletreball i a la innovació sense la qual no és possible aquesta evolució:

“Realmente creo que el teletrabajador no es el problema; para que el mundo del Teletrabajo explote es cuestion de formacion. A los que habria que formar a los empresarios o a futuros empresarios y esto se logra dandoles confianza en las nuevas tecnologias.” (Op 15, abril 1998)

“El teletrabajo es cuestión de esto: de innovar.” (Op 15, abril 1998)

El Teletreball es veu com una nova forma de treballar a través de les noves tecnologies en especial per a treballadors autònoms, com a opció individual. Per tant és una opció amb futur però haurà de tenir més presència als mitjans de comunicació i per tant a la societat:

“Creo que una opción perfecta de teletrabajo puede ser la de formentar y promocionar webs en medios tradicionales (prensa, radio, tv., etc..) esto no quiere decir que pongamos publicidad en estos medios, sino que intentemos buscar los momentos y circunstancias idóneas para que sean los propios medios los que se hagan eco de nuestras actividades, de este modo conseguimos un doble objetivo:

- Promocionar nuestro trabajo (con lo que a la vez nos promocionamos nosotros)
- Ser noticia, no ser anuncio.” (Op 16 abril 98)

“...si se echa un vistazo a la manera en que avanza la introducción de las nuevas tecnologías en las empresas, el esfuerzo que supone cambiar un hábito de funcionamiento u organización dentro de un departamento.... uno puede llegar a desmoralizarse y pensar que esto del teletrabajo se acabará implantando en nuestros países como una práctica habitual cuando nosotros ya estemos retirados de este mundo. La cosa cambia cuando se trata de una opción personal. Es por esta vía donde yo le veo más salidas al teletrabajo: cada vez más profesionales de diferentes sectores se independizan y se establecen por su cuenta gracias a las facilidades de poder comunicarse con todo el mundo y requerir para ello únicamente de una pequeña estructura móvil. Y estos empresarios independientes pueden contratar a otros que, a su vez, les permita trabajar bajo una estructura horizontal donde cada uno tiene la responsabilidad de demostrar cuan eficaz es realizando su trabajo, sin necesidad de enseñar títulos, ni acreditaciones como Juan Elvin Figueroa bien decía.

Por el contrario, en la mediana o gran empresa la maquinaria es demasiado pesada para cambiarla de un día a otro, o de un año a otro. Si ya está engrasada con una fórmula, ¿para qué cambiarla? Si todo el mundo tiene claro que se acatan las órdenes de un jefe ¿por qué variar esquemas? Si tengo que fichar porque así me tienen controlada y, a cambio, yo estoy en el punto de mira de mi superior en el momento de un ascenso ¿por qué recluirme ahora en casa donde no se va a enterar de lo eficiente y puntual que soy?” (Op 18, maig 1998)

Amb el mateix argument, trobem una aportació que destaca el paper de les empreses com a motor per a la implantació del Teletreball:

“En España el teletrabajo se concibe como una mejora personal del trabajador, como un premio a buenos trabajadores. Para que el teletrabajo tenga éxito en España, deben ser las empresas las que vean el teletrabajo como un bien y un beneficio para ellas; desde todos

los puntos de vista, tanto de ahorro económico como de beneficios fiscales, etc... En España se esta llevando MUY MAL la promoción del teletrabajo, ya que siempre se habla del teletrabajo en el contexto de los beneficios del trabajador, y no de las enormes ventajas que puede suponer para una empresa esta modalidad de trabajo. Me gustaria que reflexionaseis todos y comprobéis como, mientras que las empresas no vean beneficios, no admitiran el teletrabajo, y sin embargo aqui nos empeñamos en querer hacer ver que el teletrabajo=beneficio empleado.” (Op 24, juny 1999)

Un altre aspecte al que trobem referències és a la necessitat de donar valor afegit a través del Teletreball ja que sinó es converteix en una activitat precària:

“La realidad es que el teletrabajo es casi un trabajo como cualquier otro. Es necesario que sepas hacer algo: diseñador de páginas web, médico, traductor, ó maquilladora. En realidad no importa cual sea tu profesión, pero algo debes saber hacer. El teletrabajo (si no sabes hacer nada) no es el teleremedio para tus problemas económicos.” (Op 51, desembre 1999)

Hi ha una aportació que desmenteix en certa manera les conseqüències medioambientals que la disminució dels desplaçaments provocada pel Teletreball ha de comportar. Per aquesta aportació, els desplaçaments fins i tot augmentaran:

“Creo que hay una cosa que no se contempla: Cada nueva vía de contacto (el teletrabajo sería una) no sustituye a otras sino que genera un nivel de complejidad añadido que exige nuevos contactos, incluidos los viajes...o sea, que, al menos en mi opinión, es poco probable que nos quedemos pegados a una silla por la aparición del teletrabajo sino que puede llevarnos a movernos más.” (Op 105, setembre 2000)

També podem trobar referències a la democràcia participativa des de la mateixa persona. Aquest comentaris sorgeixen per la celebració “On Line” del 9è.congrés del PSC i representa la incorporació de la pràctica política al Teletreball:

“Esta es la primera vez que un partido politico da un paso tan decidido hacia la democracia electronica a partir de un debate online donde ofrece parte de su discurso programatico para ser discutido por l@s ciudadan@s. Lo mas relevante es que esta dispuesto a llevar al Congreso las conclusiones que se originen en el debate, cosa que

amplia enormemente el nivel de aprovechamiento de las potencialidades de un medio eminentemente participativo como Internet.” (Op 83, maig 2000)

Una altra aportació fa referència al treball a la poca implantació que tenen les noves tecnologies entre les Pimes. Per tant, el futur del Teletreball no és gaire clar:

“Por cierto estamos hablando de teletrabajo, soy relativamente novato en la lista pero por lo que he visto todos nos referimos al ultimo escalafon el teletrabajador pero realmente nadie se ha dado cuenta del miedo que al empresario tradicional le supone hablarle de nuevas tecnologias y me refiero a grandes empresas y teniendo en cuenta que aqui en España como alrededor del 90 % son Pymes no os cuento nada de cuando le propones a un pequeño empresario actualizar su soft o el hard. Que lejos le queda el teletrabajo.” (Op 15, abril 1998)

I finalment trobem una aportació que centra el futur del Teletreball en l'adopció de les noves tecnologies, en la rapidesa de formar-se en el seu ús i en la formació en anglès que és ara per ara la llengua majoritària a la Web:

“(…) por una parte, el conocimiento y el control que se tengan sobre las nuevas tecnologías sera determinante para la supervivencia de la empresa y por otra parte, la velocidad con que consiga adaptarse la empresa determinará su posición en el mercado y su permanencia en él.evidentemente, el cambio en la formación de los trabajadores- y de los empresarios - no ha sido lo suficientemente rapido y asi ocurren cosas como lo ocurrido en Alemania, donde han tenido que pedir unos 20.000 informáticos a otros países. si esto ocurre en Alemania, para que decir lo que puede pasar aqui.... por otra parte, resulta evidente que todas aquellas empresas que hagan un uso extensivo de las nuevas tecnologías y que adopten estructuras compatibles con un uso innovador de estos avances, conseguirán posiciones mas competitivas en su entorno, que de paso sea dicho, para mi es cada día mas virtual: existen clientes virtuales, proveedores virtuales, tecnología virtual..... asi que, y como dicen los politicos, tenemos que subirnos al carro de las nuevas tecnologías..... y ademas, deprisa... por otra parte, las cifras que indican que el 80 % de la información que se transmite a través de Internet es en Inglés y que solo el 14% es en español, publicadas últimamente, nos dan pistas claras sobre la necesidad del conocimiento de este idioma para poder sacar el maximo provecho de la red, otro dato a tener en cuenta para la formación.” (Op 68, març 2000)

Comentari sobre les aportacions de la categoria 1.4.- Valoració global i marc social

Sembla clar que els processos que porten al Teletreball són imparables. Les noves tecnologies estan aportant una rapidesa en les comunicacions impensable fa uns anys. Aquesta velocitat fa que tot canviï i l'equació espai-temps es revolucioni. Els participants a la llista de Teletreball són usuaris d'aquestes noves tecnologies i per tant les defensen. Tanmateix alerten de la precarització d'aquest sistema de treball que fa que es puguin perdre certes conquestes socials del proletariat a l'època industrial i potser afegiríem que ens porti a un retrocés a l'època pre-gremial. Aquesta percepció també es referma en veure la poca acceptació que es té a les empreses del Teletreball. En aquest sentit les aportacions adverteixen sobre la necessitat que les empreses vegin els avantatges econòmics que els pot proporcionar el Teletreball i apostin de forma decidida per aquesta opció que a hores d'ara és minoritària però que destacant els avantatges pot esdevenir majoritària.

2.- L'activitat laboral com a teletreballador

2.1.- El Teletreballador

Aquesta categoria ens informa sobre les característiques del teletreballador feta pels propis teletreballadors i les feines a les quals es pot aplicar el Teletreball.

Hi ha poques aportacions que defineixen els diferents àmbits de treball dels teletreballadors. Una de les aportacions manifesta que fins i tot alguns professionals liberals són teletreballadors a partir de la precarietat de la situació laboral:

“Los que tienen muy claro esto son los periodistas, ya que su trabajo consiste en enviar información sobre el trabajo que han hecho, pero que no necesariamente han de estar en el despacho del editor. Y por cierto, hay muchos abogados, médicos, etc que están en el paro, ejerciendo de taxistas, o intentando ganarse la vida a través de Internet con alguna empresa de Consulting.” (Op 6, març 1998)

Comentari sobre les aportacions de la categoria

Segons aquesta única aportació, els periodistes són un col·lectiu que s'identifica fàcilment amb els teletreballadors i en general les professions liberals són susceptibles de fer-se a distància amb el Teletreball.

2.2.- Les activitats del teletreballador

Cada participant a la llista que és teletreballador o està interessat en el tema té una activitat determinada. Aquesta categoria ens informa sobre les professions i activitats que desenvolupen les diferents persones que intervenen a la xarxa.

Hi ha força participants que comenten quina és la seva feina. Trobem persones que fan tractament de la imatge a distància, que passen proves per a oposicions i en fan els temaris, que dissenyen tests:

“Bueno, yo en lo que trabajo más es en teleservicio, tanto para particulares como para empresas. Algunos de los trabajos que realizo (todos ellos en casa) son:

- Retoques fotográficos para un periódico.
- Base de datos fotográfica para una agencia de prensa local.
- Digitalización de apuntes tanto a particulares como para empresas (2 academias de oposiciones)

Y también cuantos me salen esporádicamente, como son: edición de vídeo, algunas traducciones inglés-español y presentaciones para conferencias (en formato Powerpoint, Freelance; o en vídeo).” (Op 15, abril 1998)

“Respecto a los trabajos de oposiciones a la administración pública, son éstos los trabajos que realizo:

- a) Paso de temarios y tests de manuscrito a ordenador
- b) Paso de temarios y tests de papel escrito a máquina, a ordenador
- c) De ordenador a ordenador: dar formato y cambio de formato de diferentes procesadores y bases de datos (Word, Word Pro, Word Perfect, Access, Dbase, Paradox, etc.)
- d) Búsqueda de información y legislación actualizada
- e) Locución de temarios a cassette (Grabar los temas a voz puede ser muy útil por ejemplo para los opositores a Policía, Guardia Civil o Bomberos, ya que tienen una prueba de educación física y pueden seguir estudiando mientras se preparan)
- f) Tests a ordenador a través de un programa. Intentaré hacer los tests a través de Excel o Acces. Hasta ahora no he podido, pero todo se andará.

Yo lo que hago es ir a las academias y presentar los trabajos que realizo y la base de datos de tests que tengo. Con unos acuerdo hacer trabajos y con otros no.” (Op 17, abril 98)

Hi ha altres aportacions que destaquen les iniciatives relacionades amb el Teletreball que volen emprendre o tot just comencen:

“Estaria interesado en saber si existe algun teletrabajo relacionado con servicios de busqueda de recursos bibliograficos para trabajos de investigacion en especialidades universitarias.” (Op 26, juny 1999)

“Estoy desarrollando una iniciativa de autoempleo, que consiste en dar servicios relacionados con la información a dos ayuntamientos de la provincia de León (España);

claro está, a distancia. Es un servicio de documentación, de elaboración de informes relacionados con población, trabajo y las condiciones de vida -en general. Y una iniciativa que contempla la puesta en marcha de formación para el teletrabajo.” (Op 74, abril 2000)

“Nuestro proyecto consiste en impulsar las compras y ventas de las empresas de nuestra localidad para ello contamos con la creación de paginas web y su integración en un parque tecnológico virtual. También contamos con la publicación de una revista con publicidad y noticias de nuestra comarca.” (Op 39, agosto 1999)

Altres estan treballant en una organització però estan interessats en el tema del Teletreball, potser per establir-se pel seu compte i canviar de sistema de treball, potser per compatibilitzar les obligacions maternes amb les laborals o altres motivacions:

“Soy un Ing. Tecn. en Informática de gestión, soy de Barcelona y trabajo actualmente en una empresa de telecomunicaciones, actualmente estoy en el proyecto de iddeo y alehop. Me interesa todo lo relacionado con las nuevas tecnologías y el teletrabajo es un tema que me interesa y que quiero 'practicar'. Si estas interesado en un teletrabajador con perfil de analista programador (especialidad bases de datos), puedes ponerte en contacto conmigo en...” (Op 39 agosto 1999)

“Me llamo Analía y escribo desde Argentina. Soy nueva en esto y me gustaría saber si alguien me puede pasar información acerca de bolsas de trabajo o empresas que encarguen trabajos por esta vía. Les cuento que soy arquitecta y, por razones laborales, me fui desarrollando en el campo de las estructuras metálicas (soy proyectista junior de metálicas). Hace poco más de un mes fui mamá y, como estoy trabajando en casa, es por eso que me contacté con ustedes.” (Op 41 agosto 1999)

Hi ha una aportació d'una persona amb minusvalia i pel que sembla afectat d'una enfermetat progressiva. En la seva aportació explica la seva tasca relacionada amb afavorir la inserció laboral de col·lectius desfavorits i la necessitat que el porta a teletreballar que és consegüentment la minusvalia:

“Mi nombre es Alberto, y ya he participado en esta lista varias veces, aunque con otros nombres. Os quiero explicar cual es mi caso, por que considero que puede ilustrar como

un trabajador pasa a ser (o intenta ser) teletrabajador. He trabajado durante 10 años en una empresa que tiene como objetivo la inserción laboral de colectivos excluidos del mercado ordinario de trabajo. Mi trabajo concreto era coordinar los recursos para conseguir crear empleo. Fruto de mi minusvalía (mas de un 90%) he tenido que dejar mi trabajo. Mi cuerpo ya no resiste el ritmo al que tenía que someterlo. Eso me ha hecho considerar la posibilidad de convertirme en teletrabajador. No es tarea fácil, os lo aseguro. Pero mi experiencia en la formación y en la optimización de recursos me hacen creer que soy capaz de desempeñar un trabajo de calidad utilizando las herramientas telemáticas. Quiero que mi experiencia en la conversión a teletrabajador, sirva a otros que como yo, han tenido que cambiar de "forma" de trabajo. He creado una humilde página web (<http://home.worldonline.es/acastrob>) en la que intento presentarme y ofrecer mi servicios.” (Op 46, octubre 1999)

També trobem associacions que defensen el Teletreball pels discapacitats físics ajudant-los a cercar clients i oferint-los la gestió dels serveis comuns:

“(…) las organizaciones para teletrabajar (Telecentros). Como muchos de vosotros sabréis, estamos creando (prácticamente ya está creada) una empresa que comercializará el potencial de teletrabajo de personas con discapacidad física en Catalunya. De lo que se trata, es de estructurar, desde una óptica empresarial, todas aquellas necesidades y/o carencias que dificultan el acceso al mundo del trabajo, a través del teletrabajo, de las personas con discapacidad (aunque en el caso del teletrabajo, las dificultades son las mismas para todo el mundo): búsqueda de clientes, concretar la oferta, gestión de pedidos, cobro de trabajos, etc.” (Op 20, maig 1998)

Grans companyies preveuen un enviament del seu personal a treballar fora de les oficines centrals de cara a rendibilitzar l’espai i estalviar costos innecessaris. Un exemple pot ser el programa de mobility d’IBM i un altre es aquesta aportació de BT per les seccions de vendes i enginyeria que proposa fins i tot la reducció els ordinadors a la central gràcies a compartir-los amb una acurada gestió del temps:

“La siguiente noticia salio publicada en "Noticias Intercom":

British Telecom ha lanzado una campaña para animar a sus empleados a que trabajen desde sus hogares. BT tiene la intención de convencer al 10% de su plantilla para que teletrabaje, reduciendo así sus gastos y explotando una nueva tecnología que la propia

empresa está promocionando. Según la operadora, la mayor parte de la plantilla de las divisiones de ventas e ingeniería ya trabaja fuera de la oficina por lo que el traslado de sus puestos a casa no sería nada complicado; aún así BT quiere ampliar la práctica a su personal administrativo, utilizando una combinación de ordenador, fax, teléfono móvil e internet. Como parte de la reducción de gastos, British Telecom tiene la intención de reducir el número de ordenadores de sus oficinas en Londres de 10.000 a 3.000 en los próximos cuatro años. La empresa asegura que estos tendrán un impacto positivo en la calidad de vida de su plantilla, ofreciéndole la posibilidad de compartir sus pantallas con otros compañeros del trabajo. Más información en <http://www.bt.co.uk>” (Op 21, maig 1999)

Dins de la relació del Teletreball amb les diferents empreses i activitats econòmiques, a vegades es fa necessari associar-se, i alguns projectes que es troben a la web es refereixen a aquesta necessitat i proposen associacions de teletreballadors que perfeccionen altres serveis existents i els ofereixen a través de la xarxa:

“Estoy formando un grupo de personas para trabajar desarrollando sitios Web para empresas. Mi idea es formar un pequeño equipo para dar servicio de diseño y hospedage de sitios Web. Colaboramos con otra empresa. Ofrecemos producción y mantenimientos de sitios Web para muchos tipos de empresas (marketing electrónico, promociones, tiendas virtuales, teleformación, traducción, localización de información específica para empresas, etc...). Ya somos unos cuantos y necesito encontrar un par de socios residentes en Barcelona que esten interesados en este tipo de trabajo y que dispongan de tiempo para ello.(...) Hay un sitio muy interesante que podría servir para este propósito. Se trata de una compañía de New York llamada Internet Training & Services que tiene un programa de tele-trabajos para Agentes. Visítenla en <http://ITS.nosotros.com>” (Op 22, maig 1999)

“A mi me parece muy buena la idea de hacer una página, en la cual los que estamos interesados, ofertemos nuestros servicios. En una primera instancia de manera individual y a medida que vayamos conociéndonos mejor, tal vez podamos asociarnos de alguna manera, de acuerdo a intereses grupales. Y, como dice Felix García, hasta pueda que surja alguna empresa dedicada a estos menesteres o a otros. No me ofrezco para diseñar páginas web, porque no tengo casi experiencia. Pero sí para buscar cualquier tipo de información que pueda necesitarse y que ayude en la presentación del site, o en la forma de ofrecer nuestros servicios, etc. También habría que ver en donde estaría ubicada: podría ser en Geocities, Xoom, ó algún servidor español o hispanoamericano. Por mi

parte, y para aquel que esté interesado, la idea que tengo en mente es más o menos la siguiente (debo resumir mucho, porque el tema puede dar para muchas emails): cada día que pasa Internet está más atiborrada de información, con buscadores que la mayor parte de las veces, todo lo que hacen es confundir más al internauta poco experto. Lo que yo quisiera es ofrecer un servicio de suministro de información totalmente personalizada a gente que no tiene tiempo, que no sabe, o que no quiere sentarse delante de un PC y ver como Altavista le devuelve 18 millones de páginas con la palabra "psicología." (Op 51, diciembre 1999)

“En smarterwork.com encontrara proyectos desde páginas web interactivas y de comercio electrónico hasta simples botones de enlace o banners pasando por el desarrollo de contenidos para páginas web. Si usted domina alguna/as de las siguientes áreas de conocimiento en smarterwork.com hallara un lugar de reunión con clientes que buscan expertos: Diseño web (Corel, freehand, fireworks..) HTML, CGI, DHTML, Flash, Java, JavaScript, Visual, Basic, Delphi, Perl. Únete a nosotros. Smarterwork.com le brinda la posibilidad de contactar con un amplio espectro de clientes sin necesidad de realizar grandes inversiones en tiempo y dinero para realizar cualquier proyecto. (...) El cliente realizara su elección basándose en tres criterios (normalmente en este orden): 1) Perfil del experto 2) Puntuación media 3) Precio ofrecido.” (Op 92, juliol 2000)

Altres projectes possibles es refereixen a “teleturisme”, llibreries virtuals, contactes laborals entre teletreballadors i empreses, borses de treball, assessoria, serveis administratius, fer un portal o Intel·ligència Competitiva. Tots tenen en comú la possibilitat de fer-se a distància. Són:

“Todo esto para decir que se puede crear una nueva forma de teletrabajo, quizás "Teleturismo", pensemos que hay una exposicion de orfebreria religiosa colonial. O en Quito, Ecuador, y yo que estoy muy interesado, quizás podria contratar a alguien que con un ordenador portatil, una webcam y una conexion telefonica me enseñase la exposicion..., desde luego la gente se iba a sorprender de ver a un "chalado" que enseña los calices al ordenador..., pero en realidad yo me habría ahorrado un viaje, que no me puedo costear.” (Op 40, agost 1999)

“Ademas creo que podemos hacer una especie de PORTAL DEL TELETRABAJO es decir , como proyecto mayor de nosotros , se podria establecer una serie de categorias o indexaciones de capacidades , intereses , desde y hacia los teletrabajadores para asi

concretar una cadena de "habilidades" que pueden ser abordados por los distintos interesados (tanto teletrabajadores como solicitantes)". (Op 52, diciembre 1999, gener 2000)

"Estoy terminando de montar una pequeña librería en Internet, y me interesaría colaborar para vender vuestra Agenda de la Solidaridad. De hecho ya estoy colaborando con la ONG Libros para el Mundo. Si te interesa mi colaboración, dímelo, y hablaremos de los posibles proyectos." (Op 57, gener 2000)

"Lo que yo entiendo como "Banco de teletrabajo" es una base de datos y una web tipo infojobs.net, pero destinada unicamente a poner en contacto teletrabajadores con empresas que buscan teletrabajadores. Quizás sea ese el mayor problema del teletrabajo, que no hay forma de ponerlos en contacto." (...) "Soy psicólogo industrial y estoy interesado en el mundo de la selección y reclutamiento de personal por internet. Considero que el teletrabajo tiene una expectativas enormes de éxito. Estoy de acuerdo contigo en que uno de los handicaps más importantes es el facilitar la interrelación entre teletrabajadores. Sería interesante establecer perfiles psicoprofesionales del teletrabajador para ajustar después ofertas a necesidades." (Op 59, gener 2000)

"Soy un licenciado en CC. empresariales, que desea organizar una asesoria telematica laboral, fiscal y contable para pequeñas y medianas empresas. El problema es que no se como empezar." (Op 76, maig 2000)

"Soy psicóloga y actualmente realizo un MBA con orientación en RR.HH. Me interesa el área de la selección de personal en el Teletrabajo" (Op 76, maig 2000)

"Os informamos que en la comunidad de Teletrabajo de Sappiens.com hemos inaugurado una Bolsa de Trabajo específica para teletrabajadores y empresas que ofrecen teletrabajo. El servicio es totalmente gratuito, tanto para los candidatos, que pueden insertar sus CV en las ofertas que les interese, como para las empresas, que pueden publicar y gestionar sus ofertas de teletrabajo directamente en nuestra web" (Op 76, maig 2000)

"Puedo darte algunas direcciones, en las que puedes incluir tu curriculum de forma gratuita (o por lo menos eran gratuitas cuando a mi me las dieron, hace apenas un año)" (Op 96, agost 2000)

“Nuestra empresa, ofrece todo tipo de trabajo administrativo, basando la operativa en el TELETRABAJO. Un saludo, Ramon Soler www.centraldeteletrabajo.com” (Op 82, maig 2000)

“Estamos desarrollando un Plan de Negocios sobre un Start-Up (Proyecto de Arranque) en el que de forma fundamental se realizará con teleworkers. Nos interesaría conocer fuentes estadísticas sobre el tema de Teletrabajo. Asimismo nos interesaría conocer personas interesadas en participar en el diseño del Plan y su futura integración en el proyecto. Se trata de un proyecto de Inteligencia Competitiva.”(Op 97, agost 2000)

“Hola, soy Carmen González Carrasco, he recibido vuestra lista sobre temas de teletrabajo a través de un amigo. El motivo de ponerme en contacto con vosotros es debido a que recientemente he iniciado una nueva andadura como profesional independiente, mi experiencia fundamenal se basa en temas relacionados con la gestión de proyecto de Iniciativas Comunitarias y planificación estratégica, así como las posibles fuenes de financiación tanto públicas como privadas. Además recientemente he contactado con la Asociación Nacional de Mujeres en Red, con la que colaboro en la puesta en marcha de proyectos de formación para teletrabajadoras, así como implantación de nuevas tecnologías en PYMES, entre otros temas.” (Op 99, agost 2000)

Trobem altres exemples de Teletreball a la xarxa que poden classificar-se com a estructures piramidals i donen una imatge dubtosa pel que fa a les seves finalitats i els beneficis reals que n’obté el teletreballador. Són:

“...se llama teletrabajo, y puede servir como trabajo a tiempo completo o por horas, y a las horas que mas te interese. Te lo propone una Empresa internacional radicada en Florida, USA. Esta te ayudara a prepararte para realizarlo, y según tu interés y capacitación, podrás llegar a ocupar un puesto de relevancia. Quiero que sepas que NO HAY QUE PAGAR NADA A NADIE PARA EMPEZAR, al contrario, la Empresa te empezara a abonar tu sueldo en cuanto tu empieces. No te vas a hacer rico de la noche a la mañana, pero a nadie le viene mal un dinero extra, y depende de ti, de las horas que trabajes, para ver aumentar tu nivel de sueldo. Ésta es una Empresa seria, que prepara su expansión en Europa, y lo que busca es a personas serias y con ganas de trabajar, o mejor dicho, teletrabajar. Te lo repito, no es ninguna broma, y si estás interesado, lo único que tienes que hacer es tomar la decisión de trabajar con mucha seriedad y comprometerte por un mínimo de 10 horas semanales. Manda un E-Mail AHORA MISMO a

realgroup@aol.com indicando que quieres ser considerado como aspirante, y poniendo como referencia:

"Ref. Sr. Antonio López / Cod. Plaza: LRI-32999"

Te ruego, que si puedes, por favor me envíes una copia de tu mensaje a Real Group para estar enterado de tu solicitud a la dirección: antxonss@wanadoo.es

Ánimo y buena suerte

Antonio López <mailto:antxonss@wanadoo.es>" (Op 47 octubre 1999)

“La empresa ITN fué fundada en Italia por Virgilio Degiovanni, conocido por ser director de la revista Millionaire, editada también en nuestro país (compre si la encuentra a precio especial de 100 ptas, el correspondiente al mes de Octubre). La empresa después de 14 meses, cotizará en la Bolsa de Milán. ITN ha conseguido en este corto plazo de tiempo alrededor de 1.000.000 de clientes y 160.000 distribuidores, gracias a sus productos y servicios, y a su revolucionario sistema de distribución NETWORK FRANQUICIA. Los Productos y Servicios son de Telecomunicaciones (en España a través de UNI2) y el revolucionario Internet TV, poderse conectar a internet a través de la Televisión, eliminando así la barrera de los PC's, y con un portal en idioma local eliminando el problema del lenguaje, el E-Commerce, con ahorros del 20% al 70% sobre el producto. Y todas las posibilidades de la TV interactiva. Los BENEFICIOS para los distribuidores, debido a su sistema, son extraordinarios, y aún encima, usted puede tener su Franquicia Network de ITN, Totalmente ¡¡¡GRATIS!!! El trabajo se hará desde tu ordenador en tu casa si así se desea, y es de tipo multinivel. Seremos los primeros en ofrecer Televisión Interactiva a toda España. Este Multinivel es de tipo 3x8, es decir necesitas 3 personas y que se vayan multiplicando, hasta 8 niveles de distribuidores, habrá presentaciones en cada provincia a la que se podrá asistir para la demostración de como funcionará la TV Interactiva, es decir Internet sin ordenador en todos los hogares. Se comenzarán a entregar los Códigos de distribuidor de inmediato, en Enero oficialmente la apertura en España, y se realizarán las presentaciones en 18 ciudades españolas distintas. Tu puedes empezar ¡ya! a estructurar tu organización, ponte en contacto conmigo, aprovecha el efecto potenciador. Y juntos podemos viajar rápidos. Si como es de esperar el tema te interesa contestame enseguida diciendome que estas interesado y te daré instrucciones para que te inscribas facilmente como distribuidor, de forma totalmente gratuita y sin compromiso para tí. Recibe un cordial saludo de Juan Sánchez e-mail: juanon@softhome.net" (Op 50, diciembre 1999)

“Tenemos un Sistema que le permitirá:

- PROMOVER SU NEGOCIO EN INTERNET ! AUTOMATICAMENTE !
- INCREMENTAR SUS VENTAS EN UN 300 %
- COMO COBRAR A TRAVES DE TARJETA DE CREDITOS..
- COMO CONSEGUIR UN PRODUCTO PARA VENDER POR INTERNET Y GANAR \$40.20 USD (60% COMISION SOBRE VENTAS)

Convierta su PC en un generador de dinero\$. Envie un email a:

JB10250@getresponse.com

o visite :

http://www.geocities.com/ebz_netgocios

Bajo el Decreto S.1618 TITULO III aprobado por el 105 Congreso base de las las normativas internacionales sobre SPAM, esta carta no puede ser considerada SPAM mientras incluya una forma de ser removido.

buch_y_cia@entelchile.net?subject=REMOVE-IBZ” (Op 76, maig 2000)

“Me tomo la libertad de enviarte este e-mail con el objeto de informarte de que ya existe un sistema de Teletrabajo oficial en Internet, totalmente en castellano. Si estás interesado en trabajar desde tu casa, usando tu PC y tu conexión a Internet, y ganar un sueldo de entre 400.000 y 800.000 pts. al mes, puedes ir a la siguiente página web para informarte acerca de nuestro sistema: http://www.geocities.com/teletrabajo_soda/index.htm. Si no estás interesado, por favor, te ruego admitas mis más sinceras disculpas.”(OP 102, setembre 2000)

“Si estás interesado en conocer formas para ganar dinero fácil en Internet: leyendo e-mails, navegando, opinando, etc, visita: <http://members.xoom.com/sodamoney/index.htm>. Suerte y Buenas Ganancias. automo@MIXMAIL.COM”(OP 102, setembre 2000)

Uns altres exemples d'oferta d'estructura piramidal, molt freqüent en el treball domiciliari i també present pels teletreballadors és la que a l'autor del mail li paguen per cada adreça que aporta i és per això que no s'ha de contactar directament amb la casa ofertant sinó amb el que ha enviat l'e-mail. És una manera d'obtenir adreces i la identificació de les persones per després poder fer-ne un ús que en podríem dir fraudulent o si més no es pot fer una utilització sense el coneixement de la persona que ha facilitat les dades:

“no se si estais enterados de esta gran oportunidad de teletrabajo. Se trata de formar una red comercial para vender la TV interactiva. Consiste en un aparato similar a un

descodificador de canal+ que permitirá el acceso a internet con un mando a distancia. La empresa trabaja en asociación con Uni2. Si estais interesados, podeis enviarme vuestros datos y yo os registro para que podais empezar a trabajar expandiendo vuestra propia red. La empresa empezará a funcionar a finales de enero. De momento se están llevando a cabo presentaciones por toda España y firmando los contratos con los comerciales. Enviarlos a mi dirección e-mail. Se trata de un trabajo serio y una forma fácil de ganar dinero trabajando desde casa. En Estados Unidos es un campo que está creciendo de forma exponencial. La fusión que acaba de tener lugar entre Time-Warner con AOL lo demuestra, ya que apuestan fuerte por la TV Interactiva (La Vanguardia del 11 enero).” (Op 55, gener 2000)

“Hace unos días envié a la lista una dirección que me fue a su vez enviada en la que a cambio de recibir correos publicitarios una empresa te paga, era www.contupermiso.com. Evidentemente, a mi me interesaba dar a conocer la dirección porque a algunos de los colisteros os podría interesar y a cambio de la información alguien incluso podría poner mi dirección en el campo correspondiente (no entro). Ahora os envío una dirección de similares características, una empresa norteamericana con ocho meses de vigencia en la Web, www.alladvantage.com en la que te pagan también pero esta vez por navegar y a la vez recibir en una aplicación que mandan en forma de banner. En "contupermiso" tienes que enviar tu CIF, cosa que a mi me parece innecesaria y a su vez peligrosa, pero en esta (más al estilo yankee) solo dando tu dirección ya te mandan el cheque. La novedad es que después de ocho meses, Alladvantage ha fabricado una "viewbar" que llaman ellos para España, después de venir funcionando en distintos países angloparlantes. Y cómo no, os envío mi código por si alguien está interesado en esto y quiere hacerme un favor simplemente: CWF-800” (Op 57, gener 2000)

“ESTO ES UN TRABAJO, y como tal requiere de esfuerzo, dedicación y constancia, si usted posee estas cualidades, le aseguro que muy pronto empezará a ver los resultados.(...) Este negocio puede generar fácilmente una entrada de dinero de \$1,500.00 a \$3,000.00 USD al mes, con sólo dedicarle un tiempo medio (más o menos 10 horas por semana, una hora y media diaria). Sí usted le dedica más tiempo (más o menos 30 horas por semana), basándome en estadísticas recogidas de mis actuales clientes (y mi propia experiencia personal), sus ganancias pueden estar entre \$2.000 US y \$6.000.00 Us/mes. Todo depende de su seriedad, profesionalismo y constancia trabajando. (...) Si la información arriba explicada le interesa, y a usted le gustaría más información específica acerca de este negocio, por favor envíeme un E-mail a: seroma@cantv.net poniendo en