

CAPITOLO 2

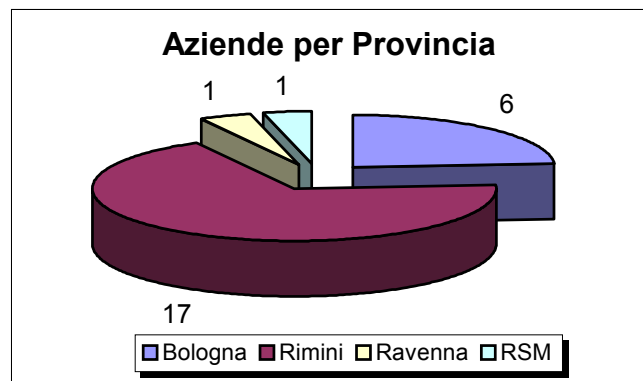
INVESTIMENTI TIC CAMBIAMENTI SUL LAVORO E COMPETENZE INFORMATICHE NELLE IMPRESE DELL'EMILIA ROMAGNA

LE TIC IN AZIENDA

Obiettivo e caratteristiche dell'indagine

I propositi di questa indagine preliminare sono fondamentalmente due: a) realizzare una prima ricognizione sulla diffusione, la consistenza e la natura dei cambiamenti organizzativi e sul lavoro prodotti dagli investimenti TIC delle imprese dell'Emilia Romagna; b) compiere una prima verifica sullo stato dell'aggiornamento e dell'adequazione delle competenze degli occupati.

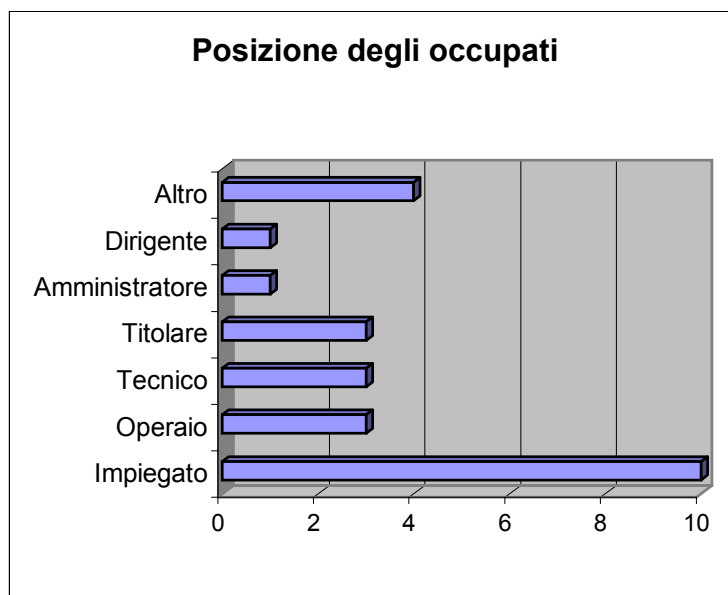
L'indagine, realizzata nella prima metà del 2003, come nelle previsioni ha coinvolto 25 occupati, provenienti da 17 aziende della provincia di Rimini, 6 della provincia di Bologna e 1 rispettivamente di Ravenna (Faenza) e della Repubblica di San Marino.



Le aziende degli occupati intervistati operano nei servizi

(5), nelle costruzioni (4), nei mobili e nel settore metalmeccanico (2), poi nei trasporti, produzione di tappeti, chimica, abbigliamento, alimenti, software, elettronica (tutti rappresentati da una unità), per finire con altre 4 imprese che non specificano il settore di attività.

Sono aziende costituite in prevalenza come società di capitale (15), seguite da ditte individuali (6), società di persone (2) e da una Associazione di categoria. La maggioranza (20) ha un numero di addetti inferiore a quindici, in tre casi non sono superati i cinquanta, e solo due imprese oltrepassano i cento occupati.



Tra gli intervistati, 13 uomini e 12 donne, il gruppo più numeroso è costituito dagli impiegati (10), seguiti dai tecnici, gli operai e i titolari d'impresa, tutti con tre unità, poi un dirigente e un amministratore, per finire con quattro che non specificano.

La maggioranza (19) ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato, due a tempo determinato, mentre per il resto vigono altri rapporti. La fascia

d'età più rappresentativa è quella compresa tra 25 e 44 anni (15), a seguire sei intervistati che rientrano in quella tra 45 e 64 anni e due tra 18 e 24 anni.

Il titolo di studio più frequente è il diploma superiore (15), poi la laurea (4), e con lo stesso numero di casi il titolo professionale e la terza media (3).

L'area aziendale di attività, dove lavorano cioè gli intervistati, più rappresentata è la produzione (7), seguita dal commerciale e dall'amministrazione (5 ciascuno), dalla comunicazione e dall'ufficio tecnico.

La diffusione delle TIC in azienda

Come è stato già rilevato nel primo capitolo, il ritmo, l'intensità ed il tasso di innovazione non procede in modo uniforme nelle grandi, nelle medie e nelle piccole imprese, com'è il caso della totalità delle aziende di riferimento di questa indagine.

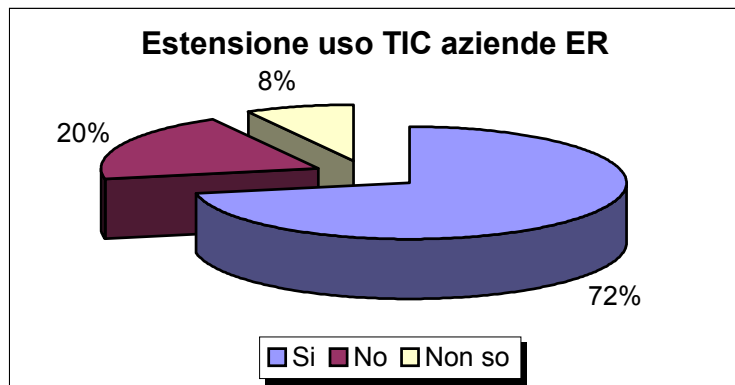
Ciò premesso, negli ultimi due-tre anni l'uso delle nuove tecnologie (Pc, software, posta elettronica, Internet, ecc.) ha fatto la sua apparizione o si è rafforzato in sette aziende su dieci¹ di quelle che occupano i lavoratori intervistati, percentuale leggermente inferiore a quella rilevata da un'indagine della

Commissione Europea che, nel 2001, attribuiva l'uso delle TIC al 77 per cento delle micro imprese italiane, risultando tra le più basse d'Europa².

Le aree aziendali maggiormente coinvolte nell'adozione delle nuove tecnologie sono soprattutto gli uffici (in

due aziende su tre) e un po' meno i reparti della produzione (una azienda su quattro).

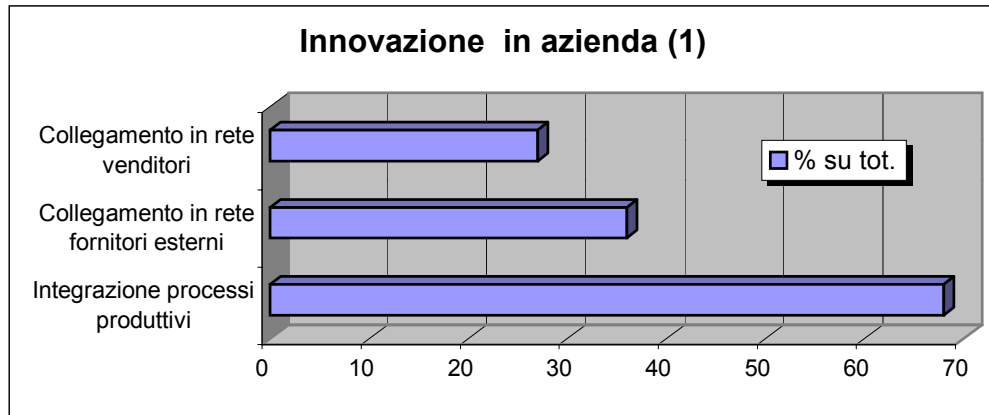
Tra le aziende che non hanno fatto nessun progresso nell'uso delle TIC spiccano diverse del ramo servizi.



A cosa sono serviti, oppure come sono stati utilizzati, gli investimenti nelle nuove tecnologie? In due casi su tre a supportare una migliore integrazione dei processi produttivi e di lavoro interni. In una azienda su tre a mettere in rete i fornitori esterni e in una su quattro a collegare in rete venditori e rappresentanti.

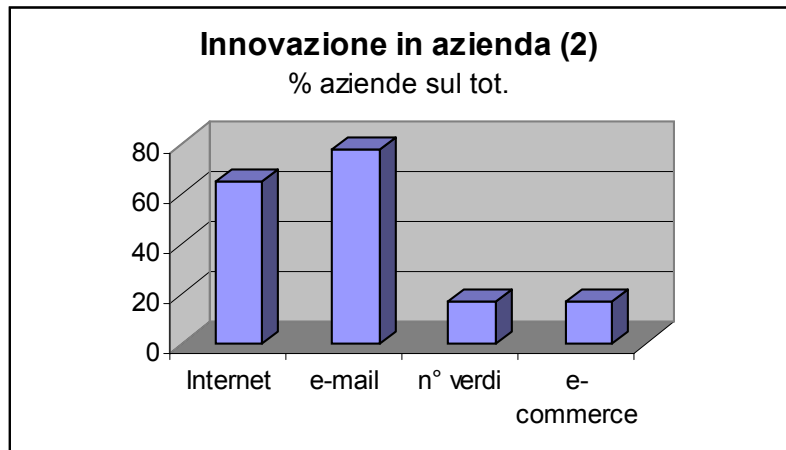
¹ Nota metodologia: da qui in avanti le percentuali sono calcolate solo sulle risposte effettivamente date.

² EC, Survey on e-commerce 2001.



Solo in una azienda su cinque però l'investimento TIC ha coinvolto integralmente l'intera organizzazione aziendale, dai processi produttivi interni, alla rete dei fornitori e dei venditori, condizione ritenuta essenziale per ottenere un reale aumento di produttività.

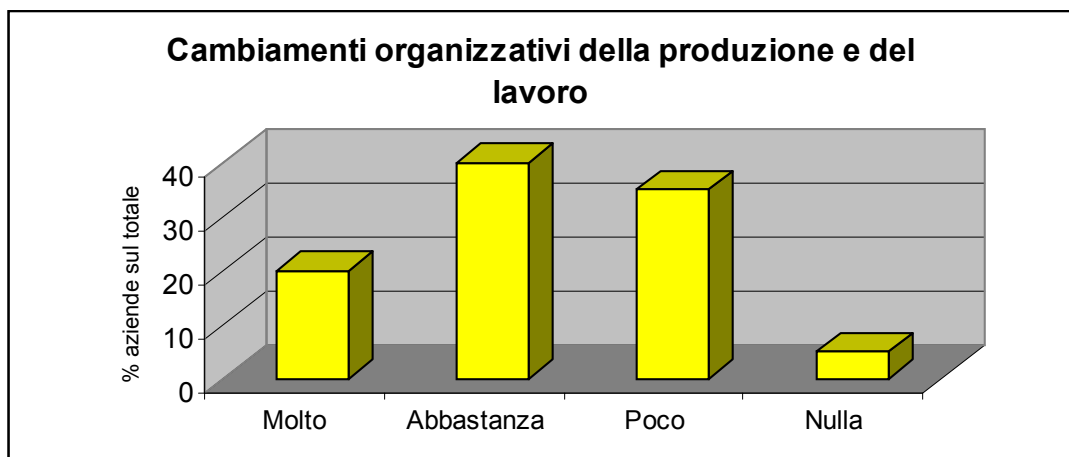
Prosegue inoltre la diffusione della posta elettronica e la costruzione di siti Internet aziendali: la prima già disponibile in quattro aziende su cinque ed i secondi in due su tre.



E' invece meno comune (solo una impresa su sei)

l'attivazione di numeri verdi o call center, oppure aziende che fanno ricorso, per comprare o vendere, al commercio elettronico.

Nell'insieme gli investimenti TIC hanno modificato, stando all'opinione dei propri dipendenti, l'organizzazione della produzione e del lavoro: "molto o abbastanza" nei due terzi circa della aziende e "poco o nulla" nella quota restante.



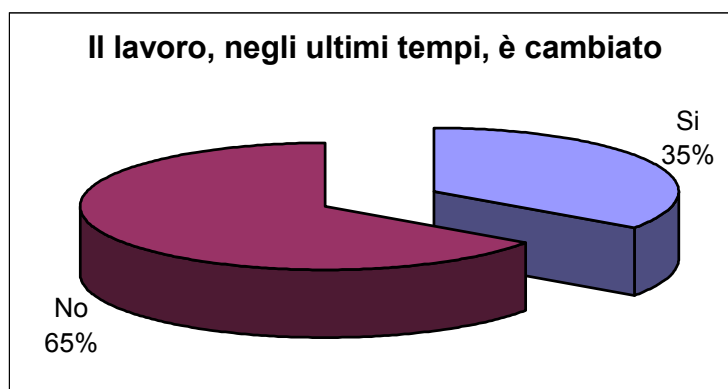
Tra i cambiamenti introdotti in azienda e facilitati dalle TIC si citano espressamente:

- il raggiungimento della certificazione ISO 9000
- un migliore scambio di informazioni con i fornitori
- l'ottenimento di informazioni statistiche meglio utilizzabili
- una velocizzazione e semplificazione del lavoro
- l'adozione di una organizzazione interna più efficiente
- un maggiore disponibilità di informazioni tramite Internet
- la possibilità di avere tutto ciò che necessita in linea
- la posta elettronica che ha completamente cambiato la comunicazione con la sede centrale e le 103 sedi provinciali: aggiornamenti, circolari, contabilità, verbali, bilancio, ecc., tutto viene adesso inviato tramite posta elettronica
- la computerizzazione del processo di torrefazione del caffè
- un programma per la gestione del prodotto dalla nascita alla vendita, passando per magazzino
- un aumento della produzione

Ovviamente la diffusione delle TIC non poteva avvenire da sola, soprattutto nelle aziende più piccole che dispongono di competenze specialistiche limitate. Infatti è aumentato, in almeno quattro aziende su dieci, il ricorso a personale esperto in campo informatico, via consulenze esterne o assunzioni dirette. Questo sta a significare che se si investe in innovazione, si crea anche nuovo lavoro.

Il lavoro dopo le TIC

Se, in termini generali, nella maggioranza delle aziende l'organizzazione della produzione e del lavoro è cambiata, in questo paragrafo la lente d'ingrandimento si poserà più specificatamente sui mutamenti del lavoro degli intervistati e sul modo in cui la formazione, in azienda e fuori, ha accompagnato l'intero processo.

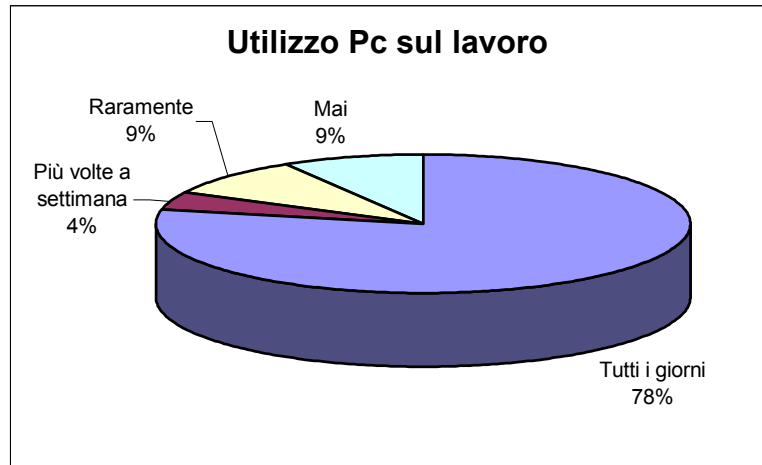


Per cominciare, il lavoro effettivamente svolto dagli intervistati è cambiato in più di un caso su tre, restando invece invariato per tutti gli altri. Questo apparentemente contrasta con i due terzi che avevano dichiarato, poco sopra, che l'organizzazione della produzione e del lavoro, nella loro azienda, era

cambiata "molto o abbastanza". La differenza di giudizio potrebbe essere spiegata dal diverso riferimento della domanda: generale nel primo caso, più diretta e personale nel secondo. In altri termini, è probabile che l'organizzazione complessiva del lavoro sia effettivamente cambiata, ma che per molti le mansioni svolte siano rimaste a grandi linee le stesse. Da qui la diversità della risposta.

All'unanimità però, chi ha sostenuto che ci sono stati cambiamenti ne attribuisce la paternità, totalmente o parzialmente, alla componente informatica.

Dato che trova una conferma nell'uso, per una grande maggioranza divenuto quasi quotidiano, del computer sul lavoro (da ricordare però che la maggioranza degli intervistati fa parte dei "colletti bianchi").



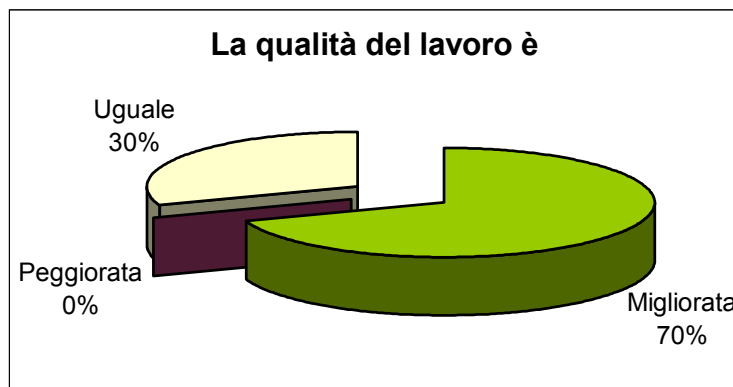
Relativamente alla definizione che ciascuno da al proprio lavoro, due su tre lo descrive "semplice e standardizzato", essendo invece indicato come "complesso" da tutti gli altri.

Sono cambiati di più i lavori semplici o quelli complessi? Le risposte non consentono una divisione così netta come verrebbe da pensare, perché la situazione reale è più variegata. Chi svolge un lavoro semplice infatti da indicazioni esattamente contrapposte: metà denuncia un cambiamento nei contenuti del proprio lavoro, mentre l'altra metà ritiene che sia rimasto invariato.

Contrariamente alle attese, chi svolge un lavoro complesso ritiene invece, in cinque casi su sei, che tutto sia rimasto pressoché uguale.

In sintesi, sembra che la propensione ai cambiamenti sul lavoro tocchi più le mansioni semplici che quelle giudicate complesse.

Il quadro di riferimento, stando sempre alle risposte degli intervistati, si completa aggiungendo: a) che la metà esatta di loro svolge il proprio lavoro da solo, mentre l'altra metà lo realizza in squadra; b) che un intervistato su cinque porta a termine le mansioni



assegnate in completa autonomia, godendo invece il resto di una autonomia parziale.

Infine, la qualità del lavoro (intesa come interesse, piacevolezza, fatica, ritmo, ecc.) è migliorata in oltre due terzi delle situazioni, ed in nessun caso è

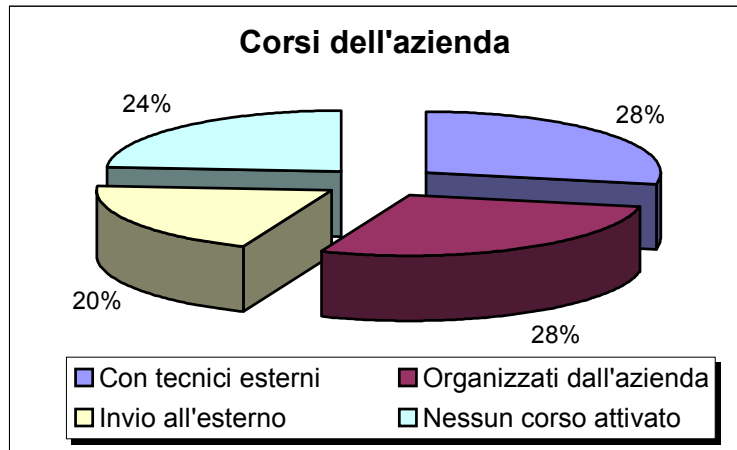
peggiorata. Opinione che quasi sempre condividono con i colleghi. Questo conferma affermazioni dello stesso tenore contenute in documenti della CE e di cui si da conto nella prima parte di questa indagine.

La formazione e le TIC

Cambiamenti organizzativi, diffusione dell'uso dei computer, acquisto di nuovi macchinari e miglioramento della qualità del lavoro sono di frequente accompagnati

dalla formazione del personale, in azienda oppure fuori. Questo può avvenire ricorrendo a varie modalità. In più di un caso su quattro l'arrivo di nuove macchine viene accompagnato dalla visita in azienda di tecnici esterni che ne illustrano, ai diretti interessati, il funzionamento. In un uguale numero di casi è l'azienda stessa ad organizzare, per il gruppo, il reparto o il settore, corsi specifici di formazione interni.

In un caso su cinque invece l'azienda preferisce inviare il personale interessato a frequentare corsi esterni. Così solo in una azienda su cinque la formazione risulta completamente assente.



Nella stragrande maggioranza, nove casi su dieci, il personale intervistato ha comunque usufruito di precedenti percorsi formativi, dentro o fuori il posto di lavoro.

Il più delle volte l'iniziativa di iscriversi ad un corso esterno, non organizzato dall'azienda, viene presa dagli stessi interessati ed accolta favorevolmente dall'impresa medesima, che ne autorizza la frequenza in orario di lavoro. Altre volte, come abbiamo visto, è l'azienda a proporlo al dipendente.

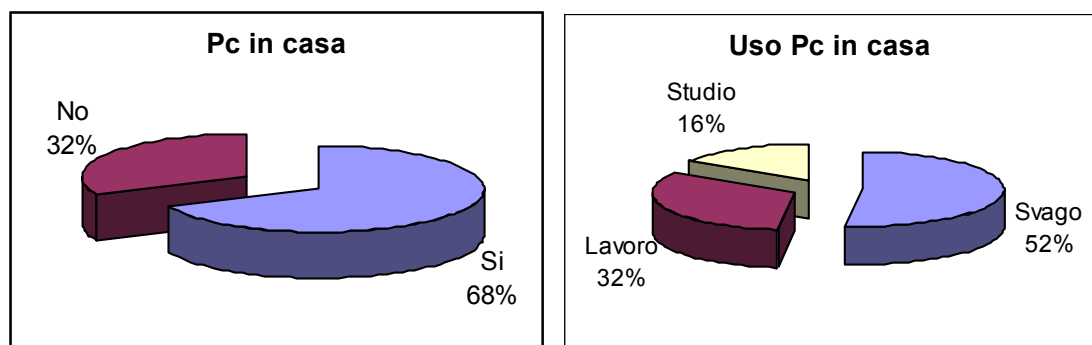
LE NUOVE TECNOLOGIE FUORI DELL'AZIENDA

Il Pc in casa

Data la pervasività del mezzo è molto difficile, anche se può capitare, che chi utilizza con una certa frequenza un Pc sul lavoro non ne abbia uno anche a casa. Infatti due intervistati su tre dichiarano di possedere un Pc a domicilio, che utilizzano regolarmente per svago nella metà circa dei casi, per lavoro un caso su tre e per studio nei casi restanti.

In casa però l'uso del Pc si dirada (comprensibile dopo averci passato una giornata o quasi di lavoro): metà lo impiega più volte a settimana, un terzo più volte al mese o ancora più raramente, mentre ne fa un uso quotidiano solo uno su sei.

All'incirca le stesse proporzioni si ripropongono con i collegamenti a Internet, con l'unica differenza costituita da uno quinto delle persone che, da casa, non si collega mai.



Considerando che la metà circa non ha mai frequentato un corso di informatica, è da presumere che una discreta percentuale sia autodidatta, oppure sia stata aiutata, in famiglia o fuori, da qualcuno più esperto.

Valutando le TIC

Per ultimo, considerando i profondi mutamenti che stanno investendo il mondo del lavoro, è stato chiesto di formulare un giudizio sugli effetti di medio-lungo periodo dell'introduzione delle TIC: in sostanza se per gli intervistati queste rappresentano un pericolo oppure una opportunità.

Rafforzando quanto dichiarato in precedenza ad una domanda quasi simile, più dei quattro quinti ha risposto che le TIC migliorano il lavoro e poco meno della metà che rappresentano una opportunità. Al contrario, una percentuale molto piccola ritiene che mettono a rischio i posti di lavoro o che sono adatti ai giovani ma meno agli occupati di maggiore età (il totale è superiore a cento perché erano possibili più risposte).

IN SINTESI

- La Commissione Europea individua nell'insufficiente attività innovativa e nella modesta diffusione delle TIC le principali cause della lenta crescita della produttività in Europa
- Il settore TIC rappresenta, nel 2001, il 7,5 per cento del Pil europeo
- Nel 2001, la metà dei lavoratori europei utilizza un computer per lavoro
- In Italia, tra generici, esperti e tecnici specialisti, le TIC sono riuscite a penetrare nel lavoro della metà circa degli occupati (che sono 22 milioni)
- In Emilia Romagna utilizza il Pc per lavoro un utente su quattro da casa ed uno su due fuori casa
- Da ottobre 2000 a giugno 2002 le famiglie europee con accesso alla rete sono aumentate dal 28 al 40 per cento. L'Italia, più indietro, è arrivata al 35 per cento, ma si riduce la quota di coloro che fino a qualche anno fa erano completamente esclusi
- Il *digital divide* esiste e colpisce le persone meno istruite, di maggiore età, di basso reddito e i lavoratori con professionalità deboli, che già avrebbero accumulato un ritardo, sulla media, di cinque anni
- Il tessuto produttivo italiano è molto scarso nei settori dove più importanti sono le dimensioni di scala e nei settori "high-tech"
- In Emilia Romagna, il 64 per cento delle aziende si serve di strutture esterne per la gestione (in outsourcing) di almeno un servizio in ambito TI
- Con grosse differenze tra gli Stati membri, a fine 2001 aveva ricevuto una formazione al computer il 30 per cento dei lavoratori europei, percentuale che scende 20 per cento in Italia
- Le imprese europee spendono per la formazione dei lavoratori adulti non più del 2,3 per cento del costo del lavoro e l'obiettivo è arrivare al 5 per cento entro il 2010
- Un rischio da evitare è quello del cosiddetto "*paradosso dell'accumulazione del capitale umano*", che cioè siano i più qualificati e meglio formati ad avere accesso alla formazione, lasciando indietro gli altri e favorendo così un apprendimento asimmetrico. Rischio presente anche in Emilia Romagna
- Nel 2001 le Pmi italiane, assieme alle greche, erano tra quelle che meno uso facevano delle TIC in Europa
- Le aziende della Regione con più di 49 dipendenti dispongono mediamente di circa 43 personal computer ogni 100 addetti, un livello lievemente superiore alla media italiana. Il collegamento alla rete internet è generalizzato e l'88 per cento degli intervistati dispone di un sito aziendale
- Negli ultimi due-tre anni l'uso delle nuove tecnologie (Pc, software, posta elettronica, Internet, ecc.) ha fatto la sua apparizione o si è rafforzato in sette aziende su dieci di quelle che occupano i lavoratori intervistati (quattro su cinque hanno meno di 15 addetti)
- Le aree aziendali maggiormente coinvolte nell'adozione delle nuove tecnologie sono soprattutto gli uffici
- Posta elettronica e siti Internet aziendali: la prima è già disponibile in quattro aziende su cinque ed i secondi in due su tre
- Con le TIC il lavoro è cambiato "molto o abbastanza" in due aziende su tre, ed è migliorato nel settanta per cento dei casi

- In una azienda su quattro i lavoratori non hanno usufruito di nessun corso di formazione