

OBJECTIUS I IMPACTES DE LA INFORMATITZACIÓ DEL TREBALL EN EL SECTOR TERCIARI *

(consideracions generals i qüestions metodològiques)

Céline Saint-Pierre
(*Universitat del Québec a Montréal*)

Dues menes d'objectius guien la nostra tasca d'investigació. D'entrada, es tracta de comprendre i analitzar els processos d'informatització i de mesurar els impactes sobre l'ocupació, l'organització del treball, les qualificacions i la formació professional, provocats per la implantació de les tecnologies de la microelectrònica en les diverses branques del sector terciari i principalment en les categories d'ocupació destinades majoritàriament a les dones. En segon lloc, aquest estudi vol contribuir a l'anàlisi sociològica de les capes socials anomenades colls blancs per uns, capes intermèdies o mitjanes per altres. Havent estat massa temps el parent pobre de la sociologia de les relacions socials, aquestes capes socials i les realitats socials que se'n deriven exigeixen una renovació de les problemàtiques pròpies de l'anàlisi de les classes socials. A més a més, les transformacions dels processos de treball propis de la producció de «serveis» i de les activitats de les grans administracions exigeixen també una renovació dels conceptes bàsics de la sociologia del treball. Aquestes eines de coneixement de la societat industrial, es revelen insuficients per a analitzar els canvis actuals que afecten el sector terciari i les capes socials que l'envolten. Ens és impossible tractar tots aquests aspectes en el marc d'aquest article, però ens semblava important situar els límits d'aquesta tasca, que serà també la que guiarà la nostra investigació en els pròxims anys. Malgrat tot, ens proposem repassar alguns

* Text escrit a partir de la comunicació presentada al col·loqui «*Cambio Social y Modernización*», València, 11 de gener de 1986, organitzat per l'Associació Espanyola de Sociologia. (Traducció de Mercè Filella.)

dels nostres interrogants en el transcurs de la present anàlisi d'algun dels grans impactes.

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I OCUPACIÓ

L'impacte de la informatització del treball sobre l'ocupació en el sector terciari és sens dubte la qüestió més discutida actualment. Ara bé, cal desconfiar de les previsions generals o globals respecte al conjunt del sector terciari i examinar de manera específica el comportament de cadascun dels subsectors o branques abans de formular un diagnòstic. En l'avaluació de les conseqüències de la informatització del treball sobre l'ocupació, sembla important fer les següents distincions:

a) No confondre pas *ocupacions i llocs de treball*.¹ Això permet delimitar millor els tipus de feines que es veuen afectades per la informatització i que estan destinades o bé a desaparèixer, o bé a ser transformades, o fins i tot creades; i fer, a continuació, un balanç global en termes de volum d'ocupació d'una empresa o sector. Així, un conjunt de llocs de treball poden ser abolits en una empresa sense que, per això, el saldo global sigui negatiu per al conjunt del sector.

b) Cal també observar per separat les categories professionals d'un sector. Podrem adonar-nos millor de les conseqüències reals de la informatització sobre cada cos professional. Això és el que ens permet dir que, en la fase actual d'informatització, categories professionals com ara les secretàries-mecanògrafes es veuen molt més afectades per la informatització del treball que no pas els analistes-programadors. Aquesta distinció ens permet d'aquesta manera seguir de prop l'evolució de les transformacions de la composició professional del sector terciari en funció de la implantació dels instruments de la microinformàtica.

c) Cal també distingir els nivells jeràrquics en una empresa determinada. Sembla ja clar que els impactes varien segons el lloc ocupat en l'estructura de quadres de l'organització: quadres superiors, quadres intermedis, i subalterns i empleats. Aquesta diferenciació permet estudiar el grau d'utilització dels instruments informàtics segons el lloc ocupat en la línia jeràrquica de l'empresa i per a quines feines o tipus d'activitats es fan servir. Aquestes indicacions esdevenen de gran valor quan es tracta d'avaluar el grau d'utilització dels nous instruments i de fer previsions en matèria d'abolició o de creació de llocs de treball.

1. Olivier Pastré, *L'informatisation et l'emploi*, París, La Découverte, Maspéro, 1983, p. 22.

Una altra advertència s'afegeix a les precaucions metodològiques que acabem d'esmentar. Cal ser molt prudent en la utilització i la transposició de dades provinents d'altres països i no aplicar-les mecànicament. És necessari, per a apreciar-ne la validesa i establir-ne el grau de significació, restablir el context en què aquestes dades es produeixen i fer ressaltar les dimensions que amaguen.

Sembla cada cop més evident que caldrà esperar encara alguns anys abans d'estar en condicions de fer una avaluació adequada dels efectes de la informatització de tipus buròtic * o d'oficina sobre l'ocupació. Diversos factors contribueixen a explicar aquesta situació. Els enumerarem breument, però creiem que revelen una situació pròpia de moltes empreses de diversos sectors de nombrosos països de l'OCDE. D'entrada, es reconeix ara per ara que la informatització s'ha produït a un ritme més lent del previst. Això s'explica per la inadequació dels materials proposats per respondre als objectius de producció en els diferents tipus de servei; la resistència i la incertesa dels patrons i dels dirigents d'empreses enfront d'aquestes noves tecnologies constitueixen també una causa de bloqueig per a l'entrada dels nous instruments informàtics a les empreses. D'altra banda, l'abolició de llocs de treball és més ràpida que la creació de nous llocs i aquest fet ha estat fins ara més visible.

Allò que destaca clarament és que, més enllà de tots aquests factors que han interferit, és veritat, sobre el nivell d'ocupació, és el context macroeconòmic en què aquestes tecnologies han estat implantades el que ha tingut el paper més important. La crisi econòmica de 1973 i la recessió de 1982 han estat determinants en la formulació d'estratègies d'implantació i en la definició dels objectius a assolir. Fins ara aquestes noves tecnologies han estat sobretot investigades pels estalvis de mà d'obra que permeten i, a més, com a mitjans d'increment de la taxa de productivitat.

Sembla que si, des de la industrialització, els canvis tecnològics han permès un creixement del volum global de l'ocupació malgrat la supressió de milers de llocs de treball en alguns sectors, els que marquen el període actual, especialment en el sector terciari, condueixen més aviat cap a la seva disminució real. Segons un informe de l'OCDE, aquestes constatacions obeeixen «a les possibilitats d'estalvi de mà d'obra ofertes per aquestes tecnologies i a l'amplitud de llur camp d'aplicació».² Aquestes possibilitats

* Nota de traducció: el desconeixement del terme m'ha dut a traduir el mot *bureautique* per «buròtic» en aquest cas. Més endavant trobarem la «buròtica» com a traducció de la *bureautique*.

2. OCDE, *Perspectives de l'emploi*, París, 1984, p. 5, citat en un altre document de l'OCDE, *Technologie et emploi*, Direction de la Science, de la Technologie et de l'Industrie, París, DSTI/SPR/85.3.

es veuen accentuades «per la situació econòmica actual, que privilegia la racionalització i la reducció de costos».³ És una qüestió que preocupa més encara quan, a la majoria dels països de l'OCDE, els nivells d'atur són prou elevats i quan allò que es creia que seria un fenomen conjuntural es considera actualment cada cop més com a estructural.

«S'estima, en efecte, que caldria crear cada dia 20.000 noves ocupacions netes entre 1984 i 1989 per a retornar el nombre d'aturats en els països de l'OCDE al seu nivell de 1979.»⁴

És, doncs, extremadament difícil de discernir allò que correspon a la implantació de tecnologies noves d'allò que correspon al context macroeconòmic pel que fa a l'explicació de la taxa d'atur dels anys vuitanta.

Les pràctiques de les empreses canadenques i quebequeses en matèria d'ocupació es poden resumir de la manera següent: res d'acomiadaments massius directes, però sí versions deformades d'aquests amb el tancament de sucursals o de seccions d'empreses i amb els desplaçaments geogràfics lligats a reagrupaments de sucursals o seccions. Molt sovint, el personal afectat és majoritàriament compost per dones que no poden assumir aquests desplaçaments a causa de llurs càrregues familiars, i d'aquesta manera perden la feina. D'altra banda, els empleats que pleguen no són pas reemplaçats. Es creen pocs llocs de treball nous i les empreses transformen sovint les feines fixes en llocs de treball a temps parcial, amb contractes temporals o treball a hores. Els nous llocs de treball formen part sobretot de la categoria d'allò que s'anomena treball ocasional o sota contracte de durada fixa o limitada.

En resum, podem dir que la introducció massiva de les tecnologies de la microinformàtica a les empreses i administracions permet una reestructuració del mercat de treball gràcies a la recerca d'una més gran flexibilitat d'aquest mercat i de les seves normes de funcionament. Les tendències actuals d'un desenvolupament econòmic basat en un mercat de treball exempt de coaccions sòcio-institucionals on la descontractualització i la desreglamentació esdevenen objectius buscats, es mantenen gràcies a les possibilitats quasi il·limitades de recurs a les tecnologies. És en aquest context, on les forces neoconservadores són dominants, que cal plantejar la qüestió dels impactes de la tecnologia de la microinformàtica sobre l'ocupació. Aquest context intervé directament en l'explicació de les tries que es fan en matèria de polítiques de mà d'obra i d'estratègies d'implantació

3. OCDE, *ídem*.

4. OCDE, *ídem*.

d'aquestes tecnologies. Si no es poden produir de moment avaluacions quantitatives exactes, per a cada branca i per al sector terciari en el seu conjunt, creiem tanmateix possible, tenint en compte els elements problemàtics que acabem de presentar, formular algunes previsions de caràcter qualitatiu.

TAYLORISME O BURÒTICA INTEGRADA: LA DIVISIÓ DEL TREBALL QÜESTIONADA?

La informatització del treball d'oficina es desenvolupa en tres fases bàsicament. Aquestes reflecteixen formes d'organització del treball i escales de qualificacions diversificades. La primera fase és la de la informàtica pesada característica de principis dels seixanta, si més no a la majoria de les empreses quebequeses. Es tracta simplement d'un conjunt de grans ordinadors centrals, d'una recollida de dades i un tractament en massa, d'una centralització de les operacions informàtiques efectuades per una categoria d'especialistes que treballa completament separada del conjunt de treballadors. El tractament informàtic es reserva per a algunes categories d'activitats i els coneixements necessaris per al seu desenvolupament es concentren en el si d'un grup reduït de professionals.

La segona fase pren com a punt de partida la meitat dels anys setanta amb la introducció de les màquines per al tractament de textos i les màquines per a escriure amb memòria. Aquestes s'utilitzen com a màquines d'escriure millorades i les operadores només utilitzen algunes funcions de la màquina. La manipulació de dades informatitzades és duta a terme per un nombre més gran d'empleats de l'empresa, però aquests no tenen cap contacte directe amb els ordinadors centrals i els instruments microinformàtics no són utilitzats encara com a tals. L'organització del treball roman tayloriana a nivell de les feines d'execució i la parcel·lació de les tasques respon més aviat a imperatius de burocratització que no pas d'automatització.

Actualment la majoria de les empreses del Canadà i de Québec, com també d'EUA (bancs, assegurances i grans administracions), es troben en aquesta fase en graus diversos. La informatització pesada predomina encara mentre s'introdueixen de mica en mica els nous instruments de la microinformàtica, que continuen acompanyant els instruments tradicionals d'oficina, com ara les màquines d'escriure i les calculadores. La implantació es fa servei per servei, sense planificació prèvia veritable tenint en compte el conjunt de l'empresa. No es produeix cap transformació significativa de les

formes de gestió i de les estructures d'autoritat de l'empresa, però sí que hi trobem l'inici d'una transformació del procés de treball i, més concretament, del contingut de les feines i de llur forma d'execució en els llocs subalterns. És la fase de transició i de preparació per a una entrada significativa de la microinformàtica en els llocs individuals de treball. Els dos sistemes de tractament de la informació continuen desenvolupant-se alhora, igual que les dues menes de saber: manipulació directa de dades per un cantó, i manipulació informàtica per un altre.

La tercera fase pot ser considerada com a fase de consolidació de la implantació de la microinformàtica. Aquesta no és utilitzada ja com a tecnologia de producció, sinó com a tecnologia de gestió. Forma part cada cop més dels instruments de treball dels dirigents d'empreses i dels quadres superiors. És la fase del que podem anomenar la buròtica integrada. Aquesta es basa en xarxes que connecten milers de terminals capaços de dialogar entre ells i amb ordinadors que tenen capacitats de memòria considerables.⁵ El model taylorià dona pas a una organització del treball que necessita la integració de les diferents funcions de l'empresa i el reagrupament de les feines realitzades per algunes categories del personal subaltern. Els empleats tracten ara directament la informació codificada per la informàtica, i la mediació de llenguatges informàtics entre els usuaris i les màquines ja no és gens ni mica necessària.

L'empresa del sector terciari, en aquesta fase, es troba en una cruïlla de camins. Les tecnologies basades en la microinformàtica permeten una reorganització del treball centrada en una revalorització dels continguts de les feines, un increment de les qualificacions exigides per a exercir-les, i una recomposició dels llocs de treball de manera que les feines de concepció per a les quals cal un saber professional poden ser incrementades i les feines banals, més pràctiques i rutinàries, minimitzades. Aquestes tecnologies permeten també un increment de l'automatització dels treballadors i de les treballadores en relació amb l'estructura de quadres. En resum, l'argument del determinisme tecnològic i dels imperatius de la tècnica no pot servir ja com a excusa d'una divisió de les feines fragmentades al màxim, ocasionant una desqualificació creixent dels llocs de treball.

Les possibilitats existeixen, però la tria és una altra, si més no ara per ara. Què és el que observem? D'entrada, una subutilització del material buròtic, fet que es dona de dues maneres: d'una banda, les empreses compren material i es plantegen a continuació el problema del seu ús, cosa

5. Pel que fa a aquest tema, vegeu Yves Lasfargue, *Vivre l'informatique, Micro-informatique, bureautique, robotique, télématique*, París, Institut Français de Gestion, Les Éditions d'Organisation, 1984, 191 pàgines; i Jean-Paul de Blasis, *Les enjeux-clés de la bureautique*, París, Les Éditions d'Organisation, 1982, 218 pàgines.

que n'alenteix la utilització i la rendibilitat; d'altra banda, el conjunt de possibilitats de producció del material no són utilitzades i els usuaris continuen essent els apèndixs de la màquina pel que fa a la manera de fer la seva feina, mentre que el contrari seria possible, com ja hem esmentat anteriorment. Molt sovint aquestes noves tecnologies refermen les formes tradicionals de gestió de la força de treball: supervisió electrònica, càlcul de rendiment, sotmetiment a disciplina del treball mental i físic.⁶

La reorganització de les feines es fa sobretot a partir del sistema de la polivalència, entesa com la juxtaposició o addició de feines diversificades però d'igual naturalesa pel que fa a llur grau feble de complexitat i llurs febles exigències de qualificació. Per als empleats subalterns la màquina esdevé una competència directa: perden el contacte amb el producte de llur treball però també una part important de llur competència o saber professional, que ha quedat integrada en els *logicials* amb els quals estan destinats a treballar. Segons com estiguin dividides les feines, l'automatització serà ràpida i els llocs de treball corresponents desapareixeran a curt termini.

Creiem que la buròtica pot recórrer a dos models d'organització del treball corresponents a dues formes d'organització de les relacions socials en l'empresa de tipus terciari: una que ha prevalgut fins ara en la producció industrial i en les administracions burocràtiques i que ha conduït, si més no en el treball de producció en sèrie, a allò que ha estat comprès com la crisi del treball, o crisi del taylorisme.⁷ La segona forma possible d'organització del treball fa referència a una reorganització completa de la gestió administrativa i sòcio-política de les empreses a través d'una distribució de llocs qualificats en diversos esglaons de l'estructura jeràrquica. Aquesta distribució exigeix una llarga operacionalització de les habilitats, tant les reconegudes com les tàcites, pròpies de les diferents categories de personal, d'un cantó, i una difusió de la informació necessària per a la gestió i per a l'administració de l'empresa, de l'altre.

Quina serà la via seguida per les empreses del sector terciari en els pròxims anys? La qüestió és crucial, ja que aquestes noves tecnologies interfereixen en la producció (com a tècniques de producció), però també en la gestió de la producció (en les formes de decisió i administració) i de

6. Céline Saint-Pierre, *Informatisation et disciplinarisation du travail: du fouet au logiciel en passant per l'OST*, als «Cahiers de l'ACFAS»; *Le contrôle social en pièces détachées*, «Cahiers de l'ACFAS», 1985, número 30, Montréal, Les Presses de l'Université du Québec, pp. 33-47.

7. Sobre la crisi del taylorisme, vegeu l'obra de M. Montmollin i O. Pastré, *Le taylorisme*, París, Éditions La Découverte, 1984.

la força de treball⁸ (com a suport de les formes de dominació i de submissió). També poden ser considerades com a tecnologies de producció i d'incorporació dels coneixements i de les habilitats pròpies de les categories de treballadors implicats a l'empresa. Per tant, interfereixen directament en la producció del model cultural. En aquest marc, actuen com a instruments de regulació dels processos de producció i d'adquisició de coneixements. No cal dir que l'anàlisi dels *logiciels* utilitzats en la producció i el tractament de la informació ocupa un lloc extremadament important en l'avaluació de les conseqüències socials d'aquestes tecnologies. Per a copsar del tot el significat de les transformacions socials que provoquen i per a situar ben bé el joc dels actors socials, cal examinar aquestes tecnologies en totes llurs funcions i com a objectiu del desenvolupament econòmic, social i cultural.

«Cal dir que després d'haver conegut una estandardització de les formes de producció dels béns durables (taylorisme), tot seguit de les formes de consum (fordisme), ¿coneixerem, amb la informatització i les tecnologies de la microelectrònica (buròtica, telemàtica), no solament una estandardització de les formes de produir el coneixement sinó també una uniformització dels productes nascuts de l'activitat de coneixement?»⁹

NOVES TECNOLOGIES, NOUS CONCEPTES?

Tot acabant, i en el marc d'aquesta problemàtica general, es plantegen qüestions específiques de la sociologia del treball que haurien de ser examinades seriosament. Us les deixem perquè hi reflexioneu, ja que per a nosaltres representen encara zones grises que contribueixen a crear la confusió en la comprensió dels processos que hem analitzat aquí. La primera qüestió fa referència a la noció de *control sobre el procés de treball*. És un criteri recordat per diversos investigadors per definir el nivell de qualificacions exigides per a respondre a les exigències d'un càrrec. Les feines considerades com a qualificades designen, segons la problemàtica més estesa actualment, les feines en què els treballadors tenen el control sobre les condicions d'exercici de llur treball i en què gaudeixen d'un grau important d'autonomia. Ara bé, amb el desenvolupament de les noves tecnologies de la microinformàtica, observem la creació de diversos llocs de treball que exi-

8. Céline Saint-Pierre, *op. cit.*

9. Céline Saint-Pierre, *Enjeux et défis du virage technologique en milieu de travail*, «Cahiers de recherche sociologique», Montréal, vol. 3, núm. 2, octubre de 1985, pp. 9-25. Aquests quaderns són editats pel Departament de Sociologia de la Universitat del Québec a Montréal.

geixen qualificacions altes sense que aquestes comportin necessàriament l'exercici del control sobre el treball a fer pels qui detenen aquests càrrecs. Cada cop més, treballadors i treballadores professionals són sotmesos a avaluacions de llur rendiment, a una supervisió estreta de llurs feines i pateixen temptatives d'introducció del càlcul de productivitat del treball realitzat. Les maneres de fer tendeixen a ser estandarditzades i l'avaluació del treball a fer, quantificada. Aquesta noció de control sobre el procés de treball com a indicador per a determinar el nivell de les qualificacions cal que sigui revisada. La clarificació conceptual s'imposa de cara a no confondre més aquestes dues nocions en l'anàlisi.

D'aquesta confusió entre control i qualificació es deriva una segona qüestió que ens sembla que cal subratllar. Es tracta de la tesi, determinista a parer nostre, que defensa que l'evolució del treball a les societats capitalistes està sotmesa a un vast procés unilineal de desqualificació progressiva. Aquest procés, que hauria començat amb la introducció del taylorisme o «organització científica del treball» a les manufactures a principis de segle, i més tard a les oficines i grans administracions,¹⁰ s'aniria, sempre segons aquesta tesi, eixamplant, amb la introducció de la informàtica tant en la producció industrial com en la producció de serveis. Aquest enfocament, molt estès en diversos estudis de la sociologia del treball, pren com a punt de referència l'obrер d'ofici típic de les empreses del segle XIX i analitza totes les altres figures del treballador (o de la treballadora) assalariat a partir de les característiques d'aquell. Aquesta tesi, segons el nostre parer, disfressa les especificitats pròpies de l'evolució dels diversos oficis i categories d'activitats de producció i impedeix d'aquesta manera copsar les tendències a la requalificació d'alguna d'aquestes feines, com és ara el cas amb la introducció de la informàtica. Ara bé, l'aplicació d'aquesta tesi té una conseqüència molt més important per al conjunt de treballadors i treballadores. Contribueix a legitimar una situació molt estesa en diversos centres de treball; ens referim al *desconeixement de les qualificacions reals* exigides per a dur a terme les diferents tasques redefinides amb la introducció de la microinformàtica en els diferents llocs de treball, i relacionades principalment amb tot el que té a veure amb la càrrega mental del treball. Aquest desconeixement condueix a un no-reconeixement de les pràctiques reals de treball i a una desclassificació contínua de diverses categories de feina.

La sociologia del treball haurà de patir una renovació conceptual i metodològica per tal de poder recollir adequadament les noves realitats de

10. Harry Braverman, *Travail et capitalisme monopoliste. La dégradation du travail au XXe siècle*, París, F. Maspéro, col·lecció «Économie et socialisme», 1976, 359 pàgines. Per a una crítica de les tesis de Braverman, vegeu especialment *The Degradation of Work*, ed. per Stephen Wood, Londres, Hutchison & Co., 1982, 238 pàgines.

treball lligades, entre altres coses, a la informatització massiva de la producció, tant material com intel·lectual. Aquesta renovació ens sembla encara més necessària en la mesura que el «treball», considerat com el pivot central de la societat industrial, pateix grans transformacions que són senyal de canvis socials profunds. Darrere la pantalla catòdica, la societat industrial interpreta el seu darrer acte. ¿O es tracta d'un entreacte que es prolonga una mica per tal de permetre als actors de modificar llurs papers segons les noves regles del joc, guardant, però, la mateixa decoració?