

Vivere e lavorare nella società dell'informazione priorità alla dimensione umana

Presentazione

Questo Libro Verde (Bruxelles, 1996 – COM(96) 389 def.) analizza per accenni le grandi trasformazioni, generate dal tumultuoso sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Un processo tuttora in atto con un immenso potenziale di elevati standard di servizi, di capillare diffusione delle conoscenze, di intensificazione delle relazioni interpersonali. Ma anche di forti preoccupazioni in quanto tecnologie fortemente pervasive della vita privata della gente, modificatrici dell'organizzazione e distribuzione del lavoro, generatrici di possibili nuove discriminazioni sociali e culturali (digital divide), diffusive di un pensiero unico, omologatrici dei gusti e dei comportamenti.

In più occasioni l'Unione europea è tornata su questo problema per spronare i singoli Stati membri ad attivare adeguate ed efficaci azioni politiche ed educative. Prima fra tutte un sistema di istruzione di qualità, finalizzato alla promozione delle risorse umane, alla crescita del capitale invisibile che è l'uomo, il solo idoneo a garantire un sviluppo "vero" della società e dell'economia e a svolgere un ruolo di guida e di controllo delle nuove tecnologie digitali

Questa attenzione al fattore "uomo" non sempre compare con tanta evidenza in altri documenti della Commissione. E' una novità della quale si prende positivamente atto con l'auspicio che non rimanga un'eccezione isolata tra le dominanti visioni di tipo funzionalistico ed economicistico.

La versione integrale del documento è rintracciabile sul sito dell'UE

(F.M.)

1. Lavorare nella società dell'informazione

Le preoccupazioni: la rivoluzione delle competenze e l'insicurezza del lavoro

(...) Negli ultimi 20 anni, abbiamo assistito a una **rivoluzione nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione** più profonda di quanto era stato previsto. Uno dei principali effetti delle nuove TIC è stata la sensazionale riduzione dei costi e dei tempi di memorizzazione, elaborazione e trasmissione delle informazioni. Tali mutamenti dei prezzi hanno avuto effetti profondi sui modi di organizzare la produzione e la distribuzione di beni e servizi e, pertanto, le stesse attività lavorative. Tali sviluppi contribuiscono a ristrutturare il lavoro, le strutture in termini di competenze e l'organizzazione delle imprese. In tal modo, essi stanno provocando trasformazioni decisive sul mercato del lavoro e sull'intera società.

Il mutamento nella struttura delle competenze, degli schemi di lavoro, delle imprese e della produzione di beni e servizi è sorprendente e pone diverse e nuove domande ai lavoratori e ai datori di lavoro. Le competenze statiche, basate sulle funzioni, le tecniche e i modelli tradizionali di gestione divengono inadeguati e rigidi in posti di lavoro che richiedono l'esatto contrario ai lavoratori e ai dirigenti: lo sviluppo di una nuova cultura industriale e d'impresa caratterizzata dalla flessibilità, la fiducia, l'impegno e la capacità di prevedere e guidare le trasformazioni.

Il tasso di distruzione di posti di lavoro in questo secolo non è tanto diverso da quello derivante da altre trasformazioni strutturali del passato. Più difficile è stabilire la **nuova natura di tale fenomeno**. I nuovi ritmi di trasformazione, e i nuovi modi di produzione che essi generano, richiedono competenze più ampie e nuovi processi produttivi per rispondere alle sempre nuove richieste del mercato. Ciò provoca notevoli preoccupazioni in termini di sicurezza del lavoro, gratificazione, obsolescenza delle competenze e rapporti tra schemi di lavoro e di vita; costituisce inoltre una nuova sfida per l'obiettivo, fatto

proprio dall'Unione europea, della parità di opportunità e di accesso. Questo non significa, tuttavia, che in futuro troveranno lavoro solo operatori altamente specializzati in tecnologia dell'informazione. I lavori tradizionali o manuali permarranno, ma diminuirà la loro importanza relativa.

I fatti:

Una economia basata sulla conoscenza

Le nostre economie si stanno trasformando da forme di produzione standardizzate e manuali a processi più diversificati basati sulle conoscenze. Proprio per questo motivo le TIC costituiscono **un'enorme opportunità** di migliorare la produttività e i salari reali, contribuendo in questo modo a rafforzare la crescita economica e a creare nuovi posti di lavoro.

Per molto tempo la rivoluzione tecnologica non si è riflessa in una più rapida crescita della produttività. Tale fenomeno ha provocato a sua volta un aumento limitato dei salari reali e basse aspettative dei consumatori, che hanno influenzato negativamente il desiderio dei consumatori di acquistare e quello delle imprese di investire e creare nuovi posti di lavoro. I motivi per cui le TIC non hanno portato a un aumento di produttività sono oggi ben documentati: in passato, l'introduzione di nuove tecnologie è stato ostacolato dalla mancanza di un'adeguata trasformazione organizzativa.

Malgrado tali problemi e frequenti affermazioni contrarie, l'economia e i mercati del lavoro dell'Unione europea sono notevolmente fluidi (...). In linea generale ciò prova che, quali che possano essere i problemi nel garantire una corretta integrazione delle TIC, essi non sono collegati a una mancanza di flessibilità nell'occupazione e nel numero di imprese. Negli ultimi anni si sono avuti esempi sempre più frequenti di introduzione delle TIC coronato da grande successo. La principale lezione che si può trarre da tali esempi è la necessità di una strategia integrata che colleghi l'introduzione delle TIC con l'istruzione e la formazione e con trasformazioni a livello organizzativo.

L'organizzazione di queste **"imprese flessibili"** si basa sempre più su procedimenti e sempre meno su funzioni specializzate. I lavoratori svolgono una serie di mansioni piuttosto che passare da un tipo di lavoro all'altro. Le imprese si stanno trasformando da organizzazioni gerarchiche e complesse con mansioni semplici in organizzazioni meno gerarchiche, più decentrate e strutturate a rete, con mansioni più complesse. La nuova impresa flessibile è stata descritta come una flotta di piccoli battelli che compiono lo stesso percorso, piuttosto che come una petroliera guidata da un punto centrale. E' importante comprendere che tale trasformazione non costituisce "Un nuovo modello" di organizzazione del lavoro, ma un processo verso prassi sempre migliori.

L'Europa ha riconosciuto la necessità di tali **trasformazioni organizzative**. Gli europei non mancano di idee innovative e dispongono di una forza lavoro relativamente ben qualificata. Le nostre debolezze, identificate dal Libro verde della Commissione sull'innovazione, riguardano la combinazione delle innovazioni tecnologiche e di quelle organizzative. Le **strategie di elevata qualità e ad elevate prestazioni** richiedono una formazione a livello di impresa, un'attenta configurazione delle mansioni e una rapida attuazione delle innovazioni. Il gruppo consultivo sulla competitività, presieduto dal Sig. Ciampi, ha studiato nuove forme di organizzazione del lavoro. I risultati di tale ricerca confermano che le innovazioni nell'organizzazione delle imprese hanno migliorato l'efficacia economica, contribuendo a proteggere e ad arricchire le attività lavorative.

**La prima sfida:
Nuove forme di organizzazione del lavoro.**

L'ostacolo più grave è costituito dalla scarsa consapevolezza delle nuove forme di organizzazione del lavoro e del potenziale positivo di un'organizzazione flessibile. I dirigenti hanno qualche ragione ad essere cauti a proposito di innovazioni che alterano i sistemi e le procedure che garantiscono attualmente un livello accettabile di prestazioni, entrando in un regno sconosciuto in cui vi è

incertezza su come completare il processo di trasformazione e sui tempi di attuazione. **Non esistono soluzioni prefabbricate.** La flessibilità delle tecnologie comporta che esse debbono essere integrate nell'organizzazione sociale del posto di lavoro, al fine di ottenere una combinazione competitiva di produttività, prestazioni e qualità. Il problema fondamentale è quindi come aumentare la consapevolezza del potenziale positivo collegato alle nuove strategie di organizzazione del lavoro (...).

**La seconda sfida:
Una strategia integrata**

Il nuovo concetto di una strategia integrata comprendente le TIC, l'istruzione e la formazione e le trasformazioni organizzative offre un notevole potenziale per sviluppare la competitività delle imprese e creare migliori condizioni di lavoro. Le piccole e medie imprese, che sono un elemento essenziale per la crescita dell'occupazione (specialmente le "microimprese") potranno trarre particolari vantaggi da tali trasformazioni poiché la concezione si basa proprio su piccole unità, in grado di adeguarsi rapidamente alle esigenze del mercato, decentrate e basate sul lavoro di gruppo (...).

**La terza sfida:
Modernizzare le istituzioni della vita lavorativa**

Oltre a sviluppare la consapevolezza del potenziale insito nelle nuove forme di organizzazione del lavoro, dobbiamo affrontare il problema della modernizzazione delle istituzioni e del quadro istituzionale della vita lavorativa. Il mondo del lavoro deve essere organizzato in modo tale da sostenere e agevolare gli sviluppi positivi, anziché ostacolarli. Ciò significa anche migliorare la qualità delle competenze e quindi delle strutture di istruzione e di formazione.

Occorre inoltre mettere a punto un adeguato quadro di riferimento giuridico e contrattuale (diritto del lavoro, contratti collettivi, relazioni industriali etc. in modo tale da migliorare la flessibilità delle imprese e degli individui non intaccando la sicurezza dei lavoratori...

2. L'occupazione nella società dell'informazione

Crescita senza lavoro e fine del lavoro?

Attualmente il massimo problema economico, sociale e politico europeo è l'elevata e persistente disoccupazione...Questa situazione deprimente ha fatto parlare di "fine del lavoro" e "crescita senza lavoro", soprattutto per l'effetto delle TIC sulla vita lavorativa...La transizione verso la società dell'informazione si sta già verificando e ciò provocherà inevitabilmente significativi mutamenti negli schemi di vita e di lavoro dei cittadini europei. La sfida consiste nel configurare la società dell'informazione in modo tale da non perdere le opportunità che essa offre senza indebolire la solidarietà degli europei.

Vi sono **tre aspetti** che meritano particolare attenzione nel presente Libro verde:

- gli effetti generali delle TIC sull'occupazione
- una gestione più efficace del processo di trasformazione delle mansioni
- l'effetto sui mercati del lavoro in termini di offerta e domanda di capacità e competenze.

Una crescita dell'occupazione

E' universalmente riconosciuto che l'Unione europea ha avuto, in media, un tasso di occupazione molto inferiore a quello degli Stati Uniti e del Giappone negli ultimi due decenni ...

Contrariamente ad alcune affermazioni (...) per cui il progresso tecnico può solo attuarsi a spese del lavoro, i dati esistenti suggeriscono che la crescita si è attuata secondo processi produttivi a intensità di lavoro leggermente superiore, non inferiore; il tasso di creazione di posti di lavoro è rimasto costante...

Il principale **impatto** delle TIC in rapporto all'occupazione è una radicale ristrutturazione delle mansioni e del mondo del lavoro. L'industria manifatturiera ha visto diminuire la propria importanza relativa, ma tale declino non è stato uniforme. Nell'ambito di questo settore, si sono persi posti di lavoro a basso contenuto di tecnologia, di specializzazione e di retribuzione. Per gli altri tipi di posti di lavoro si è avuta invece un'espansione.

La principale **fonte di crescita** dell'occupazione è il settore dei servizi. Gli aumenti provengono sia dalla parte più dinamica che da quella più tradizionale. Gli aumenti di occupazione connessi con le nuove tecnologie hanno più che compensato le perdite. La crescita dell'occupazione nei servizi è infatti stata più rapida in quei paesi che hanno investito maggiormente nell'applicazione delle nuove tecnologie...

Anche se è difficile quantificare nel lungo termine gli schemi di creazione di posti di lavoro nella società dell'informazione, **le previsioni** mostrano che si avranno nuovi posti di lavoro nell'intera economia: non solo nell'industria delle TIC e nei nuovi emergenti servizi multimediali, ma anche in tutti gli altri settori dei servizi e dell'industria, compresi quelli tradizionali o in declino...

Passività delle politiche del lavoro

Una conclusione che si può ricavare dai passati sviluppi del mercato del lavoro è che la lenta crescita dell'occupazione in Europa e la concomitante elevata e persistente disoccupazione debbono essere spiegate ricorrendo a fattori diversi da quelli tecnologici... La disoccupazione è divenuta prevalentemente di lunga durata e ha portato a una crescente esclusione sociale, come conseguenza della passività delle politiche del lavoro che offrivano prevalentemente aiuti in termini di reddito alla maggior parte di disoccupati, ma non nuove competenze per un nuovo avvio nel nuovo e più qualificato mercato del lavoro.

Con il mercato unico, l'Europa si sta avviando a una modernizzazione dell'economia.

Trasformazione delle mansioni

La distruzione o la creazione di posti di lavoro costituiscono una parte integrante del processo di trasformazione strutturale derivante dall'introduzione delle TIC. Le imprese possono fare molto per assorbire tali urti sviluppando i meccanismi di pianificazione dell'occupazione e vi sono attualmente numerosi esempi di politiche particolarmente creative negoziate tra le parti sociali. Ciò comporta non solo uno sviluppo dell'istruzione e della formazione, come precedentemente sottolineato, ma anche la trasformazione degli orari di lavoro, una moderazione salariale finalizzata al mantenimento dei posti di lavoro, una particolare attenzione dedicata all'equità nei processi di trasformazione e la compensazione attraverso la creazione di posti di lavoro nelle economie locali e regionali.

Al fine di gestire con efficacia il processo di trasformazione, dovranno essere **coinvolti tutti i protagonisti** economici e istituzionali - datori di lavoro, lavoratori, autorità pubbliche a tutti i livelli, istituzioni di istruzione e di formazione e servizi di sostegno alle aziende. ..Alla base del processo, se si vorrà che i lavoratori collaborino nel realizzare le continue trasformazioni richieste dalla società dell'informazione, dovranno essere individuati nuovi modi per gestire i processi di trasformazione delle mansioni...

Divario di competenze

La rivoluzione delle TIC svolge un importante ruolo nel funzionamento del mercato del lavoro, rimodellando le attività lavorative, le strutture di competenza e l'organizzazione del lavoro. Poiché la nuova tecnologia è una tecnologia dell'informazione, essa richiede non solo più solide basi nelle capacità di calcolo e nella alfabetizzazione, ma anche una nuova forma di competenza di base, la capacità di interagire con la nuova tecnologia, che potremmo definire "**alfabetizzazione informatica**"...

La vera sfida nella trasformazione e nel miglioramento delle competenze consiste nella riqualificazione di coloro che sono già all'interno della forza lavoro, formandoli ai nuovi requisiti della società dell'informazione. Tuttavia le competenze di base di molti lavoratori sono limitate e non è particolarmente elevato il livello di "alfabetizzazione informatica". I soggetti con una formazione professionale obsoleta o inadeguata incontrano particolari difficoltà a reinserirsi nel mercato del lavoro...

L'istruzione e la formazione

L'Europa ha bisogno di un sostanziale **aggiornamento e miglioramento** dell'istruzione e della formazione per affrontare la rivoluzione delle TIC e tenere il passo con i futuri sviluppi. Sono necessarie nuove interazioni tra lavoro e formazione, che sostituiscano le vecchie interazioni tra lavoro e non lavoro, in modo tale da consentire lo sviluppo di nuove capacità e competenze sempre più indispensabili.

Nel lungo periodo, l'Europa dovrà mettere a punto **una nuova architettura di istruzione e formazione** lungo tutto l'arco della vita e comprendente tutte le componenti dei sistemi di istruzione e di formazione, comprese le scuole e le prassi di istruzione e di apprendimento, con particolare riguardo alle esigenze di entrambi i sessi, coinvolgendo inoltre in modo più efficace gli anziani e i disabili...Ma è particolarmente urgente impedire la progressiva obsolescenza in termini di capacità e competenze della popolazione lavorativa adulta, utilizzando una strategia attiva nei confronti degli adeguamenti e dei cambiamenti dei processi produttivi... E' necessario essere rapidi e dotati di capacità di previsione, per evitare il circolo vizioso che riunisce in una spirale perversa la distruzione dei posti di lavoro, la disoccupazione di lunga durata e l'obsolescenza delle competenze, sempre più difficile da correggere col passare del tempo.

Quattro aree sono particolarmente importanti per migliorare l'attitudine ad occupare un posto di lavoro:

- *porre le basi migliori*: le basi delle nostre conoscenze e competenze sono poste nei primi anni di istruzione e i procedimenti

si evolveranno in parallelo con la società dell'informazione. La qualità e l'organizzazione dell'istruzione prescolare e scolare saranno profondamente influenzate. Sarà in particolare opportuno specializzare ulteriormente gli insegnanti e i formatori, in modo tale che la qualità della loro formazione iniziale e del loro sviluppo professionale continuo consentano di trarre tutti i vantaggi possibili dalle nuove TIC...

- *dall'insegnamento all'apprendimento*: ...l'istruzione e la formazione dovranno essere riorientati in modo tale che le istituzioni di insegnamento reagiscano in tempi sempre più rapidi ai cambiamenti in termini di competenze che si verificano nel mondo produttivo, stimolando la creazione di nuovi posti di lavoro e la produttività. Gli istituti di istruzione superiore hanno iniziato a porre le basi delle comunità di apprendimento del futuro; i loro sforzi dovranno essere sostenuti favorendo le partnership con le industrie e i servizi locali,...Poiché l'acquisizione stabile di quanto si è appreso è molto più elevata (80%) se si fa ricorso alla "pratica" piuttosto che alla lettura o all'ascolto (5-10%), il potenziale di autoapprendimento che utilizzi le TIC è immenso e, se configurato in modo corretto, può costituire un elemento fondamentale per superare il divario delle conoscenze. I principi base dell'istruzione e della formazione dovranno ancorarsi maggiormente sulla nozione di capacità di apprendimento, piuttosto che sui procedimenti formali.
- *imparare facendo*: "l'impresa che impara" deve emergere come una componente vitale della società dell'apprendimento. Coloro che operano nell'impresa utilizzeranno gli accessi elettronici alla conoscenza e all'informazione per aggiornare le proprie capacità e competenze. Ciò richiede nuove forme di partnership tra imprese, altre organizzazioni, insegnanti e formatori, garantendo la disponibilità delle nuove necessarie competenze. In tale prospettiva, è facile comprendere che il rinnovo dell'istruzione nell'ambito dell'orario di lavoro sarà più importante di una semplice riduzione di quest'ultimo...

- *riqualificazione, non dequalificazione*: il problema fondamentale è come reinserire nelle attività coloro che hanno perso il lavoro... Dovrebbe essere un diritto, non un obbligo, per tutti i disoccupati mantenere e sviluppare le capacità di base necessarie per la società dell'informazione, in modo tale da consentire un approccio efficace e dinamico al mercato del lavoro. La reintegrazione dovrebbe avere inizio molto prima che si scivoli verso la disoccupazione di lunga durata e lo scoraggiamento. E' questa la principale differenza tra le politiche attive e quelle passive...

Le nuove priorità

Vi è attualmente un ampio consenso in Europa sul fatto che l'istruzione e la formazione svolgono un ruolo fondamentale nella moderna politica dell'occupazione...Il fine di una nuova politica dell'istruzione e della formazione è di incentivare la flessibilità positiva nelle imprese e nel mercato del lavoro, che consente di adottare politiche macroeconomiche maggiormente orientate sullo sviluppo. ..l'istruzione e la formazione dovrebbero essere configurate sulle esigenze dell'apprendimento, con particolare riguardo alla lotta contro le diseguaglianze e le posizioni di svantaggio, al fine di liberare completamente il potenziale produttivo dell'intera popolazione (...).

3. Vivere nella società dell'informazione

Concentrazione o coesione?

Le TIC hanno un'enorme capacità di annullare le distanze e migliorare l'accesso ai servizi di informazione. Le nuove tecnologie e le nuove reti possono, se correttamente utilizzate, sviluppare il lavoro nelle aree ad elevata disoccupazione, ridurre gli svantaggi delle popolazioni meno favorite e delle regioni periferiche.

Ma vi sono anche preoccupazioni, che riguardano l'impatto delle TIC sulla coesione. Molti temono che le nuove tecnologie aumenteranno anziché ridurre le diseguaglianze esistenti, portando ad una concentrazione dei posti di lavoro e della produzione in poche regioni centrali. Vi sono inoltre preoccupazioni sullo sviluppo di una società a due velocità che privilegi coloro che dispongono delle informazioni rispetto a coloro che ne sono esclusi.

Le politiche pubbliche

Nelle nostre economie di mercato, vi sono potenti forze che spingono alla concentrazione. Per questo motivo sono necessarie altrettanto forti e coerenti politiche pubbliche che si pongano l'obiettivo di una corretta distribuzione e di una maggiore coesione sociale, al fine di equilibrare progresso economico e giustizia sociale. Le trasformazioni fondamentali, come la rivoluzione dell'informazione, rendono tali politiche ancora più necessarie ma offrono nuove opportunità di utilizzare le TIC per creare una società al tempo stesso coesa e produttiva...

Ottimizzare il quadro normativo

La **prima sfida** consiste nel massimizzare il potenziale implicito nella liberalizzazione delle telecomunicazioni e nello sviluppo di un nuovo quadro normativo, elementi fondamentali per il passaggio alla società dell'informazione...

Tuttavia, la liberalizzazione non recherà automaticamente tali vantaggi (...).

Le risorse umane

La **seconda sfida** è il rafforzamento delle risorse umane per stimolare la formulazione di strategie attive di coesione regionale, in modo tale da trarre tutti i vantaggi possibili dalla società dell'informazione....Le politiche delle risorse umane acquisiranno

una sempre maggiore importanza poiché la produzione di beni e servizi sarà sempre più basata sulla conoscenza. Le attrezzature TIC possono essere acquistate e utilizzate in tutto il mondo. Uno dei fattori essenziali per il successo, nel lungo periodo, di una regione è il livello di conoscenze dei suoi abitanti e la capacità di utilizzare le TIC....

Responsabilità e poteri

La **terza sfida** è l'utilizzazione della società dell'informazione per rafforzare la coesione sociale e sviluppare le capacità e le attitudini a partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita sociale ed economica, impiegando gli strumenti offerti dalla società dell'informazione per creare una società integrata. E' necessario dare priorità all'elemento umano, all'uso diretto da parte dei cittadini per incrementare il potere di informazione e non per creare o rafforzare le esistenti diseguaglianze tra coloro che dispongono delle informazioni e coloro che ne sono privi.

La società dell'informazione fornisce molte nuove possibilità per **migliorare la qualità della vita** dei cittadini europei, generando nuovi tipi di consumatori e di servizi pubblici, oltre che nuovi modi di accesso ai servizi esistenti. In particolare, molte forme di arretratezza e svantaggio potranno essere affrontate in modo nuovo.

Per ottenere questi risultati è necessaria una serie di attive politiche pubbliche in molti settori, tra cui in particolare la riqualificazione della forza lavoro e l'accesso alle strutture di istruzione, l'integrazione delle TIC nelle misure destinate al mercato del lavoro e allo sviluppo e sostegno delle comunità locali. E' inoltre opportuno aiutare i cittadini a comprendere i mutamenti che le nuove tecnologie comportano in settori come la rappresentazione democratica e i servizi, l'apprendimento e il tempo libero, l'assistenza e la cultura. Sia per le politiche pubbliche che per lo sviluppo di mercati per le TIC dovranno essere incrementate le possibilità di accesso, la partecipazione e la fiducia, senza dimenticare le preoccupazioni collegate agli equilibri generazionali, ai disabili e all'assistenza sanitaria. Non può inoltre essere trascurato il problema

dei sessi in termini di accesso e di più ampi effetti delle TIC sui mercati del lavoro...

Temi principali

Nel perseguire tali obiettivi, il Libro verde si concentra su **quattro temi** principali: il primo è la democrazia e l'importanza dell'accesso; il secondo riguarda la parità di opportunità tra uomini e donne; il terzo è la promozione dell'integrazione sociale, in particolare per i gruppi con particolari esigenze; il quarto è la sanità pubblica.

La *democrazia* non significa solo votare alle elezioni: essa implica anche la partecipazione e la rappresentazione in una serie di istanze decisionali a vari livelli. Il modello europeo si basa sul concetto di democrazia informata. La partecipazione adulta e consapevole richiede l'accesso alle informazioni attualmente disponibili sulle quali si basano le scelte e le decisioni democratiche. Affinché possa esistere una democrazia reale e coesa, l'intera popolazione deve avere parità di accesso all'informazione per effettuare scelte efficaci ed eque. La società dell'informazione può sviluppare la democrazia garantendo un accesso paritario e pubblico alle infrastrutture TIC, ai servizi di informazione collegati in rete e alle competenze necessarie per accedere a tali servizi...

La *parità di opportunità tra uomini e donne* può essere sviluppata utilizzando il potenziale delle TIC nel migliorare l'equilibrio tra vita familiare e lavorativa. I cambiamenti stanno avvenendo tuttavia nell'ambito di un mercato del lavoro notevolmente segregato e l'impatto delle TIC è molto diverso sugli uomini e sulle donne. E' importante quindi essere consapevoli di questo differente impatto in settori diversi come l'istruzione e la formazione, il diritto del lavoro, gli schemi lavorativi e i profili in termini di capacità, per poter essere in grado di rispondere in modo efficace. Ad esempio, i problemi riguardanti i sessi possono essere superati nei processi di formazione facendo ricorso a materiali specificamente elaborati, garantendo che l'istruzione e la formazione possano avvenire in ambienti maggiormente configurati sulle esigenze femminili e favorendo la creazione di agenzie di telelavoro volte ad assistere in

particolare la forza lavoro femminile. Potranno inoltre essere compiuti notevoli progressi coinvolgendo le donne nella elaborazione dei prodotti TIC.

Una serie di attività volte a contrastare le conseguenze delle situazioni svantaggiose e di diseguaglianza sono state intraprese a livello comunitario, tra cui le attività di collaborazione con gli enti competenti in materia di parità in tutti gli Stati membri e azioni specifiche nel contesto del quarto programma di azione sulla parità delle opportunità .

In un senso più ampio, i cambiamenti dei sistemi di sviluppo dell'occupazione generati dal progresso tecnologico debbono essere integrati dalla considerazione dei temi della parità, in termini di competitività di lungo periodo e di giustizia sociale, al fine di massimizzare il potenziale contenuto, per l'attività lavorativa e la vita familiare, nella trasformazione dei ruoli femminili e maschili.

L'integrazione sociale può essere favorita grazie al fatto che le TIC possono contribuire a migliorare le possibilità di accesso e di democrazia, combattendo l'esclusione e l'isolamento in tutte le loro forme. Le TIC consentiranno a un maggior numero di cittadini di lavorare al proprio domicilio o nei pressi, almeno per un certo tempo, consentendo a molte comunità di essere vitali anche nelle ore lavorative, facendo inoltre in modo che un numero maggiore di servizi - specialmente nei settori dell'istruzione e della vita comunitaria - siano fruibili a livello locale.

Come ha rilevato il Gruppo di esperti di alto livello, tali cambiamenti consentiranno di rinvigorire intere comunità e rafforzeranno i legami sociali e il senso di appartenenza al luogo. Le TIC potranno inoltre permettere di superare alcuni degli svantaggi connessi con i problemi di mobilità e con la mancanza di accesso. La società dell'informazione può inoltre aumentare la partecipazione, e con essa il coinvolgimento e la corresponsabilità dei cittadini, in molti ambiti, come la protezione ambientale.

Allo stesso tempo, tuttavia, il passaggio alla società dell'informazione pone anche problemi di *coesione sociale*. Coloro che vivono in comunità rurali isolate o in zone urbane degradate, coloro che non sono inseriti in strutture lavorative o di istruzione hanno scarse possibilità di accesso alle nuove tecnologie. Ciò comporta il pericolo di creare una società dell'informazione a due velocità. E' quindi opportuno sviluppare una strategia volta a favorire la partecipazione attiva nell'ambito comunitario.

Rivitalizzare le comunità locali e promuovere il senso di partecipazione attiva alla società dell'informazione è importante poiché: comunità più vitali sono meglio in grado di produrre occupazione e benessere nel mercato globale; le trasformazioni demografiche e le tendenze dell'assistenza sociale fanno sì che un sempre maggior numero di persone hanno bisogno di assistenza di vario tipo; le TIC hanno un notevole potenziale per sostenere comunità più coese e integrate e ridurre l'esclusione dei gruppi svantaggiati.; per molti cittadini, il rapporto tra attività lavorative e tempo libero sta cambiando, con importanti implicazioni a livello individuale, familiare e comunitario; è necessario reperire nuovi modi in cui i disoccupati di lunga durata possano svolgere un ruolo sociale attivo.

Promuovere l'accesso e l'utilizzazione delle TIC nelle scuole è essenziale per sviluppare una società dell'informazione integrata;... L'apprendimento non può più limitarsi al sistema scolastico. La società dell'informazione sarà anche una società della conoscenza, nella quale sarà costante l'esigenza di apprendimento lungo l'arco della vita - nelle scuole, a casa, sul lavoro. In questo contesto, è necessario dedicare particolare attenzione alle esigenze degli anziani e dei disabili, che sono spesso considerati meno in grado di utilizzare le TIC e incapaci di partecipare alla società dell'informazione.

Ma le TIC potranno migliorare la qualità della vita degli anziani e dei disabili agevolando la vita autonoma nelle comunità e aprendo nuove possibilità di accesso, di partecipazione e di integrazione socio-economica...

4. La via europea della società dell'informazione

L'Unione europea si basa su una forte tradizione di diversità culturale, democrazia politica ed economia di mercato. Gli Stati membri hanno sviluppato modelli sociali con molte caratteristiche comuni, comprendenti forti diritti sociali e parti sociali indipendenti, in grado di assumersi responsabilità in merito alle condizioni di lavoro e ad un'equa distribuzione.....

Il modello sociale europeo si basa sulla concorrenza tra le imprese e la solidarietà tra i cittadini e gli Stati membri. La società europea dell'informazione deve fare costante riferimento a questi punti di forza economici, sociali e culturali, collegando gli aspetti socioeconomici nella creazione di nuove opportunità per tutti i cittadini.

La società dell'informazione rappresenta il più fondamentale cambiamento del nostro tempo, con enormi opportunità per la società nel suo insieme, ma anche rischi per gruppi e regioni. I modi in cui la realizzeremo dovranno riflettere le idee e i valori sui quali è stata costruita l'Unione europea (...).

La Commissione suggerisce che le politiche pubbliche, tra l'altro:

1. Rafforzino la capacità dell'economia comunitaria di creare *nuovi posti di lavoro*, raggiungano elevati livelli e tassi sostenibili di sviluppo economico e occupazione, (...) migliorino la coesione tra gli Stati membri e le regioni, utilizzando il potenziale offerto dalle TIC per aumentare la produttività nell'utilizzazione del lavoro, del capitale e delle risorse materiali.

2. Migliorino *la democrazia e la giustizia sociale* garantendo che le possibilità offerte dalle TIC di rendere disponibili informazioni aggiornate su questioni di comune interesse e di consentire ai cittadini di partecipare alle procedure di adozione delle decisioni pubbliche,

siano pienamente sostenute dai governi, con il coinvolgimento delle organizzazioni non governative.

3. Garantiscano che gli obiettivi delle politiche di *parità delle opportunità* siano raggiunti, sul lavoro e nella vita privata, attribuendo particolare attenzione all'istruzione dei giovani in questo settore e integrando l'informazione e la formazione nelle TIC nelle varie politiche ed azioni volte a correggere gli squilibri tra i sessi.

4. Contribuiscano a *superare gli svantaggi* subiti da particolari gruppi sociali, garantendo che coloro i quali attualmente dispongono di scarse opportunità sociali siano in grado di padroneggiare le TIC, migliorando in tal modo la loro posizione relativa, non rimanendo ulteriormente arretrati.

5. Sostengano i gruppi di cittadini con *esigenze particolari*, migliorando la qualità della vita e sviluppando il loro contributo all'intera società, con l'aiuto delle TIC.

6. Riducano la burocrazia e migliorino la *qualità e l'efficienza della pubblica amministrazione* a livello nazionale, regionale e locale, incrementando i vantaggi resi possibili dai servizi di assistenza sociale, come l'assistenza sanitaria e l'istruzione, sviluppando l'efficienza e andando incontro alle esigenze dei gruppi e dei singoli.