Internet: nuove opportunità per il sindacato

di Giulia Frosecchi

“Mai prima abbiamo avuto così poco tempo per fare così tanto.” Franklin Delano Roosevelt

INDICE

RINGRAZIAMENTI

INTRODUZIONE

1. **IL PROFILO ESTETICO: una questione di *Usabilità*.**

2. **LA FUNZIONALITA' DEL WEB: quali opportunità per il sindacato**

    a. **ORGANIZZAZIONE**
        i. Intranet
        ii. Teleconferenze
        iii. E-learning
        iv. L'organizzazione intra-sindacale e transnazionale

    b. **SERVIZI**
        i. Consulenza On-line
        ii. Pagina personalizzata
        iii. Formazione, ricerca lavoro e sviluppo professionale

    c. **INFORMAZIONE**
        i. La pagina web
        ii. FAQ e Mail list
        iii. I Social Network

    d. **PARTECIPAZIONE**
        i. Tesseramento via web
        ii. Forum
        iii. Assemblee informatiche
        iv. Blog
        v. Attivismo on-line

    e. **IL VOTO CERTIFICATO** *A cura del Centro Elaborazione Dati CGIL*

3. **UN SETTORE SU CUI PUNTARE. Alcuni dati sulla rilevanza occupazionale del settore degli studi professionali in Toscana.** *Di Franco Bortolotti*

CONCLUSIONE

RINGRAZIAMENTI

Questo progetto è nato grazie da una iniziativa della *Federazione Italiana Lavoratori Commercio Turismo e Servizi* (FILCAMS) che, con lungimiranza, si è posta il problema di come raggiungere, e supportare, un maggior numero di lavoratori tramite l'uso del mezzo informatico. Le opportunità offerte dal web sono moltissime ed è giusto che vengano conosciute a fondo dalle organizzazioni sindacali così da trarne il massimo giovamento. Nella speranza che questo lavoro sia solo l'inizio di un percorso che vedrà i sindacati sempre più attivi sulla piattaforma online, un primo ringraziamento va alla federazione di categoria per la stimolante proposta. Inoltre, mi preme esprimere gratitudine, per la preziosa collaborazione, alle seguenti persone: Nicola Barbini, Nazzareno Bisogni, Carlo Caldini, Andrea Lucania, Roberto Villari.

INTRODUZIONE

Fin dalla fine del ventesimo secolo internet venne considerato il mezzo di comunicazione di massa per eccellenza. E' significativo che nel 2010 l'uso di internet per ragioni di lavoro nei paesi dell'Unione Europea fosse già notevolmente superiore al 75 %[1].

Alcuni studiosi sostengono che il Web potrebbe addirittura rendere superflua l'esistenza di organizzazioni con funzione di intermediario, come, per esempio, i sindacati[2]. Questo perché l'informatica consente di creare un collegamento diretto tra la persona fisica e l'azienda, o il governo, e permette allo stesso individuo un facile e immediato accesso alle informazioni che lo interessano.

Tuttavia, l'opinione maggiormente condivisa segue una logica diversa e sostiene che internet sia la tecnologia che apporterà un notevole rinnovamento alle organizzazioni sindacali[3].

Nel Marzo 1995, in Gran Bretagna, è stato creato il primo sito internet di un sindacato. Tuttavia, la CGIL nazionale non è stata da meno e già nel 1994 aveva dato vita a una pagina web. Da allora l'informatizzazione del sindacato è cresciuta sia per quantità che per qualità, ma ancora tanto può essere fatto per sfruttare al meglio le potenzialità di questo mezzo.

Internet offre ai sindacati svariate opportunità: incrementare i servizi ai lavoratori, contribuire alla gestione e promozione delle azioni convenzionali e, oltre a migliorare l'organizzazione interna del sindacato, fornisce una solida base per la cooperazione nazionale e internazionale tra le organizzazioni promotrici dei diritti dei lavoratori.

Secondo autorevoli studi il web consentirebbe anche di ristabilire un solido contatto con i lavoratori più giovani, con padronanza informatica, ma che sembrano essere sempre più estranei al concetto di partecipazione sindacale[4].

Il web può essere visto come una veicolo di rinnovamento, nel senso di permettere ai sindacati di rendere le proprie politiche e le proprie campagne più attuali e coinvolgenti. Inoltre, potrebbe funzionare da canale per la *sensibilizzazione* dei lavoratori, questo perché fornisce un ulteriore campo in cui giocare le proprie carte e possibilità, stimolando il tesseramento e la partecipazione.

Tutto ciò, e molto altro, sarà possibile solo se internet sarà vissuto non come un entità aliena a cui "bisogna adattarsi", ma piuttosto come un nuovo linguaggio che fornisce gli strumenti per raggiungere, e aiutare, un numero sempre più ampio di lavoratori.

La relazione tra le organizzazioni dei lavoratori e internet è tutt'altro che semplice, al contrario si devono affrontare questioni sia culturali che pratiche. Nei paesi anglosassoni, più che in altre zone, è già da diversi anni che il mondo accademico affronta la delicata questione dell'utilizzo di internet

---

[1] Source: OECD, ICT database and Eurostat, Community Survey on ICT usage in enterprises, November 2011.

[2] L. Grossman (2005) *The Electronic Republic: Reshaping Democracy in America* (New York, Viking,); C. Anthony and C. Firestone (eds) (1996) *Elections in Cyberspace: toward a new era in American Politics* (Washington DC, Aspen Institute); N. Negroponte (1995) Being Digital NY Vintage; M. Castells (1997) *The Information Age. Vol II The Power of Identity*. Oxford, Blackwell

[3] A. Shostak (1999) *CyberUnion: Empowering Labour through Computer Technology*, Aemonk, NY: M. E. Sharpe; R. Darlington (2000) "The creation of the e-union: the use of ICT by British unions". Intervento avvenuto alla Economy Conference at the Center for Economic Performance, London School of Economics, 7 Novembre.

[4] R. Saundry, M. Stuart, V. Antcliff (2007), "Broadcasting discontent- freelancers, trade unions and the Internet",New Technology, *Work and Employment* 22(2), p. 179.

da parte delle organizzazioni sindacali. Nel 2002 Diamond e Freeman[5] hanno evidenziato che la domanda principale non è se i sindacati usano o useranno il web per tenersi in contatto con il mondo. La vera sfida è un'altra, ovvero se i sindacati saranno capaci di utilizzare il mezzo informatico per creare realmente qualcosa di nuovo: costruire un movimento sindacale moderno. Il rischio è che se le organizzazioni sindacali non dovessero riuscire a sviluppare strategie efficaci per sfruttare al massimo i sistemi informatici, i lavoratori andranno a ricercare quelle informazioni e quei servizi di cui necessitano altrove: in siti web di studi legali che offrono informazioni su questioni laburistiche gratuitamente, agenzie governative o associazioni professionali e ultime, ma non meno importanti, le agenzie interinali.

Il sindacato finirebbe così per perdere il ruolo di referente dei lavoratori e principale voce delle loro esigenze [6]. I sindacati hanno comunque alcuni vantaggi in questa "gara" nel cyberspace, primo fra tutti hanno una innegabile esperienza nella protezione e difesa dei lavoratori. E' naturale per il lavoratore pensare che i suoi interessi saranno maggiormente valorizzati dall'organizzazione sindacale, piuttosto che dall'agenzia interinale che segue principalmente la logica del profitto. Allo stesso tempo i sindacati hanno uno svantaggio nella fase di attrarre i lavoratori in quanto essi non sono la prima fonte di opportunità lavorative.

Non manca ovviamente chi vede nella rete un insidioso nemico, piuttosto che un efficace collaboratore. Per alcuni, infatti, non si deve fare abuso delle reti virtuali, in quanto queste vanno a discapito dei concetti di solidarietà e coesione[7], è stato addirittura suggerito che i Network informatici fossero antisociali per natura[8].

Teorie opposte[9] sottolineano la potenzialità di internet di creare un terreno di condivisione anche per individui socialmente e geograficamente lontani, non è un caso che le *comunità on-line*, in cui le persone più disparate si riuniscono attorno ad uno stesso interesse, nascano continuamente e vengano accolte ogni giorno con più entusiasmo dagli utenti di internet. La rete, piuttosto che allontanare le persone, aiuta a creare legami sociali, questi legami non sono meno importanti se i lavoratori non sono accomunati dalle stesse identiche storie e neanche hanno meno intensità se l'incontro non è di tipo fisico.

Emblematico è il fatto che ormai da diversi anni il sito di informazione internazionale sulle relazioni industriali, *LabourStart*, organizza un vero e proprio concorso annuale per eleggere il sito sindacale migliore[10], gli elettori di questo così detto *beauty contest* sono gli stessi utenti del sito ed è significativo che il numero dei partecipanti è aumentato sostanzialmente negli ultimi tempi.

---

[5] Diamond, W.J. and R.B. Freeman (2002), 'Will Unionism prosper in Cyberspace? The Promise of the Internet for Employee Organisation', *British Journal of Industrial Relations* 40 (3) 569–596.

[6] Diamond, Freeman (2002), p.576.

[7] Sennett, R. (1998), *The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism* (New York/London: W.W. Norton).

[8] Kraut, R., M. Patterson, V. Lundmark, S. Kiesler, T. Mukophadhyay and W. Sherlis (1998), 'Internet Paradox: A Social Technology that Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being?' *American Psychology* **53**, 1011–1031. Citato in R. Saundry, M. Stuart, V. Antcliff (2007).

[9] R. De Fillipi M. Arthur and P. Parker (2003), 'Internet Odysseys: LinkingWeb Roles to Career and Community Investments', *International Journal of Human Resource Management* **14**, 5, August 2003, 751–767; DiMaggio, P., E. Hargittai, W.R. Neumann and J. Robinson (2001), 'Social Implications of the Internet', *Annual Review of Sociology* **27**, 307–336¸ Wellman, B. (2001), 'Physical Place and Cyberplace: The Rise of Personalized Networking', *International Journal of Urban and Regional Research* **25**, 227–252.

[10] Vd. http://www.labourstart.org/lwsoty/2009/

Per tutto ciò e perchè lo sviluppo vertiginoso che sta vivendo il mezzo informatico induce a credere che al giorno d'oggi sia richiesto un sempre maggior adattamento ai nuovi sistemi di comunicazione, questo elaborato non indugerà oltre sugli argomenti più restii a un'elaborata informatizzazione dei sindacati, ma cercherà invece di illustrare quali strade potrebbero essere percorse, nel futuro più e meno prossimo, per rafforzare la presenza dell'organizzazione sindacale sul web.

L'obbiettivo di questa ricerca sarà proprio quello di guardare avanti, molto avanti, in modo quasi avveniristico, tanto che forse alcune proposte potranno risultare ancora premature, ma esempi concreti ci dimostreranno quanto velocemente i sindacati di tutto il mondo si stiano aggiornando e stiano affrontando il mondo del web in modo sempre più audace e proficuo.

Il passaggio da un Web 1.0 al Web 2.0 non può lasciare le organizzazioni sindacali indifferenti. Il Web 2.0 è l'insieme di tutte quelle applicazioni online che permettono uno elevato livello di interazione tra il sito web e l'utente, con il Web 2.0 si da maggiore rilievo alla condivisione e alla dimensione sociale per cui l'approccio degli utenti cambia e passa da una semplice consultazione alla possibilità di contribuire e interagire[11].

L'utilizzo pratico di internet per le organizzazioni sindacali si fa problematico su più fronti, per questa ragione verranno affrontate le questioni sia di *forma* che di *contenuti*. Prima di tutto internet è un mezzo di comunicazione e come tale è soggetto a delle regole stilistiche e funzionali il cui rispetto è il primo passo per il buon funzionamento di una pagina web. La seconda problematica riguarda l'individuazione delle attività e funzioni sindacali che possono trovare nuova linfa per mezzo dell'informatica: il Web 2.0 cova un potenziale immenso e offre molte opportunità di rinnovamento al sindacato sotto vari profili. Il secondo capitolo cercherà di dare concretezza a questo concetto, illustrando, anche per mezzo di esempi concreti, i molti sistemi online a disposizione. Inoltre, si rifletterà, in termini concreti, sul significato e il funzionamento del così detto voto certificato.

Infine, si prenderà in considerazione un settore professionale che, per le proprie caratteristiche intrinseche, sembra richiedere, in misura maggiore di altri, un potenziamento informatico della propria organizzazione sindacale.

[11] http://it.wikipedia.org/wiki/Web_2.0

4. IL PROFILO ESTETICO: una questione di *Usabilità*.

La prima impressione conta. Mi spiego meglio: il primo impatto quando si apre una pagina web ha la sua importanza per la buona riuscita del progetto informatico. Il lato estetico, volendo persino artistico, del sito internet non è da sottovalutare in quanto strettamente collegato a quella che in gergo viene chiamata *usabilità*, ovvero la facilità e piacevolezza della consultazione. Di conseguenza alcune pagine di questo lavoro saranno dedicate alla scrittura sul web, la tipografia migliore, la leggibilità di concetti e messaggi, la disposizione dei contenuti e l'utilizzo degli spazi.
"Il principale esperto di usabilità web"[12], ovvero Jakob Nielsen, ci ha insegnato molto attraverso i suoi studi e quanto segue cercherà di riassumere le lezioni che, per un'organizzazione sindacale, possono risultare di maggiore interesse conoscitivo e operativo.
La prima cosa da ricordare è che "i siti web esistono per essere usati, e da un gran numero di persone"[13] e devono rispettare le esigenze dell'utente, pertanto si consiglia di seguire delle linee guida di praticità. Infatti, se si fanno scelte di design in relazioni unicamente al gusto personale di colui che gestisce e realizza il sito si rischia di dare vita a conseguenze negative quali:

- il testo appare troppo piccolo o confuso;
- il testo non è facilmente leggibile;
- il colore del testo non contrasta a sufficienza con il colore di sfondo;
- il testo viene messo in ombra dal resto del design.

Vediamo ora alcune regole fondamentali da applicare per non cadere in errori comuni.
Il primo consiglio riguarda la scelta dei font. Si suggerisce di usare caratteri comuni, privi di particolari ornamenti o ricchi dettagli, il migliore è considerato *Verdena* in quanto è il più leggibile sullo schermo anche a dimensioni ridotte, ma anche *Arial* e *Georgia* sono risultati discretamente efficienti.
Circa le dimensioni del testo, è certo che la grandezza non dovrebbe essere mai inferiore a dieci punti, tuttavia bisogna sempre tenere conto dell'utenza specifica. Se il pubblico di riferimento è indifferenziato, oppure si tratta di teenager e giovani adulti vanno bene punti tra 10 e 12, se invece il target di riferimento sono anziani, persone con deficit della vista o utenti non abituali si consiglia una grandezza tra 12 e 14.
A tale proposito bisogna fare attenzione a ridurre il carattere per stipare più contenuti su una sola pagina: è controproducente perché non invoglia la lettura e non contribuisce a focalizzare l'attenzione.
La scelta del colore del testo dipende molto da quale tonalità si vuole dare allo sfondo, è necessario raggiungere il giusto grado di contrasto per garantire una facile lettura. In generale, il testo scuro su sfondo chiaro è il più efficace, non è altrettanto vero il contrario, infatti mentre testo nero su sfondo bianco garantisce una lettura ottimale anche in caso di piccole dimensioni, testo bianco, di 10 o 12 punti di grandezza, su sfondo nero appare sfocato e non nitido. Inoltre, riguardo allo sfondo, si consiglia di evitare l'affollamento di parole, immagini o colori. Per fare un esempio: il pulsante "iscriviti alla CGIL" è praticamente nascosto dal suo sfondo ricco di immagini e colori e questo lo rende visibile solo dopo una ricerca attenta e mirata.

---

[12] Così è stato definito Jakob Nielsen da US News e World Report.
[13] J. Nielsen, H. Loranger (2006), *Web Usablity 2.0. L'usabilità che conta*, Milano: Feltrinelli Editore, p. 214.

Cambiare font, variarne le caratteristiche o cambiare il colore del testo può risultare utile per evidenziare titoli o informazioni importanti, tuttavia Nielsen raccomanda di non utilizzare più di quattro colori e tre caratteri diversi nelle principali aree del sito, altrimenti si rischia di destrutturarlo. Un ottimo esempio è il *sindacato-networkers*[14]che per tutte le pagina del sito usa solo tre colori di testo: nero, blu, arancione, su un fondo primariamente bianco.
Interessante la proposta di Nidil-CGIL (Nuove Identità di Lavoro). Il sito internet di Nidil è stato creato nel 2003, poi ristrutturato nel 2010. E' stato sviluppato con l'obbiettivo di rendere la consultazione il più semplice possibile per questo si è scelto di usare un colore diverso per ogni tipologia contrattuale, in questo modo gli utenti prendono il colore come loro punto di riferimento e ricercano le informazione che li riguardano seguendo il colore che hanno individuato come il loro. Questo rende la consultazione il meno istituzionale possibile e più agevole[15].
Le immagini di testo sono considerate adeguate per i così detti pulsanti che collegano ad altre aree, ma non lo sono per i paragrafi veri e propri. Prima di tutto la grafica aumenta la dimensione del file da caricare e l'utente può stancarsi di aspettare che la pagina finisca di caricare e desistere nella ricerca, inoltre il testo grafico non è testo e non lo si può ricercare, ne sottolineare, ne ingrandire, in quanto anche se la pagina viene ingrandita lo stesso non accade al testo grafico.
Studi hanno evidenziato che gli utenti sono infastiditi quando il testo lampeggia o scorre autonomamente perché vogliono scegliere in prima persona la velocità di lettura, pertanto si consiglia di non usare questi sistemi neanche per attirare l'attenzione su un argomento[16].
Per garantire il successo di un sito l'importanza di una scrittura efficiente non deve essere sottovalutata, il testo deve portare l'utente immediatamente a destinazione senza farlo naufragare in un mare di parole. Per attirare e mantenere i visitatori, ci insegna Nielsen, si devono proporre contenuti *solidi* e *chiari*; per soddisfare quegli stessi visitatori si deve permettere un accesso *facile* e *intuitivo* ai contenuti.
Studi del *Poynter Institute* hanno scoperto che, nel caso di notizie online, titoli e testo vengono notati ancora prima di disegni e immagini. Tuttavia allo stesso tempo l'utente del web usa strategie di ricerca che gli permettano di risparmiare tempo, per cui sta attento a cogliere ogni traccia visiva che gli segnali che la risposta è vicina, dopodiché si concentrerà su quella parte del sito. Per predisporre bene tali segnali è necessario conoscere il proprio pubblico e modellare i contenuti sul suo comportamento, progettarli in modo che comunichino il più possibile già a una prima occhiata. L'organizzazione che progetta e aggiorna un sito internet deve conoscere interessi, cultura e limiti del suo target, in pratica deve avere ben presente il suo utente-tipo, in modo che le informazioni presentate sul web vengano trattate e filtrate affinché siano *da lui* assimilabili.
Le parole usate devono essere *semplici*, lo stile *conciso* e il tono *colloquiale*: pensare sempre al lettore tipo, al suo tempo (generalmente poco) e alle sue capacità di lettura.
In particolare gli autori di *Web Usability 2.0*[17] consigliano di usare il metodo noto in giornalismo come "piramide invertita": partire dalla conclusione, per poi elencare gli argomenti che la sostengono. Questo sistema lascia la possibilità, a chi vuole, di addentrarsi nei dettagli, ma da'

[14] Progetto nato nell'ambito della categoria della UIL che si occupa del settore del terziario (UILTuCS nazionale) con lo scopo di offrire servizi agli iscritti per via esclusivamente telematica.
[15] Da un intervista con Andrea Lucania, referente informatico di Nidil.
[16] Nielsen, Loranger (2006), pp 215-250.
[17] J. Nielsen, H. Loranger (2006).

subito l'essenza del discorso. Le informazioni strettamente correlate devono rimanere sulla stessa pagina, ma senza renderla stracolma e soffocante, distribuire contenuti, anche se parzialmente collegati, su più pagine soddisfa il lettore che tende a sentirsi più produttivo poiché naviga, cioè si sposta da una pagina all'altra, con frequenza.
Venendo al punto, le tecniche più diffuse ed efficaci secondo gli studi di Nielsen sono:

- evidenziare solo le parole chiave (usando il grassetto o cambiando il colore del testo);
- pensare titoli e intestazioni brevi e descrittivi (ricordare che spesso gli utenti leggono solo le prime parole di ciascun risultato);
- usare liste puntate e numerate (questo crea spazio vuoto tra le parole e l'occhio fatica di meno);
- scrivere paragrafi brevi (si consiglia di rimanere al disotto delle cinque frasi per paragrafo e mettere dello spazio vuoto intorno allo stesso);
- enunciare nelle prime due righe il concetto principale della pagina.[18]

Per catalizzare l'attenzione la disposizione del sito deve, prima di tutto, evidenziare l'importanza delle informazioni. Detto questo, secondo gli autori, la disposizione di una pagina web va adattata al proprio pubblico, per riuscire al meglio in questi obbiettivo sarebbero necessari dei test sugli utenti tipo.
Inoltre, le sezioni correlate devono essere raggruppate in modo che seguano un allineamento semplice e amichevole. Le interazioni tra pagine diverse sono fondamentali e anche queste devono essere chiare e ben indicate, evitando, allo stesso tempo, troppi elementi su una singola pagina. Gli utenti si devono sentire guidati nella navigazione, in modo che non si trovino a dover risolvere passaggi troppo complessi per andare alla pagina successiva, ma anzi trovino un percorso strutturato che soddisfi le loro attese. Le aspettative del pubblico vanno prese in considerazione anche per assicurarsi che gli elementi tra loro correlati vengano notati; visto che cercare le cose simili in uno stesso luogo è un comportamento spontaneo sarà fondamentale raggruppare questi elementi in uno stesso spazio virtuale. Tuttavia, raggruppare non significa ingorgare, per tanto non si deve mai perdere di vista l'importanza degli *spazi vuoti*: un'adeguata quantità di vuoto intorno alle notizie o agli elenchi aiuta a focalizzare l'attenzione e a visualizzare immediatamente le cose più importanti.
La logica che deve seguire il progettatore è la logica che segue l'utente-tipo in modo da soddisfare le sue aspettative, di conseguenza, in estrema sintesi: *le cose devono essere dove ci si aspetta*.
In questo senso deve esser concepita anche la modulistica on-line. I moduli da compilare sul web richiedono un allineamento consono dei vari campi da riempire e una spaziatura ariosa e usata in modo razionale, per esempio si consiglia di non separare mai lo spazio della via da quello del numero civico[19]. Il modulo di preiscrizione della CGIL nazionale è un buon esempio di linearità e chiarezza[20], così come lo è il modulo di registrazione al sito nidil[21], dove i campi sono raggruppati in modo sistematico e le etichette chiaramente riconoscibili.

---

[18] Nielsen, Loranger (2006), pp 255-283.
[19] Nielsen, Loranger (2006), pp 322-348.
[20] http://www.CGIL.it/Iscriviti.aspx
[21] http://www.nidil.CGIL.it/user/register

La principale confederazione sindacale inglese (TUC) ci offre un discreto esempio di pagina web che segue le linee guida indicate fino ad ora[22]. Si può vedere che lo sfondo è quasi sempre bianco e il testo dei paragrafi è scritto in blu o in nero, ad eccezione delle cose minori che sono in grigio chiaro e dei pulsanti che sono neri con scritte bianche (la dimensione del carattere in questo caso però è maggiore in modo che le parole non risultino sfocate). I colori usati sono pochi e questo permette di evidenziare pochi punti, ma evidenziarli davvero. Soprattutto è da sottolineare l'ottimo uso che viene fatto dello spazio bianco, tanto che a una prima occhiata questo sito potrebbe risultare poco attraente e quasi vuoto, ma in realtà l'ariosità che viene data alla pagina web consente una facile lettura e di focalizzare subito l'attenzione sul testo e sulle informazioni. Unica pecca forse la dimensione troppo piccola del testo dei paragrafi.

5. LA FUNZIONALITA' DEL WEB: quali opportunità per il sindacato

Anche una superficiale indagine tra i siti internet ci dimostra che le soluzioni adottate e le vie informatiche intraprese dalle organizzazioni sindacali di tutto il mondo sono molte e tutt'altro che omogenee. Innanzitutto, non è detto che ci debba essere un solo e unico portale per tutto ciò che ha a che fare con un certo sindacato, due esempi diversi, ma egualmente emblematici sono l'inglese TUC (Trade Union Confederation) e l'italiana CGIL.
La strategia di TUC ha prodotto tre siti distinti:

- un sito che fornisce apertamente informazioni a tutti i lavoratori circa i loro diritti (www.worksmart.org.uk);
- un sito che unisce i rappresentanti sindacali per il paese (www.unionreps.org.uk)
- infine, un sito dedicato a riportare le attività del sindacato (www.tuc.org.uk).

L'espansione sul web della CGIL invece prevede un portale ricco e complesso per la confederazione nazionale e molti altri siti per le sedi regionali (vd. http://www.CGILtoscana.it), altri per le federazioni di settore (vd. http://www.filcams.CGIL.it/home.nsf/IFrameCorpo1l?OpenPage), altri ancora per categorie specifiche come per il sindacato dei lavoratori atipici (http://www.nidil.CGIL.it/) o il sindacato dei pensionati (http://www.spi.CGIL.it/), alcuni sotto il dominio CGIL.it, altri no (vd. http://www.fisac.it/Fisac/default.asp).
Al di là della strategia scelta per sfruttare il canale informatico si possono individuare dei campi specifici in cui internet può essere utilizzato per ottimizzare il lavoro del sindacato a tutti i livelli e garantire maggiore efficienza.
Schematizzando, possono essere identificate quattro aree principali in cui la rete offre alle organizzazione la possibilità di espandersi e affermarsi. In primo luogo, l'informatica permette ai sindacati di velocizzare la propria organizzazione interna, consolidando le reti che uniscono i rappresentanti sindacali su tutto il territorio italiano e oltre. In secondo luogo, crea un nuovo terreno in cui il sindacato può attivarsi per offrire servizi ai lavoratori. Tra i vari servizi uno spazio a se merita l'informazione: internet consente di presentare le varie problematiche attinenti

[22] http://www.tuc.org.uk/index.cfm

all'azione industriale e ai diritti dei lavoratori tramite l'offerta di notizie e conoscenza di ogni genere. Inoltre, internet estende il tradizionale concetto di *partecipazione* a condotte sconosciute fino a una decina di anni fa, condotte che vengono messe in atto grazie a mezzi creati con il supporto informatico, tra queste innovazioni la possibilità di votare tramite il mezzo elettronico assume un rilievo particolare.
In questo capitolo cercheremo di dare un ordine alle tantissime possibilità offerte dalla rete, tuttavia l'approccio schematico scelto non deve indurre a una lettura categorica degli strumenti che verranno analizzati, infatti anche se verranno evidenziati solo i principali utilizzi di tali mezzi è necessario avere ben presente che tutti questi sistemi interagiscono tra loro e possono essere utili su più di un piano.

a. ORGANIZZAZIONE

Organizzare i lavoratori è uno dei principali obbiettivi di ogni sindacato. Perché ciò avvenga non può mancare alla base un efficiente coordinamento tra i dirigenti e i rappresentanti sindacali a tutti i livelli, ovvero non può mancare un organizzazione interna caratterizzata da aggiornamenti continui e diffusi e collegamenti dinamici. In questo ambito l'informatica può essere di grande aiuto e infatti i sindacati non hanno tardato ad approfittarne. Vengono a sostegno della coordinazione interna dell'organizzazione sindacale, diminuendone i costi e migliorandone l'efficienza, strumenti come Intranet, le teleconferenze, l'e-learning e elaborati portali internazionali garantiscono ai sindacati di tutto il mondo di rimanere in continuo contatto e creare una rete transnazionale di tutela del lavoratore.

i. Intranet

Intranet significa *rete locale* e nella sua massima espressione si caratterizza come un progetto completo di comunicazione interna. La completezza viene raggiunta se la rete contiene tutto ciò che *serve*, *informa* e *motiva* le persone che vi hanno accesso, infatti una concezione evoluta dell'intranet lo considera un vero e proprio "strumento di attenzione alle persone, il capitale più importante di un'organizzazione"[23].
La rilevanza data a una intranet efficiente non significa perdere di vista l'importanza del contatto interpersonale, oltre a ragioni puramente relazionali esistono motivi anche gestionali per cui l'incontro fisico rimane essenziale, si pensi alle questioni più complesse e di difficile risoluzione.
Tra i vantaggi principali di intranet ricordiamo il buon rapporto costi/benefici, che quindi produce economie nei costi di gestione, come già accennato facilita la condivisione di informazione tra qualsiasi livello e anche tra collaboratori distanti sul territorio, permette di aggiornare e distribuire continuamente informazione (a livello informativo un intranet ben riuscito equivale a quelli che erano i migliori giornali sindacali interni), inoltre essendo i suoi utenti interni e conosciuti dall'organizzazione saranno anche tendenzialmente più motivati e partecipi in quanto viene

[23] A. Lucchini (2003), *Intranet. Teoria e pratica*, Milano: APOGEO, p. 16.

rafforzato il senso di appartenenza degli utenti. Un'ulteriore prerogativa è la flessibilità che, associata a una grande libertà di sperimentazione, fa della rete locale un terreno fertile e potenzialmente in continuo miglioramento[24].

E' essenziale tenere presente che una intranet gestita come un mega portale creato da una redazione centrale per un'utenza inerme non è di alcuna utilità, piuttosto la rete locale "deve aiutare le persone a lavorare meglio attraverso la collaborazione e la disponibilità dei contenuti interessanti"[25]. Intranet rappresenta un futuro della comunicazione web in cui la funzione di "vetrina" passerà sempre più in secondo piano a fronte dell'espansione di altri aspetti quali l'interazione, le community e la condivisione.[26] Basti pensare ai grandi passi avanti fatti dal sistema Intranet 2.0 rispetto a quello 1.0 (La **Tabella 1** schematizza le differenze applicative tra Intranet 1.0 e Intranet 2.0[27]).

La distinzione dal tradizionale web è evidente: innanzitutto quello della rete locale è uno spazio chiuso e protetto da sistemi di sicurezza, inoltre è un sistema riservato e accessibile solo a specifici utenti.

Al giorno d'oggi la grandissima parte delle organizzazioni sindacali è dotata di una rete locale, tuttavia in molti casi, come in quello della CGIL, si usa ancora una intranet 1.0 e le potenzialità della rete locale non sono sfruttate al massimo in quanto vengono previste solo e-mail con dominio sindacale e pochi altri servizi. A tal proposito, bisogna fare attenzione a collocare in modo appropriato le e-mail, infatti queste sono un canale e non una piattaforma, questo significa che sono ottime per trasmettere, ma non per condividere; inoltre sono l'ideale per gestire le comunicazioni ufficiali, ma non sono sempre il sistema migliore per gestire la conoscenza. Per venire a un esempio concreto, se il rappresentante sindacale X ha un problema specifico Y, non è detto che sappia a chi mandare una e-mail per risolvere quel problema. Ponendo invece che sappia a chi porre il proprio quesito, una volta ricevuta la risposta, la conoscenza transitata rimarrà patrimonio solo di loro due e chi avrà lo stesso problema Y dovrà ricominciare da capo. Si creeranno così scambi multipli della stessa informazione, causando inefficienza. Le intranet di nuova generazione cercano proprio di traghettare gli scambi da canali come le e-mail a piattaforme largamente condivise così da rendere il sapere generato un vero e proprio capitale condiviso.

L'accesso riservato ai rappresentanti, lavoratori e dirigenti sindacali offre molte possibilità oltre alla creazione di una e-mail con dominio sindacale, prima fra tutte la possibilità di organizzare banche dati o archivi per specifici temi, un esempio in tal senso ce lo fornisce la intranet della CGIL Toscana che ha predisposto alcune banche dati, tra le quali la più consultata risulta quella sulla contrattazione sociale regionale.

Sfruttare intranet per tenere costantemente informati i collaboratori è senz'altro imprescindibile, oltre agli archivi menzionati sopra, i sindacati con maggiori risorse potrebbero pensare addirittura a un sistema di *Web-tv* specifica per chi possiede l'accesso alla rete locale. Tuttavia, concretezza vuole che si riconosca la complessità di un'operazione del genere, è quindi forse più proficuo, per

---

[24] A. Lucchini (2003), p. 17.

[25] G. Mason (2010), *Intranet 2.0. Gestire la collaborazione e creare community interne con forum, blog, wiki e social network* , Milano: Tecniche nuove, p. 2.

[26] A. Lucchini (2003), p. 11.

[27] Tratta da G. Mason (2010), p.9.

il momento, concentrarsi sull'informazione testuale che può essere trasmessa tramite newsletter e/o aggiornamenti continui in bacheca, dotati di ipertesto[28].

L'informazione è qualcosa che il sindacato, attraverso il normale internet o le newsletter, può fornire in modo diffuso a chiunque consulti il sito o si iscriva alla newsletter. Quindi le notizie di cui si tratta in questa parte sono da intendersi come notizie specifiche riguardanti temi di interesse per i dipendenti dell'organizzazione o questioni riservate ai rappresentanti sindacali.

Tabella 1

Caratteristiche	Intranet 1.0	Intranet 2.0
Obiettivi	Comunicazione, supporto informativo	Comunicazione, collaborazione, condivisione, coordinamento, processi
Governance	Governance mediamente accentrata	Governance fortemente distribuita
Generazione Contenuti	Contenuti generati centralmente	Contenuti generali dagli utenti
Progettazione	Progettazione centralizzata	*User centred design*
Segmentazione Contenuti	Intranet generalista	Intranet profilata
Personalizzazione	Personalizzazione limitata	Forte personalizzazione
Informazioni sui dipendenti	Scheda del dipendente	Profilo personale
Palinsesto	Agenda *setting* decisa dall'alto	Comportamenti emergenti
Sistemi di classificazione	Tassonomie, metadati	Folksonomie[29], classificazioni a faccette[30], tag[31]
Condivisione informazioni tecniche	Faq	Forum
Filtraggio dei contenuti interessanti	Newsletter	RSS[32]
Notizie	News	Blog
Ricerca colleghi	Cercapersone	Social Network
Condivisione orizzontale	Mailing list	Microblogging

[28] Su *Ipertesto* vd. approfondimento in 3.c.i.

[29] Questo neologismo deriva dal vocabolo inglese *folksonomy* che riassume il concetto di definire informazioni create da utenti attraverso l'uso di parole chiave (*tag*) a scelta libera.

[30] Metodo di classificazione dell'informazione il cui valore distintivo consiste nell'essere un sistema aperto e adattivo.

[31] Parola chiave o termine associato a un'immagine che descrive l'oggetto.

[32] Really Simple Syndication.

Caratteristiche	Intranet 1.0	Intranet 2.0
Infrastrutture	CMS	Wiki
Richiesta feedback	Instant poll	Crowdsourcing
Collaborazione	Dischi di Rete Condivisi	Gruppi di lavoro Virtuali
Formazione	Tutorial da scaricare	E-learning
Extra-lavoro	Bacheche annunci	Community extra-lavorative
Valorizzazione contenuti	Ufficializzazione dei contributori	Rating, ranking, reputation
Architettura	Sezioni di dipartimento	Comunità pratica

Intranet costituisce una fonte di grande ricchezza dal momento in cui garantisce l'interazione tra gli utenti e la creazione di relazioni on-line là dove la relazione fisica sarebbe invece impossibile per ragioni pratiche. A questo proposito vale la pena considerare l'organizzazione di uno spazio per i *forum di discussione* su specifiche tematiche di particolare attualità, in modo che i rappresentanti sindacali che operano in varie parti d'Italia si possano scambiare idee e proposte in un modo dinamico e coinvolgente. Chi opera nelle realtà locali potrebbe condividere esperienze e buone pratiche che spesso rischiano di rimanere in ombra. Questo permetterebbe a ogni idea di emergere e qualunque proposta, anche se piccola o radicata a problematiche quotidiane del luogo di lavoro, non andrebbe dispersa, ma anzi, potrebbe diventare uno strumento per rafforzare l'azione sindacale ad ogni livello.
Inoltre, incontri on-line, o web seminar, possono essere organizzati regolarmente dalla sede nazionale o dalle sedi regionali, questo consentirebbe economie evidenti sui costi di spostamento per l'organizzazione e risparmi di tempo per il lavoratore.
In generale, potenziare le conoscenze e le informazioni dei rappresentanti sindacali fa in modo che questi possano servire in modo più efficiente i lavoratori. In questo senso lavorano anche le *chat rooms*, nonostante che in questo caso le informazioni scambiate rimangono patrimonio dei singoli utenti attivi in quella chat. Il sistema della *chat room* permette uno scambio più dinamico e disinvolto e aiuta il soggetto alla ricerca di una specifica consulenza ad individuare l'interlocutore più appropriato grazie alla creazione di gruppi d'interesse o brevi descrizioni per utente.
Circa le teleconferenze[33] è noto che possono attuarsi in vari modi, ma non è da escludere la creazione di un sistema all'interno dell'intranet che permetta un agevole uso di questo mezzo per i dipendenti o ancora meglio per i rappresentanti sindacali dislocati su tutto il territorio italiano.
Per il momento l'intranet della CGIL nazionale è aperto a più di 10.000 persone, ma si caratterizza essenzialmente per il fatto che gli utenti (tutti interni all'apparato CGIL) hanno una casella di posta elettronica.[34]

[33] Su *Teleconferenze* vd. approfondimento nel prossimo paragrafo.
[34] Da un'intervista a Roberto Villari.

Diverso l'approccio di TUC che, nel luglio 2003, ha creato un vero e proprio sito (www.unionreps.org.uk) finalizzato a sostenere i rappresentanti sindacali in tutto il paese nel loro lavoro e accessibile solo agli stessi addetti ai lavori, proprio come succede nel caso dell' intranet. Il sito contiene bacheche, notizie via e-mail per i rappresentati, una directory informatica per le fonti, un calendario degli eventi principali e dei corsi per i rappresentanti, varie community e altri servizi. I rappresentanti sindacali, il più delle volte, non sono funzionari, ma lavoratori eletti per risolvere i problemi che si presentano sul luogo di lavoro e il loro compito sta nell'impegnarsi affinché le condizioni e i termini stabiliti nel contratto di lavoro vengano applicati correttamente. E' stato notato che in GB molti rappresentanti svolgono le questioni sindacali durante l'orario di lavoro, ma molti altri affrontano questi problemi al di fuori dell'orario di lavoro e trovare una fonte così ricca sul web risulta molto utile. Inoltre una larga parte dei rappresentanti "regolari" usano materiali raccolti durante i corsi di aggiornamento, ma una parte notevole ha mostrato di utilizzare anche i materiali su internet[35].
Se distinguere o meno il sistema intranet per i rappresentanti sindacali da quello che mette in collegamento i dipendenti del sindacato stesso è una scelta che spetta ai dirigenti. Certamente, però, da non dimenticare è l'utilità dell'accesso a uno spazio personalizzato per i dipendenti, che potrebbero così giovare di un sistema facile e veloce per attività quali il controllo della busta paga.

ii. Teleconferenze

Una teleconferenza è "una comunicazione interattiva tra gruppi di persone che si trovano in sedi diverse"[36] e si attua grazie all'uso della tecnologia. Questo concetto ricomprende: la *computer conference* in cui l'informazione viene scambiata tramite messaggi scritti trasmessi per mezzo di calcolatori; l'*audio conferenza* in cui lo scambio avviene per mezzo della voce; infine, la *video conferenza* che permette oltre alla comunicazione per via vocale, la trasmissione delle immagini in movimento. In pratica, tutte le video conferenze sono da considerarsi anche teleconferenze, ma il contrario non è necessariamente vero. Le persone coinvolte in una sessione di videoconferenza sono in numero variabile e i partecipanti possono essere sia attivi, ciò autorizzati a parlare e intervenire, sia passivi, ovvero semplici uditori[37].
Rispetto alla teleconferenze l'evoluzione è evidente: anche le informazioni non verbali vengono trasmesse tramite il video. I sistemi e le applicazioni per mettere in atto videoconferenze sono molti, tra i tanti ricordiamo l'usatissimo *Skype*, un programma che consente di effettuare chiamate e videochiamate, anche di gruppo, in modo completamente gratuito per chi possiede un account.
A scopo esemplificativo, elenchiamo alcuni casi in cui si potrebbe scegliere la videoconferenza:

- Effettuare riunioni che coinvolgano operatori di diverse località.
- Nel caso di squadre di lavoro composte da individui dislocati sul territorio italiano e internazionale sarà possibile garantire un incontro continuo tra i vari componenti.

[35] R. B. Freeman (2005), "From the webbs to the web: the contribution of the internet to reviving union fortunes", Working paper for *National Bureau of Economic Research*.
[36] G. Scarpitti, D. Zingarelli (2008), *Il telelavoro: teorie e applicazioni*, Milano: FrancoAngeli, p.102.
[37] G. Scarpitti, D. Zingarelli (2008).

- Organizzare seminari.
- Preselezionare i candidati per un posto di lavoro.
- Introdurre i nuovi assunti a tutti gli uffici che potrebbero essere interessati e non solo a quelli che si trovano nello stesso stabile.
- Formare e aggiornare dipendenti e rappresentanti in modo interattivo (vedi paragrafo su e-learning).
- Organizzare conferenze con contributi da tutto il mondo in modo più agevole.

Anche i più accaniti sostenitori dell'utilità della videoconferenza sottolineano che questo sistema non è destinato a sostituire l'incontro fisico, soprattutto quando si tratta, nel caso del sindacato, di parlare a un lavoratore di una problematica complessa e che lo coinvolge personalmente. Il "faccia a faccia" rimarrà e non sarà certo soverchiato dalle nuove tecnologie. Piuttosto, la videoconferenza sarà un valore aggiunto.

iii. E-learning

E-learning è un termine molto generale che indica tutti quegli strumenti, pratiche, applicazioni e processi che sono realizzati con l'utilizzo della tecnologia telematica e informatica per fornire e distribuire apprendimento attraverso programmi di istruzione e formazione[38]. Parafrasando Il Rapporto *Anne* del Giugno 2003, la peculiarità dell'e-learning è l'alta flessibilità garantita dal fatto che i contenuti formativi sono reperibili sempre e ovunque, questo permette autogestione e autodeterminazione del proprio apprendimento. Tuttavia, si sottolinea che resta "di primaria importanza la scansione del processo formativo, secondo un'agenda che responsabilizzi formando e formatore al fine del raggiungimento degli obbiettivi didattici prefissati"[39].

L'e-learning si distingue dall'apprendimento in aula fondamentalmente per il fatto che si è in presenza di una comunicazione mediata dal computer. Di conseguenza viene a mancare la necessità di una compresenza fisica degli attori dell'interazione perché avvenga l'apprendimento: le nuove tecnologie permettono, infatti, a più soggetti di comunicare indipendentemente dalla compresenza in un luogo fisico e dalla stessa disponibilità temporale. In breve è un sistema che non presuppone alcun vincolo di simultaneità o contemporaneità dei soggetti interessati ad istruirsi o aggiornarsi. L'altra faccia della medaglia è che con questo metodo vengono meno tutti gli elementi meta comunicativi e paralinguistici come il tono della voce o l'espressione del volto che arricchiscono l'interazione e creano maggiore coinvolgimento. La presenza sociale e la partecipazione sono legate in questo caso solo alla tensione verso un obbiettivo di apprendimento preciso e in certi casi alla condivisione di un progetto. Ricerche condotte negli Stati Uniti hanno rilevato che la maggior parte degli studenti percepisce l'ambiente della conoscenza mediata dal calcolatore come amichevole, affidabile e disinibente, da questo segue che in rete si sviluppano dibattiti molto più vasti e articolati rispetto a quelli che avvengono in caso di compresenza fisica[40].

---

[38] G. Esposito, G. Mantese (2003), *E-learning: una guida operativa*, Milano: Franco Angeli, p. 13.
[39] Rapporto Anee reperibile al sito www.anee.it.
[40] M. Ranieri (2005), *Modelli e strategie didattiche*, Centro Studi Erikson.

Inoltre, è stato notato[41] che la formazione ha da sempre cercato di avvalersi delle nuove tecnologie per rendere qualitativamente e quantitativamente migliore l'apprendimento. La *formazione* non è mai stata un blocco omogeneo, chiuso e finito, ma piuttosto un processo che è a sua volta in continuo aggiornamento ed evoluzione. Per queste ragioni pare fuorviante usare il termine "formazione tradizionale" contrapponendolo a quella consentita dalle ICT (Information and Communication Technology)[42].

L'assenza di costrizione spaziale e temporale agevola la formazione permanente, infatti potrebbe tornare molto utile soprattutto per rafforzare e aggiornare costantemente i rappresentanti sindacali ad ogni livello creando programmi di aggiornamento specifici a seconda della categoria interessata. Il corso di aggiornamento o formazione on-line, così come avviene per ogni corso con una finalità istruttiva, va creato e implementato tramite un progetto che tenga conto di molte variabili. E' vero che un programma efficiente di e-learning riduce i costi sostenuti da un'organizzazione per l'aggiornamento, ma altrettanto vero è che è necessario un investimento iniziale sulle risorse umane. Secondo alcuni esperti della materia occorrerebbero ben nove figure professionali per dare vita a un prodotto ben riuscito.

- PROGETTAZIONE
    1. *Instructional designer*, ovvero colui che conosce le principali teorie dell'apprendimento e i linguaggi di comunicazione multimediale che gli consentono di elaborare una *strategia didattica* adatta al target.
    2. *Curricula planner*, ovvero colui che fornisce le indicazioni di massima sui modelli didattici da adottare in relazione non a un singolo corso, ma un'intera unità didattica.
    3. *Content Designer*, questo è un ruolo chiave, poiché si tratta dell'esperto della materia da trattare che organizza i contenuti sulla base del percorso formativo on-line desiderato.
    4. Progettista multimediale, altro ruolo chiave, è l'esperto di comunicazione multimediale in grado di creare un'interfaccia funzionale alla didattica.
    5. *Art Director*, ovvero colui che si occupa del progetto grafico dell'interfaccia.
- PRODUZIONE (gestione):
    1. Responsabile della produzione, colui che organizza e controlla la produzione multimediale e coordina i progetti.
    2. *Project manager*, ovvero il responsabile del progetto che pianifica, gestisce e monitora l'andamento dei lavori.
    3. *Content Developper*, esperto della materia oggetto di apprendimento che si limita a stendere in dettaglio i testi.

[41] L. Cantoni, L. Botturi, C. Succi, New MinE Lab (2007) *eLEARNING. Capire, progettare, comunicare.* Milano: FrancoAngeli p. 70.

[42] In Italiano Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC). Si tratta dell'insieme delle tecnologie che realizzano sistemi di trasmissione, ricezione ed elaborazione di informazioni, in pratica consiste nell'uso della tecnologia nella gestione e trattamento delle informazioni.

4. *Storyboarder*, è l'ultimo pezzo del puzzle, colui che scrive una vera e propria sceneggiatura del corso sulla base delle indicazioni di *instructional designer, content desigern* e *content developper*.[43]

Questa indicazione dettagliata sulle risorse umane non deve scoraggiare, infatti nella pratica, quando si tratta di progetti non particolarmente complessi, molte delle funzioni e delle figure sopra elencate vengono assorbite in un numero ristretto di persone[44].

L'e-learning non è un concetto necessariamente dipendente dall'informatica, essendo nato con l'avvento della telecomunicazione[45]. Non a caso può essere benissimo messo in atto con un supporto fisico, quale per esempio un Compact Disc, contenente il corso in questione. E' innegabile però che la possibilità di fare la stessa cosa inviando una semplice e-mail con allegato o creando piattaforme web dove l'utente può trovare e seguire i corsi che più gli interessano, piuttosto che registrare un CD, recarsi all'ufficio postale, pagare la spedizione e inviarlo è un grande vantaggio.

Un'evoluzione ulteriore riguarda una vera e propria aula virtuale messa in atto tramite il sistema di videoconferenze. La didattica della videoconferenza è tutt'altro che scontata e anche in questo caso è necessario un approfondimento sulle metodologie che la rendano più efficiente[46].

Tra le organizzazioni sindacali italiane la CISL ha puntato molto su questo metodo, attraverso il sito di IAL (Innovazione Apprendimento Lavoro) ha dato la possibilità a chiunque ha un account di collegarsi per accedere ai corsi on-line[47]. Altro caso interessante è quello del *sindacato-networkers*[48] che ha creato oltre ai corsi online una vera e propria *piattaforma e-learning*, attiva dalla primavera del 2012, dove si possono trovare corsi circa le professioni e competenze del settore specifico, cioè quello delle Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT).

iv. L'organizzazione intra-sindacale e transnazionale

Internet ha abbattuto tutte le barriere, non ultima quella delle frontiere tra stati. La storia degli ultimi anni ci ha dimostrato che il web è destinato a alimentare la cooperazione sindacale internazionale, rafforzando l'ipotesi di una nuova prospettiva di solidarietà transnazionale.

La prima caratteristica della nuova internazionalità è la prontezza con cui vengono fornite informazioni continuamente aggiornate su questioni di lavoro e relazioni industriali.

Le fonti sono molte. In ambito europeo ricordiamo *eurofound*[49], un Agenzia UE che fornisce notizie, chiarimenti e informazioni sulle condizioni di vita e di lavoro, i cambiamenti in corso nell'Unione Europea e le relazioni industriali dei paesi membri. All'interno del progetto *eurofound*,

---

[43] G. Esposito, G. Mantese (2003), p. 46.

[44] G. Esposito, G. Mantese (2003), p. 49.

[45] "Le telecomunicazioni, abbreviazione TLC, sono l'attività di comunicazione a distanza (*tele*) tra due, tre o più persone per mezzo di dispositivi e/o infrastrutture implementanti particolari tecniche di trasferimento dell'informazione oggetto della comunicazione attraverso segnali." Fonte Wikipedia.

[46] Tra i molti studi che si possono trovare sul tema si consiglia M. Pattoia (2007), *La lezione in videoconferenza: tecnologia, metodologia e tecnica*, Perugia: Morlacchi Editore.

[47] http://www.ialformazione.com/login/index.php

[48] http://www.sindacato-networkers.it/networkers-academy.php

[49] http://www.eurofound.europa.eu/index.htm

è stato creato nel 1997 *l'European Industrial Relations Observatory Online* (EIRO)[50], uno strumento di monitoraggio delle relazioni industriali europee creato con lo scopo di offrire notizie sul tema, analizzare e comparare le relazioni industriali negli stati membri. Le informazioni sono divise sia per nazione, che per settore, argomento e ordine cronologico e sono fornite da esperti della nazione teatro dell'evento. Per finire è stato creato uno spazio estremamente dettagliato dove è possibile trovare i collegamenti ai siti internet relativi a questioni laburistiche o sindacali per ogni stato membro.

In ambito internazionale è inevitabile parlare di *Labour Start*[51], ovvero la fonte maggiore di notizie internazionali su tematiche riguardanti relazioni industriali e azioni sindacali. Il sito vive grazie all'attività dei corrispondenti volontari che caricano sul sito le *labour stories* (storie di lavoro) generalmente tratte dai giornali locali. Il sito, che possiede anche una emittente radio, conta più di 15.000 contatti e-mail attraverso cui mette in contatto lavoratori e sindacalisti e coinvolge i lettori nelle campagne on-line. In questo modo i sindacati d'Europa e del mondo possono rimanere costantemente e gratuitamente informati.[52]

Allo stesso tempo, anche Confederazioni europee e internazionali (es: *industriallglobalunion*, *icftu.org*), così come singoli sindacati, si stanno operando per fornire informazione sulle relazioni industriali in tutto il mondo.

Approfondimenti come ricerche, statistiche e documenti di settore si trovano su diversi siti internet, di particolare rilievo ricordiamo il sito dell'Istituto di ricerca della Confederazione europea dei sindacati, con la sua *labour line* (www.etui.org; http://www.labourline.org/), e quello della Organizzazione Internazionale del Lavoro (www.ilo.org).

Concludendo, anche chi è iscritto al sindacato ha diritto a un social network di portata internazionale: *Unionbook*. Per iscriversi sono sufficienti i dati personali di base e un'autocertificazione di appartenenza a un sindacato, il cui nome deve essere specificato. Il sito nasce da un progetto di *LabourStart* e funziona sullo stesso stampo del più conosciuto *Facebook*: prevede una pagina personalizzata, è possibile caricare foto e video, creare eventi e formare gruppi di interesse, per esempio *Trade Union Educators* o *I support the striking workers in South Africa*. Ad oggi gli iscritti sono 5'392, la lingua principale è l'inglese, ma l'utente può cambiarla e quasi tutto viene interamente tradotto. L'idea è molto interessante perché, prima di tutto rafforza l'identità del sindacalista o tesserato come parte di un grande comunità che si impegna per la tutela dei diritti dei lavoratori e stimola interesse verso ogni tipo di questione sindacale mettendo l'utente davanti alla realtà del nostro presente: una realtà globalizzata dove anche i lavoratori e non solo gli imprenditori possono fruire dei vantaggi derivanti dai sempre più numerosi abbattimenti, metaforicamente parlando, delle frontiere.

---

[50] http://www.eurofound.europa.eu/eiro/
[51] http://labourstart.org/
[52] Diamond, Freeman (2002); Freeman (2005).

b. SERVIZI

Innanzitutto, si consiglia di approcciare a questo argomento tenendo presente che un lavoratore potrebbe riuscire a trarre gli stessi servizi, se non migliori, da altri siti internet, di privati o di enti pubblici, nel caso questo accada allora il soggetto sarà meno invogliato a iscriversi all'organizzazione.[53]
Detto questo, si può procedere considerando che, tuttavia, il sindacato è diverso da altri enti o uffici, perché è un'organizzazione *a servizio* del lavoratore e i servizi prestati a chi vi si rivolge sono molti (oltre al supporto nella fase di contrattazione): assistenza nei rapporti con enti previdenziali e assicurativi, consulenza su questioni fiscali, assistenza e consulenza legale nelle controversie di lavoro, informazione e assistenza sulle tematiche più delicate come l'immigrazione, infine, in alcuni casi si offre anche il servizio di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro o la formazione di lavoratori o studenti. In questo capitolo si cercherà di individuare in che modo internet può aiutare l'organizzazione ad accrescere i servizi offerti e la loro qualità.
Tra i servizi forniti dal sindacato vi è indubbiamente quello di *informare* il lavoratore, essendo però quella dell'informazione una tematica complessa non è stata inserita nello spazio dedicato ai servizi, ma verrà approfondita in seguito.

i. Consulenza On-line

Per *consulenza* si intende il parere di un professionista su una questione che è di sua specifica competenza. Da sempre l'organizzazione sindacale ha svolto, tramite i suoi esperti, il ruolo di principale fonte di consulenza su tutte le questioni attinenti al lavoro e ai diritti dei lavoratori. Il lavoratore ignaro dei suoi diritti previdenziali, confuso circa i termini del suo contratto di lavoro e sperso nel mare della legislazione e della contrattazione collettiva è solito cercare agli sportelli del sindacato risposte e chiarimenti. L'importanza dello sportello sindacale dove donne e uomini si incontrano fisicamente per trovare soluzioni e conoscere pareri non viene qui negata, indubbiamente la presenza sul territorio è una ricchezza, una "ricchezza di relazione"[54]. Tuttavia, è difficile pensare che la centralità degli uffici "reali" rimarrà invariata negli anni e non sarà invece affiancato un sistema informatico di consulenza.
A testimonianza di ciò, anche i sindacati italiani hanno affrontato la possibilità di prestare consulenze on-line tramite contatti e-mail. Qualche hanno fa la CGIL nazionale ha creato il "servizio di consulenza on-line", facilmente individuabile sulla pagina principale del sito CGIL.it e aperto a tutti, quindi non solo agli iscritti. Il "sistema di *workflow*", serviva a gestire il percorso tra domanda e risposta individuale. La consulenza veniva fornita da una rete di funzionari del centro di assistenza fiscale o di uffici vertenze che rispondevano privatamente all'indirizzo e-mail indicato. L'interlocutore sindacale forniva un prima consulenza e poi rimandava l'utente agli uffici territoriali per la fruizione della prestazione completa. Tuttavia, il servizio della CGIL nazionale è attualmente sospeso per mancanza di adeguato personale.

---

[53] Diamond, Freeman (2002).
[54] Da un'intervista a Nazzareno Bisogni (ufficio stampa CGIL Toscana).

La NIDIL si è attivata molto per fornire servizi on-line. L'iscrizione gratuita al sito, già nominata in precedenza, permette la fruizione di alcuni servizi, ovvero: *calcolo retribuzione netta*; *calcolo delle indennità di malattia; calcolo dell'indennità di maternità; compila qui la tua fattura*, un aiuto alla compilazione di documenti; infine il *chiedi all'esperto*. Quest'ultimo servizio è usato anche da altre strutture sindacali, il Sindacato Pensionati Italiani, affiliato alla CGIL, lo chiama *L'esperto risponde*[55]e per il momento è attivo solo per questioni previdenziali; Il CAF CISL, invece, usa un così detto *esperto on-line* per la risoluzione di dubbi circa questioni fiscali che gli archivi e i FAQ già presenti non possono risolvere. Lo stesso sito permette inoltre il calcolo del 730 on-line, il controllo del CUD e il calcolo arretrati, inoltre è predisposta un'area riservata a cui può accedere chi si sia già rivolto alle sedi territoriali per avere sempre a portata di mano le proprie dichiarazioni fiscali.

Dalle esperienze illustrate fin'ora si vede che internet può fornire sia il servizio completo che un primo contatto tra il fruitore e il sindacato, questo secondo sistema è usato, per esempio, dal CAAF Toscana per fissare gli appuntamenti che avverranno poi nella sede provinciale, o dal ufficio vertenze legali CISL per dare la possibilità al lavoratore di illustrare brevemente la sua problematica già on-line[56].

Il già citato *sindacato-NetWorkers*, la prima piattaforma sindacale interamente online rivolta ai professionisti dell'ITC, tra i servizi, anche quelli predisposti interamente via web, offre la consulenza di esperti sindacali, avvocati e commercialisti qualificati, la fruizione è riservata agli iscritti al sindacato che possono accedervi attraverso un log-in.

Altro strumento che potrebbe, potenzialmente, creare sportelli interattivi a cui possano accedere gli utenti, sono le così dette *chat room*, ovvero una sede di conversazione e discussione in rete tra due soggetti (o pochi di più) che funziona tramite lo scambio di messaggi di testo istantanei e gratuiti. Lo scopo di un sistema di questo tipo dovrebbe essere quello di permettere a chiunque e dovunque di fruire della consulenza di un esperto senza doversi spostare e magari dover prendere permessi da lavoro. Le *chat room* dovrebbero essere divise per tematiche e seguite da esperti presenti e disponibili in orari prestabiliti (proprio come funziona per un ufficio di territorio). Anche in questo caso NIDIL si è mostrata reattiva: con la ristrutturazione del sito nel 2010 venne fissata una *chat room* che entrava in funzione una volta a settimana per tre ore, ma dopo poco è stata eliminata perché era stato riscontrato poco entusiasmo da parte dell'utenza e mancava il personale adeguato a un tale progetto[57].

Il tasto dolente della consulenza on-line è la voglia, e la possibilità, di investire adeguatamente. Come già detto in precedenza, il fatto che sul lungo periodo internet riduca i costi non significa che non sia necessario un adeguato investimento nelle risorse umane, tutt'altro: le persone sono importanti anche nel caso di interazioni per via informatica. E' stato stimato che, tramite il servizio che veniva fornito fornito dalla CGIL nazionale e di cui abbiamo parlato sopra, tra le 1.000 e le 1.500 persone l'anno si avvicinavano al sindacato in questione e venivano invogliate a prendervi parte.

---

[55] http://www.spi.CGIL.it/SideMenu/Approfondimenti/Espertorisponde/tabid/69/Default.aspx
[56] http://www.sindacare.it/contatti.cfm
[57] Da un'intervista a Andrea Lucania, referente informatico NIDIL-CGIL.

Molto più generica, rispetto a quello di cui abbiamo parlato fin'ora, è la possibilità di richiedere informazioni dal sito sindacale tramite l'uso di moduli dove si deve indicare la propria identità lavorativa, il proprio indirizzo e-mail e infine scrivere un messaggio[58]. Questo sistema, proprio per la sua natura generica e l'assenza di specificazioni su *chi* risponderà e in quali termini più che un servizio specifico rischia di risultare un semplice servizio di informazione[59] e indirizzamento.

ii. Pagina personalizzata

Due strategie possono essere applicate al fine di creare uno spazio riservato e personalizzato per l'iscritto all'organizzazione. Una prima strategia prevede di investire in siti specializzati costruiti con un linguaggio pensato proprio per i non membri, in quanto è considerato necessario l'uso di una vera e propria logica diversa da quella che sta alla base della comunicazione informatica nei confronti di coloro che sono già iscritti.
Una tattica diversa da quella sopra enunciata consiste nel fornire le informazioni di ordine più generale liberamente a chiunque visiti il sito e la distinzione, tra iscritti e non, viene garantita attraverso la creazione di un'area a cui è possibile accedere tramite login. In questo caso forum Online e gruppi di discussione sono di solito riservati agli affiliati che possiedono un accesso riservato. Tuttavia, spesso in questi casi ci sono poche differenze effettive circa le informazioni fornite e i servizi offerti. Un distinzione sostanziale si potrebbe creare sulla base della storia personale dell'iscritto, nel momento in cui si offra ai soli membri con login servizi basati sulla propria, specifica, situazione. L'opportunità che offrono la tecnologia e la rete di personalizzare i servizi agli affiliati è fondamentale per le organizzazioni che hanno intenzione di aggiornarsi e anche, perché no, re-inventare il modo di collegare il lavoratore, che sempre più spesso vive una dimensione individuale, con la voce e l'azione collettiva.
Diamond e Freeman sostenevano già nel 2002 che internet poteva incrementare la qualità dei servizi agli iscritti sindacali tramite la creazione di spazzi personalizzati per i tesserati sulla base delle loro caratteristiche personali. Gli studiosi proponevano di usare lo stesso principio del CRM (*Customer relationship management*), o Gestione delle Relazioni coi Clienti. Quest'ultimo concetto ha come obbiettivo finale la *fidelizzazione* del cliente, e per ottenerlo si avvale in modo sempre più massiccio di strumenti informatici e software specifici. Certo la tecnologia non è il punto di partenza e l'azienda in questione si preoccupa sempre, per prima cosa, di organizzare una strategia, e solo dopo si occupa di renderla efficacie tramite la tecnologia e l'informatica. Nel caso dell'organizzazione sindacale il principio è lo stesso, pertanto si dovrebbe pianificare una strategia per:
1) acquisire nuovi iscritti,
2) coltivare le relazioni con chi è già membro e con chi potrebbe diventarlo,
3) far diventare i proprio affiliati più di semplici fruitori di un servizio, ma vere parti attive dell'apparato sindacale.

---

[58] Due esempi in tal senso li offrono la CGIL Toscana e la UIL Scuola (www.tosc.CGIL.it/pagina334_richiesta-informazioni.html; www.uil.it/uilscuola/scrivi_uil).
[59] Sull'informazione online vedi 2.b. in questo elaborato.

Infine il tutto andrebbe tradotto in linguaggio informatico.
Anche se l'ottimo rapporto costi/benefici collegato all'informatizzazione è anche in questo caso da riaffermare, non si deve dimenticare che sono comunque necessari degli investimenti in tecnologia, ma soprattutto in risorse umane, nel senso di esperti informatici in grado di trasformare la strategia teorica in applicazione pratica tramite il mezzo informatico. È vero che la gestione delle informazioni viene automatizzata, ma è anche vero che la componente umana resta un elemento determinante.
Molti sono gli strumenti a disposizione del sindacato al fine di instaurare con il lavoratore un rapporto individuale, per esempio:

- *chat online*;
- *forum* di discussione;
- una banca dati contenente le risposte alle domande più frequentemente poste dagli utenti (*FAQ*);
- un indirizzo *e-mail* a cui rivolgersi;
- servizi informativi forniti anche su altri strumenti (come *SMS* da inviare al proprio cellulare, o l'utilizzo della tecnologia *WAP*)
- Ticket on-line per la segnalazione di problemi o per la richiesta di assistenza;
- Tracciamento interno di ogni comunicazione "da" e "per" l'iscritto;
- Storia delle questioni poste dal cliente,
- Analisi della navigazione, per utenti profilati, con l'ausilio di *web analyzer*;
- *Social network*.[60]

Ovviamente ci vuole un contatto costante con l'iscritto, altrimenti è impossibile creare una "mappatura" fedele della sua situazione.
La pagina personalizzata per il tesserato è un servizio che deve essere pubblicizzato e fatto conoscere a tutti coloro che visitano la pagina web. Infatti, anche in questo caso, Il sindacato ha bisogno di un sito internet accessibile e funzionale anche per i non associati in modo da mostrare chiaramente di quali servizi potrebbero usufruire se fossero anch'essi membri.
L'accesso riservato con login non è un concetto nuovo ai siti delle organizzazioni sindacali, però la differenza tra l'account che dia accesso a una pagina personalizzata come quella descritta fin qui e la possibilità di accedere con una username e password ad un'area riservata con l'obbiettivo di fruire di certi servizi specifici, come può essere il caso dei centri di assistenza fiscali è sostanziale.
Tra i sindacati italiani, la CISL sembra essere l'unica, per il momento, a fornire a tutti i tesserati un account che permette l'accesso a un'area riservata.

iii. Formazione, ricerca lavoro e sviluppo professionale

Secondo alcuni, Freeman tra tutti, tra i servizi che il sindacato può e dovrebbe offrire agli utenti o agli iscritti tramite il mezzo informatico c'è quello dell'aiuto alla ricerca di lavoro. Ciò nonostante, questo punto è molto controverso e non si riscontra unanimità in proposito. Si potrebbe pensare che la pubblicazione in un apposito spazio on-line delle offerte di lavoro per settore potrebbe

[60] http://it.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management.

offrire un servizio che avvicinare al sindacato, suscitando interesse per tutte le altre attività. Secondo questo approccio si *crea interesse* svolgendo in un certo senso la stessa funzione delle agenzie interinali per permettere a chiunque o ai tesserati (anche questa distinzione dipende dalle scelte del sindacato) di venire a contatto con le offerte di lavoro tramite l'organizzazione sindacale stessa. Il *sindacato-networkers* ha chiaramente optato per questa soluzione. In un apposito spazio denominato *Job Careers* vengono pubblicati regolarmente gli "annunci di ricerca e selezione del personale nel settore dell'ICT per singola professione" [61]. In aggiunta a ciò, è in corso la realizzazione di una banca dati per la raccolta dei curriculum vitae dei lavoratori dell'ITC che operano su territorio italiano: un modulo dettagliato e facilmente raggiungibile (il pulsante inserisci il CV è ben evidenziato già dalla prima pagina del sito) permette di inserire i propri dati, caratteristiche e curriculum. Inoltre, per questi servizi non è necessaria neppure l'iscrizione al sindacato. Il sindacato degli scrittori statunitense vede altrettanto di buon occhio il favorire tramite il proprio sito l'incontro tra domanda e offerta di lavoro ma si pone in modo diverso rispetto a *chi* può usufruirvi. In una pagina titolata "Hire a Union Writer"[62] (Assumi uno scrittore del sindacato) i soli membri del sindacato in questione possono presentare se stessi, i propri dati personali, professionali e i dati di contatto.

Una scuola di pensiero diversa da quella delle organizzazioni ora citate è quella della CGIL che non organizza la ricerca del lavoro e non si preoccupa in modo diretto dell'incontro tra domanda e offerta per una scelta politica chiara e motivata. Prima di tutto, le agenzie che se ne occupano sono già molte e annunci di lavoro online se ne trovano in grandissima quantità. Secondariamente, il sindacato preferisce rimanere imparziale su questo aspetto poiché potrebbe correre il rischio di "diventare controparte di se stesso". Infine, ma non meno importante, il sindacato in questione rimane contrario a un simile approccio per un principio di fondo, ovvero che l'iscrizione al sindacato è finalizzata e motivata dalla volontà di tutelare i propri diritti come lavoratore e non da quella di trovare un lavoro[63].

La politica scelta dalla CGIL è piuttosto quella di fare da guida a chi si ritrova nel gigantesco mare della domanda e offerta, il Servizio Orienta Lavoro (SOL)[64] ne è il chiaro esempio. Il SOL ha un sito internet che offre servizi online solo di tipo informativo, infatti sono indicate le sedi territoriali del SOL, è predisposto un ricco FAQ e viene fornito l'elenco degli strumenti che possono essere utilizzati nella ricerca di lavoro, tra i quali si indica anche un motore di ricerca specializzato che legge le banche dati di tutti i Centri per l'Impiego d'Italia (www.jooble.net).

La differenza tra i due approcci è evidente: uno cerca di diventare un vero e proprio veicolo di incontro tra colui che cerca lavoro e colui che lo offre, l'altro preferisce non diventare un promotore attivo dell'incontro tra domanda e offerta, ma preferisce collaborare alla formazione e preparazione dell'interessato perché poi questi non si trovi in una posizione di incertezza o inferiorità nella fase attiva di ricerca di lavoro.

Alla luce di tutto ciò il ruolo di internet non può che adattarsi alle scelte politiche dell'organizzazione, tuttavia come abbiamo visto dagli esempi brevemente descritti, in entrambi i

---

[61] http://www.sindacato-networkers.it/job-careers.php
[62] http://www.nwu.org/hire-union-writer
[63] Da un intervista al responsabile ufficio stampa CGIL Toscana Nazzareno Bisogni.
[64] http://www.servizisol.it/Home.aspx

casi la rete può avere un ruolo fondamentale nella collaborazione, più o meno diretta, alla ricerca di lavoro.

c. INFORMAZIONE

Tra i servizi che da sempre vengono offerti dai sindacati di grande importanza è l'*informazione*.
Il ruolo del sindacato di informatore tutti coloro che sono coinvolti nel mondo del lavoro è tutt'altro che banale, al contrario si potrebbe considerare quasi centrale. Informare gli utenti dei loro diritti, delle novità legislative, delle scelte politiche, della situazione sociale e politica che attraversa il paese è la base di partenza della solidarietà sindacale. Informare significa anche creare consapevolezza ed è solo una volta che più individui hanno raggiunto l'adeguata consapevolezza di chi sono, dove vivono e cosa gli spetta di diritto che possono fare il passo successivo: unirsi e partecipare.
L'avvento di internet in questo ambito è stato rivoluzionario anche per i sindacati che non si sono fatti scappare l'occasione di migliorare, in quantità e qualità, il proprio servizio informativo.
Secondo gli studi di Freeman, prima di internet era difficile e costoso per i sindacati fornire informazioni ai lavoratori al di fuori dei settori organizzati e aiutare i lavoratori ad organizzarsi nei luoghi di lavoro di piccole dimensioni. Inoltre, in un mondo che ottiene la maggior parte delle informazioni on-line è essenziale che il sindacato approfitti di questo nuovo sistema per raggiungere i lavoratori. Per capire quanto è importante una forte presenza sul web delle organizzazioni sindacali, consideriamo un mondo in cui i siti internet di enti o organizzazioni diversi dal sindacato offrono un *facile accesso a* e *migliori* informazioni, i lavoratori vedranno il sindacato come irrilevante. Invece, se i siti dei sindacati forniscono servizi con migliori informazioni e consigli sui problemi del luogo di lavoro, i lavoratori vedranno i sindacati come istituzioni efficienti. Di conseguenza saranno più invogliati a iscriversi e supportare le campagne (non solo quelle via web)[65].
L'avvento di internet ha dato ai sindacati un sistema a basso costo per informare i lavoratori. La possibilità di *postare* informazioni sul web, senza dover sopportare costi eccessivi, offre l'opportunità di trasmettere e comunicare le proprie ragioni in modo efficiente, senza tuttavia dover passare dai classici media o dover sostenere spese pubblicitarie. Internet è prima di tutto proprio un mezzo di comunicazione estremamente economico.
L'informazione fornita attraverso il web permette a tutti gli iscritti, e non solo a quelli che hanno modo di partecipare alla riunione sindacale, di avere accesso alle notizie circa le decisioni politiche e strategiche in tempi brevi[66].
Bisogna fare attenzione a non cadere nel tranello della psuedo-informazione, infatti internet contribuisce a aumentare la qualità dell'informazione, ma esiste il rischio che per aumentare la quantità delle notizie e dati forniti si vada a discapito del livello qualitativo delle informazioni stesse.

---

[65] Freeman (2005).
[66] Diamond, Freeman (2002), p.583.

Al sindacato spetta proprio il dovere di eliminare quello che in gergo viene chiamato il *rumore* della ricerca internet. Il grande numero di informazioni presente nella rete determina la creazione di un ulteriore compito per il sindacato, che dovrebbe diventare l'interlocutore e la guida nel grande oceano di informazioni sul web. Sta ai sindacati fare luce sulle questioni maggiormente rilevanti e indirizzare gli utenti alle informazioni attendibili.[67]
Vediamo ora in concreto tramite quali mezzi l'informazione può essere diffusa via web.

i. La pagina web

La pagina web delle confederazioni sindacali e delle federazioni di categoria è visibilmente una fonte immensa di informazioni di ogni tipo, si va dai comunicati stampa ai collegamenti a siti di interesse sindacale, dalle notizie sugli avvenimenti politici e legislativi agli aggiornamenti su eventi e campagne, dagli articoli sulla storia del sindacato ai focus sui temi in primo piano e molto altro ancora. Difficile dire se esistono delle linee generali circa il modo migliore di presentare e condividere questa immensa quantità di informazioni, le organizzazioni sindacali nel mondo strutturano i loro siti internet nei modi più variegati. Per fare un esempio paragoniamo il sito internet di CGIL Nazionale[68] e quello di AFL-CIO, la confederazione sindacale statunitense di maggiore portata. La prima ha impostato la prima pagina in modo da inserirvi quanti più input e indicazioni possibili, oltre ai pulsanti che indirizzano ad ulteriori macrotemi come "organizzazione", "sedi e siti". Approssimativamente, la pagina di apertura presenta: notizie in ordine cronologico, link agli approfondimenti in evidenza, finestra dedicata a riportare gli ultimi Tweet, i "documenti rilevanti", le ultime agenzie stampa in breve, una piccola finestra sulla contrattazione, ed altro ancora. AFL-CIO[69] ha, invece, un primo impatto del tutto diverso: la pagina iniziale non fornisce grandi quantità di informazioni e solo l'ultimo blog è messo in evidenza, questo spazio ha piuttosto una funzione di smistamento dell'utente verso quello che gli interessa che si troverà in settori raggiungili tramite i pulsanti, in evidenza già dalla prima pagina è il *connect with us* uno spazio che rimanda alla pagina sui vari *social network* e in cui è possibile iscriversi alla *newsletter*. Si potrebbe definire questa pagina iniziale come una sorta di copertina con indice interattivo.
Un'altra notevole differenza tra le due confederazioni risiede nel modo di fornire le notizie, ALFCIO preferisce affidarsi a un sistema di Blog, scritti da blogger appartenenti alla confederazione, che consente, a chi può effettuare il log-in, di commentare immediatamente le notizie. La CGIL predilige invece un sistema più vicino al classico giornalismo, infatti non mancano i collegamenti a articoli della stampa (sempre sulla pagina iniziale).
Quello che accomuna queste due scuole di pensiero è il fatto che in entrambi i casi è pubblicizzata la condivisione del pezzo sui *social network*, a testimoniare una volta ancora la grande eco permessa da questi strumenti.
Indipendentemente dalla strategia scelta per fornire informazioni e presentare notizie è caldamente consigliato un buon uso dell'ipertesto. Per ipertesto si intende "un insieme di

[67] Diamond, Freeman (2002), p. 577.
[68] http://www.CGIL.it/default.aspx
[69] http://www.aflcio.org/

documenti messi in relazione tra loro tramite parole chiave"[70], secondo Jakob Nielsen l'ipertesto è una vera e propria rivoluzione della lettura, poiché siamo passati "da una lettura sequenziale indotta a una lettura associativa personalizzata in cui è il lettore a decidere il percorso da effettuare"[71]. Secondo questa teoria nell'era informatica i testi non vanno più semplicemente scritti, ma vanno progettati e costruiti in modo dinamico secondo logiche diverse da quelle di un testo normale. La lettura sullo schermo è un quarto più lenta di quella sulla carta, per cui bisogna creare collegamenti che guidino il lettore verso il punto che lo interessa e gli approfondimenti necessari, permettendogli di risparmiare tempo.[72]

Abbiamo visto, dunque, che la pagina web di un'organizzazione sindacale può contenere un immensa quantità di informazioni oltre ad avere altre funzioni, ma esiste anche un altro modo per fornire informazioni via internet: creare siti internet specifici.

Illustreremo qui due esperienze l'una italiana, l'altra olandese.

La CGIL Lombardia, con la collaborazione di alcuni avvocati, ha ideato un portale chiamato *Wikilabour*[73] che consiste in un dizionario online che vuole fornire risposte sui temi laburistici di ogni genere tenendo presente l'utenza. Questo progetto ha come scopo quello di dare informazioni non in modo generico e astratto, ma di fornire un quadro interpretativo e degli approfondimenti che davvero rispondano alle esigenze degli interlocutori. Il sito è ancora in fase di sviluppo, ma l'inizio sembra molto promettente. Esteticamente si presenta pulito: le immagini sono poche, lo sfondo bianco e il testo scuro, lo spazio vuoto è ben utilizzato e facilita la concentrazione. Una pagina di apertura mette in evidenza alcune guide, su tematiche attuali, scaricabili in PDF e la navigazione è facilitata da una divisione delle voci sia per *indice per categoria* che *indice completo*, inoltre una pulsante *ultimi aggiornamenti* segnala le ultime novità inserite nel dizionario, infine non manca l'opzione *ricerca veloce*.

Questa pagina web svolge quella importante funzione di raggruppare e selezionare le informazioni rendendole comprensibili attraverso un'impostazione sistematica che risulti effettivamente utile all'utente tipo.

Molto più specifico è il *Wage Indicator*[74], un progetto realizzato nel 2001. il sito (letteralmente *indicatore salariale*) è stato sviluppato dall'Università di Amsterdam, Istituto di studi avanzati sul lavoro, in collaborazione con FNV (confederazione dei sindacati olandesi) con l'obbiettivo di riunire e condividere dati sui salari di tutto il mondo attraverso sondaggi via internet. Il sondaggio consiste nel chiedere agli utenti di compilare un questionario sul loro salario. Il sito ha un'impostazione *friendly* e non si trova alcuna difficoltà a navigarvi. Questo progetto ha riscontrato un grande successo ha avuto così tanto successo che analisi simili sono state lanciate in molti altri paesi[75], nel 2007 siti internet simili si potevano trovare in Argentina, Brasile, Polonia, Russia, Spagna, Svezia, Gran Bretagna e in altri paesi ancora[76].

---

[70] http://it.wikipedia.org/wiki/Ipertesto
[71] S. Guglielmino, A. Benvenuti (2010), p. 28.
[72] S. Guglielmino, A. Benvenuti (2010).
[73] www.wikilabour.it.
[74] http://www.wageindicator.org/main
[75] Freeman (2005).
[76] K. Kevätsalo (2007) "Internet as a trade union tool. WageIndicator and Finnish nurses as an example", *They ry Pubblication series B, 4*. P. 4.

ii. FAQ e Mail list

Per informare si può fare molto di più che limitarsi a postare notizie sulla pagina web. Uno dei sistemi più usati è quello della *newsletter*. Generalizzando si può affermare che chiunque può ricevere la *newsletter* semplicemente iscrivendosi a questo servizio sulla pagina web del sindacato indicando il proprio indirizzo e-mail, inoltre in alcuni casi sono necessari anche nome e cognome[77] e in altri si deve segnalare il tipo di interesse specifico[78]. La newsletter è periodica, tendenzialmente si predilige quelle giornaliere, settimanali o al più mensili. Per fare un esempio la CGIL Toscana organizza una newsletter giornaliera che riunisce nella e-mail da inviare agli iscritti tutte le notizie inserite nella pagina web di un certo giorno e una settimanale più elaborata, il tutto a carico dell'ufficio stampa di riferimento[79].
Tuttavia spesso si fa difficoltà a trovare il pulsante per iscriversi e questo è assolutamente da evitare poiché l'utente si scoraggia facilmente e non ha la pazienza di cercare a lungo, di conseguenza l'organizzazione perde potenziali fruitori del servizio e la possibilità di stabilire contatti. Il sistema più efficace per pubblicizzare la *newsletter* è quello di evidenziare una casella nella pagina iniziale del sito, un esempio lo si trova in www.pcs.org.uk.
Altrettanto usati sono i così detti FAQ (*Frequently Asked Questions*), che in italiano vengono indicati con la dicitura *domande frequenti*, questo servizio riporta i quesiti che vengono generalmente posti da un notevole numero di persone con le relative risposte. Il risultato è la condivisione collettiva di un'informazione che altrimenti rimarrebbe bidirezionale e patrimonio unicamente di chi ha originariamente posto la domanda, in sintesi si cerca di ottimizzare il lavoro degli operatori sindacali e degli utenti offrendo già la risposta a dubbi che, esperienza insegna, sono condivisi da molti.
Un esempio di FAQ ben segnalato e organizzato è quello del già citato *servizio orienta lavoro* della CGIL[80]. Questo spazio raccoglie le domande poste con maggiore frequenza agli sportelli SOL, con relative risposte, è possibile sia consultarle tutte in sequenza, sia concentrarsi su un ambito specifico. Non si manca tuttavia di ricordare che per domande più specifiche è consigliato di rivolgersi agli sportelli.

iii. I Social Network

In precedenza abbiamo già accennato all'esistenza dei *social network*, come nel caso di *Unionbook*, inoltre questa parola risuona ormai in ogni ambiente e sia chi li usa quotidianamente, sia chi ne vuole rimanere estraneo si è trovato a parlarne almeno una volta.
Wikipedia definisce il sistema di *social networking* come un vero e proprio servizio online, costituito da delle piattaforme o siti internet che si pongono l'obbiettivo di facilitare la creazione di

---

[77] Vedi per esempio FILCAMS (http://www.filcams.CGIL.it/home.nsf/IFrameCorpo1I?OpenPage).
[78] Come è il caso di FLCCGIL (http://www.flCGIL.it/newsletter/).
[79] Da un'intervista con Nazzareno Bisogni.
[80] http://www.servizisol.it/Faq.aspx

reti sociali e connessioni tra persone che, per esempio, condividono interessi, attività, esperienze o hobby. Un social network permette la presentazione di ogni utente, tramite la creazione di un profilo personalizzato, sistemi di collegamento con altri utenti e molti altri servizi tra cui la possibilità di scambiare e-mail o messaggi istantanei.

Non a caso aziende, partiti, associazioni e organizzazioni sono sempre più presenti sui *social network* e i sindacati non sono da meno.

Tra i più popolari in Italia ricordiamo *Facebook, Twitter, YouTube* e *Flickr* creato dal portale *Yahoo*.

Facebook ha avuto una rapida e vertiginosa ascesa negli ultimi anni (dagli ultimi dati del 2013 più gli iscritti risultano essere più di 23 milioni, solo in Italia). Questa piattaforma è tendenzialmente usata dai sindacati come vetrina per pubblicizzare articoli e notizie con un sistema per cui sulla pagina dedicata alla federazione viene mostrato il titolo, poche righe iniziali dell'articolo e un'immagine di riferimento, se si è interessati a conoscere il contenuto del *link* e ci si clicca sopra si è rimandati al sito internet vero e proprio dove è possibile leggere l'articolo, che spesso sarà il sito internet di federazione[81]. Questo è un ottimo uso del *social network* in quanto permette di fare eco sulle notizie principali senza cadere in qualunquismi o slogan, come invece può accadere come un sistema quale *Twitter*.

In breve, *Twitter* si focalizza molto sul "cosa dicono" persone e organizzazioni, per fare ciò però si possono usare solo 140 caratteri alla volta. Il funzionamento di questo *network* favorisce la rapidità e una grande eco dello scambio di notizie e informazioni, ma tutto ciò spesso va a discapito della completezza ed accuratezza degli aggiornamenti, che rischiano di diventare più simili a slogan che a vera informazione. Visto il grande apprezzamento che *Twitter* ha riscontrato in tutto il mondo (più di 500 milioni di utenti registrati nel 2012) è impensabile per un'organizzazione sindacale rimanerne fuori, tuttavia, visto il ruolo di voce dei lavoratori, il sindacato attivo su *Twitter* deve fare attenzione a non cadere nella tentazione di dare comunicazioni o giudizi affrettati e/o che potrebbero essere oggetto di molte interpretazioni e fraintendimenti. Ad oggi spesso anche i media ricorrono ai 140 caratteri scritti da personaggi politici o organizzazioni per creare notizie, pertanto è essenziale farne un buon uso. Del resto "*verba volant, scripta manent*"[82] con l'avvento di internet è tornato ad essere più vero che mai.

YouTube è ancora un'altra cosa; anche in questo caso è possibile condividere, creare contatti e sviluppare interesse, ma il tutto ruota intorno alla centralità del video come mezzo di comunicazione. Pertanto chi crea un proprio account avrà una pagina personalizzata dove caricare video la cui accessibilità può essere estesa a chiunque abbia accesso a internet o limitata a utenti specifici. Il risultato è un canale video a bassissimo costo e con grandi potenzialità.

"Un'alternativa ai social network che puntano sulla messaggistica e sull'interazione con il testo è Flickr"[83]. Si tratta del primo social media che si concentra su foto e immagini, in estrema sintesi si può definire come un archivio in cui inserire, catalogare e condividere immagini digitali creando

---

[81] Come è il caso, tra le altre, della Fit Cisl, Filcams CGIL o l'inglese BALPA.

[82] "(lat. «le parole volano, gli scritti rimangono»). – Antico proverbio (enunciato anche nella forma inversa: *scripta manent*, *verba volant*), con cui si afferma sia la necessità di far documentare per scritto i proprî diritti (equivale in questo caso al prov. pop. *carta canta e villan dorme*), o più genericam. l'importanza delle testimonianze e dei documenti scritti, sia, al contrario, l'opportunità di non mettere su carta ciò che un giorno potrebbe esserci dannoso." Fonte Treccani.it.

[83] S. Guglielmino, A. Benvenuti (2010) *Il sindacato nella rete. Da Internet ai Social Network.* Edizioni Lavoro, p. 34.

didascalie e descrizioni. Anche in questo caso è necessario creare un account e registrarsi al sito, interessante è che in questo caso è richiesto di creare anche un proprio *Url Flickr* (indirizzo di rete) con cui accedere direttamente alla propria galleria fotografica. Utile sul piano dell'immagine, *Filcrk* è forse il meno efficace per migliorare la qualità e quantità dell'informazione fornita dal sindacato.
Le confederazioni sindacali, le federazioni di categoria e i giornali sindacali di tutto il mondo fanno ormai ampio uso di tutti questi strumenti, allo stesso tempo però il sindacato dovrà fare molta attenzione a pubblicizzare in modo adeguato la sua presenza sui *social network* già nella pagina web principale, altrimenti corre il rischio che tutto l'impegno e le risorse impiegate nell'arricchire la pagina personale vadano sprecate.
Questi nuovi strumenti e nuovi mezzi di comunicazione contribuiscono a estendere l'attività sindacale, i *social network* collaborano anche ad aumentare la partecipazione dei lavoratori alle attività sindacali, ma questo punto verrà trattato in seguito.

d. PARTECIPAZIONE

Organizzare il lavoratori e stimolarli a partecipare alle attività sindacali è uno dei compiti chiave di qualsiasi sindacato. Per raggiungere questo obbiettivo una buona armonia tra i rappresentanti, un'adeguata attività informativa e la prestazione di servizi al lavoratore sono presupposti essenziali.
Tuttavia il web non è solo questo per un sindacato, infatti internet non è un sistema che consente di ridurre le spese di soldi e tempo solo per l'organizzazione, ma anche e soprattutto per i singoli membri. Si pensi alla già citata possibilità di interagire dalla propria scrivania, magari durante la mezz'ora di pausa pranzo, senza chiedere il permesso di uscire da lavoro. Si pensi, ancora, alla maggiore facilità con cui è resa possibile la partecipazione alle assemblee, prima di tutto perché il mezzo informatico consente una comunicazione più immediata di date e luoghi se la riunione si svolge secondo i sistemi classici, seconda di poi perché, un'altra e interessantissima possibilità è offerta dalla piattaforma informatica: un nuovo modo di concepire l'incontro della comunità, come un incontro virtuale, dove il lavoratore esiste e si esprime, ha problemi concreti e può condividerli facilmente.
Un fattore da non sottovalutare è l'inibizione, o anche in un certo senso il timore, che in certi casi impedisce al soggetto di esporsi in sede di riunione sindacale. Avere davanti a se uno schermo piuttosto che decine di persone può essere considerato un modo freddo e distaccato di stabilire un contatto e *partecipare*, tuttavia è innegabile che questo sistema renda più facile, e più *veloce*, l'atto di esprimere un'opinione o condividere una difficoltà e lo strabiliante successo che hanno avuto i *social network* e i forum di discussione di ogni genere non fanno che confermare questa teoria. Il web potrebbe consentire a tutti di esprimersi senza esporsi a ritorsioni o conseguenze negative di ogni tipo, purché si tratti di soggetti determinati e registrati nel sito dell'organizzazione. Di conseguenza questo permetterebbe al sindacato di conoscere meglio ogni realtà, anche le più piccole e di ricreare i ponti mancanti tra organizzazione e lavoratore.

Visto che la forza lavoro diventa sempre più dispersa in termini di spazio e orari, Internet fornisce un luogo dove i lavoratori possono incontrarsi, discutere, informare e scambiare idee, creando in questo modo *coscienza sindacale* e solidarietà[84].
Abbiamo già visto cosa la pagina personalizzata potrebbe permettere sul piano dei servizi, ma questo strumento si collega strettamente anche alla partecipazione, in quanto induce i propri affiliati a sentirsi più di semplici fruitori di un servizio, vere parti attive dell'apparato sindacale con un proprio spazio virtuale che li identifica come appartenenti a un gruppo e permette loro di interagire in senso ampio.
Perché ciò accada però altri sistemi devono essere messi a disposizione. Qui di seguito consideriamo alcune delle possibilità concrete offerte dall'informatica, come il tesseramento online, le assemblee informatiche, i forum, i blog e infine una grande novità, prima di tutto culturale: l'*azione collettiva online*.

i. Tesseramento via web

Gli studi fatti fin'ora sull'utilizzo di internet da parte dei sindacati hanno mostrato che la maggior parte di questi utilizza il web almeno per fornire le informazioni di base, illustrare i benefici del tesseramento e indicare come affiliarsi[85]. Molti sindacati inoltre prevedono la possibilità di effettuare un'iscrizione vera e propria che può essere totale e iniziare e finire tramite sistemi informatici, o parziale (la così detta *preiscrizione*) che deve essere ultimata presso una sede fisica dell'organizzazione.
Un esempio di iscrizione effettuabile interamente online ce lo fornisce il già citato *sindacatonetworkers*[86]. L'iscrizione è strettamente collegata alla registrazione al sito, tanto che se l'utente non ha un datore di lavoro fisso per effettuare il pagamento online deve effettuare l'accesso alla pagina riservata. Sia in questo caso che in quello di contratti a tempo determinato o indeterminato, apprendistato o in somministrazione la procedura circa la comunicazione dei dati è la stessa: si deve stampare il modulo di iscrizione (delega), compilarlo in ogni sua parte e inviarlo a un numero di fax o all'indirizzo e-mail indicato, insieme alla fotocopia di un documento d'identità valido. Un sistema simile è usato anche dalla britannica *National union journalist* e altre ancora. La *musicians union*, invece, prevede oltre all'iscrizione nelle sedi territoriali la possibilità di iscriversi interamente online tramite una serie di moduli collocati secondo un percorso guidato[87]. Un sistema simile è usato dalla federazione inglese dei trasporti (RMT) e dal sindacato *Unite*.
Le due più grande confederazioni sindacali italiane, CGIL e CISL, hanno scelto un altro approccio all'iscrizione online. In entrambi i casi è possibile compilare un modulo di preiscrizione sul sito dell'organizzazione, in seguito il richiedente verrà contatto dalla sede territoriale di competenza per completare l'iscrizione e ricevere la tessera.

---

[84] R. Saundry, M. Stuart, V. Antcliff (2007), p. 179.
[85] Vedi, Inter alia, Cockfield (2003).
[86] http://www.sindacato-networkers.it/scelta-registrazione-sindacale.php
[87] https://members.musiciansunion.org.uk/Default.aspx?tabid=61.

Per di più, la CGIL Toscana sembra confidare molto sul mezzo informatico per sponsorizzare il tesseramento 2013. Il risultato è che, durante il periodo interessato, collegandosi al sito della confederazione regionale si è accolti da una pagina interamente predisposta per mettere in evidenza l'importanza di un atto come quello dell'affiliazione sindacale.

ii. Forum

Il web può essere usato per molto di più che fornire informazioni sui benefici del tesseramento e su come iscriversi. Il potenziale di internet nell'assistere e organizzare i lavoratori risiede nella capacità di mobilizzare gli iscritti e i non iscritti. Il web può sia creare partecipazione che fornire i sistemi per supportare questa partecipazione e il conseguente attivismo. Il sito dell'organizzazione sindacale, oltre quello che è stato detto fin'ora, può facilitare la comunicazione e l'incontro sia tra i rappresentanti sindacali e gli iscritti che tra gli iscritti stessi. Tutto questo è reso possibile dalla creazione di forum di discussione online[88].

Il forum non deve essere vissuto come una minaccia all'autorità, ma piuttosto come una ricchezza e un grande esempio di democrazia in azione[89]. Le critiche all'uso dei forum sul web da parte dei sindacati non sono prive di consistenza, di fatto c'è il rischio che spazi di questo tipo diano voce a scambi incoerenti e faziosi incapaci di impattare positivamente sullo sviluppo dell'azione sindacale. Tuttavia, è stato dimostrato che Internet svolge un ruolo centrale nello sviluppo di ampie campagne e movimenti sociali[90].

Nel 2005 Freeman criticava l'assenza di forum di discussione nei siti di sindacati, riferendosi in particolare a *worksmart.org.uk* di TUC[91]. Al contrario Diamond e Freeman elogiavano, già nel 2002, l'iniziativa del sindacato inglese dei lavoratori edili (UCATT) di creare un forum online per i rappresentanti addetti al controllo della sicurezza in modo da tenerli sempre in contatto e fornirgli quante più informazioni possibili al minor costo[92].

Tendenzialmente chi prevede dei forum di discussione lo fa restringendo questa possibilità ai soli iscritti al sindacato, permettendo, in alcuni casi, l'accesso tramite una pagina personalizzata[93]. Un approccio diverso era stato scelto dalla CGIL Nazionale alla fine del 2009, con la ristrutturazione del portale. In quell'occasione era stata attivata una bacheca dove veniva lanciato un tema o una domanda dal sindacato e qualsiasi visitatore del sito poteva scrivere ed esprimersi, un addetto moderava in modo sommario i messaggi inviati e li pubblicava quasi immediatamente sulla pagina web. La CGIL non doveva rispondere. Questo progetto è durato circa due anni e la sua fine è stata causata non da uno scarso apprezzamento, al contrario ha ricevuto un riscontro molto positivo e

---

[88] S. Cockfield (2003) "Union recruitment and organising on the world wide web", *Monash University Working Paper 23/03*, p. 3.

[89] L'idea di internet come mezzo per incrementare il livello di democraticità di un organizzazione sindacale è molto caro a Freeman e può essere ritrovata in tutti i suoi lavori in proposito.

[90] R. Saundry, M. Stuart, V. Antcliff (2007), p. 180.

[91] Freeman (2005), p. 7.

[92] Diamond, Freeman (2002), p. 582.

[93] Diamond, Freeman (2002), p. 583.

una notevole partecipazione dall'utenza, ma perché troppo oneroso e impegnativo per l'organizzazione[94].
La federazione dei lavoratori di scuola, università e ricerca (FLC CGIL) ha creato uno spazio molto interessante denominato Ricostruiamo l'Italia[95], in cui è possibile partecipare a dibattiti e a discussioni lanciate dalla redazione, condividere idee e opinioni sui temi di interesse tramite una semplice registrazione al sito che fornisce all'utente la password per accedere e interagire. Inoltre, il sito in questione offre la possibilità di partecipare a sondaggi su questioni inerenti al settore scolastico.
Un altro caso è quello di NIDIL che ha creato dei forum di discussione tramite il *social networking*, l'ufficio stampa si occupa di lanciare sulla pagina *facebook* di NIDIL nazionale temi che diano luogo a scambi e discussioni.
Un tale utilizzo dei social network è tutt'altro che inappropriato, infatti le piattaforme come *Facebook*, *Twitter* o *Youtube*, oltre ad essere un importante mezzo per far circolare informazioni permettono anche di incontrare nuove persone vicine al sindacato, condividere lo stesso interesse per il sindacato, organizzare lavoratori, connettere gli iscritti al sindacato e creare gruppo e lavoro. In questo consiste proprio la rivoluzione del Web 2.0.

iii. Assemblee informatiche

Con assemblea si intende la riunione di soggetti appartenenti a una stessa comunità, organizzata per discutere problemi di interesse condiviso e generalmente per assumere decisioni di rilievo.
L'assemblea sindacale, in particolare, è un diritto riconosciuto dallo Statuto dei Lavoratori (Legge 300/1970). "Più nello specifico, l'assemblea è un *diritto sindacale*, che sancisce il diritto di tutti i lavoratori a riunirsi […] per trattare un ordine del giorno prestabilito e vertente su materie di interesse sindacale e del lavoro"[96].
Il diritto di assemblea sindacale ex art. 20 dello Statuto, rubricato "Diritto dei lavoratori di riunirsi durante e fuori dall'orario di lavoro", "spetta a tutti i dipendenti delle imprese, indipendentemente dall'iscrizione ad un sindacato, e costituisce uno strumento di partecipazione diretta ai problemi di interesse sindacale e del lavoro"[97].
L'importanza di questo strumento è evidente, tuttavia non è sempre facile riunire fisicamente i lavoratori perché l'assemblea abbia luogo, le ragioni di questa difficoltà sono di vario genere e possono essere dovute sia a una semplice distanza fisica che a ragioni più complesse collegate al singolo rapporto di lavoro. E' qui che la possibilità di partecipare all'assemblea per mezzo di strumenti telematici e informatici entra in gioco e offre una valida soluzione.
In linea generale l'assemblea mediante mezzi di telecomunicazione può significare sia un incontro collettivo con scambio unicamente vocale, sia uno con scambio di immagini in movimento, che il caso di scambio di messaggistica istantanea.

---

[94] Da un intervista a Roberto Villari, responsabile programmazione sito CGIL nazionale.
[95] http://www.ricostruiamolitalia.it/
[96] Fonte Wikilabour.
[97] Fonte Wikilabour.

Vale la pena di considerare un campo di azione diverso da quello sindacale in cui l'assemblea ha comunque un rilievo considerevole, l'art. 2370 comma 4 c.c. prevede che, nel caso di assemblea di società per azioni, "lo statuto può consentire l'intervento all'assemblea mediante mezzi di telecomunicazione", il codice riconosce quindi questo tipo di partecipazione come assolutamente legittima, al pari di quella fisica. La *ratio* di questa norma è quella di evitare che i soci rinuncino al diritto di voto piuttosto che sopportare i costi e i disagi collegati alla presenza fisica in assemblea.
In concreto, i mezzi di telecomunicazioni utilizzabili per consentire la partecipazione *virtuale* in assemblea sono diversi e si differenziano per il diverso grado di partecipazione che consentono: il collegamento bilaterale (chi ne usufruisce può sia ascoltare che pronunciarsi), sia audio-video (con scambio di comunicazioni vocali e immagini in movimento), che solo audio, oppure il collegamento unilaterale audio-video che permette, al soggetto che non si trova nel luogo fisico dell'assemblea, di assistere a quanto accade, ma senza prendervi parte attivamente. A tutto questo si accompagna la possibilità per gli interessati di votare attraverso *internet*[98].
Lo Statuto stesso non sembra porre ostacoli a una tale possibilità là dove al già citato art. 20 recita "Ulteriori modalità per l'esercizio del diritto d'assemblea possono essere stabilite dai contratti collettivi di lavoro, anche aziendali".
Alla luce di ciò, se la possibilità di permettere la partecipazione telematica alle assemblee è prevista per una società per azioni, non si vede perché anche un'organizzazione sindacale non possa vedere questa possibilità come realistica. Il pratico funzionamento di un sistema simile richiede un notevole investimento e l'impiego di tecnici esperti in materia, ma in cambio il sindacato avrebbe, con grande probabilità, una maggiore affluenza alle assemblee anche in quei casi in cui gli spostamenti sono in pratica molto difficili.

iv. Blog

Il Blog, a una prima lettura, si sarebbe potuto inserire tra gli strumenti per facilitare l'informazione, ma quello che lo ha fatto invece rientrare tra i sistemi che incentivano la partecipazione è prima di tutto lo stile con cui un articolo viene scritto da un blogger: uno stile meno giornalistico, che evidenzia molto il coinvolgimento ideologico o emotivo della persona che lo redige. Inoltre, fortemente connotativa di uno spazio blog è la possibilità di commentare i *post* e la visione pubblica dei commenti effettuati.
Ma da dove viene la parola *Blog*? Blog è la versione abbreviata di un altro termine inglese: *Weblog*. *Log* significa diario e weblog significa un diario redatto regolarmente da uno o più autori, i così detti *blogger*. Il primo Blog è apparso nel 1999 e dopo cinque anni ne esistevano già più di 4.000.000, inutile dire che questo sistema ha avuto un successo che andato oltre ogni aspettativa[99].
Alla luce di ciò è difficile pensare che un'organizzazione sindacale possa rimanere estranea all'uso del Blog. Tuttavia, molti siti internet di sindacati sono privi di uno spazio simile, spesso la ragione è una sorta di timore che il Blog diventi un pretesto, per i visitatori del sito, per sfogarsi ed

[98] G. D'Attore (2007), *Il principio di eguaglianza tra sci nelle società per azioni*, Giuffrè Editore, pp. 308-309.
[99] H. Hewitt (2006), *Blog: Understanding the Information Reformation That's Changing Your World*, Thomas Nelson.

esprimere le proprie opinioni in modo disordinato, aggressivo e provocatorio. In sintesi, si ha paura che questo sia fonte di destabilizzazione più che di crescita e partecipazione.
Non tutti i sindacati la pensano così, vediamo due casi diversi, ma egualmente significativi.
La Filcams CGIL ha messo ben in mostra fin dalla pagina iniziale del sito il pulsante *Blog*, cliccandoci sopra si entra in uno spazio in cui si trovano i quattro articoli più recenti, con un titolo e la possibilità di inserire un proprio commento alla fine di ogni pezzo. Inoltre è possibile effettuare una ricerca su tutti gli articoli secondo il tema di interesse. Purtroppo questa attività sembra essere ferma da Giugno 2012[100].
Di altro genere è il blog di *sindacato-networkers*, gli autori sono i delegati aziendali, che possono aprire il proprio blog mettendosi in contatto con gli operatori attraverso un bottone in evidenza. Ogni racconto ha una casella a se nella pagina introduttiva allo spazio Blog, con titolo e immagine di riferimento. All'organizzazione piace pensare questa pagina come "un modo per comunicare in maniera semplice e immediata, per condividere con il vasto mondo dei *Networkers* le proprie esperienze professionali nonché le condizioni di lavoro", è significativo che nell'introduzione alla pagina Blog si sottolinei che si tratta di un *innovativo spazio sindacale* dove l'obbiettivo primario è il confronto tra realtà diverse ma parallele[101].

v. Attivismo on-line

Otre ad usare il sito internet per tutto ciò che è stato considerato fin'ora, il sindacato può, e le organizzazioni italiane sono un ottimo esempio in questo senso, sfruttare la propria pagina web per pubblicizzare le azioni collettive in corso e raccogliere consensi e partecipazione, presentare al pubblico i motivi del conflitto e informare circa il concreto svolgimento di quest'ultimo, il tutto sostenendo costi limitati.
Tuttavia, secondo Diamond e Freeman il web può fare molto di più sul piano della partecipazione vera e propria, gli autori fanno una serie di esempi per mostrare gli svariati utilizzi dell'informatica per innovare e rafforzare l'azione sindacale. Vediamone qualcuno.
In Canada, la *Office and Professional Employees' Union* ha usato il così detto *cyber picketing* in un conflitto del 1999 con la *British Columbia Automobile Association*. Il sindacato aveva creato un notevole numero di siti internet apparentemente simili a quello della associazione automobilistica e aveva incluso la stessa lista di parole chiave[102], che l'impresa in questione aveva scelto per la ricerca del suo sito sul web, tra quelle del sito del sindacato, in questo modo ogni volta che il sito dell'associazione appariva tra i risultati della ricerca veniva segnalato anche quello dalla *Union*. Secondo gli autori, il *cyber-picketing* può essere organizzato dal sindacato anche in modo più semplice, ovvero convincendo i lavoratori a inondare la casella di posta elettronica dell'impresa o del datore di lavoro di messaggi di protesta.

---

[100] http://blog.filcams.CGIL.it/
[101] http://blog.sindacato-networkers.it/
[102] Si tratta dei *meta tags*, ovvero della lista di parole scelte che il motore di ricerca usa per trovare un certo sito internet.

Un'altra finalità per cui le organizzazioni dei lavoratori possono usare i sistemi informatici nei conflitti sindacali è quella di estendere la protesta molto oltre la località in cui ha avuto inizio, usando il web per creare, là dove possibile, ulteriore pressione e azioni di solidarietà.
Nello sciopero dei metalmeccanici in North Carolina, contro un impresa tedesca, il sindacato ha fornito informazioni agli attivisti in tutti gli Stati Uniti attraverso il sito internet e numerose e-mail che li hanno spinti a fare pressione su fornitori e acquirenti. Inoltre molte "cartoline elettroniche" vennero inviate al quartier generale in Germania. Un tale ampliamento del conflitto, dal locale al globale, ha permesso al sindacato di ottenere quanto richiesto[103].
Un altro grande successo è stato quello dello sciopero virtuale che ha potato i lavoratori dell'IBM a risultati reali e più che soddisfacenti. Quando nel 2007 l'azienda ha tagliato il premio di risultato, i lavoratori, invece di agire in modo tradizionale scendendo in piazza di persona, hanno agito per vie informatiche e il 27 settembre si sono dati appuntamento per la prima protesta sindacale *virtuale*: duemila utenti registrati collegati per 12 ore a un computer da più di 30 paesi per rivendicare diritti *reali* inondando la rete con cartelli e slogan che hanno occupato sette delle trenta isole che l'IBM ha creato nel mondo virtuale, finendo per bloccare il *business center* per qualche ora e creare disagi a livello manageriale.
I lavoratori dell'IBM si sono fatti sentire e non solo hanno riavuto il premio di risultato, ma hanno anche portato avanti una protesta che non gli ha comportato perdite economiche, questa esperienza non può e non deve rimanere in sordina soprattutto perché si sta andando ogni giorno di più verso il telelavoro, di conseguenza il telesciopero sembra essere una valida alternativa per quei casi in cui l'azione collettiva intesa in senso tradizionale non ha efficacia[104].
Per il momento, nelle relazioni industriali strettamente italiane queste possibilità sono solo flebilmente considerate. Il sito del *sindacato-networkers*, ad esempio, possiede uno spazio denominato *social strike* in cui proporre delle proteste a cui aderire semplicemente cliccando *like* (mi piace) infondo alla pagina che illustra i motivi dell'azione, ammesso che si possieda un account *facebook*. L'iniziativa è teoricamente buona, ma in pratica il riscontro è per ora minimo, questo perché un'azione del genere richiede una enorme pubblicità, quasi un vero e proprio bombardamento virtuale per riscontrare degli effetti desiderati.

e. IL VOTO CERTIFICATO

A cura del Centro Elaborazione Dati CGIL

Uno spazio a se merita la **votazione elettronica** (nota anche come **e-voting** e comprendente il voto in linea). Si tratta di uno dei diversi metodi basati sulle tecnologie elettroniche ed informatiche, sia per esprimere il voto, sia per il conteggio delle preferenze. La votazione elettronica può essere effettuata presso postazioni dedicate (kiosk), per mezzo di Internet, per telefono, per mezzo di schede perforate, sistemi a scansione ottica o sistemi informatici.
In questa breve relazione ci concentreremo sui sistemi di voto via Internet.
I sistemi di Internet Voting possono utilizzare postazioni remote, consentendo il voto da qualsiasi

[103] Diamond, Freeman (2002), pp. 585-586.
[104] "*Sciopero virtuale, effetti reali i lavoratori Ibm cantano vittoria"*, La Repubblica, 18/4/1987.

postazione dotata di un dispositivo con connessione ad Internet e browser web. Mediante i sistemi di Internet voting l'elettore naviga l'interfaccia web del sistema. L'identificazione del votante può avvenire mediante l'autenticazione sul sito web o con altri metodi (es. smartcard, token, ecc.). Il sistema web presenta sullo schermo la scheda elettorale elettronica; l'elettore esprime le sue preferenze e ne verifica la corrispondenza sul video. La conferma del votante trasmette la scheda compilata al server delle elezioni. Anche in questo caso il sistema di voto può essere collegato ad una rete di seggi con postazioni web dedicate. Questa rete di postazioni costituisce un sistema che utilizza schede elettorali elettroniche e che trasmette i dati di voto dai seggi ad un luogo di raccolta, mediante un collegamento di rete.
I dati possono essere trasmessi istantaneamente, ogni qual volta che una singola scheda elettorale viene votata, o periodicamente, raccolti in gruppi di dati, nel corso del periodo elettorale, oppure in un unico gruppo, complessivamente alla chiusura del voto.
Le modalità dello scrutinio possono essere gestite sia da dispositivi che aggregano i risultati a livello di seggio o di circoscrizione, per inviare poi i risultati già scrutinati a livello centrale, oppure, possono prevedere uno scrutinio centralizzato, in un unico luogo di raccolta.
I sistemi di Internet Voting sono utilizzati in molte nazioni moderne, sia in ambito privato, sia in ambito pubblico. Negli Stati Uniti d'America, Regno Unito e in Estonia, il voto via Internet è stato utilizzato anche nelle elezioni politiche e nei referendum. In Svizzera i referendum locali via Internet sono una pratica ormai consolidata, i votanti ricevono la password per accedere alla scheda elettorale, per mezzo del servizio postale. In Estonia molti elettori, se preferiscono, possono votare via Internet sia alle elezioni locali, sia parlamentari, poiché molti degli aventi diritto hanno accesso al sistema di Internet Voting. Ciò è stato reso possibile dall'introduzione di una carta di identità equipaggiata con un microchip leggibile da un computer (vedi per analogia la Tessera Sanitaria italiana) ed è con queste credenziali che sono soliti accedere alla scheda elettorale online. Tutto quello di cui un elettore estone ha bisogno è un computer, un codice PIN, un lettore di smartcard elettronica, in modo da poter votare da qualsiasi postazione con accesso ad Internet e browser web. In Estonia il voto elettronico può essere esercitato soltanto nei giorni di voto anticipato. Il giorno delle elezioni i votanti possono recarsi ai seggi fisici per esercitare il voto tradizionale, mediante scheda cartacea, annullando di fatto la preferenza data con il voto anticipato. Questa misura è stata introdotta per garantire l'esercizio del diritto di voto libero da costrizione (ad esempio, nel caso in cui durante il voto remoto il votante, accidentalmente o per costrizione abbia reso palese la sua preferenza).
In Italia le esperienze incentrate su sistemi di dematerializzazione dell'espressione del voto sono numerose.
In ambito privato l'utilizzo dei sistemi di Internet Voting è una realtà che consente la partecipazione al voto da parte di centinaia di migliaia di persone che appartengono ad associazioni, fondazioni, enti, ed altre organizzazioni. dal punto di vista degli elettori, tutto quello di cui hanno bisogno per votare è di un computer collegato ad Internet e di un codice di accesso al sistema di voto; dal punto di vista degli organizzatori e degli osservatori, l'allestimento dell'evento elettorale viene gestito in maniera efficace, coi' come il monitoraggio del sistema di voto e dell'affluenza dei votanti; vengono snellite le procedure di scrutinio finale, con l'emanazione dei risultati elettorali. Società, organizzazioni, associazioni a base elettorale distribuita sul territorio,

utilizzano periodicamente i sistemi di Internet Voting per eleggere i rappresentanti e i membri degli organi associativi, approvare delibere in assemblea, garantire la trasparenza e la governance. Nel 2010 anche il governo Italiano ha ratificato la direttiva della Commissione Europea 2007/36/CE che consente l'esercizio del diritto di partecipazione e voto remoto nel corso delle assemblee degli azionisti.
Si registrano diverse esperienze di elezione di cariche associative negli organi previdenziali (settore giornalistico, chimico, biologico, geologico, attuaristico), delle associazioni di categoria, di scopo o di settore (es. associazioni culturali, professionali, di tecnici, ecc.).
In ambito pubblico l'utilizzo del voto via Internet si rileva soprattutto nel mondo accademico: diversi atenei italiani hanno sperimentato il voto via Internet per l'elezione degli organi accademici e dei rappresentanti degli studenti.
Il voto elettronico può offrire vantaggi rispetto ad altre tecnologie di voto. Un sistema di voto elettronico può essere integrato ad una o più procedure di gestione dell'evento elettorale (allestimento del sistema, distribuzione delle credenziali, votazione, collezione delle schede elettorali, conteggio delle preferenze, pubblicazione dei risultati, ecc.). Un sistema può quindi introdurre, in ognuna di queste fasi, vantaggi e svantaggi, nella stessa misura in cui possono essere introdotti nell'inclusione di nuove funzionalità in un qualsiasi componente elettronico. È stato dimostrato che, man mano che i sistemi di voto diventano più complessi ed includono software, è necessario gestire un aumentato rischio di esposizione a diversi tipi di frode. Da un punto di vista teorico altri contestano che un individuo non sia in grado di verificare le operazioni che sono in corso all'interno di una macchina elettronica e poiché le persone non possono verificare queste operazioni, le operazioni stesse non possono essere percepite come affidabili. Inoltre, alcuni esperti informatici hanno argomentato la nozione più generale che un individuo non possa fidarsi di nessun programma che non sia stato creato da lui[105].

Vediamo ora un esempio pratico su come procedere alla votazione online.
Il primo passo è la registrazione online per coloro che intendono avvalersi del voto tramite Internet. Conseguentemente, per posta ordinaria o per e-mail, arriva un certificato elettorale che riporta una password da utilizzarsi al momento del voto, valida per una singola operazione di voto e solo per quella specifica votazione. Con quella password l'utente deve accedere alla pagina di votazione, autenticarsi ed esprimere la propria preferenza. Al clic di conferma finale il voto è assegnato e la password "bruciata". Un sistema automatico di notifica comunica per posta ordinaria o per e-mail l'avvenuta votazione. Alla chiusura delle operazioni di voto, dopo un controllo di coerenza dei dati, i risultati devono essere disponibili online ai votanti.
Il voto online espresso da casa senza utilizzo di sistemi evoluti tipo smartcard potrebbe dare luogo ad incertezze sull'identità dell'elettore che normalmente in Italia, una volta presente nel seggio elettorale, deve mostrare un documento per farsi identificare come effettivo titolare del diritto all'elettorato attivo. Negli Stati Uniti ad esempio per tutelare il diritto alla privacy e la segretezza del voto l'identità degli elettori non può comunque essere controllata quindi il problema non si pone, mentre da noi la questione rimane aperta. L'unica soluzione sarebbe quella di istituire una *Digital Certificate Registration Authority* gestita dallo Stato, un ente pubblico, che sia in grado

[105] Ken Thompson, *Reflections on Trusting Trust* -08/1984.

di emettere certificati elettorali basandosi sulle credenziali digitali degli elettori.

Cosa serve e come deve funzionare in pratica un sistema di votazione online:

- **Un dominio internet** dedicato alla votazione associato a un sito con relativo **spazio web** e alcune **caselle di posta elettronica**
- Il portale e i relativi servizi web devono essere fruibili anche in HTTPS - **registrazione e votazione invece devono essere accessibili forzatamente in HTTPS**
- Una **Home di benvenuto statica** con materiale informativo sulla votazione (file scaricabili e link esterni)
- Una **pagina dedicata alla registrazione** visibile a partire da ora/data specifiche e dedicata alla richiesta della password per procedere alle operazioni di voto; occorrerà indicare alcuni dati anagrafici: nome, cognome, codice fiscale, posizione lavorativa, recapiti telefonici e e-mail
    - L'anagrafica dovrà essere univoca sulla base del codice fiscale nel senso che non sarà possibile completare la registrazione senza aver indicato il CF ed esso non dovrà essere già presente fra quelli registrati
    - L'e-mail indicata dovrà essere univoca nel senso che non deve essere possibile registrare più anagrafiche con la stessa e-mail
    - La password per la votazione, univoca, dovrà essere inviata per e-mail al completamento/validazione del processo di registrazione
    - La password di votazione sarà utilizzabile una sola volta e solo per quella votazione specifica
- Una **pagina dedicata alla votazione** visibile a partire da ora/data specifiche nella quale autenticarsi (indicando la password ricevuta durante in fase di registrazione) e procedere al voto
- Non deve esserci ovviamente la possibilità da parte del sistema di associare il votante al voto espresso una volta completata l'operazione di voto
- Le operazioni di registrazione e voto devono essere possibili attraverso i recenti **smartphone/tablet** quindi particolare attenzione deve essere rivolta a sistemi **Android, iPhone e iPad** nelle sezioni del portale dedicate a registrazione e votazione - in ogni caso sul sito deve essere ben specificato attraverso quali sistemi possono essere completate positivamente le operazioni di registrazione e votazione
- Il completamento corretto dell'operazione di voto online dovrà essere notificato a video e per e-mail al votante quale "ricevuta" dell'operazione avvenuta
- Alcuni giorni prima della votazione, come ben indicato sul sito, dovrà essere possibile procedere alla registrazione online
- Il giorno della votazione le registrazioni saranno comunque consentite sino all'istante della chiusura delle operazioni di voto come indicato sul sito
- **Allo scadere del termine di voto il sistema in automatico dovrà bloccare i processi di registrazione e di votazione**

- **I dati saranno resi disponibili al personale tecnico e non tecnico incaricato di verificare i dati statistici e quantitativi prima di essere pubblicati on line in chiaro ai navigatori.**
- **Non deve essere possibile alterare i dati, ma solo renderli "visibili" on line: in ogni caso sarà necessario rispettare quanto scritto sul sito circa la pubblicazione dei risultati**
- I dati dovranno essere esportabili dal sistema in formato XLS per semplificare la lettura del dato
    - Numero di utenti registrati
        - Anagrafiche complete dei registrati
    - Numero di utenti che hanno completato con successo le operazioni di voto
    - Indicazioni statistiche e numeriche delle preferenze espresse
    - Data e orario di apertura del voto, data e orario di chiusura del voto

6. UN SETTORE SU CUI PUNTARE. Alcuni dati sulla rilevanza occupazionale del settore degli studi professionali in Toscana.

Di Franco Bortolotti

Un ambito privilegiato di sperimentazione del *voting online* in Toscana potrebbe essere il composito settore degli studi professionali, che presenta in massimo grado alcune caratteristiche di frammentazione e flessibilità. Si tratta infatti di una parte delle attività di servizio alle imprese e alle persone che raccoglie una occupazione fatta da una parte di titolari e professionisti, dall'altra da personale di segreteria e di altre mansioni ausiliarie, presente spesso in rapporto 1:1 con i titolari di ciascun studio professionale. Si tratta di un lavoro privo di mansioni ritenute qualificanti, strettamente integrato con il lavoro del titolare-professionista, dunque ad alta specificità aziendale. I confini di questo insieme possono essere delineati in maniere diverse; per parte nostra proponiamo i "numeri" di un aggregato, a livello regionale, così formato:

1. le attività immobiliari (essenzialmente agenzie immobiliari);
2. gli studi legali di vario tipo e i consulenti dedicati a funzioni contabili;
3. gli studi di architettura, ingegneria, le attività di collaudo, prove tecniche;
4. le "altre attività professionali e scientifiche" (che raccolgono attività eterogenee quali la traduzione e interpretariato, designers, agronomi, fotografi)
5. l'assistenza sanitaria, esclusi i servizi ospedalieri (principalmente studi medici e laboratori di analisi).

Nel complesso il settore degli studi professionali così definito ha circa 65mila addetti in Toscana, fra dipendenti e autonomi. Fra questi 65mila addetti, la stragrande maggioranza (oltre il 70%) appartiene al comparto immobiliare. Circa 4300 (6,5%) fanno riferimento agli studi tecnici, 3100 (4,7%) agli studi legali e contabili, oltre 6600 alle componenti professionali residuali e 3800 agli studi medici e laboratori di analisi.

	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOSCANA
L 68 Attività immobiliari	2910	22807	2209	2088	3077	1201	3199	2563	4327	3350	47731
M 69 Attività legali e contabilità	155	906	327	197	176	120	293	347	153	433	3107
M 71 Attività degli studi di architettura e d'ingegneria	247	1487	119	619	309	286	553	144	384	204	4352
M 74 Altre attività professionali, scientifiche e tecniche	634	2378	251	385	656	193	617	414	508	629	6665
Q 86 Assistenza sanitaria	241	1593	96	136	209	508	310	380	203	114	3790
(vuoto)											
Totale complessivo	4187	29174	3010	3425	4430	2308	4974	3857	5575	4730	65670

All'interno di questo totale, le province in cui l'occupazione del settore è maggiormente concentrata sono Firenze (circa 29mila, il 44,4% del totale), Prato (oltre 5500 addetti) e Pisa (quasi 5mila). Tuttavia le diverse province hanno differenti concentrazioni per sottosettore (ad esempio Firenze sfiora il 48% del totale regionale nell'immobiliare, ma non supera il 30% nei servizi legali e di contabilità, ed ha circa il 35% degli addetti degli studi tecnici e delle "altre attività professionali". Viceversa Prato sfiora il 9% dell'occupazione nelle immobiliari e negli studi tecnici, ma non supera il 5% negli studi legali e di contabilità. Pistoia ha ben l'11% degli addetti degli studi legali e contabili, ma solo il 3,3% degli studi tecnici. In quest'ultimo settore, la provincia di Livorno raggiunge il 14% del totale, ed ha solo il 3,6% dell'occupazione degli studi medici. Invece nella provincia di Massa Carrara l'occupazione negli studi medici raggiunge il 13,4% del totale regionale, mentre quella nelle società immobiliari e nelle altre attività professionali non supera il 3% del totale.

	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOSCANA
L 68 Attività immobiliari	6,1%	47,8%	4,6%	4,4%	6,4%	2,5%	6,7%	5,4%	9,1%	7,0%	100,0%
M 69 Attività legali e contabilità	5,0%	29,2%	10,5%	6,3%	5,7%	3,9%	9,4%	11,2%	4,9%	13,9%	100,0%
M 71 Attività degli studi di architettura e d'ingegneria	5,7%	34,2%	2,7%	14,2%	7,1%	6,6%	12,7%	3,3%	8,8%	4,7%	100,0%
M 74 Altre attività professionali, scientifiche e tecniche	9,5%	35,7%	3,8%	5,8%	9,8%	2,9%	9,3%	6,2%	7,6%	9,4%	100,0%
Q 86 Assistenza sanitaria	6,4%	42,0%	2,5%	3,6%	5,5%	13,4%	8,2%	10,0%	5,4%	3,0%	100,0%

(vuoto)											
Totale complessivo	6,4%	44,4%	4,6%	5,2%	6,7%	3,5%	7,6%	5,9%	8,5%	7,2%	100,0%

Se in media regionale il comparto immobiliare pesa per il 72,8% dell'occupazione del settore, tale quota ascende al 78,2% in provincia di Firenze, e si avvicina a questi livelli a Prato e Grosseto. Ammonta invece al solo 52% in provincia di Massa-Carrara. In tutte le province il settore composito delle "altre attività professionali" si colloca al secondo posto (ma soprattutto a Arezzo, Lucca e Siena supera il 13% del totale dell'occupazione settoriale), eccettuato che a Massa (dove gli studi medici raggiungono il 22%), Grosseto (dove gli studi legali e contabili raggiungono il 10,8% dell'occupazione settoriale) e Livorno (dove gli addetti degli studi tecnici costituiscono il 18,1% degli addetti settoriali complessivi).

	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOSC.
L 68 Attività immobiliari	69,5%	78,2%	73,4%	61,0%	69,5%	52,0%	64,3%	66,5%	77,6%	70,8%	72,7%
M 69 Attività legali e contabilità	3,7%	3,1%	10,9%	5,8%	4,0%	5,2%	5,9%	9,0%	2,7%	9,2%	4,7%
M 71 Attività degli studi di architettura e d'ingegneria	5,9%	5,1%	4,0%	18,1%	7,0%	12,4%	11,1%	3,7%	6,9%	4,3%	6,6%
M 74 Altre attività professionali, scientifiche e tecniche	15,1%	8,2%	8,3%	11,2%	14,8%	8,4%	12,4%	10,7%	9,1%	13,3%	10,1%
Q 86 Assistenza sanitaria	5,8%	5,5%	3,2%	4,0%	4,7%	22,0%	6,2%	9,9%	3,6%	2,4%	5,8%
(vuoto)											
Totale complessivo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Teniamo conto anche dei dati relativi alle imprese del settore, che in Toscana risultano essere 29mila circa. La dimensione media occupazionale delle imprese risulta essere circa di 2,3 unità. Se teniamo conto della prevalenza della occupazione di professionisti e titolari, possiamo comunque individuare una occupazione dipendente nel settore che oscilla fra 10mila e 15mila unità.

IMPRESE	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOSCANA
L 68 Attività immobiliari	1725	6743	1083	1541	2353	805	2232	2105	2816	1593	22996
M 69 Attività legali e contabilità	31	149	45	29	54	35	59	39	70	58	569
M 71 Attività degli studi di architettura e d'ingegneria	91	465	55	134	133	84	189	82	110	77	1420
M 74 Altre attività	302	1148	152	229	368	136	415	283	306	229	3568

professionali, scientifiche e tecniche											
Q 86 Assistenza sanitaria	34	149	25	37	61	33	56	50	50	37	5320
(vuoto)											
Totale complessivo	2183	8654	1360	1970	2969	1093	2951	2559	3352	1994	29085

CONCLUSIONI[106]

Le proposte sono tante e le possibili vie da intraprendere infinite. Orientarsi nel mare di opportunità offerte dall'informatica è tutt'altro che semplice. Inoltre, il delicato compito di un sindacato e il suo ruolo nella società civile gli impone di non farne un uso distorto e non cadere in insidiosi tranelli che indurrebbero a comunicazioni qualunquistiche e facili slogan. Alla luce di ciò, quello che si chiede a un organizzazione sindacale è di prendere coscienza del fatto che il web rappresenta un vero e proprio linguaggio nuovo e come tale non è sufficiente *fare via internet quello che viene fatto per via cartacea*, al contrario è necessario conoscere e studiare il mezzo informatico, e le relative ripercussioni, con una costanza e un metodo che si possono definire quasi scientifici, proprio come si farebbe nel caso di una lingua straniera. Solo così facendo è possibile fare di internet un vero strumento di lavoro, con tutto quello che ciò comporta in termini di benefici sul piano dell'organizzazione e della partecipazione.

Soprattutto certi settori professionali potrebbero trarre sostanziale giovamento dall'informatizzazione dei servizi e dei sistemi di partecipazione. Il caso degli studi professionali è emblematico, in quanto si riscontra in questo caso una profonda frammentazione e una conseguente maggiore difficoltà nell'organizzare i lavoratori. Gli ostacoli fisici e tempistici che limitano la solidarietà e la partecipazione in un settore simile possono essere abbattuti grazie a un corretto uso del web. Il caso specifico della votazione online trattato in questo elaborato ne è un chiaro esempio.

L'indagine sull'utilizzo di internet da parte delle organizzazioni sindacali di tutto il mondo ha mostrato che l'uso della pagina web come mera vetrina informativa è ancora molto diffuso. Sarebbe scorretto dire che questa scelta sia un errore, anzi è assolutamente legittima. Tuttavia, è importante che sia una scelta consapevole delle alternative e non dettata da una scarsa fiducia nei confronti dell'informatica, preconcetti culturali o poca voglia di investire.

Dall'altro lato, molti sindacati si stanno attivando per rendere il proprio sito un'entità quasi viva, in conformità con la grandissima diffusione che l'Internet 2.0 sta avendo ovunque, riscontrando anche un notevole apprezzamento da parte dei lavoratori. Indubbiamente, raggiungere questo obiettivo implica un notevole investimento, specialmente per quanto riguarda le risorse umane. In questi casi, la presenza di un altro elemento non è da sottovalutare: il coraggio. Il coraggio di scegliere di impiegare i limitati fondi di un'organizzazione nel potenziamento dei servizi informatici o nella formazione mirata degli operatori del sindacato, piuttosto che altrove.

Anche lo scoglio culturale deve essere preso in considerazione, spesso un semplice corso di aggiornamento non è sufficiente a cambiare impostazioni mentali che si sono formate e consolidate in tanti anni di lavoro, e hanno permesso significativi successi, o a mutare abitudini radicate e largamente condivise. In questa ottica sarebbe forse più proficuo puntare sulla formazione informatica dei giovani, che sono già molto abituati ad avere a che fare con il linguaggio del web e non hanno alle spalle anni di pratiche consolidate. Se queste due impostazioni, quella avvezza a una comunicazione di tipo più classico e quella dotata di una conoscenza approfondita del mezzo informatico, riuscissero a collaborare attivamente e

[106] Il contenuto di queste conclusioni è in parte frutto di una conversazione con Nicola Barbini, responsabile informatico FISAC-CGIL.

costantemente il successo dell'informatizzazione sarebbe assicurato e lo spreco di risorse quasi nullo.

Concludendo, questo studio ha evidenziato che, perché si compia un'evoluzione informatica dell'organizzazione sindacale e i lavoratori possano beneficiarne, è di primaria importanza il supporto e l'impulso dell'apparato dirigenziale.

BIBLIOGRAFIA

C. Anthony and C. Firestone (eds) (1996) *Elections in Cyberspace: toward a new era in American Politics* (Washington DC, Aspen Institute).

L. Cantoni, L. Botturi, C. Succi, New MinE Lab (2007) *eLEARNING. Capire, progettare, comunicare.* Milano: FrancoAngeli.

M. Castells (1997) *The Information Age. Vol II The Power of Identity*, Oxford, Blackwell.

S. Cockfield (2003) "Union recruitment and organising on the world wide web", *Monash University Working Paper 23/03.*

G. D'Attore (2007), *Il principio di eguaglianza tra sci nelle società per azioni*, Giuffrè Editore.

R. Darlington (2000) "The creation of the e-union: the use of ICT by British unions". Intervento avvenuto alla Economy Conference at the Center for Economic Performance, London School of Economics, 7 Novembre.

R. De Fillipi, M. Arthur and P. Parker (2003*),* 'Internet Odysseys: LinkingWeb Roles to Career and Community Investments'*, International Journal of Human Resource Management* ***14****,* 5*,* August 2003, 751–767.

Diamond, W.J. and R.B. Freeman (2002), 'Will Unionism prosper in Cyberspace? The Promise of the Internet for Employee Organisation', *British Journal of Industrial Relations* 40 (3) 569–596.

P. Di Maggio, E. Hargittai, W.R. Neumann and J. Robinson (2001), 'Social Implications of the Internet', *Annual Review of Sociology* **27**, 307–336.

G. Esposito, G. Mantese (2003), *E-learning: una guida operativa*, Milano: Franco Angeli.

R. B. Freeman (2005), "From the webbs to the web: the contribution of the internet to reviving union fortunes", Working paper for *National Bureau of Economic Research*.

L. Grossman (2005) *The Electronic Republic: Reshaping Democracy in America* (New York, Viking,).

S. Guglielmino, A. Benvenuti (2010), *Il sindacato nella rete. Da Internet ai Social Network.* Edizioni Lavoro.

H. Hewitt (2006), *Blog: Understanding the Information Reformation That's Changing Your World*, Thomas Nelson.

K. Kevätsalo (2007) "Internet as a trade union tool. WageIndicator and Finnish nurses as an example", *They ry Pubblication series B, 4*.

A. Lucchini (2003), *Intranet. Teoria e pratica*, Milano: APOGEO.

G. Mason (2010), *Intranet 2.0. Gestire la collaborazione e creare community interne con forum, blog, wiki e social network* , Milano: Tecniche nuove.

N. Negroponte (1995) Being Digital NY Vintage.

J. Nielsen, H. Loranger (2006), *Web Usablity 2.0. L'usabilità che conta*, Milano: Feltrinelli Editore.

M. Pattoia (2007), *La lezione in videoconferenza: tecnologia, metodologia e tecnica*, Perugia: Morlacchi Editore.

M. Ranieri (2005), *Modelli e strategie didattiche*, Centro Studi Erikson.

R. Saundry, M. Stuart, V. Antcliff (2007), "Broadcasting discontent- freelancers, trade unions and the Internet",New Technology, Work and Employment 22(2), 178-191.

G. Scarpitti, D. Zingarelli (2008), *Il telelavoro: teorie e applicazioni*, Milano: FrancoAngeli.

R. Sennett (1998), *The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism* (New York/London: W.W. Norton).

A. Shostak (1999) *CyberUnion: Empowering Labour through Computer Technology*, Aemonk, NY: M. E. Sharpe.

K. Thompson, *Reflections on Trusting Trust* -08/1984.

Wellman, B. (2001), 'Physical Place and Cyberplace: The Rise of Personalized Networking', International Journal of Urban and Regional Research ***25****, 227–252.*

SITOGRAFIA

http://www.vota-online.it/

http://www.eleonline.it/site/index.php

http://www.diritto.it/materiali/informatica/landolfi2.html

http://it.wikipedia.org/wiki/Votazione_elettronica

http://www.abruzzo24ore.tv/news/Dall-Aquila-un-sistema-elettronico-per-il-voto-online-le-vecchie-schede-andranno-in-pensione/98727.htm

http://daily.wired.it/news/internet/2012/11/05/voto-elettronico-come-funziona-123456.html

http://www.newscientist.com/article/mg21628896.500-fear-of-hackers-holds-back-online-voting-in-the-us.html

http://it.wikipedia.org/wiki/Elezioni_presidenziali_degli_Stati_Uniti_d%27America

https://tools.google.com/dlpage/hangoutplugin

http://bundlr.com/b/come-fare-una-campagna-elettorale-con-internet

www.labourstart.org

www.CGIL.it

www.tuc.org.uk

http://www.ialformazione.com/login/index.php

http://www.sindacato-networkers.it/networkers-academy.php

http://www.eurofound.europa.eu/index.htm

http://www.sindacare.it/contatti.cfm

http://www.servizisol.it/Home.aspx

http://www.sindacato-networkers.it/job-careers.php

http://www.nwu.org/hire-union-writer

http://www.aflcio.org/

http://www.wageindicator.org/main