



FILCAMS Nazionale nel 1999 ha deciso di investire su un'ammodernamento delle tecnologie in uso e lo ha fatto dotandosi di un nuovo sistema di comunicazione. La piattaforma utilizzata e' Lotus Notes/Domino gia' in uso con successo in altre esperienze sindacali (CGIL Emilia Romagna, CGIL Toscana). Ad oggi, il progetto del sistema informativo FILCAMS mantiene elementi di successo e innovazione superiori alle soluzioni adottate in altre organizzazioni (vedi tabella allegata).

Il progetto si e' sviluppato in sei punti chiave:

Ammodernamento e ristrutturazione sistema informativo interno di Via Serra
Abilitazione regioni pilota e diffusione del sistema su scala nazionale
Sito Internet Nazionale
Siti Internet Territoriali/Regionali
Siti Internet Aziendali o di gruppo
Siti Settoriali

1999 Ammodernamento e ristrutturazione sistema informativo interno di Via Serra—Oltre ad una ridefinizione dell'hardware in uso alla FILCAMS di Via Serra e' stato implementato un sistema di comunicazione interno teso a automatizzare alcuni processi (fax, messaggistica, etc.) in modo da alleggerire il carico di lavoro dell'apparato tecnico e agevolare lo scambio informativo.

A tal proposito si e' dotato ogni funzionario e impiegato di posta elettronica individuale, si e' adottato da subito un sistema di automazione fax che consente la ricezione e la spedizione dei messaggi fax in un contesto integrato con la posta elettronica.

Al domino **filcams.cgil.it** e' stata da subito associata la posta elettronica interna e resa possibile la spedizione e ricezione delle comunicazioni via Internet.

Si e' reso possibile l'accesso alla posta elettronica sia da clients Lotus Notes (rete interna) sia da clients POP3 (tipo Outlook) che da browser (Explorer) implementando il sistema di webmail gia' a corredo di Domino. Tutto questo per assicurare ai funzionari l'accesso alla posta anche da postazioni non collegate alla rete interna.

Si e' provveduto alla realizzazione di alcune applicazioni di base indirizzate alla archiviazione di documenti prodotti da FILCAMS e alla conservazione/archiviazione/ricerca della messaggistica in invio ed in ricezione.

Applicazioni quali **"archivio"** per la messaggistica, **"INFO"** per l'archiviazione e distribuzione delle



informazioni, "**Agenda**" per il coordinamento delle attività/impegni FILCAMS Nazionali, etc. Parallelamente e' stata intrapresa un'attività di formazione interna che oltre a contribuire all'apprendimento delle tecniche di utilizzo del software ha contribuito alla correzione ove necessario, dei metodi e dei percorsi nella creazione e distribuzione delle informazioni.



1999-2000 Abilitazione regioni pilota e diffusione del sistema su scala nazionale—In breve tempo, secondo una scala di priorità che ha tenuto conto della richiesta e delle capacità professionali in loco, si e' provveduto a creare "nodi" del sistema costituiti da un server Domino e da una serie di clients in rete locale o accessibili in remoto tramite connessione dial-up dedicata o via Internet. Sono quindi nati i Nodi di Venezia e Torino. Contemporaneamente si e' offerta ai singoli territori la possibilità dell'utilizzo della posta elettronica e l'accesso ai database informativi tramite l'installazione di un client remoto. Regioni quali la Calabria, la Sicilia, il Veneto, la Liguria sono state così connesse al sistema di posta elettronica FILCAMS Nazionale e, nello stesso tempo messe in grado di acquisire e consultare off-line la banca dati informativa FILCAMS. Possibile e auspicabile la collaborazione dei territori alla manutenzione ed implementazione del database informativo principale (INFO). Anzi, le installazioni in Italia sono state caratterizzate da una formazione orientata anche a quest'aspetto. Evitare che il percorso delle informazioni sia unidirezionale, dal centro verso la periferia ma avvenga anche il contrario.

1999 Sito Internet Nazionale—Il sito Internet della FILCAMS Nazionale e' nato in un paio di giorni dovendo provvedere velocemente alla disabilitazione della pagina registrata sul server CGIL. Successivamente, in base alle disponibilità informative e al tempo di sviluppo si e' provveduto ad articolare il sito con maggiore razionalità. Ultimamente il sito www.filcams.cgil.it ha subito un restyling grafico che fara' da base ai siti collegati. Innovativo il criterio per la pubblicazione delle informazioni: il sito e' alimentato dallo stesso db che "gira" in intranet. Le informazioni che l'autore o le



persone autorizzate decidono di pubblicare sono abilitate alla pubblicazione durante la fase di inserimento. Un documento inserito in INFO puo' quindi avere diversi tipi di visibilita' tra le quali "Tutti Internet" ne definisce la automatica pubblicazione sul sito FILCAMS Nazionale senza l'intervento di terzi 'specializzati'.

Questo sistema ha consentito l'alimentazione costante del sito senza interventi di specialisti. Anzi, l'80% del sito si basa su questa tecnica e la manutenzione, di fatto, e' demandata ai funzionari o all'apparato tecnico senza che questi abbiano conoscenze di linguaggio html o altro. Ne ha guadagnato anche la tempestivita' della pubblicazione ove questa fosse importante: pubblicazione di contratti appena firmati, dati sugli scioperi, etc.



Compito degli sviluppatori e' stato quello di mettere a punto una "griglia" che consentisse il corretto display delle informazioni provenienti dai database.

1999-2000 Siti Internet Territoriali/Regionali—Sulla base delle esperienze di pubblicazione FILCAMS ha deciso di estendere l'esperienza alle sedi FILCAMS regionali e territoriali. Sono cosi' nati siti locali che hanno riutilizzato la tecnica del linkaggio alle informazioni di INFO con l'aggiunta di elementi informativi dei singoli territori. Nascono cosi' siti come **www.filcams.cgil.it/campania**, **.../Genova**, **.../emiliaromagna**, **.../lombardia**, **.../lazio** che diventano appendici organizzative del sito www.filcams.cgil.it ma con piena autonomia redazionale.



Siti Internet Aziendali o di gruppo—Quella dei siti Internet Aziendali e' la vera chiave di svolta dell'utilizzo di Internet nella FILCAMS. Si e' deciso di dare corpo, ove ve ne fossero le risorse, a siti legati alle realta' aziendali piu'





diffuse. In particolare a quelle aziende a carattere nazionale dove il coordinamento e lo scambio di informazioni diveniva maggiormente strategico nel fare sindacato. Esperienze come www.filcams.cgil.it/autogrill o www.filcams.cgil.it/mcdonalds, siti interamente gestiti dai lavoratori/delegati hanno suscitato l'interesse degli operatori sindacali europei. Le stesse aziende verificano sui nostri "contrositi" le informazioni inserite e questo e' divenuto senza volerlo un ulteriore canale comunicativo utile durante la contrattazione. Inoltre la partecipazione dei lavoratori ha fatto si' che questi siti divenissero "presenze" sui luoghi di lavoro, sempre aggiornati anche con notizie non "strategiche" per il sindacato ma importanti nella condotta comune nei confronti dell'azienda. L'utenza e' sempre piu' un'utenza filtrata da un'interesse specifico. Di per se' non sono siti con contatori dai numeri a 6 zeri ma "luoghi" di ritrovo di lavoratori interessati o in cerca di risposte o di dialogo. L'aggiunta di strumenti come miniforum o chat e' stata molto apprezzata dai lavoratori che hanno trovato un buon motivo per rivisitare il sito e scambiare opinioni e pareri. FILCAMS ha fatto attenzione a non avere un comportamento "invadente" in questi luoghi anche se l'organizzazione e' controllata dalla struttura nazionale.



2000—2001 Siti Settoriali—E' l'evoluzione dell'arcipelago Internet di FILCAMS. I Siti Settoriali (gia' realizzati quelli sugli studi professionali e i centri commerciali con l'esperimento www.lavoroaignigli.it) si spingono oltre il concetto che ha determinato il successo dei siti aziendali cercando di raccogliere l'utenza in aree specifiche di loro interesse senza far navigare l'utente in siti come quello nazionale dove, il linguaggio, la forma, la varieta' di contenuti e' piu' orientata agli addetti ai lavori che non ai singoli lavoratori. Questi siti si caratterizzeranno inoltre per una forte interattivita' con l'utente. Obiettivo primario e' raccogliere contatti, instradare i bisogni e fornire un servizio ai lavoratori. Con questi intenti sono in corso di pubblicazione tre siti dedicati ai 'metasettori' della FILCAMS: www.lavoronelcommercio.it,





www.lavoroneiservizi.it, www.lavoronelturismo.it che si affiancheranno a siti di settore già operativi quali www.impiegate.org e www.operatorituristici.org. Questo proliferare di sigle, indirizzi, siti tematici ha consigliato al creazione di un 'circuitto' di siti FILCAMS denominato **FILCAMSWEB** che altro non è che un indice di tutto quello che si può trovare su Internet sviluppato nell'ambito del progetto informatico della FILCAMS Nazionale.



2001 118 e servizi on-line -Il servizio "118 Web Soccorso" inaugurato a Luglio sul sito della FILCAMS nazionale sta ottenendo un buon successo da parte degli utenti del sito. Le richieste arrivano regolarmente ogni giorno e con sorpresa abbiamo potuto rilevare:



- Nonostante non esistano blocchi a livello di programma, le richieste NON SONO ANONIME. Anzi, sono ricche di informazioni utili a ricontattare il lavoratore personalmente e a identificarne il luogo di lavoro.
- Le richieste sono inerenti. Non ci sono richieste 'fasulle' o costruite. I lavoratori pongono i loro problemi contando in una risposta da parte della organizzazione. Da questo si evince che esiste un rapporto di fiducia tra i lavoratori e l'organizzazione. Questa fiducia viene posta anche nello strumento web al quale si affidano senza paure contando sulla garanzia di sicurezza che offriamo.
- Alcune richieste non sono poste da singoli ma da gruppi di lavoratori in cerca di risposte
- Il servizio avvicina lavoratori che a volte sono restii ad avere un primo contatto diretto con l'organizzazione.

Ad oggi abbiamo ricevuto 130 richieste che, dopo il confezionamento di una prima risposta da parte del nazionale, sono state inoltrate ai territoriali di competenza. I territoriali, a loro volta, hanno contattato il lavoratore fornendo la risposta al quesito e invitandolo ad aderire alla FILCAMS. Sul versante dei servizi on line ai lavoratori si gioca la differenza tra siti sindacali 'statico/informativi' e siti di supporto e interazione con l'utenza. Con questi strumenti di scambio tra organizzazione e utenza il servizio informatico diventa un vero e proprio prolungamento della struttura di servizio della organizzazione.

CGIL



I Numeri del sistema informativo FILCAMS

259300 le visite sul sito Nazionale dal 4 Agosto 1999 ad oggi

13123 documenti sul database INFO di cui: **1264** contratti integrativi inseriti e disponibili alla consultazione via web

4471 emails 'ufficiali' (comunicazioni, circolari, etc.) inviate dal 25 Maggio 1999 da FILCAMS Nazionale al resto della organizzazione

17776 i messaggi ricevuti all'indirizzo posta@filcams.cgil.it dal 23 Marzo 1999

12844 i fax smistati dal sistema integrato dal 1999

2643 'appuntamenti' FILCAMS inseriti nel database AGENDA LAVORI dal 13 Maggio 1999 ad oggi

174 gli utenti collegati direttamente al sistema informativo FILCAMS (Lotus Notes)

4 i server che governano il sistema

12 i Gigabyte di dati sul server FILCAMS Nazionale disponibili da Intranet o Internet

130 le richieste di aiuto al servizio 118 FILCAMS dal Luglio 2001

207 le cartoline elettroniche natalizie e sull'articolo 18 spedite dal 29 Novembre 2002

3895 i virus intercettati dal sistema automatico di protezione della posta

4 minuti e 56 secondi il tempo medio di permanenza sul sito FILCAMS Nazionale

3,41 la media delle pagine visitate per utente sul sito FILCAMS Nazionale

11 di mattina L'ora di maggior 'carico' di consultazioni del sito FILCAMS Nazionale



La mappa dei siti del circuito FILCAMSWEB

www.filcams.cgil.it

Sito FILCAMS Nazionale



Regionali/Territoriali

www.filcams.cgil.it/campania

Reg.le Campania

www.filcams.cgil.it/genova

Reg.le Genova

www.filcams.cgil.it/emiliaromagna

Reg.le E.Romagna

www.filcams.cgil.it/lombardia

Reg.le Lombardia

www.filcams.cgil.it/lazio

Reg.le Lazio

www.filcams.cgil.it/roma

Reg.le Roma centro

Aziendali

www.filcams.cgil.it/mcdonalds

McDonald's

www.filcams.cgil.it/autogrill

Autogrill

www.filcams.cgil.it/brek

Brek

www.filcams.cgil.it/ristop

Ristop

www.lavoroaigigli.it

I Gigli

Settoriali

www.operatorituristici.it

Tour Operators

www.impiegate.org

Studi Professionali

'Metasettori' (di prossima pubblicazione)

www.lavoronelcommercio.it

Commercio

www.lavoronelturismo.it

Turismo

www.lavoroneiservizi.it

Servizi