

Plataforma digitala laneko arriskuen gida

Julen Llorens Espada, Maiedah Jalil Naji, eta Adrián Todolí Signes



Eusko Jaurlaritzako erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco



OSALAN

Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea
Instituto Vasco de
Seguridad y Salud Laborales



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



GENERALITAT
VALENCIANA

INVASSAT
Institut Valencià de
Seguretat i Salut en el Treball

Plataforma digitaletako laneko arriskuen gida

Zuzendaria

Adrián Todolí Signes

Egileak

Julen Llorens Espada

Maiedah Jalil Naji

Adrián Todolí Signes

Ilustrazioak

Francisco Ramón Lacomba Pérez

Eusko Jaurlaritzako erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco



OSALAN

Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea
Instituto Vasco de
Seguridad y Salud Laborales



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



GENERALITAT
VALENCIANA

INVASSAT

Institut Valencià de
Seguretat i Salut en el Treball

Barakaldo, 2020

- Izenburua:** Guía en materia de riesgos laborales del trabajo en plataformas digitales / Plataforma digitaletako laneko arriskuen gida
- Argitaraldia:** 1.a, 2020ko azaroa.
- Ale-kopurua:** 30 ale.
- ©** Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa /
Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Argitaratzailea:** OSALAN-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales /
Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea.
Dinamita Bidea z/g - 48903 Barakaldo (Bizkaia).
- Zuzendaria:** Adrián Todolí Signes
- Egileak:** Julen Llorens Espada
Maiedah Jalil Nají
Adrián Todolí Signes
- Ilustrazioak:** Francisco Ramón Lacomba Pérez
- Diseinua eta Inprimaketa:** Fotocomposición Ipar, S. Coop.
Zurbaran kalea, 2, 4 - behea, 48007 Bilbao (Bizkaia)
- ISBN:** 978-84-95859-87-7
- Lege-gordailua:** LG BI 01757-2020

Aurkibidea

Zer dira plataforma digitalak?	6
1. Konexio eta lan denbora	8
2. Bide-segurtasuna	13
3. Monitorizazioa eta lan-denborak	18
4. Bakardadea eta isolamendua	23
5. Sexu-jazarpena	29
6. Diru-sarreraren ezegonkortasuna, ziurgabetasuna eta prekaritatea	36
7. Algoritmo bat lana zuzentzen	42
8. Ospe digitala	48

Zer dira plataforma digitalak?

Informazioaren eta komunikazioaren teknologien garapena ekonomia eraldatzen ari da hainbat zentzutan, eta, bereziki, jarraian aipatuko ditugun horietako bitan. Lehenengoa ondasunak eta zerbitzuak ekoizteko prozesuen robotizazioarekin eta horren ondoriozko automatizazioarekin lotzen da. Bigarrena produktuak eta zerbitzuak merkatuan nola kokatzen diren eta eskaintzaren eta eskariaren arteko harremanak ehuntzeko modua da. Azken fenomeno horretan lagundu dute *app* edo plataforma digitalek.

Plataforma digitalak, ikuspegi erabat teknologikotik begiratuta, zerbitzari batean ostatatutako informazio-sistema elektronikoak dira, eta hainbat motatako gailu konputerizatuetatik (ordenagailuak, tabletak edo *smartphone*ak, besteak beste) sar daiteke haietara. Ikuspegi ekonomikotik, plataformak eragile ekonomikoak dira, eta hainbat rol har ditzakete: produktuen eta zerbitzuen eskariaren eta eskaintzaren arteko bitartekaritza, norberaren edo lotutako beste eragile batzuen produktuak edo zerbitzuak eskura jartzea, prestazioen produkzioa antolatzea merkatuan jartzeko eta abar.

Alde horretatik, plataforma digitalen bidezko lana gero eta garrantzi handiagoa hartzen ari da, baina, aldi berean, arronka esanguratsuak planteatzen ari da langileen osasunerako eta segurtasunerako. Zehazki, egindako jardueran inplikaturako arrisku guztiak presente egongo dira (garraioak, garbiketa, etxeko lana eta abar), baina, horrez gain, plataformetako lanaren ezaugarri bereziek larriagotu egingo dituzte. Hau da, arrisku espezifikoak daude, batetik, plataforma lana antolatzeko erabiltzeagatik, eta, bestetik, arrisku espezifikoak plataformaren erabileraren ondoriozko lana antolatzeko moduagatik. Aldi berean, arrisku horiek desberdinak dira eta jarduera horrek dituen arrisku klasikoei metatzen zaizkie. Ezaugarri hauek dira, besteak beste: beti konektatuta egon beharra enkarguak jasotzeko zain, aurreikusteko aukerarik gabe; *smartphone* bat edukitzea enkarguak jasotzeko bitarteko gisa, horiek berretsi eta ibilgailuak gidatzearekin batera amaitu duzula adierazteko; lan-erritmoa bezeroak edo algoritmo batek zehaztea; lana teknologiaren bidez egiteko pribatutasuna

eta monitorizazioa; enpleguaren isolamendua edo ikusezintasuna, kontaktu sozialaren galera, jendaurreko lana eta sexu-jazarpena jasateko aukerak, lanean eta diru-sarreretan prekaritatea, aurreikusteko ezintasuna eta ziurgabetasuna izatea, lanaren kudeatzaile eta zuzendari gisa algoritmo edo adimen artifizial bat izatea eta langileen kontrola ebaluazioaren bidez –ospe digitala deiturikoa– bezeroen esku uztea plataformetako lanaren elementu partikularrak dira, eta pertsonen osasunean duten eraginaren azterketa espezifikoak merezi dute.

Plataformetako lan mota honetan planteatutako arazo nagusietako bat da plataformaren jabe eta kudeatzaile den enpresak kontuan hartzen duela plataformaren bidez zerbitzuak ematen dituzten langile guztiek autonomiaz eta independentziaz egiten dutela hori. Horrek esan nahi du enpresaburuak autonomo gisa kalifikatzen dituela langileak, eta lan-arau babesleen aplikazioa kentzen diela. Lan-agintaritzak zalantzan jarri du plataformen jardura horren legezkotasuna –plataforma jakin batzuetan–, eta, orain arte, auzitegiek beti eman diote arrazoia Administrazio Publikoari –ikertutako kasuetan–. Lan Ikuskaritzaren aktak berretsiz eta langileen eta plataformaren enpresa jabearen arteko harremana lan-kontratudun gisa deklaratu. Hala ere, gai hau eztabaidatua da oraindik ere.

1. Konexio eta lan denbora

Plataforma digitaletako langileek **lan-denborarekin** lotuta dituzten segurtasunera-ko eta osasunerako **arriskurik** handienak **konexio-denborak** metatzearen ondorio dira batez ere, prestazioa benetako **gauzatze efektiboarekin edo gabe, beharrezko atsedena** diak errespetatu gabe.

Arrisku-faktoreak

- Teknologia berrien bidezko lana eta edozein unetan eta edonon lan egin ahal izateko gaitasuna.
- Lanaldi irregularra maiz aldatzea eta lan egingo den unea zein izango den eta lanaldia zenbat luzatuko den aurreikusteko ezintasun maila handia.
- Konexio digitala zerbitzua emateko denbora erabilgarri gisa.
- Etengabeko konexioa, jarduera efektiboarekin zein jarduera efektiborik gabe.
- Lana «beti eta leku guztietan».
- Datuak bistaratzeko pantailak erabiltzea: zerbitzu-emaileak etengabe konektatzen dira, eta langileak gailu teknologikoa bistaratu behar du, gidalerroei erantzuteko eta plataformaren informazioa jasotzeko, horren ondorioz pantailarekiko esposizio luzea izanik.

Arriskuak

- **Laneko estresa:** lanaldi luzeegiak dituen lan-gainkarga eta atsedenik eza laneko estresaren agerpenen zuzeneko eragina duten faktoreak dira.
- **Teknoestresa:** etengabeko konexioak, gailu teknologikoekin etengabeko interakzio eta mendekotasunarekin, estres-egoera sor diezaioke langileari, eta gailu mugikorrekiko konexiorik gabe geratzeko beldurra sor diezaiokie.
- **Burnout sindromea:** erretako langilearen sindromea, etengabeko estres-egoera batetik, laneko eta antolakuntzako estres kronikoko prozesu batetik eratorritako moldaketa-nahasmendu kroniko gisa.
- **Substantzia estupefazianteen kontsumoa:** «errendimendua indartzen duten botiken» kontsumoak (batez ere anfetaminak, metilfenidatoa eta modafiniloa/armodafiniloa) arriskua sortzen du beharrezko atsedenaldirik gabe lanaldi luzeak jasan behar dituzten ekoizpen-ereduen mende dauden langileen kasuan.
- **Familia- eta lanbide-bizitza kontziliatzeko zailtasunak:** familia-bizitzaren eta lanbide-bizitzaren arteko kontziliazioa txertatzea zaila da etengabeko konexio-espazioetan eta lana gehiegizko lanaldiekin areagotzen denean.



Konexio digital iraunkorren denbora gehien diharduten langileentzako arazoak, batetik, langileek gailu mugikorretan izan behar duten arretaren **ondorio fisiko** gisa aurkezten dira, eta, bestetik, kalte **psikosozialetan**.

ONDORIOAK	
LANEKO ESTRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Estresak langileen osasunean dituen ondorio negati- boek insomnia eta loaren nahasmenduak, alterazio fisiologikoak (digestiozkoak, endokrinoak, arnasketa- koak, kardiobaskularrak), zefaleak, depresioa, antsie- tatea, suminkortasuna eta abar eragin ditzakete. • Ondorio fisiologikoak, jokabidezkoak (produktibi- tate txikia, gaixotasunagatiko baja, tabakismoa edo akatsen ekoizpena), emozionalak eta kognitiboak identifikatu dira.
LANA «BETI ETA LEKU GUZTIETAN»	<ul style="list-style-type: none"> • Lanarekiko mendekotasuna sor daiteke: <i>Workal- ceholic</i> diren langileek, ikuspegi psikosozialetik, osasun mental, emozional eta sozial okerragoa erakusten dute; eta ikuspegi fisikotik, berriz, osa- sun fisiko, bizitasun orokor eta erosotasun fisiko okerragoa, lanarekiko adikziorik ez dutenek baino.
TEKNOESTRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Teknologiarekiko adikzioa («nomofobia»). • Tekno-antsietatea eta akidura emozionala. • Nekea, zefalea, loaren nahasmenduak, kontzen- tratzeko zailtasunak eta giharretako mina.
BURNOUTA	<ul style="list-style-type: none"> • Gosea galtzea, disfuntzio sexualak, lo egiteko ara- zoak, neke kronikoa, arazo muskulu eskeletikoak eta bizi-kalitatea okertzea.
SUBSTANTZIA ESTUPEFAZIENTEEN KONTSUMOA	<ul style="list-style-type: none"> • Bihotzeko arazoak, hipertentsioa eta GGA izateko arrisku handiagoa, tolerantzia eta mendekotasuna, osasun mentaleko arazoak, beste ondorio batzuen artean. Bat-batean eteteak abstinentsia-sindro- mea eragin dezake.
DATUAK BISTARATZEKO PANTAIEN ERABILERA	<ul style="list-style-type: none"> • Neke fisikoa eta lesio muskulu eskeletikoak, neke bisuala eta neke mentala estresarekin batera.
BIZITZA PROFESIONALA ETA PERTSONALA KONTZILIATZEKO ZAILTASUNAK	<ul style="list-style-type: none"> • Eragin negatiboa du familia-erantzukizunei eran- tzuteko eskubide hori baliatzeko aukeran. Horren ondorioz, langilearengan kalte psikosozialak eragin ditzake.

Etengabeko konexio-denborei lotutako segurtasun- eta osasun-arriskuak **prebenitza bideratutako neurriak** lan-denborak eta nahitaezko atsedeen-denborak kontrolatzera bideratu behar dira nagusiki.

GOMENDIOAK

LANEKO DENBOREN KONTROLA

Lan-denborak zenbatzeko sistema bat ezarri:

- Lan-denboraren kontzeptuaren barruan sartuko dira exekuzio eraginkorrari eskainitakoa eta aginduen zain jarritako konexio-denbora.
- Hala badagokio, errepidean gidatzeko gehieneko denbora batzuk mugatu.
- Negoziazio kolektiboaren bidez, prestasun-egoeran baina benetako lanik gabe egon daitezkeen gehieneko mantentze-denborak mugatu.
- Guztizko lan-denborak eguneko eta asteko gehieneko lanaldiak errespetatu beharko ditu (40 ordu), urteko batez besteko batean.

ATSEDEN-DENBOREN KONTROLA

Atsedenaldirik hartzea bermatuko duen zenbaketa-sistema bat ezarri:

- Konexioaren guztizko denbora egunean 30 edo 45 minutuko ete-naldiak egiteko gelditzen dela bermatu.
- Lanaldien arteko atsedenaldirik errespetatzen direla bermatu, gutxienez 10 orduz.
- Asteko egun eta erdiko atsedena-ldia bermatu. Asteko egun eta erdiko atsedena-ldia zenbatu ahal izango da, lau aste bitarteko aldietan.
- Atsedeen-denborek langilearen puntuazio edo *status birtuala* murrizten ez dutela edo lan-baldintzetan eragin negatiboa ez dutela ziurtatu. Horiek zuzeneko edo zeharkako ondorio gutxiesgarririk gabe baliatuko dituela bermatu behar da.

GOMENDIOAK

PRESTAKUNTZA ETA INFORMAZIOA

- Enpresako langileei teknologia berrien erabilerari buruzko prestakuntza eta informazioa eman behar zaie, bai eta horiek erabiltzeko prestazio-denborak kudeatzeko beharri buruzkoa ere.

DESKONEXIO DIGITALA

- Deskonexio teknologikorako esku-bidea gauzatzeko modua negoziazio kolektiboaren bidez arautu.
- Deskonexioa atsedenaldietan eraginkorra dela bermatu. Atsedendian gelditu egiten da presentzia-denbora.
- Gehieneko konexio-denbora batzuk mugatu, plataformak deskonexioa behartu dezan atalase horietara iristen direnean.
- Plataforma digitalaren deskonexioa bermatzen duten ordutegi edo tarte jakin batzuk ezarri.

2. Bide-segurtasuna

Plataforma digitaletako langileek errepidean gidatzeagatik segurtasunerako eta osasunerako izan ditzaketen **arriskurik** handienak **bide-segurtasuneko arrisku klasiko**en eraginpean egotearen ondorioz gertatzen dira batez ere, baina **antolaketa-eredu eta lan-metodologia espezifiko bat** bitarteko dela, zeinean **gailu mugikor adimendunen erabilera** den prestazioaren tresna nagusia.

Arrisku-faktoreak

- **Enpresa-faktorea:** enpresa eta haren laneko bide-segurtasunaren kultura, baldintzatzaile gisa.
- **Ibilgailu-faktorea:** ibilgailua, motorduna izan edo ez, lan-ekipo gisa agertzen da, eta araudi espezifikoaren mende geratzen da, eta beharrezko segurtasun aktibo eta pasiboko elementuak biltzen ditu.
- **Bide- eta joan-etorri-faktoreak:** nolabaiteko iraunkortasuna erakusten duten ingurumen-faktoreak agertzen dira, hala nola bide-mota (espaloiak, bizikleta-erriak, bideak, errepideak eta abar) edo ibilbideen egoera, eta aldaketa eta aurreikuspen-zailtasun handiagoko beste batzuk, hala nola meteorologia edo trafikoa.
- **Giza faktorea:** gizakiak erabakitzen du nola elkarreragiten duen gainerako arrisku-faktoreen aurrean.
- **Distrazio-elementuen eragina** (mugikorraren erabilera, GPSa, entzungailuen erabilera eta abar).

Arriskuak

Laneko segurtasunarekin lotutako lan-arriskuak

- I. Maila desberdinetako erorketak
- II. Maila bereko erorketak
- III. Harrapaketak
- IV. Harrapatzeak, talkak eta trafiko-istripuak

Laneko higieinarekin lotutako lan-arriskuak

- I. Zarata
- II. Argiztapena
- III. Bibrazioak
- IV. Baldintza termohigrometrikokoak

Ergonomiarekin eta psikologia aplikatuarekin lotutako lan-arriskuak

- I. Gehiegizko esfortzua eta jarrera behartuak jardunbide desegoki baten ondorioz
- II. Karga mentala: estresa eta buruko nekea
- III. Substantzien kontsumoa



Konexio digital iraunkorreko tasa handiagoak dituzten langileentzako **ondorioak** langileek gailu mugikorretan izan behar duten arretaren **ondorio fisikoetan** ageri dira, eta baita **kalte psikosozialetan** ere.

ONDORIOAK	
<p>LANEKO SEGURTASUNAREKIN LOTUTAKO ARRISKUAK</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erorketak maila desberdinetatik eta maila berdinetik: kalte fisikoak, lesio arin, larri edo oso larritzat har daitezkeenak, hala nola hezur-hausturak, bihurtura larriak, muskulu-urradurak, hematoma eta, kasurik okerreanean, heriotza. Kalte emozionalak ere eragin daitezke, hala nola shock-egoerak, antsietatea, depresioa eta abar. • Harrapaketak: lesioak eta ondorioak. • Harrapatzeak, talkak eta trafiko-istripuak: kalte fisiko horiek lesio arin, larri, oso larri eta hilgarritzat jo daitezke, bai langilearentzat bai hirugarrenentzat, baina lesio eta ondorio fisikoekin batera, kalte emozionalak ere sor daitezke, hala nola <i>shock</i>, antsietate eta depresio egoerak.
<p>LANEKO HIGIENEAREKIN LOTUTAKO ARRISKUAK</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zarata: entzuteko gaitasuna galtzea eta, batzuetan, entzumenetik kanpoko beste efektu batzuk sor daitezke, ondorio psikofisiologiko gisa, bai motorrak, begetatiboak eta elektroentzefalografikoak, bai efektu subjektiboa duten beste batzuk, hala nola atsekabea eta molestia. • Argiztapena: ikusmen-nekea handitzea, errendimendua jaitea, akatsak areagotzea eta istripuak eragitea. Gidatzean bisualizazio-pantailei erreparatuz gero, begia egokitzeko prozesuetan zailtasunak sor ditzaketen luminantzia-contraste baldintzak sor daitezke, eta hori ikusmen-nekearen kausa bihurtzen da. • Bibrazioak: lesioak eta ondorioak, baina baita beste efektu subjektibo batzuk ere, hala nola deserosotasuna edo ondoez sentsazioak. • Baldintza tergo higrometrikoak: tenperatura igotzea edo jaitea, bai eta zuzeneko eta islatutako erradiazio ultramorearen (eguzkiaren) eraginpean egotea ere.

ONDORIOAK

ERGONOMIAREKIN ETA PSIKOLOGIA APLIKATUAREKIN LOTUTAKO ARRISKUAK

- Gehiegizko esfortzua eta postura behartuak: gehiegizko esfortzu fisikoa, lesioak ekar ditzakeena (bizkarrezurraren desbideratzeak edo eskoliosia; gainkargak edo tendinitisa eta abar).
- Karga mentala: estresa eta buruko nekea. Insomnioa eta loaren nahasmenduak, alterazio fisiologikoak (digestiozkoak, endokrinoak, arnasketakoak, kardiobaskularrak), zefaleak, depresioa, antsietatea, suminkortasuna eta abar eragin ditzake.
- Substantzien kontsumoa: lan-istripu bat izateko aukera areagotzen du, eta, ondorioz, lesio fisikoak edo langilearen heriotza eragitekoa.

Plataformen bidez lan egiten duten langileen bide-segurtasunarekin lotutako segurtasun- eta osasun-arriskuak **prebenitzera bideratutako neurriek** horietan fokalizatutako esku-hartzea behar dute, lan-arriskuen ebaluazioaren barruan, baina, aldi berean, beharrezkoa da **enpresa horietan Bide Segurtasuneko Plan** bat egitea.

GOMENDIOAK

LANEKO SEGURTASUNAREKIN LOTUTAKOAK

- Langileek bideari dagokion abiadura egokia gainditzen ez dutela eta trafikoa-aren arloko arau guztiak errespetatzen direla kontrolatu.
- Lokaletan tokiaren ordena eta garbitasun egokia mantendu edo mantentzen dela bermatu, eta zerbitzua ematen dutenek erabiliko duten sarrera- eta bilketa-eremua mugatu.
- Karga segurtasun-baldintza onetan mantentzen dela ziurtatu.
- Gidatzean distrakziorik ez izan. Mezularitzako alertak blokeatu prestazio bat mugimenduan egiten ari den bitartean.
- Ibilgailuaren mantentze-lanak egitean erremintak egoera onean daudela berrikusi, eta, matxurak langile espezialisten esku-hartzea eskatzen badu, langileek ez dute konponketarik egingo, eta enpresari abisua emango diote ibilgailua jaso dezan, hala badagokio.
- Gidatzean ikusgarri egiteko moduari eta bide-istripuak prebenitzeko jarraibideei buruzko prestakuntza eman langileei.

GOMENDIOAK

LANEKO SEGURTASUNAREKIN LOTUTAKO LAN-ARRISKUEI BURUZ

- Ibilgailuen eta ibilbideen zarata-maila neurtu.
- Ibilgailuaren argiztapen-gailuak baldintza egokietan daudela egiaztatu.
- Bibrazioen intentsitatea minimizatu langileari transmititu aurretik (motelgailuak, NBEak eta abar instalatu).
- Langileek faktore klimatologikoei aurre egiteko beharrezkoak diren NBEak ditzutela bermatu, batez ere aire zabaleko zerbitzuak ematen direnean.
- Lanaldien arteko atsedenaldiak errespetatzen direla bermatu, gutxienez 10 ordukoak.

ERGONOMIAREKIN LOTUTAKO LAN-ARRISKUEI BURUZ

- Atsedenaldiak betetzen direla ziurtatu. Atsedena-denborek langile bakoitzak egindako energia-kontsumoaren arabera ere izan beharko lukete.
- Langileek gidatzean izan ditzaketen jarrerari dagozkion praktika onei buruzko prestakuntza eta informazioa bermatu, jarrera okerrak saihesteko.
- Langile bakoitzak bere baldintza morfologikoei egokitutako ibilgailua duela bermatu.

PSIKOLOGIA APLIKATUAREKIN LOTUTAKO LAN-ARRISKUEI BURUZ

- Langileek beren lan-denbora antolatzeke duten gaitasuna indartu, zereginak egiteko denbora eta jarraitu beharreko ibilbideak kudeatzean erabakitzeke duten gaitasuna areagotuz.
- Zerbitzuak gauzatzeko behar diren denborak berrikusi eta doitu langileekin batera.
- Sentsibilizazio-programak garatu; horietan, alkoholaren, drogen eta beste substantzia batzuen kontsumoen eraginpean gidatzeak izan ditzakeen ondorioei buruzko prestakuntza eta txostena emango da, bai eta izan daitezkeen ondorio penalei, ondorio administratiboei eta istriputasei buruzkoa ere.

3. Monitorizazioa eta lan-denborak

Prestazioa **monitorizatzeko prozesuei** dagokienez, plataforma digitaletako langileen segurtasunerako eta osasunerako **arriskurik** handienak **prestazioa areagotzearen eta lan-erritmoak kontrolatzearen** ondorio dira bereziki.

Arrisku-faktoreak

- Lan-erritmoaren etengabeko neurketa.
- Monitorizazio teknologiko pertsuasiboa: teknologia langileen jokabidea aldatzeko diseinatuta dagoenean.
- Prestazioaren geolokalizazioa.
- Bezeroak egindako prestazioaren berehalako balioespena.

Arriskuak

Laneko estresa

Lana areagotzea, lan-karga handia, lana egiteko presioa eta familia eta lana kontziliatzeko zailtasuna dira laneko estresaren arrisku-faktore berriak.

App-en bidezko monitorizazioak berekin dakar prestazioaren xede diren zeregin txikiak egiteko epeak neurtzeko sistema bat, eta lan-arrisku zuzena bihurtzen da, lanean estresaren luzapen handiko mailak sortzeko probabilitate handiarekin.

Monitorizazioaren indartze horrek (bai enpresak bai bezeroek sustatua) eta zerbitzua gauzatzeko moduan ateratako datuen erabilera absolutuak, horiek lan-baldintzen elementu erabakigarri bihurtzeko, sistema berez kaltegarria izatea eragiten dute.

Trafiko-istripuak

Zerbitzua mugimenduan ematen duten plataformetako langileentzat, lana areagotzeko eredu horren mende egoteak, abiadura handiko lan-erritmo oso markatuekin eta zorrotzekin, zirkulazio-istripua sortzeko arrisku handia duten baldintzak biltzen ditu.

Monitorizaziotik eratorritako estimuluei edo distrakzioei (mezuak, alertak, GPS indikazioak eta abar) erantzuteko beharrak eta denbora errealean geolokalizatuta eta bere jardueraren datuak etengabe neurtzen eta ateratzen daudela jakiteak gida-tzean langileak akatsak egitea edo jokabide desegokiak izatea eragin dezakete.



Monitorizazio-maila altuak eta lan-erritmo oso zorrotzak dituzten zerbitzuak ematen dituzten langileentzako ondorioak gerta daitezkeen zirkulazio-istripuen **ondorio fisiko** gisa aurkezten dira, bai eta ereduaren eskaera psikologiko handiak eragindako **kalte psikosozialen** ondorio gisa ere.

ONDORIOAK	
LANEKO ESTRESAREN ARRISKUAK	<ul style="list-style-type: none"> • Kezka eta suminkortasun sentimendua. • Isolamendu sozialean gauzatutako utzikeria. • Irudi pertsonalari buruzko utzikeria. • Alkoholaren eta drogen abusua. • Zereginetan kontzentratzea, erabakiak hartzea edo zereginak amaitzea lortzeko zailtasuna. • Loak hartzeko zailtasunak, eta nekea zein neke-sentimendua areagotzea. • Bizkarreko minak eta zefaleak. • Infekzioak hartzeko erraztasuna handitzea. • Arazo kardiobaskularrak. • Ilkusmen-nekea. • Giharretako lesioak mugimendu errepikakorren ondorioz. • Depresioa eta antsietatea agertzea.
TRAFIKO-ISTRIPUAREN ARRISKUAK	<ul style="list-style-type: none"> • Lesio arintzat, larritzat, oso larritzat edo hilgarritzat jo daitezkeen kalte fisikoak, bai langileari bai hirugarrenei, baina lesio eta ondorio fisikoekin batera, kalte emozionalak ere sor daitezke, hala nola <i>shock</i> egoerak, antsietatea, depresioa eta abar.

Monitorizazio-sistemen eta lan-erritmo handien mende dauden langileei lotutako segurtasun- eta osasun-arriskuak **prebenitzera bideratutako neurriek arrisku psikosozialen ebaluazio espezifiko**a prebentzio-tresnaren barruan integratzea izango dute ardatz, arrisku-faktore gisa identifikatu diren **antolamendu- eta ekoizpen-elementuak** nabarmenduta.

GOMENDIOAK

LAN-ERRITMOEN ETENGABEKO NEURKETAREN AURREAN

- Langileek beren lan-denbora antolatzeke duten gaitasuna indartu, zereginak egiteko denbora kudeatzean erabakitzeke duen gaitasuna areagotuz.
- Lanak egiteko gutxi gorabeherako epe egokiak ezarri, langileen egoera pertsonalak kontuan hartuta.
- Zerbitzuak gauzatzeko behar diren denborak berrikusi eta doitu langileekin batera. Epe errealistek zerbitzua behar bezala betetzea dakarte.
- Zeregin bakoitza gauzatzen ari den bitartean nolabaiteko autonomia-tartea eman, alertak edo ohartarazpenak saihestuz langilea zerbitzua ematen ari den bitartean.
- Lan-esleipen orekatua egin.

GEOLOKALIZAZIOAK ERAGINDAKO ESTRESAREN AURREAN

- Geolokalizazio-sistemak instalatu ibilgailuetan edo enpresa-gailuetan, inoiz ez zerbitzu-emaileen jabetzako gailuetan (adibidez, mugikor adimendunak).
- Geolokalizazio-denbora denbora errealean minimizatu, zeregin bakoitza gauzatzeko denbora ikusaraziz enpresari.
- Geolokalizazioa ezin da erabili prestazioa egiteko modua kontrolatzeko (adibidez, abiadura, hautatutako ibilbideak eta abar).
- Geolokalizazioak ezin izango du inoiz lanaldiaren denbora gainditu.
- Langileek aukera izan beharko dute beren terminaletatik arakatzea deskonektatzeko.
- Langileei geolokalizazio-sistemen bidez lortutako datuen tratamenduaren eta helburuaren berri eman behar zaie.

BEZEROAK PRESTAZIOARI BURUZ BEREHALA EGINDAKO BALIOESPENAK ERAGINDAKO ESTRESAREN AURREAN

- Bezeroaren balioespen-faktorea ezabatu, zerbitzu-emaile bakoitzaren ebaluazioan eragin zuzena duen elementu gisa.
- Balioespen horiek erreferentziazko elementu gisa integratu eta, aldi berean, emaile bakoitzaren informazioarekin kontrastatu.

GOMENDIOAK

MONITORIZAZIO TEKNOLOGIKO PERTSUASIBOAK ERAGINDAKO ESTRESAREN AURREAN

- Pertsona eta egun bakoitzeko errendimendu- eta produktibitate-mugak ezarri, zeinean langileak jada ez duen jasotzen bere jardueraren balioespen-kontraprestazio berezirik.
- Diseinu algoritmikoaren konfigurazioa egin, emaileak balioesteko, parametro kuantitatiboen eragina murriztuz (egindako eskaeren kopurua, gauzatze-denbora eta abar) eta parametro kualitatiboak ugartuz edo txertatuz.

TRAFIKO-ISTRIPUAREKIN IDENTIFIKATUTAKO ARRISKUAREN AURREAN

- Bide Segurtasuneko Plana eta Mugikortasun Plana garatu enpresan.
- Gidatze egokiari eta lan-denboren kudeaketari buruzko prestakuntza-eta informazio-programak garatu.
- Monitorizazioaren ondoriozko komunikazioa saihestu gidatze-denboran.
- App bidezko trafiko-istripuen alerta-sistema bat instalatu.

4. Bakardadea eta isolamendua

Plataforma digitalen bidez bakarka eta isolatuta lan egiten duten langileen segurtasunerako eta osasunerako **arriskurik** handienak **laneko leku fisiko, komun eta egonkorrik ez izatearen** ondorio dira bereziki («lanaren birtualizazioa»). Baita enplegu-formula horiei lotutako **prekaritatearen eta estigmatizazioaren** ondorio ere.

Arrisku-faktoreak

- Behar adinako komunikaziorik eza langilearen eta plataforma digitalaren (enplegatzailearen) artean.
- Langileen eta bezeroen/erabiltzaileen arteko komunikazio-mekanismorik eza.
- Langileak individualizatzea eta haien arteko harremanik eza.
- Langileak sindikatuetatik isolatzea.
- Langileak beren familia-ingurunetik eta ingurune pertsonaletik isolatzea.

Arriskuak

Lan-segurtasuneko arriskuak, bakarkako eta isolamenduko lanarekin lotuak

Lanpostuko elementu material eta/edo teknikoek gaizki funtzionatzen badute edo zereginak betetzean akatsak badaude, ziurgabetasunak eta laguntza-mekanismorik (instrumentala eta informatiboa) ez eskuratzeak lan-istripuak izateko arrisku handiagoa sortzen du.

Indarkeria arriskuak lanean, bakarkako eta isolamenduko lanarekin lotuak

Leku publikoetan *offline* zerbitzuak bakarrik eta ordu «ez sozialetan» edo gauzez emateak areagotu egiten ditu arrotzen edo zerbitzuak ematen parte hartzen duen edozein pertsonaren (erabiltzaileak, bezeroak eta abar) aldetik izan daitezkeen indarkeria-arriskuak.

Noranzko bakarreko ospe digitaleko sistemen botere-desoreka bereizgarriek (bezeroen, erabiltzaileen eta abarren balioespenetan oinarritzen dira soilik) eta bezeroek zereginak baztertzeko eta/edo ordaintzeari uko egiteko dituzten aukerak lanean indarkeria eta jazarpena izateko arriskua areagotzen dute.

Merkantziak, balioa duten objektuak edo eskudirua manipulatzek, bakarrik, lanean indarkeria izateko arriskua areagotzen dute.

Online komunikazioaren ezaugarriak (adibidez, anonimotasun handiagoa) dira ziberjazarpen-egoerak (lanekoak eta/edo sexualak) ugaritzeko oinarria.



Arrisku psikosozialak, bakarkako eta isolamenduko lanarekin lotuak

Isolamendu sozialak (laneko pertsonen arteko harreman eskasak edo txarrak) *burnout* sindromearen agerpenean eragiten du bereziki.

Isolamendu sindikalak eragin negatiboa du laneko arrisku psikosozialak prebenitzeko politikan (jokabide kodeak, jarduera-protokoloak eta abar).

Lana plataforma digitalen bidez egiteko moduak (**bakardadea, isolamendua eta behar adinako komunikazio eza**) eragin negatiboa du langileek harreman pertsonalak eta/edo profesionalak izateko duten gaitasunean, bai «nagusiekin», bai bezeroekin, bai beste langile batzuekin, bai sindikatuekin, baita senideekiko eta lagunekiko harremanetan ere. Horren ondorioz, langileek **arrisku handiagoak dituzte segurtasunean, laneko indarkerian eta arrisku psikosozialetan**. Arrisku horiek langileen osasunean eta ongizatean dituzten ondorioak, nagusiki, honako hauek dira:

ONDORIOAK	
<p>SEGURTASUN ARRISKUAK: LANEAN ISTRIPUAK IZATEKO PROBABILITATE HANDIAGOA</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lanean istripua izatearen ondorioek kalte egiten diote istripu hori jasaten duten pertsonen osasun fisikoari eta/edo emozionalari. Kalte horiek bereziki larriagotu daitezke bakardadean dagoen langilea laguntza eskatzeko eta denbora gutxian laguntza jasotzeko gai ez denean (adibidez, <i>on-the-road</i> istripua izatea), eta horrek larriagotu egin ditzake istripuak eragindako lesioak edo ondorioak.
<p>INDARKERIA ETA JAZARPEN ARRISKUAK LANEAN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lanean indarkeria jasateak eragin negatiboa du laneko gogobetetzean, zereginak saihesteko saiakerak areagotzen ditu, baita lana uztea ere. Produktibitatean eragin negatiboa izateaz eta, oro har, langileen motibazioa murrizteaz gain. Laneko indarkeriak hainbat ondorio izan ditzake: erasoak, larritasun maila desberdinetakoak, eta/edo gaitz fisikoak, hala nola buruko minak, arazo gastrointestinalak, elikaduraren eta loaren nahasmenduak, goragalea, hipertentsioa, ultzerak eta ondoez emozionalaren eta/edo estresarekin lotutako beste somatizazio batzuk.

ONDORIOAK	
<p>INDARKERIA ETA JAZARPEN ARRISKUAK LANEAN (jarraipena)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bestalde, biktimek gaitz psikologikoak izan ditzakete, hala nola antsietatea, depresioa, estresa, trauma emozionalak, urduritasun- edo suminkortasun-egoerak, etsipen- eta babesgabetasun-sentimenduak, ezintasun-sentimenduak, abertsio-sentimenduak, nazka-sentimenduak, bortxa-sindromeak edo autoestimu baxukoak. Denborarekin, litekeena da sintoma horiek gaixotasun fisiko edo buruko nahasmendu bihurtzea. Patologia horiek ohitura osungaitzak sortzen dituzte, hala nola tabakoaren, alkoholaren eta drogen abusua. Horrek guztiak lan-istripuen, baliaezintasunaren edo are suizidioaren arrisku handiagoa ekar dezake.
<p>ARRISKU PSIKOSOSIALAK: BURNOUTA ETA BAKARKAKO LANA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laneko isolamenduak beste pertsona batzuekin ezagutzak eta/edo esperientziak trukatzearagozten du, eta horrek desorekak eragin ditzake maila sozioafektiboan eta kognitiboan. Horregatik, laneko bakardadea gaixotasun kardiobaskularrak, depresioa eta antsietatea izateko arrisku handiagoarekin lotu izan da, baita arrazoitzeko eta erabakiak hartzeko gaitasuna hondatzearekin ere. • Plataforma digitaletan lan egiten duten pertsonen jasaten duten inkomunikazioak edo informazioan arloko gabeziek anbiguotasun egoeren agerpena sustatzen dute, baita laneko «rolen» gatazka ere. Egoera horiek eragin negatiboa dute ongizate psikologikoan (autoestimu baxua, antsietatea, depresioa, estresa) eta fisikoan (pultsua handitzea, odolpresioa, gaixotasun kardiobaskularrak).

Plataforma digitaletan lan egiten duten pertsonen isolamenduarekin, ikusezintasunarekin edo bakardadearekin lotutako segurtasun- eta osasun-arriskuak **prebenitzera bideratutako neurriak**, nagusiki, **plataformen eta enplegatzen dituzten pertsonen arteko komunikazio-bide fidagarri eta eraginkorrak** ezarriz hartu behar dira, bai eta plataforma horiek bezeroekin lotutakoak ere. Gainera, **langileen arteko harremanak** sustatuko dituen **antolaketa-giro ona** lortzeko neurriak hartu behar dira. Azkenik, enpresek enplegu-mota horren estigmatizazioari heldu behar diote,

langileek beren sindikatu-, gizarte- eta langile-ingurunearekin dituzten harremanei kalterik ez egiteko. Horrek guztiak irudi publiko korporatiboa hobetzen ere laguntzen du.

GOMENDIOAK

LANGILEEN ETA PLATAFORMAREN ARTEAN

(«nagusia» edo *app*-aren arduraduna)

Komunikazio-sistema bat ezarri, honako hauek esplizitu egingo dituen:

- Enpresaren eta pertsona bakoitzak egiten duen lanaren politika orokorra, helburuak eta emaitzak, *feedback*a errazteko eta langileek egiten dituzten zereginen zentzua eta balihoa hauteman ahal izateko.
- Langileari planteia dakizkiokeen egoera gatazkatsu eta/edo anbiguoak azkar eta eraginkortasunez kontsultatzeko eta konpontzeko aukera emango duena.
- Eta plataformaren aldaketa edo eguneratze teknologikoen aurrean jarduteko moduak jasotzen dituen prozedura bat edukiko duena, lan-ingurunearen gaineko ziurtasun eta kontrol handiagoa emateko.

LANGILEEN ETA BEZEROEN/ ERABILTZAILEEN ARTEAN

- Langileen eta bezeroen arteko komunikazio fisikorako pizgarriak (*offline* lanak egitean), aurrez aurreko *feedback*a errazteko xedez.
- Noranzko biko ospe digitaleko sistemak (langileek beren iritziak ere ikusi ahal izateko).
- Langileei zuzendutako gidak, zeintzuetan informazioa ematen den zeregin motaren eta bezeroaren arabera. Alde horretatik, baliagarria izan daiteke bi norabideko ospe-sistematik ateratako informazioa, iraganeko esperientziei buruzkoa eta eremu bakoitzean ohikoak diren eta behin eta berriz gertatzen diren gatazkak hobeto konpontzeko.
- Bezeroei zuzendutako gidak, langileei egin diezazkieten eskariak eta egin ezin dizkietenak zehazten dituztenak. Benetan kontratatutako zerbitzuen arabera ez jarduteagatik gerta daitezkeen nahasketa eta eskakizun ez beharrezkoak saihesteko.

GOMENDIOAK

LANGILEEN ARTEAN

- Irigarritasuna: *app*-ean komunikazio-bideak ezarri, zerbitzuak eremu geografiko berean ematen dituzten pertsonen arteko interakzioa errazteko.
- Langileak gizarte-laguntzako moduetan trebatu eta prestatu: ikastaroak, debateak, eztabaida-foroak eta abar antolatu.
- Langileen artean komunikazio-kanal formalak eta informalak sortzea sustatu eta saritu: horretarako, «trebetasun sozialen» edo «adiskidetasunerako trebetasunen» arabera (ikastaroetara, eztabaidetara, laneko esperientziak trukatzeko foroetara eta abarretara joatea) aldeko puntuazioa emango lukeen kategoria bat sar liteke.

LANGILEEN ETA HAIEN INGURUNE SOZIAL, SINDIKAL ETA PERTSONALAREN ARTEA

- Langileek *online cv*-a sor dezaten sustatu, egiten duten lana eta plataformetako lanaren bidez esku-ratutako esperientzia ikusarazi eta egiaztatu ahal izateko.
- Plataforma digitalen bidez egiten diren lanei buruzko trebetasunak eta ezagutzak sustatzeko prestakuntza-eskaintzak ezarri, bai eta enpresan gora egiteko aukerak ere.
- Izaera sindikaleko edo beren esku-bideen defentsa kolektiboko ekintza fisiko edo birtualak gertatzen direnean, langileen aurkako errepresaliarik ez dela hartuko bermatu.
- Konstituzioak debekatutako edozein arrazoiengatik lan-diskriminazioa debekatzeko enpresa-politika ezarri.

5. Sexu-jazarpena

Sexu-jazarpeneko egoeretatik eratorritako **arriskurik** handienak plataforma digitalen bidez lan egiten duten pertsonen segurtasunerako eta osasunerako, batez ere, ordezkaritza-arrakalen, **botere-desoreken** eta horrelako erakundeetan dauden **genero-rolen** ondorioz gertatzen dira. Baita lan egiteko modu horretan hautematen den «**jazarpenaren ikusezintasuna**» ere, **lanaren hainbat egoera-faktoreren** ondorioz.

Arrisku-faktoreak

- **Ordezkaritza-arrakalak:** plataformetan lan egiten duten hiru pertsonatik baskarra da emakumea (bostetik bat garapen bidean dauden herrialdeetan).
- **Botere-desorekak:** emakumeen ordezkaritza jaitsi egiten da plataforma digitaleko lanaren barruan hierarkia handitu ahala (eskura ditugun datuen arabera, plataformetan lan egiten duten pertsonen % 26,3 dira zeregin nagusi eta oso esanguratsuak garatuz lan egiten duten emakumeak).
- **Genero-rolak:** gizonen presentzia handiagoa da kualifikazio-maila handiak eskatzen dituzten zerbitzu profesionaletan (adibidez, *softwarearen* garapena) eta *offline* zerbitzuak ematen dituzten zerbitzu espezifiko batzuetan, tradizionalki gizonen presentzia handiagoa duten sektoreetan trebetasun baxuak eskatzen baitituzte (adibidez, garraioan). Eta emakumeen presentzia handiagoa da trebetasun ertainak eskatzen dituzten zerbitzu profesionaletan (itzul-pengintza), eta, bereziki, tradizioz emakumeei esleitutako zereginak betetzeko *offline* zerbitzuak ematean (adibidez, garbiketara, zaintza...).

- **Jazarpenaren ikusezintasuna:** plataforma digitalen enpresetan sexu-jazarpena, *laissez-faire* kudeaketa-estiloa eta bezeroarenganako orientazio handia (bezeroen boterea zerbitzuak ukatzeko edo ez ordaintzeko, ebaluazio-sistemak, *online* soslaien erabilera) prebenitzeko politika eta prozedurarik ez egotearen ondorioa. Ingurune horietako jazarpenaren ikusezintasuna enpresa horien bereizgarri diren laneko beste egoera-faktore batzuen bidez ere azaltzen da, hala nola zerbitzuak ingurune birtualetan, leku publikoetan, eremu pribatuan, isolamendu-egoeran eta lanordu «ez sozialetan» edo gauekoetan ematea.

Arriskuak

- **Sexu-jazarpena:** plataforma digitalen ezaugarria den egituran dauden ordezkari-tza-arrakalak eta parekotasunik eza oinarritzko aurrekaria dira erakunde horietan sexu-jazarpena ugaritzeko, arrisku horren biktima potentzial eta tipikoen gainean (emakumeak, dibertsitate funtzionala duten pertsonak, LGTB+).
- **Sexu-jazarpena leku publikoetan:** erakundekoak ez diren erabiltzaileentzako eta/edo bezeroentzako offline zerbitzuak emanaz ordu «ez sozialetan» eta/edo gauekoetan eta leku publikoetan hirugarren pertsonak sexu-jazarpena jasateko arriskua sustatzen da.
- **Sexu-jazarpena isolamendu-egoeran:** plataforma digitalen bidezko lana (*offline* zein *online*) eremu pribatuan egiten da askotan, eta, beraz, langileak isolatuta daudenez eta ingurune horietan prebentzio- eta kontrol-neurririk ez dagoenez (lan-ikuskatzailerik ezin izatea eta abar), arriskua ikusezin bihurtzea sustatzen da, eta sexu-jazarpeneko egoerak gertatzeko ingurune arriskutsuagoa da.
- **Sexu-ziberjazarpena:** ingurune birtualetan egindako lanak kanal horien bidez sexu-jazarpena jasateko arriskua dakar. Ildo horretan, sexu-jazarpena alde aurretik pertsonalki bizi izan den jazarpenaren hedapen gisa garatu daiteke (hori bereziki kontuan hartu behar da *offline* plataformen lanean, bezeroen eta langileen arteko interakzio handiagoa gertatzen baita). Edo gerta daiteke jazarleak soilik bitarteko digitala erabiltzea (soilik *online* emandako lanetarako). Bi kasuetan, lan-ordutegiaren barruan gertatu edo ez, edo zerbitzuak ematen diren bitartean izanda ere, laneko sexu-ziberjazarpena izango da, prebenitu beharrekoa.



Segurtasunerako eta osasunerako **ondorioei** dagokienez, laneko sexu-jazarpena **gizarte-estresatzaile larritzat** jotzen da, eta ondorio negatiboak ditu hura pairatzen duten pertsonen osasunean eta ongizatean, eta **ondorioak ditu laneko jardunean eta/edo lan-ibilbidean**. Laneko sexu-jazarpinak ongizatean, segurtasunean eta osasunean duen eragin negatiboa **larriagoa da plataforma digitaletan lan egiten duten pertsonentzat**, eta horiek, gainera, **babesgabe lekuetan (publikoak eta/edo pribatuak) eta bide ez-fisiko edo birtualen bidez sexu-jazarpena jasateko arrisku handiagoa dute**.

ONDORIOAK

ONDORIOAK LANEAN

Sexu-jazarpinak eragin negatiboa du laneko asebetetzean, lanak saihesteko saiakerak areagotzen ditu, baita lana uztea ere. Produktibitatean eragin negatiboa izateaz gain, oro har, langileen motibazioa murriztea.

ONDORIOAK	
ONDORIOAK LANEAN (jarraipena)	<ul style="list-style-type: none"> • Horri dagokionez, kontuan hartu behar dira plataforma digitaletan lan egiten duten pertsonen espazio publikoetan sexu-jazarpena jasateko duten arrisku handiagoaren ondorioak. Alde horretatik, ingurune horietan sexu-jazarpena sufritzeak bel-durraren eta segurtasunik ezaren sentsazioa aragotzen du, adibidez, leku ilun eta/edo bakartietan ibiltzeari, edo garraio publikoan bidaiatzeari. Horri erantzunez, ikusten da biktimek beren ohiturak eta portaerak beren borondatez murrizten edo aldatzen dituztela, ordutegiak eta eguneroko errutinak aldatuz, ibilbideak eta garraiobideak barne, edo arropa, jazarle potentzialak saihesteko edo haiengandik ihes egiteko. Indarkeriaren eta sexu-jazarpenaren arriskuak biktima izan daitezkeenak zeregin jakin batzuetan eta ordu «ez sozialetan» eta/edo gauekoetan lan ez egitera bultzatu ditzake, eta, horrela, hobeto ordaindutako lan edo zeregin batzuetarako sarbidea galduko dute.
GAITZ FISIKO ETA PSIKOLOGIKOAK	<p>Langileek gaixotasun fisikoak izan ditzakete, hala nola buruko minak, arazo gastrointestinalak, elikaduraren eta loaren nahasmenduak, goragalea, hipertentsioa, ultzerak eta ondoez emozionalaren eta/edo estresa-rekin lotutako beste somatizazio batzuk.</p> <p>Bestalde, biktimek gaitz psikologikoak izan ditzakete, hala nola antsietatea, depresioa, estresa, trauma emozionalak, urduritasun- edo suminkortasun-egoerak, etsipen- eta babesgabetasun-sentimenduak, ezintasun-sentimenduak, abertsio-sentimenduak, nazka-sentimenduak, bortxa-sindromeak edo autoestimatu baxukoak. Denborarekin, litekeena da sintoma horiek gaixotasun fisiko edo buruko nahasmendu bihurtzea. Patologia horiek ohitura osasungaitzak sortzen dituzte, hala nola tabakoaren, alkoholaren eta drogen abusua. Horrek guztiak lan-istripuen, baliaezintasunaren edo are suizidioaren arrisku handiagoa ekar dezake.</p>

ONDORIOAK

GAITZ FISIKO ETA PSIKOLOGIKOAK (jarraipena)

- Toki publikoetan sexu-jazarpenera jasatean, litekeena da biktimek egoera horiei **aurre egiteko modu pasiboa** erabiltzea (egoera alde batera uztea, gertatu ez balitz bezala), eta **«norbera gauza bihurtze egoerak»** gertatzea. Norbera gauza bihurtzeak emozio negatiboak sentitzera eraman ditzake biktimak, hala nola lotsa, antsietatea eta gorputzeko barne-egoeren kontzientzia murriztea. Era berean, egoera horiek **sexu-jazarpenerako egoera normalizatzen eta irauarazten laguntzen dute, eta horrek eragin negatiboagoa du epe ertainean edo luzean biktimen osasunean.**
- Bestalde, plataforma digitalen bidez lanean sexu-jazarpenera jasateko arriskuari **jazarpenera ingurune birtualetan gertatzen den egoeren ondorioak gehituko litzaizkioke (sexu-ziberjazarpenera)**. Jazarpenera gertatzen den bitarteko digitalaren ezaugarriek (batez ere anonimotasunak eta **zabalkunde publikoak**) **segurtasun-gabezia handiagoa eragiten diote biktimari, bai eta kalte egiteko ahalmen handiagoa ere**. Ildo horretan, ziberjazarpenera sexuala ingurune fisikoetan gertatzen dena baino askoz ere kaltegarriagoa eta borrokatzeko zailagoa izan daiteke batzuetan.

Plataforma digitalen bidez laneko sexu-jazarpeneraren arriskua **prebenitzera bideratutako neurriek** kontuan hartu behar dituzte plataformen lanaren ingurunean arrisku hori ugartzen bereziki laguntzen duten faktoreak; zehazki: **leku publikoetan eta erakundetik kanpoko pertsonak egindako sexu-jazarpenera jasateko arriskua; eta sexu-ziberjazarpeneraren arriskua**. Bestalde, teknologien erabilera bereizgarria eta funtsezkoa denez zerbitzuak plataformen bidez emateko, ezarritako politikek **teknologia hartu behar dute prebentzio-ekintza antolatzeko tresnarik egokientzat**.

GOMENDIOAK

JOKABIDE KODEA

Jokabidekode bat ezarri. Kode horren edukiaren arabera, **enpresako zuzendaritzak sexu-jazarpeneko jokabideak desagerrarazteko konpromisoa hartu eta zabalduko du**, eta, oro har, **parekotasuna sustatuko du** bere egituraren barruan:

- Barne-mailako neurriak hartu, egituretan parekotasuna bermatzeko. Neurri horiek Jokabide Kodean jaso daitezke, erakundeak plataforman esku hartzen duten subjektu guztiei (bezeroak, langileak, erabiltzaileak eta abar) jakinarazteko duen konpromisoa.
- Printzipioen adierazpen bat egin, publikoa eta zabaltasunez hedatua, sexu-jazarpenik ez dela onartuko dioena. Zuzendaritzak, langileek, bezeroek eta, oro har, plataformaren erabiltzaileek printzipio horiek aplikatzeko, jokabide horiek prebenitzen eta desagerrarazten laguntzeko eta horiek argitzen eta konpontzen laguntzeko betebeharra dutela ezarrita.
- Sentsibilizazio-, informazio- eta prestakuntza-kanpainak egin: plataformaren erabiltzaile guztiak aktiboki eta aldizka sentsibilizatu, sexu-jazarpenaren definizioari eta adierazpen-moduei dagokienez, *online* ikastaroen, liburuxken eta egokitzat jotzen den eta eraginkorra den beste edozein bitartekoren bidez.

PREBENTZIO PROTOKOLOA

Jokabide Kodea **Sexu-jazarpena Prebenitzeko Protokolo** batekin osatu behar da. Protokolo horretan, honako hauek jaso behar dira:

- **Zerbitzuak emateak dakarren sexu-jazarpena barne hartzen duen definizioa.** Hau da, arriskua bere agerpen modu guztietan barne hartzea: *online*, leku publikoetan, lanaldian edo lanetik kanpo, eta erakundeak ez diren pertsonen aldetik.
- **Prozedura argiak**, erabiltzaileek Jokabide Kodeari egindako urraketen berri eman ahal izateko: zehazki, **plataformaren bidez salaketa-formula espezifikoa** ezarri, komunikazio-kanalen erantzunak eta eraginkortasuna bermatzeko, eta **biktimei laguntzera bideratutako neurriak**. Alde horretatik, garrantzitsua da arau-hausleen kontuak eteteko edo behin betiko ezeztatze mekanismoak izatea. Beste aukera bat sexu-jazarpenari aurre egiten laguntzeko aurrez aurreko lanpostuak ezartzea da, bai berezkoak direnak, bai prebentzio-zerbitzuen/sindikatuaren bidez edo enpresak jarduten diren herrialdean finkatuta dauden antzeko erakundearen bidez.

GOMENDIOAK

TEKNOLOGIA SEXU-JAZARPENAREN PREBENTZIO-EKINTZA ARTIKULATZEKO TRESNA GISA

Plataforma digitalek, IKT berrien bidez soilik diseinatutako enpresak diren aldetik, haien diseinua erraztu lezakete, berez sexu-jazarpenaren edo, oro har, diskriminazioaren prebentzio-neurriak hartzen lagun dezaten. Horri **Equality by Design** (EbD) izena jarri zaio, eta plataforma digitalen enpresen egituraketa modu nabarmenean defendatzen duen proposamena da, sexu-jazarpenera ugaritu aurreko arrisku batzuekiko. Aldaketa horiek, inplementatzen badira, plataformen teknologiek erraz monitoriza ditzakete, eta aldaketa horiek ahalbidetzen dituzten aukeren bidez egiaztatu eta ebaluatu.

Eremu horretan teknologiaren erabileraren **adibide praktikoa** bat da Garapenerako Nazio Batuen Programak (GNBP) sustatutako **EQUALITY@WORK** online plataforma (bere izena gaztelaniaz: INDIC@igualdad). Plataforma hori enpresa pribatuek, publikoek eta irabazi-asmorik gabeko erakundeek erabil dezaketen genero-berdintasunaren adierazle-sistema batean oinarritzen da. Adierazleen behaketa erregularren bidez, plataforma horrek aukera ematen die erakundeei beren burua diagnostikatzeko eta langileen iritzia integratzeko, inkesten lineako sistema baten bidez, berdintasunerako bidean helburu zehatzak ezartzeko eta horiek lortzeko aurrerapena neurtzeko.

6. Diru-sarreraren ezegonkortasuna, ziurgabetasuna eta prekaritatea

Plataforma digitaletan lan egiten duten pertsonen segurtasunerako eta osasunerako **arriskuak, diru-sarreraren ezegonkortasunak, ziurgabetasunak eta prekaritateak** eraginak, **enplegu-modu hori estigmatizatzearen eta lan-erakundeen babes-eremutik kanpo uztearen** ondorio dira bereziki. Bestalde, diru-sarrerara txikiak azal daitezke plataformetako lanean nagusitzen diren eta diru-sarrera nahikoak eta egonkorak lortzea eragozten duten **enpresa-estategiekin lotutako faktore batzuei** erreparatuta.

Arrisku-faktoreak

- **Estigmatizazioa:** plataforma digitaletako lana eta beste enplegu-modu atipiko batzuk bigarren mailako lantzat hartzen dira (diru-sarrera gehigarriak lortzeko jarduera, diru-sarreraren iturri nagusi bat baino gehiago). Gainera, plataformetako langileek eta gaur egun lan-zuzenbidearen babesetik kanpo dauden langileek ez dute LGSa jasotzeko eskubideak ematen duen babesik, ez eta kolektiboki negoziatutako soldata-mailen abantailarik ere.
- **Ordaindu gabeko lan-denbora:** plataforma digitaletan zerbitzuak ematean, ordaindu gabeko lana (zereginak bilatzea, kualifikazio-probak egitea, bezeroekin harremanetan jartzea, ospe digitala eratzea, zereginak gauzatzean izaten diren «hutsarteak» eta abar) ordaindutako lana ziurtatzeko baldintza bihurtzen da. Enplegu-modu horretan ordaindu gabeko denbora-kopurua nahiko esanguratsua da, eta horrek eragin handia du langileen diru-sarreraren murriztasunean.

- **Jardueraren gastuak edo «sasi-errenta»:** plataformen bidezko laneko «sasi-errentaren» barruan sartuko lirateke kasu batzuetan enpresek pertsoneri plataformaren bidez lan egiteagatik kobratzen dizkieten kuotak; norberaren konturako zerbitzuak ematek eratorritako zergak eta ekarpen sozialak; gestoria-gastuak; lan-tresnen gastuak (mugikorra, ibilgailua, motxila eta abar); istripu-aseguruen gastuak; prestakuntza-gastuak; langileek gastu horiei aurre egin behar diete, eta horrek nabarmen gutxitzen ditu haien diru-sarrerak.
- **Ordainketa «egindakoarengatik» eta ordainketa-sistemaren ezaugarriengatik:** kasu gehienetan, langileek ezin dituzte zereginen tarifak negoziatu, plataformek alde bakarrez finkatzen baitituzte. Horri ordainketa-sistema al-dakor bat ezartzearen ondoriozko ezegonkortasuna gehitu behar zaio, non zeregin bakoitzak egonkor mantentzen ez den balio desberdina duen. Ordainketa-sistemaren beste eragozpen batzuk horiek egiteko moduarekin edo tresnarekin lotuta daude, plataforma bera arduratzen baita horietaz eskuarki. Horren inguruan, «Soldata-lapurreta» deitu izan diren eta nahiko ohikoak diren egoerak gerta daitezke. «Soldata-lapurreta» ikuskapen algoritmikoari esleitutako erabaki okerren, plataforman egindako akats teknikoaren edo bezeroek justifikatu gabeko ez-ordaintze egoeren ondorio izan daiteke.

Arriskuak

Enplegu prekarioak langileen osasuna eta segurtasuna okertzearekin zerikusia du, batez ere **arrisku psikosozialak** ugaritzearekin lotuta.

- **Estresa:** enplegu prekarioa duten, soldadari buruzko kontrolik ez duten edo segurtasun ekonomikoa falta zaien pertsonen lanak onartzeko joera handiagoa dute, osasunean izan ditzaketen epe laburreko ondorio negatiboak alde batera utzita. Horrek guztiak ezinbestean eragiten du estres-mailek gora egitea, eta langile horiek gaixotasun- eta istripu-arrisku handiagoa izatea.
- **Burnouta:** lotura estua aurkitu da ordainsari sistemen eta *burnout* sindromea jasateko arrisku handienaren artean. Errendimenduan eta/edo egindako zereginetan oinarritutako ordainketa-sistemen arabera kobratzen duten pertsonen *burnout* puntuazio handiagoa dute ordainsari finkoko sistema bati jarraitzen diotenek baino.
- **Indarkeria lanean:** ordainsariak kudeatzeko formulen ondorioz, lehia araurik gabe sartzean oinarritutako (jardunaren banakako ebaluazioa edo merezimenduzko soldatak bezalako tresnen bidez ezarriak), pertsonen beren zereginak lankideek baino hobeto betetzera bultzatzen da, baina baita emaitzak lortzeko hain

etikoak ez diren kezka edukitzerara ere. Formula horiek pertsonak banatzen eta lan-ingurune etsai bat sortzen laguntzen dute. Bestalde, plataformetako lanean indarkeria eta/edo jazarpena jasateko arrisku handiagoa sor daiteke langileen eta bezeroen arteko botere-desorekaren ondorioz, edo, oro har, lan-segurtasunik ezaren, prekaritatearen eta langabeziaren beldurraren ondorioz.

A VER QUIÉN COBRA ESTA VEZ



Diru-sarreraren ezegonkortasunak, ziurgabetasunak eta prekaritateak langileen segurtasunean eta osasunean eragiten dituzten **ondorioak lan prekarioaren arrisku orokorrekin lotzen dira**, eta **arrisku psikosozial handiagoen** eraginpean egotearekin bat datoz. Zehazkiago, plataforma digitalen bidez lan egiten duten pertsonen **diru-sarreraren prekaritateak eta ordainsari aldakorreko eta zereginen araberako sistemaren ezaugarriek «autoesplotazioaren», burnout sindromearen eta laneko indarkeriaren arriskuak** ugaritzea eragiten dute.

ONDORIOAK	
<p>LAN PREKARIOA ETA ESTRESA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lan prekarioak estresa eragiten du, eta, ondorioz, handitu egiten da langileek osasun arazoak izateko duten arriskua. Estresak etengabeko aldaketa ekar dezake funtzionamendu fisikoan, eta, ondorioz, baita gaixotasuna ere. • Gainera, faktore kognitibo-konduktualak ere badaude, hala nola alkohol- edo tabako-kontsumoaren gorakada estres-aldietan, gaixotasun-arrisku handiagoa eragiten dutenak. • Lan prekarioak osasunean eta segurtasunean dituen inplikazioak, neurri batean, langabeziaren inplikazioekin alderatu daitezke, bi formek ezauzgarri jakin batzuk partekatzen baitituzte, hala nola ziurgabetasuna. Langabezia estu lotuta dago hilkortasunarekin, morbilitatearekin, bizimodu kaltegarriekin eta bizi-kalitatearen murrizketarekin.
<p>DIRU-SARREREN PREKARITATEA ETA AUTOESPLOTAZIOA: ESTREA ETA LAN-ISTRIPUAK</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lanaldi luzea patologia ugari ekar ditzaketen antsietate-kasuekin lotu da, hala nola neke kronikoarekin.
<p>ORDAINSARI ALDAKORREKO SISTEMAK: <i>BURNOUT</i> SINDROMEA ETA INDARKERIA LANEAN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Burnout</i> sindromeak, oro har, okerragotu egiten ditu hura pairatzen duten pertsonen ongizate eta osasun mailak. Sintomak honako hauek izan daitezke: buruko minak, loaren eta elikaduraren nahasmenduak, nekea, ezegonkortasun emozionala, suminkortasuna, hipertentsioa edo bihotzekoa. • Lanean indarkeria jasateak dakartzan ondorioak dimentsio anitzekoak dira. Lanean indarkeria-egoerak pairatzen dituzten pertsonen osasun fisiko eta psikologikoa murriztu egin daiteke (erasoak, depresioa, eta abar).

Plataforma digitalen bidez lan egiten duten pertsonen diru-sarreretan ezegonkortasunarekin, ziurgabetasunarekin eta prekaritatearekin lotutako segurtasun- eta osasun-arriskuak **prebenitzera bideratutako neurriak** askotarikoak dira, eta **enpresek hartu behar dituzte**, enplegatzen dituzten pertsoneri **LGSak ematen duen**

babesa eta kolektiboki negoziatutako ordainsari-mailak bermatzeko. Besteak beste, honako hauek gomendatzen dira: plataforma digitalen eta langileen ordezkarien arteko **negoziazio kolektiboa sustatzea, tarifak ezartzeko bidezko irizpideak hartzea, lana antolatzeko berezitasunak jasotzen dituen ordainsari-politika ezartzea eta/edo lana antolatzeko gaur egungo modua aldatzeak dakartzan abantailak kontuan hartzea.**

GOMENDIOAK

NEGOZIAZIO KOLEKTIBOA

Kontuan hartuta LGSari buruzko legeria modu independentean enplegatutako pertsonengana hedatzeak dakartzan zailtasun praktikoak, edo besteren kontura lan egiten duten pertsonen legezko estatusa aitortzeko geldotasuna, irtenbide alternatiboak (edo osagarriak) bilatu behar dira pertsona horien ordainsaria indartzeko. Bide eraginkorrenetako bat izan liteke **enplegu-emailek negoziazio kolektiboa sustatzea.**

Hau da, elkarrekin (langileak eta enplegatzalea) ordainsari sistema bidezko eta bideragarri bat artikulatzeko modurik eraginkorrena da plataformen bidez lan egiten duten pertsonak, beren lanaren bidez, bizirauteko behar beste diru-sarrera izango dituztela bermatzeko. Horretarako, plataforma digitalen negoziazioari lagundu behar diote. Helburuak izan behar du **akordio kolektiboak lortzea negoziatzaileen arteko aitortzatik abiatuta**, herrialde askotan gertatzen ari den bezala.

TARIFAK EZARTZEKO BIDEZKO IRIZPIDEA

- Tarifak ezartzeko irizpideei dagokienez, **plataformek indarrean dagoen LGSaren aplikazioa aitortu behar diete beren kontura lan egiten duten pertsoneri**, edo, hala badagokio, **hitzarmen kolektiboen ondorioz** dagokien **soldata-mailari** dagokiona.
- **Independentetzat** jotzen diren kontratazio-moduen bidez enplegatutako pertsoneri dagokienez, **ordainsari handiagoa jaso behar dute**, gastu finko handiagoak hartzen baitituzte beren gain («sasi-errenta»). Gomendatzen da LGSaren bider 1,5eko ordainsari bat jasotzea, lan handiagoa eta zerbitzuen prestazioari eustearekin lotutako gastuak konpentsatzeko.
- Amaitzeko, **plataforma digitalek ez diete kobratu behar pertsoneri**, ez zuzenean eta ez zeharka, plataformaren bidez **lan egiteagatik**. Lan-plataforma digitalak gaur egun enplegu-agentzia pribatu gisa araututa ez badaude ere, nahitaez bete behar dute langileek lan egiteko komisiorik ordaindu behar ez izatearen printzipioa.

GOMENDIOAK

«SOLDATA-LAPURRETAREN» AURREKO ORDAINSARI POLITIKA

Horrek esan nahi du, **zereginarekin edo plataformarekin arazo teknikoak izanez gero, langileak ez lukeela bere gain hartu behar galdutako denboraren edo lanaren kostua**. Oro har, ordainsari-politika horrek, besteak beste, honako aurreikuspen hauek izan ditzake:

- Plataformak adosten du langileak arbuioaren azalpen argia eta arrazoizkoa jasoko duela.
- Mekanismoak daude bezeroek entregatutako lan guztia ebaluatzen (eta, dagokionaren arabera, ordaintzen) dutela bermatzeko, baita zeregina amaitu baino lehen bertan behera uzten bada ere.
- Prozedura bat dago langileak arbuio bidegabeak apelatu ahal izateko, hirugarren batek berrikustea barne.
- Langileak baztertutako lana gutxienez behin berregiten saiatu ahal izango dira. Eta gutxienez egun bat izango dute baztertutako lana berregiteko.

LANAREN ANTOLAKETA ETA AURREIKUSGARRITASUNA

Plataforma-enpresek **lanaren aurreikusgarritasunik eza saihesteko** har ditzaketen neurriei dagokionez, enpresa horiek **lana antolatzeko modua aldatzeko** aukerak aztertu behar dituzte. Esate baterako, **enplegatuen talde konstante bat izateak edo langileei plataformarako sarbidea mugatzeak** plataforma digitalarentzat dituen abantailak aztertzea (pertsonek gutxiago kontratatzea, lan nahikoa dagoela bermatzeko). Halaber, produktibitateari dagokionez, **lehiatzeko abantailak aztertzea**, zereginen arabera ordainketa-sistema batetik (ordainsari aldakorra) **ordainsari finkoko sistema** batera igarotzeari dagokionez.

7. Algoritmo bat lana zuzentzen

Plataforma digitalen bidez lan egiten duten pertsonen segurtasunerako eta osasunerako **arriskurik** handienak **lanaren kudeaketa automatizatuaren** ondoriozkoak dira, batez ere, **algoritmoen erabilera** –Adimen Artifiziala– **soilik oinarritutako erabakiak hartzearen** ondorioz (kontratuak, zereginak banatzea, lana ebaluatzea eta kaleratzea).

Arrisku-faktoreak

- **Monitorizazio etengabea:** langilea etengabe ikuskatzen da teknologiaren bidez (entzumen-sistemetan, kameretan, GPSetan, maila biologikoetan, interakzioan eta abarretan oinarritutako sentsoreak erabiliz).
- **Autonomiarik eza:** langileek lanak egin bitartean beren erabakiak hartzeko aukera gutxi dutenean gertatzen da. Hori guztia kontrol eta ikuskapen algoritmiko sakonaren ondorioz, zeinak langileen parte-hartzeari tarterik ez dion uzten.
- **Joerak eta diskriminazioak:** datuen prozesamendu automatizatuan oinarritutako erabaki algoritmikoek esponenzialki areagotzen dituzte langileen eskubideak urratzeko eta diskriminazioa pairatzeko aukerak.
- **Konplexutasuna eta gardentasunik eza:** langileen datuak biltzeko eta prozesatzeko arazoiei buruzko ezjakintasunari eta gardentasunik ezari egiten dio erreferentzia, bai eta algoritmoaren erabakien ondoriozko motibazioei ere.
- **Funtzionamendu txarra eta sabotajeak:** algoritmoak ez dira iristen sortu zirenetik espero ziren emaitzetara; aitzitik, algoritmoen funtzionamendu egokia haien informazio- eta interakzio-mailen araberakoa da. Kanpoko sabotaje-kasuek ere (zibererasoek) eragina izan dezakete haien funtzionamenduan.

- **Inbasio teknologikoa:** algoritmoa denean langilearen ordutegiak ezartzen dituena, atsedeen-denborei dagokienez inolako begirunerik gabe. Gainera, teknologiak erabakiak hartzeko duen erraztasunak haiekiko mendekotasuna izateko arriskua areagotzen du. Ildo horretan, litekeena da langilea, denborarekin, bere kudeaketa- eta autoantolaketa-erabakiak hartzeko gai ez izatea, praktikan ez duelako. Bestalde, gizarteak algoritmoek hartutako erabakiei balio handiagoa ematea, ekonomikoki eraginkorragoak direla ezartzean. Horrek guztiak adikzioa eta idolatrizazioa eragin ditzake (Tekno-adikzioa).
- **Gainkarga teknologikoa:** langileak algoritmo batek kudeatzen dituenean, zeinak informazio guztia jasoko duen, prozesatu egingo duen eta erabakia hartuko duen; beraz, printzipioz, gainkarga teknologikoa arrisku gisa baztertu daiteke. Eragiten duen efektua kontrakoa da, antza denez: infra-informazio teknologikoa. Hau da, langilearentzat garrantzitsua den informazioa kentzea edo lapurtzea.

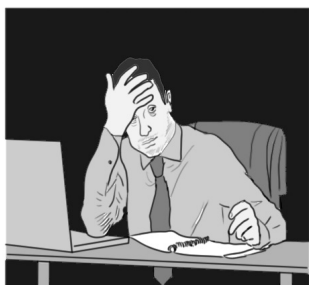
Arriskuak

Arrisku-faktore hauek arrisku psikosozial handienekiko esposizioari dagozkio, eta, zehazkiago, **TEKNOESTRESAREN eta harekin lotutako elementuen arriskuari:**

- **Tekno-antsietatea**, batetik, *wearableen* bidez langileari buruz jasotako informazioari –eta informazioarekin egingo denari– buruz dagokionez gardentasunik ez dagoelako. Bestetik, algoritmoak erabakiak hartzeko erabiltzen dituen irizpideen berri ez izateagatik.
- **Tekno-nekea**, lanaren intentsitateak eta teknologia berrien erabilerarekiko mesfidantzak eragina.

NO LO PIENSE MÁS Y PONGA UN ALGORITMO EN SU VIDA!!!

Empresario, cansado de ejercer su poder de organización y dirección y disciplinario...!



DIGA ADIÓS A TRATAR DIRECTAMENTE CON EL PROLETARIADO



Lana kudeatzen algoritmo bat dagoenean, honako elementu hauek agertzea sus-tatzten da: tekno-antsietatea, tekno-nekea, tekno-adikzioa, inbasioa eta gainkar-ga teknologikoak, teknoestresarekin lotuta daudenak, eta honako ondorio hauek dituztenak langileen segurtasunean eta osasunean:

ONDORIOAK	
TEKNO-ANTSIETATEA	<ul style="list-style-type: none">• Pairatzen duten pertsonak atsegin ez duten ak-tibazio fisiologikoaren maila handiak izaten di-tuzte, eta tentsioa eta ondoeza sentitzen dute teknologia-motaren baten oraingo edo etorki-zuneko erabileragatik.
TEKNO-NEKEA	<ul style="list-style-type: none">• Neke mental eta kognitiboa, eragin dezakeena nekea, neke kronikoa, jasate-mailaren murriz-keta, umore-aldaketak, bihotzeko gaixotasunak izateko arriskua handitzea, ondorio neurologi-koak, depresioa edo burnouta. Tekno-nekeak, era berean, laneko segurtasunerako arriskua handitzea eragin dezake, istripuak izateko arris-kua areagotuz.

ONDORIOAK	
<p>TEKNO-NEKEA (<i>jarraipena</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intentsitatea gizakia ez den eta berarekin arazoitzeko aukera nekez eman dezakeen izate bateg markatzen duenean, litekeena da langileak «gorroto» edo frustrazio berezia garatzea bere lana zuzentzen duen eta bere burua antolatzea eragozten dion teknologiarekiko.
<p>TEKNO-ADIKZIOA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teknologia berriak etengabe eta modu obsesiboan erabiltzeko premia kontrolaezina.
<p>INBASIO TEKNOLOGIKOA (TECHNO-INVASION)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teknologia lanerako beti prest egoteko aukera ematen du, eta horrek askotan eragiten du –aukera kontuan hartuta– langilea hala eskatzen zaion une oro lan egiteko prest egotea.
<p>GAINKARGA TEKNOLOGIKOA (TECHNO-OVERLOAD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Langileak informazio gehiegi jasotzen duela eta informazio hori behar bezala prozesatzeko gaitasunik ez duela adierazten du.

Lanaren kudeaketa automatizatuarekin lotutako segurtasun- eta osasun-arriskuak **prebenitzera bideratutako neurriak ALGORITMO ADIMENDUNAK** sortuz hartu behar dira, batez ere.

GOMENDIOAK

GARDENTASUNA

- Subjektua erabakiak hartzeko prozesu automatizatu batean sartuta dagoela jakinarazi, hau da, langileari jakinarazi erabakitzeko prozesua guztiz edo partzialki automatizaturik izango dela.
- Algoritmoaren logikari buruzko informazio esanguratsua eman, hau da, besteak beste, erabakia hartzen duen algoritmoak ebaluatutako parametroak eta parametro horien balioespena adieraztea.
- Prozesuaren ondorioen berri eman, hau da, modu automatikoan hartutako erabakiak zer ondorio izango dituen langilearentzat, zentzu batean edo bestean.

Gardentasun horrek langileen osasunerako ekar ditzakeen onurengatik ez ezik, kontuan izan behar dugu Datuak Babesteko Europako Erregelamenduak (5, 22, 13.2 F art. eta 14.2 g) (DBEOK) ezartzen du interesdunak eskubidea duela bere datuen prozesamendu automatizatuari buruzko informazioa jasotzeko, adierazitako hiru alderdietan.

LANGILEEN GAITASUNAK AINTZAT HARTU

- «Automatizazio moldakorrek» sistemak ezarri, programa informatiko batek gizaki bakoitzaren prozesamendu-abiadurara egokitzeko duen gaitasuna, lanaren intentsitatea eta gainkarga prebenitzeko gai dena. Horrek esan nahi du langileak lan-kargaren kontrolari eutsiko liokeela.
- Langilearen autonomiarako tartea. Algoritmoaren programazioak langileak aukeratzeko tarte bat izan behar du. Kasu batzuetan, algoritmoak, erabaki itxien orde, hainbat antolaketa «pakete» eman diezazkioke langileari, horien artean hautaketa egin dezan. Askatasun eta autonomia sentsazioak mesede egingo dio langileen osasunari. Era berean, horrek eragotzi egingo du langileek trebetasunak eta gaitasunak galtzea erabakiak hartzei, beren burua antolatzei eta beren gustuen eta lehentasunen arabera lehenesteari dagokienez.

GOMENDIOAK

PRIBATUTASUNARI ETA DISKRIMINAZIO EZARI ERRESPECTUA

- *Wereableek* eta langileari buruz jasotako informazioak Konstituzio Auzitegiak ezarritako proportzionaltasun-iragazkia igaro beharko dute, egiaztatzeko oinarritzko eskubide bat murrizten duen neurri batek:
 - 1) proposatutako helburua lor dezakeen (egokitasun-irizpidea);
 - 2) beharrezkoa baldin bada ere, asmo hori eraginkortasun berekin lortzeko neurri moderatuegokorik ez dagoen (premia-irizpidea);
 - 3) azkenik, haztatua edo orekatua baldin bada, hartatik eratorzen den interes orokorrerako onura edo abantaila gatazkan dauden beste ondasun edo balore batzuen gaineko kalteak baino handiagoa den (proportzionaltasun-irizpidea zentzu hertsian).

ALGORITMOA LAN-ARRISKUEN PREBENTZIORAKO TRESNA GISA

- Esku-lanaren kudeaketa gidatuko duen algoritmoa programatu, langileen balizko arriskuei buruz eskura dagoen informazio guztia bildu eta prozesatzeko moduan.
- Algoritmoa programatu lanbide edo lanpostu zehatz bakoitzean dauden arriskuak kontuan hartuta.

8. Ospe digitala

Ospezko sistemetik eratorritako plataforma digitaletako langileen segurtasunerako eta osasunerako **arriskurik** handienak sistema horiek neurriz kanpo erabiltzearen ondorioz gertatzen dira, erabilitako aldearen kontroletik kanpo eta **zerbitzuaren bezeroaren alde**, banakako prestazioa **monitorizatzeko metodo** bihurtuz.

Arrisku-faktoreak

- Bezeroek langileak ebaluatzea.
- Lana monitorizatzeko ospe digitaleko sistemen erabilera ugaritzea.
- Ospezko sistemek lan-merkatuan duten eragina.
- Lan-gaikarga: enplegu-eredu horren ondorioz, langileak kontratatua izan zen baino zeregin gehiago egin behar ditu.

Arriskuak

- **Laneko estresa:** langileek ez dakite zergatik jaso duten balioespen txarra; izan ere, gehienetan kopuru bat bakarrik ezagutzen dute, eta ez balioespen zehatz horren arrazoia, ezta balioespenak egin duten bezero zehatzak ere. Egunero eta une oro ebaluatuak izaten ari garen sentazioarekin agertzen da estresa. Estresa areagotu egiten da langileak beren irismenetik kanpo dauden elementuen bidez balioets daitezkeenean. Ziurgabetasuna dago bezeroen balioespenak eragiten dituzten faktoreei buruz.
- **Diskriminazioa enpleguan:** balioespenek, metatuta aurkeztuta, arrazoi diskriminatzailak ezkuta ditzakete.

- **Neke emozionala eta burnouta:** bezeroen ebaluazioak beti irribarretsu, beti adeitsu eta beti zerbitzari egoteko premian jartzen du langilea, eta horrek ahalegin emozional handia eskatzen du.
- **Indarkeria lanean:** kontsumitzailea ahalbuntzea helburu duen sistemaren diseinu honek jazarpen- eta *mobbing*-egoerak eragin ditzake.

ENTIERRO ALGORÍTMICO



Ospe-sistemak jasaten dituzten langileentzako **ondorioak**, nagusiki, enplegatua-
ren gain sor daitezkeen kalte **psikosozialetan** kontzentratzen dira:

ONDORIOAK	
<p>LANEKO ESTRESA IZATEKO ARRISKUA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antsietatea. • Insomnia eta loaren nahasmenduak. • Jokabide obsesiboa sistemarekin eta sistemarengan eragiteko aukera. • Nia zalantzan jartzea, autoestimua galtzearen ondorioz.

ONDORIOAK	
<p>BEZEROEN AHALDUNTZEA ETA LANEKO INDARKERIAREN ARRISKUA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bezeroen aldetik, aurkako hizkera, irainak, mehatxuak, larderia eta indarkeria fisikoa. • Gogobetetzea eta autoestimua galtzea: langileek, azkenean, pertsona gisa duten balioa identifika dezakete, jasotako ebaluazioen arabera, eta enplegatuaren obsesioa eragin dezakete, beren <i>rankingak</i> direla eta. • Depresioa. • Pertsonaren osotasun moralaren aurkako erasoak.
<p>NEKE EMOZIONALA ETA BURNOUTA IZATEKO ARRISKUA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buruko minak, loaren eta elikaduraren nahasmenduak, nekea, ezegonkortasun emozionala, suminkortasuna, hipertentsioa edo bihotzekoa, eta abar.

Bezeroak ebaluatzeko sistemei lotutako segurtasun- eta osasun-arriskuak **prebenitzera bideratutako** neurrien helburu nagusia da ospe-sistemetan dauden **lan-arriskuak ebaluatzea** eta, ahal den neurrian, langileengan sor daitezkeen **kalteak** ezabatzea edo murriztea.

GOMENDIOAK	
<p>EMOZIOEN KUDEAKETARI BURUZKO PRESTAKUNTZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langileei emozioak kudeatzeko prestakuntza emateko ikastaroak eman. • Balioespen-prozesuen gardentasuna azpimarratu, langileei informazio gehiago eman ez ospe-sistemen metodologiari eta helburuari buruz. • Hala badagokio, errepidean gidatzeko gehienezko denbora mugatu. 	<p>BALIOESPEN SISTEMAREN KONTROLA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ebaluazioek ez lukete anonimoak izan behar, eta langileari aukera eman beharko litzaioke jakiteko zehazki zer egin zuen balioespen negatiboa mezezi izateko. • Defentsa edo erantzun-eskubidea txertatu balioespen sistemetan, eta enpresak erreplika hori kontuan hartu eta ikertu.

GOMENDIOAK

BALIOESPEN SISTEMA ZABALTZEA

- Balioetsi beharreko itemen kopurua handitzea (galdera-kopurua), eta enpresari buruzko balioespena langilearen jardunari buruzko balioespenetik bereiztea.
- Zerbitzu zehatzaren emaileari buruzko galderek langilea balioetsi behar dute horretarako bere esku-men-eremukoa dena aintzat harturik soil-soilik.

BALIOESPENEN ONDORIOEI BURUZ

- Balioespenek langilearengan eragin negatiboa izan dezaten saihestu, enpresaren antolaketa- eta diziplina-erabakiak hartzean izan ezik.
- Langile bakoitzaren ebaluazioak publiko ez egin; izan ere, ebaluazio horiek ez dute haien helburua betetzen, eta ondorio negatibo neurrigabeak eragiten ditu langileak lan-merkatuarekiko eta haren etorkizuneko enpleguekiko duen ospean.