

DOKUMENTUAK

---

# DIGITALIZAZIOA ETA LAN OSASUNA

**Digitalizazioaren arrisku psikosozialak  
eta antolakuntza sindikala**

# DIGITALIZAZIOA ETA LAN OSASUNA

## Digitalizazioaren arrisku psikosozialak eta antolakuntza sindikala

### AURKIBIDEA

BURUJABETZA TEKNOLOGIKOA	
TEKNOLOGIA BERRIEN ALORRA DEMOKRATIZATZEKO .....	3
LANAREN DIGITALIZAZIOAREN ARRISKU FISIKO ETA PSIKOSOZIALAK: EZAUGARRIAK ETA HAUEI AURRE EGITEKO PROPOSAMENAK .....	6
GIPUZKOAKO EHUNGINTZA MERKATARITZAKO HITZARMENA: PROZESUA ETA GARAIPENAREN KONTAKIZUNA .....	20
ZER EKARRI DU DIGITALIZAZIOAK BANKA SEKTORERA? .....	23



### Dokumentuak 52

2023ko uztaila

[www.mrafundazioa.eus](http://www.mrafundazioa.eus)

@mrafundazioa

## BURUJABETZA TEKNOLOGIKOA TEKNOLOGIA BERRIEN ALORRA DEMOKRATIZATZEKO

Pello Igeregi Santamaría

*ELA sindikatuko Lan Osasun Arduraduna*

Garapen teknologikoak ez dira gizartearen hobebetaz diseinatu, are gutxiago langileak askatu eta hobeto bizitzeko. Bizitza bera pribatizatu dagoen sistema ekonomiko honetan, garapen teknologikoak enpresa pribatuek zuzentzen dute helburu bakar batekin, dirua irabaztea. Zaharagoitzak pribatizatu diren arazo berarengatik hedatzen dira adikzioak sortzeko diseinatuak dauden sare sozialak, biek ala biek diru-irabaziak sortzen dituztelako. Zergatik sortu ziren Facebook, Whatsapp, Tik-tok, Uber, Cabify, Airbnb edo bestelako sare sozial eta plataforma digitalak? Sortzaileak aberasteko.

Azken hilabeteetan teknologia berrien aplikazioak dauzkan ondorio etikoei buruzko eztabaida zabaldu da, bereziki inteligentzia artifizialaren inguruan, baina ez zaio sakoneko eztabaidari heldu: gizateriak non erabakitzen du zer ikertu behar den eta gizartearen zein beharri erantzun behar zaion? Inon ez, kapitalak erabakitzen du bere interes propioen baitan gizakiok zer behar dugun. Euskaldunok elikadura burujabetza, burujabetza ekonomikoa edo hizkuntza burujabetza behar dugu, esparru horietan guztietan euskal herritarren interesen aldeko erabakiak hartu ahal izateko. Hein berean, burujabetza teknologikoa ere aldarrikatu behar dugu teknologia berrien alorra demokratizatzeko, herritarrok erabaki dezagun hobeto bizitzeko ikerketarako inbertsioak zertan egin eta teknologien aplikazioa Euskal Herrian nola gauzatuko den erabakitzeke.

Demokratikoki eztabaidatzerik ez denez, enpresa transnazionalak inposatu dute gizarteak zer behar dituen. Besteak beste teknologia garatu da lana antolatzeke eta gizakion artean komunikatzeko, baita langileon artean ere. Aurrerapen teknologikoak omen dira, baina inork ez ditu beren aplikazioen ondorioak aztertu martxan jarri aurretik. Esaterako, enpresa batean langile eta bezeroen arteko komunikazioak edonork ikusteko moduko aplikazio informatiko baten bitartez egitea erabakitzen denean inork aztertu du horrek zein eragin duen? Kutxabanken ELAko

atal sindikalak egin du, enpresak lanpostuak suntsitu ditu, langileekiko presioa izugarri hazi da eta, era berean, bezeroen arreta okertu da.

Eta nola erabaki da Inditex taldean salmenta eredia aldatzea, online erosketen alde? Enpresak inposatutako erabakia izan da hori ere. Ondorio zuzena lanpostuak suntsitzea eta lan-kargak handitzea izan da.

Apirilaren 28an Lan Osasunaren eta Segurtasunaren Nazioarteko Eguna ospatu genuen. Kutxabankeko eta ehungintzako langileen lekukotza jaso genuen Kursoalen antolatutako hitzaldian izan ginenok. Eta enpresa horietan gertatutakoa eta beste hainbat egoera sistematizatzeko Henar Alvarez Cuesta, Leongo Unibertsitateko irakaslearen hitzaldia ere jaso genuen, aldaketa teknologikoek langileen osasunean duten eragina aztertzeke.

Kapitalaren eskuetan teknologia berriak lanpostuak suntsitzeko, produktibitatea handitzeko eta langileekiko kontrol mekanismoak hedatzeko erabiliko dira. Horrez gain, langileen osasuna ere zuzenean kolpatu izaten ari da. Langile mugimenduarentzat amiantoaren arrisku faktore garrantzitsu izan den neurri berean aztertuko da hemendik urte batzuetara teknologia berrien eragina.

Kapitalak gure osasuna okertzen du eta gainera gu bihurtzen gaitu gure gaixotasunen errudun. Kultura neoliberalak gure ongizate fisiko eta emozionala lortzeko introspektzio ariketa hutsak bultzatzen ditu, gaizki sentitzea norbanakoen ardura hutsa bailitzan (ez dakizu zoriotsu izaten) eta ongi egoteko terapia konponbide bakarria bailitzan. Lanik ez izatea enplegarritasun faltarekin lotzen den bezala, zorientasuna zoriotsu izateko baliabide indibidualak izatearekin lotzen da, soldata duin bat izateak zorientasunarekin loturarik izango ez balu bezala.

Langileak izorratuta daude esplotatzen dituztelako. Langile askorentzat terapia eta farmakologia beharrezkoak dira, baina sindikatu gisa gure ardura da langileen osasuna okertzen dituzten arrisku faktoreak desagertaraztea, eta ez dago kapitalismoa baino arrisku faktore handiagorik. Hori bai, kapitalismoa eraitsi bitartean lanaren digitalizazioak langileengan duen eragina aztertu eta arrisku berriei aurre nola egin ikasi behar dugu. Apirilaren 28ko ekitaldia helburu horrekin antolatu genuen. Kursoalean egondako 500 militanteok entzundakoa ELAko ordezkari

eta afiliatuekin partekatu nahi dugu publikazio honen bitartez, sistemak dakarren kulpabilizazio indibidualistari antolakuntza kolektiboaren bitartez erantzuteko, sindikatu gehiagorekin Lorazepan gutxiago beharko delako. Autolaguntza liburuak beharrean guk sindikalizazio prozesuak proposatzen ditugu.

# LANAREN DIGITALIZAZIOAREN ARRISKU FISIKO ETA PSIKOSOZIALAK: EZAUGARRIAK ETA HAUEI AURRE EGITEKO PROPOSAMENAK

Henar Álvarez Cuestaren hitzaldia  
*Leongo Unibertsitateko Lanaren Zuzenbideko eta  
GizarteSegurantzako katedraduna*

## Laneko arriskuen prebentzioa teknologiaren erronken aurrean

Aztertzen ari garen gaia oso ezkutukoa da, ez dago batere presente gure artean. Lan-osasunean asko nabarmentzen dira heriotzak edota lesioak eragiten dituzten istripuak. Hala ere, digitalizazioaren arriskuak eta ondorioak ezkutuan geratzen dira. Ez dira ikusten. Ez dira ikusten, hasteko ez daudelako lanbide-gaixotasunen katalogoan. Eta jarraitzeko, ez delako erraza lan-istripuztat hartzea, ez baitira beti lantokian eta lanean agertzen. Gainera, oso zaila da arazoaren sakoneko arrazoia zein den aurkitzen, jatorri askorariko arriskuak baitira.

## Zer da digitalizazioa, adimen artifiziala, robotizazioa...

Ekoizpen-sistema eraldatzen ari da (aspalditik ari da eraldatzen) laugarren industria-iraultza izendatu duten prozesuan. 4.0 industria edo "industria adimenduna" jauzi kualitatiboa da sektoreko balio-katearen antolaketan eta kudeaketan. Gainera, teknologia berriak gehitu behar zaizkio teknologia tradizionalari: *Big Data* eta datu-analisia; *Cloud Computing*, hodeiko datuetatik lainoko datuetara eboluzionatuz; zibersegurtasuna; robotika; gauzen interneta; simulazioa eta prototipatzea; errealitate areagotua... Teknologia tradizional eta berrien arteko integrazio horri esker, gailu eta sistemak industria adimentsua sortzen ari dira.

Industria, era berean, ekonomia tradizionala digital bihurtzen ari da, lau ezaugarri espezifiko hauekin: kokapen geografikoak garrantzia galdu du, web-plataformek funtsezko eginkizuna eskuratu dute, sare-efektuek garrantzia handia hartu dute eta datu kopuruen erabilera izugarri hazi da.

Laugarren industria-iraultzaren aldagaiek, hau da, lehen aipatutako robotikak, bioteknologiak, nanoteknologiak edo adimen artifizialak, automatizazio eta digitalizazio prozesuak birdimentsionatzen dituzte aurretik aipatu ditudan fenomenologiek nahastuta. Aldaketa teknologikoaren ondorioak areagotzen ari dira, eta haren dimentsioak are konplexuago bihurtzen dituzte, lan-eremura ere iritsita.

4.0 industriaren barruan, hauek dira gure gizartea eta, beraz, lan-harremanak goitik behera aldatzen ari diren fenomenoak:

- *Big Data*, hainbat iturritatik (ekoizpen-, kudeaketa- eta kontsumitzaile-taldeetatik) lortutako datuak aztertuta, erabakiak estandarizatuko dira denbora errealean.
- Elkarreraginean aritzeko eta erabakiak hartzeko gai diren robot autonomoak eta adimen artifiziala.
- Produktuen, materialen eta prozesuen 3D simulazioa.
- Hornitzaileen eta bezeroen arteko, zein enpresako sail desberdinen arteko prozesuen integratze bertikal eta horizontala.
- Gauzen Internet (IoT): prozesu guztietan eta produktuen osagaie-tan sentsoareak jarriko dira, elkarri eragiteko. Teknologia horrek sistema zibernetikoen garapena sustatuko du, prozesu fisikoak irudikapen birtualen bidez zaindu edo kontrolatzeko.
- Zibersegurtasuna, konexioen indartzea eta komunikazio-protokoloen estandarizazioa.
- Hodeia (*Cloud Computing*), lainorantz aldatzen ari dena.
- 3D inprimaketa, diseinu konplexuen laginetarako.
- Errealitate areagotua, biltegi baten kudeaketari edo makina edo produktu baten konponketa-aginduei buruzko erabakiak hartzeko.
- Belaunaldi berria genomaren ikerketan, material berriak edo energia berriztagarri forma berriak.

Iraultza horren garrantzia ez dago teknologia beraren baitan, baizik eta sortzen duen hausturan.

Nolanahi ere, aldaketa ezin da mugatu roboten edo adimen artifizialaren eremura. Helburua da teknologia berriak sartzea, baina baita algoritmo bidezko prozesu eta egiteko modu berriak sartzea ere.

Europako Batasunak uste du iraultza digital horrek zenbait promesa dituela: ekoizpenaren malgutasuna areagotzea (eta ekoizpena Europatik kanpo kokatzea erabaki zuten enpresen itzulera), abiadura handitzea, kalitatea eta produktibitatea hobetzea... Hala ere, EBk beharrezkotzat jotzen du onura horiek lortzeko enpresek teknologian eta langileen prestakuntzan inbertitzea. Gainera, horien babesa ziurtatu behar da. Alde horretatik, EB aldaketaren alde dago bere industria-politikaren bidez, eta estatu kideak horretarako ekimenak garatzen ari dira: Alemaniako Industrie 4.0, Frantziako eta Italiako etorkizuneko enpresa edo Britainia Handiko Catapult zentroak.

Berrikuntza horiek aldatu egiten dute hornitzaileen, fabrikatzaileen eta bezeroen arteko harremanen izaera, langilearen eta makinaren arteko harremana, lan-baldintzak eta, ondorioz, lan-harremanak. *Smart factories*, *smart industry*, *intelligent enterprise* edo *advanced manufacturing* izena jarri diote errealitate berri honi.

## Ondorioak lan-munduan

Digitalizazioak lan egiteko modua aldatu egin du. Espazioaren eta denboraren koordinatuak aldatu ditu (lantokia eta denbora kontzeptuak disolbatu dira), baita lanerako erabiltzen diren tresnak ere. Horren ondorioz, lanaren antolamenduan aldaketak gertatu dira eta lan egiteko modu berriak sortu.

Lehenik eta behin, hurbilketa positibo argi bat badela esatea komeni da: robotikak langileak jarduera gogorrenetatik, arriskutsuenetatik edo toxikoetatik libratzeko gaitasuna du. Baita lan-inguruneko segurtasuna hobetzeko ahalmen izugarria ere. Adibidez, exoeskeletoak erabiltzen dira lanak esfortzu fisiko txikiagoarekin egiteko. Horrek onura egiaztatuak ditu gihar-hezurretako arazoaren arriskuen aurrean. Azpimarratzekoa da, halaber, nolabaiteko ezgaitasuna duten langileen integrazio maila handiagoa ahalbidetu dezakeela, edo robotak erabil daitezkeela, langileak lan monotono edo errepikakorretatik libratzeko. Era berean, bereziki



arriskutsuak diren eremuetara edo substantzia kutsagarrien eraginpean egoteko arrisku handia duten gunetara (adibidez, agente kimikoak edo biologikoak dauden lekuetara, atmosfera lehegarrietara, instalazio nuklearretara eta antzekoetara) ez sartzeko erabiltzen dira. Droneen erabilera, ere, gogor sartu da laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten lan jakin batzuetan.

Dena den, digitalizazioak baditu arriskuak, hiru talde handitan sailka ditzakegunak: segurtasunarekin lotutakoak (istripuak), gihar-hezurretakoak (lan sedentarioarekin lotutakoak) eta psikosozialak, gizakiaren eta robotaren arteko harremanaren ondorioz, robotaren eta jardueraren arabera eragin handiagoa edo txikiagoa izango duena.

IKTen erabilerak eragin ditzakeen arrisku-faktore psikosozialen artean, hauek aipa ditzakegu:

- Lanaldiaren luzapena eta atsedendietan lan egitea.
- Bidaietan edo hutsarteetan lan egitea, horrek dakarren lanaldi luzapenarekin.
- Lan-malgutasuna behar bezala erabili ordez, lan-denbora luzatzea bizitza pertsonalaren eta lan-bizitzaren artean interferentzia sortuz. Lan-denboraren eta atsedendeboraren mugak desagertu edo lausotu egiten dira.
- Prestutasun erabatekoa eta berehalakoa izateko beharra edo erantzun beharra izatearen sentsazioa, lanalditik kanpo bada ere.
- Lana areagotzea, IKTen ondorioz berehala erantzuten delako. Langileari zaildu egiten zaio laneko eta atsedeneko denborak bereiztea ez baititu IKTak kontrolatzen.
- Posta elektronikoa sartzen diren zereginak edo zeregin askoren kudeaketa aldi berean pilotzea, horrek dakarren lan-gaunkargarekin.
- IKTak erabiltzeko arazo teknikoak, eta honek dakartzan zereginen luzapenak.
- Urruneko lanak bakardade-sentsazioa edo despertsonalizazio-sentsazioa eragin dezake batzuetan, bai lankideekin, bai gora-gokoekin harremana murrizten duelako.

- Aldaketak lanaren antolaketan: telelana.
- Enpresaren erabateko kontrola.
- Plataformetan lan egitea: Erregulazio gabeziak ere ondorio zuzen eta garrantzitsuak ditu langileen osasunean. Laneko Segurtasun eta Osasunerako Europako Agentziaren (EU-OSHA 2015) argitalpen ezagun batek plataformen lanarekin lotutako osasun- eta segurtasun-arrisku batzuk identifikatzen ditu. Arrisku fisikoak, besteak beste, hauek dira: gihar-hezurretako arazoak, esfortzu errepikakorren ondoriozko lesioak, lanarekin lotutako estresa, begietako nekea eta buruko mina. Bestalde, offline lanarekin lotutako osasun-arrisku fisikoak bereziki arriskutsuak izan daitezke, eta areagotu egiten dira prestakuntzarik, ziurtagiri ofizialik eta bezeroen edota langileen arteko erregulazio garrantzitsuari buruzko ezagutzarik ez izateagatik. Gainera, laneko zehaztapan argien gabezia, arropa eta segurtasun-ekipamendu ezegokiak, gehiegizko lan-orduek eragindako nekea eta, oro har, lan-ingurunean normalean onartuko ez liratekeen arriskuak identifikatu dira.

Azkenik, arrisku psikosozial ugari lan-baldintzetatik sortzen dira: muturreko prekaritatea; enplegatzaileen eta bezeroen puntuazioek betetzen duten zeregin kritikoa; "eskaeren arabera"ko lan-ereduak dakarren aurre-planifikatzeko zailtasuna; lan-jarduerak eta lanekoak ez direnak tartekatzea; antelazio gabeziak eragindako lan-intentsitatea eta mikro-lanen tarifa baxuak, edo offline langileen artean gehiegizko lan-erritmoa sustatzen duten tarifa finkoko lanak. Eduki iraingarriak identifikatzen dituzten langileen artean, gehiegizko ahalegin psikologikoa; zaintza pertsonaletan edo etxeko lanetan estres emozional handiegia; aseguruak plataformetako *crowdworker* langileetara externalizatzea; ordezkaritza indibidual edo kolektiborik ez izatea; eta isolamenduak eragiten dituen jokabide antisozialak, osasunarentzat kaltegarriak.

## Laneko arrisku berriak edo birformulatuak

### *Arrisku fisikoak*

Langileak lana online ekipo informatiko batekin egiten duela suposatuz, arrisku fisikoak gorputzeko hainbat atal hondatzearekin lotuta daude,

hala nola begiak, bizkarra, lepoa, eskuak eta muskulatura oro har. Ikusmenari (ikusmen-nekearen arazoak eta antzekoak) eta mugitzeko gaitasunari eragiten diote, oro har, eta bereziki gorputz-adar, artikulazio edo guneren bati (lokomozio- edo gihar-aparatuaren arazoak). Hala, begiak zaintzeko, behar bezala argizatzeaz gain, kalitatezko pantaila bat behar da (erreflexurik eta erreberberaziorik gabe, ongi definitutako karaktereak eta karaktereen eta lerroen arteko espazio nahikoarekin), egonkorra eta ingurune baldintzetara egokitzeko modukoa, inklinazioan eta orientazioan. Ikusmenaren osasun onerako, garrantzitsua da ordenagailuaren teklatua, mahaia edo lan-eremua islatzaileak ez izatea. Erosotasunez lan egiteko aukera eman behar dute, eta horrek, gainera, tekletan inprimatutako ikurrak argiak eta irakurgarriak izatea eskatzen du.

Telelanaren esparruan, lan-eremu desegoki batek eragin ditzakeen arrisku fisikoak arestian aipatutako gihar-hezurretako arazoak izan daitezke. Gorputz-jarrera desegokiekin edo zurruneekin zerikusia dutenak, leku falta dela eta mugitzeko aukerarik ez dagoelako, edo buruko mina edo ondorez fisiko orokorra (katarroak, hozteak), gehiegizko ingurumen-zaratagatik, tenperatura-baldintza desegokiengatik (hotza, beroa edo hezetasuna), aireztapen ezagatik edo lantokiko berokuntzako aparatu elektrikoek eragindako emisioengatik.

Jakina, aipatutako 488/1997 Errege Dekretuaren eranskina bera da arrisku horien jakitun. Horiek saihesteko, eskakizun objektibo batzuk ezartzen ditu, gutxieneko prebentzio-neurri gisa. Lan ingurunea egokitzea eskatzen da bertan, gutxienez ezaugarri hauetako bat bete dezan.

- Langilearen jarrera eta mugimendu arruntak aldatzeko adinako neurria.
- Pantailaren eta gainerako lokalaren artean argitasun-maila egokia bermatzen duen argiztapena.
- Lanpostuaren kokapen berezia, argi-iturriek ekipo informatikoaren pantailak itsutzea eragin ez dezaten. Hala, argi-iturria kanpoko leihoa bada, lan egiten duen gelan sartzen den zuzeneko argi-kantitatea erregulatzeko aukera emango duen estaldura-sistema izan behar du.

Horrez gain, aireztapen eta temperatura egokiari eta barne eta kanpoko kutsadura akustikoari erreparatu behar zaie. Gorago azaldutako lesio horiek saihesteko, aipatutako Errege Dekretuak gutxieneko segurtasun-norabideak eskatzen ditu lanpostuaren eta lantaldearen diseinu ergonómicoa lortu eta langilearen berezitasun fisikoetara egokitzeko.

Hala, gorputz-adarren osasunari dagokionez, teklatuak inklinazio pixka bat izan behar du eta pantailarekiko independentea, pertsonaren aurrean nahiko leku egon behar da, lan-mahaian bermatu ahal izateko. Oinarrizko lan elementuak, erabiltzen den dokumentazioa barne, erosotasunez erabiltzeko moduko neurriak izan behar ditu. Bizkarra eta lepoa zaintze-ari dagokionez, funtsezkoa da laneko jarlekuaren kalitatea (altuera eta bizkarralde doigarriak) eta diseinu ergonomikoa zaintzea. Are, behar iza-nez gero, elementu osagarriak erabili behar dira, hala nola dokumentuak bertikalean bermatzeko euskarria edo oin-euskarria.

#### *Arrisku psikosozialak:*

Arrisku psikosozial nagusia eta zabalduena, estresa da. Sarritan, gainerako arrisku psikosozialekin batera gertatzen da. Gainera, arrisku psikosozial hori plataformen ekonomiaren esparruan egiten diren lan-mota guztietan gertatzen da. Bigarrenik, oso hedatua dago laneko jazarpena, morala, baina baita sexuala ere. Horiek guztiek, azken batean, *burnout*, erretako langilearen sindromea eragin dezakete. EU-OSHak dioenez, laneko estresa “lan-ingurune eskariak langileek lana ateratzeko edo kontrolatzeko duten gaitasuna gaingaitzen dutenean” gertatzen da (EU-OSHA, 2009). Hau da, estresa tentsio fisiko eta psikologikoko egoera batekin identifikatzen da. Egoera hori laneko eskakizun handien eta langileak horiei behar bezala erantzuteko dituen aukeren artean desoreka bat dagoenean sortzen da.

Laneko estresa oso zabaldua dago gaur egun, eta, zalantzarik gabe, langileengan gehien eragiten duen arazoetako bat bihurtu da. Egindako azterketen arabera, Europako Batasunean 40 milioi pertsonak laneko estresa jasan du. Gainera, kalkulatzen da laneko estresa dela lanera ez joatearen %50 eta %60 bitarteko arrazoia. Azkenik, langileen %25ek adierazi du lan-estresa izan duela lanaldi osoan edo zati handi batean, eta osasunari kalte egin diola.

Teknoestresa “berezko nortasuna duen laneko estres-mota bat da, IKTen egungo edota etorkizuneko erabileraren eskakizunen eta haien ezaugarri nagusiekin lotutako baliabideen arteko desorekak eragiten duen prozesu psikologiko negatiboa baita”. Beraz, teknoestresa gertatzen da langilea IKTek atzeraka botatzen dutenean edo langileak, arrazoi desberdinak medio, IKTekiko jarrera negatiboa duenean; izan daiteke ere tresna berrietara ez delako egokitzen edo ez dituelako gustuko.

Teknoestresaren kausak bi taldetan bana daitezke. Lehenik eta behin, IKTak erabiltzearen ondorioz datozen eskakizunak (teknoeskaerak). Bigarrenik, langileak erantzuteko duen gaitasuna. Teknoestresa agertzen da langileak jasotzen dituen eskaerak eta horiei erantzuteko dituen gaitasunak bat ez datozenean. IKTen eraginez, langileak beti egon behar du konektatuta, eta edozein unetan eta edozein tokitatik egin dezake lan. Hori dela eta, ordutegiaren eta lantokiaren kontzeptu tradizionalak lausotu egin dira, eta esanahi berriak hartu dituzte lana antolatzeko ereduaren arabera.

Lan-intentsitatea lana egiteko ahaleginarekin lotua dago, eta lan fisikoa, neke emozional zein mentala eta estresa barnebiltzen ditu. Lan intentsifikatuaren erritmo horrek langilearen atsedendaldien murrizketa dakar. Askotan atsedendaldiari uko egin behar izaten dio, jaso dituen eskaera guztiei epe barruan erantzun ahal izateko. Askotan, langileak ez du egin-kizun baten eta hurrengoaren artean geldialdirik egiten, atsedendaldiak murrizten ditu. Horrek arazo bereziak sortzen ditu laneko segurtasun eta osasunean. Elementu horiek guztiek lan-gainkarga eragin dezakete, eta teknoestresa eragiten duten faktoreak dira.

Estres-mota horren barruan sartzen da teknofobia, eta honela definitzen da: langileek beren lanpostuan dagoen teknologiarako egokitzeko egindako gehiegizko ahalegina; teknonekea, hots, gailu elektronikoak eta teknologia etengabe eta luzaroan erabiltzeak eragiten duen neke mentala; teknoadkzioa edo teknofilia, langileek informazioaren edo komunikazioaren teknologia kontrolik gabe eta denbora luzez erabiltzearen ondorioz jasaten duten mendekotasuna; sarean dagoen informazioaren gainkargak eragindako “neke informatiboaren sindromea” edo “zibernekea” (*data smog*); edo “multiataza eromena” (*multitasking madness*), hau da, aldi berean hainbat lan egiteko beharrak edo aukerak eta horiei lotutako arazoei eragiten duten estresa, hala nola norberaren kontrol-pertzepzioa murriztea.

## *Jazarpena*

IKTek sor ditzaketen indarkeria eta laneko jazarpena biralak dira, kanpo-tik datorrelako eta erraz zabaltzen delako pertsona batzuetatik besteetara. Hala ere, horrek sortzen duen emozio- eta ingurumen-presio handiak jarrera autosuntsitzaileak, mendekotasunak edo suizidioa eragitera iritsi daiteke. Horregatik, osasuna ez ezik, sufritzen dutenen osotasuna ere kalteku dezake. Hala, laneko indarkeria teknologia berriekiko autonomia izan arren, teknologia horiek izugarri areagotzen eta larriagotzen dituzte erasoak, bidaltzeko eta zabaltzeko eskaintzen duen erraztasunagatik. Horren erakusgarri da, azkenaldian, informazio- eta komunikazio-teknologien bidezko laneko indarkeria eta jazarpen salaketak ugaritu egin direla.

OITren 190. hitzarmeneko 3. artikuluan, indarkeria eta jazarpena erabiltzen diren lekuko elementuei buruz ari denean, ziberespazioa ere aipatzen da. Horrela, bere modalitate teknologikoak mugatzen dira (artikulu zaharkituta jaio ez zedin ezinbestekoa zen hala izatea). Hala ere, horrek arauan tentsioak sortzen ditu, forma horiek enpresaren erantzukizun klasikoen inguruan dituzten zailtasunen ondorioz. Hala, artikuluko honetako d) atalak honela dio: "Hitzarmen hau lan munduan, lan egitean edo lanaren ondorioz gertatzen den laneko indarkeria eta jazarpenari aplikatuko zaio: (...) d) lanarekin zerikusia duten komunikazioen esparruan, informazio- eta komunikazio-teknologien bidez egindakoak barne". Arau-erreferentzia horrek garrantzia handia du, arau batek indarkeria eta jazarpen teknologikoa aipatzen dituen lehen aldia baita. Lan-indarkeriaren eta -jazarpenaren definiziotik abiatzen da, baina teknologia berriei lotutako laxotasun-elementuak gehitzen ditu, eta eskakizun klasikoak malgutzen ditu, haiek bultzatzen dituzten toki- eta denbora-mugak desegiten direlako.

190. Hitzarmenean indarkeria eta jazarpen teknologikoa definitzeko azaltzen diren oinarriko elementuak hauek dira:

- Lantokiaren mugaketa zabala: Ez da eskatzen komunikazioak lanekoak izatea, nahikoa da komunikazioek lanarekin "zerikusia izatea".
- Lan-denboraren muga zabala: oro har, Hitzarmenak denbora-eremu zabala ezartzen du, laneko indarkeriari eta jazarpenari

aurrea hartu eta babesteko. Alde horretatik, seguruenik modalitate teknologikoa sartzeko dauden aginduak kontuan hartuta, soilik eskatzen da komunikazioak “lanean zehar, lanarekin lotuta edo bere emaitza bezala” gertatzea.

- Komunikazio-bidea: Hitzarmenean, informazio- eta komunikazio-teknologiaren bidez egiten den edozein komunikazio-bide sartzen da –beraz, telefonoa, posta elektronikoa, berehalako mezularitza-sistema guztiak, sare sozial guztiak... barne hartuko ditu–.
- Komunikazio-tresnak: Ez da eskatzen komunikazioak egiteko erabiltzen diren tresnak enpresarenak izatea; beraz, langilearen gailu pribatiboen bidez egin daiteke, eta horrek, zalantzarik gabe, zaildu egingo ditu kontrolatzeko aukerak.
- Lan auzia da edo ez: lantoki eta lan-denboraren eskakizunak gaindituta, tresnak enpresaren titulartasunekoak izatearena ere gaindituta, auzi bat laborala izango da lan-konexio puntu garrantzitsu bat badago, hots, komunikazio horiek ezartzen dituztenen artean (lankideak, bezeroak, hornitzaileak...) lan-harremanen bat badago.

### *Blurring*

Digitalizazioa izan daiteke *blurring*aren fenomenoaren agertzeko sorburu ideala, hots, bititza profesionalaren eta bititza pertsonalaren arteko bereizketa-muga kentzea. Bititza pertsonalaren eta profesionalaren arteko muga kentzeak esan nahi du bititza profesionalak bititza pertsonalean eta atsedeen-denboran eragina duela. Kontrako noranzkoan ere eragiten du, eta lanorduetan langileak bere bititza pertsonalarekin “konektatuta” jarraitzea ahalbidetzen du, adibidez, sare sozialak kontsultatuz edo berehalako mezularitzako aplikazioen bidez jasotzen dituen deiak edo mezuak ikusiz eta erantzunez. Nahiz eta batzuek uste izan bititza pertsonalaren eta profesionalaren integrazio horrek ez duela zertan negatiboa izan, eta nahiz eta langile askok ez duen arazorik adierazten, hori ezin da arau orokorra izan eta ezin zaie langile guztiei ezarri. Alde horretatik, garrantzitsua da konektibitatea eta disponibilitatea bereiztea: langilea “beti konektatuta” egoteak, are gehiago baliabide bera bere bititza profesional eta pertsonalerako erabiltzen duenean, ez du esan nahi beti lanerako prest dagoenik.

### *Etengabeko barne zein kanpo ebaluazioa*

Lanbide jakin batzuetako lan-ospea algoritmo informatikoetan oinarritzen da, eta algoritmo horiek bezeroen iritzia aldatzen dute, zeregin bakoitzari esleitutako puntuazio baten bidez, proxy izen ona emanez. Horrek esan nahi du izen ona hobetu egiten dela langileak lan gehiago egin ahala, eta, gainera, lan horiek ongi baloratzen direla. Horrela, lan gehiago onartzeko gaitasuna duen pertsonak izen hobea izango du, eta horrek, berriro ere, lan gehiagotara eramango du, lan gainkarga bat eragin dezakeen lan espiral batean sartuz. Zalantzarik gabe, laneko gainkarga hori, bezeroaren balorazio ona lortzeko etengabeko presioari gehituta, osasunerako arrisku nabarmena da.

### *Burnout*

*Burnout* lanaren ondoriozko arrisku psikosozialen esposizio kronikoari emandako erantzun muturreko eta luzea da. *Burnouta* laneko estres kronikotik datorrenean, langilea gaindituta sentitzen da, enpresaren zerbitzuen bezero edo erabiltzaileekiko eskaera eta harremanek eragindako lanpostuaren presio eta lehiakortasunarekin, eta horrek higadura profesionala eragiten dio. *Burnoutaren* ezaugarriak hauek dira: agortze emozionala; jarrera negatibo, gizatasunik gabeak eta ematen diren zerbitzuen hartzaileekiko sentiberatasun falta; despertsonalizazioa; lanean inplikaziorik eza; errealizazio pertsonalaren maila apalak eta eraginkortasunik eza. *Burnoutarekin* lotzen diren beste sintoma ez-espezifiko batzuk hauek dira: buruko mina, insomnia, loaren eta elikaduraren nahasteak, nekea eta suminkortasuna, ezegonkortasun emozionala eta gizarte-harremanetarako arazoak. Alkoholismoa eta beste osasun arazo batzuk ere eragin ditzake, hala nola hipertentsioa edo miokardioko infartua.

### *Nomofobia*

Nomofobia telefono mugikorrik gabe egoteko beldur irrazionala da. Plataforma-ekonomiako langileen artean nomofobia oso ohikoa izan daiteke, telefono mugikorra plataformarekin komunikatzeko eta, beraz, lan-prestazioa jasotzeko erabiltzen duten tresna nagusia baita.

Horregatik, telefonorik gabe egoteak lan egiteko eta, ondorioz, irabaziak lortzeko ezintasuna esan nahi du. Kasu horietan, telefono mugikorrik



gabe egotea baino gehiago, nomofobia Interneten eta plataforman sartzeko ezintasunaren beldurrari dagokio, bezeroek egin ditzaketen okupazioak eta kalifikazioak galtzea ekar baitezake. Nomofobia oso lotuta dago lanerako mendekotasunarekin (*workaholic*). Lanerako adikzioaren ezaugarria da lanarekin konpromiso irrazional eta neurrigabea izatea, beste interes batzuk izateko edo denbora zeregin desberdinetan erabiltzeko gai ez izateraino. Kasu horietan, langileak bere denbora guztia modu konpultsiboan ematen du lanean, eta ez da gai gelditzeko eta bere bizitza pertsonalari denbora eskaintzeko. Gainera, egiten duenean errudun senti daiteke, eta zirkulu batean sartzen da

### *Nanoteknologia*

Nanoteknologia diziplina anitzeko eremua da, eta esponentzialki garatu da, bereziki azken hamarkadan. Nanoteknologiak azkar aplikatzearen ondorioz, nanomaterialek segurtasunean eta osasunean izan ditzaketen kalteak ez dira behar bezala ezagutzen. Laneko Segurtasun eta Higienerako Institutu Nazionalak (LSHIN) deskribatzen duen bezala, nanopartikuletatik eratorritako arriskuei aurrea hartzeko ekintzak bi alderdi ditu ardatz: toxikotasunari lotutako prebentzioa eta suteen eta leherketen prebentzioa. Esan bezala, nanopartikulen propietate oso bereziak tamaina eta azalera handia dira, eta hori ere arriskutsua da, azalera zenbat eta handiagoa izan, orduan eta handiagoa baita errekontza-arriskua eta toxikotasuna. Nanopartikulen toxikotasunean eragiten duten faktoreak faktore kimikoak (konposizio kimikoa eta disolbagarritasuna) eta faktore fisikoak (tamaina, azalera, forma eta agregazio-egoera) dira. Langileek hiru bide izan ditzakete nanopartikulak barneratzeko: inhalazio bidea, ohikoena, azaletik eta digestio bidea.

### *Adimen Artifiziala eta erabaki automatizatuak*

Sesgoak eta diskriminazioa kutxa beltzean gordeta ditu, eta langileen osasunean eragina dute.

## **Proposamenak**

Teknologiak, denboraren eta lekuaren mugak ezabatzea eta lanaren mugikortasunaren garrantzia areagotzea ahalbidetzen duenez, etengabeko

konexioa eragiten du azkenean. Hori dela eta, beharrezkoa da laneko arriskuei aurrea hartzeko politika bat finkatzea, atsedenerako eskubide hori deskonexio moduan arautzeko, LO 3/2018-ko 88 artikuluan egiten den moduan: langileek eta enplegatu publikoek deskonexio digitala izateko eskubidea izango dute, legez edo hitzarmenez ezarritako lan-denboratik kanpo, atsedeen-denbora, baimenak, oporrak eta norberaren eta familiaren intimitatea errespetatzeko.

Artikulu horrek negoziazio kolektiboari esleitzen dizkio eskubide hori erabiltzeko modalitateak (ez litzateke atsedena onartzea izango, baizik eta atsedena hiperkonektatutako mundu batean gauatzeko bide zehatza arautzea). Horiek lan-harremanaren izaera eta helburua kontuan hartuko dituzte, eta lana eta bizitza pertsonala eta familiarra bateratzeko eskubidea sustatuko dute. Ildo horretatik, arauak jarraitzen du, enplegatzailerak, langileen ordezkariak entzun ondoren, “langileei zuzendutako barne-politika bat landu behar du, zuzendaritza-postuetan daudenei zuzendutakoa barne. Politika horretan, deskonektatzeko eskubidea erabiltzeko moduak eta langileak prestatzeko eta sentsibilizatzeko ekintzak zehaztuko dira, neke informatikoaren arriskua saihesteko tresna teknologikoak zentzuz erabiltzeko. Bereziki, deskonexio digitalerako eskubidea zainduko da lana osorik edo zati batean urrunetik egiten denean, bai eta tresna teknologikoak lanerako erabiltzen dituen langilearen etxean ere”.

Puntu horretan, interesgarria da Auzitegi Nazionalak berriki emandako adierazpen bat aipatzea. Zehazki, martxoaren 15eko 44/2022 epaiari dagokio. Gai honetan, Auzitegi Nazionalak baliogabetzat jotzen du telelaneko kontratu baten klausula bat, deskonexio digitalerako eskubidea aitortzen duena, “justifikatutako premiazko inguruabarrak” daudenean izan ezik. Justifikatutako premiazko arrazioen artean, honako hauek zeuden: “enpresaren edo negozioaren kalterako izan daitezkeen egoerak, aldi baterako premia dela-eta langileak berehalako erantzuna edo arreta behar dutenak”. Auzitegi Nazionalaren ustez, nahiz eta “eskubide bakar batek ere ez duen profil absoluturik, eskubide hori noizbehinka kontrajarriak izan daitezkeen beste eskubide batzuekin batera erabiltzen den unetik... telelanean deskonexio digitalerako eskubidearen mugak ezin ditu enpresaburuak bere kabuz ezarri, baizik eta, 88 DBLO negoziazio kolektiboan ezarritakoari lotuko zaizkio edo, bestela, enpresaren eta langileen ordezkarien artean adostutakoari”. Horrela, argi dago deskonexio digitalerako eskubidearen erabilera mugatzeko protokoloak negoziatua

izan behar duela beti enpresaren eta langileen ordezkarien artean, nahiz eta akordiorik behar ez izan.

Orain arte, hitzarmenek eskubide indeterminatu bat jasotzen zuten, zehaztasunik gabea, soilik programatikoa edo “ezinbesteko” bat ez dagoenean aplikatu daitezkeena, eta langilearen borondatearen mende uzten zuten mezuei erantzutea edo ez.

Horri dagokionez, praktika hobeak dira, adibidez, orduz kanpo ezer “ez bidali” beharra ezartzen dutenak; teknikoki, ezin da lanetik komunikaziorik jaso; enpresak emandako aparatua kentzen du, erabat eta automatikoki deskonektatuta gelditzen da, tresna digitaletarako sarbidea blokeatuta, siesta digitaletako aldiak edo gelditze digitaletako ukituak ezarrita, edo lanaldiaren ondoren soilik konektatu daitezkeen ordu-tartea finkatuta. Beste antzeko batzuk ere badaude.

## GIPUZKOAKO EHUNGINTZA MERKATARITZAKO HITZARMENA: PROZESUA ETA GARAIPENAREN KONTAKIZUNA

Tamara Ibañez Santosen testigantza

*ELAko liberatua Gipuzkoako ehungintzan merkataritzan*

Gipuzkoako ehungintzan bete-betean jasan ditugu digitalizazioaren eraginak. Azken urteotan, eta batez ere Inditex-ek eraldaketa digitalaren lehen zatia martxan jarri zuenetik, denda asko itxi dira: Irun eta Eibarko Stradivarius, Zara Home Garberan, Massimo Dutti Urbilen, Woman Secret eta Springfield Eibarren, Donostiako COS.... Horren ondorio zuzena, 80 lanpostu baino gehiagoren suntsiketa izan da.

Gainera, lan-karga handiagoak ditugu. Online salmentaren ondorioz, gero eta langile gutxiago gaude dendetan. Betiko salmenta fisikoari erantzuten diogu, baina baita online salmentari ere. Adibidez, erraz eta klik bakar batekin saltzen den guztiari erantzun eta itzulketak gure gain erori dira. Orain dela gutxi arte pentsaezinak izango ziren funtzio berriak ere geure gain hartzen ditugu: paketeak jaso eta entregatu, eskaerak online egin eta prestatu, besteak beste.

Dendetan gero eta gutxiago gara. Digitalizazioa hobeto lan egiteko baliatu ordez, arreta hobe eman dezagun erabili beharrean, gero eta langile gutxiago izan gaitezen erabiltzen ari dira. Ez gaituzte nahi. Denda ikusgarriak nahi dituzte, online salmentak egiten diren bitartean erakusleihen hutsak izan daitezen. Horixe da Oyshoren adibidea, gauden lekutik metro gutxira. Izan ere, denda azken aldiz berriro ondoren, goiko solairuan, irteeratik gertu, argi eta garbi ikusteko moduko auto-kobrantsako kutxa bat jarri dute. Beheko solairuan, ondo ezkutatuta, kutxazaindun kaxa. Denda ederra, baina fisikoki gutxi dago erosteko. Ikusgai egon badago, baina ezin da erosi ez dagoelako. Edo bai, baina biltegian dago, online bidaltzeko prest. Hezten ari dira, bidea erakusten.

Badirudi, beste sektore batzuekin alderatuz, onartuta daukagula sektore honetako langileok ez dugula arriskurik. Arriskuok askoz gutxiago ikusten direlako. Alde batetik, arrisku psikosozialek eta jasaten ditugun lesio

fisikoez ikusezinak dirudite. Bestetik, lana hainbeste digitalizatu izanagatik era honetako komentarioak jasan behar digutu: "makinek egiten dute eta dena! zuek ez duzue ezer egiten!". Baina ehungintzako langile guztiok badakigu zertaz ari garen; enpresek ixteko mehatxu etengabeak, bezeroaren arretarako online lanpostuetara lekualdatzea etxetik lan egiteko, bezeroarekiko etengabeako esposizioa, saltzeko presioa eta helburuetara iritsi beharra besteak beste.

2021. urtearen amaieran, Gipuzkoako ehun-merkataritzaren hitzarmena berritzeko negoziazioari ekin genionean, eta argi geneuzkan gure aldarrikapenak:

- Hitzarmen hau online salmentako enpresei ere aplikatzea.
- KPlari lotutako soldata igoerak.
- Lanaldia luzatzea eta ordu osagarriak finkatzea.
- Lanpostu hutsak eskuratzeko sistemaren erregulazioa.
- Atsedenaldea igande eta jaiegunetan.
- Aste Santuko larunbata eta inauterietako larunbata laneguntzat ez hartzea.
- Enpresak, aldebakarrez, hitzarmena ez aplikatzea eragozte eta ultraaktibitate mugagabea.
- Eta, azkenik, online plusa, lan-kargen igoeragatik eta gure funtzioen transformazioagatik.

Patronalak esan zigun inoiz ez genuela online plusik lortuko. Haien arabera salmenta modu berrietara egokitu beharra zegoen eta ezerk ez zuen justifikatzen online plusa sartzea. Blokeo handia izan genuen.

Negoziazioa gogorra izan da, bi egoera desberdinetatik abiatuta: alde batetik 2009ko hitzarmena aplikatzen zitzairen langileen egoera, orduetik soldata izoztuta zutela kontuan hartuta. Bestetik, 2018ko hitzarmena aplikatzen zitzairen langileen egoera. Negoziazioa gogorra izan da, baina ehungintzako langileak egoera honean aurrean planto egin dugu eta inoiz ez bezala batu gara. Batzar guztietan adierazi dugu hitzarmenean digitalizazioaren ondorioak blindatzeko beharra.

Gainera, argi genuen hitzarmen hori eskusiboki online salmenta egiten duten enpresei eta plataforma digitalei ere aplikatu behar geniela. Gainera, langileek beti izan dute online plusa sartzeko beharra. Enpresek dirua saltzen eta irabazten jarraitzen dute denda itxita izanda ere, baina horrek langileei ez digu inolako hobekuntzarik ekartzen. Alderantziz, lan gehiago eskatzen digu. Hala, bilera asko egin ondoren, blokeo asko gainditu eta 19 eguneko greba egin ondoren, akordioa lortu genuen arestian aipatutako puntu guztiekin. Plusa barne, berrizendatu behar izan genuen arren: konpentsazio-plusa deitu behar izan diogu baina denok dakigu zer den. Azkenean, garrantzitsuena da denda nagusietako langile guztiek hilean 100 €kobratuko dituztela plus berri honekin.

Plus hau, aparteko lanaren eta errendimenduaren aintzatespena da. Alegia, ezarritako salmenta helburuen gaintik eskatutako lanaren errekonozimendua. Baina, ziur gaude ez dituela inoiz gure benetako lan-baldintzak hobetuko. Alegia, min eman edo gaixotu gaitzaketen lan-baldintzak.

Hori dela eta, borroka eta plus hori lortu dugun arren, lanean jarraituko dugu giharretako arazoak prebenitzeko arrisku ergonomikoen eta psiko-sozialen ebaluazioak egiteko eta lan erritmo altuengatik estres arriskuak ebaluatzeko. Hurrengo erronka izango da hitzarmenean gai horiek hobetzen lagunduko dituzten klausulak sartzea. Izan ere, sektoreko enpresek ez dute oro har Prebentzio Legea betetzen: gehienetan ez dituzte ebaluazio espezifikoko horiek egiten, edo egiten dituztenean ez baitute lan-baldintzen errealitatea islatzen. Horrek, papera pilatu eta prebentzio-itxura faltua emateko besterik ez du balio.

Akordio historikoa izan arren, oraindik aldarrikapen zerrenda luzea dugu. Erakutsi dugu asko garela eta indarra dugula, eta borroka eginez gero lor dezakegula.

Digitala badator, baina badakigu aurre egin behar diogula sektorean lanpostuak bermatzea nahi badugu.

## ZER EKARRI DU DIGITALIZAZIOAK BANKA SEKTORERA?

Iraia Aspiazu eta Usue Cuencaren testigantzak  
*ELAko ordezkariak Kutxabanken*

Kutxabanken digitalizazioa bada 9 urte baino gehiago heldu zitzaigula, online bankaren bitartez, Santander eta BBVA banketxeek irekitako bideari jarraituz.

Banketxe handi hauen helburua zerbitzu “merkea” eskeintzea zen: bezeroak kalitate gutxiko tramite errazak egitera bideratuz, tramite hauen erantzule bezeroa izanik eta bezeroak “autonomoak” izatera bultzatuz. Zerbitzuak 24 orduz ematen ziren sektorean ezagutza gutxiko plantilla batekin eta batez ere plantilla honen baldintza prekarioak indartuz.

Tresna arina, erraza eta beharrezkoa da bizi ditugun egunetan baina digitalizazioak ekarritako lan egiteko moduak eta zerbitzuak estrapolatu egin dira beste zerbitzu eta espazio guztietara, lanaren kalitatea okertuz eta bai langileen baldintzak prekarizatuz bai erabiltzaileenak ere.

Urte gutxitan banka mota honen arrakasta nabarmendu ondoren, entitateei oso merkea suertatu zaie zerbitzu hauen bultzada eta azkenean joera eta lan baldintza eskas hauek xehekako bankan eragina izan dute. Egiteko era hauek irentsi gaituzte.

Ondorioz, berregituraketak eragin ditu bai Kutxabanken (1.448 langile gutxiago 8 urtetan, plantillaren %22ko murrizketa), bai Estatu mailako Bankan (4 urtetan 56.238 langile gutxiago).

Era digitalaren lehen arazoa plantillaren murrizketa da. Esperientziadun langile ugari aurrejubilatzen dira (baldintza eta soldata onenak dituztenak hain zuzen ere) bulego asko eta asko ixten dira, kutxazain kopuruak murrizten dira, ordutegiak laburtu egiten dira edo zerbitzuak hitzordua dutenenentzat soilik ematen dira. Horrela Kutxabanken gero eta langile gehiago daude aldi baterako direnak, errotazio ugari dutenak (askok alde egiten dute ere). Gero eta produktu eta zerbitzu gehiago saltzera

behartuta, geroz eta lan karga handiagoekin. Irageanean baino lan askoz gehiago dugu orain.

Digitalizazioaren ondorioz eginbeharreko lanak izugarri ugaritu zaizkigu, lana bost kanal desberdinetatik egin behar izateagatik (multikanalitatea).

Irageanean bezero bat bulegora zetorrenean, atenditu eta bere arazoari aukera desberdinak eskeintzen genizkion. Orain berriz, erosketa beharrak detektatu eta sortu behar ditugu, saltzearekin batera. Eta saltzeko, plantillak bost espazio desberdineri erantzun behar diegu:

- Presentzialki bulegora datorkigun bezeroari.
- Telefono deiei.
- Aplikazio informatikoen bitarteko zerbitzuari.
- Bezeroekin daukagun online elkarrizketa zerbitzuari.
- Bezeroen Whatsappei.

Kutxabankek bere burua digitalizazioaren aintzindari bezala ikusi du beti eta hala agertarazi du bezero eta gizartearen aurrean. Pandemiak lan digitala indartzera behartu zuen eta bezeroen haserrea nagusitu zen bere burua online tresnak erabiltzera behartuta ikusi zuenean. Aldi berean langileok frustrazioa genuen tresna digitalak eta aplikazioak nahikoa eta egokiak ez zirelako.

Kaos izugarria izan zen guztiontzat. Sistema ez zegoen prest egoera horri aurre egiteko: telefonoek ez zuten askotan funtzionatzen, informatika sareak ez ziren egokiak, lankideok gure telefono pertsonalekin deitu behar izaten genituen bezeroak... Edozein eragiketa egiteko prozesuak zaildu eta luzatu egin zitzaizkigun.

Digitalizazioak, lana egiteko erari gizatasuna kendu dio. Gaur egun ez dugu bezeroa aurrez aurre ezagutzen, ez dago bezeroarekin loturarik eta ez dugu bezero bakoitzaren egoera ezagutzen. Guzti honek gure eguneroko lana zailtasunez bete behar izatea suposatzen du. Horrela, denetatik saldu ahal zaio edonori, bezeroaren egoera ezagutu gabe, ez eta atenditzen duen pertsonaren araberrako filtro etikorik gabe. Salmenta basatia.



Neurriz kanpoko presio komertziala jasaten ari gara, dena saldu behar da eta denborarik galdu gabe. Pandemia garaian ezagutu genituen gehienok enpresak bideratutako “zalantzazko” jokabideak; bezeroei hileta asegu-ruak saltzeko agindua jaso genuen.

Helburuak betetzen ez baditugu arduradun eta errudun egiten gaituzte, agenda ondo antolatu ez izanagatik. Presioa jasanezina bihurtzen ari zaigu eta guztiaren erantzule egiten gaituzte eguneroko gure lanean. Guzti honek eragin zuzena du gure emozio eta osasunean.

Beste alde batetik, erabiltzaileek edo bezeroek idazten dizkiguten googleko iruzkinek langileengan eragin mingarriak dituzte. Gure pizgarri edo soldata aldakorraren zati garrantzitsu bat kobratzea, bulego edo departamentuaren iritzi edo iruzkin positiboan arabera izaten da. Eta ranking publiko bat daukagu non lankide bakoitzak zenbat saldu duen ezagutarazten den forma publiko batean. Inork ez du azken lerroetan agertu nahi. Barne kompetentzia kontrolaz kanpo dago eta itogarria da.

Guzti honek presio komertziala eta lankideon arteko kompetitibitatea areagotzen du. Askotan ez dugu denborarik bezeroari kalitatezko zerbitzua emateko eta iruzkinetan agertzen diren iritziak langileak erruduntzeko beste arrazoi bat bilakatzen da.

Digitalizazioaren beste eragin oso ezkor eta negatiboa bakardadea da. Mahai, aulki, ordenagailu eta telefono batekin lana etxean egin dezakegu, edozein lekutan, inorekin harremana izan gabe eta egiten dugun guztiaren erantzule gara. Beste garai batzuetako talde eta ekipo lanak akabatu ditu digitalizazioaren munstro honek. Lankideon arteko erlazioak desagertarazita, elkarrekiko kompetentzian oinarritutako sarea sustatzera amildu gaituzte. Soilik goreneko postuetan nor dagoen erreparatuz. Pertsonak zenbaki hutsetara txikituz.

Gaur egun, banketxeetako langileok ez dugu bezero eta gizartearen begirunik jasotzen, iraganean justu kontrakoa gertatzen bazen ere. Bezeroak jasotzen duen tratua eta zerbitzua ez da lehengoa digitalizazioa dela medio, langileen eta sektorearen kaltetan. Honek gure sektorea erabat estigmatizatzen du.

Azkenaldian non lan egiten dugun ez esateko joera hartzen ari gara ondo ikusiak ez gaudelako. Kasu askotan deskonexio digitala ez da existitzen

eta langileen osasunean eragin mingarriak eragiten ditu. Ordaindu gabeko baimenak, borondatezko bajak eta ezedentzia kopuruak izugarri igo dira.

Praktiketan sartzen diren lankideen herenak ez du enpresan jarraitu nahi eta estres, antsietate eta tentsio mailak ikaragarri igo dira.

Digitalizazioa geratzeko etorri den tresna berritzailea den heinean, bere inplantazioak langileen osasunean ondorio lazgarriak eduki ez ditzan lanean jarraituko dugu.



**OHARRAK:**

A series of 20 horizontal dotted lines for writing notes.