

# Is-Sorveljanza u l-Monitoraġġ tat- Teleħaddiema: Implikazzjonijiet għas-Sigurtà u s-Saħħa fuq il-Post tax-Xogħol

Sommarju Eżekuttiv

**Awtur:** Annarosa Pesole

**Ġestjoni tal-Proġetti:** Maurizio Curtarelli u Emmanuelle Brun (EU-OSHA)

Din il-pubblikazzjoni ġiet ikkummissjonata mill-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħa fuq il-Post tax-Xogħol (EU-OSHA). Il-kontenut tagħha, inkluż kwalunkwe opinjoni u/jew konkluzjoni espressi, huma dawk tal-awturi biss u mhux neċessarjament jirriflettu l-fehmiet tal-EU-OSHA.

La l-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħa fuq il-Post tax-Xogħol u lanqas kwalunkwe persuna li taġixxi f'isem

l-aġenzija mhija responsabbli għall-użu li jista' jsir mill-informazzjoni li ġejja.

© Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħa fuq il-Post tax-Xogħol, 2023

Ir-riproduzzjoni hija awtorizzata kemm-il darba s-sors jiġi rikonoxxut.

Għal kull użu jew riproduzzjoni ta' ritratti jew materjal ieħor li ma jkunx skont id-drittijiet tal-awtur tal-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħa fuq il-Post tax-Xogħol, għandu jintalab permess direttament mingħand id-detenturi tad-drittijiet tal-awtur.

Aktar informazzjoni dwar l-Unjoni Ewropea tista' tinstab fuq l-Internet (<http://europa.eu>).

Traduzzjoni pprovduta miċ-Ċentru ta' Traduzzjoni (CdT, Lussemburgu), bbażata fuq test oriġinali bl-Ingliż.

## Sommarju Eżekuttiv

L-għan ta' dan l-istudju huwa li jiġu analizzati l-implikazzjonijiet ta' OSH tal-prattiki ta' sorveljanza u ta' monitoraġġ fuq it-teleħaddiema. Għalkemm is-superviżuri u l-forom ta' sorveljanza dejjem kienu jeżistu fuq il-postijiet tax-xogħol, l-introduzzjoni ta' datafikazzjoni tal-proċessi tax-xogħol u d-diġitalizzazzjoni tal-postijiet tax-xogħol tefgħet l-attenzjoni fuq kif teknoloġiji ġodda jistgħu jaffettwaw il-benesseri tal-ħaddiema u jiddeterjoraw il-kundizzjonijiet tax-xogħol.

L-użu tal-algoritmi, l-intelliġenza artifiċjali u l-għodod diġitali qed ibiddel il-mod kif jitwettqu l-kompiti, ir-relazzjonijiet fuq il-postijiet tax-xogħol u qed jimmodifika l-linja ta' kmand u r-rwol tal-manigment intermedju. It-teknoloġiji diġitali u l-algoritmi jistgħu jallokaw kompiti, jikkontrollaw il-forza tax-xogħol, ikejlu l-produttività, u jiddefinixxu l-kundizzjonijiet tax-xogħol. Dawn jistgħu jappoġġaw u, f'xi każijiet, saħansitra jissostitwixxu lill-manigment fil-proċess tat-tehid tad-deċiżjonijiet kif ukoll fl-attivitajiet ta' monitoraġġ. Dawn il-funzjonalitajiet kompetenti, madankollu, ħafna drabi jiġu għad-detriment tad-diskrezzjoni u l-awtonomija tal-ħaddiema u huma generalment akkumpanjati minn teknoloġiji intrużivi li jistgħu jżidu r-riskji psikosoċjali tal-ħaddiema u jaggravaw ir-riżultati fil-qasam tas-saħħa tagħhom, b'mod partikolari tat-teleħaddiema.

L-użu tal-analitika tad-*data* u l-proċess ta' awtomatizzazzjoni ttrasformaw il-post tax-xogħol fi spazji mmexxija mid-*data* u wasslu għal mudelli ta' ġestjoni mmexxija mid-*data* diġitali biex jassistu lill-manigment fil-proċess tat-tehid tad-deċiżjonijiet u biex itejbu l-effiċjenza. Għalkemm il-forom ta' ġestjoni xjentifika mhumiex novità, l-iskala u l-pervażività ta' għodod ġodda ta' sorveljanza diġitali huma tali li ammont kbir ta' *data* jista' jingabar f'ħin reali u jmur lil hinn mill-attivitajiet relatati max-xogħol u eventwalment dan ikun ta' intrużjoni fl-isfera privata tal-ħaddiema. Barra minn hekk, il-parti l-kbira ta' dawn it-teknoloġiji jistgħu joperaw b'mod silenzjuż mingħajr ma l-ħaddiema jkunu konxji li qed jiġu mmonitorjati jew mingħajr ma jkunu jafu x'tip u ammont ta' *data* qed tingabar u għal liema finijiet. Dan l-użu amplifikat tas-sorveljanza u s-sensazzjoni kostanti li qed isir monitoraġġ għandhom ukoll riperkussjonijiet kbar għall-kwalità tal-impjeg u jwasslu għal tnaqqis fl-awtonomija tax-xogħol, intensifikazzjoni tax-xogħol, livell ogħla ta' stress u ansjetà u nuqqas ta' fiduċja reċiproka bejn il-ħaddiema u l-manigment. It-teleħaddiema, definiti bħala ħaddiema li jużaw teknoloġiji diġitali u jaħdmu lil hinn mill-bini tal-impjegaturi, jinsabu fuq quddiem nett tal-intensifikazzjoni tas-sorveljanza.

Dan l-istudju, bl-użu ta' *data* mill-istħarriġ tal-OSH Pulse tal-EU-OSHA, jinvestiga kif l-adozzjoni ta' gradi differenti ta' prattiki ta' sorveljanza fil-mudell kummerċjali hija assoċjata mal-preżenza ta' riskji għas-sigurtà u s-saħħa jew riskji psikosoċjali fuq il-post tax-xogħol. It-tieni nett, jivvaluta l-effetti tal-miżuri preventivi tas-saħħa u s-sigurtà fuq il-post tax-xogħol (OSH) fil-mitigazzjoni tar-riskji għall-ħaddiema taħt sorveljanza. It-tielet nett, jivverifika l-impatt tal-prattiki integrati ta' monitoraġġ u sorveljanza fil-ġestjoni tal-ħaddiema mmexxija mid-*data* fuq it-teleħaddiema.

Bl-użu tal-informazzjoni dwar l-adozzjoni tat-teknoloġija u l-prattiki ta' monitoraġġ u sorveljanza, l-istudju jiddefinixxi "mudelli organizzazzjonali ta' sorveljanza" f'dawk l-organizzazzjonijiet li jużaw mill-inqas teknoloġija diġitali waħda biex jikkontrollaw l-imġiba, il-prestazzjoni jew il-fiżjoloġija tal-ħaddiema, u jkejju l-impatt tagħhom fuq ir-riskji psikosoċjali speċifiċi u r-riżultati fil-qasam tas-saħħa, kif ukoll janalizza l-effetti ta' mitigazzjoni tal-miżuri preventivi ta' OSH.

Skont is-sejbiet, 78 % tal-ħaddiema totali intervistati ddikjaraw li huma jinsabu taħt xi forma ta' mudelli organizzazzjonali ta' ġestjoni u sorveljanza mmexxija mid-*data* diġitali. Jiġifieri, jirrapportaw li jew ikollhom teknoloġiji diġitali li jiddeterminaw il-veloċità tax-xogħol tagħhom, jew li jimmonitorjaw u jissorveljaw ix-xogħol tagħhom, jew li jassenjawlhom kompiti jew xiftijiet, jew jevalwaw ix-xogħol tagħhom jew, finalment, jimmonitorjaw is-sinjali vitali tagħhom.

Meta wiehed iħares lejn l-impatt tal-mudelli organizzazzjonali ta' sorveljanza fuq ir-riskji psikosoċjali perċepiti, il-ħaddiema rrapportaw li žieda fl-użu tal-għodod diġitali ta' sorveljanza tikkorrispondi għal riskju psikosoċjali perċepit ogħla.

Fir-rigward tal-kontroll tal-karatteristiċi addizzjonali tal-ħaddiema, is-sejbiet juru li l-ħaddiema f'okkupazzjonijiet klerikali u l-ħaddiema tas-sengħa jinsabu f'pożizzjoni aghar minn professjonisti u amministraturi filwaqt li l-ħaddiema fil-kummerċ u fis-servizzi jinsabu f'pożizzjoni aħjar. Fil-fatt, l-adozzjoni tat-teknoloġija tista' twassal għal inqas awtonomija tax-xogħol u pressjoni tal-ħin severa u tagħbija żejda tax-xogħol, li jistgħu jkunu aktar severi għal okkupazzjonijiet klerikali milli għal professjonisti, filwaqt li tnaqqas ir-riskji ta' fastidju u abbuż verbali li għalihom il-ħaddiema fil-kummerċ u fis-servizzi huma aktar esposti. Barra minn hekk, il-ħaddiema klerikali u l-ħaddiema tas-sengħa jistgħu jkunu aktar esposti għall-awtomatizzazzjoni tal-kompiti konjittivi u għal proċeduri li jippermettu monitoraġġ aktar profund tax-xogħol imwettaq, kemm f'termini ta' velocità kif ukoll ta' passi li għandhom jiġu segwiti, u dan jiġġenera riskji psikosoċjali oġġa għalihom.

Meta wieħed iħares lejn il-postijiet tax-xogħol, ix-xogħol li jsir fil-bini tal-klijenti jżid l-istress fuq ix-xogħol filwaqt li x-xogħol mid-dar inaqqas ir-riskji psikosoċjali. Din is-sejba tal-aħħar tikkontrasta mar-riċerka preċedenti li ssib deterjorament tar-riskji psikosoċjali għat-teleħaddiema li jaħdmu mid-dar. Spjegazzjoni potenzjali għal dawn is-sejbiet kontrastanti tista' tkun li madwar nofs it-teleħaddiema fil-kampjun jaħdmu mid-dar u huma ħaddiema professjonali, amministraturi jew klerikali. Dawn il-ħaddiema jistgħu jibbenefikaw minn awtonomija akbar u l-possibbiltà ta' xogħol mid-dar tista', tabilhaqq, ittaffi l-bilanċ bejn ix-xogħol u l-ħajja privata tagħhom, tnaqqas il-ħin tal-ivvjaġġar u b'mod ġenerali ttejjeb il-kwalità tal-ħajja u s-saħħa mentali tagħhom.

Meta wieħed iħares lejn il-fatturi organizzazzjonali u strutturali, il-fatt li wieħed jaħdem għal rasu jnaqqas ir-riskji psikosoċjali assoċjati mal-mudelli organizzazzjonali ta' sorveljanza iżda dan issew iżjed biss meta l-miżuri preventivi ta' OSH jiġu kkunsidrati fl-ekwazzjoni. Dan mhuwiex konsistenti, peress li normalment il-miżuri preventivi ta' OSH ma jkollhomx fil-mira diretta lill-ħaddiema li jaħdmu għal rashom. Żewġ kwistjonijiet jistgħu jiġu kkunsidrati hawnhekk. L-ewwel kwistjoni hija li hemm effetti konsegwenzjali tal-implimentazzjoni tal-attivitajiet ta' sensibilizzazzjoni relatati ma' OSH li jistgħu jipproduċu riżultati indiretti billi jissensibilizzaw lill-ħaddiema, b'mod partikolari għall-persuni li jaħdmu għal rashom waħedhom. It-tieni kwistjoni hija li l-maġġoranza ta' dawk li jaħdmu għal rashom huma imprendituri li x'aktarx qegħdin jirrapportaw dwar il-miżuri ta' OSH li japplikaw fuq il-post tax-xogħol tagħhom. Meta wieħed iħares lejn id-daqs tal-kumpaniji, ix-xogħol għal ditti akbar gradwalment iżid ir-riskji psikosoċjali assoċjati mal-mudelli organizzazzjonali ta' sorveljanza, u dan jikkonferma li l-mudelli organizzazzjonali ta' sorveljanza huma fil-parti l-kbira implimentati minn intrapriżi akbar.

Fl-aħħar nett, l-introduzzjoni ta' miżuri ta' OSH għandha effett ta' mitigazzjoni fuq ir-riskji psikosoċjali, ħlief għal miżuri li jinvolvu konsulenza u appoġġ psikoloġiku. Dan ir-riżultat, madankollu, jista' jindika preġudizzju fir-rigward tal-użu ta' konsulenza u terapija fuq il-post tax-xogħol aktar minn ineffiċjenza reali tal-miżura. Tabilhaqq, il-maġġoranza tal-ħaddiema fi 11-il Stat Membri "jaqblu ħafna" jew "jaqblu" li l-iżvelar ta' kundizzjoni tas-saħħa mentali jkollu impatt negattiv fuq il-karriera ta' persuna.

Meta wieħed iħares lejn l-impatt tas-sorveljanza fuq ir-riżultati fil-qasam tas-saħħa, is-sejbiet juru li mudell organizzazzjonali ta' sorveljanza jżid il-volum ta' kwistjonijiet tas-saħħa rrapportati. B'mod partikolari għall-ħaddiema bla sengħa li rrapportaw aktar riżultati negattivi fil-qasam tas-saħħa. Dan jista' jiġi spjegat mill-fatt li ħafna ħaddiema bla sengħa ġeneralment iwettqu xogħol fiżiku u għandhom it-tendenza li jirrapportaw b'mod aktar frekwenti u ġigħ tal-għadam, tal-ġogi u tal-muskoli, li jista' jaggrava bl-intensifikazzjoni tax-xogħol.

Ix-xogħol lil hinn mill-bini tal-impjegaturi jżid ir-riżultati medji rrapportati fil-qasam tas-saħħa kważi għall-postijiet tax-xogħol kollha ħlief għall-każ ta' postijiet tax-xogħol ibbażati fid-dar. Kif instab għar-riskji psikosoċjali, it-teleħaddiema li jaħdmu mid-dar jirrapportaw bħala medja saħħa aħjar. Meta jiġu kkunsidrati l-effetti tal-miżuri preventivi ta' OSH, huma biss dawk li jaħdmu minn spazju pubbliku u fil-bini tal-klijenti li jirrapportaw riżultati aghar fil-qasam tas-saħħa, u dan huwa konsistenti mal-fatt li dawk huma ż-żewġ ambjenti tax-xogħol fejn il-miżuri preventivi ta' OSH ma jistgħux jiġu (kompletament) implimentati.

Ir-riżultati ta' dan l-istudju jindikaw b'mod ċar l-adozzjoni dejjem akbar ta' teknoloġiji ta' ġestjoni u sorveljanza tal-ħaddiema mmexxija mid-*data* diġitali, kemm għat-teleħaddiema kif ukoll għall-ħaddiema fuq il-post. Bl-istess mod, l-effetti ta' mitigazzjoni tal-miżuri preventivi ta' OSH ġew ikkonfermati mill-analiżi empirika. L-użu ta' ġestjoni algoritmika u teknoloġiji ta' sorveljanza fuq il-post tax-xogħol jaffettwa d-drittijiet tal-privatezza u tad-*data* tal-ħaddiema, jista' jxekkel il-libertà ta' assoċjazzjoni tagħhom u jaggrava l-kundizzjonijiet tax-xogħol tagħhom kif ukoll jaffettwa s-saħħa mentali u fiżika tagħhom. Prattiki ta' sorveljanza intrużivi u mhux trasparenti jistgħu jigu indirizzati speċifikament fi ħdan il-qafas regolatorju dwar il-ġestjoni algoritmika fuq il-post tax-xogħol, attwalment f'dibattitu ta' orjentazzjoni fil-livell tal-UE u f'xi Stati Membri tal-UE.

**L-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħa fuq il-Post tax-Xogħol (EU-OSHA)**

tikkontribwixxi biex tagħmel lill-Ewropa post tax-xogħol aktar sigur, li jġib aktar 'il quddiem is-saħħa u aktar produttiv. L-Aġenzija tirriċerka, tiżviluppa u tqassam informazzjoni affidabbli, ibbilanċjata u imparzjali dwar is-saħħa u s-sigurtà u torganizza kampanji pan-Ewropej ta' sensibilizzazzjoni. Stabbilita mill-Unjoni Ewropea fl-1994 u bbażata f'Bilbao, Spanja, l-Aġenzija tlaqqa' flimkien rappreżentanti mill-Kummissjoni Ewropea, il-gvernijiet tal-Istati Membri, l-organizzazzjonijiet tal-impjegaturi u tal-haddiema, kif ukoll l-esperti ewlenin f'kull wieħed mill-Istati Membri tal-UE u lil hinn minnhom.

**L-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħa fuq il-Post tax-Xogħol**

Santiago de Compostela 12, 5th floor

48003 Bilbao, Spanja

Indirizz elettroniku: [information@osha.europa.eu](mailto:information@osha.europa.eu)

<http://osha.europa.eu>