

Millor sou i major control del temps, les principals raons de les treballadores en les plataformes digitals del sector de bellesa a l'Índia

- L'informe "*La dimensió de gènere en les plataformes digitals: les treballadores del sector de la bellesa i les seves clientes a l'Índia*" té com a objectiu aportar coneixement sobre les experiències de les dones en les plataformes digitals de treball
- Fruit de la col·laboració entre Digital Future Society i el International Institute of Information Technology de Bangalore (IIITB), l'estudi es basa en les experiències de les pròpies treballadores i clientes que utilitzen les plataformes digitals, un servei en auge en la majoria de les regions del país

Barcelona, 6 de octubre de 2021.- [Digital Future Society](#) i el International Institute of Information Technology de Bangalore (IIITB) han llançat l'informe [La dimensió de gènere en les plataformes digitals: les treballadores del sector de la bellesa i les seves clientes a l'Índia](#). La presentació ha comptat amb la col·laboració de Casa Àsia i han participat els ambaixadors d'Espanya i l'Índia, així com els investigadors principals de les dues institucions que han elaborat aquest estudi.

L'informe té com a objectiu aportar coneixement sobre les experiències de les dones en les plataformes digitals de treball en un sector altament feminitzat, com el sector de la bellesa. Es tracta d'una anàlisi en profunditat de les experiències, tant de treballadores com de les clientes, que utilitzen aquest tipus de plataformes a l'Índia. Les plataformes digitals de treball s'han afermat als mercats laborals a nivell global. Carlos Grau, CEO de Mobile World Capital Barcelona afirma que "en el moment actual som testimonis d'una tendència creixent que posa de manifest una nova relació entre treballadors i clients a través de plataformes digitals. L'Índia és un cas clar a observar, ja que és un dels mercats tecnològics més grans i de més ràpid creixement amb el 8% de les plataformes del món".

Com destaca José María Ridaó, ambaixador d'Espanya a l'Índia, "a vegades no sentim que la tecnologia sigui una eina, però és una eina molt potent. En el cas d'aquest món digital, és molt poderosa. És important recordar-ho perquè hem de triar implementar aquestes tecnologies emergents i considerar els aspectes socials i econòmics que concerneixen. La pandèmia ens ha permès reflexionar sobre com aquestes noves tecnologies poden ser utilitzades per a abordar aquesta bretxa social per integrar les nostres societats". A més, Sanjay Verma, ambaixador de l'Índia a Espanya, ha afegit que "la pandèmia suggereix un període d'un cert estrès per a les oportunitats laborals i, cosa que és més important, per a les treballadores, que han patit com reflecteix aquest informe. L'accés als equips digitals es queda enrere quan es tracta de dones i això ha d'abordar-se urgentment".

Així mateix, Cristina Colom destaca la importància de l'estudi conjunt entre Digital Future Society i IIITB "es tracta del primer informe amb focus de gènere en les plataformes digitals, pretén ser un primer pas cap a futures comparatives entre diferents sectors i països, centrades en les experiències de les treballadores, però també en la diversitat dels models de negoci existents dins de les plataformes laborals i el seu impacte en l'economia i les pròpies treballadores". Com comenta Olivia Blanchard, investigadora de la Think tank de Digital Future Society i coautora de l'informe, "és molt important veure què està passant més enllà de les nostres fronteres i parar esment a països amb una economia de plataformes tan avançada com India. De fet, a Espanya ja hi ha apps que ofereixen pedicures i manicures a domicili en diverses ciutats i el sector podria créixer més en els pròxims anys".

Les claus de l'informe: el salari, la flexibilitat horària i les oportunitats laborals, incentius principals de les treballadores

Segons l'estudi, les treballadores d'ambdues plataformes que operen al país (Urban Company i Yes Madam) es senten atretes pel treball a les plataformes digitals laborals principalment perquè se'ls ofereix un salari més alt i millors oportunitats d'ocupació. La conciliació de la vida personal i professional és una altra de les claus, gràcies a la flexibilitat i les condicions laborals que obtenen, ja que, en gran part, guanyen més del salari mínim mensual en comparació amb un saló de bellesa convencional. Això comporta que, en general, també puguin incrementar la seva capacitat d'estalvi.

El perfil de les treballadores és de dones amb una mitjana d'edat de 32 anys amb tan sols els estudis secundaris completats. D'entrada, les empreses no requereixen cap títol específic a les treballadores, encara que si que ofereixen formacions inicials i continuades de tots els serveis.

A nivell contractual, totes les treballadores són autònomes, tot i així les plataformes imposen normatives i controlen aspectes clau de la seva activitat. Com exemplifica Balaji Parthasarathy, investigador del International Institute of Information Technology de Bangalore, "les plataformes esperen que els treballadors comprin tots els seus productes des de l'empresa, és rentable per a ells, però també protegeix els treballadors de la responsabilitat si ocorre alguna cosa. Aquest aspecte també és ben rebut per les clientes, ja que saben d'on ve el producte i la seva qualitat". Un altre aspecte analitzat per les empreses és la puntualitat o explicació quan alguna empleada no accepta algun servei i se'ls exigeix que enviïn actualitzacions dels seus moviments en l'aplicació.

Les valoracions per part de les clientes és un dels aspectes que més preocupa a les treballadores de les plataformes, ja que repercuteix directament en el seu posicionament i capacitat laboral. Les clientes valoren en una escala de l'1 al 5 (en el cas de Yes Madam) o de 0 a 5 estrelles (en Urban Company), sobre el servei ofert. Des de Urban Company s'espera que les treballadores rebin valoracions de mínim 4 estrelles, o més, per a continuar formant part de la companyia. Si les valoracions baixen de quatre, les treballadores no poden acceptar cap servei i el seu perfil a la plataforma es bloqueja: només poden tornar a l'activitat després d'assistir a un nou curs de formació relacionat amb els aspectes on pitjors valoracions van rebre.

Perfil de les clientes: la comoditat, l'estalvi de temps i el preu, principals motius per a sol·licitar serveis

Segons l'estudi, el principal incentiu perquè les clientes sol·licitin els serveis de bellesa a través de les plataformes digitals és l'estalvi de temps. Preeti Mudliar, investigadora en el International Institute of Information Technology de Bangalore, destaca que "els salons de bellesa *offline* són un desafiament per diversos aspectes: cites prèvies, desplaçament i altres dependències que se sumen a la dedicació, per això, moltes dones busquen maneres de minimitzar l'esforç i el temps dedicat a relaxar-se o consumir un servei mitjançant plataformes digitals".

A més, els resulta pràctic poder determinar les franges horàries en les quals poden programar els serveis, en lloc de demanar cita en els salons, evitant, a més les aglomeracions dels centres habituals. Finalment, el preu també és un aspecte clau: la gran majoria de clientes valoren positivament que les tarifes que ofereixen les plataformes digitals siguin més econòmiques que els salons de bellesa.

Malgrat l'auge d'aquesta mena de serveis a l'Índia, hi ha alguns tractaments com els relacionats amb el cabell, spa o altres més simples, com la depilació facial, que continuen fermes als salons

de bellesa convencionals. La confiança en els professionals que sempre les han atès o poder obtenir el servei sense cita prèvia decanten la balança en aquests casos.

Sobre la valoració de les treballadores, la majoria de les clientes mostren indiferència respecte a qui els até, però totes afirmen llegir els comentaris i opinions abans de triar-la. Recentment, Urban Company va instaurar la possibilitat de valoració inversa, és a dir, per part de les treballadores sobre la clienta. No obstant, la penalització per rebutjar un treball d'aquest tipus sol ser la comissió que s'obtindria per aquest servei. I, si una treballadora no accepta almenys el 80% dels encàrrecs, s'arrisca al fet que es bloquegi el seu perfil en l'aplicació.

La Covid -19 i les plataformes digitals de treball

Com en tots els sectors, la pandèmia de la Covid-19 també ha afectat les treballadores de les plataformes digitals i les seves clientes, especialment quan les restriccions van ser més exigents. Moltes clientes asseguren haver-se aplicat els tractaments elles mateixes. La pandèmia va tenir unes conseqüències més greus per a les treballadores. La majoria d'elles es van quedar sense estalvis fins que les mesures es van suavitzar i van poder tornar a treballar. Urban Company va oferir un préstec a les treballadores mentre que Yes Madam no va proporcionar cap mena d'ajuda.

Un programa de