

Mona Bråten

Digital kontroll og overvåking av arbeid

Omfang og praksis

Mona Bråten

Digital kontroll og overvåking av arbeid

Omfang og praksis

© Fafo 2016

ISBN 978-82-324-0277-9

ISSN 0801-6143

Innhold

Forord	4
Sammendrag.....	5
1 Innledning og metode	7
1.1 Innledning.....	7
1.2 Definisjoner og avgrensning av forskningsfeltet	9
1.3 Metode	12
1.4 Gangen i rapporten	17
2 Hva sier de ansatte?.....	18
2.1 Hvor vanlig er ulike kontroll- og overvåkingstiltak?	18
2.2 Tre hovedformer av kontroll og overvåking	21
2.3 Hva er arbeidsmiljøkonsekvensene?	27
2.4 Oppsummering	33
3 Hva sier arbeidsgiverne?	35
3.1 Utbredelse.....	35
3.2 Begrunnelse	39
3.3 Innføringen av systemet	49
3.4 Rutiner for lagring og sletting	54
3.5 Tilgang til personopplysninger	56
3.6 Effekter av systemene.....	59
3.7 Bruk av personinformasjon fra sosiale medier i rekruttering	63
3.8 Hvor sannsynlig er det at systemene blir innført?	66
3.9 Oppsummering	67
4 Oppsummering og drøfting	70
4.1 Omfang.....	70
4.2 Konsekvenser for arbeidsmiljø og personvern	71
Referanser	76
Vedlegg 1 Tabeller, grunnlag for tabell 2.6–2.10 i kapittel 2	78
Vedlegg 2 Spørreskjema.....	90

Forord

Denne rapporten tar for seg spørsmål om hvilke motiver, holdninger og praksis norske arbeidsgivere har når det gjelder bruk av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer. Rapporten er basert på en kvantitativ spørreundersøkelse blant arbeidsgivere i fire bransjer hvor slike systemer er utbredt. Kontroll og overvåking i arbeidslivet er et tema som har vært belyst i ulike forskningsrapporter de siste årene, men arbeidsgiverperspektivet er i liten grad blitt undersøkt tidligere. Denne undersøkelsen hvor arbeidsgivernes praksis og erfaringer kartlegges, bygger videre på og supplerer tidligere undersøkelser på området.

Rapporten er utarbeidet på oppdrag for Arbeids- og sosialdepartementet. I tillegg til representanter fra departementet har representanter fra partene i arbeidslivet og aktuelle tilsynsmyndigheter vært referansegruppe for prosjektet. Det har vært avholdt to møter i referansegruppen, hvor forskningsdesign og resultater har blitt presentert og diskutert. Takk til referansegruppen for mange gode innspill og tilbakemeldinger underveis i arbeidet.

Ved Fafo har Kristine Nergaard vært kvalitetssikrer samt bistått i analysene av data fra Levekårsundersøkelsen 2013. Takk til Kristine for grundige og innsiktsfulle innspill til ulike faser av prosjektet – og ikke minst for å ha bidratt med analyser av levekårsdata.

Informasjonsavdelingen ved Fafo har ferdigstilt rapporten og takkes for flott innsats.

Oslo, mars 2016

Mona Bråten

Sammendrag

I denne rapporten undersøker vi hvilke motiver, holdninger og praksis norske arbeidsgivere har når det gjelder bruk av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer.

Undersøkelsen bygger på en kvantitativ spørreundersøkelse blant arbeidsgivere i fire bransjer hvor slike systemer er utbredt. De fire bransjene er: industri, finansiering og forsikring, transport og lagring samt offentlig administrasjon – unntatt forsvar, politi, fengsel og sentraladministrasjonen. Det ble stilt spørsmål om bruk av seks ulike IKT-baserte kontroll- og styringssystemer. Totalt har 612 arbeidsgivere som bruker minst ett av de seks systemene, svart på spørreundersøkelsen. I tillegg har 231 arbeidsgivere som på intervjudtidspunktet ikke har noen av de IKT-systemene det ble spurt om, svart på et kort spørreskjema om hvorvidt de har planer om å innføre slike systemer. I SSBs levekårsundersøkelse 2013 blant ansatte ble det stilt spørsmål om kontroll- og overvåkings-systemer. Disse spørsmålene er analysert og gir et bakteppe for spørreundersøkelsen blant arbeidsgiverne.

I spørreundersøkelsen blant arbeidsgiverne kommer det fram at IKT-baserte kontroll- og styringssystemer er utbredt i alle fire bransjene. Størst er likevel andelen innenfor finansiering og forsikring, hvor hele 74 prosent svarer at de har minst ett av de seks systemene. Hovedbegrunnelsene arbeidsgiverne oppgir for å bruke de ulike systemene, er: for å etterkomme krav stilt i lov eller forskrift eller for å sikre bedre arbeidsstyring. Hensynet til ansattes sikkerhet eller hensynet til kunder eller klienter er også begrunnelser som en stor andel oppgir. Begrunnelser knyttet til kontroll med den enkelte ansatte og det arbeidet hver enkelt utfører, kommer imidlertid lenger ned på listen når vi spør arbeidsgiverne. Ett unntak er blant dem som bruker elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør i hver arbeidsøkt. Flertallet oppgir at de har hatt det aktuelle systemet lenge. Drøyt halvparten oppgir mer enn fem år og cirka 20 prosent mellom tre og fem år.

I virksomheter med tillitsvalgte har bruken av det aktuelle systemet i de aller fleste tilfeller blitt drøftet med tillitsvalgte. Og i flertallet av virksomhetene er det utarbeidet retningslinjer eller avtaler for bruk av systemene.

Hele 92 prosent svarer at ansatte har blitt informert om hvilke opplysninger som samles inn i det aktuelle systemet. Nærmere 60 prosent lagrer opplysninger fra dette systemet som kan tilbakeføres til enkeltpersoner, og blant disse har 61 prosent rutiner for å slette opplysningene etter en bestemt tidsperiode.

Når det gjelder spørsmål om hvem som har tilgang til opplysninger om den enkelte fra disse systemene, svarer et flertall at toppledelsen og nærmeste leder har tilgang. 42 prosent svarer at den enkelte ansatte som opplysningen gjelder, har tilgang. Men det er også en betydelig andel – 32 prosent – som svarer at IT-ansvarlig har tilgang til disse opplysningene. Andelen som svarer at tillitsvalgte har tilgang, er lavere – 11 prosent sva-

rer dette. En litt høyere andel – 13 prosent – svarer at ekstern systemleverandør har tilgang til opplysningene.

71 prosent av informantene svarer at de aldri har brukt opplysningene fra det aktuelle systemet til å sjekke enkeltansatte ved mistanke om uregelmessigheter. Blant dem som har brukt opplysningene til å kontrollere enkeltansatte, er andelen størst blant dem som kontrollerer internettbesøk, og blant dem som har feltteknologier.

Arbeidsgiverne er i stor grad enig i påstandene om at disse systemene gir bedre kontroll med arbeidet, og at systemene bidrar til å øke ansattes sikkerhet i arbeidet.

Arbeidsgiverne har i liten grad opplevd å få henvendelser fra ansatte om negative opplevelser av å bli kontrollert i arbeidet som følge av disse systemene. De som har elektronisk registrering av utført arbeid, og de som har feltteknologier, har imidlertid opplevd negativ tilbakemelding fra ansatte oftere enn de som har et av de andre systemene vi har spurt om.

Blant de virksomhetene som ikke bruker noen av de seks aktuelle kontroll- og styringssystemene i dag, og som svarte på miniundersøkelsen, er det en svært liten andel som vurderer det som sannsynlig at virksomheten vil innføre et av disse systemene i løpet av de neste tolv månedene.

Feltteknologier er en samlebetegnelse for IKT-baserte kontroll- og styringssystemer som gir store muligheter for kontroll med ansatte. Feltteknologier kan registrere en stor mengde data og gi detaljert informasjon om den som utfører arbeidet: hvordan arbeidsoppgavene utføres, samt informasjon om når og hvor arbeidet ble utført. Avslutningsvis presenterer vi et eksempel hvor sporingsteknologi skal brukes på helsepersonell ved danske sykehus. Dette eksemplet illustrerer hvordan ny teknologi gir nye muligheter for overvåking og kan tas i bruk på yrkesgrupper som i liten grad har vært omfattet av direkte kontroll fra arbeidsgiver eller andre. Hvordan personinformasjon fra slike systemer registreres, lagres og brukes, vil ha konsekvenser både for ansattes personvern og arbeidsmiljøet.

1 Innledning og metode

1.1 Innledning

Informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) finnes i dag på de aller fleste samfunnsarenaer og har stadig større innvirkning på ulike sider ved livet. Arbeidslivet er en av de samfunnsarenaene hvor IKT-teknologi har bredt om seg i løpet av de siste 25–30 årene. Innføring av IKT har gitt grobunn for nye næringer og yrker og en omlegging og utvikling i arbeidsorganiseringen i de fleste sektorer. IKT-teknologi gir muligheter både for å jobbe smartere og raskere og lovprises av mange for sitt bidrag til økt produktivitet og effektivitet i virksomhetene. Norske arbeidsgivere har lagt vekt på viktigheten av innovasjon, effektivitet og et konstant søkelys på produktivitetsfremmende tiltak dersom norske virksomheter skal kunne være konkurransedyktige i markedet. Virksomhetene er derfor avhengige av å følge teknologiutviklingen og ta i bruk nye IKT-verktøy. I Norge bruker 84 prosent av dem som er i arbeid, PC på jobben. Dette gjør Norge til et av landene i verden med den største andelen arbeidstakere som bruker IKT-verktøy i det daglige (Aspøy & Andersen 2015). I takt med økende bruk av IKT i arbeidslivet har også kritiske røster meldt seg på i diskusjonene omkring hvilke konsekvenser denne utviklingen har. De kritiske røstene har stilt spørsmål ved sosiale så vel som fysiske arbeidsmiljøutfordringer ved økt bruk av IKT i arbeidslivet. De seneste årene har det dessuten vært en økende skepsis knyttet til nye kontrollformer, økt overvåking av ansatte og utfordringer knyttet til ansattes personvern (Schartum & Bygrave 2011). Den teknologiske utviklingen gjør det mulig å samle inn stadig større mengder opplysninger om når, hvor og hvordan arbeidsoppgaver utføres. Thompson (2003) beskriver hvordan det fra 1990-tallet har skjedd et skifte fra direkte eller byråkratisk kontroll til mer indirekte og selvdisiplinerende kontroll gjennom bruk av IKT-baserte kontroll- og overvåkingsformer i store deler av arbeidslivet. Bruken av IKT-baserte systemer for styring og kontroll med ansatte kan også forstås innenfor rammen av generelle reformprogrammer for administrativ styring og kontroll som er innført i privat og offentlig sektor i løpet av de siste par tiårene (Tranvik & Bråten 2015). I privat sektor er reformprogrammene beskrevet og analysert under overskrifter som «revisjonsekspløsjonen» eller «risikostyring», mens tilsvarende reformer i offentlig sektor gjerne betegnes som New Public Management (NPM). I faglitteraturen hevdes det at reformprogrammene introduserer en kontrollkultur i private og offentlige virksomheter (Hood 2011; Power 2004). Kontrollkulturen kjennetegnes av at kontroll som idé endrer valør, det vil si at kontroll går fra å være negativt (vanligvis assosiert med unødvendig byråkrati, mindre selvstendighet eller trusler om sanksjoner) til å bli positivt og nødvendig: noe virksomhetene må formalisere og systematisere for å være i stand til å gjøre en skikkelig jobb. Dermed blir ideen om kontroll viktig for valg av organisatoriske løsninger (Tranvik & Bråten 2015). Innføring av IKT-baserte systemer kan bidra til at formaliserte og hierarkiske systemer for egen-

kontroll og styring forflyttes fra virksomhets- til individnivå. Feltteknologier¹ er en samlebetegnelse på ulike IKT-teknologier som omfatter ansatte som utfører arbeid utenfor fast arbeidssted. Bruk av feltteknologier kan bidra til at styring og kontroll med virksomheten i større grad individualiseres. Dette kan sette de ansattes personvern under press ved at feltteknologi ofte registrerer detaljerte opplysninger om hver enkelt ansatt som ledelsen har tilgang til. Slik styrkes ledelsens opplysningskontroll samtidig som de ansatte kan miste innflytelse over hvilke opplysninger om dem som registreres, hvem som har tilgang til opplysningene, og hva opplysningene brukes til (Bråten & Tranvik 2012).

Samfunnsvitenskapelig forskning på spørsmål omkring kontroll og overvåking i norsk arbeidsliv de seneste årene har i stor grad vært konsentrert om arbeidstakersiden: ansatte, tillitsvalgte og verneombud (Bråten 2008, 2010; Bråten & Tranvik 2012; Tranvik 2013), mens arbeidsgiversiden i liten grad har vært omfattet av disse undersøkelsene – i alle fall direkte. I arbeidslivet finnes både teknologibaserte og fysiske former for kontroll og overvåking av arbeidet og av ansatte. I denne rapporten retter vi oppmerksomheten mot arbeidsgiversiden og virksomhetenes bruk av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer. Hovedspørsmålet som belyses er:

- Hvilke motiver, holdninger og praksis har norske arbeidsgivere når det gjelder bruk av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer?

Det er noen metodiske utfordringer knyttet til undersøkelsen, dette er nærmere beskrevet i avsnitt 1.3. Det har derfor vært nødvendig å begrense undersøkelsen til arbeidsgivere i et mindre antall bransjer, og følgende fire bransjer er valgt ut: industri, finansiering og forsikring, transport og lagring samt offentlig administrasjon – unntatt forsvar, politi, fengsel og sentraladministrasjonen. Disse fire bransjene er valgt fordi de har ulike arbeidsoppgaver og kompetansekrav, og fordi de tradisjonelt blir forbundet med ulike grader og former av kontroll med arbeidet og med de ansatte. Statistisk sentralbyrås levekårsundersøkelse i 2013 (LKU 2013) og en undersøkelse blant ansatte i 2010 ga dessuten indikasjoner på at bruk av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer var mer utbredt i disse bransjene enn i mange andre bransjer. Analyser av data fra LKU 2013 har vært et viktig bakteppe for spørreundersøkelsen blant arbeidsgiverne, og LKU-undersøkelsen er nærmere beskrevet i avsnittet om metode.

¹ Feltteknologi er en samlebetegnelse på en rekke ulike produkter med ulik kjerneteknologi, bruksområde og hva som registreres av opplysninger. Eksempler på feltteknologi er elektronisk kjørebok, flåtestyringssystem, digitale fartsskrivere, mobile forretningsplattformer, radiofrekvensidentifikasjon (RFID), systemintegrasjon, sensorteknologi og håndholdte teknologier som for eksempel PDA og smarttelefoner. De ulike teknologiene er nærmere beskrevet i Bråten og Tranvik (2012) og Tranvik (2013). En annen betegnelse på denne teknologien er mobile kontrollteknologier, som blant annet ble brukt i LKU 2013 og Bråten (2010).

1.2 Definisjoner og avgrensning av forskningsfeltet

Kontrolltiltak i arbeidslivet

Hva menes egentlig med kontrolltiltak i arbeidslivet? Virksomhetenes adgang til å iverksette kontrolltiltak overfor sine ansatte og en motsvarende plikt for de ansatte til å finne seg i og medvirke til kontrollen er et arbeidsrettslig spørsmål som først og fremst reguleres i arbeidsmiljøloven. Adgangen til å behandle opplysninger som framkommer som et resultat av kontrolltiltaket, det vil si innsamling, lagring, videreformidling og så videre, og som kan knyttes til bestemte ansatte, er et personvernrettslig spørsmål, som først og fremst reguleres i personopplysningsloven.

Vårt utgangspunkt i denne studien er arbeidsmiljølovens område og relasjonen mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Arbeidsmiljøloven har et eget kapittel 9 om kontrolltiltak i virksomheten. § 9-1 omhandler vilkår for kontrolltiltak i virksomheten, og bestemmelsen angir de generelle vilkårene for arbeidsgivers kontrolladgang. Her legges det vekt på kravet om saklighet og forholdsmessighet:

«Arbeidsgiver kan bare iverksette kontrolltiltak overfor arbeidstaker når tiltaket har saklig grunn i virksomhetens forhold og de ikke innebærer en uforholdsmessig belastning for arbeidstakeren.»

Det finnes likevel ikke noen definisjon i arbeidsmiljøloven som kan besvare spørsmålet om hva som kan regnes som et kontrolltiltak i arbeidslivet. I forarbeidene til loven nøyer departementet seg med følgende presisering:

«Departementet vil fremheve at det i de store flertall av tilfeller ikke vil være tvil om man står overfor et kontrolltiltak i lovens forstand eller ikke. Etter departementets oppfatning er det ikke hensiktsmessig å søke å lovfeste eller på annen måte angi generelle retningslinjer for hvor grensen skal trekkes.» (Ot.prp. nr. 49 (2004-2005): 147).

I forarbeidene nevnes likevel en rekke eksempler på hva som menes med kontrolltiltak: tidsregistrering, adgangskontroll, prestasjonsmålinger, kvalitetskontroll, rusmiddeltesting, medisinske undersøkelser, veskekontroll, kontroll av garderobeskap, kameraovervåking, elektroniske sensorer og innsyn i ansattes e-post.

Arbeidstilsynet har videre utarbeidet en veileder om kontrolltiltak og overvåking på arbeidsplassen. I denne presiseres det at begrepet «kontrolltiltak» ikke er definert i arbeidsmiljøloven, men at begrepet er ment å være omfattende og vil favne et bredt spekter av kontrolltiltak fra arbeidsgiveren. I tillegg til de tiltakene som er nevnt i forarbeidene, trekker Arbeidstilsynet fram: overvåking av telefonbruk, posisjonsbestemmelse og sporing gjennom for eksempel mobiltelefoner eller GPS, kontroll av hvilke internettsider som blir besøkt, testing med sikte på å avdekke rusmiddelbruk og bruk av private etterforskere – for eksempel såkalt «hemmelig kunde».

Grensene mellom hva som er kontrolltiltak og overvåking på arbeidsplassen, og hva som er tiltak for organisasjonsutvikling, kan i praksis være uklare. Innføring av IKT-baserte systemer representerer i mange tilfeller noe annet enn de kontrolltiltakene som nevnes i forarbeidene til arbeidsmiljøloven. Forskjellen er at innføring av IKT-systemer ofte kan handle om organisasjonsutvikling i stort. Tranvik (2013) bruker ulike GPS-baserte feltteknologier som eksempler på IKT som ved å tilby de ansatte nye og praktiske arbeids- og administrasjonsredskaper bidrar til å gjøre virksomhetene mer gjennom-siktige og styrbare fra toppen (Tranvik 2013: 71). Uklare grenser mellom kontrolltiltak og tiltak for organisasjonsutvikling skyldes ofte at formålene med å innføre nye IKT-systemer kan være mange og varierte. Der hvor innføring av IKT dreier seg om organi-sasjonsutvikling og -endring, vil reglene i aml. § 4-2 være viktige (Angelskår 2013). Her heter det for eksempel at arbeidstakerne skal holdes løpende informert om og medvirke ved utformingen av systemer som nyttes til planlegging og gjennomføring av arbeidet. Både kapittel 4 og kapittel 9 i arbeidsmiljøloven forutsetter involvering av arbeidstakerne.

Regelverket på området er fylldig beskrevet i juridisk litteratur. Vi går ikke nærmere inn på detaljene i regelverket omkring bruk av kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet og personvernlovgivningen her, men henviser til litteratur hvor dette er nær-mere drøftet (Schartum & Bygrave 2011; Kjølås 2010; Borchgrevink 2011; Schartum 2013; Tranvik 2013).

Kontroll og overvåking

Tranvik (2013) skiller mellom overvåking og kontroll av ansatte på følgende måte: Kon-troller er forbigående og enkeltstående episoder. Overvåking er derimot noe som fore-går rutinemessig – mange ganger om dagen, uten at det trenger å foreligge konkrete mis-tanker om mislighold. I personopplysningsloven § 36 er for eksempel kameraovervåking definert som vedvarende eller regelmessig gjentatt personovervåking. Datatilsynet fram-holder at for at arbeidsgiver skal kunne kameraovervåke en arbeidsplass, kreves det et særskilt behov. Det vil si at det kreves noe mer enn en saklig begrunnelse. Ettersom man alltid skal ta i bruk det minst inngripende tiltaket, og kameraovervåking på arbeids-plassen ofte vil oppleves som svært belastende, må arbeidsgiver forsøke å komme pro-blemet til livs på andre måter før kameraovervåkingen innføres – skriver Datatilsynet på sine hjemmesider (www.datatilsynet.no). Når det gjelder feltteknologier, utdyper Tranvik at dersom personell på driftssentralen sitter foran dataskjermer og følger med på hva de ansatte til en hver tid gjør, så er dette overvåking. Men dersom opplysninger om ansatte lagres i arbeidsgivers datasystemer og gjennomgås én gang i måneden, fra tid til annen eller ved konkret mistanke om mislighold, så er det kontroll (Tranvik 2013). I praksis vil det ofte være en nær sammenheng mellom overvåking og kontroll.

Ny teknologi – nye kontrollregimer

Følgende sitat fra Scott og Davis (2007) indikerer hvordan dagens kontrollregimer er kvalitativt annerledes enn tidligere systemer basert på direkte kontroll og overvåking av ansatte og arbeidsoperasjonene:

«The new information and communication technologies can both inform and support work as well as monitor and regulate it. From electronic surveillance to the monitoring of phone calls to the feedback on quality and quantity measurements built into the equipment used to perform work, the actions of employees are increasingly subject to surveillance.» (Scott & Davis 2007: 212)

Det er særlig på tre områder IKT-baserte systemer skiller seg fra tidligere systemer (Tranvik & Bråten 2015): Det første er ved at kontroll eller overvåking skjer innenfor rammen av elektroniske systemer eller IKT-utstyr som ikke trenger å ha kontroll som primærformål, men som likevel har innebygget kontrollkapasitet (se Zuboff 1988). Det andre er ved at kontroll eller overvåking ikke bare skjer ved hjelp av lokale ressurser, men også gjennom ulike kombinasjoner av lokale datasystemer eller IKT-utstyr (for eksempel håndholdte dataenheter) og globale IKT-ressurser (for eksempel satellittsystemer). Det tredje er ved at kontroll eller overvåking ikke trenger å involvere kun to parter, for eksempel arbeidsgiver og arbeidstaker, men kan involvere tredjeparter. Dette kan for eksempel være aktører som enten selv registrerer opplysninger om ansatte (og som arbeidsgiver kan få tilgang til), eller som krever at arbeidsgiver registrerer visse opplysninger om sine ansatte (for eksempel kunder som ønsker dokumentasjon på at arbeidet er utført i henhold til kontrakten).

Når det gjelder bruk av IKT i arbeidslivet, understreker Tranvik (2013) at definisjonen av hva kontroll og overvåking innebærer, er et viktig poeng. Det handler om at alle former for elektroniske systemer som oftest inneholder omfattende registreringsfunksjoner, selv om systemene er definert som noe annet, som for eksempel administrasjonsverktøy, styringsverktøy, verktøy for arbeidsledelse med mer. Uansett samler slike systemer inn en rekke data og informasjon om dem som bruker systemene. Denne informasjonen kan brukes for å analysere den ansattes handlingsmønstre, noe som bringer inn bestemmelsene i personopplysningsloven. Ifølge Schartum (2013) kan tiltak med kontrollpotensial også komme inn under definisjonen «kontrolltiltak» i arbeidsmiljøloven. Noe som innebærer at IKT som åpenbart kan brukes til kontrollformål, kan komme inn under bestemmelsene i aml. kapittel 9 – selv om arbeidsgiver da teknologien ble anskaffet, ikke hadde noen intensjon om å bruke den på denne måten (ibid.: 26).

I kjølvannet av den teknologiske utviklingen som bidrar til innsamling, lagring og sammenkobling av informasjon om enkeltindivider, har spørsmål omkring personvernets status i arbeidslivet fått økt oppmerksomhet. Blant annet etterlyste Personvernkommisjonen en prinsipiell og kontinuerlig debatt om bruk av overvåkingsteknologi i samfunnet, og da særlig i arbeidslivet (NOU 2009: 1).

Relatert til tidligere forskning

I denne undersøkelsen retter vi oppmerksomheten mot arbeidsgiverne i fire bransjer og diskuterer hvilke motiver, holdninger og praksis som finnes når det gjelder bruk av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer i norske virksomheter. Undersøkelsen belyser et område vi har lite kunnskap om, og er et bidrag til debatten om hvilke konsekvenser IKT-baserte styrings- og kontrollsystemer har for ansattes personvern og arbeidsmiljø. Kontroll og overvåking i arbeidslivet er et tema som har vært belyst i ulike forskningsrapporter de siste årene. Blant annet finnes ulike kvalitative studier (Bråten 2008; Bråten & Tranvik 2012; Tranvik 2013), surveyundersøkelse blant arbeidstakere (Bråten 2010), juridisk gjennomgang (Borchgrevink 2011; Schartum 2013) og en litteraturgjennomgang (Bråten 2013). Denne undersøkelsen blant arbeidsgiverne i fire utvalgte bransjer bygger videre på og supplerer disse tidligere undersøkelsene.

Generelt er det gjort få undersøkelser om arbeidsgivernes holdninger og praksis når det gjelder behovet for kontroll og overvåking i arbeidslivet og ansattes rett til personvern. Et eksempel på en slik undersøkelse er imidlertid Ravlum (2005), som tok for seg hvilke holdninger, kunnskap og praksis norske virksomheter har når det gjelder behandling av personopplysninger. Ravlums undersøkelse var basert på en spørreundersøkelse blant 424 norske virksomheter og var rettet mot arbeidsgiversiden. Spørsmålene om behandling av personopplysninger var her knyttet til både egne ansatte og kunder, klienter, brukere eller andre eksterne personer. Undersøkelsen konkluderte med at det fantes en grunnleggende positiv holdning til personvern blant virksomhetslederne – til tross for at nærmere én av tre svarte at de ikke hadde oppfylt noen av kravene som følger av personopplysningsloven eller forskriften.

1.3 Metode

Denne undersøkelsen bygger på et todelt opplegg. Den ene delen er en analyse av data fra Statistisk sentralbyrås levekårsundersøkelse 2013, hvor vi presenterer et situasjonsbilde basert på svarene fra ansatte i norske virksomheter.² Den andre delen er en egen spørreundersøkelse blant arbeidsgivere i fire bransjer, hvor vi kartlegger motiver, holdninger og praksis blant arbeidsgiverne.

Analyse av data fra Levekårsundersøkelsen 2013 (LKU 2013)

I Levekårsundersøkelsen 2013 ble det stilt spørsmål om ulike kontroll- og overvåkings tiltak – totalt sju ulike tiltak. LKU (2013) gir informasjon om hvor utbredt de ulike kon-

² En del av data som er benyttet her er hentet fra Statistisk sentralbyrås «Levekårsundersøkelse om arbeidsforhold og arbeidsmiljø 2013». Data er tilrettelagt og stilt til disposisjon i anonymisert form av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD). Verken Statistisk sentralbyrå eller NSD er ansvarlig for analysen av data eller de tolkninger som er gjort her.

troll- og overvåkingstiltakene er i ulike deler av arbeidslivet, kjennetegn ved ansatte, virksomhetene og andre trekk ved arbeidsorganiseringen.

Fafo kom med innspill til utformingen av spørsmålene om kontroll og overvåking i LKU 2013, og spørsmålet som ble stilt i undersøkelsen, var:

«Vi skal nå nevne ulike former for kontroll- og overvåkingssystemer, og ber deg svare hvorvidt disse brukes for å kontrollere eller overvåke det arbeidet du utfører:

Brukes...

- Overvåking av telefonsamtaler
- Overvåking av din e-post
- Overvåking av hvilke internettsider du besøker
- Kameraovervåking av områdene der du arbeider
- Mobile kontrollteknologier³ for å overvåke deg utenfor fast arbeidssted – eksempelvis GPS, mobilposisjonering, elektronisk kjørebok, PDA, smarttelefoner
- Fingeravtrykk/ansiktsgjenkjenning eller lignende for adgangskontroll, pålogging eller tidsregistrering
- Fastsatte mål og registrering av hvor mye du gjør i hver arbeidsøkt

Om lag 7900 ansatte inngår i Levekårsundersøkelsen fordelt på hele det norske arbeidslivet. Med et så stort utvalg er det mulig å gjøre gode analyser av spørsmålet om kontroll og overvåking, som ble stilt første gang i 2013. Vi har kartlagt bruken av ulike IKT-baserte kontrolltiltak blant ansatte etter bakgrunnsvariabler slik som sektor, virksomhetsstørrelse, bransje, kjønn, alder og yrke. LKU er en svært omfattende spørreundersøkelse både når det gjelder antall intervjuede og antall spørsmål/temaer som dekkes, og den gir slik muligheter for å se hvordan svarene på spørsmål om kontroll og overvåking korrelerer med andre trekk ved arbeidsorganiseringen, som forholdet til ledelsen, motivasjon, engasjement og trivsel, innflytelse og selvbestemmelse i arbeidet, intensitet og tidspress i arbeidet samt sikkerhet og risiko for skade på jobb. Så langt vi kjenner til, er ikke spørsmålene om kontroll og overvåking i LKU blitt analysert og rapportert tidligere. Spørsmålene er rapportert i STAMIs faktabok om arbeidsmiljø og helse 2015 (NOA 2015), men da kun på et overordnet nivå.

Analysene av data fra LKU 2013 bruker vi for å tegne et bakteppe for undersøkelsen blant arbeidsgiverne i utvalgte bransjer – som er den datakilden som besvarer hovedproblemstillingen i denne undersøkelsen.

Spørreundersøkelse blant arbeidsgivere i fire bransjer

Formålet med spørreundersøkelsen blant arbeidsgiverne er å kartlegge bruk av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer samt rutiner ved innføring og bruk av slike systemer i følgende fire bransjer: industri, transport og lager, finansiering og forsikring samt

³ Mobile kontrollteknologier tilsvarer feltteknologi.

offentlig administrasjon⁴ – unntatt forsvar, politi, fengsel og sentraladministrasjon. Bransjene er valgt fordi vi på bakgrunn av undersøkelser blant ansatte antok at IKT-baserte kontroll- og styringssystemer var mer vanlig i disse bransjene enn i mange andre. Bransjene ble også valgt fordi de representerer ulike «bransjeprofiler» når det gjelder ansattes utdanningsbakgrunn, arbeidsoppgaver, arbeidsorganisering, kontroll av arbeidet, tradisjoner for partssamarbeid med mer.

Respons Analyse har stått for den praktiske gjennomføringen av undersøkelsen. Bruttoutvalget ble trukket fra virksomhetsdatabasen Bizweb, etter NACE-kodene som er angitt i tabell 1.1, og bare virksomheter med ti eller flere ansatte ble trukket ut.

Hovedundersøkelse og miniundersøkelse

Undersøkelsen, som var rettet mot daglig leder eller personalansvarlig, var lagt opp slik at det først ble spurt om virksomheten benytter ett eller flere av seks ulike kontrolltiltak. Vårt hovedspørsmål er knyttet til bruk av IKT-baserte systemer for å kontrollere og overvåke arbeidet og de ansatte – direkte eller indirekte. For å forsikre oss om at vi fikk intervjuer med arbeidsgivere som brukte IKT-baserte systemer med kontroll av arbeidet og/eller av ansatte som formål, ble følgende introduksjonstekst lest opp før spørsmål om de ulike systemene:

«Vi skal nå nevne ulike former for IKT-baserte kontroll- og styringssystemer og ber deg svare på hvorvidt virksomheten benytter noen av disse for et flertall av de ansatte. Vi tenker ikke på registrering av aktiviteter som skjer automatisk ved bruk av virksomhetens datasystemer, men på om virksomhetene registrerer opplysninger ut over dette for å kontrollere arbeidet regelmessig eller i spesielle tilfeller».

Spørsmålet var altså presisert slik for at vi skulle fange opp IKT-baserte kontroll- og styringssystemer som registrerer opplysninger for å kontrollere arbeidet regelmessig eller i spesielle tilfeller. Spørsmålene ble stilt på en slik måte at vi først kartla hvorvidt virksomhetene brukte ulike systemer, og deretter stilte spørsmål omkring ulike motiver, eller begrunnelser, for å bruke disse systemene. For å kontrollere og overvåke ansatte var da ett blant flere motiver man kunne oppgi.

IKT-systemene vi spurte om, var i hovedsak de samme som i LKU 2013 og som har vært brukt i tidligere undersøkelser blant arbeidstakerne (Bråten 2010), men med noen justeringer. Arbeidsgiverne fikk spørsmål om følgende seks IKT-systemer:

- registrering av telefonsamtaler for eksempel medlytt eller informasjon om samtaletrafikk
- registrering av innkommet og/eller avsendt e-post

⁴ NACE-koder 84.100–84.300. Omfatter generell forvaltning (f.eks. politisk og administrativ ledelse og forvaltning av finanser mv. på alle nivåer av offentlig forvaltning) og tilsyn med finans-, arbeids- og næringsliv. Flere store offentlige etater, for eksempel NAV, skatteetaten, tolletaten, kommunal- og fylkeskommunal administrasjon med flere, hører inn under bransjen som vi har kalt offentlig administrasjon.

- registrering av hvilke internettsider ansatte besøker på virksomhetenes datasystemer
- kameraovervåking av de områdene der ansatte er når de utfører mesteparten av arbeidet
- feltteknologier som registrerer arbeid utført utenfor fast arbeidssted – som for eksempel GPS, mobilposisjonering, elektronisk kjørebok, PDA og systemer tilknyttet smarttelefoner
- elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør i hver arbeidsøkt – for eksempel produsert mengde, utførte arbeidsoppdrag, antall salg med mer

Informanter som svarte at de brukte minst ett av disse systemene, gikk inn i hovedundersøkelsen (langt skjema) og ble i hovedsak spurt om ett av disse systemene. Dersom virksomheten ikke benyttet noen av disse systemene, ble undersøkelsen i utgangspunktet avsluttet med begrunnelsen at virksomheten ikke var aktuell for spørsmålene. Vi valgte imidlertid å stille noen spørsmål om framtidig bruk av disse systemene til et mindre utvalg av dem som ikke gikk videre inn i hovedundersøkelsen. Hensikten var å få informasjon om hvor mange som vurderer å innføre slike systemer. Denne delen av undersøkelsen har vi kalt miniundersøkelsen (kort skjema). Hvilke arbeidsgivere og dermed bransjer som fikk disse spørsmålene, ble valgt tilfeldig fra dem som ikke gikk videre inn i hovedundersøkelsen.

Det var en målsetting å intervju 150 virksomhetsledere med ulike IKT-baserte systemer innenfor hver av de fire bransjene. I tillegg var det en målsetting å intervju 200 av dem som per i dag ikke har noen slike systemer.

Det skulle vise seg problematisk å oppnå målsettingen om 150 intervjuer i bransjen finansiering og forsikring, her besto bruttoutvalget bare av 800 virksomheter. Likevel ble det oppnådd 122 fulle intervjuer innenfor denne bransjen. Det ble oppnådd følgende antall intervjuer for de ulike bransjene:

Tabell 1.1 Oversikt over bransjer og antall intervjuer.

Bransje	NACE-koder	Antall fulle intervjuer	Antall korte intervjuer	Antall virksomheter som utgår fordi de ikke har noen av de aktuelle IKT-baserte systemene	Til sammen
Industri	10.000–33.000	159	104	277	540
Transport på vei og spedisjon/lager	49.000–53.300	165	45	81	291
Finansiering og forsikring	64.000–66.300	122	13	30	165
Offentlig administrasjon – unntatt forsvar, politi, fengsel og sentraladministrasjon	84.100–84.300	166	69	232	467
Totalt		612	231	620	1463

I tillegg ble det gjort 231 korte intervjuer (miniundersøkelsen) med virksomheter som ikke benyttet noen av de aktuelle IKT-baserte systemene, det vil si litt flere enn det vi i utgangspunktet la opp til.

Vi hadde på forhånd lite kjennskap til hvor vanlig det er at virksomheter i disse bransjene bruker ett eller flere av de seks systemene vi ville undersøke. Dette medførte at

Respons Analyse måtte ringe langt flere enn dem som faktisk benytter slike systemer, for å oppnå målsettingen om 150 fulle intervjuer i hver av bransjene. Tabell 1.1 viser en oversikt over alle som sa seg villig til å bli intervjuet, men hvor drøyt halvparten altså ikke gikk inn i hovedundersøkelsen fordi de ikke hadde noen av de aktuelle systemene. Dersom vi tar med disse i beregningen, samt dem som gikk gjennom det korte spørreskjemaet, ble det gjennomført totalt 1463 intervjuer. Svarprosenten samlet for undersøkelsen er 47,3. Det vil si totalt 1463 gjennomførte intervjuer av 3090 personer som det ble oppnådd kontakt med.

I analysene presenterer vi forskjeller mellom bransjene eller mellom virksomheter etter hvilket av de seks systemene de bruker. Vi kommenterer bare forskjeller som er statistisk signifikante på 5-prosentnivå eller mindre.

Bakgrunnsinformasjon om virksomhetene i surveyen

I tabell 1.2 har vi oppsummert noen kjennetegn ved virksomhetene som har deltatt i undersøkelsen, det vil si virksomheter med ett eller flere IKT-systemer for kontroll og overvåking.

Tabell 1.2 Kjennetegn ved virksomheter som har system for kontroll og overvåking. Prosent.

	Industri (N = 159)	Transport på vei og spedisjon/lager (N = 165)	Finansiering og forsikring (N = 122)	Offentlig administra- sjon – unntatt for- svar, politi, fengsel og sentraladmini- strasjon (N = 166)
Virksomhetens størrelse				
- 10-49 ansatte	65	73	75	48
- 50-199 ansatte	28	22	21	27
- 200 ansatte eller flere	7	5	4	26
Medlem av arbeidsgiverforening	76	70	71	x
Bundet av én eller flere tariffav- taler	70	71	74	x
Del av større virksomhet - for eksempel konsern eller offentlig etat	57	42	55	77
Tillitsvalgte for én eller flere fagforeninger	79	64	75	98

Tabellen viser at i vårt utvalg utgjør virksomheter med mellom ti og 49 ansatte den største gruppen i alle de fire bransjene. Med unntak av offentlig administrasjon utgjør virksomheter med flere enn 200 ansatte en liten andel. I privat sektor er det spurt om virksomheten er medlem av arbeidsgiverforening, og om den er bundet av tariffavtale. Vi ser at flesteparten av virksomhetene tilhører det organiserte arbeidslivet – det vil si at de er medlem av en arbeidsgiverforening, har tariffavtale og har tillitsvalgte i virksomheten. Det er også en betydelig andel innenfor alle de fire bransjene som svarer at de er del av en større virksomhet – for eksempel konsern eller offentlig etat. Andelen er størst innen offentlig administrasjon og minst innen transport og lager. Vi har ikke stilt disse spørsmålene til arbeidsgivere i virksomheter uten IKT-baserte kontroll- og styringssystemer og kan dermed ikke si noe om hvorvidt og eventuelt på hvilken måte virksomhet-

ene i vårt utvalg skiller seg fra populasjonen av alle virksomheter, eller virksomheter uten denne typen tiltak.

Spørreskjemaene finnes i vedlegg 2.

1.4 Gangen i rapporten

Rapporten er i det følgende organisert slik:

I kapittel 2 bruker vi data fra LKU 2013 og tegner et bilde av hvor utbredt ulike teknologiske kontroll- og overvåkingssystemer er i norsk arbeidsliv generelt og innenfor ulike bransjer. Her presenterer vi hva som kjennetegner arbeidsplassene til arbeidstakere som oppgir at de omfattes av denne typen tiltak, det vil si hvor i arbeidslivet denne typen systemer er mer eller mindre vanlig. Vi presenterer også hva som kjennetegner ansatte, og hva som kjennetegner stillingene til dem som har ulike kontroll- og overvåkingssystemer. Endelig ser vi på sammenhengen mellom ulike kontroll- og overvåkingssystemer og andre spørsmål knyttet til arbeidsmiljøet. Dette kapitlet er basert på informasjon fra arbeidstakersiden og gir et bakteppe for analysen av spørreundersøkelsen blant arbeidsgiverne.

I kapittel 3 presenterer og diskuterer vi resultatene fra spørreundersøkelsen blant arbeidsgivere i fire bransjer: offentlig administrasjon, finansiering og forsikring, transport på vei og lager samt industri. Vi starter med en oversikt over hvor utbredt de ulike IKT-baserte kontroll- og styringssystemene er innenfor de ulike bransjene basert på hva arbeidsgiverrepresentantene svarer. Deretter kartlegger vi hvilke begrunnelser arbeidsgiverne oppgir for å bruke de ulike systemene. I dette kapitlet diskuterer vi også spørsmål knyttet til innføringen av systemet – om det er drøftet med tillitsvalgte, og hvorvidt det finnes avtaler eller retningslinjer for bruk av de ulike systemene. Vi ser også på hvilke rutiner virksomhetene har for lagring og sletting av personopplysninger, samt hvem som har tilgang til opplysninger om den enkelte ansatte samlet gjennom disse systemene. Vi tar også for oss spørsmål knyttet til hvilke effekter disse IKT-baserte kontroll- og styringssystemene har ifølge arbeidsgiverne.

Kapittel 4 er avslutningskapitlet. Her oppsummerer vi hovedfunnene i undersøkelsen blant arbeidsgiverne og peker på noen utfordringer når det gjelder IKT-baserte kontroll- og styringssystemer i norsk arbeidsliv – sett på bakgrunn av hva arbeidsgiverne svarer på spørsmålene om rutiner ved innføring, lagring, tilgang og sletting av personinformasjon.

2 Hva sier de ansatte?

På grunnlag av data fra LKU 2013 presenterer vi i dette kapitlet et bilde av hvor utbredt ulike teknologiske kontroll- og overvåkingsformer er i norsk arbeidsliv generelt og innenfor ulike bransjer. Videre beskriver vi hva som kjennetegner arbeidsplassene til arbeidstakere som oppgir å være omfattet av denne typen systemer. Vi ser også på hva som kjennetegner ansatte, og hva som kjennetegner stillingene til dem som har ulike kontroll- og overvåkingssystemer. Endelig ser vi på sammenhengen mellom ulike kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidet og andre spørsmål knyttet til arbeidsmiljøet. Kapitlet gir et bakteppe for spørreundersøkelsen blant arbeidsgiverne som presenteres i neste kapittel.

2.1 Hvor vanlig er ulike kontroll- og overvåkingstiltak?

I LKU 2013 ble det stilt spørsmål om i alt sju ulike kontroll- og overvåkingssystemer, og respondentene ble bedt om å svare på hvorvidt disse brukes for å kontrollere eller overvåke det arbeidet de utfører. De ulike kontroll- og overvåkingssystemene er presentert i tabell 2.1, som også viser hva respondentene svarte.

Tabell 2.1 Utbredelse av ulike kontroll- og overvåkingsformer i norsk arbeidsliv. LKU ansatte. Prosent. N = 7741.

	Ja	Nei	Ikke sikker
Overvåking av telefonsamtaler	3	94	3
Overvåking av din e-post	5	90	5
Overvåking av hvilke internettsider du besøker	11	83	7
Kameraovervåking av de områdene der du arbeider	17	81	1
Mobile kontrollteknologier for å overvåke deg utenfor fast arbeidssted	4	95	1
Fingeravtrykk/ansiktsgjenkjenning eller liknende for adgangskontroll, pålogging eller tidsregistrering	10	90	1
Fastsatte mål og registrering av hvor mye du gjør i hver arbeidsøkt	14	85	1

Totalt oppgir 41 prosent av de spurte at de er omfattet av ett eller flere av disse kontroll- og overvåkingssystemene. Tabell 2.1 viser at de vanligste systemene er kameraovervåking av de områdene hvor arbeidet utføres (16 prosent), og fastsatte mål og registrering av hvor mye den enkelte gjør i hver arbeidsøkt (14 prosent). 11 prosent svarer at hvilke internettsider de besøker, blir overvåket, mens 10 prosent svarer at biometriske verktøy som fingeravtrykk eller ansiktsgjenkjenning brukes for adgangskontroll, pålogging eller

tidsregistrering. Det er kanskje litt overraskende at én av ti oppgir at de har biometriske verktøy da denne teknologien er relativt ny. I tabell 2.2 ser vi imidlertid at andelen med biometriske systemer er størst innenfor de bransjene hvor vi vil anta at biometrisk gjenkjenningsteknologi for pålogging blir innført. Bransjene hvor størst andel oppgir at de har dette, er transport og lagring, finansiering og forsikring samt offentlig administrasjon. Vi ser at de øvrige kontroll- og overvåkingssystemene er mindre vanlige i norsk arbeidsliv sett under ett – andelen som oppgir disse, er mellom 3 og 5 prosent.

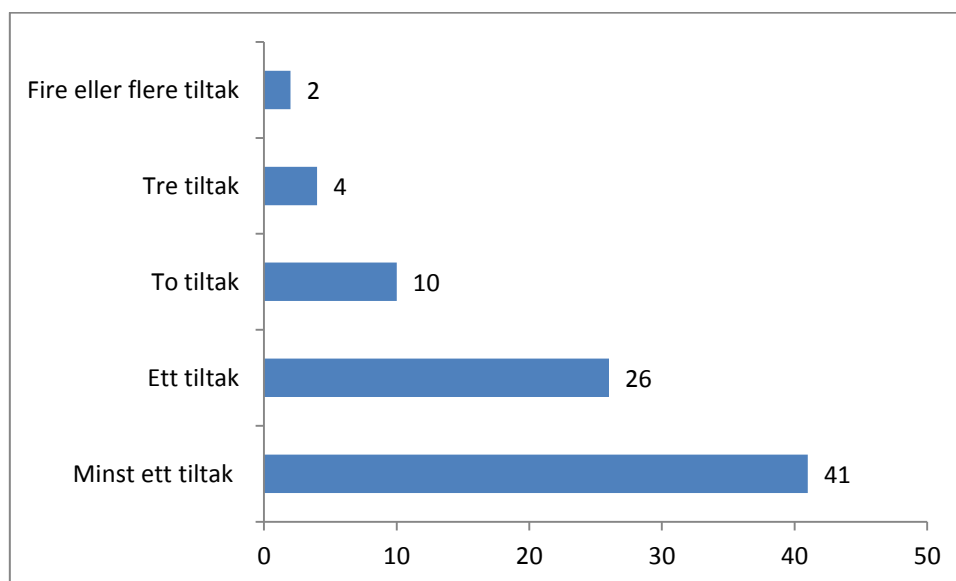
Det er også interessant å se at en del svarer «ikke sikker» på spørsmålene om overvåking av e-post og internettbruk. E-post og hvilke nettsider som besøkes, kan overvåkes og kontrolleres uten at ansatte er klar over det, og det er derfor ikke overraskende at en del svarer «ikke sikker» her sammenliknet med de andre tiltakene, som ofte vil være mer synlige.

Det er forskjeller mellom sektorene når det gjelder bruk av de ulike systemene (tabell 2.1). Den største andelen som svarer at de har minst ett av de nevnte systemene, finner vi blant ansatte i statlig virksomhet (47 prosent). Blant ansatte i privat sektor svarer 40 prosent at de har minst ett av de aktuelle systemene, mens i kommunal sektor er andelen som svarer dette, 29 prosent.

Ett eller flere systemer?

Totalt svarer 41 prosent at de har minst ett av de sju kontroll- og overvåkingssystemene det er spurt om. Av disse oppgir 26 prosent kun ett, 10 prosent oppgir to, 4 prosent oppgir tre, mens 2 prosent oppgir at de har fire eller flere av de totalt sju systemene.

Figur 2.1 Antall kontroll- og overvåkingstiltak per ansatt. Prosent. N = 7741.



Omfanget av ulike kontroll- og overvåkingssystemer etter bransje

Det er forskjeller mellom bransjer når det gjelder bruk av disse ulike kontroll- og overvåkingssystemene. I tabell 2.2 har vi laget en oversikt som viser hvor stor andel av ansatte i hver bransje som svarer at de er omfattet av de ulike systemene. Mens tabell 2.1 ga et inntrykk av at overvåking av telefonsamtaler, overvåking av e-post og mobile kontrollteknologier var lite utbredt, viser tabell 2.2 at overvåking av telefonsamtaler og av e-post er ganske vanlig innenfor finansierings- og forsikringsvirksomhet, mens mobile kontrollteknologier er vanlig i bransjer hvor ansatte utfører arbeidsoppgaver utenfor fast arbeidssted, som transport og lagring og bygg, anlegg, elektrisitet og kraft. Vi ser også at kameraovervåking er svært vanlig i detaljhandel samt transport og lagring. I neste avsnitt har vi gruppert de ulike formene for kontroll og overvåking i tre hovedgrupper for å gjøre framstillingen noe enklere.

Tabell 2.2 Andel som har ulike former for kontroll og overvåking, etter bransje. Flere svar mulig. Prosent. N = 7741.

	Telefonsamtaler	E-post	Internettider	Kameraovervåking	Mobile kontrollteknologier	Fingeravtrykk/ansiktsgjenkjenning	Fastsatte mål og registrering
Total	3	5	11	17	4	10	14
Jordbruk, skogbruk og fiske	0	1	3	13	7	0	7
Industri, olje, bergverk	2	7	15	23	3	11	17
Bygg, anlegg, el og kraft	3	2	3	15	17	8	13
Engroshandel	1	5	8	16	4	9	13
Detaljhandel	3	3	11	39	1	8	17
Transport og lagring	5	5	10	32	13	13	24
Overnattings- og serveringsvirksomhet	2	2	7	23	1	11	11
Informasjon og kommunikasjon	2	3	7	8	1	9	18
Finansierings- og forsikringsvirksomhet	15	14	24	25	2	19	19
Forretningsmessig tjenesteyting og fast eiendom	8	8	10	26	7	11	22
Faglig, vitenskapelig og teknisk tjenesteyting	1	3	7	8	1	9	22
Offentlig administrasjon	5	7	15	19	6	17	12
Undervisning	1	3	7	5	0	5	7
Helsetjenester	4	6	17	14	3	10	11
Sosialtjenester	1	4	11	5	1	6	9
Kultur og annen tjenesteyting	2	1	4	14	0	8	10

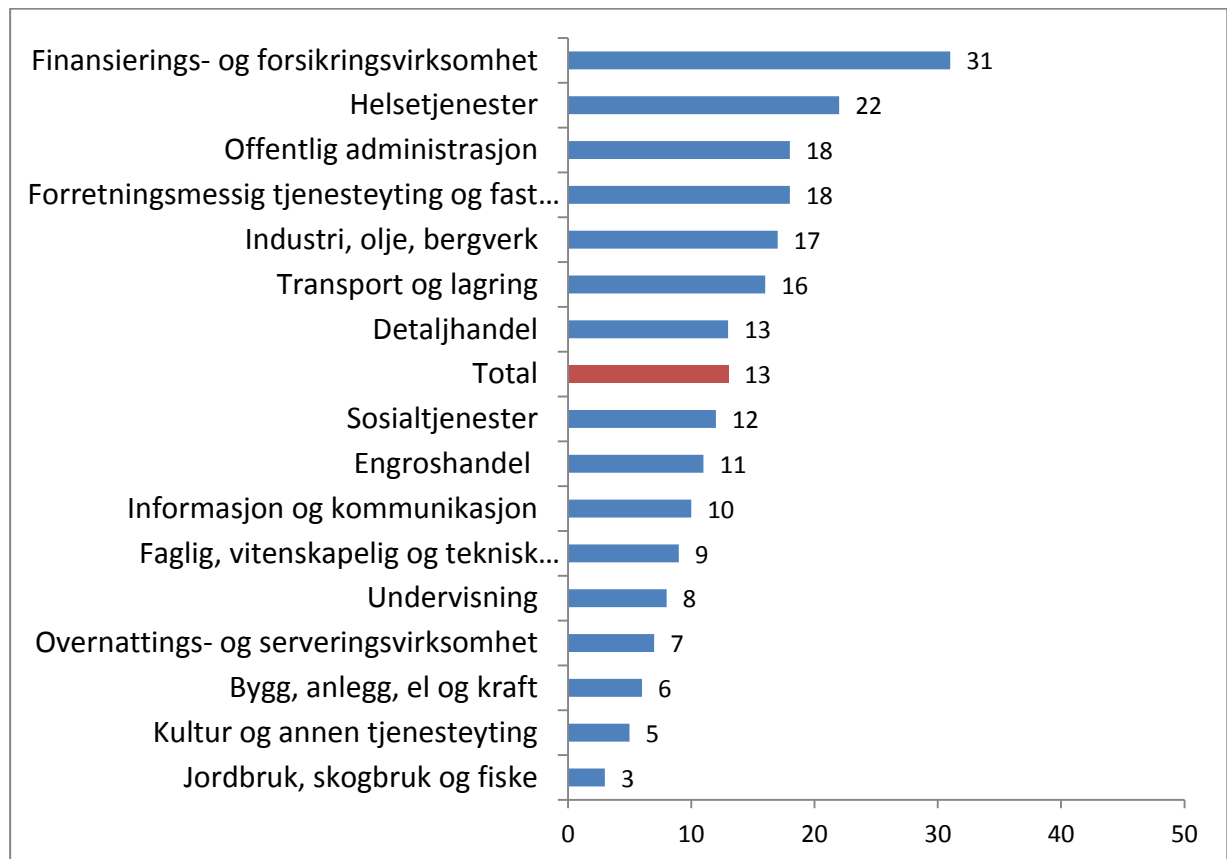
2.2 Tre hovedformer av kontroll og overvåking

Med utgangspunkt i hva som kontrolleres, har vi valgt å gruppere de sju ulike systemene i tre hovedkategorier, som brukes i de videre analysene. Den første gruppen har vi kalt *kontroll med kommunikasjon*. Denne inneholder følgende systemer: overvåking av telefonsamtaler, overvåking av e-post og overvåking av hvilke internettsider du besøker. Den andre gruppen har vi kalt *kontroll med arbeidet*, det vil si kontroll knyttet til selve arbeidsutførelsen og resultatoppnåelse. Denne gruppen inneholder følgende systemer: mobile kontrollteknologier for å overvåke deg utenfor fast arbeidssted, fingeravtrykk/ansiktsgjenkjenning eller liknende for adgangskontroll, pålogging eller tidsregistrering, fastsatte mål og registrering av hvor mye du gjør i hver arbeidsøkt. Den tredje kategorien består bare av kameraovervåking av de områdene der du arbeider. Vi har valgt å beholde kameraovervåking som en egen kategori på grunn av den særstillingen dette kontrolltiltaket har i personopplysningsloven, hvor det er gitt supplerende bestemmelser. Det kan være flere innvendinger mot å gjøre en slik inndeling av de ulike kontroll- og overvåkingssystemene i tre hovedgrupper. En innvending kan være at det ligger ulike formål eller hensikter bak de ulike systemene. En annen innvending kan være at teknologien har ulike bruksområder, og at det også er forskjeller i hva som registreres av opplysninger. Det kan dermed være store variasjoner i graden av kontroll og overvåking av ansatte sett i et personvernsperspektiv. Vi har likevel funnet det nødvendig å gruppere systemene i bredere kategorier og har tatt utgangspunkt i hva kontrollen er rettet inn mot – om det er arbeidsutførelsen og resultatene i arbeidet, eller om det er ulike former for kommunikasjon i forbindelse med arbeidet.

I de følgende analysene av LKU 2013 er det denne hovedinndelingen av kontroll- og overvåkingssystemer vi legger til grunn.

Kontroll med kommunikasjon

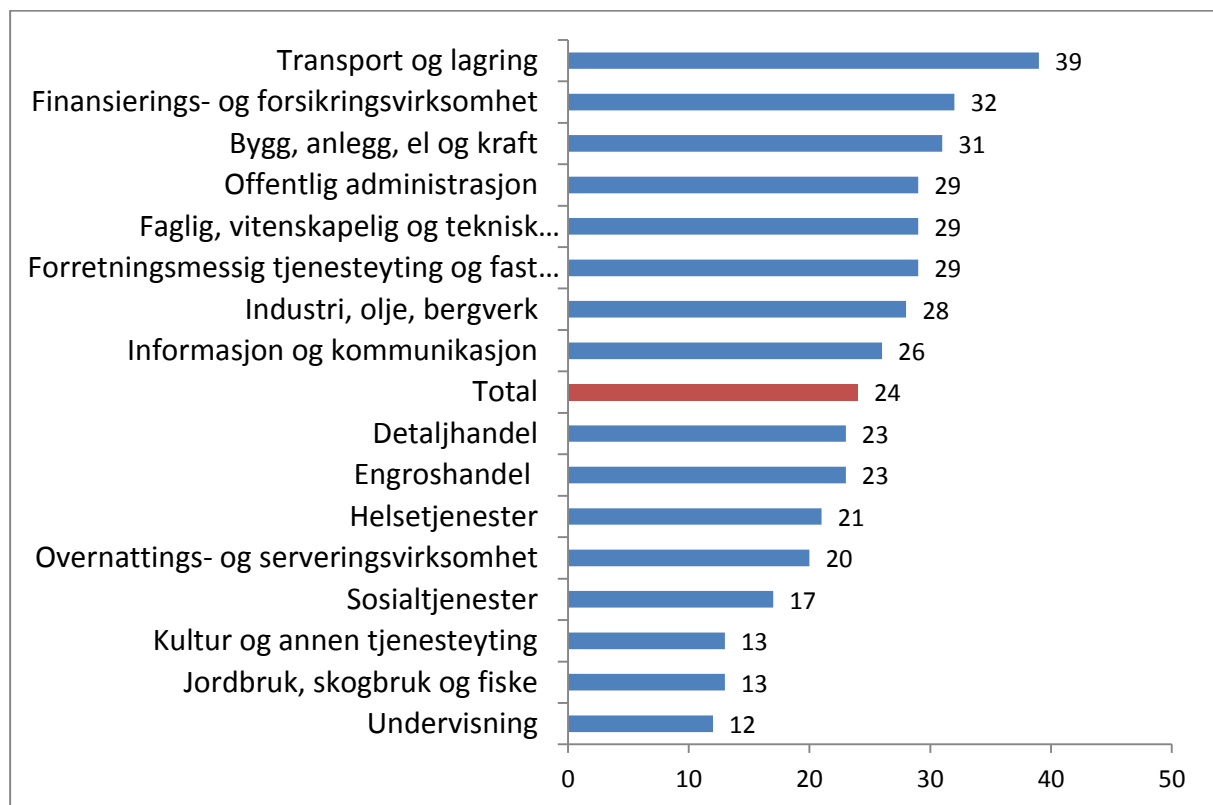
Figur 2.2 Kontroll med kommunikasjon, totalt og etter bransje. Prosent. N = 7741.



Figur 2.2 viser andelen i de ulike bransjene som svarer at de har kontroll med kommunikasjon (e-post, Internett og/eller telefonsamtaler) – totalt er det 13 prosent som svarer at de har kontroll med kommunikasjon. På topp med størst andel ligger finansierings- og forsikringsvirksomhet, helsetjenester, offentlig administrasjon, forretningsmessig tjenesteyting og fast eiendom (det vil blant annet si vakt og renhold) – men som vi ser, er det ikke stor avstand til de neste på listen. På bunn med minst andel finner vi bransjer hvor ansatte typisk ikke jobber på kontor, som jordbruk, skogbruk og fiske, kultur og annen tjenesteyting samt bygg, anlegg, elektrisitet og kraft.

Kontroll med arbeidet

Figur 2.3 Kontroll med arbeidet, totalt og etter bransje. Prosent. N = 7741.



Kontroll med arbeidet omfatter systemer for å kontrollere og overvåke arbeidsprosess og/eller resultatet av arbeidet. Totalt svarer 24 prosent at de har dette. Som vi ser i figur 2.3, er dette mest utbredt i bransjene transport og lagring, finansierings- og forsikringsvirksomhet samt bygg, anlegg, elektrisitet og kraft – men også her ser vi at det er kort avstand ned til de neste på listen. I bunn med lavest andel som oppgir at de har noen form for elektronisk kontroll med arbeidet, finner vi ansatte innen undervisning, jordbruk, skogbruk og fiske samt kultur og annen tjenesteyting.

Kameraovervåking av arbeidet

Figur 2.4 Kameraovervåking av arbeidet, totalt og etter bransje. Prosent. N = 7741.



Totalt 17 prosent svarer at de har kameraovervåking av arbeidet. Slik overvåking er mest utbredt i bransjene detaljhandel, transport og lagring, forretningsmessig tjenesteyting og fast eiendom samt finansierings- og forsikringsvirksomhet. Også her ser vi at det ikke er lang avstand ned til de neste bransjene på listen. Samtidig ser vi at andelen som oppgir at de har kameraovervåking av arbeidet, er lav innenfor bransjene sosialtjenester, undervisning, informasjon og kommunikasjon samt faglig, vitenskapelig og teknisk tjenesteyting.

Hva kjennetegner virksomhetene?

I tabell 2.3 viser vi sammenhenger mellom de tre hovedformene for kontroll- og overvåkingstiltak og ulike kjennetegn ved virksomhetene de ansatte jobber i. Tabellen viser andelen ansatte med de aktuelle kontrollsystemene etter hvilken type virksomhet de jobber i.

Når det gjelder sektor, ser vi at andelen som har systemer for kontroll med kommunikasjon i arbeidet, er størst i statlige virksomheter. Andelen ansatte med systemer for kontroll av arbeidsutførelse eller -prestasjoner er like stor i privat og statlig sektor – det

samme gjelder bruk av kameraovervåking. Samtidig ser vi at kontroll med arbeidet og kameraovervåking er mindre vanlig i kommunal sektor.

Videre ser vi at kontroll- og overvåkingstiltak er mest vanlig blant ansatte i større virksomheter. Det å jobbe i en virksomhet med partsbaserte ordninger, som tariffavtale, tillitsvalgte, verneombud og AMU, øker sannsynligheten for at en arbeidstaker omfattes av systemer for å kontrollere arbeidet. Samtidig vet vi at tariffavtale og partsbaserte ordninger er mest vanlig i større virksomheter.

Tabell 2.3 Forekomst av kontroll- og overvåkingssystemer etter kjennetegn ved virksomhetene. Prosent. N = 7741.

Kjennetegn ved virksomheten	Kontroll med kommunikasjon	Kontroll med arbeidet	Kameraovervåking
Total	13	24	17
Sektor			
- privat	12	27	20
- kommunal/fylkeskommunal	12	16	7
- statlig	20	27	20
Virksomhetens størrelse			
- 1-10 ansatte	8	19	13
- 11-19 ansatte	9	23	17
- 20-49 ansatte	13	21	13
- 50-99 ansatte	13	28	18
- 100-199 ansatte	15	31	19
- 200-499 ansatte	15	31	21
- 500 og flere ansatte	23	28	26
Har tariffavtale	15	25	19
Tillitsvalgte på arbeidsplassen	15	25	19
Har verneombud på arbeidsplassen	15	26	18
Har AMU i virksomheten	17	27	20

Hva kjennetegner ansatte?

I tabell 2.4 viser vi sammenhenger mellom de tre hovedformene for kontroll- og overvåkingssystemer og ulike kjennetegn ved ansatte.

Vi ser at menn i større grad er omfattet av elektroniske kontrolltiltak rettet mot arbeidet og kameraovervåking enn det kvinner er. Tilsvarende ser vi at de med lavere utdanning i større grad er omfattet av kontrolltiltak rettet mot arbeidet og kameraovervåking enn de med høyere utdanning. Når det gjelder kontroll med kommunikasjon, er dette tiltak som først og fremst er aktuelle for ansatte i en kontorjobb. I tabellen ser vi at det er størst andel blant ansatte med utdanning på videregående skolenivå og lavere grad fra universitet og høyskole som har en jobb hvor arbeidsgiver kontrollerer og overvåker kommunikasjon i form av telefon, e-post eller internettsider. Kontroll- og overvåkingstiltak rettet mot arbeidet og kameraovervåking er mer vanlig blant yngre enn blant eldre arbeidstakere. I figur 2.4 så vi at kameraovervåking er mest utbredt i detaljhandel, en bransje som sysselsetter mange unge, og som kan være en forklaring på den høyere andelen unge med kameraovervåking. Kontroll med kommunikasjon er som nevnt først og fremst rettet mot kontorarbeid, og med unntak av de eldste er det liten forskjell mellom aldersgruppene når det gjelder dette.

Tabell 2.4 Forekomst av kontroll- og overvåkingssystemer etter kjennetegn ved ansatte. Prosent. N = 7741.

Kjennetegn ved ansatte	Kontroll med kommunikasjon	Kontroll med arbeidet	Kameraovervåking
Total	13	24	17
Kjønn			
- kvinne	14	21	14
- mann	13	28	21
Utdanning			
- grunnskole	10	27	23
- videregående skole	14	27	21
- universitet og høyskole, lavere grad	15	21	11
- universitet og høyskole, høyere grad	12	21	10
Alder			
- under 25 år	14	29	29
- 25 til 29 år	17	29	21
- 30 til 39 år	15	24	16
- 40 til 49 år	14	25	17
- 50 til 69 år	10	21	14

Hva kjennetegner stillingene?

I tabell 2.5 viser vi sammenhenger mellom de tre hovedformene for kontroll- og overvåkingssystemer og ulike kjennetegn ved stillingen.

Her ser vi at den største andelen som har de ulike kontroll- og overvåkingstiltakene, finnes blant ansatte som har et fastlønnssystem. Videre ser vi at ansatte både med og uten lederstilling er omfattet av de ulike kontroll- og overvåkingssystemene i jobben. Lavest andel finner vi blant dem som har en topplederstilling, men også blant disse er det en viss andel som har minst ett av de kontroll- og overvåkingstiltakene det er spørsmål om. Kontroll rettet mot arbeidsinnsats eller -resultat er den hovedkategorien som en størst andel blant toppsjefene svarer at de er omfattet av.

Med unntak av kameraovervåking er det en større andel blant heltidsansatte som svarer at de har systemer for kontroll med kommunikasjon eller med arbeidet, enn det er blant deltidsansatte. I varehandel hvor kameraovervåking er mest brukt (jf. figur 2.4), er det også et stort innslag av deltidsansatte. Dette kan være en forklaring på den høyere andelen med kameraovervåking blant deltidsansatte.

Tabell 2.5 Forekomst av kontroll- og overvåkingssystemer etter kjennetegn ved stillingen. Prosent. N = 7741.

Kjennetegn ved stillingen	Kontroll med kommunikasjon	Kontroll med arbeidet	Kameraovervåking
Total	13	24	17
Lønssystem			
- fastlønn	16	27	19
- variabel lønn	13	24	17
- annet	3	22	16
Lederstilling			
- toppleder	8	16	8
- mellomleder	16	24	19
- annen leder med personalansvar	16	25	23
- annen leder uten personalansvar	14	26	19
- ikke leder	13	25	18
Heltid	14	26	17
Deltid	11	20	20
Fast	14	25	17
Midlertidig	12	23	19

2.3 Hva er arbeidsmiljøkonsekvensene?

Problemstillinger knyttet til arbeidsmiljøkonsekvenser av økt bruk av IKT-baserte kontroll- og overvåkingssystemer som i større grad enn tidligere kontrollformer er rettet mot den enkelte ansatte, har vært diskutert i deler av faglitteraturen (se for eksempel Ball 2010; Gallie 2007; D'Urso 2006). Det har også vært tema i empiriske studier fra ulike deler av norsk arbeidsliv (Bråten 2010; Bråten & Tranvik 2012; Tranvik 2013). I norsk lovgivning er koblingen mellom personvern og arbeidsmiljø tematisert gjennom arbeidsmiljølovens regler om innføring og bruk av kontrolltiltak i virksomhetene (kapittel 9). Det er derfor en nær sammenheng mellom de ansattes personvern og de arbeidsmiljøfaktorer, for eksempel tekniske systemløsninger, som omgir og påvirker det arbeidet som utføres (Johansen & Stueland 2011; Bing 2009). Studier som har tatt for seg arbeidsmiljørelaterte problemstillinger knyttet til kontroll og overvåking, har for det meste vært konsentrert om call-sentre. Forekomsten av stress og stressrelaterte lidelser som følge av økt overvåking og kontroll er et tema som særlig har vært belyst i disse studiene (for eksempel Ball 2010; Sewell et al. 2012). I studier av feltteknologi / mobile kontrollteknologier konkluderes det med at dette bidrar til å svekke de ansattes personvern ved at feltteknologi gir ledelsen kontroll med opplysninger om individuelle arbeidsforhold som den tidligere ikke hadde systematisk tilgang til, mens arbeidsmiljøkonsekvensene – som mindre selvstendighet i jobben, økt mistriivsel eller lavere jobbmotivasjon – forstås som mer usikre (Tranvik & Bråten 2015). Arbeidsmiljøkonsekvensene av ulike IKT-

baserte kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet er et tema det generelt finnes lite forskningsbasert kunnskap om.

Levekårsundersøkelsen inneholder en rekke spørsmål relatert til arbeidsmiljø som kan bidra til å kaste lys over hvordan ulike kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet påvirker arbeidsmiljøet. I LKU er både fysiske og kjemiske, organisatoriske og psykososiale sider ved arbeidsmiljøet kartlagt gjennom en stor mengde spørsmål. Spørsmålene er stilt på bakgrunn av innspill fra flere ulike forskningsmiljøer og faginstanser, og det er store variasjoner både når det gjelder utformingen av spørsmålene, og ikke minst når det gjelder svaralternativer. Ingen av spørsmålene om arbeidsmiljø er knyttet direkte til spørsmålene om hvorvidt man har ulike kontroll- og overvåkingssystemer rettet mot arbeidet, og følgelig er det vanskelig å knytte de ulike arbeidsmiljøspørsmålene til disse spørsmålene. Spørsmålenes ulike formulering og svaralternativer gjør det dessuten vanskelig å slå dem sammen i indekser. Vi ønsket likevel å se på sammenhengen mellom de ulike kontroll- og overvåkingssystemene og ulike spørsmål om arbeidsmiljø i bred forstand. Vi har derfor gjennomført enkle (bivariate) analyser av spørsmålene om ulike kontroll- og overvåkingssystemer rettet mot arbeidet / den ansatte og ulike spørsmål knyttet til arbeidssituasjonen og arbeidsmiljøet i bred forstand. Vi har gruppert spørsmålene etter tema og kommenterer der hvor vi finner signifikante forskjeller i svarene fra dem som har ulike kontroll- og overvåkingssystemer, og dem som ikke har slike systemer. Vi må imidlertid understreke at årsaksretningen i noen tilfeller kan være uklar – om slike systemer innføres på arbeidsplasser med mye misnøye blant de ansatte, eller om misnøyen blant de ansatte oppstår som følge av at det brukes slike systemer for å kontrollere og overvåke arbeidet. Denne gjennomgangen er først og fremst ment som et bakteppe for utforming av spørsmål i arbeidsgiverundersøkelsen og for å gi en bedre fortolkningsramme for svarene fra arbeidsgiverne – som er presentert i kapittel 3. Framstillingen i de påfølgende avsnittene har vi valgt å gjøre enklest mulig ved at resultatene presenteres i tabeller. Tabellrutene er markert med tegnene minus, pluss eller null (–, +, 0) for å vise forskjeller mellom ansatte som har hvert av de tre hovedformene av kontrollsystemer og ansatte som ikke har det angjeldende systemet. Tabellene (2.6–2.10) gir en svært forenklet framstilling av svarene på en rekke av spørsmålene som handler om arbeidsmiljøet i LKU 2013. Analyseresultatene som ligger til grunn for disse tabellene, finnes i vedlegg 1. Resultatene er signifikanstestet ved hjelp av kjiqvadrattest på uvektet materiale.

Et minustegn (–) indikerer at de som har de ulike kontroll- og overvåkingssystemene, svarer mer signifikant negativt på ulike spørsmål om arbeidsmiljøet enn ansatte som ikke har slike systemer. To minustegn (--) indikerer at forskjellen mellom dem som har slike systemer, og dem som ikke har, er signifikant, og at forskjellen er på 5 prosentpoeng eller mer. 0 indikerer at det ikke er noen signifikant forskjell i svarene fra dem som har og dem som ikke har slike systemer. Et plusstegn (+) viser at de som har de ulike kontroll- og overvåkingssystemene, svarer signifikant mer positivt på ulike spørsmål om arbeidsmiljøet enn ansatte som ikke har slike systemer. Og to plusstegn (++) indikerer at forskjellen mellom dem som har slike systemer, og dem som ikke har, er på 5 prosentpoeng eller mer, altså at andelen som stiller seg positive til spørsmålet, er minst

5 prosentpoeng høyere blant dem som har ulike kontrollsystemer, enn blant ansatte som ikke har slike systemer.

Forhold til ledelsen

I LKU 2013 er det stilt en rekke spørsmål om forholdet til ledelsen. Vi har systematisert hvordan ansatte med ulike kontroll- og overvåkingssystemer vurderer disse sammenliknet med ansatte som ikke har disse systemene. Svarene er oppsummert i tabell 2.6, mens tabellene som viser svarene i prosenter, finnes i vedlegg 1.

Tabell 2.6 Vurderinger av spørsmål om ledelse.

	Kontroll med kommunikasjon	Kontroll med arbeidet	Kameraovervåking
Nærmeste sjef behandler ansatte med tillit/respekt	-	0	0
Får støtte/hjelp i arbeidet fra nærmeste sjef	-	-	0
Nærmeste sjef behandler ansatte rettferdig og upartisk	-	-	-
Arbeidsresultatene blir verdsatt av nærmeste sjef	-	0	0
Synspunkter på arbeidsforholdene blir tatt hensyn til	--	-	-
Tilbakemelding fra overordnede på hvordan jobben er utført	0	0	0
Møter uvilje hos sjefer hvis kritiske synspunkter	++	++	0
Dårlige forhold mellom ledelse og ansatte	++	++	++
Ubehagelige konflikter med overordnede	+	+	+

Generelt ser vi at ansatte med ulike kontroll- og overvåkingssystemer er mer negative til spørsmål om ledelse enn ansatte som ikke har det angjeldende systemet. Rutene markert med pluss-tegn (+) indikerer at de oftere enn andre svarer at de møter uvilje hos sjefer hvis de har kritiske synspunkter, at forholdet mellom ledelse og ansatte er dårlig, og at de har opplevd ubehagelige konflikter med overordnede. De som har kontroll med kommunikasjonen, er særlig negative til påstanden om at ledelsen tar hensyn til synspunkter på arbeidsforholdene. Ansatte på arbeidsplasser hvor ledelsen har systemer for kontroll med kommunikasjon eller systemer for kontroll med arbeidet, svarer i betydelig større grad enn andre at de møter uvilje hos sjefene hvis de kommer med kritiske synspunkter. Videre ser vi at ansatte med disse kontroll- og overvåkingssystemene i betydelig

større grad enn ansatte uten de aktuelle systemene opplever at forholdet mellom ledelse og ansatte er dårlig. De opplever også oftere ubehagelige konflikter med overordnede enn ansatte uten disse kontroll- og overvåkingssystemene. Analysene gir imidlertid ikke svar på om det høyere konfliktnivået skyldes bruk av disse systemene, eller om man har innført slike systemer på arbeidsplasser som i utgangspunktet var mer konfliktfylte.

Motivasjon, engasjement og trivsel

I tabell 2.7 har vi samlet vurderingene av spørsmål knyttet til motivasjon, engasjement og trivsel. Tabellen gir en forenklet framstilling av svarene som finnes i vedlegg 1.

Tabell 2.7 Vurderinger av spørsmål om motivasjon, engasjement og trivsel.

Motivasjon/engasjement/trivsel	Kontroll med kommunikasjon	Kontroll med arbeidet	Kameraovervåking
Motivert/engasjert i arbeidet ditt	-	-	-
Tilhørighet til bedriften/virksomheten	-	-	--
Mulighet for forfremmelse/karriereutvikling	++	+	+
Hvor fornøyd med jobben	-	-	-

Svarene i tabell 2.7 viser at ansatte med disse ulike kontrollsystemene er mer optimistiske når det gjelder muligheter for forfremmelse/karriereutvikling enn ansatte som ikke har det aktuelle systemet. Dette kan ha sammenheng med at kontroll med kommunikasjon og med arbeidet særlig er utbredt i bransjen finansiering og forsikring (jf. figur 2.2 og 2.3) – hvor karrieresystemer bygget etter «trappetrinnsprinsippet» er vanlig. Det vil si at ansatte er inne i et nokså fastlagt karriereløp, og hvor planene for forfremmelse eller opprykk er godt kjent. For øvrig går det fram av tabellen at de som omfattes av disse systemene, er mer negative når det gjelder spørsmål om motivasjon, engasjement og trivsel enn ansatte som ikke har de aktuelle formene for kontroll og overvåking. I tabell 2.7 ser vi at det generelt er få store forskjeller⁵ mellom dem som har de ulike kontroll- og overvåkingssystemene, og dem som ikke har det, når det gjelder vurderingene av spørsmålene om motivasjon, engasjement og trivsel i arbeidet.

Innflytelse og selvbestemmelse

LKU har også en rekke spørsmål om innflytelse på egen arbeidssituasjon og selvbestemmelse i arbeidet. I tabell 2.8 presenterer vi hvordan ansatte med ulike kontroll- og overvåkingssystemer svarer på disse spørsmålene sammenliknet med ansatte som ikke har det aktuelle systemet.

⁵ «Store forskjeller» har vi definert som forskjeller på 5 prosentpoeng eller mer.

Tabell 2.8 Vurderinger av spørsmål om innflytelse og selvbestemmelse.

Innflytelse/selvbestemmelse i arbeidet	Kontroll med kommunikasjon	Kontroll med arbeidet	Kameraovervåking
Selv bestemme tidspunkt for pauser fra arbeidet	-	-	-
Selv bestemme hvilke oppgaver du skal få	-	--	--
Selv bestemme hvordan du skal gjøre arbeidet	-	-	--
Selv bestemme arbeidstempo	--	-	-
Påvirke beslutninger som er viktige for eget arbeid	-	-	--
Får info om viktige beslutninger	--	--	--

Også når det gjelder spørsmål om innflytelse og selvbestemmelse i arbeidet, ser vi at de som har ulike kontroll- og overvåkingssystemer rettet mot arbeidet, generelt er mer negative enn de som ikke har slike systemer. Særlig gjelder dette spørsmålet om hvorvidt man selv kan bestemme hvilke oppgaver man skal få, blant dem som har kontroll med arbeidet, og dem som har kameraovervåking av arbeidet. De som har kontroll med kommunikasjon, er betydelig mer negative til spørsmålet om hvorvidt de selv kan bestemme arbeidstempo, mens de som har kameraovervåking, i større grad er negative til spørsmålet om hvorvidt de selv kan bestemme hvordan arbeidet skal gjøres, og til mulighetene for å påvirke beslutninger som er viktige for eget arbeid. Ansatte som kontrolleres – uavhengig av hvilket kontrollsystem – er betydelig mer negative i vurderingen av om de får informasjon om viktige beslutninger, enn de som ikke har disse kontrollsystemene rettet mot eget arbeid.

Intensitet og tidspress i arbeidet

Forskning på call-sentre har blant annet vært opptatt av hvordan intensiv overvåking i arbeidet bidrar til økt tidspress og stress blant de ansatte (Ball 2010; Sewell et al. 2012). LKU inneholder flere spørsmål om opplevelser av intensitet og tidspress i arbeidet. I tabell 2.9 presenterer vi hvordan ansatte med ulike kontroll- og overvåkingssystemer vurderer disse spørsmålene knyttet til egen arbeidssituasjon sammenliknet med ansatte som ikke har de aktuelle systemene.

Tabell 2.9 Vurderinger av spørsmål om intensitet og tidspress.

Intensitet/tidspress i arbeidet	Kontroll med kommunikasjon	Kontroll med arbeidet	Kameraovervåking
Nødvendig å arbeide i et høyt tempo	++	++	+
Hvor ofte for mye å gjøre	+	+	0
Mye å gjøre – sløyfe lunsjen / jobbe ekstra	++	+	0
Tid til å utføre jobben på en skikkelig måte	--	-	0

På spørsmålene om intensitet og tidspress i arbeidet ser vi i tabell 2.9 at ansatte med ulike kontroll- og overvåkingssystemer i større grad oppgir å ha en hektisk arbeidsdag enn ansatte uten disse systemene. Særlig gjelder det spørsmålene om det er nødvendig å arbeide i et høyt tempo, og om det er så mye å gjøre at man må sløyfe lunsjen / jobbe ekstra. Dette kan være direkte påvirket av kontroll- og overvåkingssystemene, men kan også skyldes andre forhold ved arbeidet eller ved måten arbeidet er organisert på, eller at slike systemer tas i bruk på arbeidsplasser der det vurderes som viktig å holde høyt tempo. Vi ser at ansatte med kameraovervåking ikke skiller seg vesentlig fra øvrige ansatte på tre av fire spørsmål om intensitet og tidspress i arbeidet.

Sikkerhet og risiko for skade på jobb

Ulike former for kontroll og overvåking av arbeidet kan også være tiltak for økt sikkerhet blant ansatte som utfører risikoutsatte arbeidsoppgaver. I undersøkelsen Fafo gjennomførte i 2010, var det en overraskende stor andel blant norske arbeidstakere som la vekt på trygghetsaspektet i relasjonen til kunder og klienter i vurderingen av virksomhetenes bruk av ulike teknologibaserte kontroll- og overvåkingssystemer (Bråten 2010). Bildet som ble tegnet i 2010, var imidlertid ikke entydig positivt, det var også en god del (nærmere én av tre) arbeidstakere som var uenig i at virksomhetens overvåkingssystem bidro til økt trygghet i arbeidet. I tabell 2.10 presenterer vi et knippe spørsmål knyttet til risiko og voldelige hendelser i jobbsituasjon, og hvordan ansatte med ulike kontroll- og overvåkingssystemer svarer sammenliknet med ansatte som ikke har slike systemer.

Tabell 2.10 Vurderinger av spørsmål om sikkerhet og risiko for skade.

Sikkerhet/risiko for skade på jobb	Kontroll med kommunikasjon	Kontroll med arbeidet	Kameraovervåking
Utsatt for vold på arbeidsplassen siste 12 md.	+	0	0
Utsatt for trussel på arbeidsplassen siste 12 md.	++	+	+
Risiko for arbeidsulykker	0	++	++
Arbeider alene uten kolleger i nærheten	-	+	-

I tabell 2.10 ser vi at ansatte som har ulike kontroll- og overvåkingssystemer på jobb, oftere svarer at de er utsatt for vold og trusler i arbeidet, og at de har større risiko for arbeidsulykker enn ansatte som ikke har de ulike systemene. Blant dem som har systemer for kontroll med kommunikasjon, ser vi at en vesentlig større andel svarer at de har vært utsatt for trussel på arbeidsplassen siste tolv måneder. Det er også en vesentlig større andel blant dem som har systemer for kontroll med arbeidet, og blant dem som har kameraovervåking, som svarer at risikoen for å bli utsatt for arbeidsulykker er stor, enn det er blant dem som ikke har disse systemene. I figur 2.3 og 2.4 så vi at systemer for kontroll med arbeidet og kameraovervåking var utbredt i risikoutsatte bransjer som transport og lagring, bygg og anlegg, elektrisitet og kraft samt industri, olje og bergverk. Kontroll med kommunikasjon var utbredt i bransjer hvor man jobber tett på klienter og

pasienter, som helsetjenester og offentlig administrasjon (som blant annet omfatter NAV) (jf. figur 2.2). Dette bidrar til å støtte en hypotese om at kontroll- og overvåkingstiltak på arbeidsplassen i mange tilfeller dreier seg om ordninger som skal bidra til å øke ansattes sikkerhet, eller der det er viktig å dokumentere kommunikasjonen og hva som blir avtalt.

Arbeidsmiljøspørsmålene oppsummert

Innledningsvis la vi vekt på at arbeidsmiljøkonsekvenser av ulike IKT-baserte kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet er et tema hvor det finnes lite forskningsbasert kunnskap, og at de studiene hvor dette spørsmålet er diskutert, gir litt tvetydige svar. Analysene av ulike spørsmål knyttet til arbeidsmiljøet i LKU slik vi har presentert dem i tabell 2.6 til 2.10, er heller ikke egnet til å gi fullgode svar på spørsmål omkring arbeidsmiljøkonsekvenser av ulike elektroniske kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet. Slike enkle analyser av spørsmål relatert til ulike sider ved arbeidsmiljøet gir likevel informasjon om i hvilken grad ansatte som har disse ulike kontroll- og overvåkingssystemene på arbeidsplassen, svarer annerledes enn de som ikke har de aktuelle systemene. Dette kan igjen gi oss noen indikasjoner på hvordan arbeidsmiljøet varierer mellom virksomhetene etter om de benytter ulike elektroniske systemer for å kontrollere og overvåke ansatte eller ikke. Analysene gir imidlertid ikke svar på om disse forskjellene skyldes bruken av kontroll- og overvåkingssystemer, eller om de skyldes andre trekk ved ansatte eller trekk ved virksomhetene eller bransjene hvor de jobber.

Med disse forbeholdene vil vi likevel oppsummere med at analysene av LKU-data gir indikasjoner på at ansatte som blir kontrollert og overvåket i arbeidet, har et mer negativt forhold til ledelsen enn øvrige ansatte. De er i mindre grad motivert og engasjert, og de er mindre fornøyd med jobben enn øvrige ansatte. De opplever mindre innflytelse og selvbestemmelse, men større intensitet og tidspress i arbeidet enn ansatte som ikke har slike systemer. Ansatte med kontroll og overvåking av arbeidet opplever dessuten større risiko for skade og er oftere utsatt for vold og trusler enn ansatte som ikke har slike systemer. I disse tilfellene kan kontroll- og overvåkingssystemene være tiltak for å øke ansattes sikkerhet i arbeidet.

2.4 Oppsummering

Dette kapitlet er basert på analyser av spørsmålene om kontroll- og overvåkingssystemer som ble stilt i LKU 2013. Kapitlet gir et bakteppe for spørreundersøkelsen blant arbeidsgivere som presenteres i neste kapitell. Hovedfunnene i dette kapitlet:

- Totalt 41 prosent av arbeidstakerne i LKU 2013 svarer at de er omfattet av ett eller flere av totalt sju kontroll- og overvåkingssystemer det er spurt om.
- Det er forskjeller mellom bransjene når det gjelder bruk av de ulike kontroll- og overvåkingssystemene.

- Vi har delt kontroll- og overvåkingssystemene inn i tre hovedformer basert på hva de ulike systemene kontrollerer: kontroll med kommunikasjon, kontroll med arbeidet og kameraovervåking.
- Kontroll med kommunikasjon er mest utbredt i bransjene finansierings- og forsikringsvirksomhet samt helsetjenester.
- Kontroll med arbeidet er mest utbredt i bransjene transport og lagring samt finansierings- og forsikringsvirksomhet.
- Kameraovervåking er mest utbredt i bransjene detaljhandel og transport og lagring.
- I kapitlet presenterer vi kjennetegn ved virksomhetene, ved ansatte og ved stillingene blant respondentene som har oppgitt at de er omfattet av de ulike hovedformene for kontrollsystemer i arbeidet.
- Enkle (bivariate) analyser av sammenhengen mellom kontroll og overvåking av ansatte og ulike spørsmål relatert til arbeidsmiljøet gir noen indikasjoner på hvordan ansatte som har slike systemer i arbeidet, skiller seg fra ansatte som ikke har det. Analysene viser at ansatte med disse systemene har et mer negativt forhold til ledelsen, de er i mindre grad motivert og engasjert, de er mindre fornøyd med jobben, opplever mindre innflytelse og selvbestemmelse, men større intensitet og tidspress i arbeidet enn de ansatte som ikke har disse systemene, gjør. Ansatte med kontroll og overvåking av arbeidet opplever dessuten større risiko for skade og er oftere utsatt for vold og trusler enn øvrige ansatte. I disse tilfellene kan kontroll- og overvåkingssystemene være tiltak for økt sikkerhet i arbeidet.

3 Hva sier arbeidsgiverne?

I dette kapitlet rapporterer vi resultatene fra spørreundersøkelsen blant arbeidsgivere i fire utvalgte bransjer: industri, finansiering og forsikring, transport og lagring samt deler av offentlig administrasjon.

Vi starter med en oversikt over hvor utbredt de ulike IKT-baserte kontroll- og styringssystemene er innenfor de ulike bransjene basert på hva arbeidsgiverne svarer. I spørreundersøkelsen blant arbeidsgiverne har vi altså spurt om IKT-baserte kontroll- og styringssystemer. Spørsmålet ble presisert på følgende måte: Vi tenker ikke på registrering av aktiviteter som skjer automatisk ved bruk av virksomhetens datasystemer, men på om virksomhetene registrerer opplysninger utover dette for å kontrollere arbeidet regelmessig eller i spesielle tilfeller. Det vi i spørsmål til arbeidsgiverne har kalt kontroll- og styringssystemer, er i praksis samme type systemer som i spørreundersøkelser blant ansatte er kalt kontroll- og overvåkingssystemer.

Deretter kartlegger vi hvilke begrunnelser arbeidsgiverne oppgir for å bruke de ulike systemene. Vi viser begrunnelsene for hvert av de seks systemene.

Videre tar vi for oss spørsmål knyttet til innføringen av systemet – om det er drøftet med tillitsvalgte, og hvorvidt det finnes avtaler eller retningslinjer for bruk av de ulike systemene. Vi ser også på hvilke rutiner virksomhetene har for lagring og sletting av personopplysninger, samt hvem som har tilgang til opplysninger om den enkelte ansatte samlet inn gjennom disse systemene.

Endelig tar vi for oss spørsmål knyttet til hvilke effekter disse systemene har, ifølge arbeidsgivernes vurderinger.

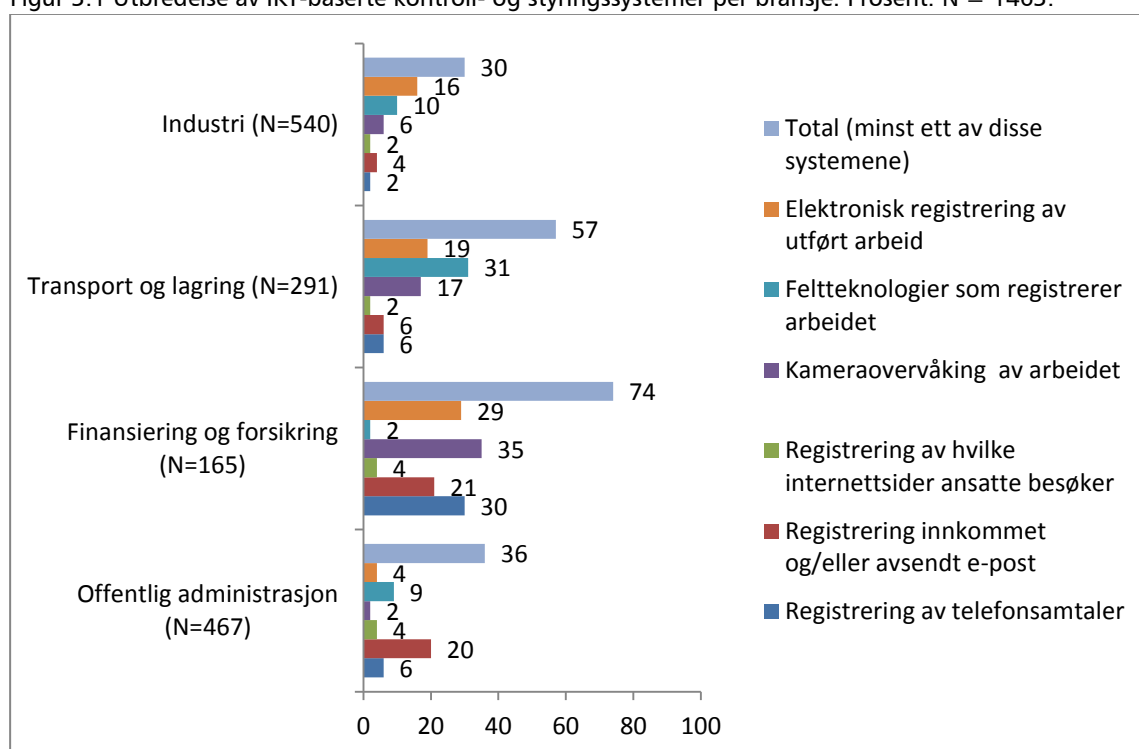
Helt til slutt presenterer vi resultater fra miniundersøkelsen blant et utvalg av arbeidsgivere i virksomheter som ikke har noen av de aktuelle kontroll- og styringssystemene per i dag. Spørsmålet som ble stilt til disse, var hvor sannsynlig det er at de kommer til å innføre ett eller flere av disse systemene i løpet av de neste tolv månedene.

3.1 Utbredelse

I undersøkelsen blant arbeidsgiverne ble det, som beskrevet i kapittel 1.3 om metode, satt som mål at det skulle gjennomføres intervjuer med 150 arbeidsgivere (daglig leder eller personalansvarlig) innenfor hver av de fire utvalgte bransjene – industri, transport og lagring, finansiering og forsikring samt offentlig administrasjon – og som har innført minst ett av seks bestemte kontroll- og styringssystemer. Før undersøkelsen startet, hadde vi begrenset kunnskap om utbredelsen av disse ulike systemene. Kunnskapen var

basert på utbredelse målt i undersøkelser blant ansatte (Bråten 2010; LKU 2013). Dette medførte at vi måtte kontakte langt flere arbeidsgivere med spørsmål om hvorvidt virksomheten benytter noen av de aktuelle systemene, enn det antallet som faktisk ble intervjuet om sine erfaringer med de ulike systemene. Med andre ord var det mange arbeidsgivere som ble kontaktet, og som sa ja til å delta i undersøkelsen, men som ikke fikk flere spørsmål etter de innledende spørsmålene, fordi de ikke benyttet noen av de seks IKT-baserte kontroll- og styringssystemene vi ønsket informasjon om. Disse innledende intervjuene kan vi bruke sammen med øvrige intervjuer for å anslå utbredelsen av de aktuelle kontroll- og styringssystemene i disse fire bransjene.

Figur 3.1 Utbredelse av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer per bransje. Prosent. N = 1463.



Figur 3.1 viser at utbredelsen varierer mellom bransjene. Totaltallet per bransje viser hvor stor andel av virksomhetene som har minst ett av de aktuelle systemene, og som dermed har gått videre i spørreundersøkelsen. Innenfor finansiering og forsikring ser vi at hele 74 prosent har minst ett av de seks systemene. Denne bransjen er på topp når det gjelder kameraovervåking og registrering av telefonsamtaler, og elektronisk registrering av utført arbeid er også et vanlig system innenfor denne bransjen. Den store andelen virksomheter som har ett eller flere systemer innen finansiering og forsikring, understreker at denne bransjen har et betydelig omfang av disse tre kontrollsystemene. Innenfor transport og lagring ser vi også at andelen som har slike systemer, er stor, nærmere 60 prosent bekrefter at de har minst ett av disse systemene. Feltteknologier som registrerer arbeid utført utenfor fast arbeidssted, er det systemet som er mest brukt innenfor transport og lagring. Dernest kommer elektronisk registrering av utført arbeid

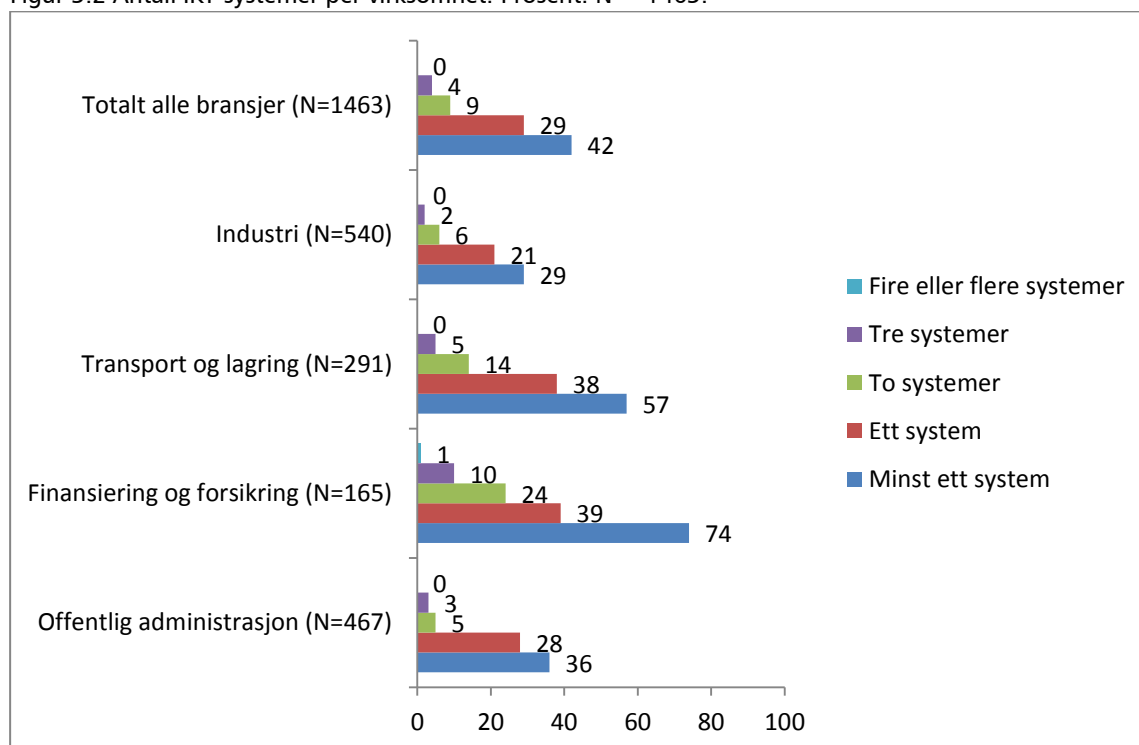
og kameraovervåking, som også er vanlig i mange virksomheter innen transport og lagring.

Innenfor industri og offentlig administrasjon er andelen som svarer at de har minst ett av disse systemene, noe mindre, men også i disse bransjene ser vi at om lag én av tre bruker slike systemer. Innenfor industri er elektronisk registrering av hvor mye den enkelte gjør i hver arbeidsøkt, det systemet som flest oppgir at de bruker, mens innenfor offentlig administrasjon er registrering av e-post det mest brukte systemet blant de seks det ble spurt om.

Antall systemer

Figur 3.2 viser andelen som svarer at de har ett eller flere av de kontroll- og styringssystemene vi spurte om. Det vanligste er at virksomhetene har ett av de aktuelle systemene. Den største andelen som svarer at de har to av de seks systemene, finner vi innenfor finansiering og forsikring (24 prosent) og transport og lagring (14 prosent). Det er også i disse bransjene vi finner den største andelen som svarer at de har tre eller flere av de seks systemene vi spurte om. Bruk av flere IKT-systemer i virksomhetene vil også gi økte muligheter for å kontrollere og overvåke ansatte.

Figur 3.2 Antall IKT-systemer per virksomhet. Prosent. N = 1463.

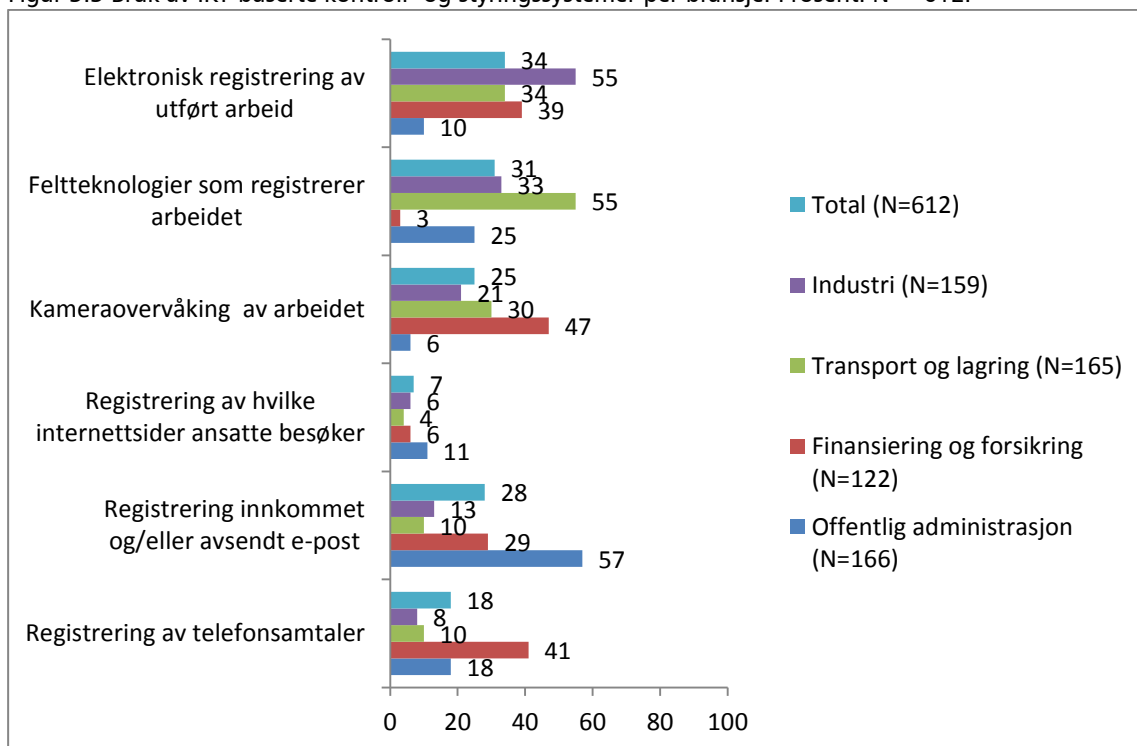


Fra nå av betrakter vi virksomheter med ett eller flere av disse IKT-baserte systemene som vårt utvalg. Dette gjelder 612 virksomheter, og i disse virksomhetene fikk informantene spørsmål om hva som kjennetegner disse systemene og bruken av dem.

Bruk av de ulike systemene per bransje

På grunnlag av de virksomhetene som har minst ett av de aktuelle systemene, viser vi i figur 3.3 andelen som oppgir at de bruker de ulike systemene (total), og hvordan dette varierer i de ulike bransjene.

Figur 3.3 Bruk av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer per bransje. Prosent. N = 612.



Blant de virksomhetene som bruker minst ett av disse systemene, er elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør i hver arbeidsøkt, det systemet som flest bruker, og størst er andelen innen industri. Men også i finansiering og forsikring og i transport og lagring er elektroniske systemer for registrering av utført arbeid nokså vanlig. Videre ser vi at nærmere en tredjedel bruker feltteknologier som registrerer arbeid utført utenfor fast arbeidssted. Ikke overraskende finner vi her den største andelen i transport og lagring, men også i industri og offentlig administrasjon er det ganske store andeler som svarer at de bruker ulike former feltteknologier som registrerer arbeidet.

Kameraovervåking av områdene der ansatte jobber, brukes også av én av fire virksomheter i utvalget. Størst andel med kameraovervåking finner vi i finansiering og forsikring. Dernest er kameraovervåking av ansatte mye brukt innen transport og lagring.

Videre ser vi at det kun er en mindre andel blant virksomhetene som oppgir at de registrerer hvilke internettsider ansatte besøker på virksomhetenes datasystemer. Blant dem som registrerer internettbesøk, er den største andelen innen offentlig administrasjon.

Også når det gjelder registrering av innkomet eller avsendt e-post, utgjør offentlig administrasjon den desidert største andelen. Men det er også ganske vanlig at virksom-

heter innen finansiering og forsikring har systemer for å registrere e-postkorrespondanse.

Når det gjelder registrering av telefonsamtaler, er dette mest vanlig innenfor finansiering og forsikring, men også innenfor offentlig administrasjon er det en relativt stor andel som oppgir at de har slike systemer.

3.2 Begrunnelse

Det kan være flere ulike grunner til at arbeidsgiver ønsker å ta i bruk ulike kontroll- og overvåkingssystemer i virksomheten. Begrunnelsen kan være et behov for bedre arbeidsstyring eller for å øke ansattes sikkerhet på jobb. Begrunnelsen kan også være knyttet til behov for å kontrollere hvordan arbeidet blir utført, hvorvidt det forekommer uregelmessigheter, eller for å etterkomme krav stilt i lov eller forskrift. Hvilke motiver norske arbeidsgivere har for å bruke ulike IKT-baserte kontroll- og styringssystemer, er i liten grad kartlagt tidligere. Arbeidsmiljøloven kapittel 9 legger vekt på kravet om saklighet og forholdsmessighet ved iverksetting av kontrolltiltak, og personopplysningsloven stiller krav om at behandlingsansvarlig (arbeidsgiver) skal ha et klart definert formål med behandling av personopplysninger. Vi skal ikke gå inn på lovmessigheten ved de tiltakene som arbeidsgiverne oppgir i spørreundersøkelsen, men nøyer oss med å kartlegge hvilke motiver de selv oppgir for de ulike systemene. Derfor ba vi informantene om å oppgi hvilke grunner de har for å benytte de aktuelle systemene. Informantene fikk presentert en liste med motiver som kan være aktuelle for de ulike systemene. Det var også anledning til å oppgi andre motiver enn de vi hadde definert. Det var mulig å oppgi flere begrunnelser per system.

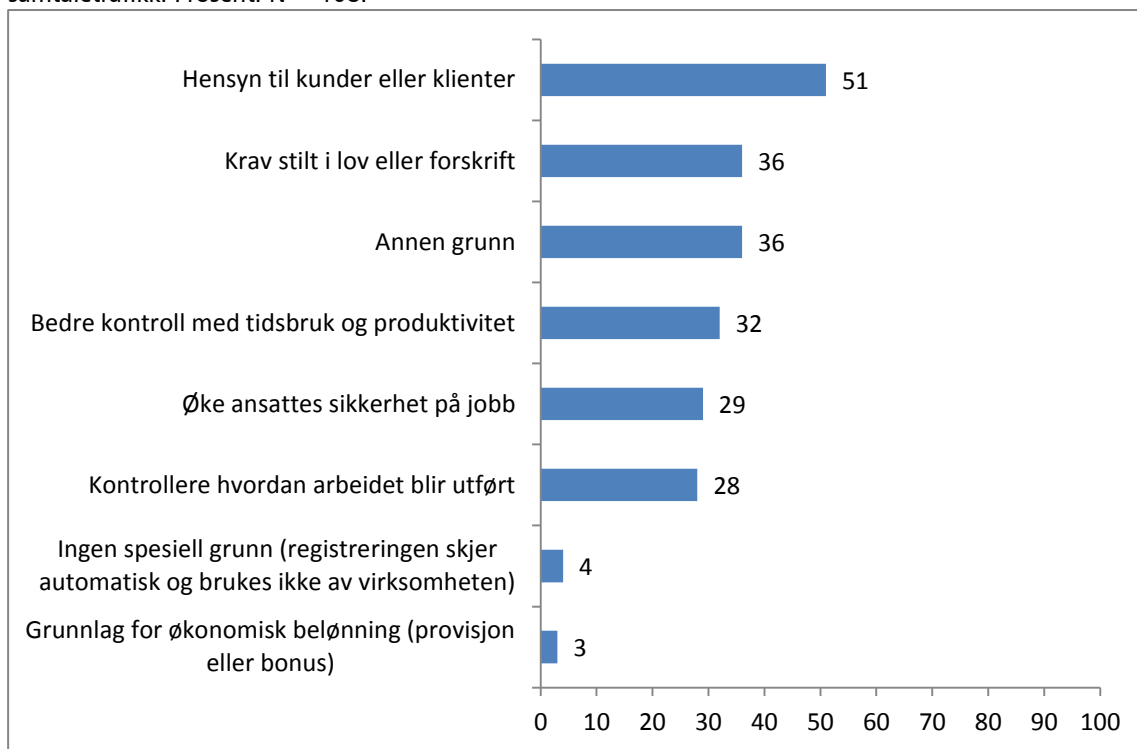
- Informantene fikk følgende lest opp: «Jeg skal nå nevne noen grunner til å benytte *registrering av telefonsamtaler* og ber deg svare hvorvidt følgende er viktige begrunnelser for bruk i din virksomhet eller ikke.»

Informanter med flere enn ett system fikk spørsmål om hvert av systemene. Informantene ble bedt om å svare ja eller nei for hver enkelt begrunnelse, det var derfor mulig å oppgi flere begrunnelser for å ha tatt i bruk et bestemt system. Vi tar for oss begrunnelser for de enkelte systemene ett for ett.

Registrering av telefonsamtaler for eksempel medlytt eller informasjon om samtaletrafikk

Registrering av telefonsamtaler er mest brukt innenfor finansiering og forsikring, men er også ganske vanlig i offentlig administrasjon. I figur 3.4 ser vi hvilke begrunnelser arbeidsgiverne har for å registrere ansattes telefonsamtaler.

Figur 3.4 Begrunnelser for registrering av telefonsamtaler for eksempel medlytt eller informasjon om samtaletrafikk. Prosent. N = 108.



Halvparten av dem som registrerer ansattes telefonsamtaler, for eksempel medlytt eller informasjon om samtaletrafikk, oppgir hensynet til kunder eller klienter som begrunnelse. Om lag én av tre svarer at de gjør dette på grunn av krav stilt i lov eller forskrift, en annen grunn enn dem vi har nevnt, eller for å få bedre kontroll med tidsbruk eller produktivitet. Totalt 34 arbeidsgivere svarer «andre grunner», og i de åpne svarene oppgis 16 av disse at medlytt blir brukt i forbindelse med opplæring av ansatte. Blant de andre grunnene oppgis blant annet behovet for å få et riktig faktureringsgrunnlag, for å kontrollere privat bruk av telefon, behovet for kostnadskontroll eller andre økonomiske grunner.

Videre ser vi i figur 3.4 at nærmere 30 prosent begrunner registrering av telefonsamtaler med å øke ansattes sikkerhet på jobb, og en tilsvarende andel (nærmere 30 prosent) begrunner det med behovet for å kontrollere hvordan arbeidet blir utført. Det er kun en liten andel som registrerer telefonsamtaler som grunnlag for å kunne utbetale økonomisk belønning.

Informantene fikk deretter spørsmål om hvor mange av de ansatte som omfattes av systemet med registrering av telefonsamtaler. I tabell 3.1 ser vi at drøyt 40 prosent svarer at registrering av telefonsamtaler gjelder for et mindretall av de ansatte, mens en like stor andel svarer at alle eller et flertall av de ansatte er omfattet av dette. Det er vanligere at alle eller et flertall av de ansatte er omfattet i små virksomheter enn i store. En forklaring kan være at store virksomheter innenfor industrien og i offentlig administrasjon har egne avdelinger for kunde- eller klientservice per telefon, mens i mindre virksomheter

innenfor finansiering og forsikring eller innenfor transport og lagring er det mer vanlig at alle eller et flertall har arbeidsoppgaver knyttet til kundeservice per telefon.

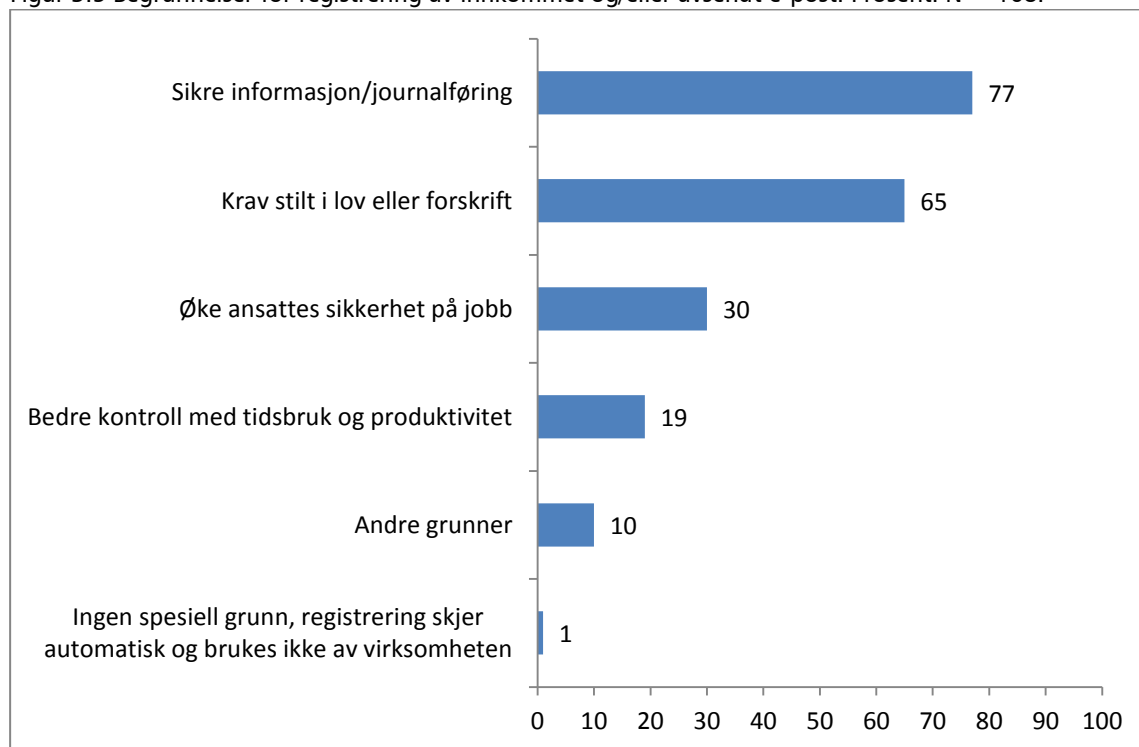
Tabell 3.1 Andel ansatte som er omfattet av registrering av telefonsamtaler. Prosent. N = 108.

Alle	27
Et flertall	17
Omtrent halvparten	12
Et mindretall	43
Ikke sikker	2
Total	100

Registrering av innkomet og/eller avsendt e-post

I figur 3.1 så vi at registrering av innkomet og/eller avsendt e-post var mest vanlig innen offentlig administrasjon og innen finansiering og forsikring. Figur 3.5 framstiller hvilke begrunnelser arbeidsgiverne har for å registrere ansattes e-post.

Figur 3.5 Begrunnelser for registrering av innkomet og/eller avsendt e-post. Prosent. N = 168.



Den begrunnelsen flest oppgir, er å sikre informasjon/journalføring, hele 77 prosent svarer dette. 65 prosent begrunner e-postkontrollen med krav stilt i lov eller forskrift. Det er en sammenheng mellom begrunnelsen om å sikre informasjon/journalføring og krav stilt i lov eller forskrift – 53 prosent av arbeidsgiverne som registrerer e-post, har svart ja på begge disse begrunnelsene. Videre svarer 30 prosent at ansattes e-post registreres for å øke ansattes sikkerhet på jobb. 10 prosent oppgir «andre grunner», blant disse finner vi begrunnelser om arkivering, dokumentasjon og kundeoppfølging, men

også én som oppgir kontroll over de ansatte og hva de gjør, som begrunnelse. Det er også én som svarer at virksomheten har et saksbehandlersystem hvor alt lagres automatisk.

67 prosent svarer at registrering av e-post gjelder alle eller et flertall av de ansatte. Det er like vanlig at virksomheter med inntil 50 ansatte registrerer e-post til alle eller et flertall av sine ansatte, som at større virksomheter gjør dette. Virksomheter innen offentlig administrasjon er i mange tilfeller store, og systemer for å registrere ansattes e-post vil i mange tilfeller omfatte alle eller de fleste.

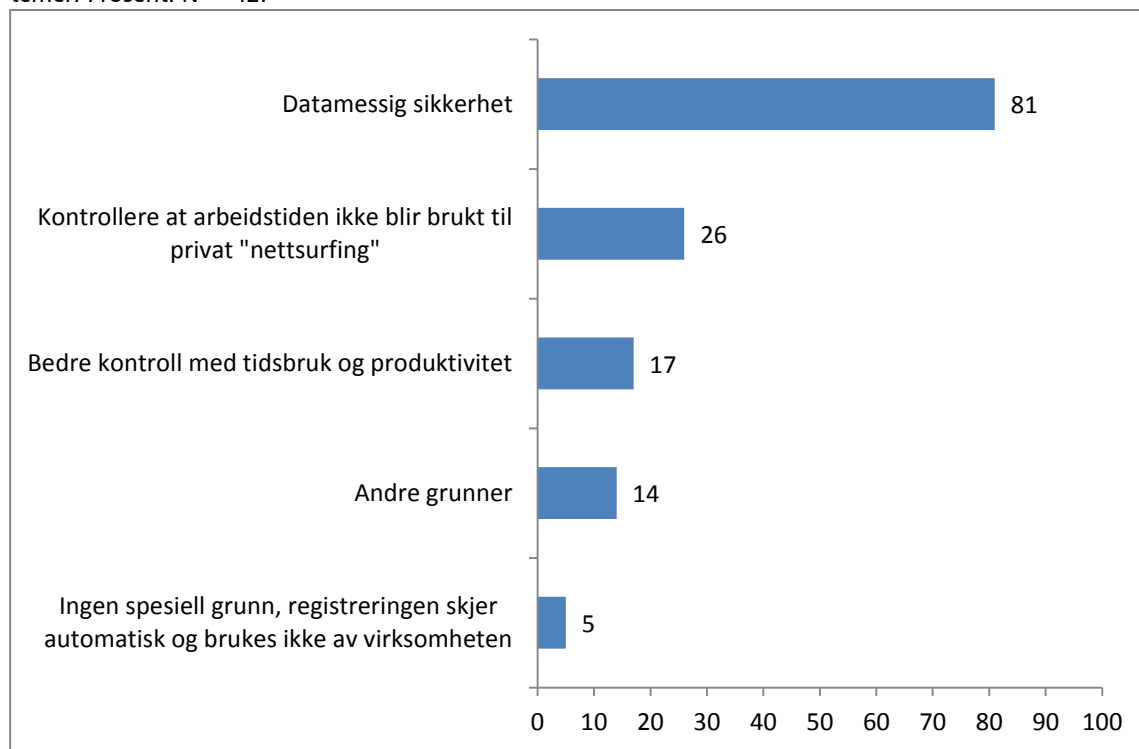
Tabell 3.2 Andel ansatte som er omfattet av registrering av innkommet og/eller avsendt e-post. Prosent. N = 168.

Alle	58
Et flertall	9
Omtrent halvparten	14
Et mindretall	18
Ikke sikker	2
Total	100

Registrering av hvilke internettsider ansatte besøker på virksomhetens datasystemer

I spørreundersøkelsen er det bare 42 informanter som svarer at virksomheten registrerer hvilke internettsider ansatte besøker på virksomhetens datasystemer. Disse fordeler seg på alle de fire bransjene, men flest finner vi innenfor offentlig administrasjon (18 av 42). I figur 3.6 har vi framstilt hvilke begrunnelser arbeidsgiverne oppgir for å registrere ansattes besøk på Internett.

Figur 3.6 Begrunnelser for registrering av hvilke internettsider ansatte besøker på virksomhetens datasystemer. Prosent. N = 42.



Hensynet til datamessig sikkerhet er den begrunnelsen de fleste oppgir for å overvåke hvilke internettsider ansatte besøker på virksomhetens datasystemer. Én av fire oppgir behovet for å kontrollere at arbeidstiden ikke blir brukt til privat «nettsurfing», som begrunnelse. 17 prosent oppgir behovet for bedre kontroll med tidsbruk og produktivitet. Blant dem som oppgir «andre grunner» (seks informanter), finner vi krav om informasjonssikkerhet i offentlig forvaltning, mistanke om kriminelle handlinger og å sørge for at ansatte ikke laster ned ting som porno, spill og så videre, som begrunnelser.

70 prosent blant arbeidsgiverne som registrerer hvilke internettsider ansatte besøker på virksomhetens datasystemer, svarer at alle eller et flertall av de ansatte er omfattet av slik kontroll.

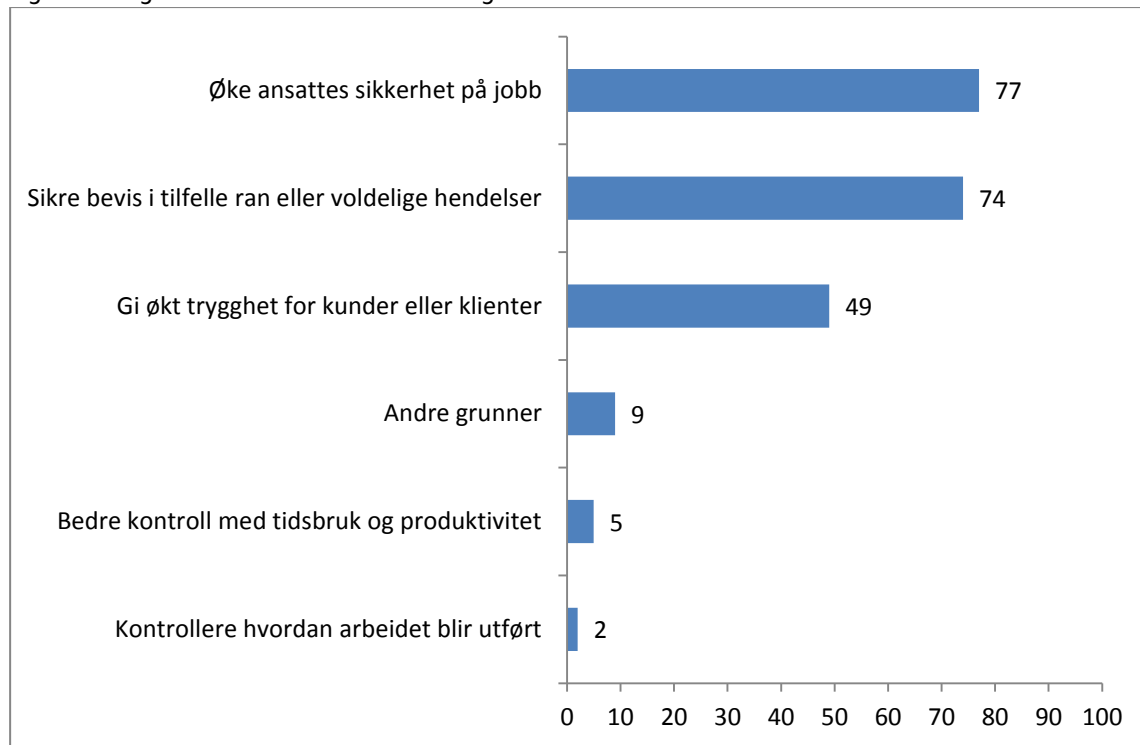
Tabell 3.3 Andel ansatte som er omfattet av registrering av hvilke internettsider de besøker. Prosent. N = 42.

Alle	60
Et flertall	10
Omtrent halvparten	5
Et mindretall	24
Ikke sikker	2
Total	100

Kameraovervåking av de områdene der ansatte er når de utfører mesteparten av arbeidet

I spørreundersøkelsen er andelen som svarer at de bruker kameraovervåking av ansatte, størst i bransjene finansiering og forsikring og i transport og lagring (jf. figur 3.1). I figur 3.7 ser vi hvilke begrunnelser som oppgis for denne overvåkingen.

Figur 3.7 Begrunnelser for kameraovervåking av områdene hvor arbeidet utføres. Prosent. N = 150.



Begrunnelsene som får størst oppslutning, er å øke ansattes sikkerhet på jobb (77 prosent) samt å sikre bevis i tilfelle ran eller voldelige hendelser (74 prosent). Nærmere halvparten oppgir hensynet til økt trygghet for kunder eller klienter som begrunnelse for kameraovervåking av ansatte. Den sterke vektleggingen av sikkerhetsaspektet ved bruk av kameraovervåking er i samsvar undersøkelser basert på informasjon fra ansatte (kapittel 2 i denne rapporten og Bråten 2010). Blant arbeidsgiverne er det en svært liten andel som begrunner kameraovervåking med ønsker om kontroll av selve arbeidet. Blant de 9 prosentene (14 informanter) som svarer «andre grunner», oppgir seks informanter at det primært er produksjonsutstyret som kameraovervåkingen er rettet mot, mens seks oppgir begrunnelser knyttet til mistanke om tyveri, for å forebygge hærverk samt sikkerhet for at uvedkommende ikke skal komme inn på avdelingen.

I tabell 3.4 svarer nærmere halvparten at alle eller et flertall av de ansatte er omfattet av kameraovervåking i de virksomhetene som har dette. 25 prosent svarer at kameraovervåking omfatter et mindretall av de ansatte. Virksomheter innen offentlig administrasjon svarer enten at alle er omfattet av kameraovervåking, eller at kun et mindretall er omfattet. Når det gjelder de andre bransjene, er det en overvekt blant industribedrif-

tene som svarer at kameraovervåking omfatter et mindretall av de ansatte, mens innenfor transport og lagring og finansiering og forsikring er det en overvekt av dem som svarer at kameraovervåking omfatter alle eller et flertall av de ansatte. Hvor stor andel av de ansatte som omfattes av kameraovervåking, varierer også med størrelsen på virksomhetene, det er mer vanlig at alle eller et flertall av de ansatte er omfattet av kameraovervåking i små virksomheter (inntil 20 ansatte) enn i store virksomheter (200 ansatte eller flere).

Tabell 3.4 Andel ansatte som er omfattet av kameraovervåking. Prosent. N = 150.

Alle	31
Et flertall	17
Omtrent halvparten	15
Et mindretall	35
Ikke sikker	1
Total	100

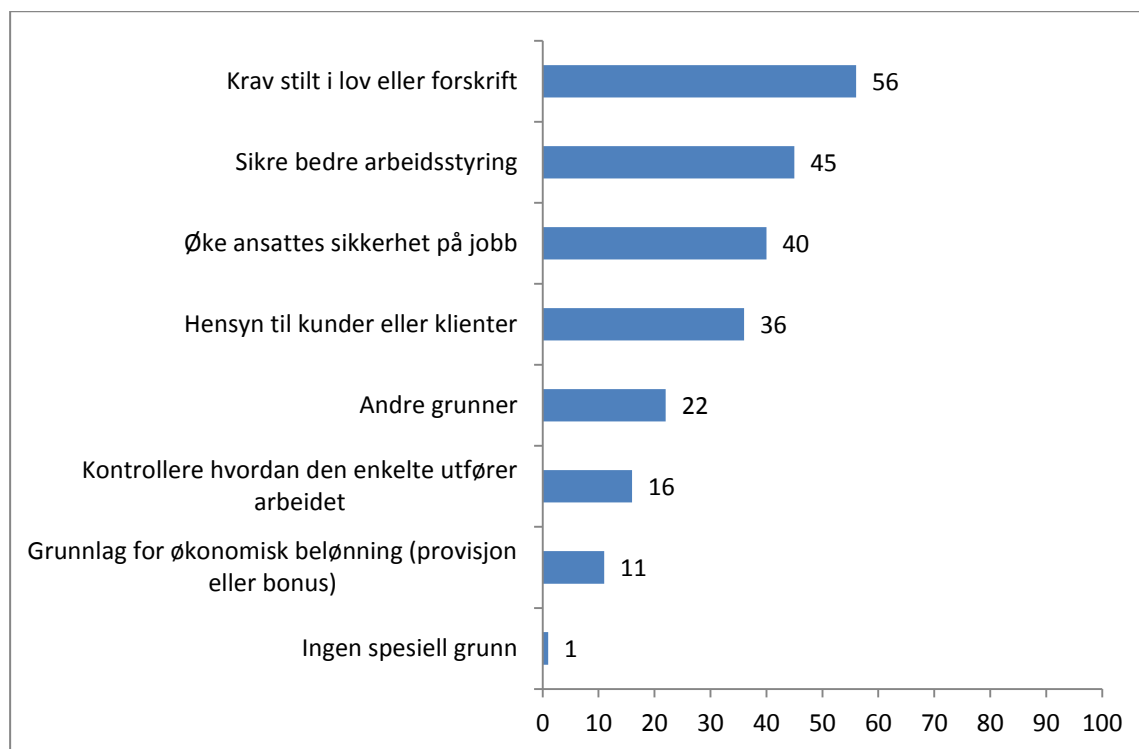
Feltteknologier som registrerer arbeid utført utenfor fast arbeidssted

Feltteknologier er et begrep som brukes for å beskrive en rekke digitale (og ofte nettbaserte) produkter. I spørreundersøkelsen stilte vi spørsmål om hvorvidt virksomhetene brukte feltteknologier som registrerer arbeid utført utenfor fast arbeidssted – for eksempel GPS, mobilposisjonering, elektronisk kjørebok, PDA og systemer tilknyttet smarttelefoner.⁶ Feltteknologier brukes altså først og fremst av ansatte som utfører arbeid utenfor fast arbeidssted, og i figur 3.1 så vi at feltteknologier er mest vanlig innenfor bransjene transport og lagring, industri og offentlig administrasjon.

Figur 3.8 viser hva arbeidsgiverne oppgir som begrunnelser for å bruke feltteknologier. Den begrunnelsen flest oppgir, er krav stilt i lov eller forskrift – 56 prosent oppgir dette. Eksempler på krav stilt i lov eller forskrift kan være krav fra skattemyndighetene, krav fra veimyndighetene om overholdelse av kjøre-/hviletid, eller krav om å dokumentere tid brukt hos pasienter. 45 prosent oppgir å sikre bedre arbeidsstyring, mens andelen som oppgir å øke ansattes sikkerhet på jobb, er 40 prosent. Drøyt én av tre oppgir også hensynet til kunder eller klienter som begrunnelse for å bruke feltteknologier. Andelen som oppgir at feltteknologi er tatt i bruk for å kontrollere hvordan den enkelte utfører arbeidet, eller som grunnlag for økonomisk belønning, er relativt liten. 22 prosent oppgir også andre grunner enn dem vi har nevnt her. I de åpne svarene er det flere som nevner effektivisering og grunnlag for fakturering som begrunnelser. En del nevner også behovet for å kontrollere at bilene ikke blir brukt til private formål (knyttet til skatteregler), og sjåførenes behov for GPS for å finne fram til riktig adresse. En informant svarer også at de bruker PDA («velferdsteknologi») for å spare ressurser ved at ansatte har tilgang til journaler med mer ute i felt.

⁶ I LKU 2013 og i Bråten (2010) ble det stilt spørsmål om mobile kontrollteknologier, som i praksis omfatter samme type teknologi som vi her har kalt feltteknologier. Feltteknologi er en mer vanlig betegnelse for denne typen teknologier som vi her sikter til (Franvik 2013).

Figur 3.8 Begrunnelser for bruk av feltteknologi som registrerer arbeid utenfor fast arbeidssted. Prosent. N = 189.



Arbeidsgiverne som bruker feltteknologier, deler seg omtrent på midten når det gjelder spørsmålet om hvor mange som er omfattet av denne typen teknologi (tabell 3.5). 43 prosent svarer at alle eller et flertall er omfattet, mens 46 prosent svarer at bare et mindretall av de ansatte er omfattet. Feltteknologier er knyttet til ansatte som jobber utenfor fast arbeidssted, og det er først og fremst i transport og lagring dette brukes for alle eller et flertall av de ansatte. I de andre bransjene er det oftere en mindre andel av de ansatte som utfører arbeidsoppgaver i felt, og hvor ulike typer feltteknologier er tatt i bruk. Følgelig er det mer vanlig at alle eller et flertall av de ansatte har dette i små enn i store virksomheter.

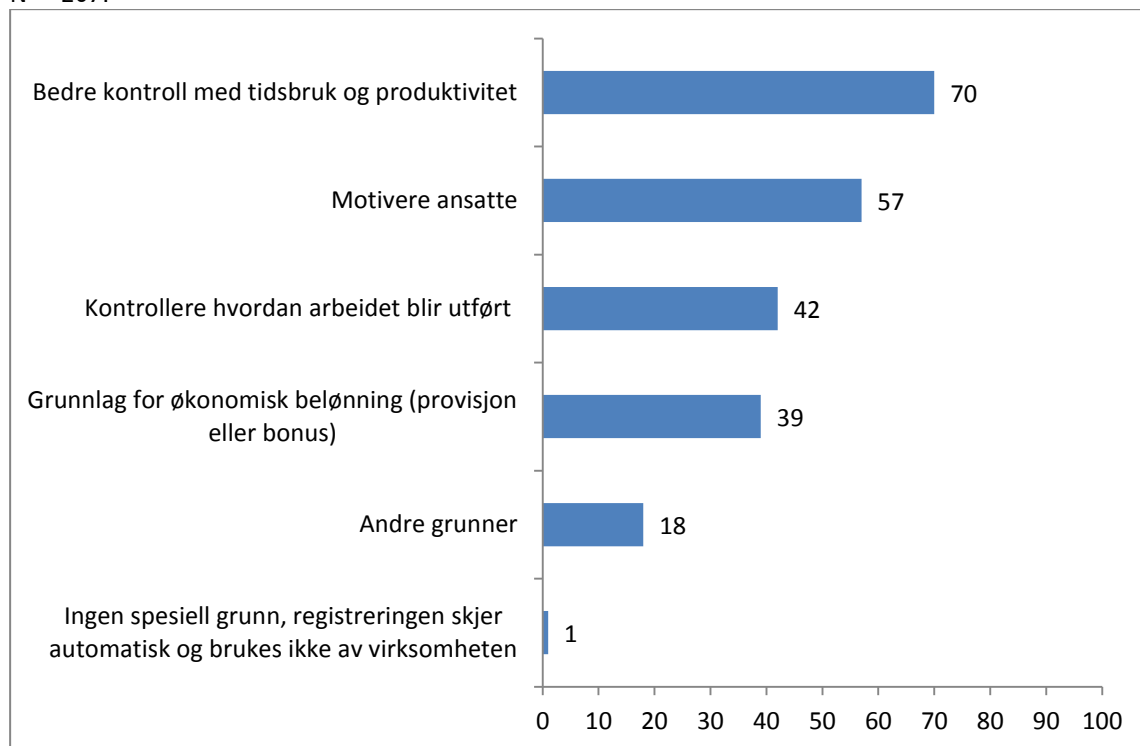
Tabell 3.5 Andel ansatte som er omfattet av feltteknologi. Prosent. N = 189.

Alle	24
Et flertall	21
Omtrent halvparten	9
Et mindretall	46
Ikke sikker	0
Total	100

Elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør i hver arbeidsøkt

Elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør i hver arbeidsøkt, er en type kontrollsystem som kanskje først og fremst forbindes med industriproduksjon. I spørreundersøkelsen som gikk til ulike bransjer, ga vi eksempler på hva elektronisk registrering kan dreie seg om – for eksempel produsert mengde, utførte arbeidsoppdrag og antall salg. I figur 3.1 så vi at slik registrering på individnivå først og fremst er vanlig i industrien, men også at det er en betydelig andel av virksomhetene innenfor finansiering og forsikring samt innenfor transport og lagring som benytter dette.

Figur 3.9 Begrunnelser for elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør. Prosent. N = 207.



Begrunnelsen som flest oppgir for å bruke elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør i en arbeidsøkt, er bedre kontroll med tidsbruk og produktivitet – hele 70 prosent svarer dette. 57 prosent oppgir for å motivere ansatte som begrunnelse, mens drøyt 40 prosent svarer at de ønsker å kontrollere hvordan arbeidet blir utført. Om lag like mange oppgir at registreringen er grunnlag for økonomisk belønning. Begrunnelsene om å motivere ansatte og som grunnlag for økonomisk belønning henger i noen grad sammen; blant dem som svarer at de ønsker å motivere ansatte, er det 44 prosent som også svarer at de bruker dette som grunnlag for økonomisk belønning. Blant dem som har svarer at de har andre grunner, er det flere som oppgir at denne registreringen gir et grunnlag for å fakturere kunder. Enkelte oppgir også hensynet til effektivitet og logistikk, mens én oppgir ønsket om å sammenlikne med konkurrenter, og et

par oppgir at registreringen brukes for å avdekke opplærings- og veiledningsbehov hos den enkelte ansatte.

Tabell 3.6 viser at det er vanlig at virksomheter som har elektronisk registrering av utført arbeid på individnivå, har dette for alle eller et flertall av de ansatte – nesten 70 prosent oppgir det. Det er først og fremst arbeidsgivere innenfor offentlig administrasjon som svarer at et mindretall av de ansatte er omfattet av et slikt system. Det er mer vanlig i små enn i store virksomheter at elektronisk registrering av arbeidet benyttes for alle eller et flertall av de ansatte.

Tabell 3.6 Andel av ansatte som er omfattet av elektronisk registrering av arbeid. Prosent. N = 207.

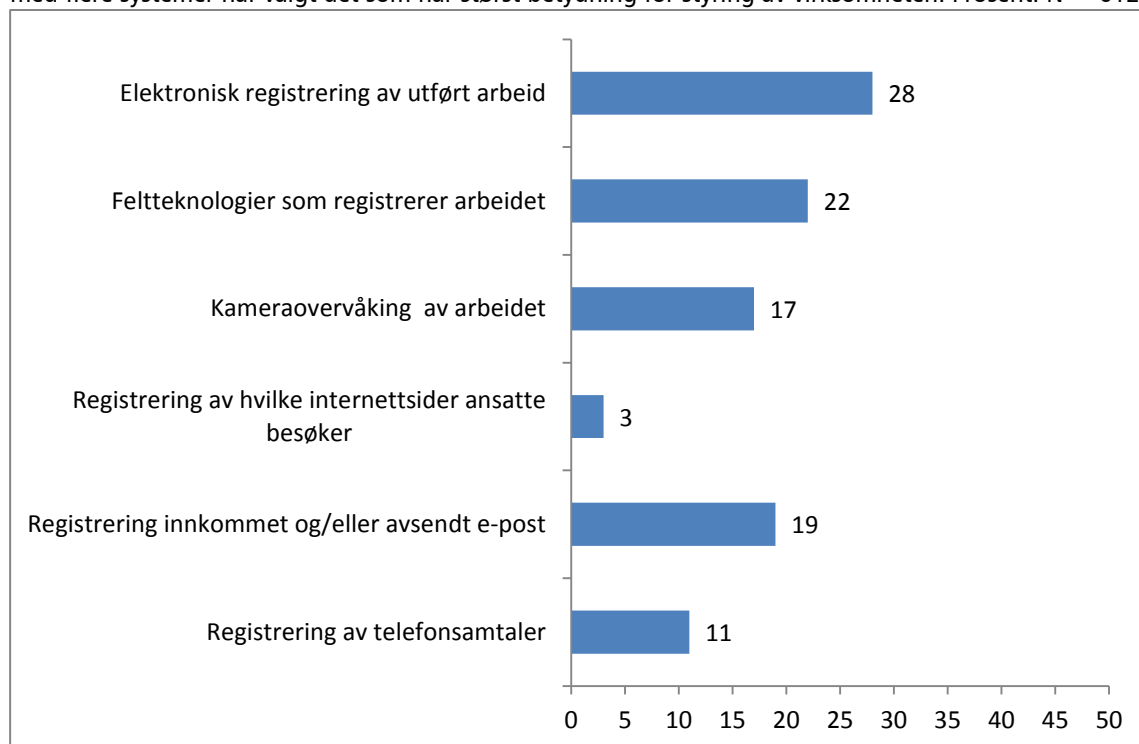
Alle	32
Et flertall	36
Omtrent halvparten	17
Et mindretall	14
Ikke sikker	1
Total	100

Grunnlag for de neste spørsmålene

Informanter som oppga at virksomheten bruker flere av disse systemene, ble bedt om å velge det systemet de mener har størst betydning for styring av virksomheten, og besvare de neste spørsmålene på grunnlag av dette systemet. Dette var nødvendig for å sikre hvilke typer system vi fikk informasjon om i de neste spørsmålene, og for at vi i analysene kunne finne ut om det var forskjeller i svarene etter hvilket system informantene har svart på grunnlag av.

Utvalget av systemer som informantene besvarer spørsmålene om innføring, behandling av personopplysninger og vurdering av effekter ut fra, er sammensatt, som vist i figur 3.10. Her ser vi at systemer basert på elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør hver arbeidsøkt, utgjør den største andelen med 28 prosent. Videre ser vi at systemer basert på feltteknologier, registrering av e-post og kameraovervåking hver utgjør cirka 20 prosent av totalutvalget. Registrering av hvilke internettsider ansatte besøker, utgjør den minste andelen med 3 prosent, noe som her betyr 18 informanter. Denne gruppen er svært liten, og vi vil i liten grad rapportere egne tall for denne gruppen, men de inngår i utvalget totalt sett.

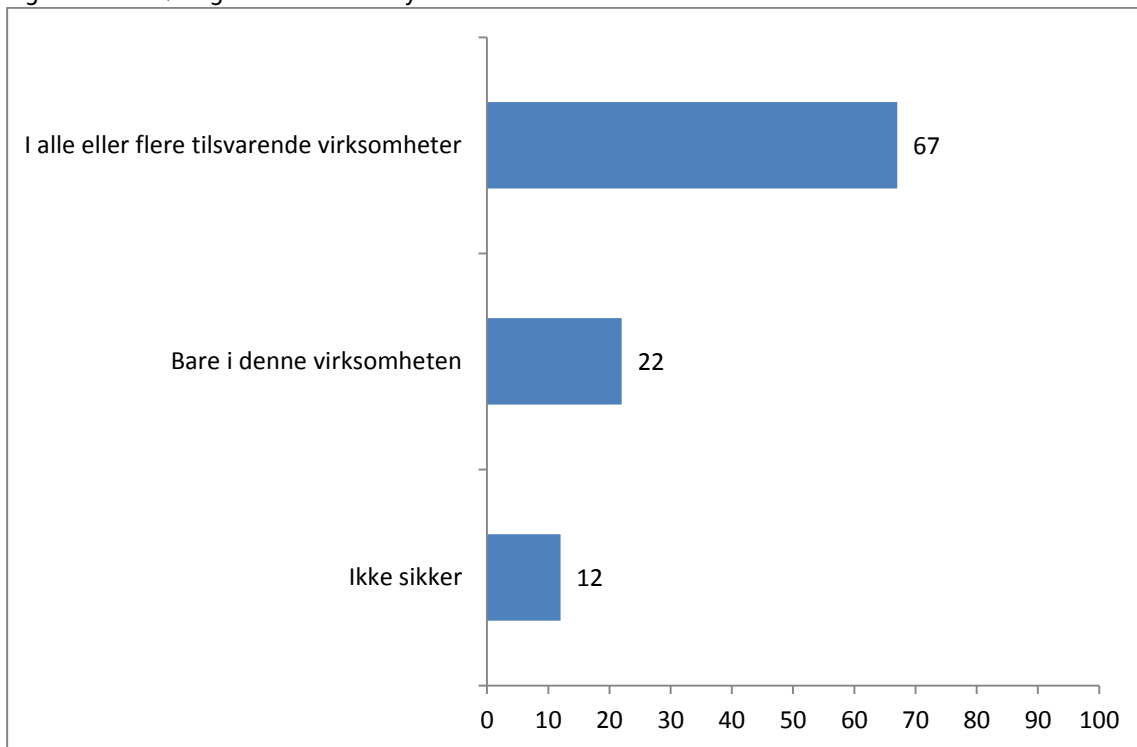
Figur 3.10 Hvor stor andel de ulike systemene utgjør av det totale utvalget systemer – når informanter med flere systemer har valgt det som har størst betydning for styring av virksomheten. Prosent. N = 612.



3.3 Innføringen av systemet

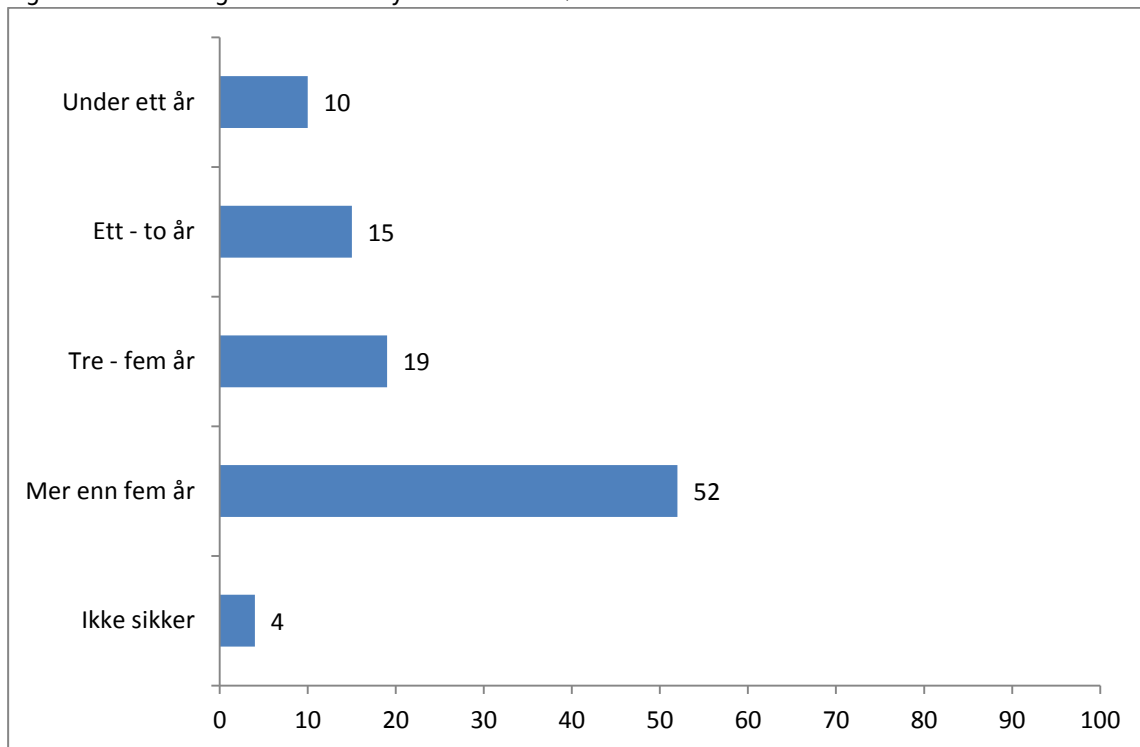
Vi spurte om flere forhold knyttet til innføring av systemet. Det første var om dette er systemer som dekker et helt konsern eller en etat. Totalt 58 prosent av de spurte oppgir at virksomheten er en del av en større virksomhet – for eksempel konsern eller offentlig etat. Disse fikk spørsmål om hvorvidt det aktuelle systemet er innført i alle eller flere tilsvarende virksomheter i den større virksomheten, eller om det bare er innført i den virksomheten de har ansvaret for. Svarene er gjengitt i figur 3.11. Når det gjelder virksomheter som er del av en større virksomhet, ser vi at systemene som oftest også er innført i alle eller tilsvarende virksomheter i den større virksomheten – nærmere sju av ti svarer det. Feltteknologier er det systemet som færrest oppgir er innført i alle eller flere tilsvarende virksomheter i konsernet eller etaten.

Figur 3.11 Innføring av det aktuelle systemet. Prosent. N = 612.



Vi spurte også om systemenes alder i betydningen når de ble innført. Flertallet har hatt det aktuelle systemet lenge. Drøyt halvparten oppgir mer enn fem år, og cirka 20 prosent svarer tre til fem år (jf. figur 3.12). Blant dem som svarer at systemet ble innført for kort tid siden (under ett år, eller ett til to år), er det en klar overvekt blant dem som benytter feltteknologier. Vi har tidligere pekt på indikasjoner på at bruken av feltteknologi blir stadig mer vanlig innenfor ulike bransjer hvor ansatte jobber utenfor fast arbeidssted (Tranvik & Bråten 2015). Spørreundersøkelsen blant virksomhetsledere viser at en stor andel av dem som har nye systemer (innført systemet for kort tid siden), bruker en type feltteknologi. Dette gir støtte til en antakelse om at feltteknologi blir stadig mer vanlig i virksomheter hvor ansatte jobber i felt. Feltteknologi er et område hvor det har skjedd svært mye når det gjelder de tekniske løsningene de seneste fem årene, og dessuten blir denne typen teknologi stadig billigere og lettere tilgjengelig for flere virksomheter. Dette er forhold som kan bidra til økt utbredelse av ulike former for feltteknologier blant yrkesgrupper som utfører arbeid utenfor virksomhetens lokaler.

Figur 3.12 Hvor lenge det er siden systemet ble innført i virksomheten. Prosent. N = 612.



Tillitsvalgtes deltakelse

Arbeidsmiljøloven kapittel 9 har bestemmelser om at arbeidsgiver så tidlig som mulig plikter å drøfte behov, utforming, gjennomføring og vesentlige endringer av kontrolltiltak i virksomhetene med arbeidstakernes tillitsvalgte. Kravet om medbestemmelse er ytterligere presisert i hovedavtalen mellom LO og NHO med tilleggsavtale V «Avtale om kontrolltiltak i bedriften».⁷ Det fastsettes at behov, utforming og innføring av interne kontrolltiltak skal drøftes i bedriften. Videre er krav om at iverksatte tiltak bør vurderes med jevne mellomrom, nedfelt i avtalen. Tillitsvalgte har drøftingsrett, men ikke forhandlingsrett om kontrolltiltak i virksomhetene. Arbeidsmiljøloven (§ 9-2) har også krav om at arbeidsgiver og tillitsvalgte i fellesskap skal evaluere behovet for kontrolltiltak som iverksettes.

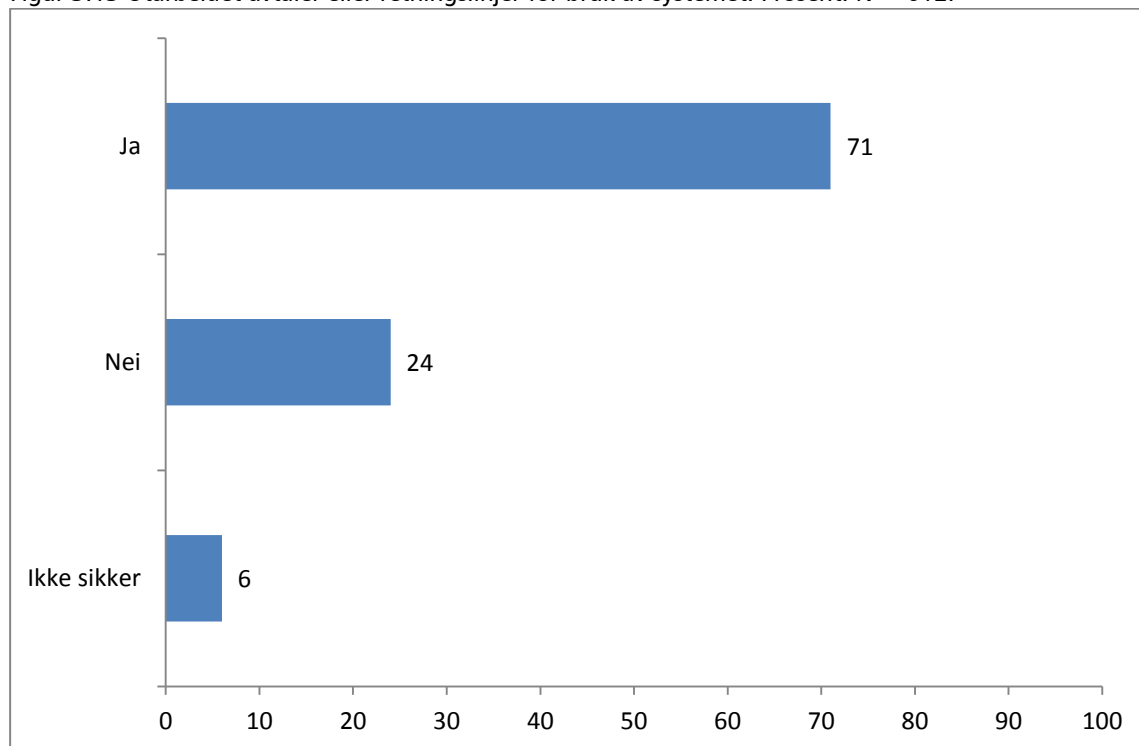
Totalt 79 prosent av informantene svarer at det finnes tillitsvalgte for én eller flere fagforeninger i virksomheten. Blant disse svarer 84 prosent at bruken av det aktuelle systemet er drøftet med ansattes tillitsvalgte. Andelen som oppgir at bruken er drøftet med tillitsvalgte, er størst blant dem som har et av disse tre tiltakene: elektronisk registrering av hvor mye den enkelte gjør, kameraovervåking og feltteknologier.

⁷ Hovedavtalen mellom LO og Virke og hovedavtalen mellom LO Stat og Spekter har tilsvarende eller liknende bestemmelser om ansattes medvirkning ved innføring av kontrolltiltak.

Avtaler eller retningslinjer

Uavhengig av om virksomheten har tillitsvalgte eller ikke, fikk de spørsmål om det er utarbeidet avtaler eller retningslinjer for bruk av det aktuelle systemet.

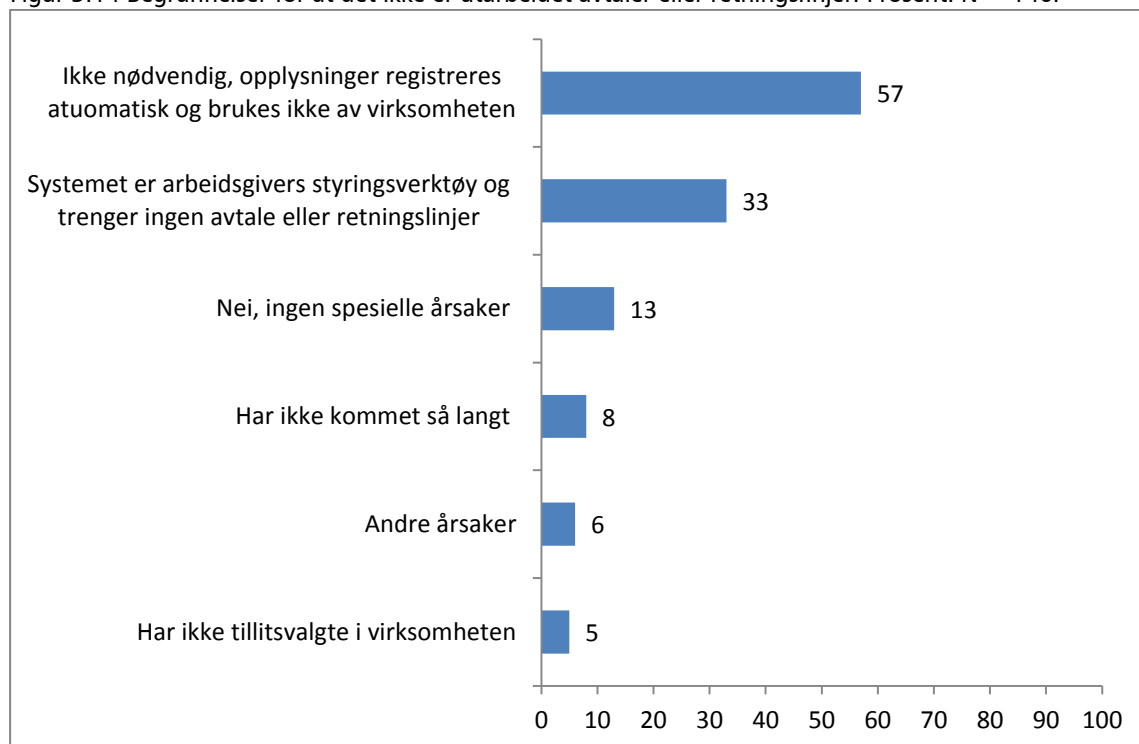
Figur 3.13 Utarbeidet avtaler eller retningslinjer for bruk av systemet. Prosent. N = 612.



Figur 3.13 viser at totalt 71 prosent oppgir at det finnes avtaler eller retningslinjer for bruk av systemet. Andelen som har avtaler eller retningslinjer, er likevel høyere i virksomheter med tillitsvalgte (73 prosent) enn i virksomheter uten tillitsvalgte (62 prosent). Videre finner vi kun små forskjeller mellom de ulike systemene når det gjelder hvorvidt virksomhetene har utarbeidet avtaler eller retningslinjer for bruk. Den største andelen som svarer at de har avtaler eller retningslinjer, finner vi likevel blant dem som har kameraovervåking av arbeidet, her svarer 76 prosent at de har avtaler eller retningslinjer for bruken av dette. Her må det imidlertid gjøres oppmerksom på at personopplysningsloven med forskrift har særskilte, supplerende bestemmelser om fjernsyns-/videoovervåking. Et grunnkrav er at fjernsynsovervåking av sted hvor en begrenset krets av personer ferdes jevnlig, bare er tillatt dersom det ut fra virksomheten er et særskilt behov for overvåkingen. Det er også et krav om at det skal varsles ved skilting eller på annen måte gjøres tydelig at stedet blir overvåket, og hvem som er behandlingsansvarlig. Bruk av kameraovervåking skal meldes til Datatilsynet og vil i enkelte tilfeller også være konsesjonspliktig. Generelt strengere lovgivning ved bruk av kameraovervåking kan være en forklaring på den relativt sett høyere andelen som svarer at de har avtaler eller retningslinjer for bruk av kameraovervåking.

Blant arbeidsgiverne svarer 24 prosent at det ikke er utarbeidet avtaler eller retningslinjer for bruk av det aktuelle systemet. Disse fikk spørsmål om årsaker til at det ikke er utarbeidet avtaler eller retningslinjer for bruk. Informantene fikk spørsmål om flere mulige årsaker og kunne oppgi flere av disse.

Figur 3.14 Begrunnelser for at det ikke er utarbeidet avtaler eller retningslinjer. Prosent. N = 146.



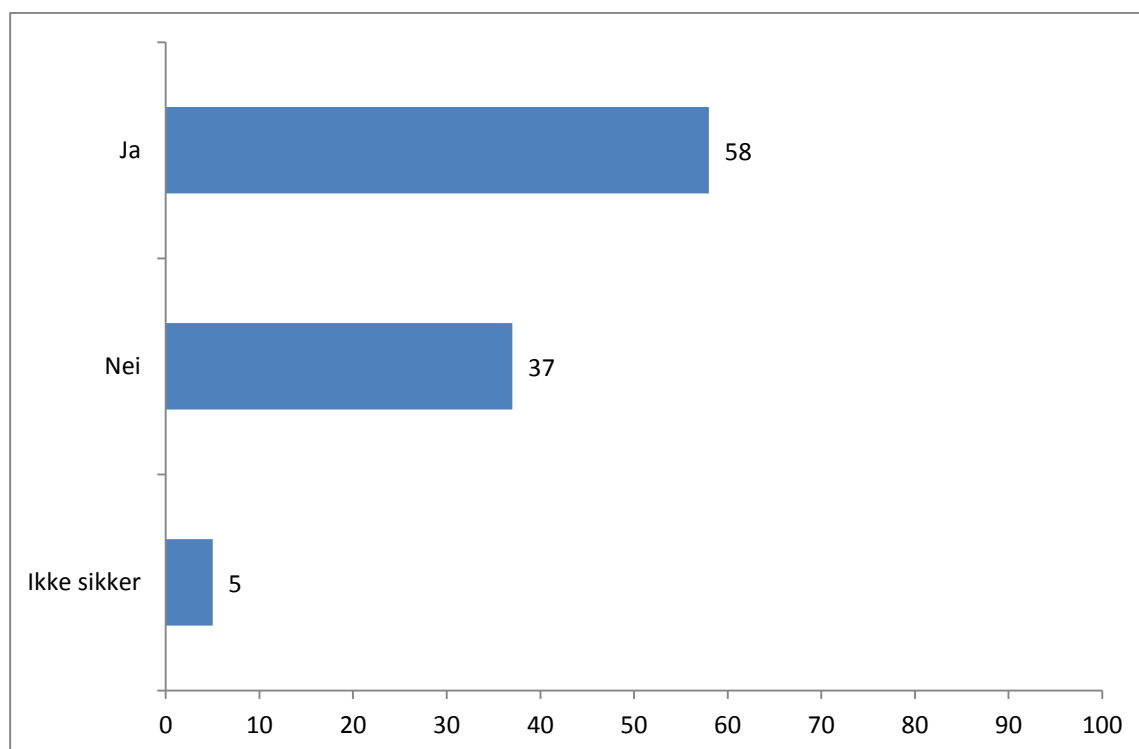
Nærmere 60 prosent av de totalt 146 arbeidsgiverne som ikke har utarbeidet avtaler eller retningslinjer, oppgir som grunn at dette ikke er nødvendig fordi opplysningene registreres automatisk og ikke blir brukt av virksomheten – andelen som svarer dette, er størst blant dem som har kameraovervåking. En tredjedel svarer at systemet er arbeidsgivers styringsverktøy, og at det derfor ikke er behov for noen avtale eller retningslinjer – andelen som svarer dette, er størst blant dem som har elektronisk registrering av hvor mye den enkelte gjør per arbeidsøkt. Blant dem som oppgir andre årsaker enn dem vi har nevnt her, finner vi dem som mener at det ikke er behov for avtaler eller retningslinjer fordi virksomheten er liten og oversiktlig, dem som mener at de ansatte vet hva som gjelder, og dem som svarer at dette er styrt av arkivloven eller kommunens offentlige arkiv, og at det derfor ikke er nødvendig med egne avtaler eller retningslinjer for bruk.

3.4 Rutiner for lagring og sletting

Personopplysningsloven gjelder for behandling av personopplysninger på alle samfunnsområder, inkludert arbeidslivet. Dette betyr at så lenge kontrolltiltaket innebærer en behandling av personopplysninger, vil dette være regulert av personopplysningsloven. Personopplysningsloven bygger på prinsippet om menneskets rett til selv å bestemme over opplysninger om seg selv. Loven legger forholdsvis stor vekt på systemer og rutiner. Personopplysningsloven stiller også en rekke prosessuelle krav til den behandlingsansvarlige (arbeidsgiver). Det vil si at arbeidsgiver må følge visse bestemte krav til framgangsmåten ved behandling av personopplysninger. I spørreundersøkelsen ville vi kartlegge i hvilken grad arbeidsgiverne har rutiner for informasjon, lagring og sletting av personopplysninger fra de ulike kontroll- og styringssystemene. Dette er forhold som er regulert i personopplysningsloven med forskrift.

Hele 92 prosent av arbeidsgiverne svarer at ansatte har blitt informert om hvilke opplysninger som samles inn i det aktuelle systemet.

Figur 3.15 Lagrer opplysninger som kan tilbakeføres til enkeltpersoner. Prosent. N = 612.

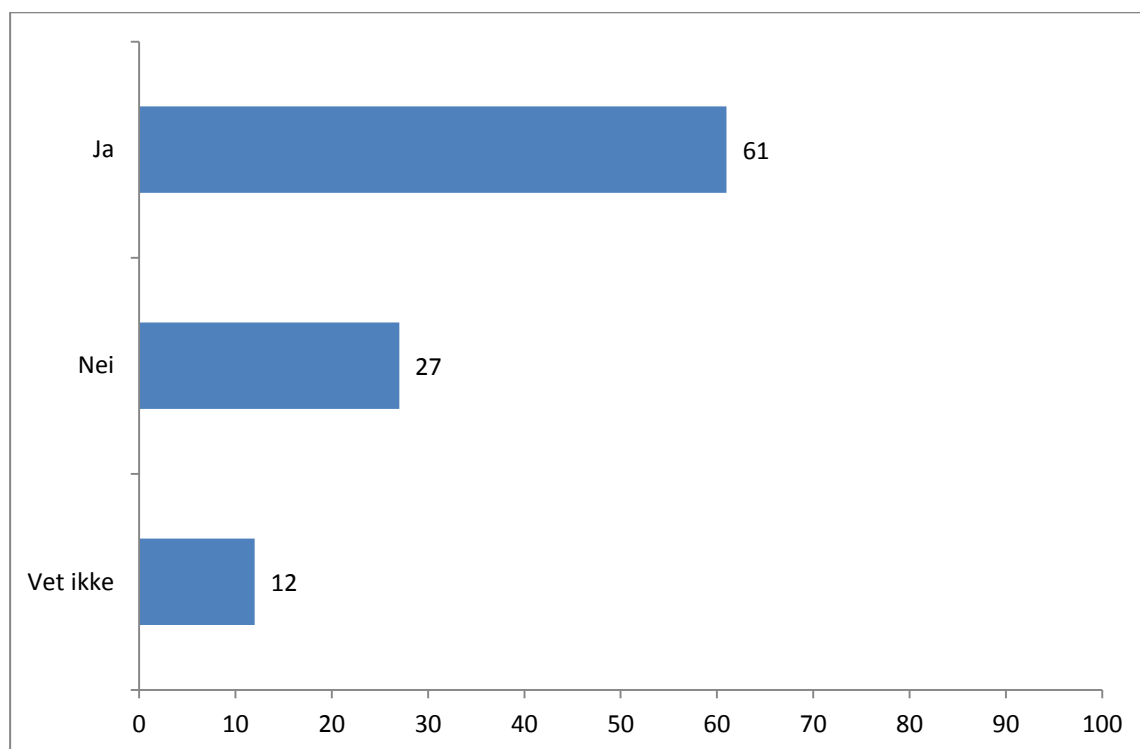


Andelen som svarer at virksomheten lagrer opplysninger som kan tilbakeføres til enkeltpersoner, fra dette systemet, er 58 prosent (figur 3.15). Størst andel som oppgir at personopplysninger lagres, finner vi blant dem som har systemer med elektronisk registrering av hvor mye den enkelte utfører, og blant dem som registrerer innkommet og/eller avsendt e-post. Størst andel som oppgir at personopplysninger fra disse syste-

mene *ikke* lagres, finner vi blant dem som registrerer telefonsamtaler, og blant dem som har kameraovervåking av områdene der ansatte utfører arbeidet.

Informanter som svarte at personopplysninger fra systemene lagres, fikk videre spørsmål om virksomheten har rutiner for å slette disse opplysningene etter en bestemt tidsperiode.

Figur 3.16 Rutiner for å slette opplysninger etter en bestemt tidsperiode. Prosent. N = 355.



61 prosent svarer at de har rutiner for å slette opplysningene, mens 27 prosent svarer at de ikke har slike rutiner. Det er også interessant å se at drøyt én av ti arbeidsgivere ikke vet om de har rutiner for å slette personopplysninger samlet ved hjelp av disse systemene etter en bestemt tidsperiode. Totalt er det 138 informanter som svarer at de ikke har rutiner, eller som ikke vet om de har rutiner for sletting. Den største andelen som svarer at de har rutiner for sletting, finner vi blant dem som har registrering av telefonsamtaler, og blant dem som har kameraovervåking. Den største andelen som svarer at de *ikke* har rutiner for sletting av personopplysninger, finner vi blant dem som har elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør i løpet av en arbeidsøkt.

3.5 Tilgang til personopplysninger

Maktperspektivet på personvern handler om spørsmålet om makt og innflytelse mellom ulike grupper og/eller personer i samfunnet (Schartum & Bygrave 2011; Tranvik 2013). Hvis «kunnskap er makt», vil også kunnskap om andre mennesker gi makt, spesielt over de mennesker kunnskapen gjelder. Når det gjelder maktperspektivet i arbeidslivet, legger Tranvik (2013) til at registrering av opplysninger om ansatte også er knyttet til en annen form for maktutøvelse, nemlig selve kontroll- eller overvåkingsaktivitetene. Dette betegnes ofte som forventningsmakt, som innebærer at de som vet at de blir overvåket, tilpasser seg forventninger om en viss type adferd. Tranvik diskuterer konsekvenser av bruk av feltteknologier i arbeidslivet i et maktperspektiv. Ett av elementene er spørsmålet om hvem som har tilgang til personopplysninger om den enkelte ansatte. Med dette som bakteppe ønsket vi å kartlegge hvem som har tilgang til opplysninger registrert om den enkelte ansatte i de ulike systemene. Informantene kunne her svare ja på flere av alternativene de fikk presentert.

Nærmeste leder og toppledelsen er de som flest oppgir har tilgang til personopplysninger i de ulike systemene (se figur 3.17). Andelen som oppgir at toppledelsen og nærmeste leder har tilgang, er størst blant dem som har elektronisk registrering av utført arbeid, og blant dem som har feltteknologier. 42 prosent oppgir at den enkelte ansatte som opplysningen gjelder, har tilgang til opplysninger om seg selv. Andelen som oppgir den enkelte ansatte, er størst blant dem som har elektronisk registrering av utført arbeid. Videre ser vi at personalleder/HR-ansvarlig har tilgang til personopplysningene i drøyt en tredjedel av virksomhetene. Også her er andelen størst blant dem som har elektronisk registrering av utført arbeid. En tredjedel oppgir også at IT-ansvarlig har tilgang til personopplysninger, her er andelen størst blant dem som har registrering av telefonsamtaler, e-post og internettbruk. Dette er systemer som vi i kapittel 2 har gruppert som systemer som kontrollerer ansattes kommunikasjon, og som ofte vil være integrert med virksomhetens øvrige IT-systemer.

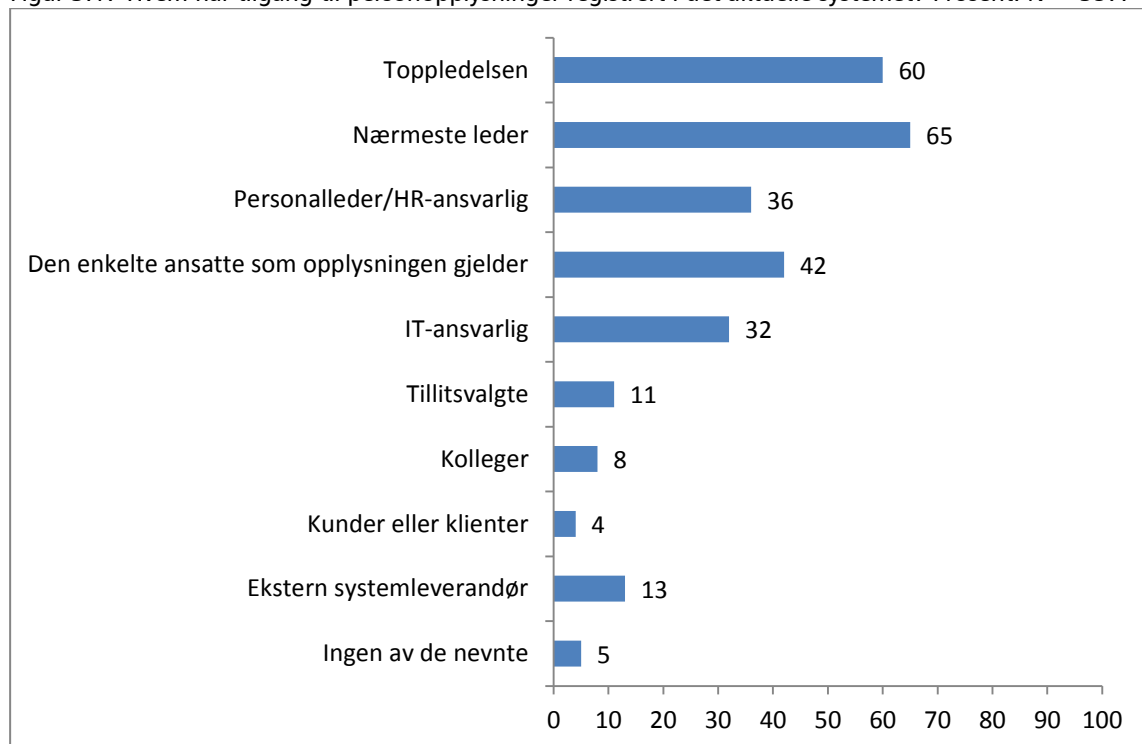
Det er bare en liten andel som svarer at tillitsvalgte har tilgang til disse opplysningene. Spørsmålene om hvorvidt tillitsvalgte har tilgang til personopplysninger, er stilt til virksomheter som har svart at det finnes tillitsvalgte i virksomheten. Når det gjelder tillitsvalgtes tilgang, er andelen ganske jevnt fordelt mellom virksomhetene uavhengig av hvilket av de seks kontrollsystemene de bruker. Det kan tyde på at tillitsvalgtes tilgang til slike opplysninger i stor grad er basert på tradisjoner for partssamarbeid i den enkelte virksomhet, og at tillitsvalgtes adgang til informasjon som samles gjennom virksomhetenes kontroll- og styringssystemer, varierer mellom virksomhetene uavhengig av hvilket av de seks systemene som brukes.

Andelen som svarer at ekstern systemleverandør har tilgang til opplysninger om den enkelte ansatte, må derimot kunne sies å være relativt høy – 13 prosent. Andelen som oppgir ekstern systemleverandør, er størst blant dem som har elektronisk registrering av utført arbeid, og blant dem som har feltteknologier. Personopplysningsloven (§ 15) har krav om at det skal utarbeides databehandleravtale mellom arbeidsgiver og den eksterne systemleverandøren i de tilfellene hvor det er snakk om å behandle personopplysninger. I spørreundersøkelsen er det ikke stilt spørsmål om databehandleravtaler, men spørsmå-

let om hvorvidt det finnes avtaler eller retningslinjer for bruk av systemet, kan likevel gi noen indikasjoner. Totalt 48 arbeidsgivere svarer at ekstern leverandør har tilgang til opplysninger om den enkelte ansatte, og av disse oppgir 39 at det er utarbeidet avtaler eller retningslinjer for bruk av det aktuelle systemet. Svarene viser at det i de aller fleste tilfeller finnes avtaler eller retningslinjer for de systemene hvor ekstern leverandør har tilgang til persondata, men vi har altså ikke informasjon om hvorvidt avtalen eller retningslinjene er inngått mellom arbeidsgiver og systemleverandøren, eller om den bare gjelder internt i virksomheten.

Andelen som svarer at kolleger har tilgang, er relativt liten. Liten er også andelen som svarer at kunder eller klienter har tilgang til opplysninger om den enkelte ansatte, men det er altså virksomheter i vårt materiale hvor eksterne aktører som kunder eller klienter har tilgang til opplysninger om den enkelte ansatte samlet gjennom IKT-baserte kontroll- og styringsystemer. Totalt er det 15 arbeidsgivere som svarer at kunder eller klienter har tilgang til personopplysninger, fem av disse gjelder tilgang til opplysninger fra feltteknologi, og sju gjelder opplysninger fra e-post.

Figur 3.17 Hvem har tilgang til personopplysninger registrert i det aktuelle systemet? Prosent. N = 357.



Bruk av opplysninger ved mistanke om uregelmessigheter

Arbeidsgivers bruk av opplysninger samlet gjennom IKT-baserte kontroll- og styrings-systemer ved mistanke om uregelmessigheter hos enkelte ansatte ble for alvor satt på dagsordenen i Norge i 2010. Årsaken var oppslag i media om en sjåfør i et interkommunalt renovasjonsselskap i Nord-Troms som ble oppsagt fra jobben på grunn av opplysninger registrert i selskapets flåtestyringssystem (et satellittbasert system som automatisk

registrerer opplysninger om kjøring med firmabiler).⁸ Ledelsen fikk mistanke om at sjåføren førte opp for mange timer i sine timelister, og bestemte seg for å sjekke opplysninger om faktisk kjøring registrert i flåtestyringssystemet. Ifølge ledelsen viste denne kontrollen at sjåføren hadde tatt pauser i arbeidet, men at han hadde ført opp pausene som arbeidstid på timelistene. Sjåføren ble oppsagt, men hevdet at selskapets kontroll av arbeidstid var ulovlig (krenkelse av personvernet).⁹ Denne saken er spesiell og endte til slutt opp i Høyesterett – hvor sjåføren tapte på alle vesentlige punkter. Saken har imidlertid bidratt til å rette oppmerksomhet mot hvilke muligheter data innsamlet ved ulike IKT-baserte kontrollsystemer gir arbeidsgiver når det gjelder å kontrollere enkeltansatte ved mistanke om uregelmessigheter. I kvalitative undersøkelser blant tillitsvalgte og verneombud har vi tidligere beskrevet deres bekymring for at ledelsen skal bruke opplysninger fra disse systemene for å sjekke enkeltansatte, og hvordan dette i noen tilfeller bidrar til å svekke tilliten mellom ansatte og ledelsen (Bråten & Tranvik 2012; Tranvik 2013). I de kvalitative undersøkelsene fant vi flere eksempler på tillitsvalgte som ønsker å begrense ledelsens muligheter til å sjekke informasjon om den enkelte ansatte gjennom lokale avtaler som regulerer innsyn og bruk av personopplysninger (ibid.).

Vi ønsket å undersøke nærmere hvor vanlig det er at arbeidsgiver bruker opplysninger fra disse systemene til å kontrollere enkeltansatte ved mistanke om uregelmessigheter. Informantene fikk følgende spørsmål:

«Er opplysningene fra dette systemet blitt brukt til å kontrollere enkeltansatte ved mistanke om uregelmessigheter? I tilfelle har det skjedd ...»

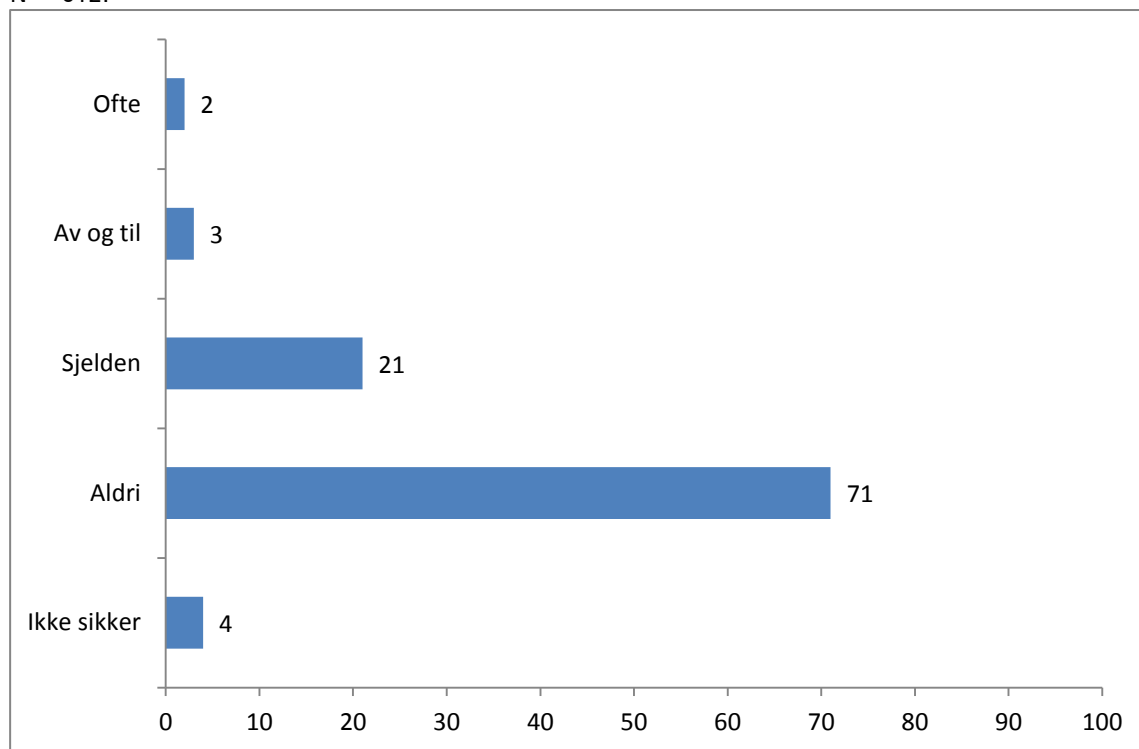
Figur 3.18 viser at arbeidsgiverne i de aller fleste tilfeller svarer at opplysningene fra det aktuelle systemet aldri har blitt brukt til å kontrollere enkeltansatte ved mistanke om uregelmessigheter. Andelen som svarer at opplysningene har blitt brukt (ofte, av og til eller sjelden) til å kontrollere enkeltansatte, er størst blant dem som kontrollerer internettbesøk (men det er svært få av disse i utvalget), og blant dem som bruker feltteknologier. Den laveste andelen som svarer at opplysningene har blitt brukt til å kontrollere enkeltansatte, finner vi blant dem som registrerer innkommet eller avsendt e-post. I utvalget er det først og fremst virksomheter innen offentlig administrasjon og finansiering og forsikring som har systemer for å registrere e-post, og hovedbegrunnelsene er å sikre informasjon/journalføring og/eller fordi lov eller forskrift stiller krav om slik registrering. Disse systemene har derfor i liten grad kommet i stand som følge av arbeidsgivers ønsker om kontroll med arbeidet, og det kan være en mulig årsak til at arbeidsgivere heller ikke bruker disse systemene for å kontrollere enkeltansatte i arbeidet.

Det er ingen forskjell i hva arbeidsgiverne svarer på dette spørsmålet avhengig av om systemet er drøftet med tillitsvalgte eller ikke.

⁸ Se Datatilsynet (<http://www.datatilsynet.no/Regelverk/Personvernemnda/Klagesaker/2011/Ulovlig-bruk-av-GPS/>); Personvernemnda (http://www.personvernemnda.no/vedtak/2011_04.htm); dom i Hålogaland lagmannsrett (www.lovdato.no, LH-2011-155315); dom i Høyesterett (www.lovdato.no, HR-2013-234-A). Se også Borchgrevink 2011.

⁹ En tilsvarende sak ble behandlet i Datatilsynet våren 2013, se <http://www.datatilsynet.no/Nyheter/2013/Overtreddelsesgebyr-for-ulovlig-bruk-av-gps-data-frayrkesbil/>.

Figur 3.18 Opplysninger brukt til å kontrollere ansatte ved mistanke om uregelmessigheter. Prosent. N = 612.



3.6 Effekter av systemene

I figur 3.4–3.10 så vi hvordan arbeidsgiverne ga ulike begrunnelser for å bruke systemene. Høyt opp på disse vurderingene kom hensynet til bedre arbeidsstyring og hensynet til ansattes sikkerhet på jobb. I dette avsnittet skal vi se hvordan arbeidsgiverne vurderer effektene av de aktuelle styrings- og kontrollsystemene, hvorvidt systemene gir bedre kontroll med arbeidet, og i hvilken grad det bidrar til å øke ansattes sikkerhet på jobb. Informantene ble bedt om å ta stilling til to påstander om effektene av det aktuelle kontroll- og styringssystemet for virksomheten, og om hvor enig eller uenig de var i påstandene.

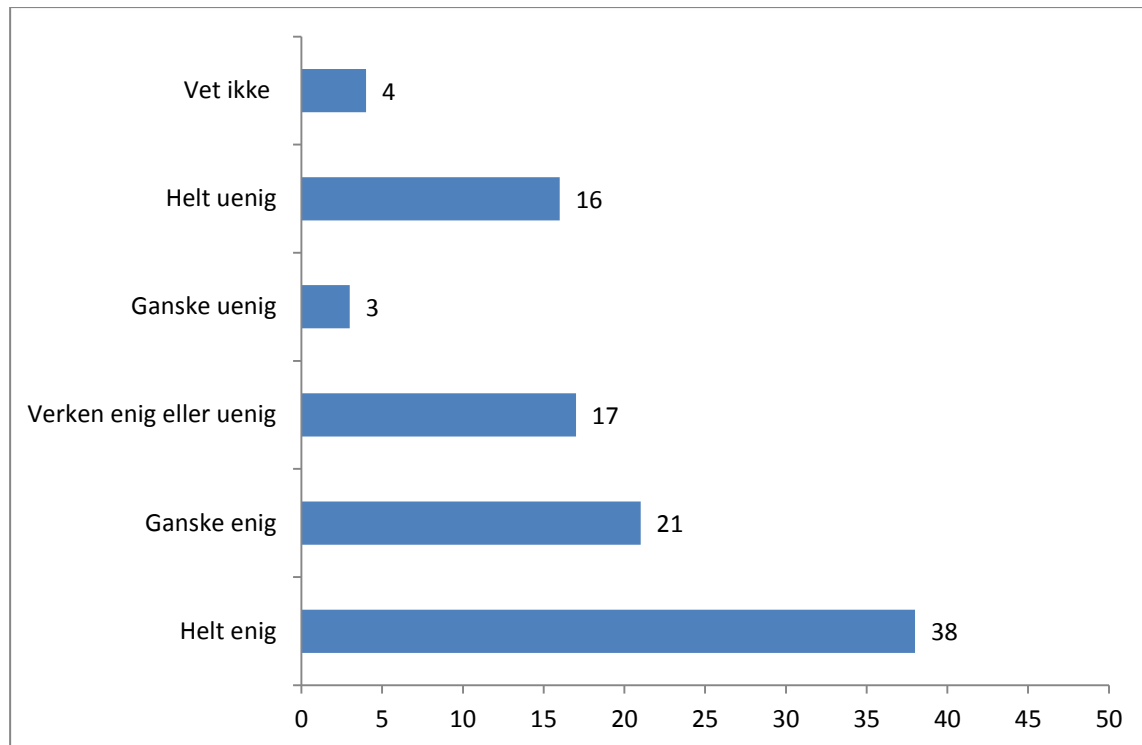
Et nødvendig styringsverktøy?

Thompson (2003) legger vekt på at kontroll- og overvåkingssystemene i arbeidslivet først og fremst er en del av ledelsens verktøy for å kontrollere arbeidet. Han framholder at hensikten med slike systemer er å sørge for at det oppstår selvdisciplin og sosial kontroll blant arbeidstakerne, noe som bidrar til effektivitet i arbeidet. I kapittel 1 pekte vi på argumenter om at IKT-baserte systemer for styring og kontroll med ansatte også kan forstås innenfor rammen av generelle reformprogrammer for administrativ styring og kontroll som er innført i både privat og offentlig sektor i løpet av de siste 25–30 årene.

Vi ønsket å undersøke hvordan arbeidsgiverne vurderer bruken av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer, og den første påstanden de skulle ta stilling til, var:

- Systemet gir oss bedre kontroll med arbeidet.

Figur 3.19 Vurdering av påstanden om at systemet gir oss bedre kontroll med arbeidet. Prosent. N = 612.



Nærmere 60 prosent svarer at de er helt eller ganske enig i påstanden om at det aktuelle systemet gir bedre kontroll med arbeidet. Dersom vi ser på andelen som svarer helt eller ganske enig på denne påstanden, etter hvilket kontrollsystem de har, finner vi at andelen er stor i alle gruppene, men at den er størst blant arbeidsgivere som bruker elektronisk registrering av utført arbeid, registrering av telefonsamtaler eller registrering av e-post.

Nærmere 20 prosent svarer at de er helt eller ganske uenig i påstanden om bedre kontroll med arbeidet. Størst andel uenige finner vi blant dem som har kameraovervåking av områdene der arbeidet utføres. Nedenfor skal vi se hvordan kameraovervåking i større grad knyttes til ansattes sikkerhet på jobben.

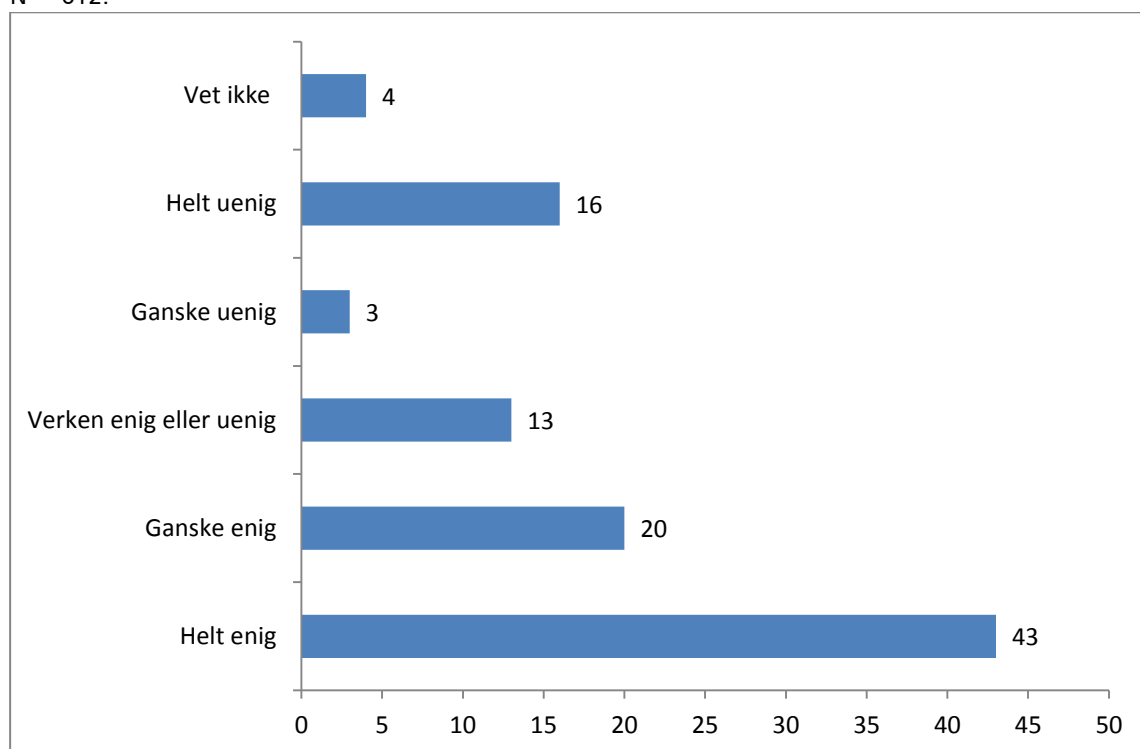
I spørreundersøkelsen i 2010 ba vi ansatte om å vurdere i hvilken grad de mente ulike kontroll- og overvåkingssystemer var nødvendige styringsverktøy for at arbeidsgiver skal ha kontroll med tidsbruken og produktiviteten hos ansatte (Bråten 2010). Også i undersøkelsen blant ansatte var det stor grad av enighet om at ulike IKT-baserte kontroll- og overvåkingssystemer var nødvendig styringsverktøy for arbeidsgiver. Blant dem som hadde elektroniske systemer som registrerte tidsbruk eller produktivitet, var hele to av tre enig i at dette var nødvendig for at arbeidsgiver skulle ha kontroll med effektivite-

ten. Også blant de arbeidstakerne som hadde systemer med overvåking av telefonsamtaler, var det nærmere 40 prosent som mente dette var et nødvendig styringsverktøy for arbeidsgiver (s. 43). Det er med andre ord stor grad av sammenfall i vurderingene hos arbeidsgiverne og arbeidstakerne om systemenes bidrag til kontroll med arbeidet – og dermed effektiv drift – noe som kan bidra til å legitimere bruk av ulike systemer og gjøre implementeringen lettere (Bråten 2010).

Tiltak for økt sikkerhet?

Systemenes bidrag til økt sikkerhet for ansatte i arbeidet er et annet aspekt ved arbeidsgivers bruk av ulike kontroll- og overvåkingssystemer. Vi ba informantene om å ta stilling til påstanden om at systemet bidrar til å øke ansattes sikkerhet i arbeidet.

Figur 3.20 Vurdering av påstanden om at systemet bidrar til å øke ansattes sikkerhet i arbeidet. Prosent. N = 612.



Drøyt 60 prosent svarer at de er helt eller ganske enig i påstanden om at systemet bidrar til å øke ansattes sikkerhet i arbeidet. Den største andelen som er enig i påstanden om økt sikkerhet, finner vi blant dem som har kameraovervåking, blant disse svarer 75 prosent at de er helt enig. Nærmere 20 prosent svarer at de er helt eller ganske uenig i påstanden om økt sikkerhet for ansatte. De som i størst grad er uenig i denne påstanden, finner vi blant dem som registrerer telefonsamtaler, eller som bruker feltteknologier. Blant arbeidsgiverne med disse to systemene svarer cirka én av fire at de er helt uenig i påstanden om systemets bidrag til økt sikkerhet for ansatte.

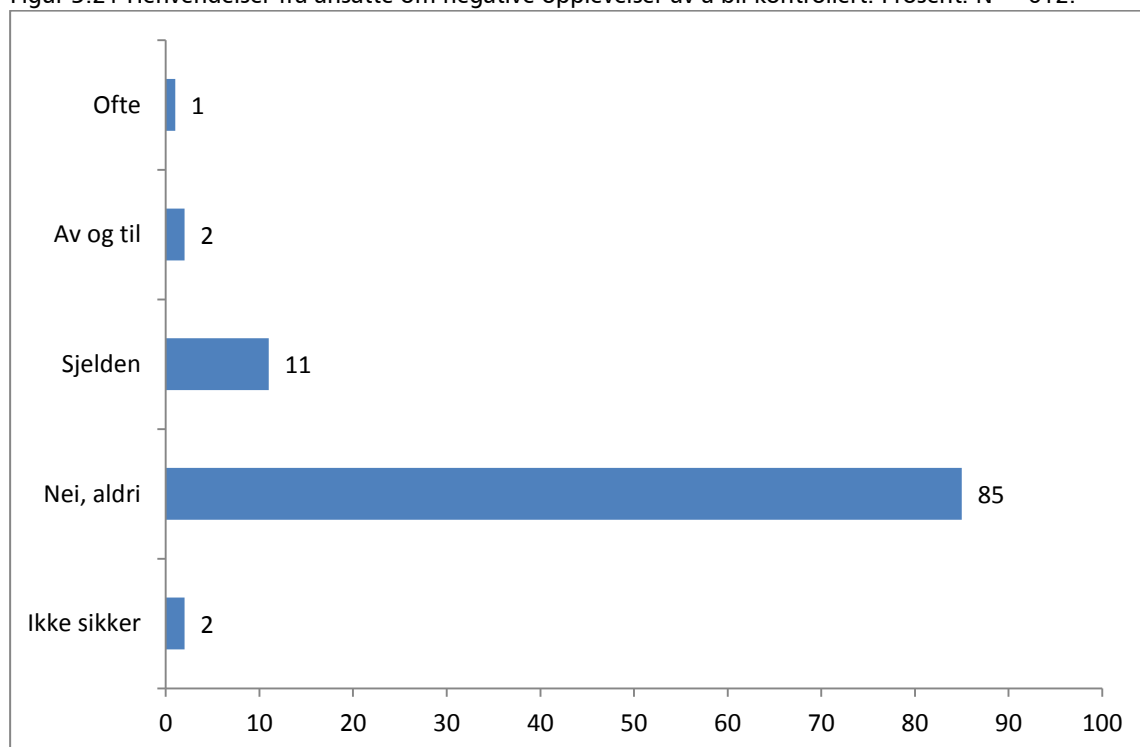
I spørreundersøkelsen blant ansatte i 2010 kommenterte vi at norske arbeidstakere la overraskende stor vekt på trygghetsaspektet i relasjonen til eksterne personer som kunder og klienter, i vurderingen av virksomhetenes bruk av ulike IKT-baserte kontroll- og overvåkingssystemer (Bråten 2010). Den gruppen som la størst vekt på trygghetsaspektet i 2010, var de som hadde kameraovervåking av arbeidet, hele to av tre oppga at de opplevde dette som en kilde til trygghet i omgangen med eksterne. Sammenliknet med hva arbeidstakerne svarte i 2010, viser undersøkelsen blant arbeidsgiverne i 2015 en omforent oppfatning om at kameraovervåking er et tiltak for å øke ansattes sikkerhet i arbeidet.

Negative tilbakemeldinger?

I avsnittet over så vi at det var et fåtall blant arbeidsgiverne som oppgir at de har brukt opplysningene fra systemet til å kontrollere enkeltansatte ved mistanke om uregelmessigheter. På spørsmålet om hvorvidt arbeidsgiver har fått henvendelser fra ansatte om negative opplevelser av å bli kontrollert i arbeidet som følge av dette systemet, ser vi i figur 3.21 at hele 85 prosent svarer at de aldri har fått henvendelser om dette. Den største andelen som svarer at de har fått henvendelser om negative opplevelser (ofte, av og til eller sjelden), finner vi blant dem som har elektronisk registrering av utført arbeid, og blant dem som har feltteknologier. Informantene fikk følgende spørsmål:

«Har dere fått henvendelser fra ansatte om negative opplevelser av å bli kontrollert i arbeidet som følge av dette systemet? I tilfelle har det skjedd ...»

Figur 3.21 Henvendelser fra ansatte om negative opplevelser av å bli kontrollert. Prosent. N = 612.



I spørreundersøkelsen blant ansatte i 2010 fant vi at bare et fåtall svarte at de hadde tatt kontakt med andre fordi de opplevde virksomhetens kontroll- og overvåkingstiltak som krenkende (129 personer, 2 prosent av de spurte). Blant disse oppga 24 prosent at de hadde tatt kontakt med nærmeste leder, og 7 prosent at de hadde tatt kontakt med øverste leder.¹⁰ Flertallet (av de 129 personene det gjaldt) valgte å ta kontakt med kolleger (61 prosent) eller tillitsvalgte (37 prosent), mens det var få som hadde kontaktet verneombudet (12 prosent) (Bråten 2010: 90). Svarene fra 2010 gir indikasjoner på at ansatte som har negative opplevelser av å bli kontrollert i arbeidet, ikke nødvendigvis bringer dette fram for ledelsen, men velger andre personer. Det kan tyde på at det finnes tilfeller av negative opplevelser av å bli kontrollert i arbeidet som ikke ledelsen nødvendigvis får greie på. I virksomheter med tillitsvalgte er det likevel grunn til å tro at slike negative opplevelser ville blitt lagt fram for ledelsen via de formelle samarbeidskanalene dersom det var et omfattende problem. Det er imidlertid ingen forskjeller i svarene fra arbeidsgiverne i virksomheter med og uten tillitsvalgte når det gjelder spørsmålet om henvendelser fra ansatte som opplever det negativt å bli kontrollert i arbeidet ved bruk av disse IKT-baserte systemene. I figur 3.12 så vi dessuten at mange av virksomhetene har hatt disse systemene i flere år, og det er grunn til å anta at eventuelle problemer knyttet negative reaksjoner fra ansatte da systemene ble innført, har blitt løst, eller at reaksjonene vil ha avtatt med tiden.

3.7 Bruk av personinformasjon fra sosiale medier i rekruttering

Etter hvert som kommunikasjon via sosiale medier har blitt stadig mer vanlig både i jobbsammenheng og privat, har det også vært reist spørsmål omkring arbeidsgivernes bruk av informasjon fra sosiale medier i rekrutteringssammenheng. Berg og medforfattere (2014) belyser hvordan og når sosiale medier kan brukes i rekrutteringsprosessen, og diskuterer hvilke fordeler og ulemper dette kan medføre. De konkluderer med at til tross for betydelige etiske utfordringer knyttet til personvern og samfunnsansvar er sosial rekruttering generelt bredt akseptert i Norge. De argumenterer for at sosiale medier har et uutnyttet potensial som kilde til informasjon både om arbeidssivere og arbeidssøkere i Norge, men understreker at det finnes lite forskning på rekruttering og sosiale medier i Norge.

I forbindelse med en ansettelsesprosess vil en arbeidsgiver som oftest ønske å innhente en rekke opplysninger om aktuelle kandidater for å sikre et godt grunnlag for utvelgelse. Kjølås (2010) viser til at arbeidsgivers legitime informasjonsbehov rekker ganske langt, og at det foreligger vid adgang til å innhente opplysninger i en slik situasjon. Men når man nærmer seg arbeidssøkernes private og personlige sfære, dukker det opp grenser. Da må hensynet til arbeidsgivers informasjonsbehov veies mot arbeidssøkers integritetsvern. Hovedregelen er at opplysninger man ikke kan spørre

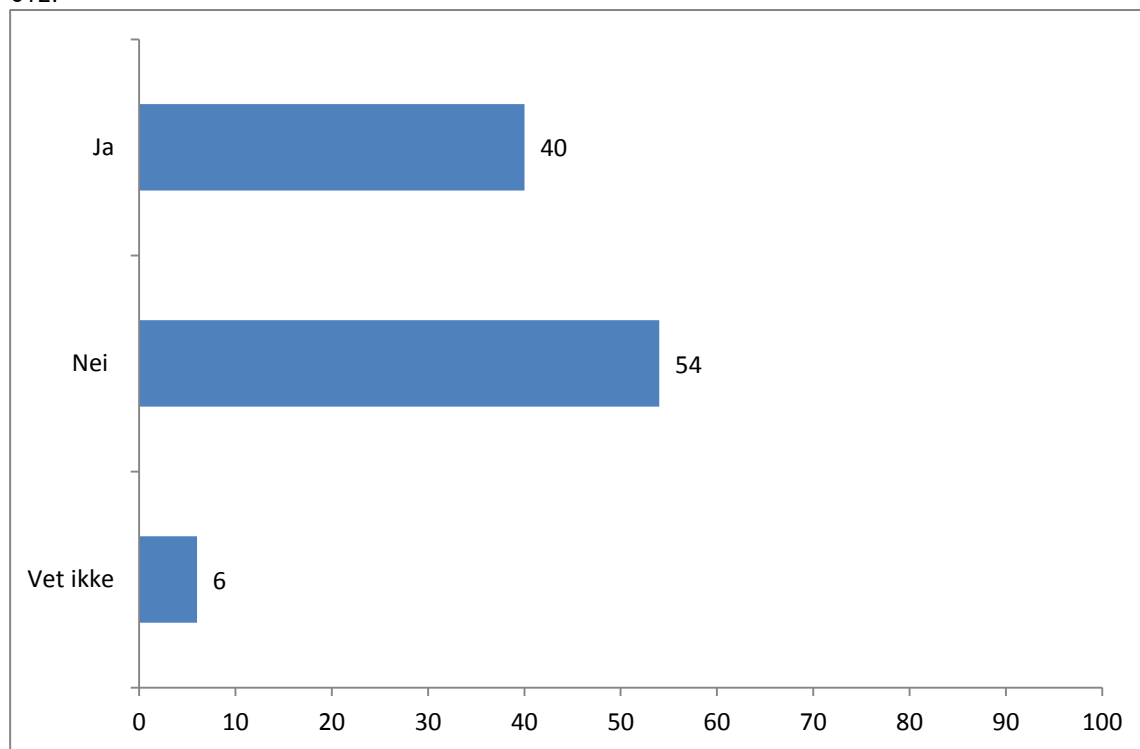
¹⁰ Her var det mulig å oppgi inntil tre personer/institusjoner man hadde kontaktet.

arbeidssøkeren direkte om, kan man heller ikke innhente på andre måter. Kjølås framholder at spørsmål knyttet til helse, graviditet, familieforhold, vandelsattest, rusmiddelbruk, økonomi og kredittverdighet har klare grenser og stiller krav til arbeidsgivers forståelse av spillereglene. Arbeidsmiljøloven og personopplysningsloven gir kjøreregler på området. Når det kommer til personlig informasjon som den enkelte har lagt ut på sosiale medier, er man mer over i en gråson. En god del informasjon kan være lagt åpent ut, og hvem som helst kan se informasjonen, i andre tilfeller kan informasjonen være lagt ut på områder hvor man må inviteres/aksepteres for å kunne se personlig informasjon. I undersøkelsen blant arbeidstakerne i 2010 var det kun 1 prosent som svarte at de var blitt bedt om å gi arbeidsgiver adgang til sosiale medier hvor de deltar (som for eksempel Facebook, Twitter etc.) (Bråten 2010). I 2010-undersøkelsen argumenterte vi for at det ville være interessant å følge utviklingen når det gjelder arbeidsgivernes ønsker om tilgang til sosiale medier for å innhente informasjon om aktuelle kandidater i en ansettelsesprosess. I 2010 antok vi at arbeidsgivernes interesse for tilgang til disse arenaene ville øke.

Personlig informasjon på sosiale medier ligger i mange tilfeller åpent tilgjengelig for alle, også for potensielle arbeidsgivere, mens i andre tilfeller kan det være snakk om lukkede sider hvor bare de som blir akseptert, får innsyn. I spørreundersøkelsen fikk vi anledning til å stille arbeidsgiverne i de fire bransjene spørsmål om hvorvidt de har brukt sosiale medier som Facebook, Twitter og Instagram for å skaffe bakgrunnsinformasjon i forbindelse med rekruttering i løpet av de siste to årene. Vi begrenset spørsmålet til sosiale medieplattformer hvor enkeltpersoner legger ut informasjon som ofte er av personlig karakter, men hvor arbeidsgiver – både nåværende og potensielle – kan tenkes å ville sjekke informasjon om ansatte eller aktuelle kandidater ved rekruttering.¹¹ Det ble ikke skilt mellom informasjon som er åpent tilgjengelig for alle, og informasjon hvor man må ha aksept av den informasjonen gjelder, før man får tilgang.

¹¹ Nettverksplattformer som LinkedIn hvor personer legger ut informasjon de gjerne ønsker potensielle arbeidsgivere skal se, ble ikke inkludert i spørsmålet om bruk av informasjon fra sosiale medier ved rekruttering.

Figur 3.22 Bruk av bakgrunnsinformasjon fra sosiale medier ved rekruttering siste to år. Prosent. N = 612.



Drøyt halvparten av arbeidsgiverne svarer at de ikke har brukt sosiale medier som Facebook, Twitter og Instagram for å skaffe bakgrunnsinformasjon i forbindelse med rekruttering i løpet av de siste to årene, mens 40 prosent svarer at de har brukt slik informasjon. Det er imidlertid forskjell mellom de fire bransjene når det gjelder svar på dette spørsmålet. Blant arbeidsgivere innen finansiering og forsikring svarer godt og vel halvparten at de har brukt sosiale medier for å sjekke bakgrunnsinformasjon ved rekruttering. Også blant arbeidsgivere innen offentlig administrasjon er det en stor andel – drøyt 40 prosent – som svarer at de har brukt informasjon fra sosiale medier ved rekruttering. I de to andre bransjene, transport og lagring samt industri, er det imidlertid en noe lavere andel – cirka én av tre – som svarer at de har brukt informasjon fra sosiale medier i forbindelse med rekruttering. Å sjekke bakgrunnsinformasjon fra sosiale medier i forbindelse med rekruttering er med andre ord mer vanlig i bransjene hvor arbeidet ofte innebærer personlig kontakt med kunder eller klienter, og hvor det generelt stilles større krav til utdanning.

3.8 Hvor sannsynlig er det at systemene blir innført?

Blant de arbeidsgiverne som svarte nei på de innledende spørsmålene om hvorvidt virksomheten bruker minst ett av seks definerte kontroll- og styringssystemer, og som derfor ikke gikk videre inn i hovedundersøkelsen, ble et lite utvalg (231 informanter) sluset over i en miniundersøkelse¹². Disse fikk spørsmål om hvor sannsynlig det er at virksomheten kommer til å innføre de ulike kontroll- og styringssystemene i løpet av de neste tolv månedene. Industribedrifter utgjør den største andelen som har besvart miniundersøkelsen, mens finansiering og forsikring utgjør en svært liten andel siden flertallet av disse virksomhetene allerede har innført slike systemer.¹³

Blant arbeidsgiverne i privat sektor som var med i miniundersøkelsen, oppga 66 prosent at virksomheten er medlem av en arbeidsgiverforening, og 59 prosent at de er bundet av tariffavtale. Dette er noe lavere enn i hovedundersøkelsen, hvor 72 prosent er medlem av arbeidsgiverforening, og 71 prosent har tariffavtale. Det er bare i spørsmålet om tariffavtale forskjellene er signifikante.

I figur 3.23 ser vi vurderingen av sannsynligheten for å innføre de aktuelle systemene for virksomhetene i miniundersøkelsen samlet.

Figur 3.23 viser at det er svært få blant informantene som gikk inn i miniundersøkelsen, som svarer at det er sannsynlig at virksomhetene kommer til å innføre noen av de aktuelle systemene i løpet av de neste tolv månedene. Tvert imot svarer hoveddelen av informantene at det ikke er sannsynlig i det hele tatt at virksomheten kommer til å innføre disse systemene. Blant dem som svarer «ganske sannsynlig» for de ulike systemene, er det en overvekt av virksomheter innen transport og lagring, men utvalget er lite – bare 45 arbeidsgivere i denne bransjen deltok i miniundersøkelsen.

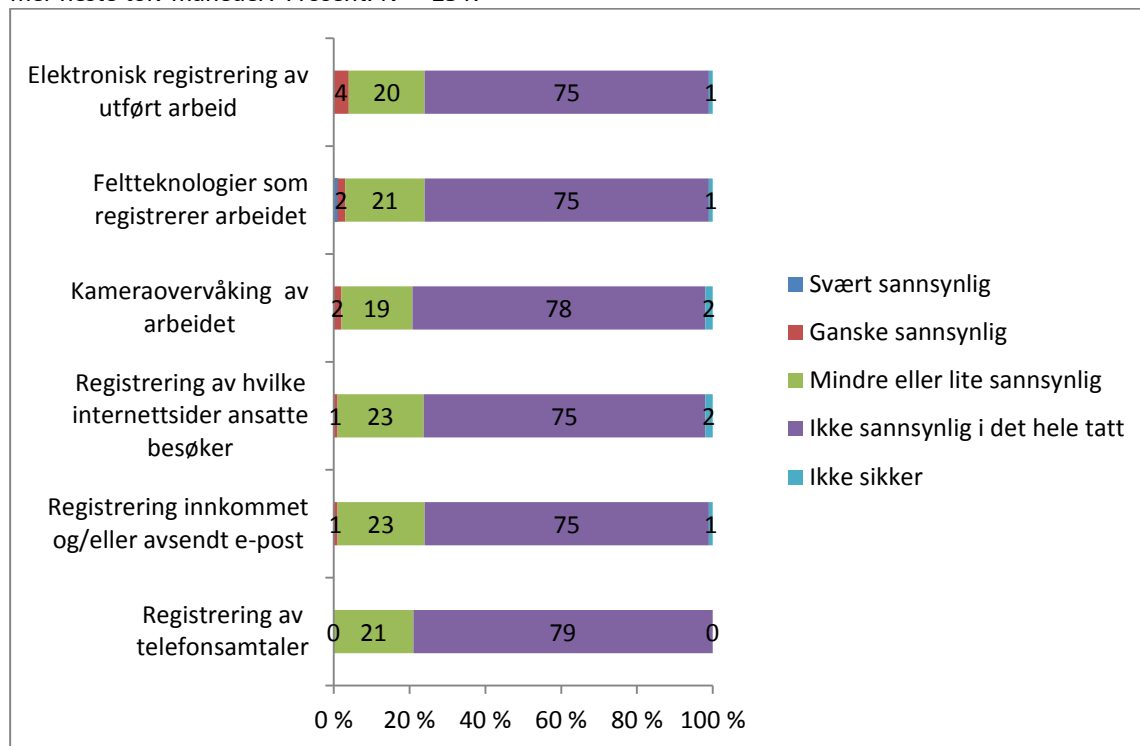
Samlet viser svarene i figur 3.23 at arbeidsgiverne vurderer det som svært lite sannsynlig at virksomheten kommer til å innføre ett eller flere av disse kontroll- og styringssystemene i løpet av de neste tolv månedene. Miniundersøkelsen gir derfor lite støtte til en antakelse om at innføring av disse IKT-baserte kontroll- og styringssystemene skjer i et stort omfang og i et høyt tempo i norske virksomheter. Her må vi imidlertid minne om at utvalget i miniundersøkelsen er svært begrenset både når det gjelder antall og bransjesammensetning. Dessuten kan virksomheter som i dag har ett eller flere systemer, velge å innføre flere systemer – og slik være en drivkraft for økt omfang av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer i norsk arbeidsliv. For eksempel beskriver Tranvik (2013) hvordan den teknologiske utviklingen gir stadig mer avanserte former for feltteknologi og muligheter for kontroll med arbeidstakere som jobber utenfor fast arbeidssted. Ofte tilbyr systemleverandørene arbeidsgiverne mer avanserte kontrollsystemer som tilleggspakker eller oppgraderinger av det systemet virksomheten allerede har inn-

¹² Miniundersøkelsen er nærmere beskrevet i metoddelen i kapittel 1.

¹³ Den lave andelen innen finansierings- og forsikringsvirksomhet i miniundersøkelsen skyldes blant annet at antallet virksomheter i bruttoutvalget var lavt for denne bransjen (se avsnittet om metode i kapittel 1). Blant dem som takket ja til å delta i undersøkelsen, hadde de aller fleste (74 prosent) minst ett av de seks systemene og gikk derfor inn i hovedundersøkelsen.

ført. Virksomhetene som deltok i hovedundersøkelsen, ble ikke spurt om eventuelle planer om å ta i bruk flere eller andre systemer.

Figur 3.23 Hvor sannsynlig er det at virksomheten vil innføre ulike IKT-baserte kontroll- og styringssystemer neste tolv måneder? Prosent. N = 231.



Arbeidsgiverne som deltok i miniundersøkelsen, ble også spurt om de har brukt bakgrunnsinformasjon fra sosiale medier i forbindelse med rekruttering de siste to årene. Andelen som svarer ja, er her 36 prosent, mens den i hovedundersøkelsen var 40 prosent. Forskjellen mellom de to utvalgene er imidlertid ikke statistisk signifikant når det gjelder svar på dette spørsmålet.

3.9 Oppsummering

I dette kapitlet har vi analysert svarene fra spørreundersøkelsen blant arbeidsgiverne i fire bransjer for å besvare spørsmålet om hvilke motiver, holdninger og praksis norske arbeidsgivere har når det gjelder bruk av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer. Svarene i spørreundersøkelsen viser dette:

- IKT-baserte kontroll- og styringssystemer er utbredt i alle fire bransjene. Størst er andelen innenfor finansiering og forsikring, hvor hele 74 prosent av virksomhetene svarer at de har minst ett av de seks systemene. Innenfor transport og lag-

ring er andelen 60 prosent, innenfor offentlig administrasjon 36 prosent og innenfor industrien 30 prosent. Det er imidlertid store variasjoner mellom bransjene når det gjelder bruk av ulike systemer.

- Informantene ble bedt om å oppgi begrunnelser for bruk av de ulike systemene etter en forhåndsdefinert liste, men hvor det også var mulig å oppgi andre/egne begrunnelser. Begrunnelser som en stor andel oppgir, er: for å etterkomme krav stilt i lov eller forskrift eller for å sikre bedre arbeidsstyring. Hensynet til ansattes sikkerhet eller hensynet til kunder eller klienter er også begrunnelser som en stor andel oppgir. Begrunnelser knyttet til kontroll med den enkelte ansatte og det arbeidet hver enkelt utfører, kommer imidlertid langt ned på listen for de aller fleste brukerne av disse systemene. Et unntak er de som bruker elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør i hver arbeidsøkt, blant disse oppgir 42 prosent det å kontrollere hvordan arbeidet blir utført, som begrunnelse for systemet.
- Feltteknologier er et samlebegrep for en rekke digitale og ofte nettbaserte produkter. Feltteknologi omfatter mange typer produkter/teknologier, som elektronisk kjørebok, flåtestyringssystem, digitale fartsskrivere, mobile forretningsplattformer, systemintegrasjon, sensorteknologi og håndholdte teknologier. Slike teknologier har blitt vanlig i ulike deler av transportbransjen, noe denne undersøkelsen også bekrefter. Feltteknologien har imidlertid et stort bruksområde og tas i bruk i ulike bransjer hvor ansatte utfører arbeid utenfor fast arbeidssted. Feltteknologier kan registrere en stor mengde data og kan gi detaljert informasjon om den som utfører arbeidet: hvordan arbeidsoppgavene utføres (ned til minste detalj/bevegelse), samt informasjon om når og hvor arbeidet ble utført. Denne teknologien gir arbeidsgiver nærmest ubegrensede muligheter for å overvåke og kontrollere ansatte (eller kjøretøy) som er utstyrt med slike teknologier. Det kan for eksempel dreie seg om skrittellere for renholdsarbeidere, kjørestil (oppbremsing, hastighet, hvor krappe svinger og drivstoffbruk) for sjåfører, stedsangivelse i sanntid ved bruk av teknologier med GPS, hvor lang tid oppdraget tar, hvilken vei man valgte mellom to oppdrag, med mer. Undersøkelsen blant arbeidsgiverne antyder at det er ved bruk av feltteknologi man bruker opplysninger for å sjekke ansatte ved mistanke om uregelmessigheter, det er her kunder eller klienter får tilgang til opplysninger, og det er ved bruk av disse at arbeidsgiver har opplevd negative tilbakemeldinger fra ansatte på å bli kontrollert. Men til tross for nærmest ubegrensede kontrollmuligheter har spørsmålet om arbeidsmiljøkonsekvensene av slike teknologier fått overraskende lite oppmerksomhet.
- Virksomheter som er del av en større virksomhet, for eksempel konsern eller offentlig etat, har ofte et system som er innført i alle eller flere tilsvarende virksomheter i den større virksomheten. Flertallet av virksomhetene oppgir også at de har hatt det aktuelle systemet lenge. Drøyt halvparten oppgir mer enn fem år og cirka 20 prosent mellom tre og fem år.
- I virksomheter med tillitsvalgte har bruken av det aktuelle systemet i de aller fleste tilfeller blitt drøftet med tillitsvalgte. Og i flertallet av virksomhetene er det utarbeidet retningslinjer eller avtaler for bruk av systemene.

- Hele 92 prosent svarer at ansatte har blitt informert om hvilke opplysninger som samles inn i det aktuelle systemet. Nærmere 60 prosent lagrer opplysninger som kan tilbakeføres til enkeltpersoner fra dette systemet, og blant disse har 61 prosent rutiner for å slette opplysningene etter en bestemt tidsperiode.
- Når det gjelder spørsmål om hvem som har tilgang til opplysninger om den enkelte fra disse systemene, svarer et flertall at toppledelsen og nærmeste leder har tilgang. 42 prosent svarer at den enkelte ansatte som opplysningen gjelder, har tilgang. Men det er også en betydelig andel – 32 prosent – som svarer at IT-ansvarlig har tilgang til disse opplysningene. Andelen som svarer at tillitsvalgte har tilgang, er lavere – 11 prosent svarer dette. En litt høyere andel – 13 prosent – svarer at ekstern systemleverandør har tilgang til opplysningene.
- 71 prosent av arbeidsgiverne i vårt materiale svarer at de aldri har brukt opplysningene fra det aktuelle systemet til å sjekke enkeltansatte ved mistanke om uregelmessigheter. Blant dem som har brukt opplysningene til å kontrollere enkeltansatte, er andelen størst blant dem som kontrollerer internettbesøk, og blant dem som har feltteknologier.
- Arbeidsgiverne er i stor grad enig i påstandene om at disse systemene gir bedre kontroll med arbeidet, og at systemene bidrar til å øke ansattes sikkerhet i arbeidet.
- Arbeidsgiverne har i liten grad opplevd å få henvendelser fra ansatte om negative opplevelser av å bli kontrollert i arbeidet som følge av disse systemene. De som har elektronisk registrering av utført arbeid, og de som har feltteknologier, har imidlertid opplevd negativ tilbakemelding fra ansatte oftere enn de som har et av de andre systemene vi har spurt om.
- 40 prosent av arbeidsgiverne svarer at de har brukt personinformasjon fra sosiale medier i rekruttering i løpet av de siste to årene.
- Blant de virksomhetene som ikke bruker noen av de seks aktuelle kontroll- og styringssystemene i dag, og som svarte på miniundersøkelsen, er det en svært liten andel som vurderer det som sannsynlig at virksomheten vil innføre et av disse systemene i løpet av de neste tolv månedene.

4 Oppsummering og drøfting

Avslutningsvis oppsummerer vi hovedfunnene i denne undersøkelsen og peker på noen utfordringer når det gjelder IKT-baserte kontroll- og styringssystemer i norsk arbeidsliv. Utgangspunktet for undersøkelsen har vært en antakelse om at IKT-baserte systemer brukt til å kontrollere og overvåke enkeltansatte brer om seg i ulike deler av arbeidslivet og har betydning både for arbeidsorganisering og arbeidsmiljø samt for ansattes personvern. Problemstillingen som ligger til grunn for undersøkelsen, retter seg mot en gråsoneproblematikk i skjæringsfeltet mellom arbeidsgivers styringsrett og ansattes rett til et godt arbeidsmiljø samt vern av personlige opplysninger og personlig integritet. Tidligere undersøkelser har belyst denne gråsonen ved hjelp av undersøkelser basert på arbeidstakersiden. I dette prosjektet har vi altså belyst feltet ved hjelp av en spørreundersøkelse blant arbeidsgivere i fire utvalgte bransjer: industri, transport og lagring, offentlig administrasjon samt finansiering og forsikring.

4.1 Omfang

IKT-baserte kontroll- og overvåkingssystemer har bredt om seg i arbeidslivet de siste 25–30 årene. Den teknologiske utviklingen gjør det mulig å samle inn stadig større mengder opplysninger om når, hvor og hvordan arbeidsoppgaver utføres. Det kan imidlertid være vanskelig å skille mellom hva som er kontrolltiltak og overvåking på arbeidsplassen, og hva som er tiltak for organisasjonsutvikling som gir ansatte muligheter for å jobbe både smartere og raskere. Tiltak som er innført med tanke på organisasjonsutvikling, kan også ofte brukes til kontroll og overvåking. Dette gjør det vanskelig å trekke et skarpt skille mellom IKT-systemer som har kontroll og overvåking som formål, og systemer som er definert som noe annet, men som like fullt samler inn en rekke data og informasjon om dem som bruker systemene. Personopplysninger inkluderer ikke lenger bare skriftlig informasjon, men også lyd, bilde og digitale spor – i stadig økende grad. Utviklingen av IKT gjør at det blir enklere å behandle personopplysninger, uavhengig av tid og sted.

Spørreundersøkelsen blant arbeidsgiverne viser at IKT-baserte kontroll- og styringssystemer er utbredt i alle fire bransjene, men at det er variasjoner mellom bransjene i hvilke systemer som blir brukt.

Andelen som bruker disse systemene, er størst innenfor finansiering og forsikring, hvor hele 74 prosent oppgir at de bruker minst ett av de aktuelle IKT-systemene. Innenfor transport og lagring er andelen som har minst ett av de seks systemene, 60 prosent, innenfor offentlig administrasjon er andelen 36 prosent og innenfor industrien 30 prosent. Det er også en god del blant virksomhetene – særlig innen finansiering og forsik-

ring samt innen transport og lagring – som svarer at de bruker flere av de systemene det er spurt om. Bruk av flere systemer gir også økte muligheter for kontroll og overvåking av ansatte gjennom sammenstilling av opplysninger fra flere systemer.

Vi har kartlagt hvilke begrunnelser arbeidsgiverne har for bruk av de ulike systemene. Begrunnelsene som dominerer for systemene sett under ett, er: for å etterkomme krav stilt i lov eller forskrift eller for å sikre bedre arbeidsstyring. Videre er hensynet til ansattes sikkerhet eller hensynet til kunder eller klienter begrunnelser som en stor andel oppgir. Begrunnelser knyttet til kontroll med den enkelte ansatte og det arbeidet hver enkelt utfører, får lav oppslutning om vi ser systemene under ett. Et unntak er de som bruker elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør i hver arbeidsøkt, blant disse oppgir 42 prosent det å kontrollere hvordan arbeidet blir utført, som begrunnelse for systemet. Blant dem som bruker kameraovervåking, er det derimot kun en liten andel som begrunner dette med bedre kontroll med tidsbruk og produktivitet (5 prosent) eller for å kontrollere hvordan arbeidet blir utført (2 prosent). Den relativt lave andelen som oppgir kontroll av ansatte som begrunnelse eller formål for bruk av de ulike IKT-baserte systemene, kan tale for at arbeidsgiverne i mange tilfeller ikke definerer disse systemene som kontrolltiltak som kommer inn under kapittel 9 i arbeidsmiljøloven. I en studie av innføring av PDA¹⁴ i hjemmetjenesten i en bydel i Oslo peker Larsson (2013) på utfordringer knyttet til manglende bevissthet omkring IKT-baserte kontrolltiltak både hos arbeidsgiver og hos arbeidstaker/tillitsvalgte. Manglende bevissthet om de kontrollmulighetene som ligger innebygget i slike systemer, kan bidra til at innføring skjer på bekostning av arbeidstakernes personvern ved at relevant rettslig regulering ikke blir fulgt, hevder Larsson (2013). I en undersøkelse blant arbeidstakere i 2010 ble det pekt på hvordan mangelfull kunnskap om regelverket kombinert med stor tillit til at arbeidsgiverne følger gjeldende regler, kan utgjøre en risiko for ulovlig overvåking av ansatte i norske virksomheter (Bråten 2010).

4.2 Konsekvenser for arbeidsmiljø og personvern

I tidligere undersøkelser har vi vært opptatt av spørsmålet om hvilke implikasjoner bruk av IKT-baserte kontroll- og overvåkingssystemer har for ansattes personvern og arbeidsmiljø (Bråten 2010; Bråten & Tranvik 2012; Tranvik 2013; Tranvik & Bråten 2015). I tråd med tidligere undersøkelser indikerer også funnene i denne rapporten at teknologiseringen og individualiseringen av interne kontroll- og styringssystemer kan ha konsekvenser for arbeidsmiljø og arbeidsorganisering samt for ansattes personvern.

Arbeidsmiljø og arbeidsorganisering

Eventuelle negative implikasjoner av virksomhetenes bruk av ulike IKT-baserte kontrollsystemer på ansattes arbeidsmiljø og arbeidsorganisering er ofte vanskelig å måle

¹⁴ Personal Data Assistant, en type håndholdt teknologi

direkte – misnøye blant ansatte kan skyldes andre trekk ved selve arbeidet eller måten arbeidet er organisert og ledet på.

I kapittel 2 i denne rapporten presenterte vi resultater fra LKU 2013, som er basert på svar fra ansatte. Analysene viser imidlertid at ansatte med ulike IKT-baserte kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidet skiller seg negativt fra ansatte som ikke har de aktuelle systemene, på flere av spørsmålene knyttet til arbeidsmiljø. Med forbehold om at årsaksretningen ikke er avklart, viser analysene at ansatte med de aktuelle systemene har et mer negativt forhold til ledelsen, de er i mindre grad motivert og engasjert i arbeidet, er mindre fornøyd med jobben, opplever mindre innflytelse og selvbestemmelse, men større intensitet og tidspress i arbeidet enn ansatte som ikke har disse systemene. Ansatte med kontroll og overvåking av arbeidet har en arbeidssituasjon der de dessuten opplever større risiko for skade og er oftere utsatt for vold og trusler enn øvrige ansatte – noe som taler for at disse systemene også er tiltak for å øke ansattes sikkerhet på jobb.

Innledningsvis tok vi til orde for at IKT-baserte systemer for styring og kontroll med ansatte kan forstås innenfor rammen av generelle reformprogrammer for administrativ styring og kontroll i både privat og offentlig sektor. Rasmussen (2007) har vært opptatt av nye kontrollformer som trekk ved det «nye» arbeidslivet eller (post)moderne organisasjoner. Hun hevder at ansatte disiplineres til å gjøre det rette for bedriften gjennom resultatstyring og former for måle- og registreringssystemer av den enkeltes økonomiske bidrag, og dermed også markedssituasjonen. Trygstad (2004) diskuterer dette nærmere og legger vekt på at selv om styring i form av klare instruksjoner og et avgrenset handlingsrom mister sin rolle, betyr ikke dette nødvendigvis at makten i organisasjonen desentraliseres. Tvert imot kan det hende at makt som fenomen har endret sitt uttrykk og blitt byttet ut med mer indirekte eller disiplinerende kontrollformer. Som eksempler på dette nevner Trygstad blant annet mål- og resultatstyring, innsatsbasert lønn og individuelle avtaler eller kontrakter mellom arbeidsgiver og den ansatte. Med sentrale organisasjonsteoretiske bidrag som bakteppe konkluderer Trygstad med at makt som fenomen kan sies å ha blitt skjult gjennom mer sofistikerte former for kontroll og overvåking, men at den ikke nødvendigvis blir mindre tilstedeværende av den grunn. Sett i en slik sammenheng vil IKT-baserte verktøy i arbeidslivet ha en dobbeltrolle: Utviklingen av IKT-verktøy har på mange måter bidratt til å øke ansattes autonomi gjennom løsninger som muliggjør hjemmekontor, behandling av kunde- eller klientopplysninger ved bruk av smarttelefon eller håndholdte dataverktøy mens man er ute hos kunden eller klienten, med mer. IKT-verktøy kan dessuten bidra til å øke ansattes sikkerhet, noe som har blitt vektlagt både i denne undersøkelsen og i tidligere undersøkelser. Den samme teknologien har gitt arbeidsgiver større muligheter for detaljert informasjon om hvordan arbeidet utføres. Plattformer basert på GPS-teknologi har dessuten gitt arbeidsgiver muligheter for detaljert informasjon om ansattes bevegelser i løpet av en arbeidsdag. Dette kan begrense ansattes autonomi i arbeidet, blant annet gjennom stadig større krav til effektivitet og måloppnåelse. Kontrollpotensialet ved bruk av denne typen teknologi synes nesten å være ubegrenset, og konsekvensene for ansattes arbeidsmiljø vil i stor grad avhenge av i hvilken grad og hvordan informasjon fra disse systemene brukes i organiseringen av arbeidet og til å kontrollere enkeltansatte ved avvik og mistanke om uregelmessigheter.

Personvernkonsekvenser

Sett fra arbeidsgivernes ståsted handler spørsmålet om hvordan ansattes personvern ivaretas ved bruk av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer, i stor grad om hvilke rutiner virksomheten har for bruk, oppbevaring og lagring av personopplysninger fra de ulike systemene.

I undersøkelsen blant arbeidsgiverne har vi kartlagt hvilke rutiner virksomhetene har når det gjelder bruk og lagring av opplysninger om enkeltpersoner, som genereres i disse systemene.

Arbeidsgiverne svarer stort sett at bruken av det aktuelle systemet har blitt drøftet med tillitsvalgte i virksomheter hvor man har tillitsvalgte fra én eller flere fagforeninger. I flertallet av virksomhetene er det også utarbeidet retningslinjer eller avtaler for bruk av systemene. Hele ni av ti svarer at ansatte er blitt informert om hvilke opplysninger som samles inn i det aktuelle systemet. Nærmere seks av ti lagrer opplysninger som kan tilbakesendes til enkeltpersoner, fra dette systemet. Blant disse har 61 prosent rutiner for å slette opplysningene etter en bestemt periode.

Et interessant spørsmål er også hvem som har tilgang til opplysninger om den enkelte ansatte fra disse systemene. Et flertall svarer at toppledelsen og nærmeste leder har tilgang. 42 prosent svarer at den enkelte ansatte som opplysningen gjelder, har tilgang. Hele én av tre svarer også at IT-ansvarlig har tilgang til disse opplysningene, mens drøyt én av ti svarer at tillitsvalgte har tilgang. Andelen som svarer at ekstern systemleverandør har tilgang til personopplysninger fra det aktuelle systemet, er 13 prosent. Svarene på spørsmålet om hvem som har tilgang til opplysninger om den enkelte ansatte, viser at det er relativt mange aktører som har tilgang til disse opplysningene. Hvorvidt det er inngått databehandleravtale med disse i det enkelte tilfelle, har vi ikke tilstrekkelig informasjon om. Generelt vil vi likevel påpeke at det kan være behov for å gjennomgå rutinene for hvem som har tilgang til personopplysninger fra disse systemene, med tanke på å begrense adgangen eller for å inngå databehandleravtaler der dette mangler.

Arbeidsgiverne som deltok i undersøkelsen, avviser imidlertid at de i særlig grad bruker opplysninger fra virksomhetens IKT-baserte kontrollsystemer til å kontrollere enkeltansatte ved mistanke om uregelmessigheter. Sju av ti svarer at de aldri har brukt opplysningene til dette, mens 5 prosent svarer at de har gjort dette ofte eller av og til. Arbeidsgiverne har også i liten grad opplevd å få henvendelser fra ansatte om negative opplevelser av å bli kontrollert i arbeidet som følge av disse systemene. Hele 85 prosent svarer at de aldri har fått negative tilbakemeldinger, mens 3 prosent svarer at de ofte eller av og til har fått negative tilbakemeldinger. Dette gir indikasjoner på at disse IKT-baserte systemene er bygget inn som en del av virksomhetenes styringssystemer og i liten grad oppleves som negativ kontroll blant de ansatte. Vi har tidligere påpekt at negative reaksjoner fra de ansatte på bruk av slike systemer kan avta etter hvert som systemene har vært i bruk en stund og ansatte har blitt vant til dem (Bråten & Tranvik 2012). Det kan også være tilfellet for virksomhetene som har deltatt i spørreundersøkelsen. Her kommer det fram at virksomheter som er en del av en større virksomhet – for eksempel konsern eller offentlig etat – ofte har et system som er innført i alle eller flere tilsvarende virksomheter i den større virksomheten. Det at systemet er innført i flere virksomheter innenfor samme konsern eller i flere etater i offentlig virksomhet, kan bidra til at ansatte

opplever systemet og kontrollen som legitimt – nettopp fordi det gjelder flere tilsvarende virksomheter, og fordi det er besluttet innført av noen utenfor den aktuelle virksomheten. I tillegg oppgir et flertall av virksomhetene at de har hatt det aktuelle systemet lenge. Drøyt halvparten oppgir mer enn fem år og cirka 20 prosent mellom tre og fem år. Det er derfor naturlig å anta at eventuelle negative reaksjoner fra ansatte kan ha avtatt, og at bruken av de ulike kontrollsystemene har «gått seg til».

Et eksempel fra Danmark: «Læger og sygeplejersker skal spores med chip»

Vi har framholdt argumenter om at feltteknologier gir nærmest ubegrensede muligheter for kontroll med ansatte. Feltteknologier kan registrere en stor mengde data og gi detaljert informasjon om den som utfører arbeidet, hvordan arbeidsoppgavene utføres, samt informasjon om når og hvor arbeidet ble utført. I Norge har det vært en del oppmerksomhet knyttet til GPS-overvåking fra ulike deler av transportbransjen. Mulighetene disse systemene gir for detaljert informasjon om arbeidsutførelsen til den enkelte ansatte, ble særlig diskutert i kjølvannet av den såkalte GPS-saken i det interkommunale renovasjonsselskapet i Nord-Troms, hvor arbeidsgiver brukte opplysninger fra flåtestyringssystemet ved mistanke om uregelmessigheter hos en av sjåførene.¹⁵ Andre former for feltteknologier, som PDA, smarttelefoner og RFID¹⁶, genererer også opplysninger som kan brukes til overvåking av ansatte, men er i mindre grad blitt offentlig diskutert. Et eksempel fra Danmark hvor RFID-merking skal innføres ved landets sykehus, kan imidlertid illustrere hvordan teknologien kan tas i bruk i flere sektorer og for nye yrkesgrupper – i dette tilfellet helsepersonell.

Saken er presentert i *Ugebrevet* 7. februar 2016 og legges fram som et tiltak for økt effektivitet på følgende måte:

«Ved sporing af medarbejdere får man en chip på sig, som udsender et ultralydssignal. Signalet bliver opfanget af en sensor i lokalet, der sender infomationen til en fælles platform – eksempelvis en storskærm på personalestuen. Dermed bliver det lettere at bekæmpe den splidtid, som ifølge Danske Regioner svækker effektiviteten på landets sygehuse.» (*Ugebrevet* 7. februar 2016)

Selv om hensikten er økt effektivitet og mindre sløsing av tid som går bort til å lete etter personer eller utstyr, er det flere som stiller seg kritiske til en slik merking av personene både ut fra personvern hensyn og konsekvenser for arbeidsmiljøet. Når det gjelder arbeidsmiljøkonsekvenser, uttaler representanter for de ansatte at dette oppfattes som en mistillit til ledelsen. Fra forskerhold blir det pekt på utfordringer for arbeidsmiljøet ved å ta i bruk et slikt registreringssystem:

¹⁵ [www.lovdatabasen.no, HR-2013-234-A](http://www.lovdatabasen.no/HR-2013-234-A)

¹⁶ Radiofrekvensidentifikasjon (RFID) er en metode for å lagre og hente ut informasjon via en RFID-brikke. RFID-brikke er en databrikke som inneholder informasjon, og denne kan man få tilgang til når brikken kommer i nærheten av en RFID-mottaker. RFID-brikken kan bygges inn i eller festes til både gjenstander, produkter, dyr og personer.

«Jeg kan sagtens forstå interessen for at spore medarbejdere, for det kan effektivisere. Men hvis en nidkær ledelse bruger teknologien til at irettesætte medarbejdere, kan det skabe en enorm frustration og usikkerhet blandt de ansatte». (Peter Lauritsen, Aarhus Universitet, *Ugebrevet* 7. februar 2016).

Dette danske eksemplet illustrerer hvordan ny teknologi gir nye muligheter for overvåking og kan tas i bruk på yrkesgrupper som i liten grad har vært omfattet av direkte kontroll fra arbeidsgiver eller andre. Hvordan personinformasjon fra slike systemer registreres, lagres og brukes, vil ha konsekvenser både for ansattes personvern og for arbeidsmiljøet. Teknologiens bidrag til å gjøre den enkelte mer synlig vil kunne endre maktbalansen mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. I den danske artikkelen kommer det imidlertid fram at ansatte og deres tillitsvalgte har delte meninger om kontroll- og overvåkingsmulighetene som ligger innebygget i denne nye sporingsteknologien. Mens noen ser dette som en mulighet til økt effektivitet og bedre sikkerhet, mener andre dette bidrar til å forrykke maktbalansen i favør av arbeidsgiver. Den enkelte ansatte blir mer synlig, og kontrollen individualiseres. I Norge har bruk av sporingsteknologi i arbeidslivet først og fremst vært knyttet til yrkesgrupper som utfører arbeid utenfor fast arbeidssted. I hvilken grad slik teknologi vurderes brukt på andre yrkesgrupper som jobber innenfor virksomhetens lokaler – i den hensikt å gi bedre arbeidsflyt og økt effektivitet, slik dette eksemplet fra danske sykehus beskriver – har vi fortsatt begrenset kunnskap om.

Referanser

- Angelskår, L. (2013). *Medvirkning i en digital tidsalder. Ansattes medvirkning i innføring av data-teknologi på jobben – et aktuelt tema i dagens arbeidslivsforskning?* Masteroppgave ved Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi. Universitetet i Oslo.
- Aspøy, T. & Andersen, R. K. (2015). *Digital kompetanse i arbeidslivet*. Fafo-rapport 2015:28.
- Ball, K. (2010). Workplace Surveillance: an Overview. *Labour History*, 51(1), 87–106.
- Berg, M. K., Frydenberg, M., Ellingsen, E. W. & Mariussen, A. (2014). Rekruttering og sosiale medier. *Magma* 3/2014, 64–69.
- Bing, J. (2009). Samtykke til behandling av personopplysninger i arbeidsforhold. I H. Aune et al. (red.), *Arbeid og rett. Festskrift til Henning Jakbellns 70-årsdag* (s. 45–65). Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Borchgrevink, M. (2011). *Om avgrensning av arbeidsgivers styringsrett på grunn av arbeidstakers personvern – en gjennomgang av norsk rettspraksis*. CompLex 5/2011.
- Bråten, M. (2010). *Kontroll og overvåking i arbeidslivet*. Oslo: Fafo-rapport 2010:46.
- Bråten, M. (2008). *Personvern under press – hvor går grensene i arbeidslivet?* Oslo: Fafo-rapport 2008:34.
- Bråten, M. & Tranvik, T. (2012). *Kontroll med ansatte utenfor fast arbeidssted. Ansattes erfaringer med feltteknologi*. Oslo: Fafo-rapport 2012:50.
- D'Urso, S. C. (2006). Who's Watching Us at Work. Toward a Structural-Perceptual Model of Electronic Monitoring and Surveillance in Organizations. *Communication Theory*, 16(3), 281–303.
- Gallie, D. (red.) (2007). *Employment Regimes and the Quality of Work*. Oxford: Oxford University Press.
- Hood, C. (2011). *The Blame Game: Spin, Bureaucracy and Self-Preservation in Government*. Princeton: Princeton University Press.
- Johansen, A. & Stueland, E. (red.) (2011). *Arbeidsmiljøloven. Kommentarer og praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Kjølaas, C. (2010). *Personvern i arbeidsforhold*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Larsson, H. A. (2013). *Bruk av Personal Digital Assistant i hjemmesykepleien*. Masteroppgave. Det juridiske fakultet, avdeling for forvaltningsinformatikk, UiO.

- NOA (2015). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2015*.
- NOU (2009:1). *Individ og integritet. Personvern i det digitale samfunnet. (Personvernkommissjonen)*. Oslo: Fornyings- og administrasjonsdepartementet.
- Ot.prp. nr. 49 (2004-2005). *Om lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)*.
- Power, M. (2004). *The Risk Management of Everything: Rethinking the Politics of Uncertainty*. London: Demos.
- Rasmussen, B. (2007). Nye kontrollformer i (post)moderne organisasjoner. I J. Hjelbrekke, O. J. Olsen & R. Sakslind (red.), *Arbeid, kunnskap og sosial ulikhet*. Unipub.
- Ravlum, I-A. (2005). *Behandling av personopplysninger i norske virksomheter. En spørreundersøkelse om personvern og personopplysningsloven* Oslo: TØI rapport 800/2005.
- Schartum, D. W. (2013). *Rettslige aspekter ved feltteknologi i arbeidslivet*. CompLex 3/2013.
- Schartum, D. W. & Bygrave, L. (2011). *Personvern i informasjonssamfunnet. En innføring i vern av personopplysninger*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Scott, R. W. & Davis, G. F. (2007). *Organizations and Organizing. Rational, Natural and Open Systems Perspectives*. Upper Saddle River: Pearsons Education.
- Swell, G. et al. (2012). Working Under Intensive Surveillance. When does 'Measuring Everything That Moves' Become Intolerable? *Human Relations*, 65(2), 189–215.
- Thompson, P. (2003). Fantasy Island: a Labour Process critique of the "age of surveillance". *Surveillance & Society* 1(2):138-151
- Tranvik, T. (2013). *Det gjennomsløkte arbeidslivet. Erfaringer med feltteknologi i utvalgte yrker*. CompLex 2/2013.
- Tranvik, T. & Bråten, M. (2015). Den gjennomsløkte virksomheten. Konsekvenser av elektronisk styring og kontroll i arbeidslivet. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56(4), 419–448.
- Trygstad, S. C. (2004). *Fra rettighet til nytte? Det kommunale bedriftsdemokratiet møter New Public Management*. Trondheim: Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, NTNU.
- Zuboff, S. (1988). *In the Age of the Smart Machine. The Future of Work and Power*. Oxford: Heinemann.

Vedlegg 1 Tabeller, grunnlag for tabell 2.6–2.10 i kapittel 2

Grunnlag tabell 2.6 Vurderinger av spørsmål om ledelse

Svaralternativer tabell 1: svært godt, godt, mindre godt, dårlig

Tabell 1

	Nærmeste sjef behandler ansatte med tillit/respekt		
	godt	dårlig	
Kommunikasjon	89 %	11 %	100%
Arbeid	91 %	9 %	100%
Kamera	91 %	9 %	100%
Minst ett kontrolltiltak uansett type	92 %	8 %	100%

Svarkategorier tabell 2-4. Meget sjelden eller aldri, nokså sjelden, av og til, nokså ofte, meget ofte eller alltid

Tabell 2

	Få støtte/hjelp i arbeidet fra nærmeste sjef?			
	sjelden	av og til	ofte	
Kommunikasjon	15 %	20 %	66 %	100 %
Arbeid	14 %	18 %	68 %	100 %
Kamera	13 %	18 %	70 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	12 %	17 %	71 %	100 %

Tabell 3

	Behandler nærmeste sjef ansatte rettferdig og upartisk?			
	Sjelden	av og til	Ofte	
Kommunikasjon	13 %	11 %	76 %	100 %
Arbeid	12 %	12 %	76 %	100 %
Kamera	12 %	10 %	78 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	10 %	11 %	80 %	100 %

Tabell 4

	Arbeidsresultater verdsatt av nærmeste sjef?			
	Sjelden	av og til	Ofte	
Kommunikasjon	9 %	15 %	76 %	100 %
Arbeid	8 %	17 %	75 %	100 %
Kamera	7 %	15 %	77 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	7 %	14 %	79 %	100 %

Svarkategorier tabell 5: alltid, for det meste, for det meste ikke, aldri

Tabell 5

	Synspunkter på arbeidsforholdene blir tatt hensyn til?		
	For det meste alltid	For det meste aldri	
Kommunikasjon	80 %	20 %	100 %
Arbeid	83 %	17 %	100 %
Kamera	83 %	17 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	86 %	14 %	100 %

Svarkategorier tabell 6: hver dag, et par dager i uken, en dag per uke, et par dager i måneden, sjelden eller aldri.

Tabell 6

	Tilbakemeld fra overordnede hvordan utført jobben?		
	ofte	sjelden eller aldri	
Kommunikasjon	75 %	25 %	100 %
Arbeid	74 %	26 %	100 %
Kamera	76 %	24 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	74 %	26 %	100 %

Svaralternativer tabell 7. Ja i høy grad, ha i noen grad, nei

Tabell 7

	Møte uvilje fra sjefer hvis kritiske synspunkt		
	ja	nei	
Kommunikasjon	45 %	55 %	100 %
Arbeid	41 %	59 %	100 %
Kamera	32 %	68 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	34 %	66 %	100 %

Svaralternativer tabell 8, ofte, av og til, sjelden, aldri (ofte og av og til er slått sammen)

Tabell 8

	Dårlige forhold mellom ledelse og ansatte?			
	Ofte	Sjelden	Aldri	
Kommunikasjon	41 %	42 %	17 %	
Arbeid	37 %	42 %	21 %	
Kamera	38 %	40 %	22 %	
Minst ett kontrolltiltak uansett type	31 %	43 %	26 %	

Svaralternativer tabell 9: ofte, av og til, sjelden, aldri (ofte og av og til er slått sammen)

Tabell 9

	Ubehagelige konflikter med overordnede			
	Ofte	Sjelden	Aldri	
Kommunikasjon	12 %	44 %	43 %	100 %
Arbeid	12 %	41 %	47 %	100 %
Kamera	11 %	40 %	49 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	9 %	38 %	53 %	100 %

Grunnlag tabell 2.7 Vurderinger av spørsmål om motivasjon, engasjement og trivsel

Svaralternativer tabell 1: meget sjelden eller aldri, nokså sjelden, av og til, nokså ofte, meget ofte eller alltid.

Tabell 1

	Motivert/engasjert i arbeidet ditt			
	sjelden eller aldri	nokså ofte	meget ofte eller alltid	
Kommunikasjon	17 %	37 %	46 %	100 %
Arbeid	17 %	38 %	45 %	100 %
Kamera	18 %	38 %	44 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	14 %	38 %	48 %	100 %

Svaralternativer tabell 2: I svært høy grad, i høy grad, i noen grad, i liten grad, i svært liten grad.

Tabell 2

	Tilhørighet til bedriften/virksomheten			
	i svært høy grad	i høy grad	i liten/ svært liten grad	
Kommunikasjon	36 %	41 %	24 %	100 %
Arbeid	35 %	41 %	24 %	100 %
Kamera	34 %	39 %	27 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	39 %	41 %	20 %	100 %

Svaralternativer tabell 3: som i tabellen

Tabell 3

	Mulighet for forfremmelse/karriereutvikling			
	Ja, gode muligheter	Ja, begrensede muligheter	Nei	
Kommunikasjon	39 %	40 %	21 %	100 %
Arbeid	37 %	36 %	27 %	100 %
Kamera	38 %	34 %	28 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	34 %	35 %	32 %	100 %

Svaralternativer tabell 4: svært fornøyd, ganske fornøyd, verken fornøyd eller misfornøyd, ganske misfornøyd, svært misfornøyd

Tabell 4

	Hvor fornøyd med din jobb?			
	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Misfornøyd	
Kommunikasjon	45 %	42 %	13 %	100 %
Arbeid	45 %	43 %	12 %	100 %
Kamera	43 %	43 %	14 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	49 %	42 %	10 %	100 %

Grunnlag tabell 2.8 Vurderinger av spørsmål om innflytelse og selvbestemmelse

Svarkategorier tabell 1: nesten hele tiden, omtrent $\frac{3}{4}$ av tiden, halvparten av tiden, $\frac{1}{4}$ av tiden, sjelden eller aldri

Tabell 1

	Selv bestemme når ta pauser fra arbeidet			
	Nesten hele tiden	halvparten av tiden	sjelden eller aldri	
Kommunikasjon	53 %	27 %	20 %	100 %
Arbeid	54 %	28 %	18 %	100 %
kamera	51 %	31 %	18 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	57 %	27 %	16 %	100 %

Svarkategorier tabell 2: i svært høy grad, i høy grad, i noen grad, i liten grad, i svært liten grad

Tabell 2

	kan selv bestemme hvilke oppgaver du skal få?			
	i høy grad	i noen grad	i liten grad	
Kommunikasjon	26 %	35 %	39 %	100 %
Arbeid	26 %	31 %	43 %	100 %
kamera	25 %	31 %	44 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	30 %	34 %	36 %	100 %

Svarkategorier tabell 3: i svært høy grad, i høy grad, i noen grad, i liten grad, i svært liten grad

Tabell 3

	Kan du selv bestemme hvordan du skal gjøre arbeidet?			
	i høy grad	i noen grad	i liten grad	
Kommunikasjon	55 %	28 %	17 %	100 %
Arbeid	58 %	25 %	17 %	100 %
kamera	54 %	26 %	20 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	64 %	23 %	13 %	

Svarkategorier tabell 4: i svært høy grad, i høy grad, i noen grad, i liten grad, i svært liten grad

Tabell 4

	Kan du selv bestemme ditt arbeidstempo?			
	i høy grad	i noen grad	i liten grad	
Kommunikasjon	48 %	30 %	22 %	100 %
Arbeid	50 %	31 %	19 %	100 %
kamera	49 %	32 %	20 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	54 %	30 %	16 %	100 %

Svarkategorier tabell 5: i svært høy grad, i høy grad, i noen grad, i liten grad, i svært liten grad

Tabell 5

	Kan du påvirke beslutninger viktige for ditt arbeid?			
	i høy grad	i noen grad	i liten grad	
Kommunikasjon	41 %	40 %	19 %	100 %
Arbeid	44 %	36 %	20 %	100 %
kamera	42 %	36 %	22 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	49 %	35 %	16 %	100 %

Svaralternativer tabell 6: ja, i høy grad, i noen grad, i liten grad, nei, ikke i det hele tatt

Tabell 6

	Får info om viktige beslutninger?			
	Ja, i høy grad	I noen grad	Nei, ikke i det hele tatt	
Kommunikasjon	34 %	43 %	23 %	100 %
Arbeid	39 %	40 %	22 %	100 %
kamera	34 %	41 %	25 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	44 %	38 %	17 %	100 %

Grunnlag tabell 2.9 Vurderinger av spørsmål om intensitet og tidspress i arbeidet

Svaralternativer tabell 1: Meget sjelden eller aldri, nokså sjelden, av og til, nokså ofte, meget ofte eller alltid.

Tabell 1

	Nødvendig å arbeide i et høyt tempo?				
	Sjelden eller aldri	Av og til	Nokså ofte	Meget ofte eller alltid	
Kommunikasjon	9 %	23 %	38 %	30 %	100 %
Arbeid	9 %	26 %	37 %	28 %	100 %
Kamera	10 %	30 %	34 %	26 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	12 %	28 %	37 %	23 %	100 %

Svaralternativer tabell 2: Meget sjelden eller aldri, nokså sjelden, av og til, nokså ofte, meget ofte eller alltid.

Tabell 2

	Hvor ofte for mye å gjøre				
	Sjelden eller aldri	Av og til	Nokså ofte	Meget ofte eller alltid	
Kommunikasjon	15 %	33 %	30 %	23 %	100 %
Arbeid	17 %	33 %	28 %	21 %	100 %
Kamera	20 %	35 %	28 %	18 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	19 %	35 %	28 %	19 %	100 %

Svaralternativer tabell 3: Daglig, et par dager i uka, en dag i uka, et par dager i måneden, sjeldnere eller ikke i det hele tatt.

Tabell 3

	Mye å gjøre - sløyfe lunsjen/jobbe ekstra			
	Daglig	En dag i uka	Sjeldnere eller ikke i det hele tatt	
Kommunikasjon	32 %	34 %	34 %	100 %
Arbeid	28 %	34 %	38 %	100 %
Kamera	24 %	32 %	44 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	26 %	33 %	41 %	100 %

Svaralternativer tabell 4: svært godt, godt, verken godt eller dårlig, svært dårlig

Tabell 4

	Beskrivelser på din nåværende jobb (tid til å utføre jobben på en skikkelig måte)			
	godt	verken godt eller dårlig	dårlig	
Kommunikasjon	25 %	20 %	54 %	100 %
Arbeid	21 %	20 %	59 %	100 %
Kamera	18 %	20 %	62 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	18 %	20 %	62 %	100 %

Grunnlag tabell 2.10 Vurderinger av spørsmål om sikkerhet og risiko i arbeidet

Tabell 1

	Vold - synlige merker		
	Ja	Nei	
Kommunikasjon	5 %	95 %	100 %
Arbeid	3 %	97 %	100 %
Kamera	3 %	97 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	3 %	97 %	100 %

Tabell 2

	Trussel så alvorlig at ble redd		
	Ja	Nei	
Kommunikasjon	9 %	91 %	100 %
Arbeid	6 %	94 %	100 %
Kamera	6 %	94 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	4 %	96 %	100 %

Svarkategorier tabell 3: stor, middels, liten

Tabell 3

	Risiko for arbeidsulykker		
	Stor/ middels	Liten	
Kommunikasjon	16 %	84 %	100 %
Arbeid	22 %	78 %	100 %
Kamera	23 %	77 %	100 %
Minst ett kontrolltiltak uansett type	15 %	85 %	100 %

Svarkategorier tabell 4: nesten hele tiden, ca $\frac{3}{4}$ av tiden, ca halvparten av tiden, ca $\frac{1}{4}$ av tiden, svært liten del av tiden

Tabell 4

	Arbeider alene uten kolleger i nærheten			
	nesten hele tiden	ca halvparten av tiden	svært liten del av tiden	
Kommunikasjon	22 %	28 %	50 %	100%
Arbeid	31 %	26 %	44 %	100%
Kamera	23 %	28 %	49 %	100%
Minst ett kontrolltiltak uansett type	27 %	28 %	46 %	100%

Vedlegg 2 Spørreskjema

1. Er virksomheten del av en større virksomhet - for eksempel konsern eller offentlig etat

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

3. Vi skal nå nevne ulike former for IT-baserte kontroll- og styringssystemer, og ber deg svare hvorvidt virksomheten benytter noen av disse for et flertall av de ansatte. Vi tenker ikke på registrering av aktiviteter som skjer automatisk ved bruk av virksomhetens datasystemer, men på om virksomhetene registrerer opplysninger ut over dette for å kontrollere arbeidet regelmessig eller i spesielle tilfeller.

Brukes...

a) Registrering av telefonsamtaler for eksempel medlytt eller informasjon om samtaletrafikk

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

HVIS JA PÅ SPM 3a)

ab. Jeg skal nå nevne noen grunner for å benytte REGISTRERING AV TELEFONSAMTALER, og ber deg svare hvorvidt følgende er viktige begrunnelser for bruk i din virksomhet eller ikke.

LES OPP 1-6 - FLERE SVAR MULIG

- 1: Kontrollere hvordan arbeidet blir utført
- 2: Øke ansattes sikkerhet på jobb
- 3: Krav stilt i lov eller forskrift
- 4: Grunnlag for økonomisk belønning (provisjon eller bonus)
- 5: Hensyn til kunder eller klienter
- 6: Bedre kontroll med tidsbruk og produktivitet
- 7: Annen grunn_____
- 8: Ingen spesiell grunn, (registreringen skjer automatisk og brukes ikke av virksomheten)

HVIS JA PÅ SPM 3a)

ac) Hvor mange av de ansatte omfattes av dette?

LES OPP

- 1: Alle
- 2: Et flertall

- 3: Omtrent halvparten
- 4: Et mindretall
- 5: Ikke sikker

Brukes...

b) Registrering av inkommet og/eller avsendt e-post?

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

HVIS JA PÅ 3b

bb) Jeg skal nå nevne noen grunner for å benytte REGISTRERING AV INKOMMET ELLER AVSENDT E-POST, og ber deg svare hvorvidt følgende er viktige begrunnelser for bruk i din virksomhet eller ikke

LES OPP 1-4 - FLERE SVAR MULIG

- 1: Sikre informasjon/journalføring
- 2: Øke ansattes sikkerhet på jobb
- 3: Krav stilt i lov eller forskrift
- 4: Bedre kontroll med tidsbruk og produktivitet
- 5: Andre grunner_____
- 6: Ingen spesiell grunn, registreringen skjer automatisk og brukes ikke av virksomheten

HVIS JA PÅ SPM 3b)

bc) Hvor mange av de ansatte omfattes av dette?

LES OPP

- 1: Alle
- 2: Et flertall
- 3: Omtrent halvparten
- 4: Et mindretall
- 5: Ikke sikker

Brukes...

c) Registrering av hvilke internettsider ansatte besøker når de bruker virksomhetens datasystemer?

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

HVIS JA PÅ 3c

cb) Jeg skal nå nevne noen grunner for å REGISTRERE HVILKE INTERNETT-SIDER ANSATTE BESØKER PÅ VIRKSOMHETENS DATASYSTEMER, og ber deg svare hvorvidt følgende er viktige begrunnelser for bruk i din virksomhet eller ikke

LES OPP 1-3 – FLERE SVAR MULIG

- 1: Kontrollere at arbeidstiden ikke blir brukt til privat «nettsurfing»
- 2: Datamessig sikkerhet
- 3: Bedre kontroll med tidsbruk og produktivitet
- 4: Andre grunner_____
- 5: Ingen spesiell grunn, registreringen skjer automatisk og brukes ikke av virksomheten

HVIS JA PÅ SPM 3c)

cc) Hvor mange av de ansatte omfattes av dette?

LES OPP

- 1: Alle
- 2: Et flertall
- 3: Omtrent halvparten
- 4: Et mindretall
- 5: Ikke sikker

Brukes...

d) Kameraovervåking av områdene der ansatte er når de utfører mesteparten av arbeidet

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

HVIS JA PÅ 3d

Jeg skal nå nevne noen grunner for bruk av KAMERAOVERVÅKING AV OMRÅDENE DER ANSATTE ER NÅR DE UTFØRER MESTEPARTEN AV ARBEIDET, og ber deg svare hvorvidt følgende er viktige begrunnelser for dette i din virksomhet eller ikke.

LES OPP 1-5 – FLERE SVAR MULIG

- 1: Kontrollere hvordan arbeidet blir utført
- 2: Øke ansattes sikkerhet på jobb
- 3: Gi økt trygghet for kunder eller klienter
- 4: Bedre kontroll med tidsbruk og produktivitet
- 5: Sikre bevis i tilfelle ran eller voldelige hendelser
- 6: Andre grunner_____
- 7: Ingen spesiell grunn

HVIS JA PÅ SPM 3d)

dc) Hvor mange av de ansatte omfattes av dette?

LES OPP

- 1: Alle
- 2: Et flertall
- 3: Omtrent halvparten
- 4: Et mindretall
- 5: Ikke sikker

Brukes....

e) Feltteknologier som registrerer arbeid utført utenfor fast arbeidssted – som for eksempel GPS, mobilposisjonering, elektronisk kjørebok, PDA og systemer tilknyttet smarttelefoner

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

HVIS JA PÅ 3e

eb) Jeg skal nå nevne noen grunner for å bruke FELTTEKNOLOGIER SOM REGISTRERER ARBEID UTFØRT UTENFOR FAST ARBEIDSSTED, og ber deg svare hvorvidt følgende er viktige begrunnelser for din virksomhet eller ikke:

LES OPP 1-6 – FLERE SVAR MULIG

- 1: Sikre bedre arbeidsstyring
- 2: Kontrollere hvordan den enkelte utfører arbeidet
- 3: Øke ansattes sikkerhet på jobb
- 4: Krav stilt i lov eller forskrift
- 5: Grunnlag for økonomisk belønning (provisjon eller bonus)
- 6: Hensyn til kunder eller klienter
- 7: Andre grunner_____
- 8: Ingen av spesiell grunn

HVIS JA PÅ SPM 3d)

ec) Hvor mange av de ansatte omfattes av dette?

LES OPP

- 1: Alle
- 2: Et flertall
- 3: Omtrent halvparten
- 4: Et mindretall
- 5: Ikke sikker

g) Elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør i hver arbeidsøkt -for eksempel produsert mengde, utførte arbeidsoppdrag, antall salg med mer

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

HVIS JA PÅ 3f

gb) Jeg skal nå nevne noen grunner for å bruke ELEKTRONISK REGISTRERING AV HVOR MYE DEN ENKELTE ANSATTE GJØR I HVER ARBEIDSØKT, og ber deg svare hvorvidt følgende er viktige begrunnelser for bruk i din virksomhet:

LES OPP 1-4 – FLERE SVAR MULIG

- 1: Bedre kontroll med tidsbruk og produktivitet
- 2: Kontrollere hvordan arbeidet blir utført
- 3: Motivere ansatte
- 4: Grunnlag for økonomisk belønning (provisjon eller bonus)
- 5: Andre grunner_____
- 6: Ingen spesiell grunn, registreringen skjer automatisk og brukes ikke av virksomheten

HVIS JA PÅ SPM 3g)

gc) Hvor mange av de ansatte omfattes av dette?

LES OPP

- 1: Alle
- 2: Et flertall
- 3: Omtrent halvparten
- 4: Et mindretall
- 5: Ikke sikker

HVIS NEI/IKKE SIKKER PÅ ALLE (a-f) → ut (200 skal ha minisurvey, spørsmål 21-24)

Hvis krysset av for flere systemer i spørsmål 3:

5. Hvilket av de vi nå har gått igjennom og som virksomheten bruker, mener du har størst betydning for **styring** av virksomheten?

NB! DET ER VIKTIG AT EN VELGER EN AV DISSE, SIDEN RESTEN AV SPØRSMÅLENE MÅ KNYTTES TIL ET AV KONTROLLSYSTEMENE

HVIS MAN ER USIKKER PÅ DETTE SPØRSMÅLET, BE RESPONDENTEN OM Å VELGE ET AV SYSTEMENE

- 1: REGISTRERING AV TELEFONSAMTALER
- 2: REGISTRERING AV INNKOMMET ELLER AVSENDT E-POST
- 3: REGISTRERE HVILKE INTERNETTSIDER ANSATTE BESØKER PÅ VIRKSOMHETENS DATASYSTEMER
- 4: KAMERAOVERVÅKING AV OMRÅDENE DER ANSATTE ER
- 5: FELTTEKNOLOGIER SOM REGISTRERER ARBEID UTFØRT UTENFOR FAST ARBEIDSTED
- 6: ELEKTRONISK REGISTRERING AV HVOR MYE DEN ENKELTE ANSATTE GJØR I HVER ARBEIDSØKT

5b) I de følgende spørsmålene ønsker vi at du svarer utfra dette systemet som du mener har størst betydning for styring av virksomheten.

SPØRSMÅL KUN TIL DE SOM HAR SVART JA I SPØRSMÅL 1 OM VIRKSOMHETEN ER DEL AV EN STØRRE VIRKSOMHET

6. Du har svart at denne virksomheten er del av en større virksomhet. Er dette systemet innført i alle eller flere tilsvarende virksomheter i den større virksomheten, eller er det bare innført i denne virksomheten?

- 1: I alle eller flere tilsvarende virksomheter
- 2: Bare i denne virksomheten
- 3: Ikke sikker

ALLE:

7. Omtrent hvor lenge er det siden dette systemet ble innført i denne virksomheten?

- 1: Under ett år
 - 2: Ett – to år
 - 3: Tre- fem år
 - 4: Mer enn fem år
 - 5: Ikke sikker
8. Finnes det tillitsvalgte for en eller flere fagforeninger i virksomheten?

- 1: Ja
- 2: Nei → spm 10
- 3: Ikke sikker → spm 10

9. Er bruken av dette systemet drøftet med ansattes tillitsvalgte?

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

10. Er det utarbeidet avtaler eller retningslinjer for bruk av dette systemet?

- 1: Ja
- 2: Nei → 10b
- 3: Ikke sikker

10b) Er noen av følgende årsaker til at det ikke er utarbeidet avtaler eller retningslinjer for bruk av systemet?

LES OPP 1-5 – FLERE SVAR MULIG

1: Ikke nødvendig, opplysninger registreres automatisk og brukes ikke av virksomheten

2: Har ikke kommet så langt

3: Systemet er arbeidsgivers styringsverktøy og trenger ingen avtale eller retningslinjer

4: Har ikke tillitsvalgte i virksomheten

5: Andre årsaker _____

6: Nei, ingen spesielle årsaker

11. Har ansatte blitt informert om hvilke opplysninger som samles i dette systemet

1: Ja

2: Nei

3: Ikke sikker

12. Lagres opplysninger som kan føres tilbake til enkeltpersoner fra dette systemet?

1: Ja

2: Nei → spm 16

3: Ikke sikker → spm 16

13. Har virksomheten rutiner for å slette disse opplysningene etter en bestemt tidsperiode?

1: Ja

2: Nei

3: Ikke sikker

14. Hvem av de følgende har tilgang til opplysninger registrert for den enkelte ansatte i dette systemet?

LES OPP 1-8 - FLERE SVAR MULIG

1: Toppledelsen

2: Nærmeste leder

3: Personalleder/HR-ansvarlig

4: Den enkelte ansatte som opplysningene gjelder

5: IT-ansvarlig

6: Tillitsvalgte

7: Kolleger

8: Kunder eller klienter

9: Ekstern systemleverandør

10: Ingen av de nevnte

15. Er opplysninger fra dette systemet blitt brukt til å kontrollere enkelt ansatte ved mistanke om uregelmessigheter? I tilfelle har dette skjedd...

- 1: Ofte
- 2: Av og til
- 3: Sjelden
- 4: Aldri
- 5: Ikke sikker

16. Hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om effektene av dette systemet?

a) Systemet gir oss bedre kontroll med arbeidet

- 1: Helt enig
- 2: Ganske enig
- 3: Verken enig eller uenig
- 4: Ganske uenig
- 5: Helt uenig
- 6: Vet ikke

b) Systemet bidrar til å øke ansattes sikkerhet i arbeidet

- 1: Helt enig
- 2: Ganske enig
- 3: Verken enig eller uenig
- 4: Ganske uenig
- 5: Helt uenig
- 6: Vet ikke

17. Har dere fått henvendelser fra ansatte om negative opplevelser av å bli kontrollert i arbeidet som følge av dette systemet? I tilfelle har dette skjedd...

- 1: Ofte
- 2: Av og til
- 3: Sjelden
- 3: Nei, Aldri
- 4: Ikke sikker

18. Har virksomheten brukt sosiale medier slik som for eksempel facebook, twitter og instagram for å skaffe bakgrunnsinformasjon i forbindelse med rekruttering i løpet av de siste 2 årene?

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Vet ikke

Bakgrunnsvariabler – spørsmål kun til virksomheter i privat sektor

19. Er din virksomhet medlem i en arbeidsgiverorganisasjon?

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

20. Er virksomheten bundet av en eller flere tariffavtaler?

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

SPØRSMÅL TIL 200 AV DE SOM GÅR UT I SPØRSMÅL 3 PGA HAR INGEN AV DE NEVNTE:

21. Hvor sannsynlig tror du det er at virksomheten vil innføre noen av følgende IT-baserte kontroll- og styringssystemer i løpet av de neste 12 månedene:

a) Registrering av telefonsamtaler for eksempel medlytt eller informasjon om samtaletrafikk

LES OPP 1-4

- 1: Svært sannsynlig
- 2: Ganske sannsynlig
- 3: Mindre eller lite sannsynlig
- 4: Ikke sannsynlig i det hele tatt
- 5: Ikke sikker

b) Registrering av innkommet og/eller avsendt e-post?

c) Registrering av hvilke internettsider ansatte besøker når de bruker virksomhetens datasystemer?

d) Kameraovervåking av områdene der ansatte er når de utfører mesteparten av arbeidet

e) Feltteknologier som registrerer arbeid utført utenfor fast arbeidssted – eksempelvis GPS, mobilposisjonering, elektronisk kjørebok, PDA, systemer tilknyttet smarttelefoner

f) Elektronisk registrering av hvor mye den enkelte ansatte gjør i hver arbeidsøkt, for eksempel produsert mengde, utførte arbeidsoppdrag, antall salg med mer

22. Har virksomheten brukt sosiale medier slik som for eksempel facebook, twitter og instagram for å skaffe bakgrunnsinformasjon i forbindelse med rekruttering i løpet av de siste 2 årene?

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Vet ikke

Bakgrunnsvariabler – spørsmål kun til virksomheter i privat sektor

23. Er din virksomhet medlem i en arbeidsgiverorganisasjon?

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

24. Er virksomheten bundet av en eller flere tariffavtaler?

- 1: Ja
- 2: Nei
- 3: Ikke sikker

Digital kontroll og overvåking av arbeid

Hvilke motiver og holdninger og hvilken praksis har norske arbeidsgivere når det gjelder bruk av IKT-baserte kontroll- og styringssystemer? Dette er hovedspørsmålet i denne rapporten, som bygger på en spørreundersøkelse blant arbeidsgivere i fire bransjer samt data fra ansatte i SSB Levekårsundersøkelse 2013. Arbeidsgiverne begrunner bruk av ulike digitale systemer med myndighetskrav, behov for bedre arbeidsstyring eller for å ivareta ansattes sikkerhet. Behov for kontroll med den enkelte ansatte og arbeidet som utføres oppgis derimot av en mindre andel. Virksomhetenes praksis når det gjelder drøfting, informasjon, lagring, tilgang og bruk av personinformasjon fra disse systemene varierer, noe som kan ha implikasjoner for ansattes personvern og arbeidsmiljø.



Fafo

Borggata 2B/Postboks 2947 Tøyen
N-0608 Oslo
www.fafo.no

Fafo-rapport 2016:05
ISBN 978-82-324-0277-9
ISSN 0801-6143