

Mona Bråten

Kontroll og overvåking i arbeidslivet 2019



Fafo-rapport
2019:21

Mona Bråten

Kontroll og overvåking i arbeidslivet 2019

Fafo-rapport 2019:21

© Fafo 2019
ISBN 978-82-324-0516-9
ISSN 2387-6859

Omslagsbilde: iStock.com

Innhold

Forord	5
Sammendrag	7
Summary	11
1 Innledning	15
Bakgrunn.....	16
Regelverket	19
Datagrunnlag og metode.....	20
Utvalget.....	21
Spørreskjemaet.....	23
Analyse og presentasjon av data.....	23
Rapportens oppbygging.....	23
2 Holdninger til kontroll og overvåking	25
Holdninger til kameraovervåking på ulike steder	25
Utviklingstrekk, nødvendighet og konsekvenser.....	27
Oppsummering	31
3 Bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet	33
Utbredelse.....	33
Oppsummering	36
4 Arbeidsmiljøkonsekvenser	37
Velg det systemet som har størst betydning	37
Økt trygghet?	39
Et nødvendig styringsverktøy?	40
Negative arbeidsmiljøkonsekvenser	42
Svekket tilliten?	47
Arbeidsmiljøspørsmålene oppsummert	52
5 Hvor formalisert?	55
Drøfting og informasjon.....	55
Oppsummering	60
6 Tillit	61
Tillit til regelverket.....	61
Tillit til at arbeidsgiver følger gjeldende regler.....	63
Misbruk av opplysninger.....	66
Hvem tok man kontakt med?	68
Arbeid knyttet til nye personvernregler (GDPR).....	70
Økt sårbarhet?	72
Oppsummering.....	74
7 Avslutning	76
Holdningene har endret seg lite	76
Majoriteten har digitale systemer for kontroll og overvåking på jobben.....	77
Ulike systemer har ulike arbeidsmiljøkonsekvenser	78
Drøfting og informasjon.....	79
Utfordres tilliten?	80
Referanser	82
Vedlegg	83

Forord

Denne rapporten tar for seg spørsmål om utbredelse og arbeidsmiljøkonsekvenser av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet i 2019. Hvor formalisert bruken av slike systemer er, implikasjoner for ansattes personvern samt hvilke holdninger arbeidstakere har til kontroll og overvåking i arbeidslivet og i samfunnet for øvrig, er også spørsmål som diskuteres i rapporten. Rapporten tar utgangspunkt i og bygger videre på en undersøkelse Fafo gjennomførte i 2010 blant arbeidstakere om kontroll og overvåking i arbeidslivet (Fafo-rapport 2010:46). I denne rapporten legger vi vekt på å presentere funn fra den nye undersøkelsen, men vi diskuterer også likheter og forskjeller i svarene i 2019 og i 2010 sett i lys av utviklingen og trender som har preget dette feltet de seneste ti årene.

Det er LO som har finansiert arbeidet med rapporten, som føyer seg inn i en lang rekke med rapporter om kontroll og overvåking i arbeidslivet som Fafo har utført på oppdrag fra LO siden 2008. Prosjektet har vært forankret i Forhandlings- og HMS-avdelingen i LO, og Øyvind Rongevær har ledet prosjektet fra LOs side. Det ble opprettet en referansegruppe bestående av representanter fra andre avdelinger i LO og fra medlemsforbund som ønsket å delta i en referansegruppe. Referansegruppen har bestått av følgende personer: Ole Einar Adamsrød (Norsk Transportarbeiderforbund / Fellesforbundet), Torstein Brechan (Norsk Tjenestemannslag), Kai Christoffersen (EL & IT Forbundet), Erik Hamremoen (Næringspolitisk avdeling, LO), Katrine Rygg Monsen (Juridisk avdeling, LO) og Øivind Rongevær (Forhandlings- og HMS-avdelingen, LO). Referansegruppen takkes for gode innspill og diskusjoner underveis i arbeidet både med spørreundersøkelsen og med rapporten.

Ved Fafo har Kristine Nergaard bistått med datateknisk kompetanse og hjulpet til med tilrettelegging av datafila for analyser, takk til Kristine for kyndig og rask hjelp til alle utfordringer av datateknisk karakter. Sissel C. Trygstad har vært kvalitetssikrer og takkes for grundig gjennomlesning og gode kommentarer. Informasjonsavdelingen ved Fafo har ferdigstilt rapporten for publisering og takkes for flott innsats.

Oslo, august 2019

Mona Bråten

Sammendrag

Denne rapporten tar utgangspunkt i og bygger videre på en undersøkelse Fafo gjennomførte i 2010 blant norske arbeidstakere om kontroll og overvåking i arbeidslivet (Fafo-rapport 2010:46). Rapporten er basert på en spørreundersøkelse blant 6003 arbeidstakere i 2019, og svarene sammenliknes med undersøkelsen fra 2010. I 2019 konsentrerer vi oss om elektroniske eller digitale kontroll- og overvåkingstiltak, mens undersøkelsen i 2010 også omfattet fysiske kontrolltiltak.

Hovedspørsmålene som drøftes, er:

- Hvilke holdninger har arbeidstakere til kontroll og overvåking i arbeidslivet og i samfunnet for øvrig, og har dette endret seg de siste ti årene?
- Hvor utbredt er ulike former for digitale kontroll- og overvåkingssystemer i ulike deler av norsk arbeidsliv?
- Hvilke konsekvenser har bruk av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer for arbeidsmiljøet, og hva er implikasjonene for ansattes personvern?
- Hvor formalisert er bruken av digitale kontroll- og overvåkingssystemer?
- Hvilken tillit har arbeidstakerne til regelverket for kontroll og overvåking i arbeidslivet og til at arbeidsgiver følger disse reglene?

Sammendraget er basert på oppsummeringene etter hvert kapittel i rapporten.

Kapittel 2 Holdninger til kontroll og overvåking

I kapittel 2 ser vi nærmere på holdninger til kontroll og overvåking i arbeidslivet og i samfunnet for øvrig og om dette har endret seg de siste ti årene. Hovedfunnene er:

- Holdningene til kameraovervåking på angitte steder har endret seg lite fra 2010 til 2019, men det er en liten dreining i retning av at folk er noe mindre positive til kameraovervåking på flere av de angitte stedene i 2019 enn i 2010. Hovedmønsteret er at jo tettere kameraovervåkingen er på eget liv og personlige gjøremål, jo mindre positiv er man til det.
- Det ble stilt likelydende påstander om utviklingstrekk, nødvendighet og konsekvenser av kontroll og overvåking i arbeidslivet og i samfunnet for øvrig i 2010 og i 2019. En sammenlikning av vurderingene ti år etter viser at det ikke har skjedd veldig store endringer i vurderingene. Det er likevel en dreining i retning av at arbeidstakere i mindre grad er enige i at det er et økende behov for kontroll- og overvåkingstiltak i dag, sammenliknet med hva de svarte for ti år siden. Det er også en påfallende større andel som svarer «ikke sikker» på flere av påstandene i 2019 enn i 2010.

Kapittel 3 Bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet

I kapittel 3 kartlegger vi utbredelsen av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer på norske arbeidsplasser. Vi stilte spørsmål om bruk av totalt elleve digitale kontroll- og overvåkingssystemer: overvåking av telefonsamtaler, overvåking av telefonbruk eller annen kommunikasjonsteknologi, overvåking av e-post, overvåking av internettsider, overvåking av PC-/skjermbruk, elektronisk registrering av passering, kameraovervåking, feltteknologier når arbeidet skjer utenfor arbeidsgivers lokaler, biometriske verktøy, elektronisk registrering av tidsbruk/produktivitet og overvåking av interne chattekanaler.

Vi finner dette:

- 59 prosent av respondentene har ett eller flere av disse systemene.
- 36 prosent svarer at de har minst to av disse systemene. En kombinasjon av flere ulike systemer vil gi større muligheter for å kontrollere og overvåke ansatte i arbeidet.
- Generelt er disse systemene mer vanlige i privat enn i offentlig sektor. 63 prosent i privat sektor og 44 prosent i offentlig sektor har minst ett av disse systemene.
- Det er forskjeller mellom bransjene når det gjelder bruk av ulike kontroll- og overvåkingssystemer.

Kapittel 4 Arbeidsmiljøkonsekvenser

I dette kapitlet ser vi nærmere på hvordan ansatte vurderer arbeidsmiljøkonsekvensene av de ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemene.

Systemene vi har spurt om, er på mange måter forskjellige når det gjelder teknologi, formål og muligheter for kontroll og overvåking av ansatte på jobb. Spørsmålene omkring hvordan de ulike systemene påvirker ulike sider ved arbeidsmiljøet, viser et sammensatt bilde. Det er store variasjoner både mellom ulike systemer og i hvordan ansatte vurderer samme system. Selv om hovedbildet er at ansatte stort sett takler arbeidsgivers bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer greit, viser undersøkelsen også at et ikke ubetydelig mindretall vurderer bruken som negativ for ulike sider av arbeidsmiljøet. Digitale systemer som kontrollerer adgang og registrerer tidspunkt for passering, peker seg på mange måter ut ved at ansatte opplever disse som mindre belastende enn de andre systemene. Samtidig ser vi at nye digitale kontroll- og overvåkingssystemer basert på direkte overvåking av ansattes kommunikasjon via e-post, internett, PC-/skjermbruk og interne chattekanaler oftere oppleves som en kilde til stress, og at arbeidsgiver får for stor kontroll med hvordan arbeidet utføres, sammenliknet med de øvrige systemene. Sikkerhetsaspektet er også tydelig i vurderingen av flere av disse systemene. Kameraovervåking oppfattes særlig som en trygghet i omgangen med eksterne, som kunder, klienter, brukere og elever. Men det er også en betydelig andel som opplever kameraovervåkingen som ubehagelig. Et hovedfunn vi vil understreke, er at digitale systemer som går tett inn på den enkelte med muligheter for direkte og detaljert kontroll og overvåking, oppleves som mer ubehagelig av de ansatte enn mer tradisjonelle systemer basert på passering, tidspunkt og produktivitet.

Kapittel 5 Hvor formalisert?

I kapittel 5 ser vi nærmere på hvor formalisert bruken av de ulike kontroll- og overvåkingssystemene er. Spørsmålet diskuteres på bakgrunn av det norske lov- og avtaleverket hvor krav om arbeidstakernes medvirkning står svært sentralt. Hovedfunn i dette kapitlet er:

- 37 prosent svarer at systemet er drøftet med ansattes tillitsvalgte/verneombud, slik regelverket krever. Nærmere halvparten svarer at de ikke vet om systemet har blitt drøftet.
- Totalt 63 prosent svarer at arbeidsgiver har informert ansatte om hensikten/formålet med systemet. 24 prosent svarer at de ikke er sikre på om arbeidsgiver har informert om dette. Det er store variasjoner mellom de ulike systemene når det gjelder svar på spørsmålet om informasjon.
- Drøyt halvparten svarer at arbeidsgiver har informert ansatte om hva opplysningene fra det aktuelle systemet brukes til. Én av fire svarer at de ikke er sikre på om arbeidsgiver har gjort dette, mens en like stor andel svarer at arbeidsgiver ikke har informert om hva opplysningene brukes til. Det er også store variasjoner mellom de ulike systemene når det gjelder spørsmålet om ansatte har fått informasjon om hva opplysningene brukes til.

Kapittel 6 Tillit

Et grunnleggende spørsmål knyttet til kontroll og overvåking i arbeidslivet er hvilken betydning det har for tilliten. Det handler både om tillit i relasjonen mellom arbeidsgiver og arbeidstaker og tillit til regelverket og at dette følges. I dette kapitlet ser vi på ulike områder hvor arbeidstakernes tillit kan spille en sentral rolle for legitimiteten og for arbeidsmiljøkonsekvensene av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer. Hovedfunnene er:

- Arbeidstakernes vurderinger av regelverket omkring kontroll og overvåking i arbeidslivet og hvor godt de selv kjenner til disse reglene, har endret seg lite fra 2010 til 2019.
- Når det gjelder spørsmålet om i hvilken grad de stoler på at arbeidsgiver følger gjeldende regler for behandling av personopplysninger i arbeidsforholdet, har arbeidstakerne mindre tillit til dette i 2019 enn hva som var tilfellet i 2010.
- Samtidig er arbeidstakere generelt lite bekymret for at personopplysninger skal komme på avveie. De er likevel noe mer bekymret for dette i 2019 enn i 2010.
- Arbeidstakere gir et svært varierende inntrykk av hvor opptatt arbeidsgiver har vært av implementeringen av EUs personvernforordning (general data protection regulation – GDPR) og de nye personvernreglene, noe som kan tyde på store variasjoner i arbeidsgivernes arbeid med GDPR.
- Én av tre svarer at de bruker en virksomhets-app eller nettside som arbeidsverktøy, og av disse svarer 21 prosent at kunden eller pasienten/pårørende har muligheter til å gi tilbakemelding på utført arbeid via denne appen eller nettsiden. 27 prosent svarer at de bruker arbeidsverktøy som er knyttet til en sky- eller chattetjeneste utenfor virksomheten.
- Halvparten svarer at de har muligheten til å bruke arbeidsgivers IKT-verktøy privat på fritiden.

Kapittel 7 Avslutning

Avslutningsvis samler vi trådene og vurderer status og utfordringer når det gjelder arbeidsgivers bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer rettet mot ansatte i norsk arbeidsliv anno 2019. Hovedfunnene vi vil trekke fram avslutningsvis, er:

- Holdningene til kontroll og overvåking på egen arbeidsplass eller i samfunnet for øvrig har endret seg lite fra 2010 til 2019. Adelen som svarer «ikke sikker» på de ulike holdningsspørsmålene, er imidlertid større i 2019 enn i 2010.
- Majoriteten (59 prosent) har digitale systemer for kontroll og overvåking på jobben. Andelen er den samme som i 2010, men på grunn av forskjeller i spørsmålsformuleringene er det vanskelig å si om omfanget har økt, eller om det er stabilt.
- Ulike systemer har ulike arbeidsmiljøkonsekvenser. Et hovedfunn er at digitale systemer som går tett inn på den enkelte med muligheter for direkte og detaljert kontroll og overvåking i arbeidet, oppleves som mer ubehagelig enn mer tradisjonelle systemer basert på kontroll av passering, tidspunkt og produktivitet.
- Det kan være grunn til å rette ekstra oppmerksomhet mot innføringen av nye digitale systemer i deler av arbeidslivet hvor det lokale partssamarbeidet tradisjonelt står svakt. Med et svakt utviklet lokalt partssamarbeid synes regelverkskravene om medvirkning fra de ansatte i liten grad å bli ivaretatt.
- Tilliten til at arbeidsgiver etterlever regelverket på dette området, har blitt vesentlig svekket fra 2010 til 2019. Likevel er det svært få som svarer at de har opplevd at arbeidsgiver har misbrukt informasjon fra slike systemer.
- Systemer som muliggjør økt kontroll og overvåking av ansatte, kan også komme i en annen forpakning og introduseres som for eksempel nye digitale arbeidsverktøy som skal bidra til å gjøre arbeidet mer effektivt og gi høyere produktivitet. Nye digitale arbeidsverktøy kan i praksis ha mange av de samme arbeidsmiljø- og personvernutfordringene som de mer tradisjonelle kontrolltiltakene i arbeidslivet og bidra til å øke ansattes sårbarhet både når det gjelder personvern og arbeidsmiljøbelastninger som for eksempel kilde til økt stress.

Summary

This report is based on, and expands on, a previous survey that Fafo conducted among Norwegian employees in 2010 on attitudes to monitoring and surveillance in working life (Fafo report 2010:46). The report is based on a survey among a sample of 6003 employees in 2019, and the responses are compared to those from 2010. In 2019 we concentrated on electronic or digital forms of monitoring and surveillance, while the 2010 survey also included physical control measures.

The main issues to be discussed in this report are:

- What attitudes prevail among employees with regard to monitoring and surveillance in the workplace, and have they changed over the last ten years?
- How prevalent are various forms of monitoring and surveillance in different parts of Norwegian working life?
- What are the consequences of the use of different digital monitoring and surveillance systems with regard to the working environment, and what are their implications for employee privacy?
- How formalised is the use of digital monitoring and surveillance systems?
- To what extent do employees trust the existing rules for monitoring and surveillance in the workplace, and to what extent do they trust their employers to comply with these rules?

The following summary is based on the summaries provided after each chapter in the report.

Chapter 2 Attitudes to monitoring and surveillance

In Chapter 2, we take a detailed look at attitudes to monitoring and surveillance in working life and society as a whole, and see whether these have changed over the last ten years. The main findings are:

- Attitudes to camera surveillance in specified places have changed little since 2010. There is however, a small tendency for people to be somewhat less positive to camera surveillance in more of the specified places in 2019 compared to 2010. The main pattern is that the closer to employees' own lives and personal activities the camera surveillance occurs, the less positive is their attitude to it.
- Identical questions were asked about development trends and the necessity and consequences of monitoring and surveillance in working life and society in general in 2010 and 2019. A comparison of the assessments made ten years later shows that no major changes have occurred. There is nevertheless a small tendency for employees today to agree less to the assertion that there is an increasing need for monitoring and surveillance measures, when compared to the answers given ten years ago. There is also a strikingly larger proportion of 'don't know' answers to more of the questions in 2019 when compared to 2010.

Chapter 3 Use of digital monitoring and surveillance systems in working life

In Chapter 3 we identify the extent to which various digital monitoring and surveillance systems are found in Norwegian workplaces. We asked about a total of eleven such systems: monitoring of telephone calls, monitoring of the use of telephone/other communication technologies, monitoring of emails, monitoring of web pages, monitoring of computer/screen use, electronic registration of entry and exit, camera surveillance, field technologies when work is undertaken outside the employer's premises, biometric tools, electronic registration of time use/productivity and monitoring of internal chat rooms.

We found that:

- 59 per cent of the respondents have one or more of these systems.
- 36 per cent report to have at least two of these systems. A combination of multiple different systems will provide increased opportunities for monitoring and surveillance of employees at work.
- In general, these systems are more common in the private than in the public sector. Altogether 63 per cent in the private and 44 per cent in the public sector have at least one of these systems.
- Industries differ when it comes to the use of various monitoring and surveillance systems.

Chapter 4 Impact on the working environment

In this chapter we take a more detailed look at how employees assess the effects of the monitoring and surveillance systems on the working environment.

The systems we asked about differ in many ways in terms of their technology, purpose and opportunities for monitoring and surveillance of employees in the workplace. The questions reveal a complex picture of the ways in which the different systems impact on various aspects of the working environment. There are major variations between different systems as well as in how employees assess identical systems. Although the main impression is that the employees generally cope well with employers' use of digital monitoring and surveillance systems, the survey also shows that a considerable minority also considers it to have a negative impact on the working environment. Digital systems used for access control and registration of entry and exit are generally perceived as notably less troublesome when compared to other systems. However, we have noticed that new digital systems for direct monitoring and surveillance of the employees' communication by email and use of the internet, computers and internal chat rooms are more often considered to be a source of stress and permit the employer to have excessive control of work performance, when compared to many of the other systems. Camera surveillance in particular is perceived as providing security in the interaction with external parties, such as clients, users and students, but a considerable proportion also feel uncomfortable with camera surveillance. One main finding that we would like to highlight is that employees tend to perceive digital systems that provide opportunities for direct and detailed monitoring and surveillance of individuals as more uncomfortable than traditional systems for monitoring of entry and exit, time use and productivity.

Chapter 5 How formalised?

In Chapter 5 we take a more detailed look at the extent to which the use of different monitoring and surveillance systems has been formalised. This question is discussed in light of Norwegian legislation and regulations, which emphasise requirements for employee participation. Main findings in this chapter include:

- 37 per cent respond that the system has been discussed with employee representatives/ safety delegates, as required by the regulations. Nearly half report not to know whether the system has been discussed.
- Altogether 63 per cent respond that the employer has informed the employees about the objective/purpose of the system. 24 per cent respond that they are uncertain as to whether the employer has provided such information. There are considerable variations between the different systems when it comes to the answers to the question about information.
- A little more than one-half respond that the employer has informed the employees about the purposes for which the information generated by the system in question is used. One in four reports to be uncertain of whether the employer has done so or not, but an equally large proportion respond that the employer has provided no such information. Moreover, there are large variations between the different systems with regard to the question of whether the employees have been informed about how the information is used.

Chapter 6 Trust

A fundamental issue associated with monitoring and surveillance in working life is their impact on trust. This includes trust in the employer-employee relationship as well as trust in the regulations and compliance with them. In this chapter we investigate various areas where employee trust may play a key role for the legitimacy of various monitoring and surveillance systems and their potential consequences for the working environment. The main findings are:

- The employees' assessments of the regulations pertaining to monitoring and surveillance in industry and their degree of familiarity with these regulations changed little from 2010 to 2019.
- In 2019, employees have less trust that the employers will comply with applicable rules for processing of personal data in the employment relationship than what they did in 2010.
- On the other hand, employees generally show little concern about personal data falling into the wrong hands. However, they are somewhat more concerned about this in 2019 than they were in 2010.
- Employees have a varying impression of their employer's concern with the implementation of the EU General Data Protection Regulation (GDPR) and the new rules for protection of privacy, which may indicate similar variability in the employers' efforts when it comes to the GDPR.
- One in three reports to be using an enterprise app or a website as tools in their work, and of these, 21 per cent report that the client or the patient/relative has the possibility to provide feedback on work performance through this app or website. 27 per cent report to use tools linked to a cloud or chat room outside the enterprise.

- One-half report to have the opportunity of using the employer's ICT tools for private purposes in their leisure time.

Chapter 7 Conclusion

In the conclusion we sum up and assess the prevailing status and challenges when it comes to employers' use of digital systems for monitoring and surveillance of employees in Norwegian working life as of 2019. Main findings that can be highlighted by way of a conclusion include:

- Attitudes to monitoring and surveillance in the workplace and society in general have changed little from 2010 to 2019. However, the proportion that respond 'uncertain' to the various questions about attitudes is larger in 2019 than it was in 2010.
- The majority (59 per cent) are exposed to digital monitoring and surveillance systems at work. The proportion is the same as it was in 2010, but because the questions were worded differently it is hard to say whether the extent has increased or remained stable.
- Different systems entail different consequences for the working environment. One main finding is that systems that provide opportunities for direct and detailed monitoring and surveillance of individuals are perceived as more uncomfortable than traditional systems for monitoring of access, time use and productivity.
- There may be reason to pay extra attention to the introduction of new digital systems in those parts of industry where industrial relations are weak at the local level. In enterprises with poor collaborative industrial relations locally, there appears to be little compliance with the provisions calling for employee participation.
- Trust in employer compliance with the regulations in this area has declined considerably from 2010 to 2019. This notwithstanding, very few respondents report to have witnessed abuse of information from such systems by their employer.
- Systems that enable increased monitoring and surveillance of employees may also come in various disguises and be presented as, for example, new digital tools intended to enhance efficiency and productivity. In practice, new digital tools may bring with them some of the same challenges in terms of the working environment and protection of privacy as the more traditional control measures in working life and help increase employee vulnerability when it comes to privacy and working environment burdens, for example as a source of increased stress.

1 Innledning

Det er nå nærmere ti år siden Fafo på oppdrag fra LO gjennomførte en kartleggingsundersøkelse blant norske arbeidstakere hvor temaet var kontroll og overvåking i arbeidslivet. Dette var den første brede kartleggingsundersøkelsen av dette i Norge. Bakgrunnen for undersøkelsen i 2010 var blant annet at Personvernkommisjonen i sin innstilling i januar 2009 etterlyste en prinsipiell og kontinuerlig debatt om bruk av overvåkingsteknologi i samfunnet, og da særlig i arbeidslivet. Kommisjonen la vekt på at man vil få et kvalitativt annet samfunn dersom man alltid skal benytte de muligheter som ligger i tilgjengelig teknologi (NOU 2009: 1). I 2018 bestemte regjeringen å nedsette en ny personvernkommisjon. I begrunnelsen for en ny personvernkommisjon vektlegges betydningen av ny teknologi og utfordringer for personvernet på ulike samfunnsområder. Hva som bør være mandatet til denne nye kommisjonen, var ute på høring høsten 2018. LO understreker i sitt høringssvar at de er positive til en ny personvernkommisjon, og begrunner dette blant annet med bekymringer om stadig flere former for kontroll og overvåking samt økende omfang og for hvordan regelverket følges opp i arbeidslivet (LOs høringssvar datert 27.08.2018). Disse betraktningene omkring utviklingen når det gjelder kontroll- og overvåkingsteknologi og personvernets stilling i arbeidslivet, er også bakgrunnen for at det ble bestemt å gjennomføre en ny undersøkelse av kontroll og overvåking i arbeidslivet og hvilke erfaringer arbeidstakere har med dette i dag, nærmere ti år etter den første undersøkelsen.

I denne rapporten tar vi derfor utgangspunkt i og bygger videre på undersøkelsen blant arbeidstakere i 2010 om kontroll og overvåking i arbeidslivet, som ble rapportert i Fafo-rapport 2010:46. I denne rapporten legger vi vekt på å presentere funn fra den nye undersøkelsen. Vi diskuterer også likheter og forskjeller i svarene i 2019 og i 2010 sett i lys av utviklingen og trender som har preget dette feltet de seneste ti årene.

Det er vanlig å skille mellom fysiske (for eksempel veskekontroll og rusmiddeltesting) og elektroniske kontrolltiltak. I undersøkelsen fra 2010 behandlet vi både fysiske og elektroniske kontrolltiltak. I undersøkelsen i 2019 har vi valgt å konsentrere oss om elektroniske eller digitale tiltak, som omfatter ulike teknologier som videoovervåking, overvåking av telefonsamtaler, elektronisk adgangskontroll, registrering av e-post og internettbruk, sporing gjennom GPS-baserte systemer og bruk av biometriske data for adgangskontroll og pålogging. Hovedspørsmålene som drøftes i denne rapporten, er:

- Hvilke holdninger har arbeidstakere til kontroll og overvåking i arbeidslivet og i samfunnet for øvrig, og har dette endret seg de siste ti årene?
- Hvor utbredt er ulike former for digitale kontroll- og overvåkingssystemer i ulike deler av norsk arbeidsliv?
- Hvilke konsekvenser har bruk av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer for arbeidsmiljøet, og hva er implikasjonene for ansattes personvern?

- Hvor formalisert er bruken av digitale kontroll- og overvåkingssystemer?
- Hvilken tillit har arbeidstakerne til regelverket for kontroll og overvåking i arbeidslivet og til at arbeidsgiver følger disse reglene?

Bakgrunn

Kontrolltiltak i arbeidslivet

Hva menes egentlig med kontrolltiltak i arbeidslivet? Kort fortalt handler det om ledelsens muligheter til å følge med på hva ansatte gjør på jobben, slik at de gjør det de skal, og bruker tiden fornuftig. Kontrolltiltak gir også ledelsen muligheter til å korrigere eller sanksjonere ansatte som ikke gjør som de skal (Paulsen 2014). Det er vanlig å skille mellom fysiske (for eksempel veskekontroll og rusmiddeltesting) og elektroniske kontrolltiltak. Her skal vi konsentrere oss om elektroniske tiltak, som omfatter ulike teknologier som videoovervåking, overvåking av telefonsamtaler, elektronisk adgangskontroll, registrering av e-post og internettbruk, sporing gjennom GPS-baserte systemer og bruk av biometriske data for adgangskontroll og pålogging. Men mulighetene for overvåking finnes også innebygget i flere av de verktøyene mange bruker daglig i jobben, som PC, smarttelefon og adgangskort – som igjen kan kobles i nettverk og gi detaljert informasjon om adferd. Gjennom å bruke disse legger den ansatte igjen en rekke elektroniske spor som kan brukes til å kontrollere hvor man har vært – både fysisk og på internett – og hva som er blitt gjort i løpet av en arbeidsdag. 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 internett-sider 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 mer generelt. 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 gjennomsliktige og styrbare fra toppen (Tranvik 2013: 71).

Følgende sitat fra Scott og Davis (2007) viser 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).

Sitatet over illustrerer også hvordan grensene mellom kontrolltiltak og tiltak for organisasjonsutvikling og produktivitetsforbedring kan være uklare og bunne i at formålene med å innføre nye IKT-systemer kan være mange og varierte.

Økende bruk av digitale verktøy

Den teknologiske utviklingen gjør det mulig å samle inn stadig større mengder opplysninger om når, hvor og hvordan arbeidsoppgaver utføres. Fra 1990-tallet har det skjedd et skifte fra direkte eller byråkratisk kontroll til mer indirekte og selvdisiplinerende kontroll gjennom bruk av digitaliserte kontroll- og overvåkingsformer i store deler av arbeidslivet (Thompson 2003; Rosengren & Ottosson 2016; EPTA 2016). Digitale kontroll- og styringssystemer bidrar i mange tilfeller til å virkeliggjøre mange av prinsippene som ligger til grunn for generelle reformprogrammer for administrativ styring og kontroll, for eksempel New Public Management eller risikostyring (Hood 2011; Power 2004).

I undersøkelsen Fafo gjennomførte i 2010, svarte nærmere 60 prosent av ansatte at de var omfattet av ett eller flere elektroniske kontrolltiltak. Det er grunn til å anta at bruken av elektroniske kontroll- og overvåkingstiltak i arbeidslivet er blitt mer omfattende i løpet av det siste tiåret. Arbeidsgiverne er mer opptatt av hvordan hver enkelt ansatt bidrar til virksomhetenes lønnsomhet eller måloppnåelse, og ny teknologi muliggjør økende styring og kontroll på individnivå (Tranvik & Bråten 2015). Dessuten blir teknologien stadig billigere og lettere tilgjengelig – i mange tilfeller er overvåkingsteknologien bygget inn i de verktøyene arbeidsgiver kjøper.

Her må det også legges til at det kan være andre og mer underliggende drivkrefter for økt kontroll med ansatte. Den teknologiske utviklingen og innføring av nye elektroniske verktøy i arbeidet bidrar i seg selv til at mulighetene for detaljert kontroll med ansattes tidsbruk, lokalisering og arbeidsutføring blir stadig større, og kan ytterligere forsterkes gjennom muligheter for sammenkobling av data fra ulike kilder, nettverk og plattformer både innenfor og utenfor den aktuelle organisasjonen (Christl & Spiekermann 2016). 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). Det kan også handle om situasjoner hvor oppdragsgiver krever innført kontrolltiltak i kontrakten med oppdragstaker, og hvor oppdragstakers ansatte da blir påført tiltakene uten reelle drøftinger.

Konsekvenser for arbeidsmiljø og personvern

Ulike kontroll- og overvåkingssystemer gir ulik inngripen i personvernet og utfordringer for arbeidsorganisering og arbeidsmiljø. Mens enkelte teknologier måler og registrerer ansattes aktiviteter kontinuerlig i løpet av en arbeidsdag, er andre teknologier basert på kontroll av enkeltstående episoder. Eksempler på førstnevnte kan være GPS-baserte feltteknologier og kameraovervåking, mens adgangskontroll som registrerer tidspunkt for passering vil være eksempel på sistnevnte. Rosengren og Ottosson (2016) argumenterer for at tema som tillit og integritet i en digital kontekst er av en slik viktighet i vårt samfunn at det må få betydelig oppmerksomhet både i den offentlige diskusjonen og i politiske beslutninger. Arbeidslivet er en arena hvor spørsmål om hvordan sosiale relasjoner påvirkes av ulike kontroll- og overvåkingsteknologier, er særlig relevante å stille. Gjennom flere tidligere prosjekter har vi sett hvordan digitale kontrollteknologier bidrar til å legge press på ansattes arbeidsmiljø og personvern (Bråten 2008, 2010, 2016; Bråten & Tranvik 2012). I rapporten fra 2016 gjennomførte vi egne analyser av data fra SSBs levekårsundersøkelse i 2013 hvor det ble stilt spørsmål om virksomhetens bruk av ulike kontroll- og overvåkingssystemer. På grunnlag av data fra levekårsundersøkelsen, som er representativ for norske arbeidstakere, viste vi hvordan virksomhetens bruk av ulike kontroll- og overvåkingssystemer har konsekvenser for ansattes arbeidsmiljø. Hovedfunnene var 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 overvåkingssystemer være tiltak for å øke ansattes sikkerhet i arbeidet (Bråten 2016: 33).

En stadig økende grad av digitalisering i arbeidslivet og nye digitale arbeidsverktøy må også antas å påvirke ansattes arbeidsmiljø og hvordan de opplever egen arbeidssituasjon. SINTEF har kartlagt ansattes syn på digitalisering og i hvilken grad digital teknologi oppleves som en kilde til stress eller produktivitet (Torvatn et al. 2017). Hovedkonklusjonen er at arbeidstakere er fornøyd med digitaliseringen i arbeidslivet, de blir i hovedsak ikke stresset, men opplever digitale prosjekter som produktivitetsskapende. Samtidig er det et ikke ubetydelig mindretall (cirka én av tre) som ikke er med på den positive utviklingen, og som i ulik grad vurderer digitaliseringen negativt og som en kilde til stress i arbeidet (op.cit.: 47–49). Spørsmålene som diskuteres i

SINTEF-rapporten om digitalisering som kilde til stress eller produktivitet i arbeidslivet, har en litt annen innretning enn vår studie hvor hovedvekten er på bruk og konsekvenser av digitale kontroll- og overvåkingssystemer. Det er likevel flere interessante problemstillinger som ligger i grenseflatene mellom disse temaområdene, noe vi vil komme nærmere tilbake til.

Regelverket

Kontroll og overvåking i arbeidslivet reguleres i hovedsak av to lover: arbeidsmiljøloven og personopplysningsloven. Adgangen til å iverksette kontrolltiltak er også regulert av hovedavtalene mellom arbeidslivets hovedorganisasjoner. Hovedavtalen mellom LO og NHO (tilleggsavtale V) er en av de mest omfattende hva gjelder bestemmelser om innføring og bruk av kontrolltiltak i bedriftene. Både arbeidsmiljøloven (kapittel 9 om kontrolltiltak i virksomheten) og tilleggsavtale V i hovedavtalen LO–NHO bygger på et grunnleggende prinsipp om arbeidstakermedvirkning ved innføring og bruk av kontrolltiltak i virksomheten. Styringsretten gir arbeidsgiver anledning til å iverksette ulike kontroll- og overvåkingstiltak i virksomheten. Bestemmelser i lovverk og tariffavtaler bidrar imidlertid til å begrense arbeidsgivers styringsrett på dette området.

I *Veileder om kontroll og overvåking i arbeidslivet* utarbeidet av tilsynsmyndighetene og partene i arbeidslivet legges det vekt på at arbeidsmiljølovens regler om innføring av kontrolltiltak og personopplysningslovens regler om behandling av personopplysninger må tolkes og praktiseres i lys av hverandre. Borchgrevink (2011) framholder at hvorvidt et kontrolltiltak overfor en arbeidstaker kan iverksettes, reguleres av arbeidsmiljøloven. Hvis en opplysning som blir samlet inn gjennom kontrollsystemet, blir behandlet elektronisk eller registrert i et personregister, vil personopplysningsloven med forskrift gjelde i tillegg. I Norge fikk vi ny personopplysningslov gjeldende fra 20. juli 2018 da EUs personvernforordning (general data protection regulation – GDPR) ble implementert i norsk rett.

Både arbeidsmiljøloven og personopplysningsloven legger vekt på at det må finnes en saklig grunn for å kontrollere og samle inn opplysninger om arbeidstakerne. Saklighetskravet i arbeidsmiljølovens § 9-1 inneholder to hovedelementer. For det første må formålet med kontrolltiltaket være forankret i virksomhetens drift. I tillegg må det være egnet til å avdekke det man ønsker å kontrollere. For det andre må kontrolltiltaket avsluttes når behovet for kontroll ikke lenger er til stede (krav om vedvarende saklighet). Saklighetskravet innebærer også et forbud mot usaklig forskjellsbehandling av arbeidstakere eller grupper av ansatte i forbindelse med kontrolltiltaket. Arbeidsmiljøloven legger i tillegg vekt på at tiltakene skal stå i forhold til den belastningen de påfører arbeidstakerne. Kravet til saklig grunn innebærer at tiltaket må ha et tydelig formål. Ifølge personopplysningsloven må arbeidsgiveren (den behandlingsansvarlige) gjøre det klart både for seg selv og for den registrerte (den det behandles opplysninger om) hva formålet er. Dette setter en klar ramme for hva opplysningene kan og ikke kan brukes til. Personopplysningsloven tillater ikke at opplysningene brukes til nye formål som er uforenlige med det opprinnelige formålet.

I tråd med prinsippet om arbeidstakermedvirkning har arbeidsmiljøloven § 9-2 bestemmelser om drøfting, informasjon og evaluering av kontrolltiltak. Bestemmelsene omfatter saksbehandlingsregler som gjelder prosessen i forkant av innføring av kontrolltiltak samt krav om evaluering av tiltakene etter at de er satt i verk. Plikten til å

drøfte omfatter alle de sentrale elementene i forbindelse med etablering og gjennomføring av kontrolltiltak. Hovedavtalen LO–NHO henviser til bestemmelsene i arbeidsmiljøloven kapittel 9 og utdyper kravene til drøfting og informasjon omkring kontrolltiltak i bedriften. Hovedavtalen har også en bestemmelse om at det skal søkes opprettet lokal avtale om utforming og gjennomføring av bedriftens kontrolltiltak og bruken av disse, dersom en av partene på bedriften ønsker det (pkt. 7). Ved uenighet om dette punktet kan partene bringe saken inn for hovedorganisasjonene. De øvrige hovedavtalene har i varierende grad bestemmelser om kontrolltiltak i virksomhetene. Hovedavtalen LO–Virke har en tilleggsavtale (VII) som blant annet pålegger bedriften å drøfte kontrolltiltak med tillitsvalgte. I hovedavtalen mellom LO Stat og Spekter ble en egen paragraf 37 om personalarkiv og kontrolltiltak tatt inn ved avtalerevisjonen i 2007. I tråd med bestemmelsene i øvrige hovedavtaler og i arbeidsmiljøloven har hovedavtalen mellom Spekter og LO Stat krav om drøfting. Hovedavtalen i staten og hovedtariffavtalen på KS-området har ikke egne bestemmelser som går direkte på innføring og bruk av kontroll- og overvåkingstiltak i virksomhetene. Arbeidsmiljølovens bestemmelser gjelder for alle virksomheter, med noen unntak som er beskrevet i loven. Bestemmelsene i hovedavtalene og tariffavtaler kan gå lenger og pålegge strengere reguleringer enn det loven foreskriver. Kravet om drøfting og involvering av ansattes tillitsvalgte ligger i kapittel 9 i arbeidsmiljøloven og gjelder altså for alle virksomheter (med noen unntak).

Den nye personopplysningsloven gjeldende fra 20. juli 2018, som implementerte EUs personvernforordning (GDPR), viderefører mange av prinsippene i den tidligere personopplysningsloven, men innebærer også flere og strengere plikter enn før. Brudd på reglene kan dessuten innebære større økonomiske konsekvenser (sanksjoner) enn tidligere. GDPR og personvernbestemmelsene er generelle og gjelder på alle samfunnsområder og kan framstå som abstrakte hva gjelder arbeidsforhold. Datatilsynet legger ut tolkninger og gir veiledning i den nye personvernloven. Når det gjelder krav som er aktuelle i arbeidsforhold, peker Datatilsynet på at de nye reglene legger større vekt på virksomhetenes personvernpolitikk, informasjon og rutiner. Alle offentlige og mange private virksomheter skal opprette personvernombud. Kravene til databehandlere skjerpes, og det stilles krav om at personvern skal bygges inn i nye løsninger. Den nye loven legger også større vekt på internkontroll som verktøy gjennom krav om risikovurderinger av personvernkonsekvenser. Metodikken er ny på dette området for virksomhetene, men samtidig er det en velkjent metode i arbeidsmiljøloven og kravene om internkontroll på HMS-området.

Datagrunnlag og metode

Datagrunnlaget er en oppfølging av undersøkelsen som ble gjennomført i 2010. Spørreskjemaet inneholder mange av de samme spørsmålene om kontroll og overvåking på norske arbeidsplasser, og vi har valgt å benytte samme metodiske tilnærming denne gangen som i den tidligere undersøkelsen.

Datamaterialet er samlet inn ved hjelp av en nettbasert undersøkelse blant respondenter i Norstat sitt nettpanel. Undersøkelsen er dermed ikke basert på et rent tilfeldig utvalg. Mens utvalg i representative undersøkelser vanligvis trekkes ut fra ulike registre, er deltakerne i Norstats webpanel rekruttert via telefon eller andre kanaler for å være tilgjengelig for ulike undersøkelser via internett. Norstats panel er på totalt 650 000 personer fordelt på 18 land. Det ble trukket et utvalg blant de norske respondentene i dette panelet for denne undersøkelsen. Målgruppen for undersøkelsen var

arbeidstakere/ansatte i heltids- eller deltidstillinger. Norstat har noen muligheter til å styre sammensetningen av det endelige utvalget. Dette kan skje ved at invitasjonene sendes til grupper med bestemte kjennetegn (for eksempel alder, kjønn, sektor med videre), og ved at det settes kvotebegrensninger på bestemte grupper. På samme måte som i 2010 ønsket vi at sammensetningen av utvalget skulle være mest mulig likt SSB sine arbeidskraftundersøkelser (AKU) når det gjaldt kjønn, alder, utdanning og sektor. I det endelige datamaterialet var det litt for få unge med lavere utdanning og litt for mange eldre med høyere utdanning sammenliknet med AKU. Vi laget en enkel vekt for å kompensere for disse små skjevhetene i alder og utdanning. I alt ble det gjennomført 6003 online intervjuer i løpet av vinteren 2018/2019.

Utvalget

Kjennetegn ved utvalget til undersøkelsen i 2019 er nærmere beskrevet i tabell 1.1, som også viser en sammenlikning med fordelingen i SSBs AKU-undersøkelse for fjerde kvartal 2017 etter vekting. Her ser vi at respondentene i vår panelbaserte undersøkelse stort sett fordeler seg som i SSBs utvalgsundersøkelse. I vår undersøkelse er kvinner, ansatte i offentlig sektor og fagorganiserte noe overrepresentert sammenliknet med SSBs AKU-undersøkelse fjerde kvartal 2017. En høyere andel fagorganiserte og ansatte i offentlig sektor kan gjøre at vi i større grad fanger opp de mest velorganiserte delene av arbeidslivet. Skjevhetene er imidlertid ikke så store at vi tenker det utgjør noen vesentlig feilkilde i denne undersøkelsen, men det kan være greit å være oppmerksom på det ved tolkning av funnene.

I tillegg til kjennetegnene i tabell 1.1 vil vi framholde dette:

- Av de som er fagorganisert, er halvparten tilknyttet LO, 14 prosent er tilknyttet YS, 12 prosent er tilknyttet Unio, og 8 prosent er tilknyttet Akademikerne. De øvrige er enten i en organisasjon som ikke er tilsluttet noen hovedorganisasjon, eller de er ikke sikre på hvilken hovedorganisasjon de er tilknyttet.
- 64 prosent jobber i en virksomhet bundet av tariffavtale med én eller flere fagforeninger/arbeidstakerorganisasjoner. 19 prosent jobber i en virksomhet som ikke er bundet, og 17 prosent er ikke sikre på om virksomheten er bundet av tariffavtale.
- Drøyt 70 prosent svarer at det finnes tillitsvalgte eller andre representanter for én eller flere fagforeninger/arbeidstakerorganisasjoner på arbeidsplassen.
- Drøyt 80 prosent svarer at det finnes verneombud på arbeidsplassen.
- 45 prosent jobber på en arbeidsplass med færre enn 50 ansatte, cirka 20 prosent på en arbeidsplass med mellom 50 og 199 ansatte, mens 30 prosent jobber på en arbeidsplass med 200 eller flere ansatte.
- Sju av ti jobber på en arbeidsplass/enhet som er del av en større virksomhet – for eksempel konsern eller kommune.
- 21 prosent har en stilling med lederansvar, i betydningen at andre medarbeidere jobber under deres ledelse, og 57 prosent av disse har en lederfunksjon med formelt personalansvar.
- 7 prosent er tillitsvalgt på arbeidsplassen.
- 5 prosent er verneombud på arbeidsplassen.
- 2 prosent er både tillitsvalgt og verneombud på arbeidsplassen.

Tabell 1.1 Kjennetegn ved utvalget og representativitet

	SK & O 2019 (vektet)	AKU 4. kvartal 2017 (N = 11 919/7933)
<i>Kjønn</i>		
Kvinne	53	47
Mann	47	53
Total	100	100
<i>Alder</i>		
Under 30 år	21	19
30–39	21	24
40–49	26	25
50 år og mer	32	32
Total	100	100
<i>Sektor</i>		
Privat	57	65
Offentlig	44	35
Total	101	100
<i>Høyeste fullførte utdanning (selvoppgitt)</i>		
Til og med videregående skole	52	52
Høyskole eller universitet, lavere grad	32	35
Høyskole eller universitet, høyere grad	16	14
Total	100	100
<i>Ansettelsesforhold</i>		
Fast ansatt, heltid	76	78
Fast ansatt, deltid	17	15
Midlertidig ansatt i vikariat, engasjement, ekstrahjelp e.l.	6	5
Utleid fra vikarbyrå/bemanningselskap	1	1
Total	100	100
<i>Ansiennitet hos nåværende arbeidsgiver</i>		
Under ett år	14	13
2–3 år	19	18
4–5 år	10	13
5–10 år	20	21
Over 10 år	38	35
Total	101	100
<i>Fagorganisert</i>		
Ja	61	55
Nei	37	44
Ikke sikker	2	1
Total	100	100

Spørreskjemaet

Selv om spørreskjemaet som er brukt i denne studien, i all hovedsak er likt det som ble brukt i 2010, var det nødvendig å gjøre noen endringer grunnet blant annet regelendringer samt den teknologiske utviklingen. Spørsmål om fysiske kontroll- og overvåkingssystemer ble utelatt fra undersøkelsen i 2019 og erstattet med flere spørsmål om digitale systemer. I tillegg ble det stilt en rekke bakgrunnsspørsmål om respondenten og virksomheten hvor hun eller han er ansatt.¹

Online undersøkelser gir svært gode muligheter når det gjelder å utforme skreddersydde stier til den enkelte respondent etter hvert som spørsmålene besvares. Slik kan feilkilden som ligger i at respondenten kan misforstå stiene som er lagt mellom ulike spørsmål i et papirbasert spørreskjema, reduseres. I undersøkelsene om bruk og konsekvenser av ulike former for digital kontroll og overvåking på arbeidsplassen har muligheten til å skreddersy stier vært svært nyttig og viktig for å sikre kvaliteten på undersøkelsen.

Analyse og presentasjon av data

Rapporten er i hovedsak beskrivende og basert på frekvenser og bivariate analyser som presenteres i form av figurer og tabeller. Det er undersøkt om det er forskjeller i svargivingen etter relevante bakgrunnsvariabler som kjønn, alder, utdanning, sektor med videre. Hvilke bakgrunnsvariabler det er sjekket for, varierer for ulike spørsmål, avhengig av om det er kjennetegn ved respondenten eller ved virksomheten hvor vedkommende jobber, som må anses å være mest relevante. Der hvor det er relevant, ser vi også på forskjeller i svargivingen mellom de som er i en lederposisjon, de som er tillitsvalgte/verneombud, og øvrige ansatte. Dette er gjort i form av bivariate analyser, og forskjeller kommenteres i teksten. Bare forskjeller som er statistisk signifikante på 5-prosentnivå eller mindre, blir kommentert.

I de tilfellene hvor det ble stilt identiske spørsmål i 2010 og 2019, sammenlikner vi svarene og kommenterer eventuelle forskjeller. I de tilfellene hvor det har vært nødvendig å endre på spørsmålsformuleringene, framstiller vi resultatene fra 2019 i figurer og kommenterer i teksten dersom liknende spørsmål ble stilt i 2010. En viktig begrunnelse for å gjenta undersøkelsen i 2019 er å se endringer i holdninger, bruk og konsekvenser av ulike kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet i løpet av de siste ti årene.

Rapportens oppbygging

Denne rapporten består av totalt sju kapitler.

I kapittel 2 ser vi nærmere på hvilke holdninger arbeidstakere har til overvåking i arbeidslivet og i samfunnet for øvrig, og om dette har endret seg de siste ti årene. Vi ser også nærmere på holdninger til kameraovervåking av angitte steder. Kapitlet gir et viktig bakteppe for analyse av spørsmålene i de påfølgende kapitlene, som handler om kontroll og overvåking på egen arbeidsplass.

I kapittel 3 kartlegger vi utbredelsen av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer rettet mot ansatte og det arbeidet som utføres i ulike deler av arbeidslivet.

¹ Spørreskjema finnes på www.faf.no/images/pub/2019/20718-vedlegg.pdf

I kapittel 4 tar vi for oss spørsmålet om hvilke konsekvenser bruken av de ulike systemene har for ansattes arbeidsmiljø, samt peker på noen implikasjoner for personvernet. I dette kapitlet ser vi både på positive effekter som økt trygghet og sikkerhet i arbeidssituasjonen og på negative effekter som redsel for å gjøre feil i arbeidet, økt stress, økt ledelseskontroll både på jobb og fritid, begrensninger på fleksibilitet og opplevelser av ubehag. Konsekvenser for tillit er et sentralt spørsmål ved bruk av kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet, og vi ser nærmere på hvordan arbeidstakerne vurderer konsekvenser for tillit i relasjonen mellom ulike aktører i virksomheten.

I kapittel 5 undersøker vi hvor formalisert bruken av de ulike systemene er. Vi stiller spørsmål om drøfting og informasjon. Spørsmålene diskuteres med utgangspunkt i krav om arbeidstakernes medvirkning, som står helt sentralt i det norske lov- og avtaleverket på arbeidslivsområdet.

I kapittel 6 er tillit temaet. Her stiller vi spørsmål om hvorvidt bruken av digitale kontroll- og overvåkingssystemer utfordrer tillit som en grunnleggende forutsetning for et velfungerende arbeidsliv. I hvilken grad arbeidstakerne har tillit til selve regelverket og til at arbeidsgiver følger dette, er viktig for legitimiteten og for arbeidsmiljøkonsekvensene bruken av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer har i arbeidslivet. I dette kapitlet sammenlikner vi med svarene i 2010-undersøkelsen og ser om det har skjedd noen endringer i synspunkter på regelverket og ansattes tillit til at arbeidsgiver følger dette.

I kapittel 7 samler vi trådene og vurderer status og utfordringer når det gjelder bruken av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer i norsk arbeidsliv i dag, og hvordan dette eventuelt har endret seg i løpet av de siste ti årene.

2 Holdninger til kontroll og overvåking

I dette kapitlet ser vi nærmere på hvilke holdninger arbeidstakere har til kontroll og overvåking i arbeidslivet og i samfunnet for øvrig, og om dette har endret seg de siste ti årene. Mange utfordringer knyttet til kontroll, overvåking og personvern er sektorovergripende. Det er derfor interessant å se utfordringene i arbeidslivet i sammenheng med utviklingen og utfordringene i samfunnet for øvrig. Det kan være både sammenfallende og motstridende interesser mellom allmennhetens ønsker om trygghet og arbeidstakernes behov for personvern, og dette kan også endre seg over tid. Fra den forrige undersøkelsen i 2010 og fram til i dag har det vært flere hendelser hvor spørsmål omkring sikkerhet og personvern har fått stor oppmerksomhet. Noen stikkord for slike hendelser er: 22. juli 2011 med terrorangrep i Oslo og på Utøya, lekkasjer fra Facebook og passord på avveie, outsourcing av IT-tjenester til utlandet og helseopplysninger på avveie, Cambridge Analytics bruk av datautvinning (data mining) og analyse for strategisk kommunikasjon i valgkamp, blant annet USAs presidentvalg 2016 og ved Brexit, samt diskusjoner rundt EUs personvernforordning (GDPR) for bedre personopplysningsvern i Europa. Økt oppmerksomhet knyttet til personopplysninger på avveie og misbruk av informasjon på den ene siden og spørsmål om befolkningens sikkerhet på den andre kan antas å virke inn på holdninger til behovet for kontroll og overvåking og for vern av personopplysninger.

Det ble stilt identiske spørsmål om holdninger til kontroll og overvåking og personvernensyn i undersøkelsene i 2010 og 2019, og vi sammenlikner svarene for å se om det eventuelt har skjedd endringer i hvordan vårt utvalg av arbeidstakere vurderer disse spørsmålene. Konkret stiller vi spørsmål om holdninger til kameraovervåking i ulike publikumsområder og på egen arbeidsplass samt vurderinger av utviklingen av og behovet for kontroll og overvåking i arbeidslivet generelt.

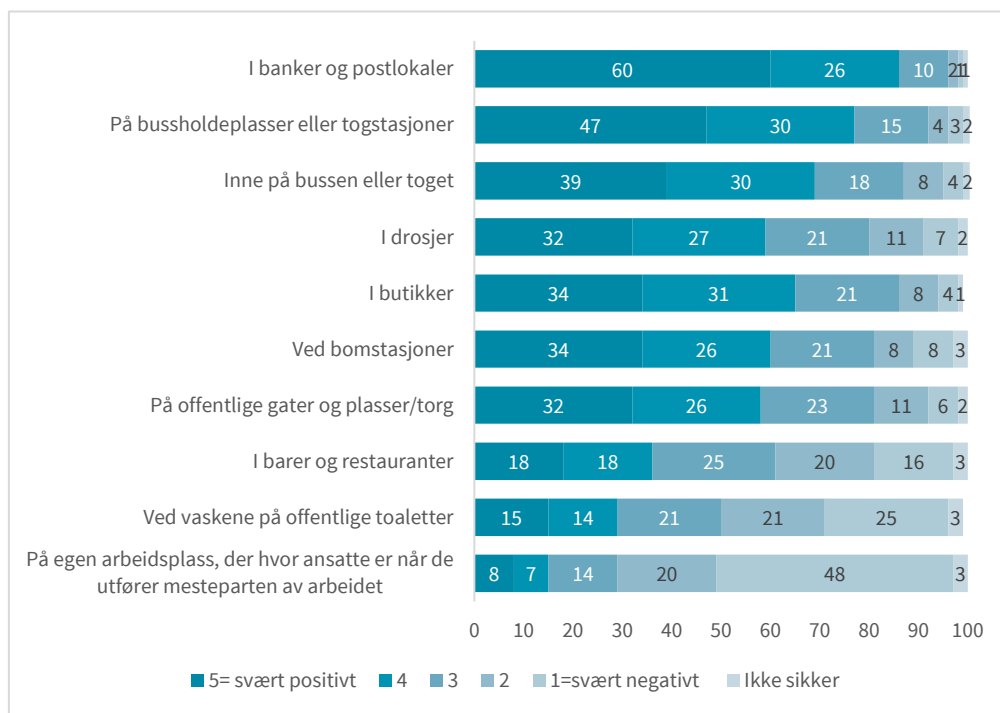
Holdninger til kameraovervåking på ulike steder

Holdninger til kameraovervåking på ulike steder har vært kartlagt i tidligere undersøkelser. Datatilsynet stilte spørsmål om dette i 2005 og i 2013/2014, og Fafo stilte spørsmål i 2010-undersøkelsen.

Figur 2.1 viser hvordan arbeidstakerne i utvalget vurderte spørsmålet om kameraovervåking i 2019. Figuren viser at mange stiller seg positive til kameraovervåking av ulike publikumsområder (summen av andel som har valgt svarkategori 4 og 5 for de ulike områdene). Plasser hvor det vurderes som mest positivt med kameraovervåking, er i banker og postlokaler og på bussholdeplasser eller togstasjoner. En forklaring kan være at kameraovervåking på disse stedene gjerne har et trygghetselement og bidrar til økt sikkerhet for publikum som oppholder seg på disse stedene. En annen forklaring kan være at dette er områder der det over tid har vært gjennomført overvåking.

Vi er derfor vant med det. I bunn av listen med steder hvor kameraovervåking vurderes som positivt, finner vi egen arbeidsplass og de stedene hvor ansatte er når de utfører mesteparten av arbeidet. Kun 15 prosent mener det er positivt med kameraovervåking på egen arbeidsplass og av det arbeidet som utføres.

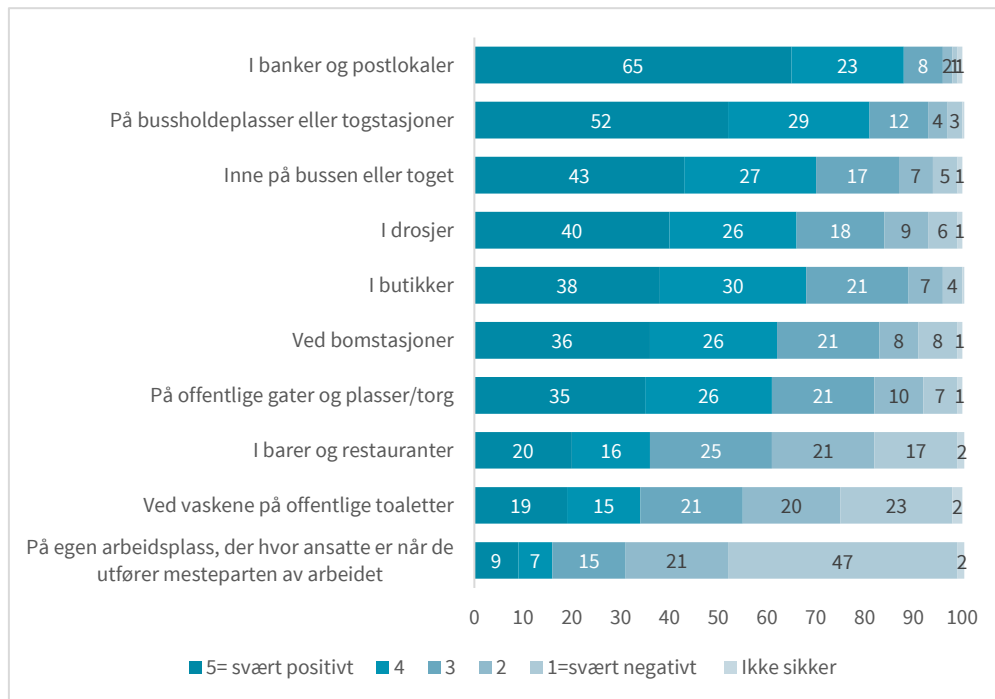
Figur 2.1 Holdninger til kameraovervåking på angitte steder. 2019. N = 6003. Prosent.



Holdninger til kameraovervåking på enkelte av disse stedene varierer mellom ulike grupper i 2019. Når vi ser nærmere på hvem det er som har svart at de stiller seg svært positive til kameraovervåking på disse stedene, finner vi generelt små forskjeller mellom kjønnene. Likevel er det en tendens til at menn oftere stiller seg på ytterpunktene av skalaen som enten svært positive (5) eller svært negative (1), mens kvinner i større grad plasserer seg i midtkategoriene (2–4) eller svarer «ikke sikker» på spørsmålet om kameraovervåking på disse stedene. Når det gjelder forskjeller mellom ulike aldersgrupper, er de eldste (50+) mer positive til kameraovervåking av disse stedene enn de yngre. Unntaket er i butikker og på egen arbeidsplass. I butikker er de yngre mer positive enn de eldre, mens på egen arbeidsplass er det ingen vesentlig forskjell mellom aldergruppene når det gjelder andelen som stiller seg svært positive til dette. Andelen som er svært negative til kameraovervåking på egen arbeidsplass, er imidlertid lavest i den yngste aldersgruppen (under 30 år).

I figur 2.2 viser vi hvordan arbeidstakere vurderte kameraovervåking på de samme stedene i 2010.

Figur 2.2 Holdninger til kameraovervåking på angitte steder. 2010. N = 6022. Prosent.



Når vi sammenlikner svarene i figur 2.1 og 2.2, ser vi at det kun er snakk om mindre endringer, og at hovedmønsteret er det samme i 2019 som i 2010. Likevel ser vi at det er en liten dreining i retning av at folk er noe mindre positive til kameraovervåking på flere av disse stedene (svarer alternativ 4 og 5) i 2019. Hovedmønsteret viser at arbeidstakere stiller seg mest positive til kameraovervåking i banker og postlokaler, samt ved offentlige transportmidler, og minst positive til kameraovervåking på egen arbeidsplass og av arbeidet som utføres. Jo tettere kameraovervåkingen er på eget liv og personlige gjøremål, jo mindre positiv er man til det.

Resultatene fra figur 2.1 og 2.2 stemmer godt overens med det bildet som Datatilsynet skisserer for befolkningen generelt i 2005 og i 2013/2014. Datatilsynet finner også at det er størst skepsis mot bruk av kameraovervåking på arbeidsplassen. Videre konkluderer Datatilsynet med at det er små endringer i befolkningens holdninger til kameraovervåking av ulike angitte steder i perioden mellom de to undersøkelsene. Datatilsynet peker samtidig på at kameraovervåkingssystemene stadig blir mer avanserte, og bruker som eksempel at man automatisk kan gjenkjenne ansikter i en folkemengde ved hjelp av billedanalyse. Til tross for mer avanserte systemer for kameraovervåking og bildeteknologi i dag enn for 10–15 år siden viser disse undersøkelsene kun mindre endringer i folks holdninger til kameraovervåking av angitte steder (Ravlum 2005; Datatilsynet 2014).

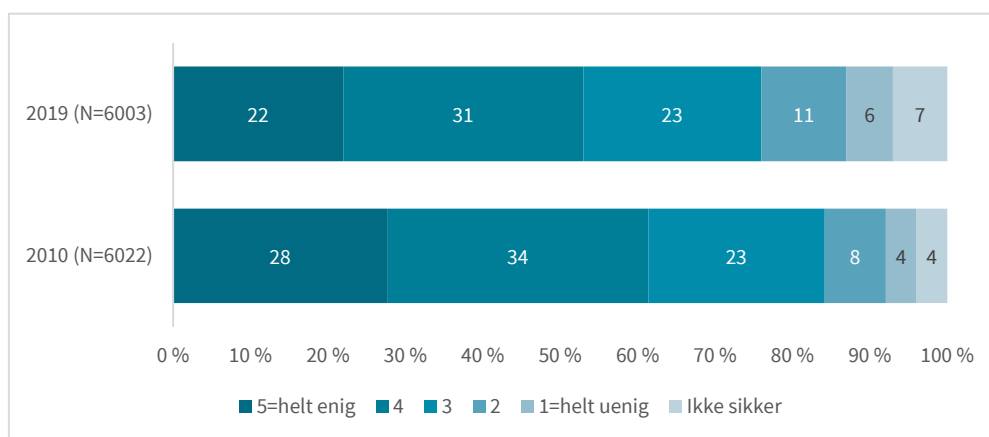
Utviklingstrekk, nødvendighet og konsekvenser

I litteraturen er det bred enighet om at nivået og omfanget av kontroll og overvåking i arbeidslivet har økt betydelig de seneste årene, og at den teknologiske utviklingen er en viktig pådriver for denne utviklingen (se for eksempel Tranvik 2013; Rosengren & Ottosson 2016; Schaefer et al. 2018). Vi ønsket å kartlegge hvilke holdninger og

oppfatninger arbeidstakere har når det gjelder arbeidsgivers bruk av overvåking rettet mot de ansatte, nødvendigheten av slike tiltak og hvilke konsekvenser det har for ansattes trygghet. Her gikk vi bredere ut og stilte spørsmål om overvåking generelt – ikke bare kameraovervåking. Spørsmålene var formulert som påstander, og respondentene ble bedt om å svare på hvor enige eller uenige de var i disse påstandene på en skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig). Det ble stilt likelydende spørsmål i 2010 og 2019, og i figurene 2.3–2.7 viser vi hvordan respondentene vurderer disse påstandene på de to måletidspunktene. Hva angår variasjon i holdninger etter bakgrunnsvariablene kjønn, alder, utdanning og sektor, kommenterer vi dette for 2019-undersøkelsen i denne rapporten. For 2010-undersøkelsen er variasjoner etter bakgrunnsvariabler kommentert i Fafo-rapport 2010:46 og vil derfor ikke bli kommentert her.

Den første påstanden gjaldt nødvendigheten av mer overvåking i samfunnet generelt og var formulert slik: «Samfunnsutviklingen de siste ti årene har gjort det nødvendig med mer overvåking i samfunnet generelt.» Svarene er framstilt i figur 2.3.

Figur 2.3 Samfunnsutviklingen de siste ti årene har gjort det nødvendig med mer overvåking i samfunnet generelt. 2010 og 2019. Prosent.

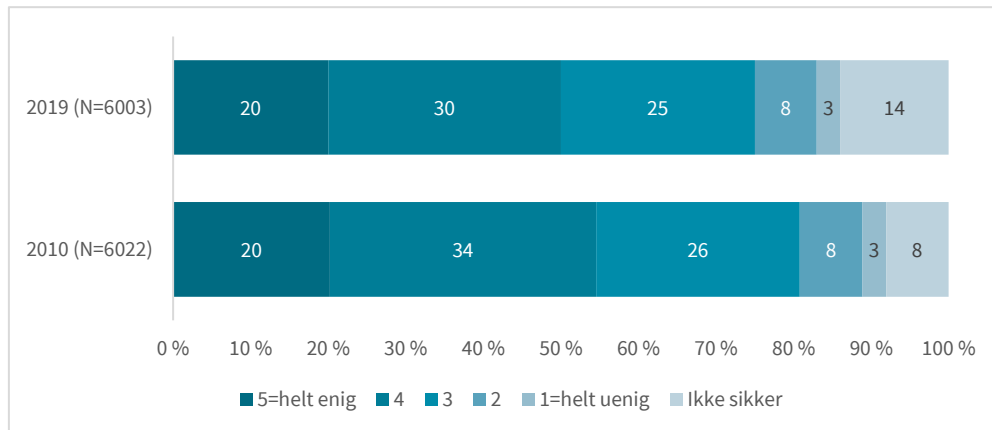


Figur 2.3 viser at en betydelig større andel var enige (svart 4 og 5) i påstanden om at samfunnsutviklingen de ti siste årene har gjort det nødvendig med mer overvåking i samfunnet generelt, i 2010 enn hva som var tilfellet i 2019. I begge undersøkelsene er det likevel en overveiende andel som svarer at de er enige i denne påstanden: 62 prosent i 2010 og 53 prosent i 2019.

En analyse av holdninger hos ulike grupper av arbeidstakere i 2019 viser at menn i større grad enn kvinner er enige (svart 4 og 5) i denne påstanden om nødvendigheten av økt overvåking i samfunnet generelt som følge av samfunnsutviklingen siste ti år. Videre finner vi at de som er 40 år eller eldre, i større grad er enige enn de som er under 40 år. Blant de som er yngre enn 30 år, er det imidlertid en stor andel som svarer «ikke sikker» på denne påstanden. Andelen som svarer «helt enig» (kategori 5), er større blant de med lavere utdanning enn blant de med høyere utdanning. Videre er ansatte i privat sektor i større grad enige i påstanden om økt nødvendighet av overvåking i samfunnet generelt enn de som jobber i offentlig sektor.

Den neste påstanden handler om den teknologiske utviklingen som en drivkraft for økt overvåking av de ansatte. Påstanden var formulert slik: «Mitt inntrykk er at den teknologiske utviklingen gjør at norske arbeidstakere i stadig større grad overvåkes av sine arbeidsgivere.» Svarene er vist i figur 2.4.

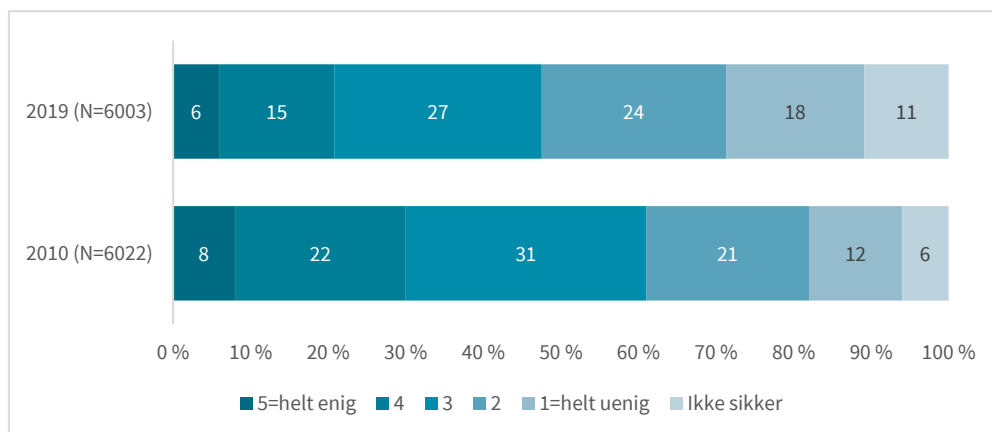
Figur 2.4 Mitt inntrykk er at den teknologiske utviklingen gjør at norske arbeidstakere i stadig større grad overvåkes av sine arbeidsgivere. 2010 og 2019. Prosent.



Figur 2.4 viser stabilitet i vurderingene av denne påstanden fra 2010 til 2019. Når vi ser nærmere på holdningene til ulike grupper i 2019, finner vi at menn i større grad enn kvinner er enige i denne påstanden. Generelt er det en stor andel kvinner blant de som svarer «ikke sikker», noe som gjelder for samtlige av holdningsspørsmålene som er presentert i figur 2.3–2.7. Videre er de som er 40 år og eldre, i større grad enige i påstanden enn de som er under 30 år. De med lav utdanning er i større grad enige i påstanden enn de med høyere utdanning, og ansatte i privat sektor er i større grad helt enige enn ansatte i offentlig sektor.

Den neste påstanden handler om nødvendigheten av økt overvåking i arbeidslivet og var formulert slik: «Samfunnsutviklingen de siste 10 årene gjør det mer nødvendig for arbeidsgiverne å overvåke og kontrollere sine ansatte.» Svarene er framstilt i figur 2.5.

Figur 2.5 Samfunnsutviklingen de siste 10 årene har gjort det mer nødvendig for arbeidsgiverne å overvåke og kontrollere sine ansatte. 2010 og 2019. Prosent.



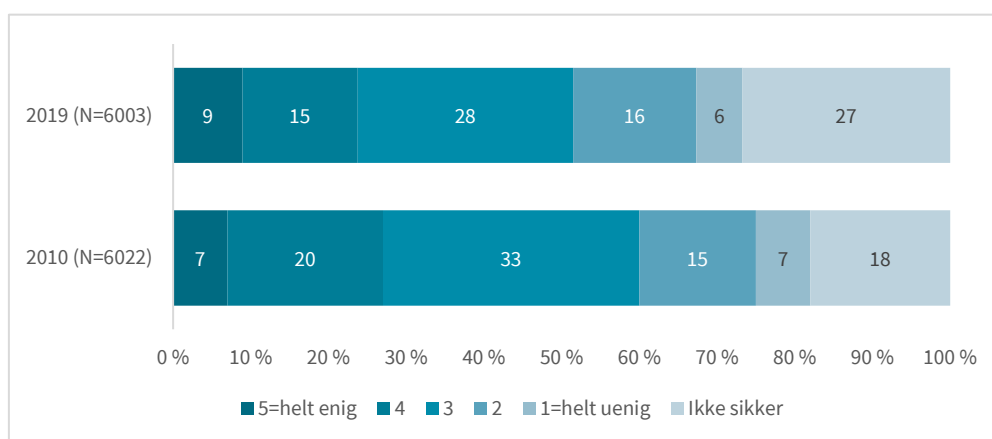
Figur 2.5 viser at andelen som var enige (svart 4 og 5) i påstanden om at samfunnsutviklingen de siste ti årene har gjort det mer nødvendig for arbeidsgiverne å overvåke og kontrollere sine ansatte, var større i 2010 enn i 2019. På den andre siden ser vi at andelen som er uenige i denne påstanden (svart 1 og 2), er større i 2019 enn hva

som var tilfellet i 2010. Andelen som svarer «ikke sikker», er nesten dobbelt så stor i 2019 sammenliknet med i 2010.

En nærmere analyse av hva ulike grupper svarer i 2019, viser at menn i større grad enn kvinner er uenige i påstanden. Samtidig er andelen som svarer «ikke sikker», langt høyere blant kvinner enn blant menn. Når det gjelder forskjeller mellom respondentene etter alder, er de som er 50 år eller eldre, i større grad enige i påstanden (svart 4 og 5) enn de som er under 30 år. Likeledes er de med lavere utdanning i større grad enige i påstanden enn de med høyere utdanning, og ansatte i privat sektor er i større grad enige i påstanden om at samfunnsutviklingen siste ti år har bidratt til økt behov kontroll og overvåking i arbeidslivet, enn ansatte i offentlig sektor. Det er imidlertid ingen forskjell mellom ledere og øvrige ansatte når det gjelder vurderinger av denne påstanden.

Den neste påstanden handler om bruk av kontroll og overvåking i arbeidslivet, og påstanden var som følger: «Norske arbeidsgivere bruker unødig mange kontrolltiltak overfor sine ansatte.» Svarene er framstilt i figur 2.6.

Figur 2.6 Norske arbeidsgivere bruker unødig mange kontrolltiltak ovenfor sine ansatte. 2010 og 2019. Prosent.

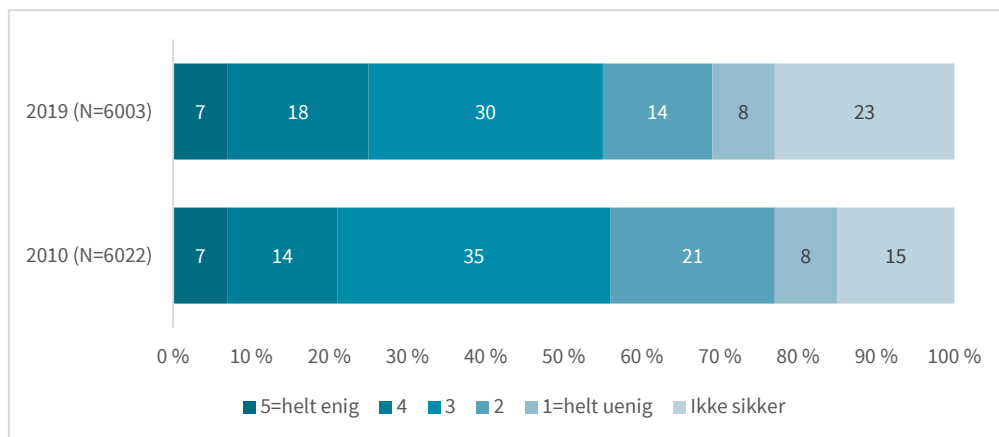


I figur 2.6 ser vi at andelen som er enige i påstanden om at arbeidsgiverne bruker unødig mange kontrolltiltak rettet mot ansatte, er noe mindre i 2019 enn i 2010. De største endringene fra 2010 til 2019 finner vi i andelen som er verken enige eller uenige (kategori 3), og i andelen som svarer «ikke sikker».

I 2019-undersøkelsen svarer menn i større grad enn kvinner at de er enige (svarer 4 og 5) i påstanden om arbeidsgivers bruk av unødig mange kontrolltiltak mot ansatte. Blant kvinnene svarer hele én av tre «ikke sikker». De eldste (50 år og eldre) og de yngste (under 30 år) er i mindre grad enige i denne påstanden enn mellomgruppene (de som er mellom 30–49 år). Andelen som svarer «ikke sikker», er stor i alle aldersgruppene. Når det gjelder forskjeller mellom respondentene etter utdanningsnivå, svarer de med lavere utdanning i noe større grad at de er enige i denne påstanden enn med de med høyere utdanning. Ansatte i privat sektor er i større grad enige enn ansatte i offentlig sektor.

En av påstandene handler om sikkerhetsaspektet ved kontroll- og overvåkingstiltak og var formulert slik: «Kontroll- og overvåkingstiltakene i arbeidslivet har ført til tryggere arbeidsplasser for de som jobber der.»

Figur 2.7 Kontroll- og overvåkingstiltakene i arbeidslivet har ført til tryggere arbeidsplasser for de som jobber der. 2010 og 2019. Prosent.



Figur 2.7 viser at det ikke er veldig store forandringer i andelen som er enige i denne påstanden (svart 4 og 5) fra 2010 til 2019. Derimot er det større endringer i andelen som svarer at de er uenige (svart 1 og 2), hvor andelen uenige var større i 2010 enn i 2019. På samme måte som for de foregående påstandene ser vi at andelen som svarer «ikke sikker», er langt større i 2019 enn hva som var tilfellet i 2010.

En analyse av hva de ulike gruppene svarer i 2019, viser at menn i større grad enn kvinner svarer at de er enige i påstanden (svarer 4 og 5). Andelen som svarer «ikke sikker», er svært stor blant kvinner, hele 28 prosent svarer dette. Det er imidlertid kun små forskjeller mellom aldersgruppene når det gjelder vurderinger av påstanden om kontroll- og overvåkingstiltak som kilde til tryggere arbeidsplasser. Andelen som svarer «ikke sikker», er stor i alle aldersgruppene. Når det gjelder utdanning, er de med lavere utdanning i større grad enige i påstanden enn de med høyere utdanning. Det er ingen forskjell mellom ansatte i privat og offentlig sektor når det gjelder andelen som svarer at de er enige (svarer 4 og 5).

Oppsummering

I dette kapitlet har vi sett nærmere på holdninger til kontroll og overvåking i arbeidslivet og i samfunnet for øvrig blant arbeidstakere og om dette har endret seg de siste ti årene. Hovedfunnene er:

- Holdningene til kameraovervåking på angitte steder har endret seg lite fra 2010 til 2019. Hovedmønsteret er at arbeidstakerne i undersøkelsen stiller seg mest positive til kameraovervåking i banker og postlokaler, samt ved offentlige transportmidler, og minst positive til kameraovervåking på egen arbeidsplass. Jo tettere kameraovervåkingen er på eget liv og personlige gjøremål, jo mindre positiv er man til det.
- Det ble framsatt likelydende påstander om utviklingstrekk, nødvendighet og konsekvenser av kontroll og overvåking i arbeidslivet og i samfunnet for øvrig i 2010 og i 2019. En sammenlikning av vurderingene ti år etter viser at det ikke har skjedd veldig store endringer i hvordan arbeidstakerne vurderer de ulike påstandene. Det er likevel en dreining i retning av mindre grad av enighet i at det er et økende behov for kontroll- og overvåkingstiltak i dag, sammenliknet med hva de svarte for ti år

siden. Det er også en påfallende større andel som svarer «ikke sikker» på flere av påstandene i 2019 sammenliknet med i 2010.

3 Bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet

I dette kapitlet kartlegger vi utbredelsen av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer på norske arbeidsplasser. En tilsvarende kartlegging ble gjort i undersøkelsen i 2010. Det har imidlertid vært nødvendig å gjøre noen endringer i spørsmålene fra sist, noe som gjør at det ikke er mulig med en direkte sammenlikning med undersøkelsen i 2010 i dette kapitlet. Undersøkelsen fra 2010 vil likevel gi et viktig bakteppe for diskusjonene, og vi refererer til denne når det er hensiktsmessig for å si noe om utviklingen på dette feltet de siste ti årene. I 2010 kartla vi bruken av både digitale og fysiske kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet. I 2019 har vi altså begrenset oss til kun å se på bruken av digitale systemer for kontroll og overvåking av ansatte. Det er imidlertid vanskelig å estimere omfanget av ulike kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet. Overvåkingssystemer er ofte en del av ledelsens kontroll- og styringssystemer, og det kan være vanskelig for ansatte å ha oversikt over disse og hvordan informasjonen kan brukes til å kontrollere dem i arbeidet. En annen utfordring er knyttet til at ulike digitale verktøy, som PC, smarttelefon og ulike former for feltteknologier, som ansatte bruker for å utføre arbeidsoppgavene, også samler inn en mengde data om den ansatte og hvordan, hvor og når arbeidet faktisk blir utført. Slike teknologier kan ha kontroll og overvåking som konsekvens uten at dette nødvendigvis er tilsiktet eller en hensikt bak virksomhetens bruk av den aktuelle teknologien. For ansatte kan det være vanskelig å ha oversikt over om og eventuelt hvordan ulike teknologier kan gi ledelsen informasjon og økt kontroll, dersom ansatte ikke har deltatt i innføringen og er informert om hvordan informasjon fra ulike teknologier brukes til å kontrollere og overvåke dem. I kartleggingen av ulike systemer har vi derfor valgt å stille spørsmål om hvorvidt konkrete digitale kontroll- og overvåkingssystemer brukes i virksomheten, og om hvordan respondentene vurderer ulike arbeidsmiljøkonsekvenser.

Utbredelse

Respondentene ble presentert for en liste med ulike teknologibaserte kontroll- og overvåkingssystemer og spørsmål om hvorvidt noen av disse brukes for å kontrollere eller overvåke det arbeidet de utfører. Listen inneholdt totalt elleve ulike systemer, og det var mulig å svare at flere av disse systemene ble brukt. Totalt 3547 respondenter svarer at de har ett eller flere av disse kontroll- og overvåkingssystemene, noe som utgjør 59 prosent av utvalget. En oversikt over hvilke systemer vi spurte om, og andelen som svarer at de ulike systemene brukes for å kontrollere og overvåke dem i arbeidet, er gitt i tabell 3.1.

Tabell 3.1 Utbredelse av ulike digitale overvåkingssystemer i arbeidslivet. 2019. N = 6003. Prosent.

Kontroll- og overvåkingssystemer	2019
Overvåking av telefonsamtaler (medlytt, lydopptak og/eller registrering av samtaletrafikk)	8
Overvåking av telefonbruk eller bruk av annen kommunikasjonsteknologi (fast og/eller mobil telefon, nettbrett, smartklokke/-armbånd)	9
Overvåking av din e-post (innkommet og/eller avsendt e-post)	8
Overvåking av hvilke nettsider du besøker	15
Overvåking av PC-/skjermbruk (loggføring av tastaturbruk og/eller skjermopptak)	7
Elektronisk adgangskontroll som registrerer tidspunkt for passering	37
Kameraovervåking av de områdene der du arbeider	16
Bruk av feltteknologier når arbeidet skjer utenfor arbeidsgivers lokaler (flåtestyring, GPS, mobil posisjonering, elektronisk kjørebok, digitale fartsskrivere, RFID, nettbrett e.l.)	13
Biometriske verktøy (for eksempel fingeravtrykk/ansiktsgjenkjenning e.l.) for adgangskontroll, pålogging eller tidsregistrering	8
Elektroniske systemer for registrering av tidsbruk eller produktivitet	25
Overvåking av interne chatkanaler i virksomheten (Lynx, Facebook bedrift, Messenger, Skype o.l.)	8

59 prosent av respondentene svarer at de har minst ett av disse kontroll- og overvåkingssystemene, mens 41 prosent svarer at de ikke har noen av de aktuelle systemene. Ansatte kan imidlertid være omfattet av flere av disse systemene, og i tabell 3.2 viser vi hvor mange dette gjelder. Her ser vi at 36 prosent svarer at de har minst to av disse systemene. En kombinasjon av flere ulike systemer vil også gi større muligheter for å kontrollere og overvåke ansatte i arbeidet. I regelverket på området stilles det krav om at kontroll- og overvåkingstiltakene ikke må medføre en uforholdsmessig belastning for de ansatte. Kravet om forholdsmessighet innebærer også en samlet vurdering av samtlige kontrolltiltak i virksomheten. Et kontrolltiltak som isolert sett er saklig, vil likevel ikke være lovlig dersom det medfører at en rimelig tålegrense for arbeidstakerne blir overskredet (Borchgrevink 2011).

Tabell 3.2 Antall systemer per arbeidstaker. 2019. N = 6003. Prosent.

Antall systemer	Prosent	Antall (N)
Ingen	41	2456
Ett	23	1377
To	15	884
Tre	9	541
Fire eller flere	12	745
Total	100	6003

Det er forskjeller mellom sektorer og næringer når det gjelder bruk av de ulike kontroll- og overvåkingssystemene vist i tabell 3.2. Generelt er bruk av slike systemer mer vanlig i privat enn i offentlig sektor. Blant de som jobber i privat sektor, er andelen som oppgir at de har minst ett av disse systemene, 63 prosent, mens den er 44 prosent blant de som jobber i offentlig sektor. Slike systemer er også mer vanlige i store og mellomstore enn i små virksomheter. 78 prosent av de som svarer at ett

eller flere av disse kontroll- og overvåkingssystemene finnes på deres arbeidsplass, jobber i virksomheter med 20 ansatte eller flere. Blant de som har slike systemer for kontroll og overvåking på arbeidsplassen, er de fleste ansatt i en virksomhet med kollektive partsforhold. 79 prosent oppgir at det finnes tillitsvalgte eller andre representanter for én eller flere fagforeninger/arbeidstakerorganisasjoner på arbeidsplassen, og 71 prosent oppgir at virksomheten er bundet av tariffavtale. Den store andelen offentlige virksomheter med minst ett av disse kontroll- og overvåkingstiltakene er en av årsakene til den store andelen som svarer at virksomheten har tariffavtale. Der- som vi kun ser på ansatte i privat sektor, er andelen som svarer at virksomheten har tariffavtale, 59 prosent blant de som har minst ett av disse kontrolltiltakene. Hvorvidt virksomheten har tariffavtale og kollektive partsforhold, henger nært sammen med virksomhetens størrelse – virksomheter med mange ansatte har oftere tariffavtale enn virksomheter med få ansatte.

Det er forskjeller mellom ulike bransjer når det gjelder bruk av de ulike kontroll- og overvåkingssystemene. I vedleggstabell 1a bak i rapporten finnes en oversikt over hvor stor andel av de spurte innenfor hver bransje som svarer at virksomheten bruker de ulike systemene for å kontrollere og overvåke dem i arbeidet. Her ser vi at det er nokså store variasjoner mellom bransjene i bruken av de ulike systemene. Noen bran- sjer skiller seg imidlertid ut ved at de ligger høyt på bruken av flere av disse syste- mene. Det gjelder først og fremst bransjene finans og forsikring, transport, lager og post samt administrasjon, forsvar, politi, skatt og trygd (offentlig). Vedleggstabell 1a viser også andel som har minst ett av disse systemene per bransje.

Bruk av ulike systemer i 2010

Vi tar også med en oversikt over hva ansatte svarte på spørsmålet om ulike teknolo- giske kontroll- og overvåkingssystemer i 2010. Det ble som nevnt stilt spørsmål om litt andre typer teknologier og overvåkingssystemer i undersøkelsen i 2010. Dessuten var spørsmålsstillingen annerledes da vi i 2010 spurte respondentene om disse sys- temene finnes på deres arbeidsplass, mens vi i 2019 spurte om systemene i 3.1 brukes for å kontrollere eller overvåke det arbeidet respondentene utfører. Det er derfor ikke mulig å gjøre en direkte sammenlikning av svarene i 2010 og 2019.

Det er ingen forskjell i omfanget av digitale kontroll- og overvåkingssystemer på et overordnet nivå i de to undersøkelsene – andelen som svarer at de har minst ett av disse systemene, er 58 prosent i 2010 og 59 prosent i 2019. Vi må imidlertid gjøre oppmerksom på at endringer i spørsmålsstillingen kan gjøre at vi i 2019 fanger opp et større omfang rettet mot den enkelte ansatte og ikke i virksomheten mer generelt, som var det vi spurte om i 2010.

Tabell 3.3 Utbredelse av ulike digitale overvåkingssystemer i arbeidslivet. 2010. N = 6022. Prosent.

Kontroll- og overvåkingssystem	2010
Overvåking av telefonsamtaler (medlytt og/eller registrering av samtaletrafikk)	7
Overvåking av telefonbruk (regulering av telefonbruk fast og/eller mobil telefon)	16
Overvåking av din e-post (innkommet og/eller avsendt e-post)	9
Overvåking av hvilke internettsider du besøker	20
Elektronisk adgangskontroll som registrerer tidspunkt for passering	31
Kameraovervåking av de områdene hvor ansatte er mens de utfører mesteparten av arbeidet	9
Bruk av flåtestyring (GPS, mobil posisjonering e.l.)	7
Biometriske verktøy (for eksempel fingeravtrykk/ansiktsgjenkjenning e.l.) for adgangskontroll, pålogging eller tidsregistrering	4
Elektroniske systemer for registrering av tidsbruk eller produktivitet	22
Hemmelig kunde / hemmelig gjest (mysterious shopper)	8

Dersom vi likevel, med alle forbehold beskrevet over, sammenlikner andelen som svarer at de har de ulike kontroll- og overvåkingssystemene i tabell 3.1 (2019) og tabell 3.3 (2010), ser vi at det har vært en økning i andelen som oppgir elektronisk adgangskontroll, kameraovervåking, feltteknologier/flåtestyring, biometriske verktøy og elektronisk registrering av tidsbruk eller produktivitet. Samtidig ser vi at det har vært en nedgang i andelen som oppgir overvåking av telefonbruk og hvilke internettsider som besøkes. Spørsmålet om overvåking av interne chattekanaler ble første gang stilt i 2019-undersøkelsen, mens spørsmålet om bruk av hemmelig kunde/gjest bare ble stilt i 2010-undersøkelsen.

Oppsummering

I dette kapitlet har vi kartlagt utbredelsen av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer på norske arbeidsplasser. Kapitlet viser dette:

- 59 prosent av respondentene har ett eller flere av de elleve systemene vi spurte om.
- 36 prosent svarer at de har minst to av disse systemene. En kombinasjon av flere ulike systemer vil gi større muligheter for å kontrollere og overvåke ansatte i arbeidet.
- Generelt er bruk av disse systemene mer vanlig i privat enn i offentlig sektor, men forskjellene er kanskje mindre enn forventet. 63 prosent i privat sektor og 44 i offentlig sektor oppgir at de har minst ett av disse systemene.
- Det er også forskjeller mellom ulike bransjer når det gjelder bruk av ulike kontroll- og overvåkingssystemer. Bransjen transport, lager og post ligger på topp med 82 prosent som svarer at de har ett eller flere av disse kontroll- og overvåkingssystemene på jobb.

4 Arbeidsmiljøkonsekvenser

I dette kapitlet ser vi nærmere på hvordan ansatte vurderer arbeidsmiljøkonsekvensene av virksomhetens bruk av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer. Vi ser på konsekvenser både for det fysiske og det psykososiale arbeidsmiljøet og konsekvenser for trygghet og sikkerhet i arbeidssituasjonen. Vi ser nærmere på negative virkninger, som økt stress og redsel for å gjøre feil i arbeidet samt begrenset fleksibilitet. Videre er vi opptatt av hvorvidt bruken av ulike kontroll- og overvåkingssystemer påvirker ansattes privatliv, og om dette fører til økt kontroll med hva ansatte gjør på fritiden også. Hvilke konsekvenser digitale kontroll- og overvåkingssystemer har for de sosiale relasjonene og tilliten mellom ansatte og ledelse og mellom kolleger, er blant kjernespørsmålene ved bruk av digitale kontrollteknologier (Rosengren & Ottosson 2016). I dette kapitlet undersøker vi derfor også om virksomhetenes bruk av ulike digitale kontroll- og overvåkingsteknologier har sammenheng med tillit og mellommenneskelige relasjoner.

Velg det systemet som har størst betydning ...

De som har svart at ett eller flere av de aktuelle kontroll- og overvåkingssystemene (kapittel 3) brukes for å kontrollere eller overvåke dem i arbeidet, har fått spørsmål om hvordan dette påvirker deres arbeidssituasjon. De som svarer at de har flere kontroll- og overvåkingssystemer, ble bedt om å velge det systemet de mener har størst betydning for deres arbeidssituasjon, og besvare spørsmålene om ulike konsekvenser for arbeidsmiljøet med utgangspunkt i dette systemet.

Tabell 4.1 viser en oversikt over antallet respondenter som svarer at de har de ulike systemene totalt, og antallet respondenter som har valgt å besvare spørsmålene om arbeidsmiljøkonsekvenser på grunnlag av de ulike systemene. I kolonnen til høyre ser vi hvor stor andel disse utgjør av det totale antallet som har oppgitt at virksomheten bruker det aktuelle systemet.

Tabell 4.1 Bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer totalt, og antall og andel som har valgt å besvare på grunnlag av de ulike systemene.

	Total (N)	Antall (N) som har valgt dette som det systemet som har størst betydning for arbeidssituasjonen	Andel som har valgt å besvare på grunnlag av dette systemet. Prosent
Overvåking av telefonsamtaler (medlytt, lydopptak og/eller registrering av samtaletrafikk)	409	163	40
Overvåking av telefonbruk eller bruk av annen kommunikasjons-teknologi (fast og/eller mobil telefon, nettbrett, smartklokke/- armbånd)	539	112	21
Overvåking av din e-post (innkommet og/eller avsendt e-post)	485	154	32
Overvåking av hvilke internettsider du besøker	897	300	33
Overvåking av PC-/skjermbruk (loggføring av tastaturbruk og/eller skjermopptak)	410	86	21
Elektronisk adgangskontroll som registrerer tidspunkt for passering	2256	1249	55
Kameraovervåking av de områdene der du arbeider	842	408	48
Bruk av feltteknologier når arbeidet skjer utenfor arbeidsgivers lokaler (flåtestyring, GPS, mobil posisjonering, elektronisk kjørebok, digitale fartsskrivere, RFID, nettbrett e.l.)	754	275	36
Biometriske verktøy (for eksempel fingeravtrykk/ansikts-gjenkjenning e.l.) for adgangskontroll, pålogging eller tidsregistrering	437	83	19
Elektroniske systemer for registrering av tidsbruk eller produktivitet	1436	662	46
Overvåking av interne chattekanaler i virksomheten (Lynx, Facebook bedrift, Messenger, Skype o.l.)	454	55	12

Tabell 4.1 viser at det totale antallet som har svart at virksomheten bruker de aktuelle systemene for å kontrollere og overvåke dem i arbeidet, i de fleste tilfeller er langt høyere enn det antallet som har valgt å svare med utgangspunkt i de ulike systemene. Vi har ingen informasjon om hvorfor informanter med flere systemer har valgt å svare på grunnlag av det valgte systemet, utover at de anser dette som å ha størst betydning for arbeidssituasjonen. Det må påpekes at det for enkelte av systemene er svært få som har svart (lav N). Dette betyr at vi må være varsomme når det gjelder å trekke konklusjoner om konsekvenser av disse systemene. Dette gjelder særlig systemene

basert på overvåking av interne chattekanaler (N = 55) og overvåking av PC-/skjermbruk (N = 86) samt bruk av biometriske verktøy for adgangskontroll, pålogging eller tidsregistrering (N = 83). Disse systemene er presentert i figurene 4.1–4.13 sammen med de øvrige systemene, men kommenteres i liten grad. I tabell 4.2 har vi samlet de ulike systemene i fire hovedgrupper, og systemene med lav N inngår her i en vurdering av de ulike systemene på tvers av disse fire hovedgruppene.

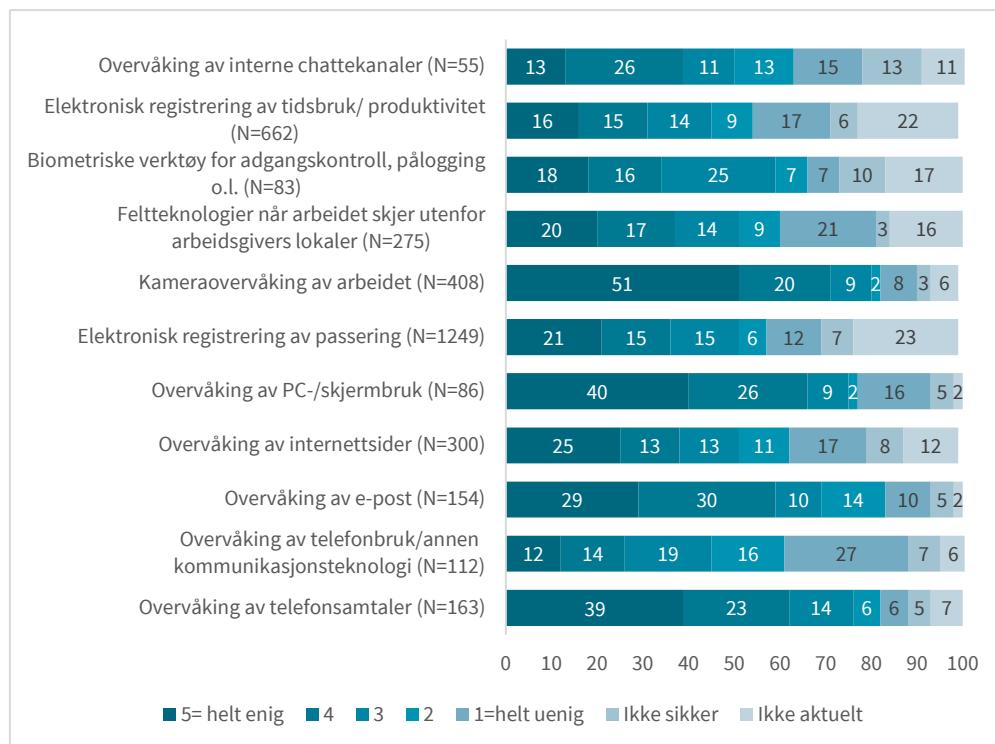
I de neste avsnittene presenterer vi hvordan ansatte vurderer arbeidsmiljøkonsekvenser av det systemet de svarer har størst betydning for deres arbeidssituasjon. Respondentene er bedt om å vurdere ulike påstander på en skala fra 1 = helt uenig til 5 = helt enig. I tillegg var det mulig å svare «ikke sikker» og «ikke aktuelt».

I figurene 4.1–4.13 vises påstandene per system. Av plasshensyn er benevnningen i figuren kortet ned for enkelte av systemene. Den fulle beskrivelsen som var gitt i spørreundersøkelsen, vises i tabell 4.1.

Økt trygghet?

Digitale systemer for å kontrollere og overvåke arbeidet kan ha to ulike sider: både kontroll av ansatte og være en kilde til trygghet i arbeidssituasjonen. Mens kontroll gjerne forbindes med noe negativt, framstår økt trygghet som noe positivt. Hvorvidt en arbeidstaker opplever overvåkingssystemet som en kilde til økt trygghet (positivt) eller som kontroll (negativt), vil ofte være subjektivt og basert på risikovurderinger av egen arbeidssituasjon. I figur 4.1 ser vi hvordan respondentene vurderer påstanden om at «dette er en trygghet i min omgang med kunder, klienter, brukere, elever og lignende», med utgangspunkt i de elleve aktuelle systemene.

Figur 4.1 Dette er en trygghet i min omgang med kunder, klienter, brukere, elever og lignende. Prosent.



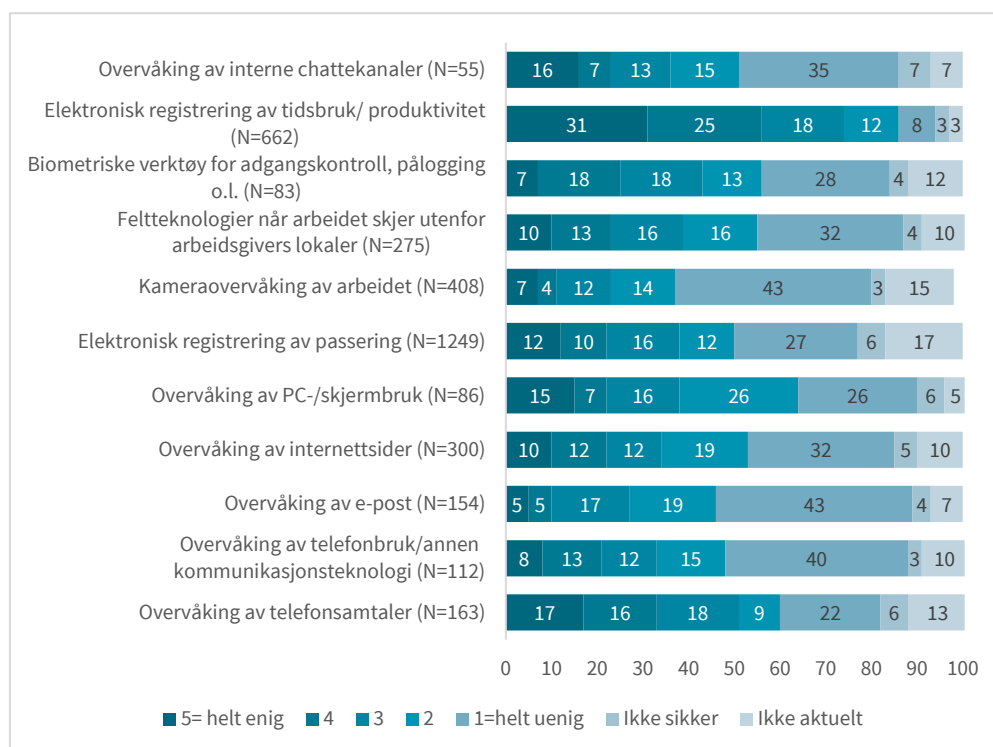
Figur 4.1 viser at det er noe variasjon mellom de ulike systemene når det gjelder ansattes vurderinger av hvorvidt dette er en kilde til trygghet i omgangen med eksterne, det vil si personer som ikke er ansatt i virksomheten, som kunder, klienter, brukere, elever og liknende. Andelen som vurderer systemet som en kilde til trygghet i arbeidet (svarer 4 og 5), er størst blant de som har overvåking av kommunikasjonsverktøy som telefonsamtaler, e-post, internettsider og interne chattekanaler. Andelen som er positive til systemet som kilde til økt trygghet i omgangen med eksterne, er likevel aller størst blant de som har kameraovervåking av arbeidet.

Samtidig ser vi at det er en viss andel som er uenige i påstanden om at disse systemene er en kilde til økt trygghet i omgangen med eksterne (svarer 1 og 2), og at andelen som svarer at påstanden ikke er aktuell, er relativt stor for flere av disse systemene. En grunn til at respondentene vurderer påstanden som ikke aktuell, kan være at de har en jobb som i liten grad innebærer kontakt med eksterne.

Et nødvendig styringsverktøy?

I litteraturen pekes det ofte på at det kan være vanskelig å skille mellom arbeidsgivers styringsverktøy og systemer som primært har kontroll med ansatte som formål. I mange tilfeller kan ett og samme system både være et verktøy for å sikre at ansatte jobber effektivt og bidrar til virksomhetens resultatoppnåelse, og bidra til at arbeidsgiver kan følge med på hva ansatte gjør i detalj. Den neste påstanden var formulert slik: «Dette er nødvendig for at arbeidsgiver skal ha kontroll med tidsbruken og produktiviteten.» I figur 4.2 ser vi at det for flere av disse systemene er en betydelig andel som er uenige (svart 1 og 2) i påstanden om at det aktuelle systemet er et nødvendig styringsverktøy for arbeidsgiver.

Figur 4.2 Dette er nødvendig for at arbeidsgiver skal ha kontroll med tidsbruken og produktiviteten. Prosent.



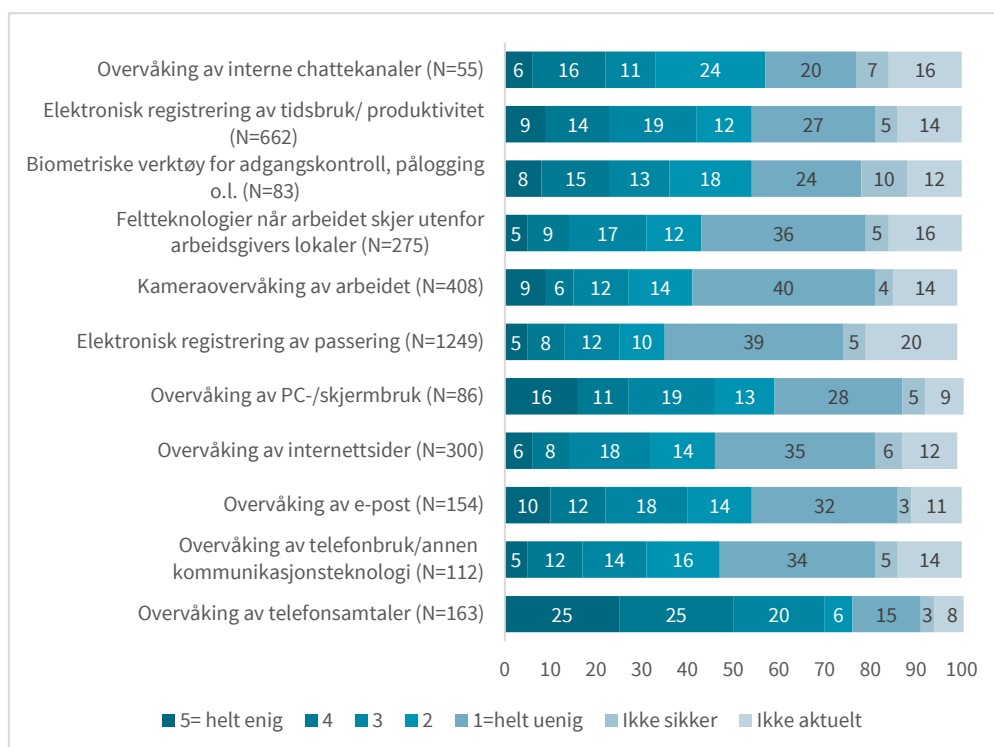
Andelen som er negative til denne påstanden, er særlig stor blant de som har kameraovervåking, og blant de som har overvåking av e-post, PC/skjerm samt telefonbruk. Andelen negative er også relativt stor blant de som bruker feltteknologier i arbeid utenfor arbeidsgivers lokaler. Disse ulike systemene har det til felles at de i mange tilfeller kan gi nokså detaljert informasjon om ansatte i sanntid, og dermed muligheter for detaljert styring og kontroll av arbeidet.

Samtidig ser vi at andelen som er enige (svart 4 og 5) i påstanden om nødvendig styringsverktøy for arbeidsgiver, er relativt stor for enkelte av disse systemene. Dette gjelder særlig blant de som har elektronisk registrering av tidsbruk eller produktivitet, hvor godt over halvparten svarer at de er enige. I mange tilfeller vil slike systemer nettopp være innført med begrunnelse om å gi bedre styring og kontroll med tidsbruk og produktiviteten i virksomheten.

En nødvendig del av opplæringen?

En annen begrunnelse som ofte brukes, er at kontroll- og overvåkingssystemene er en nødvendig del av opplæringen av ansatte – særlig gjelder dette for systemer basert på overvåking av kommunikasjonsverktøy, som telefon eller PC-/skjermbruk. Bruk av kontroll- og overvåkingssystemer med opplæring av ansatte for øyet kan også plasseres under overskriften arbeidsgivers styringssystemer. Vi ba respondentene om å vurdere påstanden «Dette er en viktig del av opplæringen for å utføre arbeidet på en tilfredsstillende måte». I figur 4.3 ser vi at en overveiende andel er uenige i denne påstanden (svarer 1 og 2).

Figur 4.3 Dette er viktig som en del av opplæringen for å utføre arbeidet på en tilfredsstillende måte. Prosent.



Det er også en relativt stor andel som svarer at påstanden ikke er aktuell, noe som indikerer at arbeidsgiver ikke bruker opplæring som argument for bruk av disse systemene. Det er først og fremst blant respondenter som har overvåking av telefonsamtaler og av PC-/skjermbruk, at vi finner at en ganske stor andel er enige i påstanden (svarer 4 og 5). Blant de med overvåking av telefonsamtaler svarer halvparten at de er enige i påstanden om at dette er en viktig del av opplæringen for å utføre arbeidet på en tilfredsstillende måte. Dette er vurderinger i tråd med hva som ofte er arbeidsgivers argumenter for å overvåke ansattes telefonsamtaler i arbeidet.

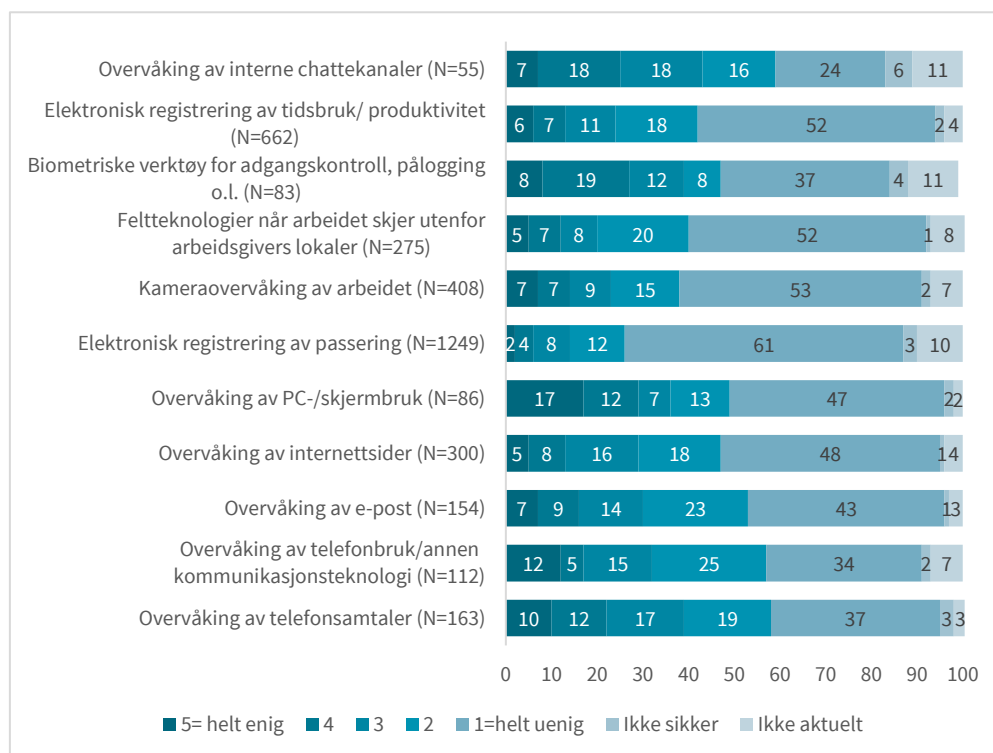
Negative arbeidsmiljøkonsekvenser

Vi er særlig opptatt av å kartlegge eventuelle negative arbeidsmiljøkonsekvenser av arbeidsgivers bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer rettet mot ansatte og hvordan de utfører sine arbeidsoppgaver. Påstandene i dette avsnittet er utformet for å få innsikt i om de ulike systemene er relatert til den enkeltes vurdering av egen arbeidssituasjon samt arbeidsmiljøet i virksomhetene.

Redsel for å gjøre feil

Digitale systemer som er innrettet mot å kontrollere og overvåke det arbeidet som utføres, vil gi arbeidsgiver detaljert informasjon om hvordan ansatte utfører arbeidsoppgavene. Slike systemer vil også gi informasjon om eventuelle feil og avvik både når det gjelder kvaliteten på arbeidet og tidsbruken. Vi ba respondentene ta stilling til følgende påstand: «Dette bidrar til at jeg ofte er redd for å gjøre feil i arbeidet.» I figur 4.4 ser vi at det er nokså store variasjoner i hvordan respondentene vurderer denne påstanden, etter hvilket system de har.

Figur 4.4 Dette bidrar til at jeg ofte er redd for å gjøre feil i arbeidet. Prosent.

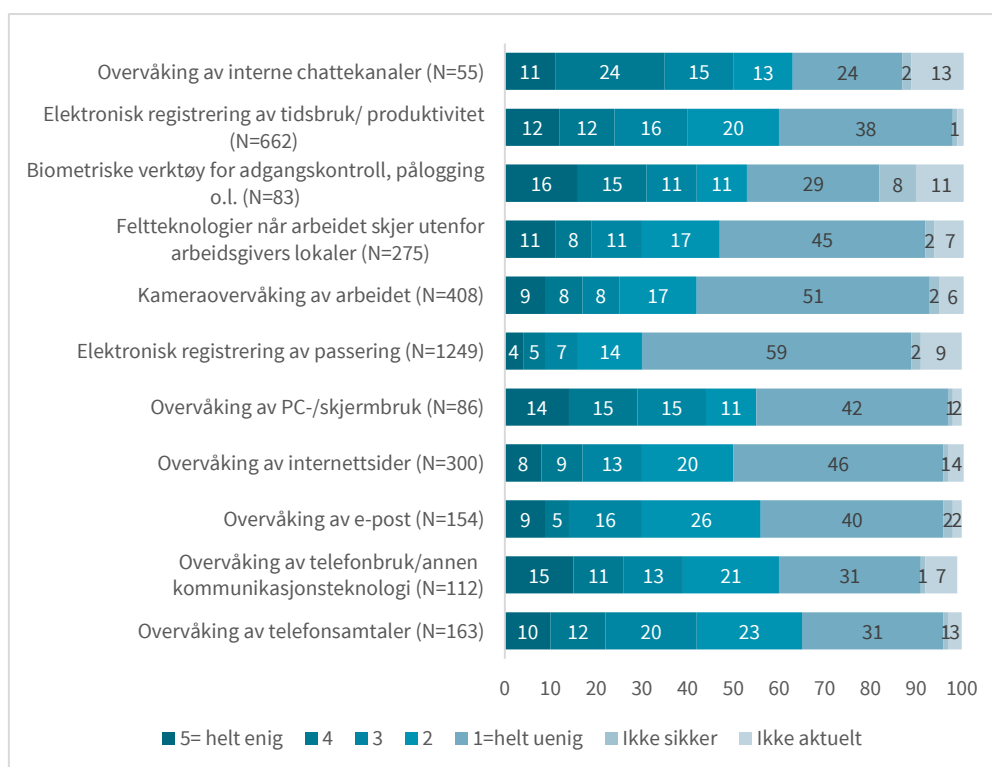


Elektronisk registrering av passering er i liten grad rettet inn mot selve arbeidsutføringen, og de som har dette, er heller ikke særlig bekymret for at det skal avdekke feil i arbeidet (andel som er helt uenige (svarer 5), utgjør 61 prosent). Samtidig ser vi at det for flere av systemene som er innrettet mot å overvåke selve arbeidsutføringen, som overvåking av telefonsamtaler, PC-/skjermbruk, chattekanaler og liknende, er en nokså stor andel som svarer at dette bidrar til at de ofte er redd for å gjøre feil i arbeidet (svarer 4 og 5).

En kilde til stress

Digitale kontroll- og overvåkingssystemer kan i mange tilfeller gi detaljert informasjon om tidsbruk og gi arbeidsgiver informasjon om arbeidet og tidsbruken i sanntid. Vi ba respondentene om å vurdere følgende påstand om systemet: «Dette er en kilde til stress i utføringen av arbeidet mitt.» I figur 4.5 ser vi at det er en relativt stor andel som vurderer det aktuelle systemet som en kilde til stress.

Figur 4.5 Dette er en kilde til stress i utføringen av arbeidet mitt. Prosent.



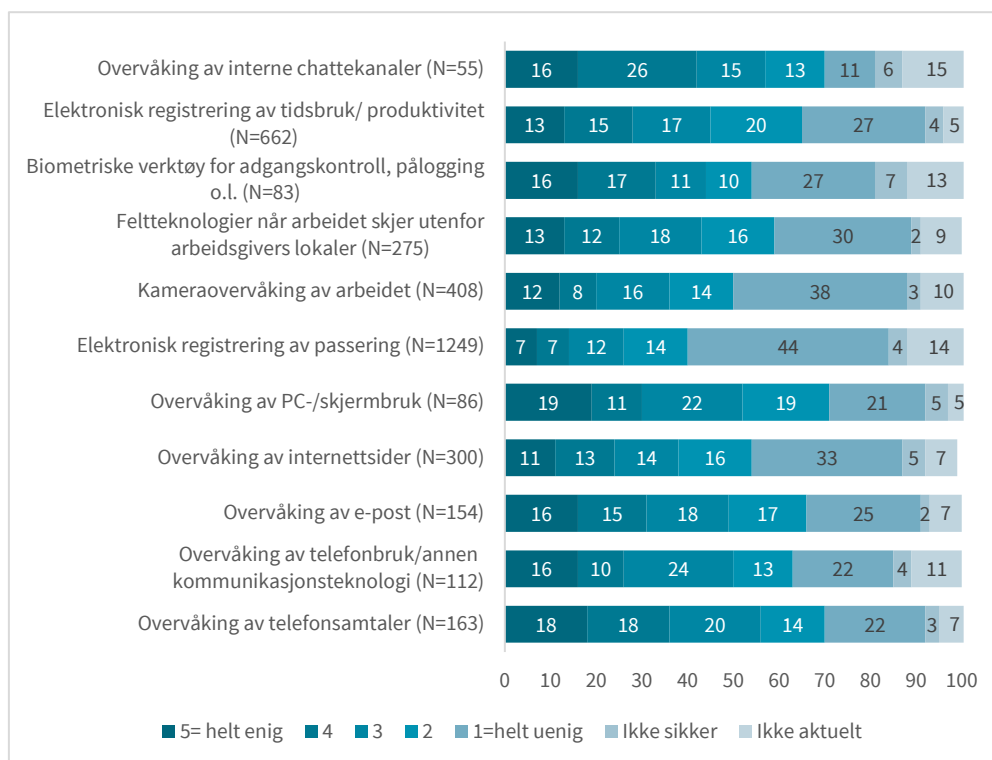
Andelen som er enige i påstanden (svarer 4 og 5), er størst i de tilfellene hvor systemene gir muligheter for direkte og kontinuerlig overvåking av ansatte og arbeidet som utføres. Enkelte av systemene gir også ledelsen muligheter til å gripe direkte inn i arbeidssituasjonen og korrigere ansatte dersom de gjør feil. Interne chattekanaler, feltteknologier, kameraovervåking, overvåking av PC-/skjermbruk og telefonsamtaler er eksempler på systemer som ofte gir slike muligheter. Ansatte med systemer som registrerer tidspunkt for passering, er i minst grad enige i påstanden om at dette er en kilde til stress i utføringen av arbeidet (svarer 1 og 2). Adgangskontroll vil i

mange tilfeller være knyttet til tilgangen til arbeidsplassen og i mindre grad til måling av hvordan arbeidet utføres. I mange tilfeller vil ansatte passere slike kontroller kun et fåtall ganger i løpet av en normal arbeidsdag, og det vil ofte ikke ha noen påvirkning på utføringen av arbeidet.

Får arbeidsgiver for stor kontroll?

Arbeidsgivers hensikt med å bruke ulike kontroll- og overvåkingsteknologier er som oftest nettopp ønsker om å få kontroll over hvordan arbeidet utføres, samt muligheter for økt effektivitet og sikkerhet. Systemene kan slik ha flere muligheter, både økt kontroll og økt trygghet for de ansatte. Arbeidsgivers ønske om økt kontroll kan samtidig bidra til å hemme ansattes opplevelse av autonomi og selvbestemmelse i arbeidet, noe som er viktige prinsipper ved et moderne arbeidsliv, og som er nedfelt i arbeidsmiljøloven. Vi ønsket å undersøke nærmere hvordan arbeidstakerne vurderer arbeidsgivers muligheter for kontroll med hvordan arbeidet utføres, ved bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer. Påstanden vi framsatte, var følgende: «Dette gjør at arbeidsgiver får for stor kontroll med hvordan jeg utfører arbeidet mitt.» Vurderingene er vist i figur 4.6. Vurderingene varierer etter type system, men det er også store variasjoner mellom respondenter med samme type system. Igjen vil vi framholde at forskjellene må antas å reflektere hvordan systemene praktiseres, og hvordan informasjonen fra disse systemene brukes på den enkelte arbeidsplass. Systemer som gir muligheter for kontinuerlig overvåking av arbeidet og til å gripe direkte inn for å korrigere, har som vi ser, en større andel respondenter som sier at de er enige i påstanden om at arbeidsgiver får for stor kontroll med arbeidsutføringen (svarer 4 og 5). Dette gjelder særlig systemer basert på kontroll med kommunikasjon, som overvåking av telefonsamtaler, e-post, PC-/skjermbruk, chat med mer.

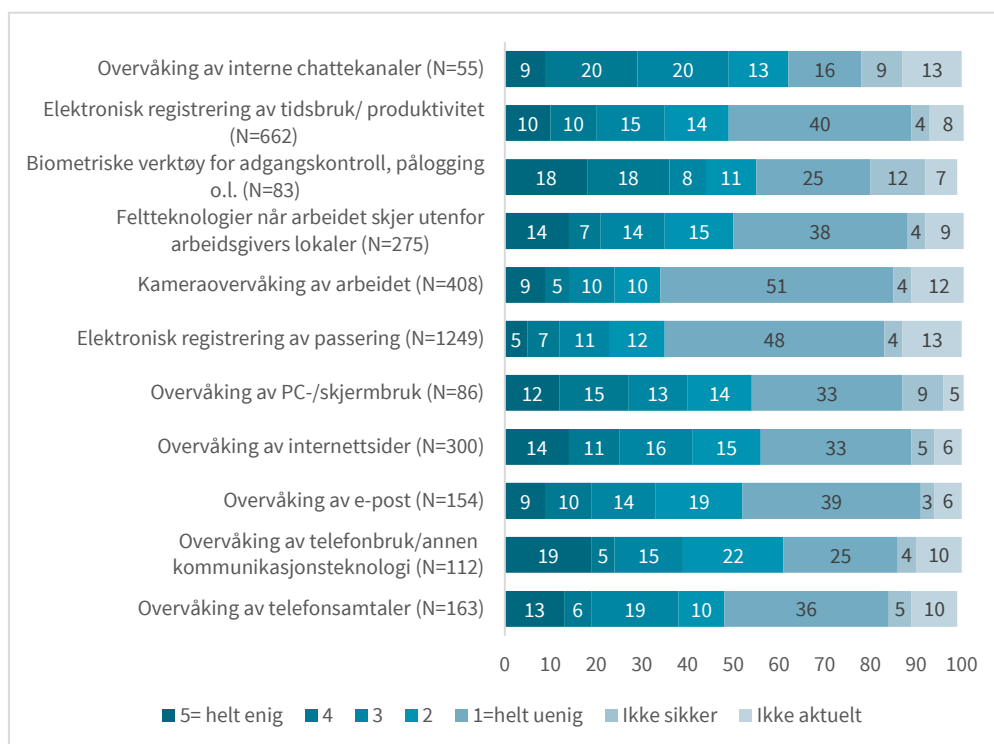
Figur 4.6 Dette gjør at arbeidsgiver får for stor kontroll med hvordan jeg utfører arbeidet mitt. Prosent.



Begrenses fleksibiliteten?

En annen side ved økt kontroll og overvåking er at dette kan bidra til å begrense ansattes fleksibilitet i arbeidshverdagen. Flexibilitet kan i dette tilfellet både handle om frihet til å bestemme hvordan arbeidsoppgavene skal utføres, og det kan handle om fleksibilitet når det gjelder tidspunkt for oppmøte eller når arbeidsoppgavene skal utføres, og i hvilken rekkefølge. Påstanden var følgende: «Dette gjør at jeg får mindre fleksibilitet i arbeidshverdagen enn hva jeg ville hatt dersom dette systemet ikke var tatt i bruk.» Svarene er vist i figur 4.7. Igjen ser vi at det er store variasjoner, noe vi tolker som et uttrykk for at de ulike systemene gir ulike grader av kontroll, og at praktiseringen av kontrollen varierer mellom ulike virksomheter og arbeidsplasser. Blant de med kameraovervåking og de med elektronisk registrering av passering er andelen som sier at de er enige i påstanden om mindre fleksibilitet, minst (svarer 4 og 5).

Figur 4.7 Dette gjør at jeg får mindre fleksibilitet i arbeidshverdagen enn hva jeg ville hatt dersom dette systemet ikke var tatt i bruk. Prosent.

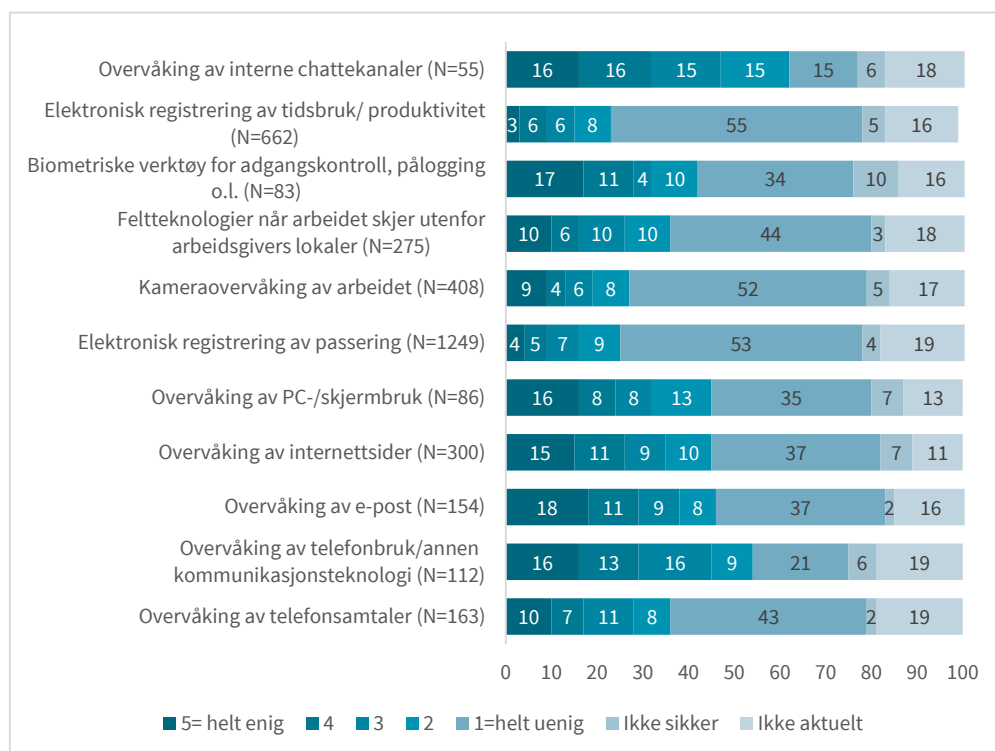


Grenser for arbeidsgivers kontroll?

I diskusjoner om nye teknologier og økte muligheter for kontroll og overvåking har det også vært gitt uttrykk for bekymringer om konsekvensene for grensene mellom arbeid og fritid. LO har vært bekymret for om grensene mellom arbeidsliv og privatliv er i ferd med å viskes ut i deler av arbeidslivet – en bekymring som også opptar forskere på feltet (se for eksempel Thompson 2003; Rosengren & Ottosson 2016). Vi har derfor bedt arbeidstakerne ta stilling til denne påstanden: «Dette gir arbeidsgiver muligheter til også å kontrollere hva jeg gjør når jeg egentlig har fri.» Svarene i figur 4.8 viser at det er store variasjoner også når det gjelder vurderingene av påstanden om økt kontroll på fritiden. Andelen som svarer at denne påstanden ikke er relevant

for dem, viser at i mange tilfeller er kontroll- og overvåkingssystemene fysisk knyttet til arbeidsplassen og ikke noe man tar med seg når man går fra jobben og har fri. Dette gjelder særlig for systemer som registrerer tidsbruk/produktivitet eller tidspunkt for passering, hvor andelen som svarer at de er uenige (svarer 1 og 2), eller at påstanden ikke er relevant, er svært stor. Samtidig ser vi at andelen som er enige i påstanden (svarer 4 og 5), er relativt stor for flere av systemene som er basert på overvåking av kommunikasjon, som telefon, e-post, PC-/skjermbruk, internett og chattekanaler. Dette kan skyldes at ansatte kan ta med seg arbeidsverktøy som PC og mobiltelefon hjem for bruk både til arbeidsoppgaver og privat, og at det også bidrar til at arbeidsgiver får økt kontroll med hva de gjør når de egentlig har fri.

Figur 4.8 Dette gir arbeidsgiver muligheter til også å kontrollere hva jeg gjør når jeg egentlig har fri. Prosent.

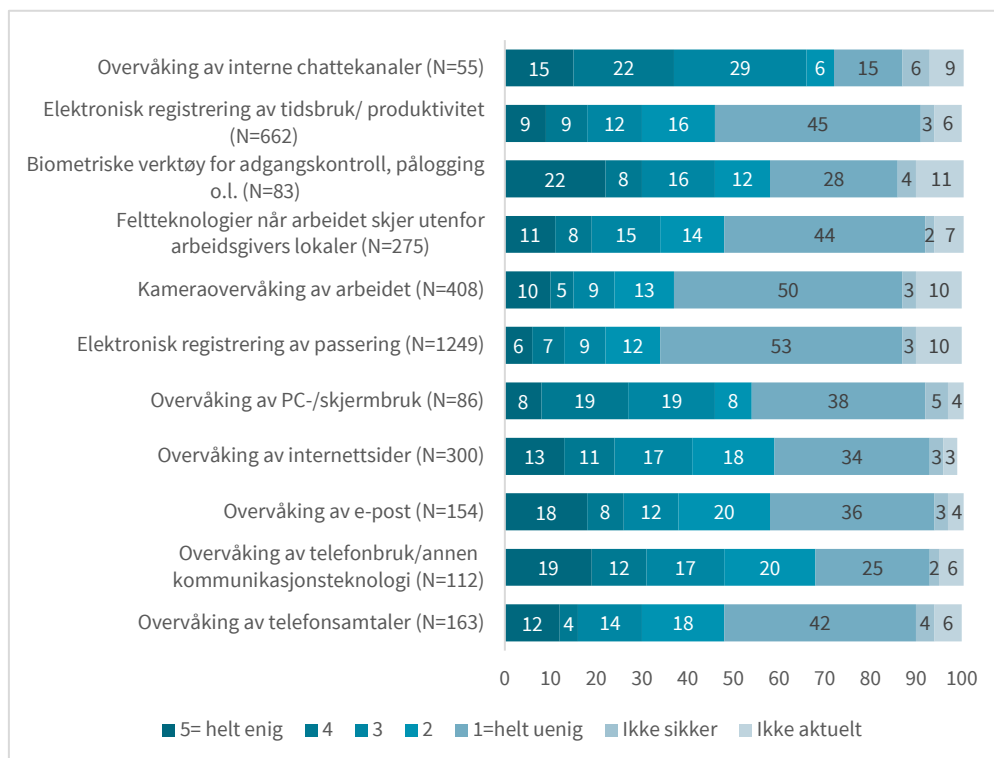


Svekkes tilliten?

Rosengren og Ottosson (2016) framholder at et av de viktigste spørsmålene knyttet til bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet er hvordan dette påvirker mellommenneskelige relasjoner og tilliten mellom ledere og ansatte på arbeidsplassen. I 2010 spurte vi om hvilken betydning ulike kontroll- og overvåkingssystemer har for tilliten mellom ansatte og ledere, mellom kolleger og mellom ansatte og eksterne som kunder, klienter, brukere, elever og liknende. I 2019 gjentok vi disse spørsmålene.

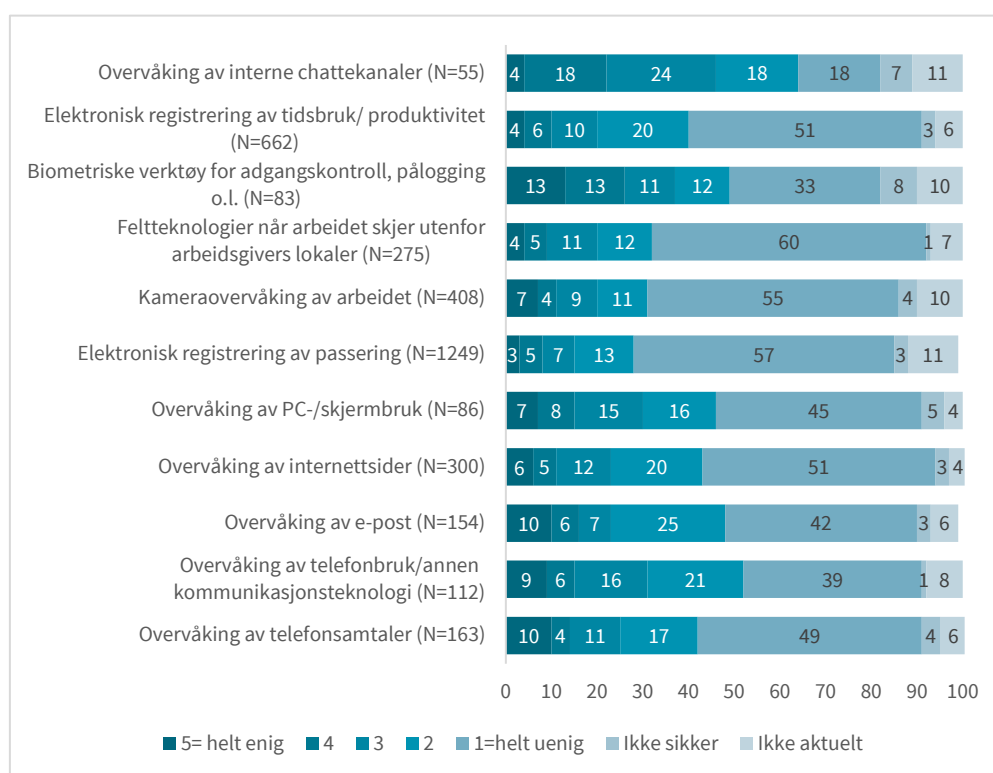
Den første påstanden handler om tillitsforholdet til ledelsen og var formulert slik: «Dette bidrar til å svekke tillitsforholdet mellom meg og ledelsen.» Svarene som er framstilt i figur 4.9, viser at for flere av de aktuelle systemene er det en overveiende andel som svarer at de er uenige i at bruken av dette bidrar til å svekke tillitsforholdet til ledelsen (svarer 1 og 2). Samtidig ser vi at det blant de som har en form for overvåking av kommunikasjon, som telefonbruk / annen kommunikasjonsteknologi, internett, e-post, PC-/skjermbruk og interne chatkanaler, er en større andel som svarer at de er enige i påstanden om svekket tillit, enn det er blant de med andre systemer. Også blant dem med en form for biometrisk verktøy er det en stor andel som sier seg enige i påstanden om svekket tillit til ledelsen, her må vi imidlertid minne om at antallet som har svart på grunnlag av biometriske verktøy, er noe lavt (N = 83).

Figur 4.9 Dette bidrar til å svekke tillitsforholdet mellom meg og ledelsen. Prosent.



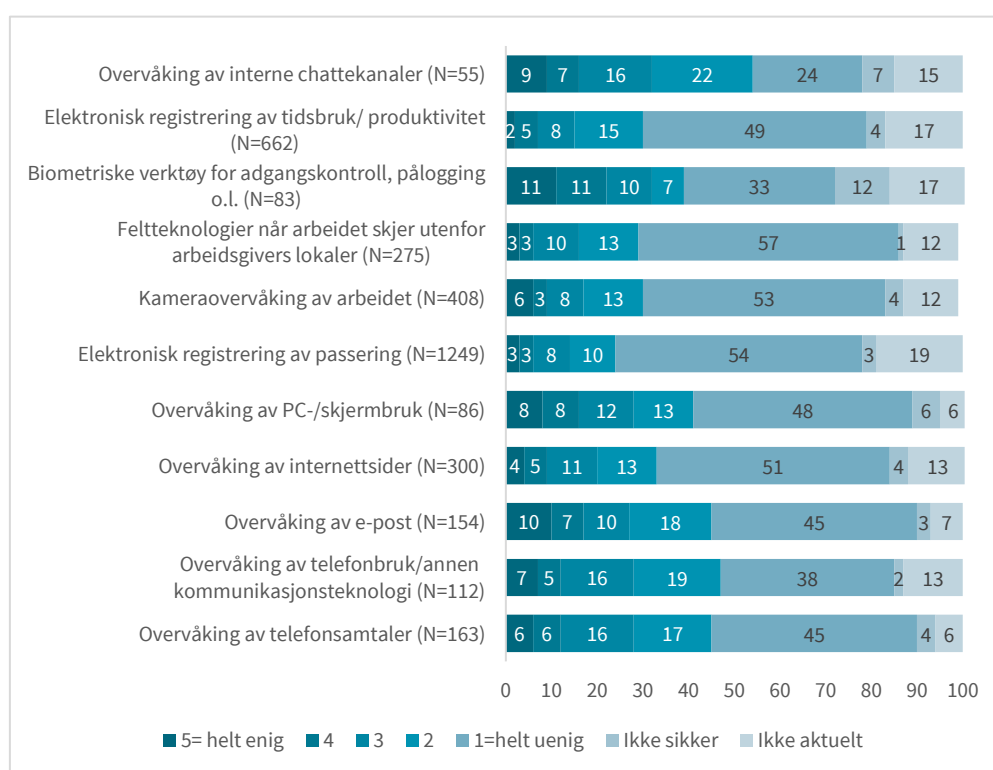
Den neste påstanden handler om tillitsforholdet mellom kolleger og var formulert slik: «Dette bidrar til å svekke tillitsforholdet mellom meg og mine kolleger.» Respondentenes vurderinger er vist i figur 4.10. En overveiende andel svarer at det aktuelle systemet ikke bidrar til å svekke tillitsforholdet mellom kolleger (svarer 1 og 2). Vi må likevel peke på at et ikke ubetydelig mindretall også svarer at det aktuelle systemet påvirker tillitsforholdet mellom kolleger negativt (svarer 4 og 5). Dette gjelder særlig systemer hvor kommunikasjonen overvåkes, som telefonbruk, e-post, internett, chat med mer. For flere av systemene er det også en betydelig andel som svarer at de er verken enige eller uenige (svarkategori 3). Respondentene fordeler seg altså langs hele skalaen fra helt enig til helt uenig i vurderingen av om det aktuelle kontroll- og overvåkingssystemet påvirker tillitsforholdet mellom kolleger negativt. Det kan være et uttrykk for variasjon i hvordan disse systemene faktisk brukes på den enkelte arbeidsplass, og for tillitsforholdet mellom kolleger generelt.

Figur 4.10 Dette bidrar til å svekke tillitsforholdet mellom meg og mine kolleger. Prosent.



Den siste påstanden om tillit handler om forholdet mellom ansatte og personer som ikke er ansatt på arbeidsplassen, som kunder, klienter, brukere, elever og liknende. Påstanden var formulert slik: «Dette bidrar til å svekke tillitsforholdet mellom meg og kunder, klienter, brukere, elever og lignende.» Svarene er vist i figur 4.11. Igjen ser vi at en overveiende andel svarer at de er uenige i påstanden om svekket tillitsforhold til eksterne (svarer 4 og 5). Samtidig ser vi at det er en relativt stor andel som mener at det aktuelle systemet er negativt for tillitsforholdet (svarer 4 og 5). De systemene hvor en størst andel mener bruken påvirker tillitsforholdet til kunder, klienter, brukere, elever og liknende negativt, er systemer basert på overvåking av kommunikasjon, som e-post, telefon, PC-/skjermbruk og chattekanaler. Andelen som svarer at de er verken enige eller uenige, det vil si svarkategori 3, er også betydelig for flere av disse systemene.

Figur 4.11 Dette bidrar til å svekke tillitsforholdet mellom meg og kunder, klienter, brukere, elever og lignende. Prosent.

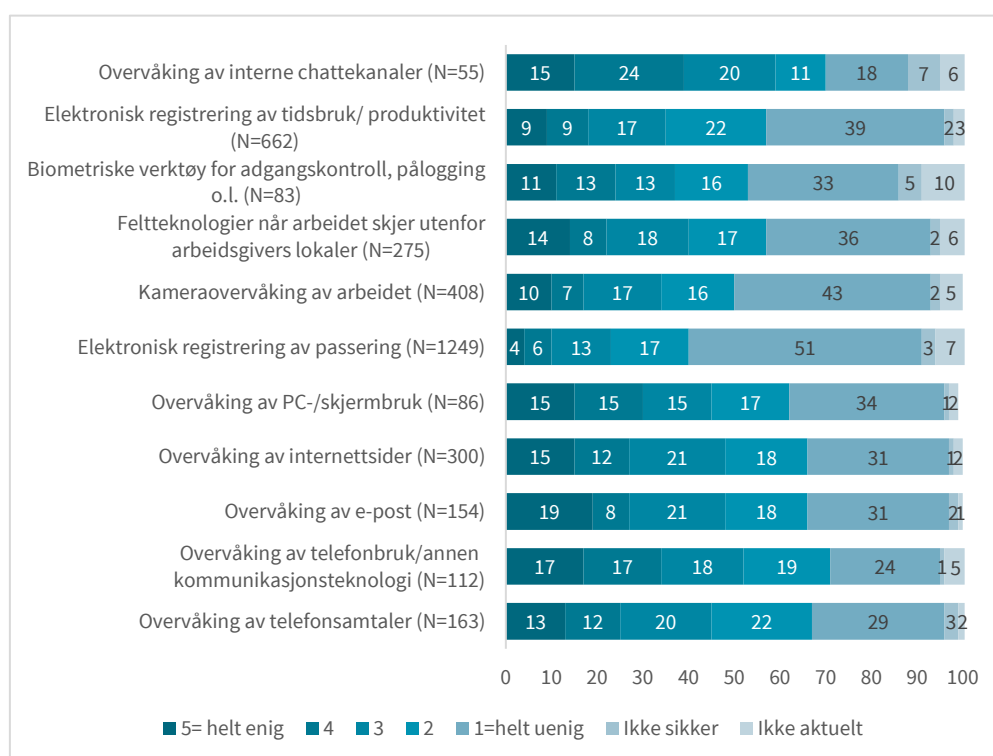


Negative konsekvenser for arbeidsmiljø og trivsel alt i alt

De foregående figurene indikerer at virksomhetens bruk av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer rettet mot ansatte påvirker ulike sider av arbeidsmiljøet negativt, men i ulik grad. Det er store variasjoner i hvordan ansatte vurderer virkningene av ulike systemer. Dette kan skyldes både systemets karakter og hvordan det brukes i den enkelte virksomhet.

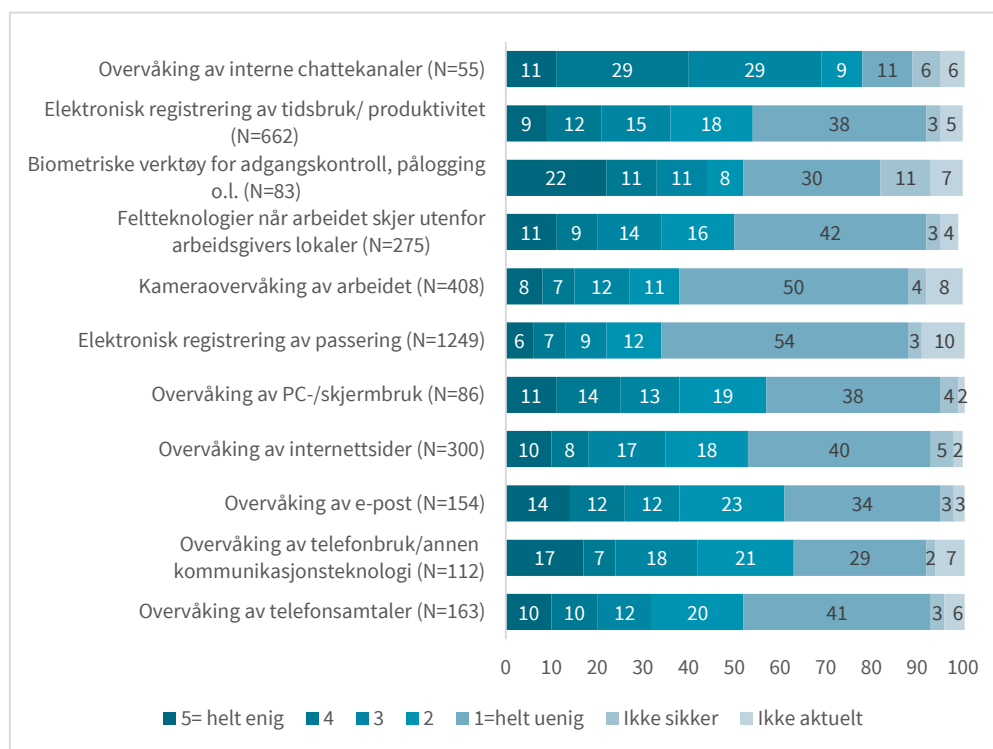
For å få et mer konkret inntrykk av hvordan ansatte opplever virksomhetenes bruk av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer rettet mot ansatte, ba vi også respondentene om å ta stilling til to konkrete påstander om negative virkninger av de aktuelle systemene. Den første påstanden gjaldt respondentens personlige opplevelser av disse systemene: «Dette opplever jeg som ubehagelig.» Figur 4.12 viser at det for flere av disse systemene er en betydelig andel som opplever virksomhetens bruk av det aktuelle systemet som ubehagelig (svarer 4 og 5), samtidig som majoriteten svarer at det aktuelle systemet ikke er ubehagelig (svarer 1 og 2). Igjen ser vi at det er de som har et system basert på overvåking av kommunikasjon, som i størst grad er enige i påstanden om at de opplever dette som ubehagelig. For enkelte kan det også oppleves som at arbeidsgiver gjennom bruk av disse systemene for å kontrollere og overvåke arbeidet trår over grensene for personlig integritet.

Figur 4.12 Dette opplever jeg som ubehagelig. Prosent.



Endelig ba vi respondentene om å ta stilling til en påstand om negative arbeidsmiljøkonsekvenser mer generelt. Påstanden lød slik: «Dette påvirker trivsel og arbeidsmiljø negativt.» Vurderingene som er vist i figur 4.13, levner liten tvil om at ansatte i mange tilfeller mener at arbeidsgivers bruk av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer av ansatte har negativ påvirkning på trivselen og arbeidsmiljøet. I vurderingene av samtlige av disse systemene er det en betydelig andel som mener at systemet påvirker arbeidsmiljøet negativt (svarer 4 og 5), men i de aller fleste tilfellene er det likevel en større andel som mener at det ikke har en slik effekt (svarer 1 og 2). Det er variasjoner mellom de ulike systemene når det gjelder ansattes vurderinger. De som har overvåking av kommunikasjon, svarer i større grad at dette har negative innvirkninger på trivsel og arbeidsmiljø, enn de som har andre systemer. De som har elektronisk registrering av passering, og de som har kameraovervåking, er generelt mindre enige i påstanden om at dette påvirker trivsel og arbeidsmiljø negativt, enn de som har noen av de andre systemene.

Figur 4.13 Dette påvirker trivsel og arbeidsmiljø negativt. Prosent.



Arbeidsmiljøspørsmålene oppsummert

Vi har gruppert de ulike systemene i fire hovedgrupper etter hva som kontrolleres eller overvåkes. Den første har vi kalt kontroll med kommunikasjon. Denne inneholder følgende systemer: overvåking av telefonsamtaler, overvåking av telefonbruk / annen kommunikasjonsteknologi, overvåking av e-post, overvåking av internettsider, overvåking av PC-/skjermbruk og overvåking av interne chattekanaler. Den andre har vi kalt kontroll med adgang, som omfatter: elektronisk registrering av passering og biometriske verktøy for adgangskontroll, pålogging og liknende. Den tredje gruppen er kameraovervåking, som kun omfatter dette systemet. I den fjerde gruppen, kalt kontroll med arbeidet, har vi plassert elektronisk registrering av tidsbruk/produktivitet og feltteknologier for arbeid som skjer utenfor arbeidsgivers lokaler. Hensikten med denne grupperingen er å se hvordan ulike hovedformer for kontroll- og overvåkingssystemer har ulike konsekvenser for arbeidsmiljøet. I tabellen har vi satt inn tallene for de som sier seg helt eller delvis enige (svart 5 og 4) i de ulike påstandene om konsekvenser for arbeidsmiljøet, og vi omtaler disse som «enige» i påstandene.

Tabell 4.2 Arbeidsmiljøkonsekvenser oppsummert, andel som svarer at de er enige (alternativ 4 og 5), etter ulike hovedformer for digitale kontroll- og overvåkingssystemer. Prosent.

	Kontroll med kommunikasjon (N = 870)	Kontroll med adgang (N = 1249)	Kameraovervåking (N = 408)	Kontroll med arbeidet (N = 937)
Dette er en trygghet i min omgang med kunder, klienter, brukere, elever og lignende.	47	37	71	33
Dette er nødvendig for at arbeidsgiver skal ha kontroll med tidsbruken og produktiviteten.	22	22	12	47
Dette bidrar til at jeg ofte er redd for å gjøre feil i arbeidet.	18	6	14	12
Dette er en kilde til stress i utføringen av arbeidet mitt.	21	9	16	22
Dette gjør at arbeidsgiver får for stor kontroll med hvordan jeg utfører arbeidet mitt.	29	13	19	27
Dette er viktig som en del av opplæringen for å utføre arbeidet på en tilfredsstillende måte.	24	13	15	21
Dette gjør at jeg får mindre fleksibilitet i arbeidshverdagen enn hva jeg ville hatt dersom dette systemet ikke var tatt i bruk.	23	12	14	20
Dette gir arbeidsgiver muligheter til også å kontrollere hva jeg gjør når jeg egentlig har fri.	25	9	13	11
Dette bidrar til å svekke tillitsforholdet mellom meg og ledelsen.	25	13	15	19
Dette bidrar til å svekke tillitsforholdet mellom meg og mine kolleger.	14	8	11	10
Dette bidrar til å svekke tillitsforholdet mellom meg og kunder, klienter, brukere, elever og lignende.	12	7	9	7
Dette opplever jeg som ubehagelig.	29	11	17	19
Dette påvirker trivsel og arbeidsmiljø negativt.	23	12	15	20

I denne oppsummeringstabellen kommer det fram noen klare forskjeller mellom de fire hovedgruppene av systemer hva angår arbeidsmiljøkonsekvenser. Respondenter med flere systemer har her valgt å svare med utgangspunkt i det systemet som har størst betydning for arbeidssituasjonen. Med unntak av påstanden om nødvendige systemer for kontroll med tidsbruk og produktivitet ser vi at det er en gjennomgående større andel som sier seg enige i disse ulike påstandene om arbeidsmiljøkonsekvenser blant de som har systemer for kontroll med kommunikasjon, enn blant de som har andre typer systemer. Dernest kommer de som har et system basert på kontroll med arbeidet – også blant disse er det en relativt stor andel som er enige i flere av påstandene om arbeidsmiljøkonsekvenser. I denne gruppen er andelen som er enige i påstanden om at dette er nødvendig for at arbeidsgiver skal ha kontroll med tidsbruken og produktiviteten, særlig høy (47 prosent). Samtidig ser vi at det i denne gruppen er en relativt stor andel som er enige i at overvåkingen er en kilde til stress, og at arbeidsgiver får for stor kontroll med hvordan arbeidet utføres. Gruppen som har kameraovervåking, ligger høyt på andelen som er enige i påstanden om at dette er en trygghet i omgangen med eksterne, som kunder, klienter, brukere og elever. De ligger også relativt høyt på flere av de andre påstandene, for eksempel at de opplever kameraovervåkingen som ubehagelig, 17 prosent svarer dette. I gruppen som har et elektronisk system for adgangskontroll, ser vi at andelen som er enige i disse påstandene, gjennomgående er mindre enn i de andre gruppene. Dette indikerer at elektroniske systemer for adgangskontroll i mindre grad enn de øvrige kontrollsystemene vurderes til å ha en negativ innvirkning på ulike sider ved arbeidsmiljøet. Systemer for adgangskontroll registrerer hvor og når en ansatt passerer en bestemt sone. Slike systemer innebærer vanligvis ikke en kontinuerlig overvåking av arbeidet, og de vurderes til i mindre grad å påvirke arbeidsmiljøet negativt enn systemer som muliggjør kontinuerlig og direkte overvåking av hver enkelt ansatt.

I denne oppsummerende tabellen har vi slått sammen de som har biometriske verktøy for adgangskontroll, pålogging og lignende med de som har elektronisk adgangskontroll som registrerer tidspunkt for passering. Gruppen som har biometriske verktøy er ikke veldig stor (N=88), og vi har stort sett ikke kommentert hva denne gruppen har svart på de ulike påstandene omkring konsekvenser for arbeidsmiljø. Avslutningsvis vi vi likevel påpeke at andelen som svarer at dette påvirker ulike sider ved arbeidsmiljøet negativt gjennomgående er relativt stor i denne gruppen (svarer 4 og 5, vist i figurene 4.1 – 4.13). Dette gjelder påstandene om redsel for å gjøre feil, kilde til økt stress, arbeidsgiver får for stor kontroll, begrenser fleksibiliteten, gir økt kontroll på fritiden, svekker tillitten til ledelsen samt mellom kolleger og til eksterne. Blant disse svarer 14 prosent at de opplever bruken av biometriske verktøy som ubehagelig og én av tre konkluderer med at dette påvirker trivsel og arbeidsmiljø negativt. Vi har ingen nærmere informasjon om hva disse systemene innebærer eller hvordan de praktiseres. Med bakgrunn i hva ansatte rapporterer om negative arbeidsmiljøkonsekvenser vil vi likevel peke på behovet for å se nærmere på bruken av kontroll og overvåkingssystemer basert på bruk av biometriske data i arbeidslivet og negative konsekvenser for arbeidsmiljø og ansattes personvern.

Avslutningsvis vil vi særlig peke på følgende hovedfunn hva angår arbeidsmiljøkonsekvenser av digitale kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet:

- Ansatte synes stort sett å takle arbeidsgivers bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer greit, men undersøkelsen viser også at et ikke ubetydelig mindretall vurderer bruken som negativ for ulike sider av arbeidsmiljøet.
- Digitale systemer som går tett inn på den enkelte med muligheter for direkte og detaljert kontroll og overvåking, oppleves som mer ubehagelige av de ansatte enn mer tradisjonelle systemer basert på kontroll av passering, tidspunkt og produktivitet.

5 Hvor formalisert?

I dette kapitlet stiller vi spørsmål om hvor formalisert bruken av de ulike kontroll- og overvåkingssystemene er. Spørsmålet diskuteres på bakgrunn av det norske lov- og avtaleverket hvor krav om arbeidstakernes medbestemmelse står svært sentralt. Når det gjelder kontroll- og overvåkingssystemer i virksomhetene, stiller både arbeidsmiljøloven og hovedavtalen LO–NHO krav om at behov, utforming og gjennomføring skal drøftes med ansattes representanter (tillitsvalgte). Ifølge hovedavtalen (tilleggsavtale V) skal lokal avtale om utforming og gjennomføring av kontrolltiltak opprettes dersom en av partene ønsker det. De øvrige hovedavtalene har som tidligere nevnt (se kapittel 1) i varierende grad særskilte bestemmelser om kontrolltiltak i virksomhetene. Arbeidsmiljølovens bestemmelser gjelder for alle landbaserte virksomheter, og kravet om drøfting og involvering av ansattes tillitsvalgte ligger i aml kapittel 9.

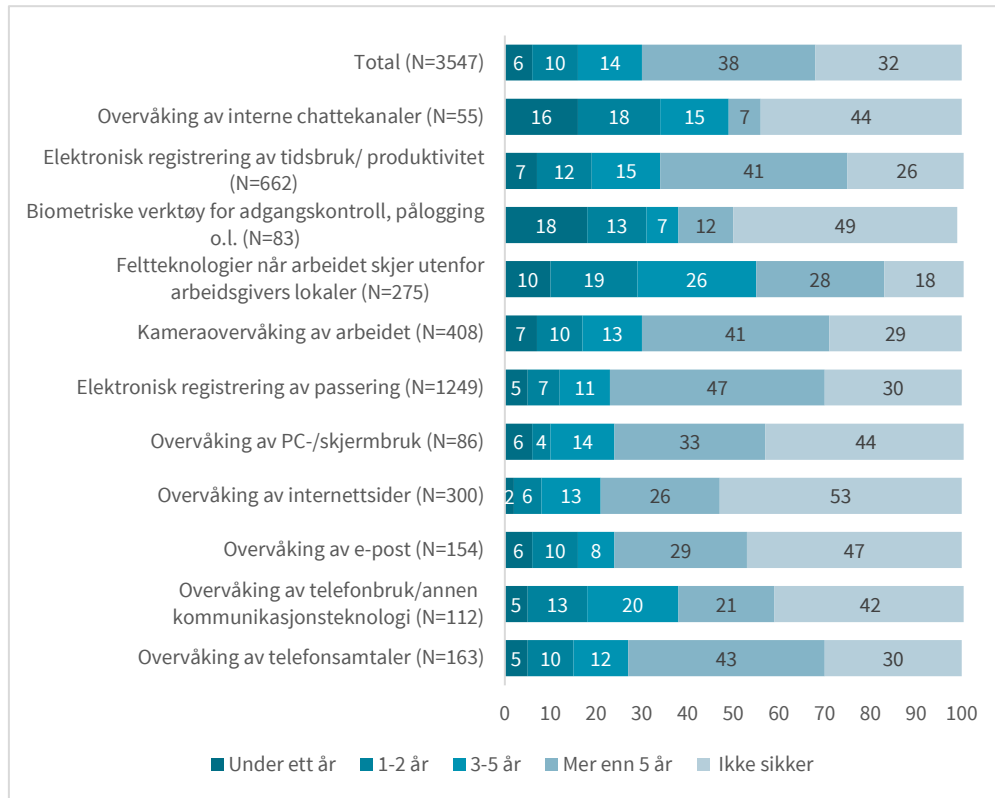
Vi er særlig opptatt av om bruken av det aktuelle systemet har blitt drøftet med representanter for de ansatte, og videre om arbeidsgiver har informert om hensikten/formålet med systemet, og om hva opplysningene fra disse systemene brukes til. I dette kapitlet ser vi på hvordan svarene varierer etter relevante kjennetegn ved virksomheten, som sektor, størrelse, om den er bundet av tariffavtale, om det finnes tillitsvalgte på arbeidsplassen, med mer. Før vi ser nærmere på hva arbeidstakere svarer, undersøker vi om virksomhetene der arbeidstakerne jobber, har hatt disse systemene i lang tid, eller om de ganske nylig er blitt innført.

Drøfting og informasjon

Hvor lenge er det siden systemet ble innført?

Figur 5.1 viser hva respondentene svarer på spørsmålet om hvor lenge det er siden det aktuelle systemet ble innført på arbeidsplassen, og vi ser at mange har hatt det lenge (tre år eller mer). Andelen som svarer at de ikke er sikre på når det ble innført, er også stor. Andelen som svarer «ikke sikker», kan her være et uttrykk for at det aktuelle systemet ble innført for en god tid siden, kan hende det allerede var tatt i bruk før respondenten ble ansatt i virksomheten. Samtidig viser figur 5.1 at det er forskjeller mellom de ulike systemene når det gjelder hvor lang tid det har vært i bruk. Systemer som bygger på nye former for digital kontroll- og overvåkingsteknologi, som overvåking av interne chattekanaler, biometriske verktøy og feltteknologier, er blant systemene som har blitt innført i løpet av de siste to årene.

Figur 5.1 Omtrent hvor lenge er det siden dette systemet ble innført på din arbeidsplass? Prosent.

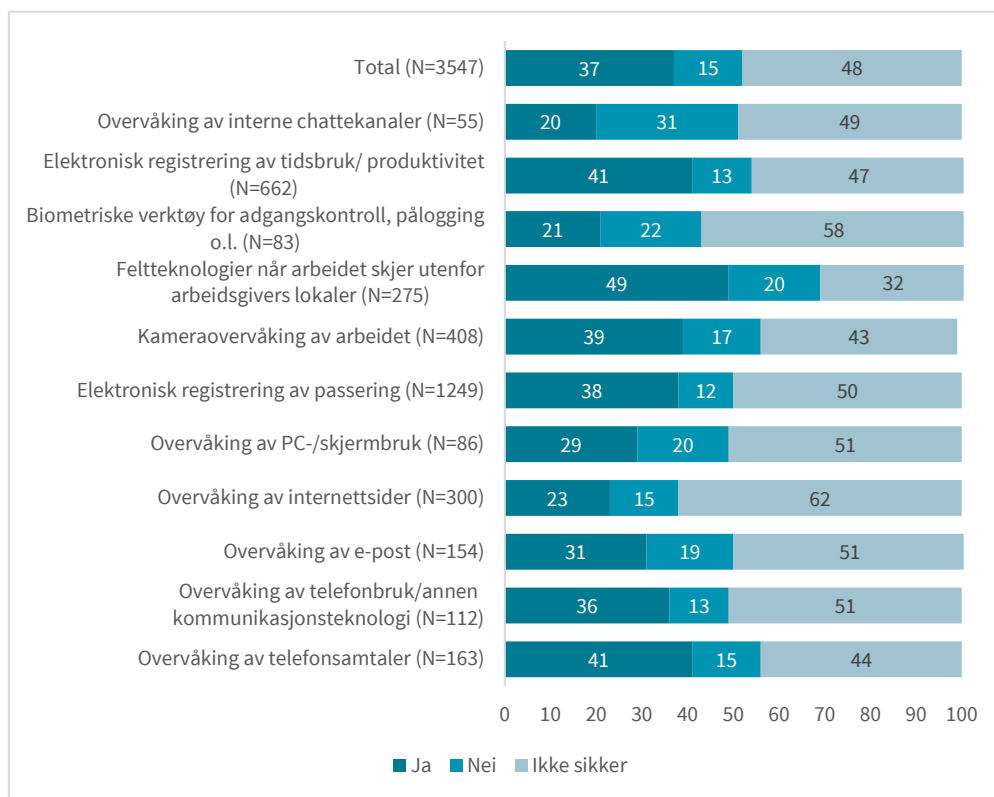


Vi finner imidlertid ingen forskjell mellom virksomheter i privat og offentlig sektor når det gjelder spørsmålet om hvor lenge det er siden systemet ble innført. I begge sektorene svarer nærmere 40 prosent at systemet ble innført for mer enn fem år siden. I virksomheter som er bundet av tariffavtale med én eller flere fagforeninger/arbeidstakerorganisasjoner, er det en større andel som svarer at systemet ble innført for mer enn fem år siden, enn i virksomheter uten tariffavtale. Store virksomheter er oftere bundet av tariffavtale og har da også hatt systemet lenger enn små virksomheter. På arbeidsplasser/enheter som er del av en større virksomhet (for eksempel konsern eller kommune), svarer en større andel at det aktuelle systemet ble innført for mer enn fem år siden, enn blant ansatte på arbeidsplasser/enheter som ikke er del av en større virksomhet.

Er bruken drøftet med ansattes tillitsvalgte?

Arbeidsmiljøloven og hovedavtalen LO–NHO legger til grunn prinsippet om arbeidstakermedvirkning og at kontroll- og overvåkingssystemer skal drøftes med ansattes tillitsvalgte. Tillitsvalgte kan i dette tilfellet både være tillitsvalgte fra fagforening og verneombud. Respondentene fikk spørsmål om bruken av det aktuelle systemet er drøftet med tillitsvalgte. Svarene er vist i figur 5.2. Her ser vi at andelen som svarer at de ikke er sikre på om det har blitt drøftet med representanter for de ansatte, er svært stor, totalt svarer nærmere halvparten at de ikke er sikre på dette. I underkant av 40 prosent svarer at det har blitt drøftet med representanter for de ansatte, mens 15 prosent svarer at det ikke har blitt drøftet. Respondenter som selv er tillitsvalgt og/eller verneombud, svarer i større grad enn de øvrige at systemet har blitt drøftet. Disse kan i mange tilfeller selv ha deltatt i disse drøftingene.

Figur 5.2 Er bruken av dette systemet drøftet med ansattes tillitsvalgte/verneombud? Prosent.



Figur 5.2 viser variasjon. Den største andelen som svarer at det er blitt drøftet, finner vi blant respondenter som har en form for feltteknologi som overvåker arbeid som skjer utenfor arbeidsgivers lokaler. Videre finner vi ingen vesentlig forskjell mellom privat og offentlig sektor. Andelen som svarer bekreftende på spørsmålet, er 37 prosent i begge sektorene. Ansatte i virksomheter som har etablerte ordninger med verneombud, tillitsvalgte og tariffavtale, svarer – ikke overraskende – i større grad at bruken av det aktuelle systemet er drøftet med ansattes tillitsvalgte/verneombud, enn ansatte i virksomheter som ikke har slike ordninger etablert. Det er også en større andel blant respondenter som selv er i en lederstilling, eller som selv er tillitsvalgt eller verneombud, som svarer at det aktuelle systemet er blitt drøftet med ansattes

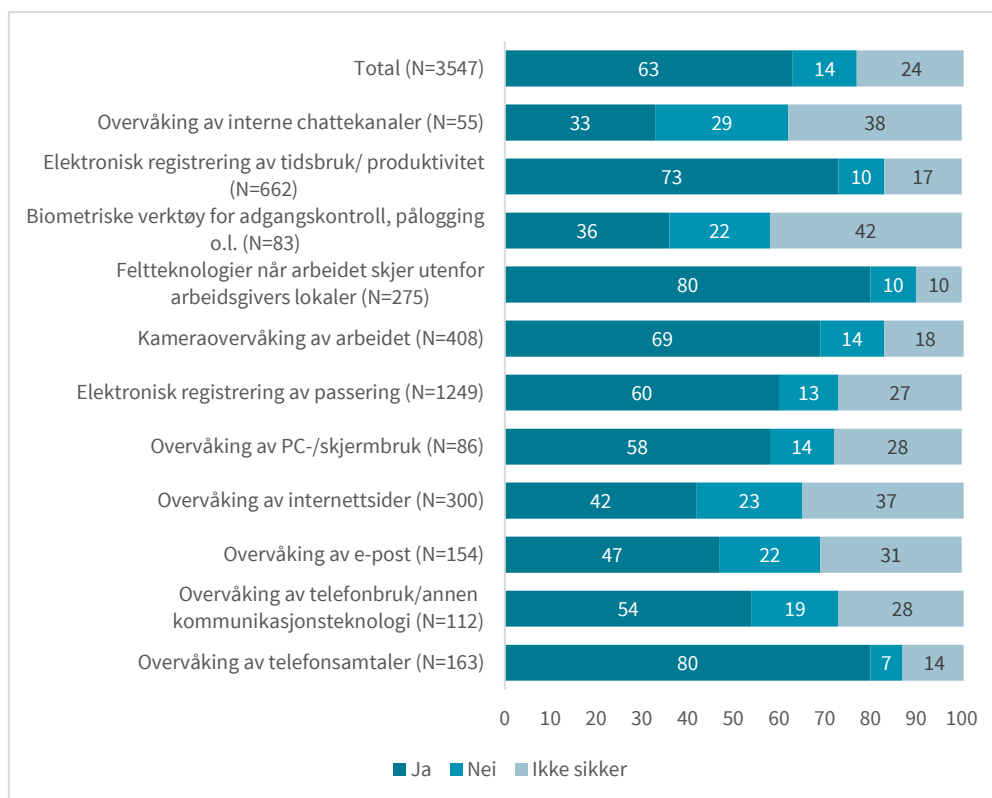
tillitsvalgte/verneombud, enn blant øvrige ansatte. Respondenter i slike posisjoner vil ofte ha bedre oversikt over hva som skjer av drøftingsmøter og endringer i organisasjonen, enn øvrige ansatte, og noen av dem vil trolig selv ha deltatt. Dette gjelder også på spørsmålet om drøftinger omkring bruken av digitale kontroll- og overvåkingssystemer.

Informasjon til ansatte

De to neste spørsmålene handler om informasjon til ansatte om hensikten/formålet med systemet og om hva opplysningene brukes til. Informasjon til ansatte er grunnleggende prinsipper i regelverket på området.

Respondentene fikk spørsmål om arbeidsgiver har informert ansatte om hensikten/formålet med det aktuelle systemet. Svarene som er framstilt i figur 5.3, viser at totalt 63 prosent svarer at arbeidsgiver har informert om dette, mens nærmere 40 prosent svarer at arbeidsgiver ikke har informert, eller at de ikke er sikre. Samtidig ser vi at det er ganske store variasjoner mellom de ulike systemene når det gjelder spørsmålet om hvorvidt arbeidsgiver har informert om hensikten eller formålet. Den største andelen som svarer at arbeidsgiver har informert om dette, finner vi blant de som har feltteknologier og overvåking av telefonsamtaler, hvor hele 80 prosent svarer bekreftende. Andelen som svarer «ja» på spørsmålet om informasjon, er også stor blant de som har elektronisk registrering av tidsbruk eller produktivitet, og blant de som har kameraovervåking av arbeidet.

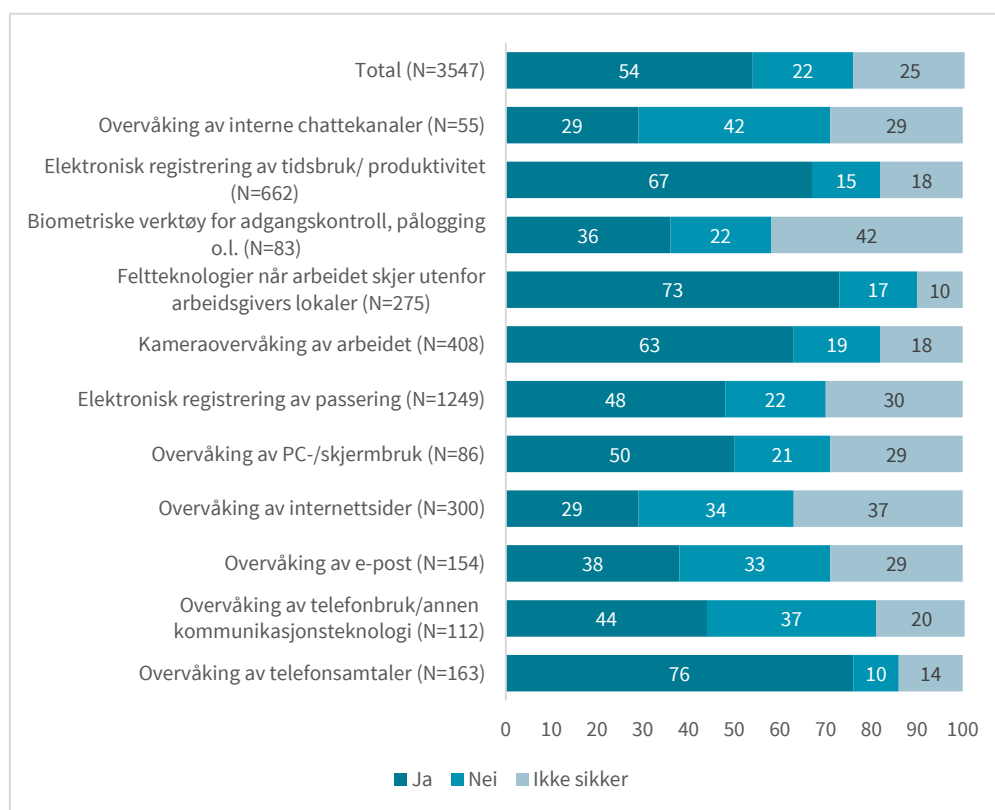
Figur 5.3 Har arbeidsgiver informert ansatte om hensikten/formålet med dette systemet? Prosent.



Når vi sjekker svarene på spørsmålet om arbeidsgiver har informert om hensikten eller formålet med det aktuelle systemet, finner vi at andelen som svarer «ja», er større i privat enn i offentlig sektor. Også på dette spørsmålet finner vi at det er en større andel blant respondenter som selv er i en lederstilling, eller som er tillitsvalgt eller verneombud på arbeidsplassen, som svarer bekreftende. Samtidig er det en større andel i virksomheter med tariffavtale som svarer bekreftende på dette spørsmålet, enn i de som ikke har tariffavtale.

Det neste spørsmålet handler også om informasjon og er formulert slik: «Har arbeidsgiver informert ansatte om hva opplysningene fra dette systemet brukes til?» I figur 5.4 ser vi at godt og vel halvparten svarer bekreftende på det. Igjen ser vi at det er nokså store variasjoner i hva respondentene svarer på dette spørsmålet, avhengig av hvilket system de har. Den største andelen som svarer at de har fått slik informasjon, finner vi blant de som har overvåking av telefonsamtaler, og blant de som har en form for feltteknologi når arbeidet skjer utenfor arbeidsgivers lokaler. Andelen som svarer bekreftende, er også stor blant de som har elektronisk registrering av tidsbruk eller produktivitet. Samtidig ser vi at andelene som svarer avkreftende eller ikke er sikre, er svært store for flere av disse systemene, særlig de som innebærer kontroll av kommunikasjon, som interne chattekanaler, PC-/skjermbruk, internettsider, e-post samt bruk av telefon og annen kommunikasjonsteknologi.

Figur 5.4 Har arbeidsgiver informert ansatte om hva opplysningene fra dette systemet brukes til? Prosent.



Når vi ser nærmere på svarene etter ulike bakgrunnsvariabler, finner vi samme mønsteret som i spørsmålet over. Det er en større andel i privat enn i offentlig sektor som svarer bekreftende på at arbeidsgiver har informert ansatte om hva opplysningene fra det aktuelle systemet brukes til. Det er en større andel blant respondenter som selv er i en lederstilling, eller som er tillitsvalgt eller verneombud på arbeidsplassen, som svarer bekreftende på dette. Det er også en større andel i virksomheter med tariffavtale som svarer bekreftende på dette spørsmålet, enn i de som ikke har tariffavtale.

Oppsummering

I dette kapitlet har vi sett nærmere på hvor formalisert bruken av de ulike kontroll- og overvåkingssystemene er. Spørsmålet diskuteres på bakgrunn av det norske lov- og avtaleverket hvor krav om arbeidstakernes medbestemmelse står svært sentralt. Hovedfunn i dette kapitlet er:

- Drøyt halvparten svarer at det er tre år eller lenger siden det aktuelle systemet ble innført i virksomheten, mens én av tre svarer at de ikke er sikre på hvor lenge det er siden systemet ble innført.
- 37 prosent svarer at bruken av dette systemet er drøftet med ansattes tillitsvalgte/verneombud, slik regelverket krever. Nærmere halvparten svarer at de ikke vet om systemet har blitt drøftet med ansattes representanter. Det er store variasjoner mellom de ulike systemene når det gjelder hva respondentene svarer på spørsmålet om det har blitt drøftet.
- Totalt 63 prosent svarer at arbeidsgiver har informert ansatte om hensikten/formålet med systemet. 24 prosent svarer at de ikke er sikre på om arbeidsgiver har informert om dette. Det er store variasjoner mellom de ulike systemene når det gjelder respondentenes svar på spørsmålet om informasjon.
- Drøyt halvparten svarer at arbeidsgiver har informert ansatte om hva opplysningene fra det aktuelle systemet brukes til. Én av fire svarer at de ikke er sikre på om arbeidsgiver har gjort dette, mens en like stor andel svarer at arbeidsgiver ikke har informert om hva opplysningene brukes til. Det er også store variasjoner mellom de ulike systemene når det gjelder spørsmålet om ansatte har fått informasjon om hva opplysningene brukes til.

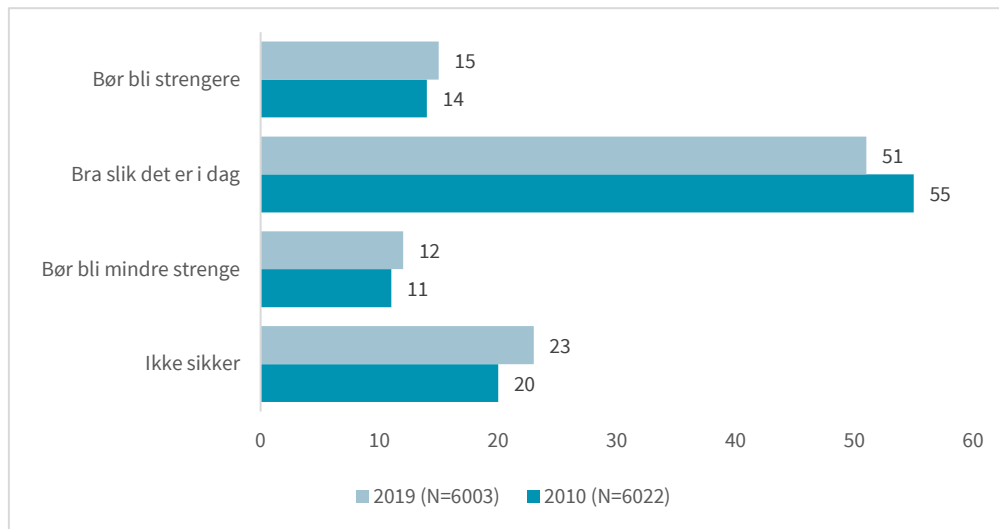
6 Tillit

Spørsmål om tillit står helt sentralt når det gjelder bruk av kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet. Det handler om gjensidig tillit i relasjonen mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer kan på mange måter bidra til at tilliten mellom arbeidsgiver og arbeidstaker utfordres ved at ansattes personvern settes under press. For den enkelte ansatte kan det være vanskelig å få oversikt over hvordan arbeidsgiver bruker opplysninger som samles inn via disse systemene, hvem som har tilgang til opplysningene, hvor lenge de oppbevares, og hvorvidt opplysninger om den enkelte lagres trygt eller kan komme på avveie. Tillit på dette området handler også om tillit til regelverket og til at arbeidsgiver følger gjeldende regler for innføring og bruk av kontroll- og overvåkingstiltak. I dette kapitlet stiller vi spørsmål om arbeidstakernes kjennskap til regelverket på området og tillit til at arbeidsgiver følger gjeldende regler. Spørsmålene ble også stilt i 2010-undersøkelsen, og vi sammenlikner svarene i de to undersøkelsene for å se om det har skjedd noen endringer på dette området. Vi spør også om respondentene har opplevd at opplysninger om dem selv eller kolleger har blitt misbrukt. Videre ser vi på om de har tatt kontakt med andre fordi de opplevde virksomhetens kontroll- eller overvåkingstiltak som ubehagelige, og hvem de i så fall tok kontakt med.

Tillit til regelverket

Regelverket omkring arbeidsgivers bruk av kontroll- og overvåkingssystemer er omfattende og kan være vanskelig å få oversikt over. I kapittel 1 finnes en kort redegjørelse for hovedpunktene i regelverket og hvordan implementeringen av GDPR sommeren 2018 ga mye oppmerksomhet rundt personopplysninger og personvern. Det vil være naturlig å anta at den økte oppmerksomheten omkring personvernrettigheter i seg selv kan bidra til endringer i synpunkter på regelverket. Spørsmålet var formulert slik: «Alt i alt, synes du reglene om kontroll og overvåking i arbeidslivet bør bli strengere, er de strenge nok som de er, eller bør de bli mindre strenge?» I figur 6.1 viser vi hvordan arbeidstakere vurderer regelverket i 2010 og i 2019. Bildet viser stabilitet, selv om det var en litt større andel som mente regelverket var bra slik det var, i 2010 enn i 2019. Samtidig ser vi at andelen som svarer «ikke sikker» på dette spørsmålet, er litt større i 2019 enn i 2010.

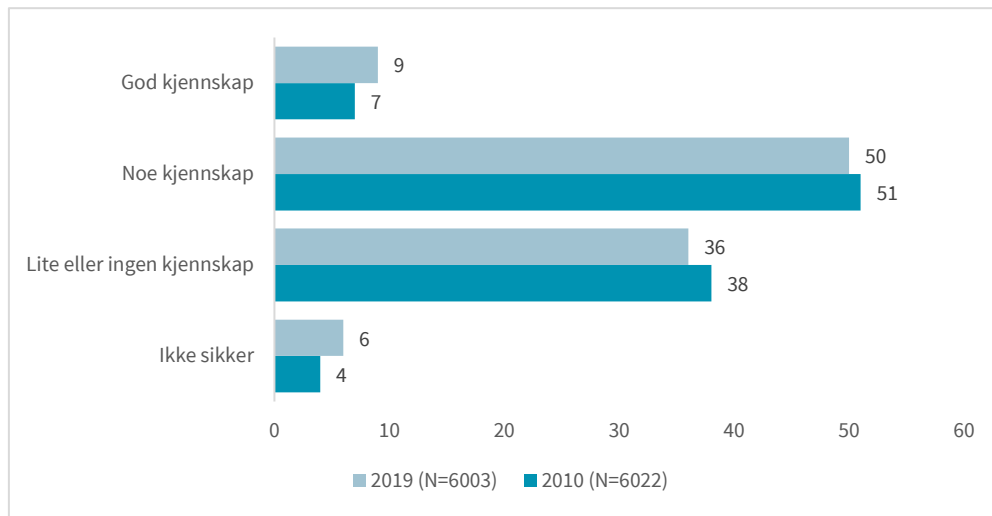
Figur 6.1 Synspunkter på regelverket. 2010 og 2019. Prosent.



Når vi ser nærmere på hva arbeidstakerne svarer på spørsmål om regelverket i 2019 etter ulike bakgrunnsvariabler, finner vi at menn i større grad enn kvinner mener regelverket bør bli strengere. Andelen som svarer «ikke sikker», er særlig stor blant kvinner, med 28 prosent. Det er imidlertid ikke store forskjeller mellom aldersgruppene når det gjelder vurderinger av regelverket, men andelen som svarer at det bør bli strengere, er litt større i de midterste aldergruppene (30–49 år) enn blant de yngste (under 30) og de eldste (50 år og mer). Det er ingen forskjell mellom respondentene etter utdanningsnivå eller om de jobber i privat eller offentlig sektor, og heller ikke mellom ledere og tillitsvalgte/verneombud når det gjelder dette spørsmålet.

Det neste spørsmålet var knyttet til i hvilken grad respondentene selv mente at de har kjennskap til regelverket på området, og var formulert slik: «Alt i alt, hvor godt mener du at du kjenner til gjeldende regler for kontroll og overvåking i arbeidslivet?» Spørsmålet ble stilt både i 2010 og i 2019, og i figur 6.2 ser vi hva respondentene svarte på dette. Generelt er det lite endringer når det gjelder vurderinger av egen kjennskap til reglene for kontroll og overvåking i arbeidslivet. Andelen som svarer at de har god kjennskap, er under 10 prosent. Halvparten svarer at de har noe kjennskap, mens snaut 40 prosent svarer at de har lite eller ingen kjennskap til regelverket på dette området.

Figur 6.2 Kjennskap til gjeldende regler for kontroll og overvåking i arbeidslivet. 2010 og 2019. Prosent.



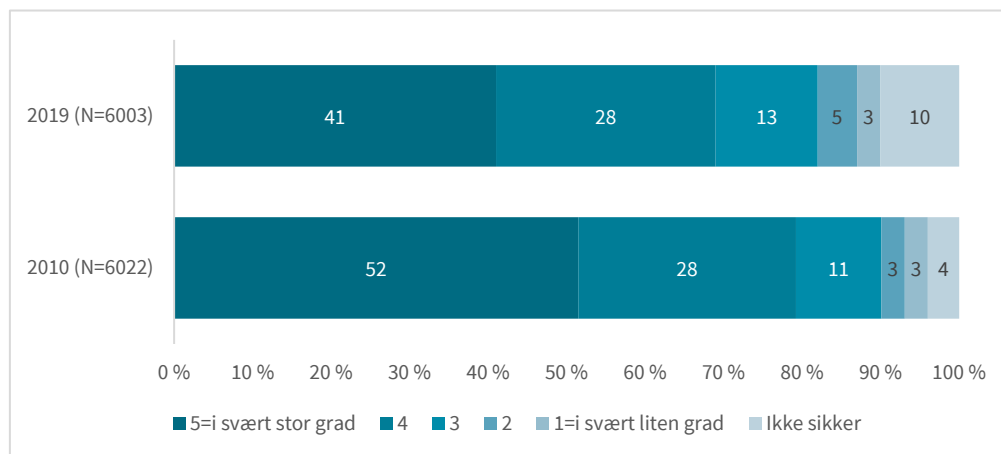
Kjennskap til regelverket blant respondentene i 2019 etter ulike bakgrunnsvariabler viser at menn i større grad enn kvinner mener at de har god kjennskap. De som er 50 år eller eldre, svarer i større grad enn de som er yngre, at de har god kjennskap til regelverket. Det samme gjelder de med utdanning på høyere nivå, hvor en større andel enn blant de med utdanning på lavere nivå svarer at de har god kjennskap til regelverket på dette området. Arbeidstakere i privat sektor svarer i større grad enn de i offentlig sektor at de har god kjennskap til reglene for kontroll og overvåking i arbeidslivet. Ledere og tillitsvalgte/verneombud svarer i noe større grad at de har kjennskap til regelverket, men også blant disse er regelverkskompetansen i mange tilfeller mangelfull. Blant lederne svarer 17 prosent at de har god kjennskap, og 57 prosent at de har noe kjennskap. Blant tillitsvalgte/verneombud svarer 13 prosent at de har god kjennskap, og 55 prosent at de har noe kjennskap.

Tillit til at arbeidsgiver følger gjeldende regler

Vi vil anta at arbeidstakernes tillit til regelverket i stor grad avhenger av arbeidsgiverens praksis når det gjelder overholdelse av regelverket. De to neste spørsmålene er generelle og handler om i hvilken grad man stoler på at arbeidsgiver følger gjeldende regler for behandling av personopplysninger, og hvorvidt man er bekymret for at personopplysninger i jobbsammenheng skal komme på avveie. Likelydende spørsmål ble stilt i 2010 og i 2019, og figur 6.3 og 6.4 viser svarene.

I figur 6.3 ser vi at det var en langt større andel som svarte at de i svært stor grad stolte på at arbeidsgiver fulgte reglene, i 2010 (52 prosent) enn i 2019 (41 prosent). Dette er interessant og kan tyde på at ansatte har blitt mer oppmerksom på utfordringer knyttet til personvern i arbeidslivet. Vi ser også at det er en større andel som svarer «ikke sikker» på dette spørsmålet, i 2019 enn i 2010.

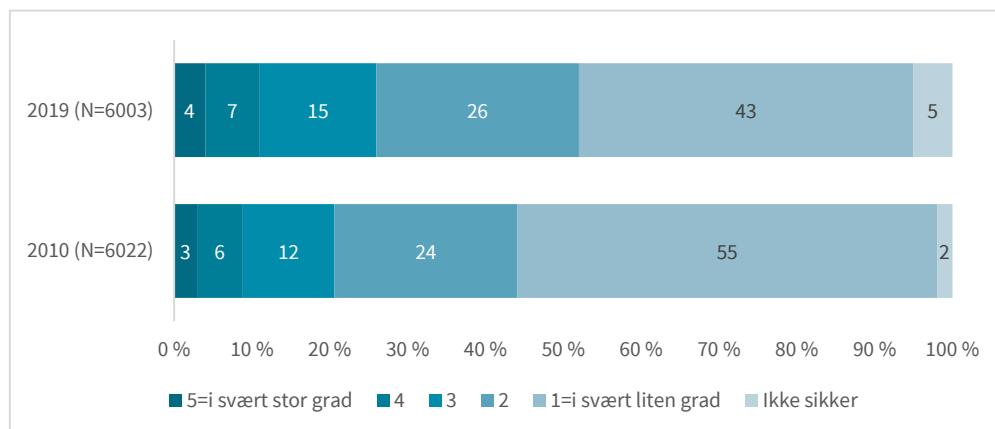
Figur 6.3 I hvilken grad stoler du på at din arbeidsgiver følger gjeldende regler for behandling av personopplysninger i arbeidsforholdet? 2010 og 2019. Prosent.



Når vi ser nærmere på hva respondentene svarer i 2019 etter ulike bakgrunnsvariabler, ser vi at kvinner i større grad enn menn stoler på at arbeidsgiver følger gjeldende regler. De eldste (50 år eller mer) stoler i langt større grad enn de yngre på at arbeidsgiver følger gjeldende regler for behandling av personopplysninger. Det samme gjelder de med høy utdanning som i større grad enn de med lav utdanning stoler på at arbeidsgiver følger disse reglene. Når det gjelder sektor, er det kun små forskjeller, men en liten tendens til at de i privat sektor er mer skeptiske enn de i offentlig sektor til at arbeidsgiver følger regelverket. Det er ingen vesentlig forskjell mellom de som er tillitsvalgte/verneombud, og de øvrige ansatte når det gjelder dette spørsmålet.

Det neste spørsmålet handlet om i hvilken grad de var bekymret for at personopplysninger i jobbsammenheng skal komme på avveie. Spørsmålet ble stilt både i 2010 og i 2019, og figur 6.4 viser svarene. Her ser vi at arbeidstakere generelt er lite bekymret for at personopplysninger skal komme på avveie. Det er likevel en noe mindre andel som svarer at de i svært liten grad er bekymret for dette, i 2019 (svarer 1) enn i 2010. Samtidig ser vi at det har vært en økning i andelen som svarer «ikke sikker», og ellers en liten økning i de øvrige svarkategoriene fra 2010 til 2019.

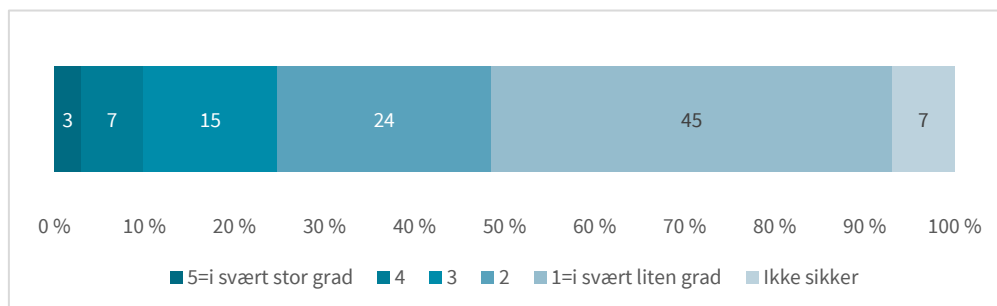
Figur 6.4 I hvilken grad er du bekymret for at personopplysninger om deg i jobbsammenheng skal komme på avveie? 2010 og 2019. Prosent.



Videre analyser av svarene fra de ulike gruppene viser at menn i noe større grad enn kvinner er bekymret for at personopplysninger skal komme på avveie. Det er imidlertid liten forskjell mellom aldersgruppene, men de eldste (50 år eller eldre) og de yngste (under 30 år) svarer i større grad enn de øvrige aldersgruppene at de i svært liten grad (svarer 1) er bekymret. Når det gjelder utdanning, svarer en større andel blant de med lavere utdanning at de i svært liten grad er bekymret for dette (svarer 1), enn blant de med høyere utdanning. Dersom vi legger på de som svarer «i liten grad» (svarer 2), blir det imidlertid ingen forskjell mellom gruppene etter utdanning. Ansatte i privat sektor er i mindre grad bekymret for at personopplysninger i jobbsammenheng skal komme på avveie, enn de i offentlig sektor. Ledere er noe mindre bekymret for at personopplysninger skal komme på avveie (48 prosent svarer 1). Det er ikke noen forskjell på hva tillitsvalgte/verneombudene og øvrige ansatte svarer på dette spørsmålet.

I 2019-undersøkelsen stilte vi også et spørsmål om i hvilken grad arbeidstakerne var bekymret for at personopplysninger om dem i jobbsammenheng vil bli brukt til noe annet enn det som var tiltenkt / det opprinnelige formålet. Svarene er framstilt i figur 6.5, som i stor grad viser samme mønster som i forrige figur. Vi ser at en overveiende andel svarer at de i liten grad er bekymret for dette (svarer 1 og 2).

Figur 6.5 I hvilken grad er du bekymret for at personopplysninger om deg i jobbsammenheng vil bli brukt til noe annet enn det som var tiltenkt / det opprinnelige formålet? 2019. N = 6003.



Videre analyser viser at kvinner i mindre grad enn menn er bekymret for at personopplysninger vil bli brukt til noe annet enn hva som var tiltenkt. De eldste (50 år eller eldre) er i minst grad bekymret for at personopplysninger vil bli brukt i andre sammenhenger. Når det gjelder utdanning, er det en større andel blant de med lav utdanning som svarer at de i svært liten grad (svarer 1) er bekymret for at personopplysninger vil bli bruk til noe annet enn det som er tiltenkt / det opprinnelige formålet, enn blant de med høy utdanning. Det er en større andel blant ansatte i privat sektor enn blant ansatte i offentlig sektor som svarer at de i svært liten grad er bekymret for dette (svarer 1). Ledere er noe mindre bekymret for at personopplysninger vil bli brukt i andre sammenhenger (51 prosent svarer 1). Det er ingen forskjell mellom tillitsvalgte/verneombud og øvrige ansatte når det gjelder hvordan de vurderer dette spørsmålet.

Oppsummert viser svarene i dette avsnittet at arbeidstakere har begrenset kunnskap om regelverket knyttet til kontroll og overvåking i arbeidslivet, samtidig som de har stor tillit til at arbeidsgiver følger gjeldende regelverk. Ansatte er i liten grad bekymret for at personopplysninger i jobbsammenheng skal komme på avveie, eller for at de skal bli brukt til noe annet enn det som var det opprinnelige formålet. Arbeidstakere er stort sett av den oppfatning at regelverket på området er strengt nok slik det er i dag.

Misbruk av opplysninger

Personvernlovgivingen legger stor vekt på regler som skal hindre at personopplysninger brukes i andre situasjoner enn det som var det opprinnelige formålet, eller at slik informasjon kommer på avveie. I forbindelse med den nye personvernloven som trådte i kraft 20. juli 2018, fikk arbeidsmiljøloven to nye forskrifter om innsyn i e-post og kameraovervåking. Disse var stort sett en videreføring av regelverket som lå i den tidligere personopplysningsloven, men er nå nedfelt i egne forskrifter til arbeidsmiljøloven for å sikre at reglene blir videreført på arbeidslivsområdet etter innføring av ny personopplysningslov i tråd med EUs personvernforordning. På arbeidslivsområdet ville lovgiver altså videreføre regler for arbeidsgivers rett til innsyn i e-post og

annet elektronisk lagret materiale. Arbeidsgiveren kan bare lese ansattes e-post eller private filer i to tilfeller. Det første er når det er nødvendig for å ivareta driften av virksomheten, og det andre er ved mistanke om grove brudd på arbeidstakerens plikter. E-postforskriften til den tidligere personopplysningsloven ble i sin tid opprettet (1. mars 2009) for å hindre at arbeidsgiver urettmessig leste ansattes e-post. I rapporten fra 2010 beskrev vi hvordan ulike medieoppslag og en økning i antallet klagesaker til Datatilsynet ga et inntrykk av at arbeidsgivere som urettmessig leser ansattes e-post, er et generelt og økende problem (Bråten 2010: 85). I 2019 har det gått ti år siden regelverket mot innsyn i ansattes e-post første gang ble innført, og vi ønsket å kartlegge i hvilken grad arbeidstakere opplever at arbeidsgiver urettmessig foretar innsyn i deres e-post eller andre kommunikasjonsverktøy. Spørsmålet vi stilte til samtlige respondenter, var: «Kjenner du til at arbeidsgiver har foretatt innsyn i din eller noen av dine kollegers e-post eller andre elektroniske kommunikasjonskanaler (for eksempel Lynx, Messenger, Facebook bedrift, skjermopptak, smarttelefon o.l.) i løpet av de to siste årene uten at det er gitt tillatelse til dette?»

Tabell 6.1 Kjennskap til at arbeidsgiver har foretatt innsyn i e-post eller andre kommunikasjonskanaler uten at det er gitt tillatelse. Prosent. N = 6003.

Ja, én til to ganger	1
Ja, tre eller flere ganger	1
Har mistanke om det, men vet ikke sikkert	6
Nei	77
Ikke relevant, bruker ikke e-post eller andre elektroniske kommunikasjonskanaler på jobben	6
Ikke sikker	9
Total	100

I tabell 6.1 ser vi at en svært liten andel, kun 2 prosent, svarer at arbeidsgiver har lest ansattes e-post eller informasjon fra andre kommunikasjonskanaler uten at det var gitt tillatelse til dette. En litt større andel – 6 prosent – svarer at de har mistanke om at dette har skjedd, men at de ikke vet sikkert. Majoriteten – 77 prosent – svarer «nei» på dette spørsmålet.

Regelverket på området har flere bestemmelser som skal sikre at informasjon samlet inn gjennom ulike kontroll- og overvåkingstiltak ikke blir brukt i andre situasjoner enn det som er tiltenkt, eller det som er det opprinnelige formålet. Likevel har vi sett flere eksempler på saker med påstander om at arbeidsgiver har brukt informasjonen fra ulike kontroll- og overvåkingssystemer i andre situasjoner enn det som var tiltenkt. Den kanskje mest kjente er saken fra 2010 hvor en sjåfør i et interkommunalt renovasjonsselskap i Nord-Troms ble oppsagt fra jobben på grunn av opplysninger registrert i selskapets flåtestyringssystem (et satellittbasert system som automatisk registrerer opplysninger om kjøring med firmabiler).² Saken har bidratt til å rette oppmerksomhet mot hvilke muligheter data innsamlet ved ulike digitaliserte kontroll- og styringssystemer gir arbeidsgiver når det gjelder å kontrollere enkeltansatte ved mistanke om uregelmessigheter. Oppmerksomheten omkring denne saken kan

² 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.

også ha bidratt til å gjøre arbeidsgiverne mer forsiktige når det gjelder bruk av personinformasjon fra ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer. Vi ønsket informasjon om i hvilken grad arbeidstakere generelt har opplevd at arbeidsgiver har brukt informasjon fra ulike kontroll- og overvåkingssystemer i andre situasjoner enn det som er tiltenkt, eller det som er det opprinnelige formålet. Tabell 6.2 viser hva respondentene svarer. Vi ser at det kun er 5 prosent som svarer at de har erfart at arbeidsgiver har brukt slik informasjon i andre situasjoner, mens en like stor andel har mistanke om at det har skjedd. Totalt 10 prosent har altså enten opplevd at arbeidsgiver har brukt informasjon i andre situasjoner, eller de har mistanke om at det har skjedd. Samtidig svarer hele 84 prosent «nei» på spørsmålet om kjennskap til at arbeidsgiver har misbrukt informasjon om ansatte.

Tabell 6.2 Kjennskap til at arbeidsgiver har brukt informasjon om ansatte som har kommet fram gjennom virksomhetens ulike kontroll- og overvåkingssystemer, i andre situasjoner enn det som er tiltenkt / det opprinnelige formålet. Prosent. N = 5666.

Ja, én til to ganger	3
Ja, tre eller flere ganger	2
Har mistanke om det, men vet ikke sikkert	5
Nei	84
Ikke sikker	7
Total	101

Hvem tok man kontakt med?

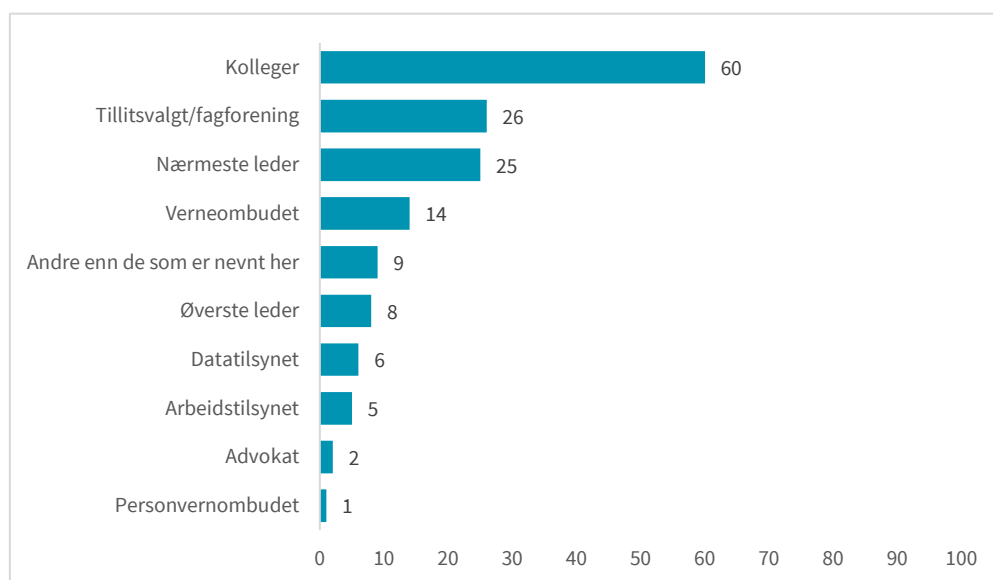
Vi ønsket informasjon om i hvilken grad arbeidstakere sier ifra til andre dersom de opplever bruken av kontroll- eller overvåkingstiltak på arbeidsplassen som ubehagelig. Kun 4 prosent av respondentene svarer at de noen gang har tatt kontakt med andre fordi de opplevde dette som ubehagelig, noe som tilsvarer 238 personer. Spørsmålet var formulert generelt og la ingen føringer på hvorvidt denne kontakten var formell eller uformell, eller til hvem man sa ifra. Dette var temaet for neste spørsmål, som er vist i tabell 6.3.

Tabell 6.3 Har du noen gang tatt kontakt med andre fordi du opplevde virksomhetens kontroll- eller overvåkingstiltak som ubehagelige? Prosent. N = 6003.

Ja	4
Nei	85
Ikke relevant, har ikke kontroll- eller overvåkingstiltak i virksomheten	11
Total	100

De som har tatt kontakt med andre fordi de opplevde kontroll- og overvåkingstiltakene som ubehagelige, fikk videre spørsmål om hvem de tok kontakt med. Her var det mulig å svare flere. I figur 6.6 ser vi at hele 60 prosent svarer at de har tatt kontakt med en kollega om dette. Én av fire svarer at de har tatt kontakt med tillitsvalgt/fagforeningen. En like stor andel svarer at de har tatt kontakt med nærmeste leder, mens 14 prosent har kontaktet verneombudet. Andelen som svarer at de har kontaktet noen utenfor virksomheten, som Datatilsynet, Arbeidstilsynet eller advokat, er relativt liten. Det kan tyde på at saker om virksomhetenes bruk av kontroll- eller overvåkingstiltak i første omgang søkes løst internt i virksomhetene. Tillitsvalgt/fagforening, verneombudet og nærmeste leder vil være i en posisjon hvor de plikter å ta saker om ubehag knyttet til bruk av kontroll- og overvåkingstiltak videre i partssammensatte fora eller med ledere på overordnet nivå. Kolleger kan være en god sosial støtte for den som føler kontroll- og overvåkingstiltakene som ubehagelige, og kan eventuelt gi råd om å gå videre med det til tillitsvalgt, verneombud eller til ledelsen.

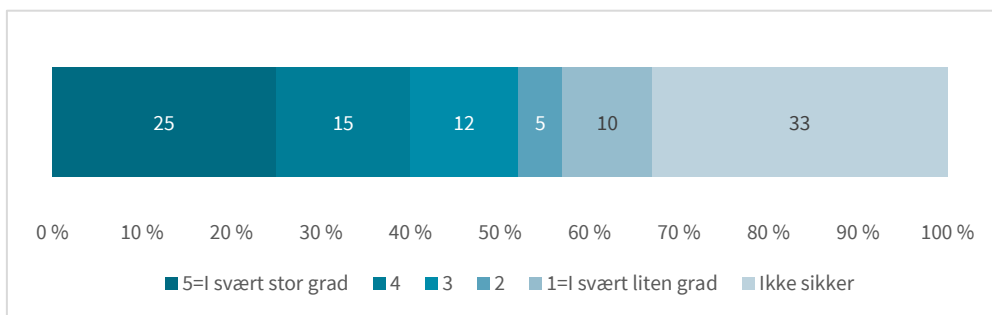
Figur 6.6 Hvem tok du kontakt med? (Spørsmål til de som har svart at de har tatt kontakt med andre fordi de opplevde virksomhetens kontroll- eller overvåkingstiltak som ubehagelig.) Flere svar mulig. N = 238. Prosent.



Arbeid knyttet til nye personvernregler (GDPR)

Implementeringen av GDPR i 2018 ga nye personvernregler med større vekt på virksomhetenes personvernpolitikk, informasjon og rutiner. Det stilles også krav om at personvern skal bygges inn i nye løsninger. Det nye regelverket ble innført et halvt år før vår undersøkelse blant arbeidstakerne og har derfor virket i for kort tid til at vi kan si noe om effektene på virksomhetenes bruk av kontroll- og overvåkingssystemer og personvernpolitikk. På bakgrunn av den store oppmerksomheten det nye regelverket fikk i media og blant ulike arbeidslivsaktører, stilte vi respondentene spørsmål om i hvilken grad deres arbeidsgiver har vært opptatt av GDPR og de nye personvernreglene. Svarene som er framstilt i figur 6.7, viser at respondentene fordeler seg langs hele skalaen, men med en hovedtyngde på de som svarer «i stor grad» (svarer 4 og 5), og de som svarer at de ikke er sikre på dette.

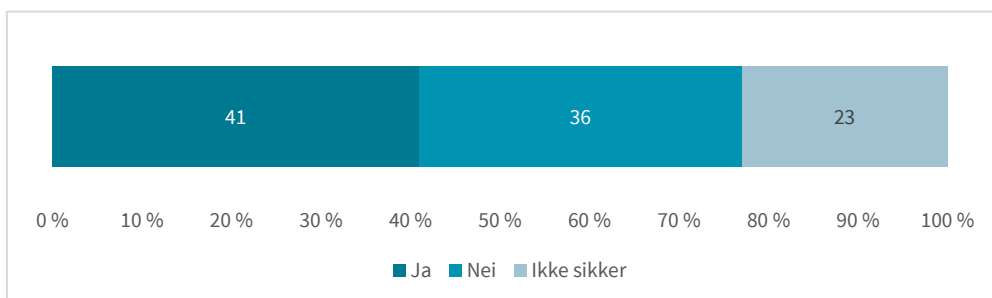
Figur 6.7 I hvilken grad vil du si at din arbeidsgiver har vært opptatt av GDPR og de nye personvernreglene? N = 6003.



Andelen som svarer at arbeidsgiver i stor grad har vært opptatt av GDPR, er større i offentlig enn i privat sektor. De som er tillitsvalgt eller verneombud på arbeidsplassen, svarer i større grad enn de øvrige at arbeidsgiver i stor grad har vært opptatt av GDPR og nye personvernregler, noe som kan tyde på at dette har vært diskutert i partssammensatte fora.

Videre stilte vi spørsmål om ansatte har blitt informert om virksomhetens arbeid knyttet til GDPR og nye personvernregler. Svarene er vist i figur 6.8. Her ser vi at drøyt 40 prosent svarer at ansatte er blitt informert om dette, mens 36 prosent svarer at de ikke har det. Andelen som svarer «ikke sikker», er nærmere en fjerdedel. Den store andelen «ikke sikker» er kanskje ikke overraskende sett på bakgrunn av at regelverket er komplisert.

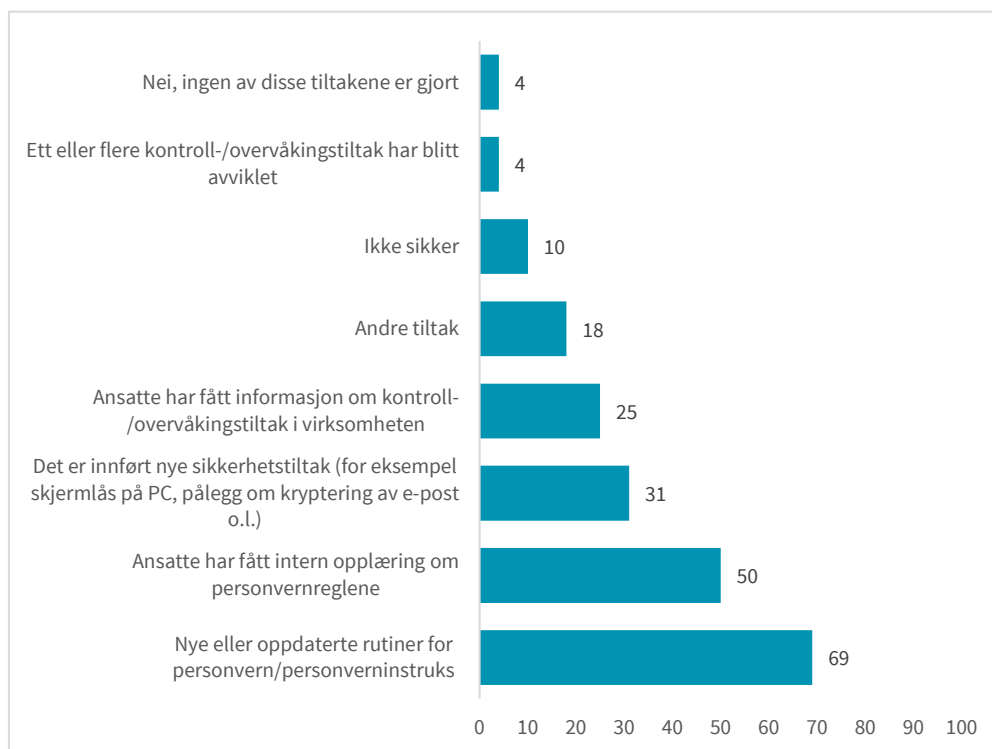
Figur 6.8 Har ansatte blitt informert om virksomhetens arbeid knyttet til GDPR og nye personvernregler? N = 6003. Prosent.



Når det gjelder de som svarer «ja» på spørsmålet om de har blitt informert om virksomhetens arbeid knyttet til GDPR og nye personvernregler, er andelen størst i privat sektor og blant de med høyere utdanning.

Den nye personvernloven innebærer en del tiltak som virksomhetene plikter å gjennomføre for å styrke personvernet. Noen tiltak er pålagt, mens andre er frivillige. For å måle temperaturen på virksomhetenes aktiviteter rundt det nye regelverket ga vi respondentene en liste med ulike tiltak og spørsmål om noen av disse er gjort på arbeidsplassen i kjølvannet av det nye regelverket. Spørsmålet gikk bare til de som svarte «ja» på det foregående spørsmålet om hvorvidt ansatte har blitt informert om arbeidet knyttet til GDPR i virksomheten. I figur 6.9 ser vi at nye eller oppdaterte rutiner for personvern/personverninstruks er det mest vanlige tiltaket, hele 69 prosent svarer dette. Halvparten svarer også at ansatte har fått intern opplæring om personvernregler. Nærmere én av tre svarer at det er innført nye sikkerhetstiltak, for eksempel skjermlås på PC, pålegg om kryptering av e-post og liknende. Kun en liten andel – 4 prosent – svarer at ett eller flere kontroll- og overvåkingstiltak har blitt avviklet som følge av de nye personvernreglene.

Figur 6.9 Er noen av følgende tiltak blitt gjort på din arbeidsplass som følge av de nye personvernreglene? Flere svar mulig. N = 2603.

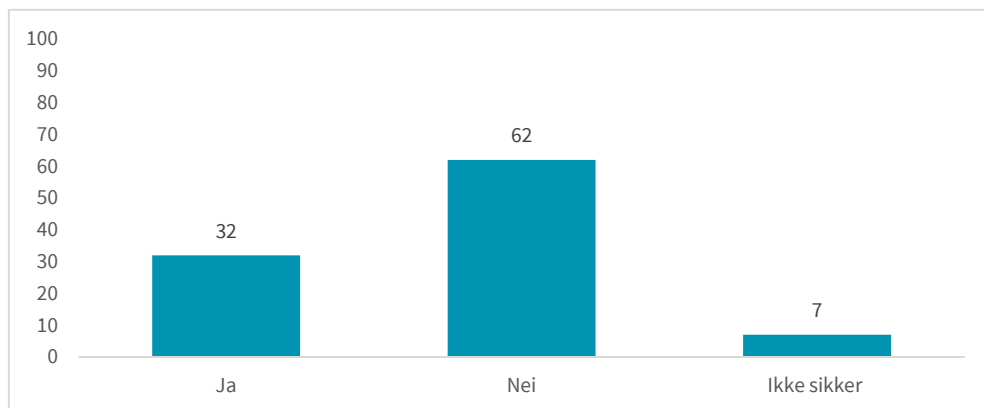


Økt sårbarhet?

I 2019-undersøkelsen stilte vi også noen spørsmål om bruk av arbeidsverktøy basert på nye digitale kommunikasjonsteknologier samt muligheter for å bruke arbeidsgivers IKT-verktøy privat på fritiden. Disse spørsmålene handler ikke direkte om kontroll og overvåking av ansatte, men kan bidra til økt transparens og kontroll med hvordan ansatte utfører arbeidet, samt økt press på ansattes personvern. Et viktig spørsmål å stille om bruken av nye digitale arbeidsverktøy, er hvorvidt dette bidrar til økt sårbarhet når det gjelder ansattes personvern. Vi har kartlagt bruken av to ulike digitale kommunikasjonsteknologier som arbeidsverktøy. Vi har først spurt om respondentene benytter en virksomhets-app eller nettside, for eksempel for å finne fram, få nye oppdrag, hente informasjon om kunden/pasienten eller liknende. For det andre har vi sett på om respondentene benytter et arbeidsverktøy som er knyttet til en sky- eller chattetjeneste utenfor virksomheten.

Når det gjelder spørsmålet om hvorvidt man benytter en virksomhets-app eller nettside som arbeidsverktøy, svarer nærmere én av tre bekreftende (figur 6.10). Andelen som svarer «ja», er litt større blant menn enn blant kvinner. Det er ingen store forskjeller mellom aldersgruppene, men andelen er litt større blant de yngste (under 30 år) enn blant de øvrige. Det er lite forskjell mellom privat og offentlig sektor. Det er heller ikke store forskjeller mellom respondentene etter utdanningsnivå når det gjelder de som bruker et slikt digitalt arbeidsverktøy.

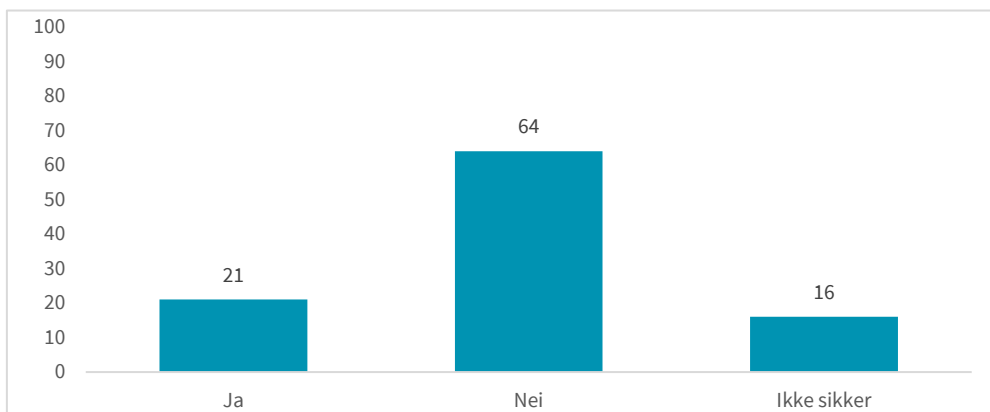
Figur 6.10 Benytter du en virksomhets-app eller nettside som arbeidsverktøy, for eksempel for å finne fram, få nye oppdrag, hente informasjon om kunden/pasienten e.l.? N = 6003.



De som svarer at de bruker en virksomhets-app eller nettside som arbeidsverktøy, fikk videre spørsmål om kunden eller pasienten/pårørende har muligheter til å gi tilbakemelding på utført arbeid via denne appen eller nettsiden.

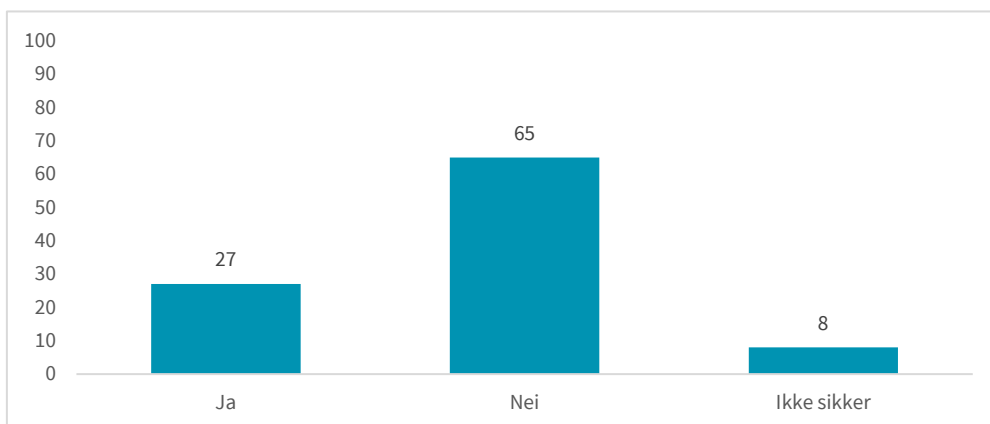
I figur 6.11 ser vi at én av fem svarer at kunden eller pasienten/pårørende har muligheter til en slik direkte tilbakemelding om hvor fornøyd de er med arbeidet som ble utført. Det er litt mer vanlig i privat enn i offentlig sektor at de som har fått utført arbeidet (kunden eller pasienten/pårørende), kan gi tilbakemelding via appen eller nettsiden.

Figur 6.11 Har kunden eller pasienten/pårørende muligheter til å gi tilbakemelding på utført arbeid via denne appen eller nettsiden? N = 1883.



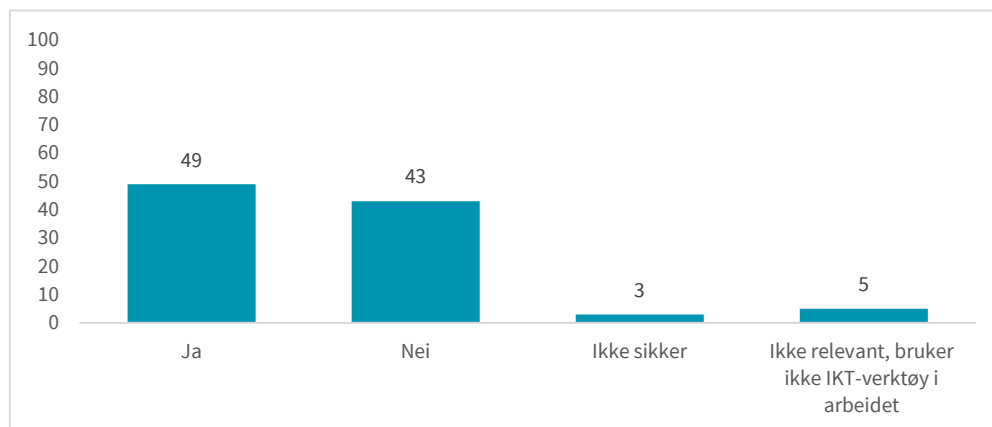
Det neste spørsmålet handlet om hvorvidt respondentene bruker et arbeidsverktøy som er knyttet til en sky- eller chattetjeneste utenfor virksomheten. I figur 6.12 ser vi at totalt 27 prosent svarer at de bruker et slikt arbeidsverktøy. Én av tre menn og to av fem kvinner svarer at de bruker et arbeidsverktøy som er knyttet til en sky- eller chattetjeneste utenfor virksomheten, noe som sannsynligvis speiler yrkesvise forskjeller i bruken av slike verktøy. Bruk av slike verktøy er vanligere i privat (29 prosent) enn i offentlig sektor (24 prosent).

Figur 6.12 Benytter du arbeidsverktøy som er knyttet opp mot en sky- eller chattetjeneste utenfor virksomheten? N = 6003.



Endelig stilte vi spørsmål om hvorvidt respondentene har anledning til å bruke arbeidsgivers IKT-verktøy, for eksempel PC, mobiltelefon, nettbrett, smartklokke og liknende, privat på fritiden. I figur 6.13 ser vi at nærmere halvparten svarer at de har anledning til å bruke arbeidsgivers IKT-verktøy privat på fritiden også, mens 43 prosent svarer at de ikke har anledning til dette.

Figur 6.13 Har du anledning til å bruke arbeidsgivers IKT-verktøy (for eksempel PC, mobiltelefon, nettbrett, smartklokke o.l.) privat på fritiden? N = 6003.



Det er vanligere å kunne bruke slike arbeidsverktøy privat på fritiden blant de som jobber i privat sektor, hvor 53 prosent svarer «ja», enn i offentlig sektor, hvor andelen er 45 prosent. Det er også noen forskjeller mellom respondentene etter alder og utdanning; andelen som svarer «ja», er størst blant de som er 40 år eller eldre. Blant de med høyere utdanning er andelen som kan bruke arbeidsgivers IKT-verktøy privat på fritiden, 59 prosent, mens den blant de med lavere utdanning er 40 prosent.

Spørsmål om arbeidstakerne har anledning til å benytte arbeidsgivers IKT-verktøy privat på fritiden, handler i stor grad om tillit mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Bruk av virksomhetens IKT-verktøy til private formål har også en risikoside, både hva angår virksomhetens sikkerhet mer generelt og ansattes personvern. En annen side ved å benytte arbeidsgivers IKT-verktøy på fritiden er at det kan gi forventninger om at den ansatte er tilgjengelig og kan gjøre arbeidsoppgaver også på fritiden. I en kartleggingsundersøkelse om ansattes syn på digitalisering gjennomført av SINTEF i 2017, svarte 63 prosent at de opplever at det forventes at de skal være tilgjengelig for jobben også utenfor betalt arbeidstid. Hvordan bruken av nye digitale arbeidsverktøy bidrar til å presse grensene mellom arbeidstid og fritid, er et viktig spørsmål innen arbeidslivsforskningen. Vi går imidlertid ikke nærmere inn på disse spørsmålene her utover å peke på utfordringer knyttet til økt kontroll og implikasjoner for ansattes personvern.

Oppsummering

Et grunnleggende spørsmål knyttet til kontroll og overvåking i arbeidslivet er hvilken betydning det har for tilliten. Det handler både om tillit i relasjonen mellom arbeidsgiver og arbeidstaker og om tillit til regelverket og at dette følges. I dette kapitlet har vi tatt for oss ulike områder hvor arbeidstakernes tillit kan spille en sentral rolle for

legitimiteten og for arbeidsmiljøkonsekvensene av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet. Hovedfunnene er:

- Arbeidstakernes vurderinger av regelverket for kontroll og overvåking i arbeidslivet har endret seg lite fra 2010 til 2019.
- Arbeidstakernes vurderinger av hvor godt de selv kjenner til reglene på området, har endret seg lite fra 2010 til 2019. Andelen som svarer at de har god kjennskap, er under 10 prosent i begge undersøkelsene. Halvparten svarer at de har noe kjennskap, mens i underkant av 40 prosent svarer at de har lite eller ingen kjennskap til regelverket.
- Når det gjelder spørsmålet om i hvilken grad de stoler på at arbeidsgiver følger gjeldende regler for behandling av personopplysninger i arbeidsforholdet, har arbeidstakerne mindre tillit til at arbeidsgiver gjør dette i 2019 enn hva som var tilfellet i 2010.
- Samtidig er ansatte generelt lite bekymret for at personopplysninger skal komme på avveie. Hovedinntrykket er likevel at arbeidstakerne er noe mer bekymret for dette i 2019 enn hva de var i 2010.
- Ansatte er generelt lite bekymret for at personopplysninger i jobbsammenheng skal komme på avveie eller bli brukt til noe annet enn det som var det opprinnelige formålet. Det er dessuten en svært liten andel som svarer at de faktisk har opplevd at arbeidsgiver har foretatt innsyn i e-post eller andre kommunikasjonskanaler uten at det er gitt tillatelse, eller at arbeidsgiver har brukt informasjon om ansatte i andre situasjoner enn det som var det opprinnelige formålet med kontroll- og overvåkingssystemene.
- Ansatte gir et svært varierende inntrykk av hvor opptatt arbeidsgiver har vært av GDPR og de nye personvernreglene, noe som kan tyde på store variasjoner mellom virksomheter når det gjelder arbeidsgivers oppmerksomhet om GDPR. Det er også en betydelig andel som svarer «ikke sikker» på dette spørsmålet.
- 41 prosent svarer at ansatte har blitt informert om virksomhetens arbeid knyttet til GDPR og nye personvernregler, mens en nesten like stor andel (38 prosent) svarer at ansatte ikke har fått informasjon om dette. Nærmere en fjerdedel svarer «ikke sikker».
- Blant de som har fått nye tiltak på arbeidsplassen som følge av GDPR, er nye eller oppdaterte rutiner for personvern/personverninstruks mest vanlig.
- Bruk av arbeidsgivers IKT-verktøy på fritiden samt bruk av nye digitale verktøy i arbeidet kan øke ansattes sårbarhet når det gjelder personvern og arbeidsmiljøkonsekvenser.
- Én av tre svarer at de bruker en virksomhets-app eller nettside som arbeidsverktøy, og av disse svarer 21 prosent at kunden eller pasienten/pårørende har muligheter til å gi tilbakemelding på utført arbeid via denne appen eller nettsiden. 27 prosent svarer at de bruker arbeidsverktøy som er knyttet til en sky- eller chattetjeneste utenfor virksomheten.
- Halvparten svarer at de har mulighet til å bruke arbeidsgivers IKT-verktøy privat på fritiden. Menn har i langt større grad enn kvinner anledning til å bruke IKT-verktøyene privat.

7 Avslutning

Hensikten med denne rapporten har vært å kartlegge utbredelse av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet samt å vurdere hvilke konsekvenser slike systemer har for arbeidsmiljøet, og implikasjoner for ansattes personvern. Undersøkelsen er konsentrert om bruk og konsekvenser av digitale kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet, men inneholder også en del spørsmål om hvilke holdninger arbeidstakerne har til kontroll og overvåking både i arbeidslivet og i samfunnet for øvrig. Det har vært viktig å gjenta spørsmålene fra en tilsvarende undersøkelse i 2010 for å se om det har skjedd en utvikling både når det gjelder holdninger, utbredelse av ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer, konsekvenser for arbeidsmiljø og personvern og i hvilken grad bruken er formalisert i form av drøftinger og avtaler i virksomhetene. Som følge av den teknologiske utviklingen og endringer i regelverket i tiden mellom de to undersøkelsene har det imidlertid vært nødvendig å gjøre enkelte endringer i spørreskjemaet. Avslutningsvis samler vi trådene og vurderer status og utfordringer når det gjelder arbeidsgivers bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer rettet mot ansatte anno 2019. Vi sammenlikner med hva arbeidstakerne svarte i 2010, og diskuterer likheter og forskjeller i lys av utviklingen og trender som har preget feltet de seneste ti årene.

Holdningene har endret seg lite

Sikkerhet og personvern er tema som har fått stor oppmerksomhet i den offentlige debatten i tiden etter at vi gjennomførte den første undersøkelsen i 2010, og fram til i dag. Spørsmål om behovet for økt kontroll og sikkerhet som følge av økt terrorfare, risiko for at sensitive personopplysninger skal komme på avveie og bli misbrukt, bruk av data mining og analyse for strategisk kommunikasjon i valgkamper samt diskusjoner rundt EUs personvernforordning (GDPR) for bedre personopplysningsvern er noen eksempler på hendelser som har bidratt til å sette nødvendigheten av personvern høyt på dagsordenen. Med dette som bakteppe antok vi at vi også ville finne at holdningene til kontroll og overvåking og personvern hensyn har endret seg fra 2010 til 2019.

Det er imidlertid lite i våre undersøkelser som tyder på at holdningene til kontroll og overvåking på egen arbeidsplass eller i samfunnet for øvrig har endret seg vesentlig i løpet av de siste ti årene.

Vi har stilt spørsmål om holdninger til kameraovervåking på ulike steder i 2010 og i 2019 og finner at holdningene har endret seg lite dersom vi kun ser på hovedmønsteret: Arbeidstakere stiller seg mest positive til kameraovervåking i banker og postlokaler, samt ved offentlige transportmidler, og minst positive til kameraovervåking på egen arbeidsplass. Jo tettere kameraovervåkingen er på eget liv og personlige gjøremål, jo mindre positiv er man til det i 2010 så vel som i 2019. Selv om hovedmønsteret holder stand, må vi likevel understreke at det er en liten dreining i retning av at

folk er noe mindre positive til kameraovervåking på flere av de angitte stedene i 2019 enn i 2010.

Når det gjelder spørsmål om holdninger til arbeidsgivers bruk av overvåking rettet mot ansatte, nødvendigheten av slike tiltak og konsekvensene for ansattes trygghet på jobb, viser våre undersøkelser stabilitet når vi sammenlikner resultatene på det to måletidspunktene. Sett mot et bakteppe der nivået og omfanget av kontroll og overvåking i arbeidslivet antas å ha økt betydelig, og hvor den teknologiske utviklingen har vært en viktig drivkraft, er holdningene hos arbeidstakere omtrent de samme i 2019 som i 2010. Vi må likevel peke på at vi finner en liten dreining i retning av at arbeidstakere i mindre grad er enige i at det er et økende behov for kontroll og overvåking, både på arbeidsplassen og i samfunnet generelt, i dag sammenliknet med hva de svarte for ti år siden. Når det gjelder påstanden om at kontroll- og overvåkingstiltakene har ført til tryggere arbeidsplasser for de som jobber der, er andelen som svarer at de er uenige i påstanden, betydelig større i 2010 enn i 2019, og andelen som svarer at de er enige, er større i 2019 enn i 2010. Det kan tyde på at sikkerhetsaspektet ved kontroll- og overvåkingstiltak i arbeidslivet har fått større aksept blant de ansatte i dag enn tidligere. Det er også en påfallende større andel som svarer «ikke sikker» på flere av påstandene om kontroll og overvåking i 2019 enn i 2010.

Vi har også stilt spørsmål om holdninger til regelverket for kontroll og overvåking i arbeidslivet: om de bør bli strengere, om de er strenge nok som de er, eller om de bør bli mindre strenge. Hva angår regelverket, har det faktisk skjedd endringer med innføring av GDPR. Disse endringene reflekteres i liten grad i hvordan arbeidstakerne vurderer regelverket i 2010 og 2019. Hovedbildet er det samme, et overveiende flertall mener regelverket er bra slik det er i dag. Det var likevel en litt større andel som mente regelverket var bra slik det var i 2010, enn det er i 2019. På samme vis som for de øvrige holdningsspørsmålene er andelen som svarer «ikke sikker» her, litt større i 2019 enn i 2010.

Majoriteten har digitale systemer for kontroll og overvåking på jobben

Totalt svarer 59 prosent at de har minst ett av de totalt elleve systemene for kontroll og overvåking vi spurte om, og 36 prosent svarer at de har minst to av disse systemene. Det viser at digitale systemer for å kontrollere og overvåke ansatte er vanlig på norske arbeidsplasser. En kombinasjon av flere ulike systemer vil dessuten gi økte muligheter for å kontrollere og overvåke ansatte i arbeidet. Det er en utbredt oppfatning om at kontroll- og overvåkingstiltakene i arbeidslivet øker. Den teknologiske utviklingen som stadig gjør det enklere og billigere å samle inn opplysninger om ansatte i løpet av en arbeidsdag, antas å være en viktig drivkraft for denne utviklingen. Nye digitale arbeidsverktøy og andre måter å organisere arbeidet på bidrar også ofte til å øke arbeidsgivers behov og muligheter for kontroll og overvåking av ansatte. Til tross for denne utviklingen finner vi ingen forskjell når det gjelder omfanget av digitale kontroll- og overvåkingssystemer i 2010 og 2019. Andelen som svarer at de har minst ett av de digitale systemene det ble spurt om, er 58 prosent i 2010 og 59 prosent i 2019. På et overordnet nivå finner vi altså ingen endring i andelen arbeidstakere som svarer at de har et slikt system. Endringer i måten vi har formulert spørsmålet på, og endringer i hva de ulike systemene faktisk samler av informasjon om ansatte,

kan likevel gjøre at vi i 2019 måler et større omfang og potensial for kontroll og overvåking av den enkelte ansatte enn hva som var tilfellet i 2010. Vi finner at det har vært en økning i andelen som oppgir at de har elektronisk adgangskontroll som registrerer tidspunkt for passering, kameraovervåking, feltteknologier/flåtestyring når arbeidet skjer utenfor arbeidsgivers lokaler, biometriske verktøy for adgangskontroll, pålogging eller tidsregistrering samt elektronisk registrering av tidsbruk eller produktivitet. Samtidig har det vært en nedgang i andelen som oppgir at de har overvåking av telefonbruk og hvilke internettsider som besøkes, fra 2010 til 2019.

Hvor omfattende muligheter for kontroll og overvåking de aktuelle systemene har, varierer ganske mye, fra kontroll og registrering av tidspunkt ved passering til detaljert overvåking av hvor og hvordan arbeidet utføres i sanntid.

Ulike systemer har ulike arbeidsmiljøkonsekvenser

Et av hovedspørsmålene som stilles i denne rapporten, er hvilke konsekvenser ulike digitale kontroll- og overvåkingssystemer har for arbeidsmiljøet, samt hvilke implikasjoner de har for ansattes personvern. Vi har kartlagt ansattes erfaringer med totalt elleve ulike digitale systemer for kontroll og overvåking. Systemene er på mange måter forskjellige når det gjelder teknologi, formål og muligheter for kontroll og overvåking av ansatte på jobb. Spørsmålene i kapittel 4 om hvordan de ulike systemene påvirker ulike sider ved arbeidsmiljøet, viser et sammensatt bilde. Det er store variasjoner både mellom ulike systemer og i hvordan ansatte vurderer samme system. Selv om hovedbildet er at ansatte stort sett takler arbeidsgivers bruk av digitale kontroll- og overvåkingssystemer greit, viser undersøkelsen også at et ikke ubetydelig mindretall vurderer bruken som negativ for ulike sider av arbeidsmiljøet. For å få en bedre oversikt over arbeidsmiljøkonsekvenser av ulike kontroll- og overvåkingsteknologier har vi gruppert de elleve aktuelle systemene i fire hovedkategorier etter hva som kontrolleres eller overvåkes. De ulike systemene påvirker ulike sider av arbeidsmiljøet, og det er vanskelig å peke på noen systemer som mer belastende enn andre. Digitale systemer som kontrollerer adgang og registrerer tidspunkt for passering, peker seg imidlertid på mange måter ut ved at ansatte opplever disse som mindre belastende enn de andre systemene. Samtidig viser denne inndelingen i fire hovedgrupper et nokså klart bilde av at nye digitale kontroll- og overvåkingssystemer basert på direkte overvåking av ansattes kommunikasjon via e-post, internett, PC-/skjermbruk og interne chatkanaler oftere oppleves som en kilde til stress, og at arbeidsgiver får for stor kontroll med hvordan arbeidet utføres, sammenliknet med de øvrige systemene. Sikkerhetsaspektet er også tydelig i vurderingen av flere av disse systemene. Kameraovervåking oppfattes særlig som en trygghet i omgangen med eksterne, som kunder, klienter, brukere og elever. Men det er også en betydelig andel som opplever kameraovervåkingen som ubehagelig. I kategorien med systemer som er innrettet mot å kontrollere og overvåke arbeidet, har vi plassert teknologier som er nokså ulike, både når det gjelder innretning og overvåkingspotensial. Ansatte vurderer slike systemer til i varierende grad å påvirke arbeidsmiljøet negativt. Den store variasjonen i vurderingene innad i gruppene som har samme type system, illustrerer hvordan arbeidsgivers bruk av systemene og håndteringen av informasjonen fra disse kanskje er vel så viktig når det gjelder spørsmål om konsekvenser for arbeidsmiljø, enn systemet i seg selv. Et hovedfunn vi vil understreke, er likevel at digitale systemer som går tett inn på den enkelte med muligheter for direkte og detaljert kontroll og overvåking,

oppleves som mer ubehagelig av de ansatte enn mer tradisjonelle systemer basert på kontroll av passering, tidspunkt og produktivitet.

Det kan særlig være grunn til å være oppmerksom på negative konsekvenser av kontrollsystemer basert på biometriske data. Vår undersøkelse viser en dobling i andelen som svarer at de har systemer basert på biometriske data fra 4 prosent 2010 til 8 prosent i 2019. Teknologier basert på ansiktsgjenkjenning blir stadig mer vanlig på flere samfunnsområder, og brukes i alt fra betalingsterminaler, grensekontroll, målrettet reklame til emosjonell overvåking (Datatilsynet og Teknologirådet 2018). Hva angår arbeidslivet viser denne undersøkelse at en relativt stor andel peker på negative arbeidsmiljøkonsekvenser av systemer basert på biometriske data.

Drøfting og informasjon

Regelverket knyttet til bruk av kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet stiller krav om at arbeidsgiver skal drøfte innføring og bruk av slike systemer med representanter for de ansatte. Det er også krav om at ansatte informeres om formålet med systemet og om hva opplysningene fra disse systemene brukes til. Vi har vært opptatt av i hvilken grad kontroll- og overvåkingssystemene i arbeidslivet formaliseres, og i hvilken grad ansattes representanter involveres i dette.

Undersøkelsen viser at en stor andel svarer at det aktuelle systemet ble innført på arbeidsplassen for lang tid tilbake (mer enn fem år), eller at de ikke er sikre på når systemet ble innført. Samtidig ser vi at systemer som bygger på nye former for digital kontroll- og overvåkingsteknologi, som overvåking av interne chatkanaler, biometriske verktøy og feltteknologier, i mange tilfeller har blitt innført i løpet av de siste to årene.

Det er svært mange i vår undersøkelse som ikke vet om bruken av systemet har blitt drøftet med representanter for de ansatte, totalt svarer nærmere halvparten at de ikke er sikre på dette. Det er særlig blant de som har overvåking av ulike kommunikasjonsverktøy, som svarer at de ikke vet om dette har blitt drøftet med ansatte. I de tilfellene hvor det er snakk om mer tradisjonelle kontroll- og overvåkingssystemer, som elektronisk registrering av tidsbruk/produktivitet og elektronisk registrering av tidspunkt for passering, er andelen som svarer bekreftende på at tillitsvalgte har deltatt i drøftinger om bruken av systemet, stor. Den er også stor blant de som bruker en form for feltteknologi når arbeidet skjer utenfor arbeidsgivers lokaler. Den høye andelen som svarer at bruken av disse systemene har blitt drøftet med tillitsvalgte, kan skyldes at disse systemene er utbredt i bransjer hvor partsbasert samarbeid er godt etablert på lokalt nivå, som offentlig sektor, industrien, finans og forsikring med flere (se vedleggstabell 1). Respondenter som selv er tillitsvalgte og/eller verneombud på arbeidsplassen, svarer oftere enn øvrige ansatte at systemet har blitt drøftet. Flere av disse vil sannsynligvis selv ha deltatt i drøftingene. Samtidig ser vi at det blant tillitsvalgte/verneombud er en langt høyere andel som svarer at mer tradisjonelle systemer basert på adgangskontroll, kontroll av arbeidet samt kameraovervåking er blitt drøftet, enn nyere systemer basert på kontroll og overvåking av kommunikasjon, som telefon, e-post, internett, PC-/skjermbruk og chat. Svar på spørsmålet om ansatte har blitt informert om formålet med systemet, og om hva informasjonen brukes til, følger det samme hovedmønsteret; de som har systemer for overvåking av kommunikasjon, har i mindre grad fått informasjon om formål og om hva informasjonen brukes til, enn de øvrige. Unntaket her er de som har overvåking av telefonsamtaler, her svarer åtte av ti at de har fått informasjon om formål og hva

informasjonen brukes til. Det kan tyde på at virksomheter som overvåker ansattes telefonsamtaler, har etablert rutiner for informasjon rundt dette.

Når det gjelder spørsmål om formalisering av bruken av digitale kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet, kan det være grunn til å rette ekstra oppmerksomhet mot innføringen av nye digitale systemer for overvåking av ansattes kommunikasjon i de deler av arbeidslivet hvor det lokale partssamarbeidet tradisjonelt står svakt. Med et svakt utviklet lokalt partssamarbeid kan det også være vanskelig å oppfylle regelverkskravene om at representanter for de ansatte skal delta i utforming og bruk av kontrolltiltak i virksomheten. Denne undersøkelsen viser at det er mange virksomheter som fortsatt har mye å gå på når det gjelder medvirkning fra ansattes representanter ved innføring av ulike systemer samt å informere ansatte om hva informasjonen fra disse systemene brukes til.

Utfordres tilliten?

Et helt sentralt spørsmål knyttet til kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet gjelder hvordan dette påvirker tilliten i relasjonen mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Regelverket og ulike institusjonelle ordninger skal sørge for kjøreregler på området og at disse følges. Innføringen av GDPR sommeren 2018 ga mye oppmerksomhet rundt personvern og en innstramning i regelverket for bruk og oppbevaring av personopplysninger både i og utenfor arbeidslivet. Virksomhetene hvor våre respondenter er ansatt, synes i varierende grad å ha jobbet aktivt med nye tiltak som følge av GDPR. Regelverket på området kan virke uoversiktlig. En overveiende andel svarer at de har begrenset kunnskap om regelverket, men mener samtidig at regelverket er bra slik det er i dag. Ansatte blir i stor grad avhengige av hvordan arbeidsgiver forstår og praktiserer regelverket lokalt på arbeidsplassen. På spørsmålet om i hvilken grad ansatte stoler på at arbeidsgiver følger gjeldende regler for behandling av personopplysninger i arbeidsforholdet, finner vi at en betydelig mindre andel svarer at de stoler på dette i 2019 enn i 2010. Tilliten til at arbeidsgiver etterlever regelverket på dette området, har med andre ord blitt vesentlig svekket i løpet av de siste ti årene. Likevel er det svært få som svarer at de har opplevd at arbeidsgiver har misbrukt informasjon om ansatte fra ulike kontroll- og overvåkingssystemer. Det faktum at arbeidsgiverne i liten grad synes å utnytte informasjon fra slike systemer, er viktig for tillitsforholdet.

Det er vanskelig å gi et konkret svar på spørsmålet om hvorvidt nye digitale kontroll- og overvåkingssystemer i arbeidslivet bidrar til økt press på tillitsforholdet mellom ansatte og arbeidsgiver. Men vi vil peke på at ansatte med systemer som kontrollerer kommunikasjon (e-post, internett, telefon, chat m.m.), i langt større grad enn de øvrige svarer at dette virker negativt på tillitsforholdet mellom ansatte og ledelsen, mellom kolleger og mellom ansatte og eksterne som kunder, brukere, pasienter med flere. Systemer som muliggjør økt kontroll og overvåking av ansatte, kan også komme i en annen forpakning og introduseres som nye digitale arbeidsverktøy. Det finnes flere eksempler på nye digitale arbeidsverktøy som kan bidra til å gjøre arbeidet mer effektivt og gi høyere produktivitet, men som også kan ha noen implikasjoner på arbeidsmiljø og ansattes personvern som det er viktig å være oppmerksom på. Som eksempler på slike nye digitale arbeidsverktøy har vi undersøkt omfanget av en virksomhets-app eller nettside for å finne fram, få nye oppdrag, hente informasjon om kunden/pasienten og liknende samt bruk av arbeidsverktøy som er knyttet til en sky-

eller chattetjeneste utenfor virksomheten. I eventuelle senere kartleggingsundersøkelser av bruk av ulike kontroll- og overvåkingstiltak bør det vurderes om listen over tiltak også skal inkludere nye digitale arbeidsverktøy som ikke nødvendigvis har kontroll- og overvåking som formål, men som i praksis kan ha mange av de samme arbeidsmiljø- og personvernutfordringene som de mer tradisjonelle kontrolltiltakene i arbeidslivet.

Referanser

- Borchgrevink, M. (2011). *Om avgrensning av arbeidsgivers styringsrett på grunn av arbeidstakers personvern – en gjennomgang av norsk rettspraksis*. CompLex 5/2011.
- Bråten, M. (2016). *Digital kontroll og overvåking av arbeid*. *Omfang og praksis*. Oslo: Fafo-rapport 2016:5.
- 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.
- Datatilsynet (2014). *Personvernundersøkelsen. Samlerapport fra personvernundersøkelsen 2013/2014*. Oslo: Datatilsynet.
- Datatilsynet og Teknologirådet (2018). *Personvern 2018. Tillit og følelser*. Oslo: Teknologirådet.
- European Parliamentary Technology Assessment (EPTA) (2016). *The Future of Labour in the Digital Era. Ubiquitous Computing, Virtual Platforms, and Real-time Production*. Vienna.
- Hood, C. (2011). *The Blame Game: Spin, Bureaucracy and Self-Preservation in Government*. Princeton: Princeton University Press.
- 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)*.
- Paulsen, R. (2014). *Empty Labor. Idleness and Workplace Resistance*. UK: Cambridge University Press.
- Power, M. (2007). *Organized Uncertainty: Designing a World of Risk Management*. Oxford: Oxford University Press.
- Ravlum, I-A. (2005). *Setter vår lit til Storebror... og alle småbrødre med?* Oslo: TØI rapport 789/2005.
- Rosengren, C. & Ottosson, M. (2016). Employee Monitoring in a Digital Context. I J. Daniels et al. (red.), *Digital Sociologies* (s. 181–194). Polity Press.
- Schaefer, S., Andersson, E. B. & Hansson, K. (red.) (2018). *Working and Organizing in the Digital Age*. The Pufendorf Institute for Advanced Studies Lund University, Sweden.
- Scott, R. W. & Davis, G. F. (2007). *Organizations and Organizing. Rational, Natural and Open Systems Perspectives*. Upper Saddle River: Pearsons Education.
- Thompson, P. (2003). Fantasy Island: a Labour Process critique of the “age of surveillance”. *Surveillance & Society*, 1(2), 138–151.
- Torvatn, H., Kløve, B. & Landmark, A. D. (2017). *Ansattes syn på digitalisering. En nasjonal kartlegging av digitale forhold som skaper stress og opplevd produktivitet*. Trondheim: SINTEF 2017:681.
- Tranvik, T. (2013). *Det gjennomsiktede arbeidslivet. Erfaringer med feltteknologi i utvalgte yrker*. CompLex 2/2013.
- Tranvik, T. & Bråten, M. (2015). Den gjennomsiktede virksomheten. Konsekvenser av elektronisk styring og kontroll i arbeidslivet. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56(4), 419–448.
- Zuboff, S. (1988). *In the Age of the Smart Machine. The Future of Work and Power*. Oxford: Heinemann.

Vedlegg

Vedleggstabell 1a. Andel som svarer at de har det aktuelle digitale kontroll- og overvåkingssystemet per bransje. Flere svar mulig. Prosent.

	Jorbruk/ skogbruk/ fiske	Industri	Olje og gass	Elektrisitet/ vann/avløp/ renovasjon	Bygg og anlegg	Vare- handel	Overnattings- og serverings- virksomhet	Transport/ lager/ post	Sjøfart og luftfart	Finans og forsikring
Overvåking av telefonsamtaler	2	3	6	7	5	5	4	16	14	23
Overvåking av telefonbruk/annen kommunikasjonsteknologi	12	10	10	15	11	8	4	17	12	21
Overvåking av e-post	8	8	16	13	8	6	11	9	12	17
Overvåking av internettbruk	14	18	26	15	10	12	15	14	18	23
Overvåking av PC-/skjermbruk	2	7	7	5	6	6	8	6	9	10
Elektronisk registrering av passering	12	57	49	47	36	35	29	54	42	54
Kameraovervåking	10	16	23	11	9	32	24	33	32	14
Feltteknologier	18	11	12	34	33	8	7	43	18	6
Biometriske verktøy	8	9	15	9	9	8	8	10	10	9
Elektronisk reg av tidsbruk/produktivitet	12	31	13	30	28	24	22	40	20	37
Overvåking av interne chattekanaler	4	10	10	9	8	8	9	6	10	14
Andel som har minst ett av disse systemene	41	74	70	71	65	64	57	82	77	75
Total (N)	51	459	130	107	280	558	123	330	115	180

Vedleggstabell 1a (forts.). Andel som svarer at de har det aktuelle digitale kontroll- og overvåkingssystemet per bransje. Flere svar mulig. Prosent

	Informasjon og kommunikasjon	Kultur/underholdning/sport	Vakt og renhold	Administrasjon/ forsvar/ politi/ skatt/ trygd (offentlig)	Undervisning	Faglig og vitenskapelig tjenesteyting	Helse- og sosialtjenester	Personlig tjenesteyting	Organisasjoner, frivillig mm	Eiendom
Overvåking av telefonsamtaler	12	3	12	10	2	5	6	8	2	0
Overvåking av telefonbruk/ annen kommunikasjonsteknologi	10	4	12	11	4	7	8	4	0	0
Overvåking av e-post	10	3	6	11	5	8	7	1	0	0
Overvåking av internettbruk	16	9	18	18	8	12	19	6	6	7
Overvåking av PC-/skjermbruk	6	3	8	10	4	2	11	3	0	0
Elektronisk registrering av passering	43	32	42	54	18	39	27	21	22	7
Kameraovervåking	9	15	27	10	6	5	8	14	2	7
Feltteknologier	10	4	23	12	4	8	10	8	0	7
Biometriske verktøy	8	3	12	5	5	4	7	7	2	7
Elektronisk reg av tidsbruk/ produktivitet	30	20	22	37	8	29	18	21	7	0
Overvåking av interne chattekanaler	10	5	12	9	3	6	8	4	0	0
Andel som har minst ett av disse systemene	68	54	59	70	31	60	50	44	30	20
Total	364	151	78	686	737	262	1120	73	54	15

Kontroll og overvåking i arbeidslivet 2019

I denne rapporten presenterer vi resultatene fra en spørreundersøkelse blant arbeidstakere om digitale kontroll- og overvåkingssystemer på jobben i 2019, og sammenlikner svarene med en tilsvarende undersøkelse i 2010. Nær 60 prosent svarer at de har ett eller flere digitale systemer for kontroll og overvåking på jobben. Systemer som går tett inn på den enkelte, med mulighet for direkte og detaljert kontroll og overvåking i arbeidet, oppleves som mer belastende enn tradisjonelle systemer basert på kontroll av passering, tidspunkt og produktivitet. Kravene om ansattes medvirkning samt informasjon om formål og hva informasjonen fra disse systemene brukes til, blir i varierende grad fulgt opp av arbeidsgiverne. Holdningene til kontroll og overvåking på egen arbeidsplass eller i samfunnet for øvrig har endret seg lite blant arbeidstakere fra 2010 til 2019.



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

Fafo-rapport 2019:21
ISBN 978-82-324-0516-9
ISSN 2387-6859
Bestillingsnr. 20718