



Mona Bråten, Rolf K. Andersen,
Tord Flatland og Tommy Tranvik

Digitalisering, personvern og tillitsvalgtes medvirkning

Fafo-rapport
2023:12

Mona Bråten, Rolf K. Andersen, Tord Flatland og Tommy Tranvik

Digitalisering, personvern og tillitsvalgtes medvirkning

Fafo-rapport 2023:12

Fafo-rapport 2023:12

© Fafo 2023

ISBN 978-82-324-0683-8

ISSN 2387-6859

Innhold

Forord	4
Sammendrag	5
Innledning	7
1.1 Problemstillinger.....	8
1.2 Digital overvåking og kontroll i arbeidslivet	8
1.3 Regelverk	10
1.4 Rapportens innhold	17
2 Data og metode	19
2.1 Spørreundersøkelse blant norsk virksomheter	19
2.2 Spørreundersøkelse blant tillitsvalgte i LO	21
2.3 Kvalitative intervjuer med tillitsvalgte og verneombud	21
2.4 Kartlegging av digitale spesialsystemer.....	22
3 Kontrollfunksjonalitet og sjefsvare	23
3.1 Datafangst	23
3.2 Innebygd kontrollfunksjonalitet.....	26
3.3 Spesialprodukter.....	28
3.4 Oppsummering	32
4 Digitalisering og ny teknologi	33
4.1 Innføring av nye digitale teknologier og løsninger	33
4.2 Tillitsvalgtes erfaringer	35
4.3 Oppsummering	37
5 Involvering og medvirkning fra tillitsvalgte	38
5.1 Involvering i beslutninger	38
5.2 Involvering i implementering	40
5.3 Skepsis og motstand.....	43
5.4 Oppsummering	47
6 Personvern under press?	48
6.1 Brukes de digitale teknologiene til å følge med på ansatte?.....	48
6.2 Tiltak for å ivareta ansattes personvern	54
6.3 Misbruk av opplysninger.....	58
6.4 Tilstrekkelig kompetanse om personvern?.....	59
6.5 Redusert handlingsrom og lite autonomi	61
6.6 Oppsummering	62
7 Tillitsvalgtes erfaringer fra nedstengningen under pandemien	63
7.1 Bruk av digitale arbeidsverktøy	64
7.2 Bruk av digitale kommunikasjonsverktøy i framtiden	67
7.3 Oppsummering	68
8 Avslutning	70
8.1 Digitalisering skaper nye former for overvåking og kontroll.....	70
8.2 utfordringer for tillitsvalgtes medvirkning	71
8.3 Konsekvenser for personvern	74
8.4 Innebygget kontrollfunksjonalitet gir nye utfordringer.....	75
Referanser	77
Vedlegg	80

Forord

Denne rapporten drøfter spørsmål knyttet til digitalisering og ansattes personvern, og i hvilken grad tillitsvalgte involveres når virksomhetene innfører ny digital teknologi som kan bidra til økt kontroll og overvåking av ansatte.

Rapporten er en del av prosjektet «Makt og menneskeverd i det digitale arbeidslivet» som gjennomføres i samarbeid mellom Fafo og Senter for rettsinformatikk (SERI) ved Institutt for privatrett, Universitetet i Oslo. Hovedprosjektet ledes av professor Dag Wiese Schartum ved SERI. Mona Bråten har ledet Fafos del av arbeidet, og hatt ansvaret for denne rapporten. Forskergruppen fra Fafo har i tillegg bestått av Rolf K. Andersen og Tord Flatland. Forskerne har samarbeidet om de ulike delene av prosjektet. Tommy Tranvik fra SERI har skrevet kapittel 3 om kontrollfunksjonalitet og sjefsvare, og har også gitt viktige innspill til de øvrige kapitlene som er skrevet av forskerne ved Fafo.

Rapporten bygger på informantintervjuer og svar fra spørreundersøkelser. Vi ønsker å rette en stor takk til alle tillitsvalgte og verneombud som sa ja til å bli intervjuet av oss, og til alle tillitsvalgte som har besvart spørsmålene i LOs tillitvalgtpanel. Vi vil også takke alle virksomhetsledere i privat og offentlig sektor som svarte på telefonundersøkelsen da Norstat ringte. Uten deres vilje til å svare og dele erfaringer og synspunkter, ville det ikke blitt noen rapport.

Det har vært opprettet en referansegruppe som har fulgt prosjektet underveis. Fra LO har Øyvind Rongevær, Erik Hamremo, Jens Knapstad og Silje Torseth deltatt. Fra forbundene har Brede Edvardsen (Norsk Arbeidsmandsforbund), Kai Christoffersen (EL & IT forbundet), Håkon Aasen Bjerkeli (Industri Energi), Leif Helland og Torstein Brechan (NTL), Ole Einar Adamsrød (Fellesforbundet) og Christian Danielsen (Fagforbundet) deltatt. I tillegg har Dag Wiese Schartum, Renate Iren Johannessen Heggelund og Johann Mulder fra Institutt for privatrett ved Universitetet i Oslo deltatt i referansegruppen for denne rapporten. Takk til referansegruppen for godt samarbeid underveis i prosjektet, og for verdifulle innspill til arbeidet med rapporten.

Ved Fafo har Kristin Alsos vært kvalitetssikrer, og takkes for grundig gjennomlesning og gode kommentarer. Informasjonsavdelingen ved Fafo har ferdigstilt rapporten for publisering og takkes for flott innsats.

Mange har bidratt underveis. Alle funn og konklusjoner som trekkes står for forfatterens regning, det gjør også eventuelle feil og mangler ved rapporten.

Oslo, mars 2023

Mona Bråten, prosjektleder Fafo

Sammendrag

Denne rapporten drøfter spørsmål knyttet til digitalisering og ansattes personvern, og i hvilken grad tillitsvalgte involveres når virksomhetene innfører ny digital teknologi som kan bidra til økt kontroll og overvåking av ansatte. Spørsmålene er sett i lys av regelverket på området, med vekt på reglene om tillitsvalgtes medvirkning i arbeidsmiljøloven og hovedavtalene. Det blir ikke gjort noen rettslige vurderinger i denne rapporten.

Rapporten bygger på flere datakilder, både kvantitative og kvalitative: 13 kvalitative intervjuer med tillitsvalgte og verneombud i ulike LO-forbund. Spørreundersøkelse blant 1182 virksomheter i privat og offentlig sektor. Spørsmål til LOs tillitsvalgtpanel våren 2021 og høsten 2021. Deskstudie, hvor funksjonaliteten i åtte utvalgte spesialsystemer ble kartlagt. Hovedfunnene i rapporten kan sammenfattes slik:

Det er stort digitaliseringstrykk i norsk arbeidsliv, hele ni av ti i vår undersøkelse oppgir at virksomheten har tatt i bruk nye digitale løsninger eller teknologier siste 3 år.

Topp tre blant utvalgte områder for digitalisering har vært: interne kommunikasjonssystemer (81 prosent), eksterne kommunikasjonssystemer til kunder eller brukere (69 prosent) og opplæring av ansatte (65 prosent).

Blant de virksomhetene som har ordninger med verneombud eller tillitsvalgte, svarer 36 prosent at verneombud var involvert i beslutningsfasen ved anskaffelse av ny digital teknologi, mens 34 prosent svarer at tillitsvalgte var involvert. De virksomhetene som har involvert tillitsvalgte eller verneombudene i beslutningen har også ofte involvert dem i implementeringen

Samtidig svarer nærmere halvparten av virksomhetene at de verken har involvert tillitsvalgte eller verneombud i prosessen. På dette området synes det å være et betydelig deltakelsesgap mellom hva lov- og avtaleverket sier skal være praksis for partsamarbeid ved innføring av ny teknologi, og hva virksomhetene svarer at de faktisk har gjort)

Både virksomhetsundersøkelsen, LOs tillitsvalgtpanel og de kvalitative intervjuene viser at tillitsvalgte eller verneombud i liten grad gir uttrykk for skepsis eller motstand mot digitale løsninger eller teknologier på grunn av overvåkingmulighetene

Arbeidsgiverne svarer at teknologien i mange tilfeller brukes til å kontrollere ansatte på en eller annen måte; 30 prosent bruker teknologien til å følge med på når de ansatte logger seg på og av systemet, 24 prosent følger med på ansattes tidsbruk og produktivitet, 18 prosent hvordan de ansatte utfører arbeidsoppgavene, 8 prosent følger med på ansattes bevegelser og hvor de oppholder seg, mens 4 prosent følger med på ansattes private aktiviteter eller privat bruk av arbeidsgivers utstyr

I det kvalitative materialet har vi flere eksempler på hvordan denne kontrollen skjer i praksis. Flere var knyttet til direkte og detaljert kontroll av ansatte gjennom tids-

og oppgavestyring ved bruk av telefoni- og kommunikasjonssystemer, i både privat og offentlig sektor

Det er bred enighet blant virksomhetslederne i vårt materiale om at det er viktig å ta hensyn til ansattes personvern ved innføring av nye digitale løsninger og teknologier. Men bare 58 prosent har informert ansatte om hvilke opplysninger som samles inn, og 46 prosent har drøftet konsekvenser for personvern med verneombud eller tillitsvalgte

Virksomheter som har tillitsvalgte, verneombud og personvernombud, har oftere gjort personverntiltak ved innføring av nye digitale teknologier enn virksomheter som ikke har disse ressursene

Digitalisering skaper nye former for overvåking og kontroll i arbeidslivet. Det kan handle om programvare og dataenheter som anvendes for helt andre formål enn kontroll, men som likevel vet hva de ansatte gjør med innebygget kontrollfunksjonalitet og kan stille denne informasjonen til virksomhetens rådighet. Dette er ofte er standard i vanlig brukte systemløsninger, som for eksempel Microsoft Teams

I tillegg kan det dreie seg om programvare som er spesialutviklet for å samle inn, analysere og tilgjengeliggjøre data om den enkelte ansatte (sjefsvare). Det stilles nye krav til kompetanse, både hos ansatte, tillitsvalgte og arbeidsgivere når det gjelder å håndtere kontroll og overvåkingmulighetene som digitale systemer kan innebære

Sjefsvare kan peke fram mot nye former for overvåking og kontroll som kan bli vanligere også i Norge. Vi kan ikke se bort ifra at pandemien har bidratt til økt bruk av sjefsvare i norsk arbeidsliv. Slik programvare er i dag både billig og lett å få tak i, men ikke nødvendigvis lovlig å bruke i Norge. Overvåkingen blir usynlig og dermed vanskeligere, for ikke å si umulig å unngå eller beskytte seg mot, sammenliknet med andre mer tradisjonelle kontroll og overvåkingverktøy

Innledning

Denne rapporten drøfter spørsmål knyttet til digitalisering og ansattes personvern, og i hvilken grad tillitsvalgte involveres når virksomhetene innfører ny digital teknologi som kan bidra til økt kontroll og overvåking av ansatte.

I takt med økt bruk av digitale teknologier som påvirker både arbeidsprosess og arbeidsorganisering i store deler av arbeidslivet, har det det også vært en økende bekymring for ansattes personvern (Eurofond, 2020a). Nye digitale systemer gir nye muligheter for kontinuerlig overvåking og detaljert innsamling av opplysninger om arbeidsprosesser og arbeidsprestasjoner, og kan i mange tilfeller være mer inngripende med tanke på personvern, enn mer tradisjonelle kontrolltiltak basert på punktvis målinger. Ny digital teknologi kan ofte muliggjøre overvåking av ansatte uten at dette nødvendigvis var den egentlige hensikten med å anskaffe teknologien. I en spørreundersøkelse i 2019 var halvparten av norske arbeidstakere enig i at teknologisk utvikling er en driver for økt overvåking av ansatte (Bråten, 2019). EUs overvåkingsorgan på arbeidsmiljø (EU-OSHA), peker på digitalisering som et framvoksende arbeidsmiljøproblem. Økt arbeidsintensitet og tidspress er blant de viktigste risikofaktorene ved bruk av digitale teknologier som overvåker ansattes arbeidsprestasjoner (EU-OSHA 2019, s 28). Kontroll- og overvåkingstiltak omfatter mange forskjellige teknologiske løsninger og verktøy, og digitaliseringen bidrar til at informasjon produseres og samles inn i et langt større omfang enn tidligere. Kombinasjonen av flere ulike teknologiske verktøy på arbeidsplassen, kan gjøre at det samlede kontroll- og overvåkingstrykket blir svært stort, og at summen av informasjon fra de ulike kontrolltiltakene vil kunne gi et svært detaljert bilde av hver enkelt ansatt (Ysàs, 2022).

Grensene for hva som er kontrolltiltak og overvåking på arbeidsplassen, og hva som er tiltak for organisasjonsutvikling, kan i praksis være uklare. IKT-basert fjernarbeid innebærer at arbeidstaker utfører arbeidet ved bruk av digitale teknologier og nettverk utenfor arbeidsgivers lokaler og uten fast arbeidsplass. Denne arbeidsorganiseringen begynte å bli ganske vanlig i enkelte bransjer også før koronapandemien (Eurofond, 2020b). I pandemien ble digitale arbeids- og kommunikasjonsverktøy tatt i bruk raskt og i et stort omfang, også der hvor hjemmekontor ikke hadde vært vanlig. Disse digitale verktøyene ga ikke bare ansatte muligheter til å jobbe hjemmefra, men har også åpnet for nye muligheter å overvåke ansatte på (Eurofound, 2020 a; b). Europeiske datatilsynsmyndigheter og sentrale arbeidstakerorganisasjoner som ILO, ETUC og UNI Europa, ser med bekymring på denne utviklingen og etterlyser større vekt på diskusjoner om konsekvenser og behov for regelverksendringer for å sikre at ansattes personverninteresser og medvirkning blir ivaretatt (Eurofound, 2020a, Ysàs, 2022).

Samtidig er norsk arbeidsliv kjennetegnet av lange tradisjoner for kollektive ordninger og partssamarbeid på virksomhetsnivå. Dette er viktige demokratiske prinsipper og et av grunnelementene i de nordiske arbeidslivsmoellene (Trygstad et al., 2021). Det norske lov- og avtaleverket gir tillitsvalgte og verneombud rett til medvirkning ved innføring og bruk av ny teknologi og kontrolltiltak på arbeidsplassene. Regler om dette finnes både i arbeidsmiljøloven og i hovedavtalene mellom arbeidslivets hovedorganisasjoner. Hvilken betydning tillitsvalgtes medvirkning har når

virksomhetene innfører nye digitale teknologier som kan brukes til økt kontroll og overvåking av ansatte, har i liten grad har vært undersøkt tidligere. I denne rapporten prøver vi å tette dette kunnskapshullet.

1.1 Problemstillinger

Vi ser nærmere på hvilke digitale teknologier som brukes i arbeidet, og er opptatt av både nye og oppgraderte digitale løsninger eller teknologier. Videre er vi opptatt av hvordan tillitsvalgte har deltatt i prosessen med å innføre dem. Vi er spesielt opptatt av mulighetene for kontroll og overvåking som digitale løsninger og teknologier gir. Med bakgrunn i dette drøfter vi følgende spørsmål:

- 1 Hvordan kan digital teknologi skape nye former for overvåking og kontroll i arbeidslivet? Og på hvilke områder har norske virksomheter tatt i bruk nye eller oppgradert eksisterende, digitale løsninger eller teknologier som kan gi økt overvåking og kontroll?
- 2 I hvilken grad har tillitsvalgte medvirket ved innføring av digitale løsninger eller teknologier som kan gi økt kontroll og overvåking av ansatte?
- 3 I hvilken grad og på hvilke måter blir hensynet til ansattes personvern vurdert og ivaretatt ved bruk av disse nye digitale løsningene eller teknologiene?

I tillegg spør vi hvordan tillitsvalgte ble involvert da virksomhetene tok i bruk nye digitale arbeids- og kommunikasjonsverktøy og ansatte ble beordret til å jobbe hjemmefra under koronapandemien 2020/21:

- 4 I hvilken grad ble tillitsvalgte involvert da virksomhetene tok i bruk nye digitale arbeids- og kommunikasjonsverktøy under koronapandemien?
- 5 I hvilken grad ble hensynet til ansattes personvern ivaretatt i en ekstrem situasjon som pandemien var, for mange arbeidstakere og virksomheter?

Denne rapporten er en del av prosjektet «Makt og menneskeverd i det digitale arbeidslivet», som gjennomføres i samarbeid mellom Fafo og Senter for rettsinformatikk (SERI) ved Universitetet i Oslo. Svar på spørsmålene 1-5 er basert på empiriske undersøkelser som beskriver faktiske forhold i norsk digitalt arbeidsliv. Mange av disse forholdene er rettslig regulert. I senere deler av prosjektet vil det bli gjort en rekke rettslige analyser av spørsmål om kontroll og overvåking av ansatte. Senter for rettsinformatikk er ansvarlig for de rettslige delene av prosjektet.

1.2 Digital overvåking og kontroll i arbeidslivet

Det finnes ingen definisjon i arbeidsmiljøloven av 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), s. 147)

På arbeidslivsområdet er det «kontrolltiltak» som brukes både i arbeidsmiljøloven og i hovedavtalene, og ifølge lovforarbeidene settes det ikke noen tydelige grenser for hva som omfattes av dette begrepet. Både i lovforarbeidene og i hovedavtalene vises

det til at kontrolltiltak kan ha sitt grunnlag i teknologiske, økonomiske, sikkerhets- og helsemessige omstendigheter, samt andre sosiale og organisatoriske forhold i bedriften. Grensene mellom hva som er kontrolltiltak, og hva som er tiltak for organisasjonsutvikling, kan være uklare. Innføring av digitale teknologier og systemer representerer i mange tilfeller noe annet enn det vi forbinder med tradisjonelle kontrolltiltak i arbeidslivet, som for eksempel adgangskontroll, timeregistrering (stempeling inn og ut), kameraovervåking, hemmelig kunde, garderobe- eller veskekontroll og rustesting. I kapittel 3 skisserer vi hvordan digital teknologi kan skape nye former for overvåking og kontroll som er grunnleggende forskjellig fra det vi forbinder med tradisjonelle kontrolltiltak i arbeidslivet. Flere av de vi betegner som tradisjonelle kontrolltiltak drøftes også i denne rapporten, men da i sine digitaliserte former. Det inkluderer for eksempel kameraovervåking og elektronisk tilgangskontroll til bygninger, IT-utstyr og kjøretøy. Men også nyere overvåkings- og kontrollformer behandles, det vil si tiltak som ikke kunne være gjennomført uten digital teknologi. Det gjelder blant annet systemer for lokasjonssporing (flåtestyring, elektronisk kjørebok) og arbeidsverktøy som både styrer kommunikasjon og arbeidsflyt i tillegg til å logge de aktiviteter som medarbeiderne utfører (se spesielt kapittel 4 og 6).

Listen med eksempler på digitale teknologier som kan gi økt kontroll og overvåking av ansatte kan gjøres lang. Kontroll- og overvåkingstiltak kan også defineres med utgangspunkt i hvordan informasjon samles inn og brukes:

«... all innsamling og behandling av informasjon, uavhengig av om det er personopplysninger eller ikke, i den hensikt å påvirke eller styre den/det som det innhentes data om.» [vår oversettelse] (Lyon, 2001, s. 2)

Basert på dette sitatet vil alle former for overvåking og kontroll ha tre viktige kjennetegn:

- 1 Målrettet innsamling av data om den eller de som er gjenstand for datainnsamling, for eksempel ansatte i offentlige eller private virksomheter.
- 2 Analyse av innsamlede data for å avdekke viktige trekk eller forhold ved de arbeidstakerne som det registreres data om.
- 3 Bruk av analyseresultatene for å påvirke atferden til de arbeidstakerne som det registreres data om. (Ball, 2021)

Graden av registrering og analyse av data om arbeidstakere kan variere avhengig av måten dette skjer på. Et hovedskille går mellom overvåking og kontroll (se Tranvik, 2013, s. 20-21). Med overvåking menes all innsamling og behandling av opplysninger om ansatte som skjer på en systematisk, rutinemessig og fokusert måte. Kontroll forstås som enkeltstående og tidsavgrensede episoder hvor data om ansatte gjøres tilgjengelig for og granskes av arbeidsgiver. Det betyr at dersom digitale systemer kontinuerlig logger data om hvordan de ansatte anvender systemene, så er det overvåking. Dersom dataloggene kun er tilgjengelige for arbeidsgiver ved konkrete mistanker om alvorlige brudd på arbeidsavtalen, illojalitet, rutineavvik eller liknende, vil dette være å forstå som kontroll.

Når vi i senere kapitler omtaler ulike digitale teknologier og bruken av disse på virksomhetsnivå, gjør vi ikke noe skarpt skille mellom kontroll og overvåking, til det har vi for lite informasjon både om funksjonaliteten i de aktuelle teknologiene og hvordan informasjon genereres og brukes.

1.3 Regelverk

Problemstillingene i denne rapporten dreier seg først og fremst om prosessene knyttet til innføring og bruk av digitale teknologier som brukes i arbeidet og tillitsvalgtes medvirkning i disse prosessene. Vi er spesielt opptatt av hvordan digital teknologi kan skape nye former for overvåking og kontroll av ansatte, og hvordan dette bidrar til å legge et press på ansattes personvern. På dette området finnes det reguleringer i både lov- og avtaleverk, og regelverket er komplisert. Her gir vi en kort presentasjon av de delene av regelverket (lov og hovedavtale) som vi vurderer som mest relevant for rapportens problemstillinger. Vi understreker at det ikke gjøres noen rettslige vurderinger i denne rapporten. Presentasjonen av noen utvalgte deler av regelverket er kun ment å gi et bakteppe for problemstillingene og de empiriske undersøkelsene, med vekt på tillitsvalgtes rolle.

Aller først gis en kort presentasjon av personvernbegrepet, som er helt sentralt i denne rapporten.

Personvernbegrepet

Prinsippet om individets rett til en privat sfære er grunnleggende og forankret både i den europeiske menneskerettskonvensjonen (artikkel 8) og i den norske grunnloven (§ 102). Det vi i Norge kaller personvern omfatter to begreper som henger nært sammen, og som på engelsk har to ulike betegnelser. Personvern (Privacy) som er knyttet til vern av grunnleggende verdier som integritet, autonomi og privatliv. Og personopplysningsvern (data protection) som dreier seg om regler og standarder for behandling av personopplysninger, og som har ivaretagelse av personvern som hovedmål. Det er personopplysningsvernet som er underlagt den mest omfattende lovreguleringen i personopplysningsloven, helseregisterloven, regler om taushetsplikt og andre (NOU 2009: 1, s. 32). Hva som menes med personopplysninger og behandling av disse er nå nærmere definert i artikkel 4 i personvernforordningen (Schartum, 2019). Med «personopplysninger» menes enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person («den registrerte»). Identifiseringen kan være direkte eller indirekte. Med «behandling» menes enhver operasjon eller rekke av operasjoner som gjøres med personopplysninger. Dette kan skje både automatisk og manuelt. Det kan være nyttig å gjøre oppmerksom på disse forskjellene i definisjonen av personvern og personopplysningsvern, men det er vanlig å bruke personvern som felles betegnelse for de to begrepene når vi snakker om personvern (NOU 2022: 11, s. 30).

I dagens arbeidsliv legger den ansatte igjen mange personopplysninger i form av ulike digitale spor, noe som vil være tilfelle i så godt som alle situasjoner hvor digitale teknologier brukes som arbeidsverktøy. Spørsmål om personvern i arbeidslivet handler om hvor systematisk, rutinemessig og fokusert behandlingen av opplysninger om ansatte skal være, og om når dette blir av en slik karakter at autonomien og selvstendigheten – den individuelle sfæren – forvitrer eller forsvinner (Tranvik, 2013).

Lovreguleringer

Kontroll og overvåking i arbeidslivet reguleres i hovedsak av to lover: arbeidsmiljøloven og personopplysningsloven¹ som inkorporerer EU-forordningen General data protection regulation (GDPR) i nasjonal rett.

¹ Den 20. juli 2018 trådte lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) i kraft i Norge. Lovens § 1 gjør EUs personvernforordning til norsk lov. Dette ble gjort gjennom en såkalt

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 (Arbeidstilsynet et al., u. å.). Hvorvidt et kontrolltiltak overfor en arbeidstaker kan iverksettes, reguleres av arbeidsmiljøloven. Hvis kontrolltiltaket medfører behandling av personopplysninger, gjelder personopplysningsloven i tillegg.

Personopplysningsloven og personvernforordningen

Personvernforordningen, som trådte i kraft i Norge i 2018, setter opp et omfattende regelverk om blant annet grunnleggende prinsipper, vilkår for behandling av personopplysninger, rettigheter for enkeltpersoner, overføring av personopplysninger over landegrensene samt tilsyn og sanksjoner (Blekastad & Hirst, 2021). Forordningen viderefører mange av prinsippene i den tidligere personopplysningsloven, men innebærer også flere og strengere plikter. Brudd på reglene kan dessuten innebære større økonomiske konsekvenser (sanksjoner) enn tidligere. Forordningen gjelder både private og offentlige aktører, den er teknologinøytral og gjelder for alle små og store virksomheter i hele EU/EØS-området. Datatilsynet peker på at det nye personvernregelverket legger større vekt på virksomhetenes personvernpolitikk, informasjon og rutiner. Forordningen er risikobasert, det vil si at de tiltakene som skal sørge for at reglene følges, må være tilpasset den konkrete situasjonen. Den nye loven legger vekt på internkontroll som verktøy for å sikre etterlevelse av personopplysningsregelverket. For virksomhetene er metodikken på dette området ny, men samtidig er det en velkjent metode i arbeidsmiljøloven og kravene om internkontroll på helse-, miljø- og sikkerhets-området. Dersom det er sannsynlig at behandlingen innebærer høy risiko for de ansattes rettigheter og friheter, er det en plikt i det nye personvernregelverket at det gjennomføres en vurdering av personvernkonsekvenser, såkalt DPIA².

Personvernforordningen er universell og gjelder på alle samfunnsområder. I et arbeidsforhold er det de grunnleggende personvernkravene i GDPR artikkel 5 *Prinsipper for behandling av personopplysninger* som er særlig relevante. Her presiseres det ansvaret som ligger på den behandlingsansvarlige, det vil si arbeidsgiver, som skal sørge for at:

Artikkel 5. Prinsipper for behandling av personopplysninger

1. Personopplysninger skal

- a) behandles på en lovlig, rettferdig og åpen måte med hensyn til den registrerte («lovlighet, rettferdighet og åpenhet»),
- b) samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål og ikke viderebehandles på en måte som er uforenlig med disse formålene [...] («formålsbegrensning»),
- c) være adekvate, relevante og begrenset til det som er nødvendig for formålene de behandles for («dataminimering»),
- d) være korrekte og om nødvendig oppdaterte; det må treffes ethvert rimelig tiltak for å sikre at personopplysninger som er uriktige med hensyn til formålene de behandles for, uten opphold slettes eller rettes («riktighet»),

inkorporasjon noe som betyr at forordningen blir norsk lov uten omskrivninger. Loven erstattet personopplysningsloven av 2000, som implementerte personverndirektivet i norsk rett.

² På engelsk kalles en vurdering av personvernkonsekvenser «Data Protection Impact Assessment», forkortet DPIA

- e) lagres slik at det ikke er mulig å identifisere de registrerte i lengre perioder enn det som er nødvendig for formålene som personopplysningene behandles for [...] («lagringsbegrensning»),
 - f) behandles på en måte som sikrer tilstrekkelig sikkerhet for personopplysningene, herunder vern mot uautorisert eller ulovlig behandling og mot utilsiktet tap, ødeleggelse eller skade, ved bruk av egnede tekniske eller organisatoriske tiltak («integritet og konfidensialitet»).
2. Den behandlingsansvarlige er ansvarlig for og skal kunne påvise at nr. 1 overholdes («ansvar»).

Videre stilles det krav til at visse prosessregler følges. Arbeidsgiver har en informasjonsplikt overfor ansatte som gjelder før behandlinger iverksettes: hvem som er omfattet, hvorfor personopplysninger behandles og hvordan opplysninger behandles og lagres (artikkel 12 flg.). Gjennomføring av DPIA skal sørge for at personvernkonsekvensene vurderes, og personvernombudet kan ha en rådgivende rolle i virksomheter som har en ombudsordning. Forordningen stiller også krav til form og dokumentasjon som er relevante i et arbeidsforhold. I vilkårene for samtykke i artikkel 7, stilles det blant annet krav om at den behandlingsansvarlige skal kunne påvise at den registrerte har samtykket til behandling av personopplysninger om vedkommende. Videre er det krav om dokumentasjon av internkontroll (artikkel 24) og krav til data-behandleravtaler (artikkel 28), som begge vil være relevante for arbeidslivet.

I artikkel 88 åpner forordningen også for supplerende nasjonale regler for behandling av personopplysninger i ansettelsesforhold. Dette kan gjøres ved lov eller tariffavtale, for å verne arbeidstakernes rettigheter og friheter ved behandling av personopplysninger om dem. I artikkel 88 presiseres det at reglene skal omfatte egnede og særlige tiltak for å verne den registrertes menneskeverd, berettigede interesser og grunnleggende rettigheter. Særlig med hensyn til åpenhet om behandling av personopplysninger innen konsern og overvåkingssystemer på arbeidsplassen. I Norge har man valgt å benytte denne muligheten på to områder; kameraovervåking på arbeidsplassen og arbeidsgivers innsyn i arbeidstakers e-post, private filer og kommunikasjonsutstyr. Dette var generelle bestemmelser som var knyttet til den gamle personopplysningsloven, men som nå er konkretisert for arbeidslivet og videreført i egne forskrifter i arbeidsmiljøloven.

Arbeidsmiljøloven

Arbeidsmiljøloven har som formål å sikre et godt arbeidsmiljø på alle måter:

§1-1 Lovens formål:

- a) å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet

Det stilles blant annet generelle krav til arbeidsmiljøet:

§ 4-1. Generelle krav til arbeidsmiljøet

- (1) Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd. Standarden for sikkerhet, helse og arbeidsmiljø skal til enhver tid utvikles og forbedres i samsvar med utviklingen i samfunnet.

Kapittel 9 inneholder bestemmelser for kontrolltiltak i virksomheten. § 9-1 omfatter vilkår for å sette i gang kontrolltiltak, og §9-2 har bestemmelser om tillitsvalgtes medvirkning gjennom drøfting, informasjon og evaluering av kontrolltiltak:

§ 9-1. Vilkår for kontrolltiltak i virksomheten

- (1) Arbeidsgiver kan bare iverksette kontrolltiltak overfor arbeidstaker når tiltaket har saklig grunn i virksomhetens forhold og det ikke innebærer en uforholdsmessig belastning for arbeidstakeren.
- (2) Personopplysningsloven gjelder for arbeidsgivers behandling av opplysninger om arbeidstakere i forbindelse med kontrolltiltak med mindre annet er fastsatt i denne eller annen lov.

§ 9-2. Drøfting, informasjon og evaluering av kontrolltiltak

- (1) Arbeidsgiver plikter så tidlig som mulig å drøfte behov, utforming, gjennomføring og vesentlig endring av kontrolltiltak i virksomheten med arbeidstakernes tillitsvalgte.
- (2) Før tiltaket iverksettes, skal arbeidsgiver gi de berørte arbeidstakerne informasjon om:
- a. formålet med kontrolltiltaket,
 - b. praktiske konsekvenser av kontrolltiltaket, herunder hvordan kontrolltiltaket vil bli gjennomført,
 - c. kontrolltiltakets antatte varighet.
- (3) Arbeidsgiver skal sammen med arbeidstakernes tillitsvalgte jevnlig evaluere behovet for de kontrolltiltak som iverksettes.

Arbeidsmiljøloven har også forskrifter som omfatter to spesifikke kontrolltiltak; innsyn i arbeidstakers e-postkasse mv. (§ 9-5) og kameraovervåking (§ 9-6).

Både arbeidsmiljøloven og personvernforordningen legger vekt på at det må finnes en saklig grunn for å kontrollere og samle inn opplysninger om arbeidstakerne. Kravet til saklig grunn innebærer at tiltaket må ha et tydelig formål som setter klare grenser for hva opplysningene kan brukes til. Det er også krav om at ansatte informeres om hvilke opplysninger som samles inn, og hvordan disse brukes.

Ressurspersoner

Aml §9-2 gir ansatte muligheter for medvirkning gjennom sine tillitsvalgte ved innføring av kontrolltiltak i virksomheten. I arbeidsmiljøloven brukes begrepet «tillitsvalgt», som ifølge Arbeidstilsynet kan være en fagforeningstillitsvalgt, verneombudet eller en representant for mer løse sammenslutninger av arbeidstakere:

«En tillitsvalgt kan også være en samlende person på arbeidsplassen som de ansatte i fellesskap har valgt for å representere dem overfor ledelsen. Dette kan være tilfeller der de ansatte ikke er organisert i en fagforening, men at ledelsen og de ansatte blir enig om en tillitsvalgtordning. I andre tilfeller vil verneombudet være den som fungerer som tillitsvalgt» (Arbeidstilsynet, u. å.)

I veileder om kontroll og overvåkingstiltak i arbeidslivet understrekes det at innføring av kontrolltiltak bør knyttes til det overordnede systematiske HMS-arbeidet. Det skal gjøres en kartlegging og risikovurdering. Verneombudet skal tas med på råd under planleggingen av alle tiltak som har betydning for arbeidsmiljøet, også når det planlegges kontroll- og overvåkingstiltak.

Personvernforordningen har også krav om at alle offentlige og mange private virksomheter skal opprette personvernombud (artikkel 37-39). Personvernombudet skal være en uavhengig ressursperson utpekt av virksomheten. Ombudet kan enten være ansatt i virksomheten eller være en ekstern ressursperson. Hovedoppgavene er å hjelpe virksomheten med etterlevelse av personvernlovgivningen og med å ivareta de registrertes rettigheter. Personvernombudet skal være en ressursperson både for virksomheten og for de som virksomheten behandler opplysninger om. Det kan være kunder og klienter, men også virksomhetens egne ansatte (Blekstad & Hirst, 2021).

Personvernregelverket er individrettet og stiller blant annet krav om at den registrerte gir samtykke til behandling av personopplysninger. Personvernregelverket gir arbeidstakerne individuell innflytelse over opplysninger som gjelder dem, og det finnes bestemmelser som vil være relevante for den enkeltes rett til medvirkning ved innføring av digital teknologi og løsninger som har et overvåkingspotensial (Blekstad & Hirst, 2021). I denne rapporten konsentrerer vi oss om den kollektive eller representative medvirkningen og plikt til drøfting med tillitsvalgte slik aml § 9-2 krever, og berører i liten grad spørsmålet om medvirkning fra den enkelte ansatte. Bestemmelser om tillitsvalgtes medvirkning på dette området finnes også i Hovedavtalene.

Hovedavtalene

Hovedavtalene inngås mellom hovedorganisasjonene på arbeidsgiver- og arbeidstakersiden, og omhandler de grunnleggende spillereglene i arbeidslivet. Hovedavtalene gjelder for tariffbundne virksomheter, og inneholder reguleringer om valg av tillitsvalgte og opprettelse av ulike partssammensatte organer, om de overordnede målene med medvirkning og medbestemmelse, samt hvilke tematiske områder som skal omfattes. Den første hovedavtalen som ble inngått mellom LO og Norsk Arbeidsgiverforening i 1935, har dannet mønster for hovedavtaler i resten av privat sektor og i statlig og kommunal sektor (Trygstad et al., 2021). Trygstad og medforfattere skriver videre at Hovedavtalens målsetting er å tilrettelegge for individuelle og kollektive rettigheter og plikter. De individuelle rettighetene og pliktene gjelder for den enkelte arbeidstaker, mens de kollektive skal ivaretas av tillitsvalgte.

I hovedavtalen mellom LO og NHO understrekes partenes rettigheter og plikter i kapittel 9, som handler om informasjon, samarbeid og medbestemmelse:

«§9-1 Målsetting: LO og NHO er enige om nødvendigheten av at det legges til rette for et godt og tillitsfullt forhold mellom arbeidstakerne, deres tillitsvalgte og ledelsen i enkelt-selskaper og konsern. De ansatte og deres tillitsvalgte skal ha reell medinnflytelse og gjennom samarbeid, informasjon og drøftelse bidra til økt verdiskaping og produktivitet og derved til de økonomiske forutsetninger for bedriftens fortsatte utvikling og trygge og gode arbeidsplasser.

Det er viktig å fremme forståelse for og innsikt i bedriftens økonomi og virksomhets påvirkning på det ytre miljø. Ledelsen, de ansatte og deres tillitsvalgte plikter å ta initiativ til og aktivt medvirke til samarbeid. De tillitsvalgte skal gis informasjon så tidlig som mulig slik at de kan gi sine synspunkter før beslutning treffes.»

I avtalerevisjonen høsten 2021 ble bestemmelser om personvern og kontrolltiltak utvidet og presisert. Den nye avtaleteksten (2022–2025) lyder:

«§9-11 Personvern (behandling av ansattes personopplysninger) og bestemmelser om kontrolltiltak

1. Innledende bestemmelser

Partene skal lokalt drøfte hvilke personopplysninger bedriften kan behandle om ansatte og hvordan de skal oppbevares, brukes og slettes. All behandling av personopplysninger må være i samsvar med personvernlovgivingen. All behandling av personopplysninger må ha et saklig formål.

Med personopplysninger menes opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkelt person jf. personvernforordningen artikkel 4 nr. 1. Med behandling menes inn-samling, registrering, sammenstilling, lagring og utlevering av personopplysninger.

Bedriften skal i samarbeid med de tillitsvalgte kartlegge hvilke personopplysninger om ansatte som kan behandles, og utarbeide retningslinjer for bruken av disse. Oppnås det ikke enighet kan saken bringes inn for hovedorganisasjonene.

Det skal sørges for tilstrekkelig sikkerhet ved behandling av personopplysninger om ansatte.

[...]

3. Kontrolltiltak

Partene viser til arbeidsmiljølovens kapittel 9 om kontrolltiltak i virksomheten. Spørsmål om behov, utforming og innføring og vesentlig endring av kontrolltiltak skal drøftes med de tillitsvalgte.

Bedriften skal holde de ansatte gjennom deres tillitsvalgte orientert om planer og arbeid innenfor området, slik at disse så tidlig som mulig, og før bedriftens beslutning, kan gjøre sine synspunkter gjeldende.

Kontrolltiltak kan ha sitt grunnlag i teknologiske, økonomiske, sikkerhets- og helse-messige omstendigheter, samt andre sosiale og organisatoriske forhold i bedriften. Kontrolltiltak som innføres skal ikke gå ut over det omfang som er nødvendig, og må være saklig begrunnet i den enkelte bedrifts virksomhet og behov. Ansatte eller grupper av ansatte skal stilles likt ved gjennomføring av kontrolltiltak.

Før tiltak iverksettes skal bedriftsledelsen og de tillitsvalgte hver for seg og i felles-kap bidra til at de ansatte får informasjon om tiltakenes formål, praktiske konsekvenser, herunder hvordan det blir gjennomført, samt antatt varighet av tiltaket.

I den utstrekning man ved kontrolltiltak behandler personopplysninger skal spørsmål knyttet til oppbevaringstid, lagring, sletting etc. drøftes med de tillitsvalgte og kartlegges i samsvar med personopplysningsloven med tilhørende forskrifter.

Med jevne mellomrom skal partene evaluere iverksatte kontrolltiltak. Dersom en av partene på den enkelte bedrift ønsker det, skal det søkes opprettet lokal avtale om utforming og gjennomføring av bedriftens kontrolltiltak, samt bruksområder for disse. Oppnås det ikke enighet, kan hver av partene bringe saken inn for hovedorganisasjonene.»

Tilsvarende endringer ble også gjort i revisjon av Hovedavtalen mellom LO og Virke (2022-2025). I § 4-9.1 Personvern (behandling av ansattes personopplysninger) og bestemmelser om kontrolltiltak finnes samme avtaletekst som i avalen mellom LO og NHO § 9-11.

I begge disse hovedavtalene er også tillitsvalgtes medvirkning ved innføring av ny teknologi presisert. I rammeavtale om teknologisk utvikling og datamaskinbaserte systemer finnes følgende formulering om medvirkning³:

Før bedriften fatter endelig beslutning om system- og/eller teknologivalg innenfor avtaleområdet, bør partene i den enkelte bedrift drøfte hvordan de ansatte kan være med på å utvikle og/eller delta i valg av slik teknologi

Hovedavtalen mellom LO Stat og Spekter har også bestemmelser som sier at kontrolltiltak skal drøftes med tillitsvalgte (§ 37). I avtalen for 2022–2025 ble det også tatt inn et nytt punkt i § 30 som sier at virksomhetens ledelse skal drøfte innføring og bruk av ny teknologi og digitalisering med de tillitsvalgte.

Hovedavtalen i staten og hovedtariffavtalen på KS-området har ikke egne bestemmelser som gjelder innføring og bruk av kontroll og overvåkingstiltak i virksomhetene direkte.⁴ Arbeidsmiljølovens bestemmelser i kapittel 9 og personvernforordningen vil gjelde her. Hovedavtalene på KS-området og i staten har likevel omfattende bestemmelser om tillitsvalgtes deltakelse i partsbaserte organer i virksomheten og medvirkning på ulike områder. I hovedavtalen på KS-området skal tillitsvalgte være representert i ulike utvalg lokalt, mens i hovedavtalen i staten skal tillitsvalgte delta i informasjons-, drøftings- og forhandlingsmøter (IDF-møter etter §§ 17–19). Medvirkning ved innføring av ny teknologi og digitalisering er imidlertid ikke nevnt særskilt i avtalen for staten, mens det i avtalen på KS-området ble tatt inn et nytt punkt om tillitsvalgtes rett til medvirkning ved digital omstilling: pkt 5 til protokoll i avtalen for 2022–2024. Felles for avtalene i privat og offentlig sektor er kravet om at de tillitsvalgte skal involveres «så tidlig som mulig».

Oppsummering - regelverk

Regelverket på området er både omfattende og komplisert. Det er et område med mange og detaljerte reguleringer, samtidig som praktiseringen i stor grad overlates til partene lokalt. Ulike oppfatninger hos arbeidsgiver og tillitsvalgte om hva som er formålet med nye digitale teknologier og hvilke muligheter de gir for kontroll og overvåking av ansatte, kan ha betydning for hvilke muligheter tillitsvalgte og verneombud får til å påvirke utforming og bruk av teknologien. Det vil si hvorvidt reglene

³ Tilleggsavtale IV LO-NHO og Tilleggsavtale III LO-Virke

⁴ I den nye Hovedavtalen i Staten (2023–2025) står det nå i punkt 9 som handler om «kommunikasjons- og informasjonsteknologi og kunstig intelligens (IKT og KI)» at tillitsvalgte er viktige bidragsyttere og skal involveres i utviklingsprosessen. 3

om kontrolltiltak i aml kap. 9 og i hovedavtalene faktisk kommer til anvendelse eller ikke. Samtidig har hovedavtalene både i privat og offentlig sektor bestemmelser om at tillitsvalgte skal involveres «så tidlig som mulig» i prosessen med innføring av ny teknologi og systemer. Ved tidlig involvering vil tillitsvalgte få muligheter til å stille spørsmål om hvordan personvern hensyn blir ivaretatt, og eventuelt påpeke behovet for bedre løsninger. Ansattes representanter (tillitsvalgte og verneombud) har på dette området rett til medvirkning gjennom drøfting, noe som innebærer at de skal informeres og involveres i prosessen. De kan komme med sine synspunkter og forslag til forbedringer og passe på at personvernregelverket blir fulgt. De kan også prøve å få til avtaler som begrenser hvilke personopplysninger som lagres og hvordan de kan brukes. Men det er arbeidsgiver som gjennom styringsretten, og innenfor de grensene som personvernregelverket setter, kan ta de endelige beslutningene om ny teknologi og kontrolltiltak i virksomheten. Vi har derfor valgt å bruke «medvirkning» om involveringen av ansattes representanter på dette området (jf. NOU 2010: 01, s. 16), men bruker også andre begreper som for eksempel «involvering» og «deltakelse» når vi beskriver ulike situasjoner på virksomhetsnivå.

1.4 Rapportens innhold

Denne rapporten består av åtte kapitler.

I kapittel 2 presenterer vi datagrunnlaget og hvilke metoder som er brukt i innsamling og analyser. Datagrunnlaget består av kvantitative spørreundersøkelser blant norske virksomheter, LOs tillitsvalgtpanel, og kvalitative dybdeintervjuer blant 13 lokale tillitsvalgte og verneombud tilhørende ulike bransjer. Det er også gjort en deskstudie hvor vi har kartlagt funksjonaliteten i åtte digitale spesialsystemer, såkalt sjefsvare.

I kapittel 3 gir vi en oversikt over kontrollfunksjonalitet – ulike måter å innhente, analysere og visualisere data om arbeidsrelaterte aktiviteter på – som innføring og bruk av digital teknologi i private og offentlige virksomheter kan innebære. Vi introduserer begrepet sjefsvare og drøfter hva slike spesialverktøy kan innebære av kontroll i arbeidslivet. Dette gir et viktig bakteppe for diskusjonen i de neste kapitlene.

Kapittel 4 kartlegger omfanget av digitaliseringen i norsk arbeidsliv på et overordnet nivå, med utgangspunkt i noen hovedtyper av teknologier. Kartleggingen er basert på spørreundersøkelsen blant norske virksomheter og LOs tillitsvalgtpanel.

Kapittel 5 tar for seg spørsmålet om i hvilken grad ansattes representanter – tillitsvalgte og verneombud - har medvirket ved innføring av digitale løsninger eller teknologier som kan gi økt kontroll og overvåking av ansatte.

I kapittel 6 drøfter vi spørsmål knyttet til ansattes personvern, og om de nye digitale løsningene eller teknologiene bidrar til økt press på ansattes personvern. Her spør vi om arbeidsgiver bruker de digitale teknologiene til å kontrollere ansatte, og om ulike tiltak er blitt gjort for å ivareta ansattes personvern. Her presenterer vi også flere eksempler fra de kvalitative intervjuene som illustrerer konkrete utfordringer knyttet til ansattes personvern ved digitalisering.

I kapittel 7 er tillitsvalgtes erfaringer fra nedstengningen under pandemien tema. De nye formene for overvåking og kontroll som er eksemplifisert og drøftet i kapittel 3, ble særlig aktualisert i forbindelse med pandemien da fjernarbeid og hjemmekontor ble hverdagen for mange. Digitale arbeids- og kommunikasjonsverktøy ble tatt i bruk i svært stort omfang. Vi stiller spørsmål om hvordan kravene til medvirkning og sentrale deler av personvernregelverket ble fulgt opp i en slik ekstraordinær situasjon.

I kapittel 8 samler vi trådene og vurderer status når det gjelder medvirkning fra tillitsvalgte ved innføring av digital teknologi som kan gi økt kontroll og overvåking av ansatte. Avslutningsvis legger vi særlig vekt på hvordan innebygd kontrollfunksjonalitet i digitale arbeidsverktøy og bruk av sjefsvare, stiller tillitsvalgte og fagforbundene overfor nye utfordringer og nye krav til kompetanse på personvernområdet.

2 Data og metode

Denne rapporten baserer seg på flere metodiske tilnærminger, både kvalitative og kvantitative. De kvantitative består av en spørreundersøkelse blant norske virksomheter i offentlig og privat sektor og en spørreundersøkelse blant tillitsvalgte i LO. De kvalitative består av dybdeintervjuer med lokale tillitsvalgte og verneombud i ulike bransjer, og en deskstudie hvor vi har kartlagt funksjonaliteten i åtte digitale spesialsystemer. Alle funn i de kvantitative undersøkelsene som kommenteres direkte i denne rapporten er statistisk signifikante med en sikkerhet på minimum 95 prosent.

2.1 Spørreundersøkelse blant norsk virksomheter

Vi har gjennomført en kvantitativ breddekartlegging i form av en spørreundersøkelse til virksomhetsledere med personalansvar (daglig leder, personal/HR-leder e.l.) i privat og offentlig sektor. Det er utfordringer knyttet til å designe spørreundersøkelser blant norske virksomheter. Sammensetningen av norske virksomheter er slik at det er en stor overvekt av små og mellomstore bedrifter, mens en vesentlig andel av den totale sysselsettingen er knyttet til de store virksomhetene. For å sette sammen en spørreundersøkelse blant norske virksomheter må vi ta hensyn til begge disse forholdene. Vårt metodiske hovedgrep for virksomhetsundersøkelsen er:

- 1182 telefonintervjuer med øverste leder/administrativ leder
- Stratifisering av utvalget på antall ansatte og næring

Spørreundersøkelse er basert på telefonintervjuer. Dette gir muligheter for kontroll over både bruttoutvalget, det antallet vi trekker for å gjennomføre undersøkelsen, og nettoutvalget; de som faktisk har svart. Vi har satt kvoter for å sikre representativitet langs noen kritiske variabler som antall ansatte og næring.

Setter vi en nedre grense på fem eller flere ansatte og ser offentlig og privat sektor under ett, utgjør virksomhetene med 5–9 ansatte 40 prosent av alle virksomheter. Virksomheter med 10–59 ansatte utgjør 50 prosent av virksomhetene.⁵ 90 prosent av virksomhetene har med andre ord under 50 ansatte. I privat sektor står bedriftene som har 100 eller flere ansatte for nesten halvparten av den totale sysselsettingen.⁶ I offentlig sektor har vi ikke tilgang til tall på samme måte, men også her vil vesentlige deler av sysselsettingen være i store enheter.

Et rent proporsjonalt utvalg satt sammen med utgangspunkt i virksomheter trukket ut fra virksomhetsstørrelse vil med andre ord fange en begrenset andel av sysselsettingen. Utvalget ville i hovedsak ende opp som er undersøkelse blant små og mellomstore virksomheter og dermed speile dårlig de bedriftene hvor en svært stor andel av arbeidstakerne faktisk er sysselsatt. Vi har derfor overrepresentert de store og underrepresentert de minste virksomhetene i vårt opplegg, og satt en nedre grense på 10 ansatte. Dersom de aller minste virksomhetene skulle vært med vil det gjøre det vanskelig å sette sammen en hensiktsmessig utvalgsplan.

⁵ <https://www.ssb.no/statbank/table/10309>

⁶ Fafos egne kjøring basert på SSBs registerbaserte sysselsettingsstatistikk

Skjevfordelingen på antall ansatte sikrer at vi har nok store virksomheter til at vi kan analysere resultatene på tvers av virksomhetsstørrelser, og følgelig treffe noe bedre på andel sysselsatte. Samtidig er det begrenset hvor mye vi kan skjevfordele de store virksomhetene siden bruttoutvalget, altså alle tilgjengelige bedrifter av en viss størrelse, må være stort nok til at det er realistisk å oppnå ønsket antall intervjuer. Vi har derfor lagt opp en utvalgsplan der vi øker antall intervjuer for bedrifter med 100 eller flere ansatte og reduserer antall intervjuer for de som har 10-49 ansatte.

Ut fra prosjektets problemstilling og økonomiske ramme la vi opp til en undersøkelse med minst 1000 intervjuer, hvor det faktiske antallet ble 1182. Med minst 1000 intervjuer ville vi for det første sikre at undersøkelsen kan analyseres langs sentrale bakgrunnsvariabler som antall ansatte og næring. Noen næringer kan være vanskelig å nå fram til, særlig er det knyttet utfordringer til næringer der øverste leder er en del av produksjonen, slik det for eksempel vil være innenfor mindre håndverksbedrifter og varehandel. Vi valgte derfor å forhånds stratifisere på næring i tillegg til antall ansatte.

Vi har, basert på standard for næringsgruppering⁷, laget en tredelt næringsvariabel som er brukt i stratifiseringen. Vareproduksjon består av hovednæringene A–F. I vareproduksjon vil industri og bygg og anlegg være de dominerende næringene. Service og tjenesteyting består av hovednæringene G–N og S, og NACE 90 (kunstnerisk virksomhet, underholdning og fritidsaktiviteter) og NACE 93 (sports- og fritidsaktivitet og drift av fornøylesetablissementer). De store næringene her vil være varehandel, transport og lagring, og overnattings- og serveringsvirksomhet og forretningsmessig tjenesteyting. Offentlig administrasjon, undervisning og helse og sosial består av hovednæringene O–Q + NACE 91 (drift av biblioteker, arkiver, museer og annen kulturvirksomhet). Denne vil i hovedsak bestå av offentlig sektor, men det er noe innslag av privat virksomhet i både helse og i undervisning.

Når vi sammenligner finner vi at det til tross for skjevfordelingen er svært lite som skiller utvalget fra populasjonen (tabell 1.1). Vi har derfor valgt å ikke benytte vektorer i analysene. Selv om utvalget stemmer godt overens med bedriftsstørrelse og næring kan det være andre skjevheter som vi ikke har kontroll på. Det kan for eksempel tenkes at virksomhetsledere som er spesielt opptatt av teknologi og digitalisering kan være mer tilbøyelige til å delta. Slike seleksjonseffekter og skjevheter har vi imidlertid ingen mulighet til å kontrollere for.

Tabell 1.1 Antall intervjuer i utvalget sammenlignet med populasjonen, fordelt på næring og antall ansatte. Prosent

Ansatte	Populasjon			Utvalg (n = 1182)		
	10–49	50–99	Over 100	10–49	50–99	Over 100
Vareproduksjon	17	2	1	13	4	3
Service og Tjenesteyting	39	3	2	33	6	5
Offentlig administrasjon, undervisning og helse og sosial	28	5	3	19	10	7

Undersøkelsen ble gjennomført av Norstat i perioden september og oktober 2021. I enhver spørreundersøkelse vil det være et frafall av personer som av ulike grunner ikke ønsker å delta. For å oppnå de 1182 intervjuene var vi i direkte kontakt med 3385 virksomheter, hvorav altså 2203 nektet. I tillegg var det 8584 virksomheter som ikke

⁷ Grupperingen er hentet fra SSB: <https://www.ssb.no/klasse/klassifikasjoner/6>

svarte på noen oppringninger. Regnes svarprosenten av de vi kom i kontakt med, det vil si de som svarte på oppringningen, har vi en svarprosent på 35 prosent. Hver virksomhet ble oppringt inntil 10 ganger. Regner vi av det totale utvalget var svarprosenten 14.

2.2 Spørreundersøkelse blant tillitsvalgte i LO

I november og desember 2021 stilte vi en del av de samme spørsmålene som vi stilte til virksomhetslederne til tillitsvalgt i LO. Dette ble gjort i LOs tillitsvalgtpanel. LOs tillitsvalgtpanel ble opprettet av Fafo i 2012 på oppdrag fra LO. Formålet er å gjennomføre korte spørreundersøkelser om aktuelle temaer i norsk arbeidsliv. I 2021 bestod panelet av 2900 tillitsvalgte fra samtlige LO-forbund. 2418 av disse var tillitsvalgte på lokalt nivå i bedrifter og virksomheter. Panelet er så langt det er mulig sammensatt slik at andelen tillitsvalgte fra hvert forbund tilsvarer forbundets andel av LOs medlemstall. De tillitsvalgte er rekruttert ved at Fafo har fått tilgang til e-postadresser fra forbundene. De svarer på Internett på spørsmålsbatterier som sendes ut to eller tre ganger i året. Undersøkelsen vi koblet oss på var en ny- og rerekruttering til panelt der de tillitsvalgte først ble spurt om å delta i eller fortsette i panelet før de svarte på spørsmålene. 15 prosent av de inviterte takket ja til å bli en del av panelet og besvarte deretter spørsmålene. Hva den reelle svarprosenten er i forbindelse med rekruttering er vanskelig å si noe sikkert om. Det er varierende oppdatering av forbundenes register over tillitsvalgte. En ukjent andel av de som står oppført som tillitsvalgte vil for eksempel ha gått av fra vervet uten at dette nødvendigvis blir meldt inn til forbundene.

I februar 2021 ble det gjennomført en egen undersøkelse om håndteringen av koronasituasjonen i LOs tillitsvalgtpanel. Her ble det blant annet stilt spørsmål om innføring og bruk av digitale kommunikasjonsverktøy på arbeidsplassen under pandemien. I kapittel 7 bruker vi disse resultatene til å belyse spørsmål om tillitsvalgtes medvirkning og personvern hensyn ved innføring av nye digitale arbeids- og kommunikasjonssystemer under pandemien.

2.3 Kvalitative intervjuer med tillitsvalgte og verneombud

Vi har også gjennomført kvalitative dybdeintervjuer med til sammen 13 lokale tillitsvalgte og verneombud tilhørende ulike bransjer. Hensikten med intervjuene var å gå i dybden og få bedre innsikt i de ulike temaene i spørreundersøkelsene. Alle intervjuene fulgte en semistrukturert intervjuguide som var basert på de samme spørsmålene som ble stilt i spørreundersøkelsen, men med muligheter til å gå i dybden på de ulike temaene. Intervjuene handlet blant annet om innføring og bruk av ny digital teknologi, og involvering i prosesser knyttet til beslutninger og implementering av de nye digitale løsningene. Hvilke opplysninger om ansatte som samles inn og muligheter for å misbruke dette, samt kjennskap til om misbruk faktisk har skjedd. Endelig ble det stilt spørsmål om arbeidsmiljøkonsekvenser på områder som økt ledelseskontroll, økt sikkerhet/trygghet, mindre autonomi og fleksibilitet, økt arbeidsintensitet, stress og tidspress, i tillegg til konsekvenser for trivsel mer generelt.

Tillitsvalgte ble rekruttert blant de forbundene som deltar i referansegruppen i prosjektet. Informantene er tillitsvalgte og verneombud på virksomhetsnivå, og kommer fra både privat og offentlig sektor og representerer ulike yrkesgrupper. Vedleggstabellen gir en oversikt over informantene, hvilken sektor/bransje og yrkesgruppe de representerer og hvilken type teknologi som brukes og intervjuet handlet om.

Intervjuene ble gjennomført første halvår 2022. Alle intervjuene ble gjennomført i Teams, blant annet fordi det fortsatt var visse koronarestriksjoner. Intervjutiden var mellom 1 og 1,5 time. Ved alle intervjuene var vi to forskere som deltok, én med hovedansvar for å stille spørsmål og én som noterte underveis. Notatene ble skrevet ut i etterkant og vi gikk gjennom dem sammen for å sikre at vi hadde en felles forståelse av hva som var kommet fram under intervjuene. I rapporten bruker vi informasjon fra intervjuene til å gi eksempler i form av case-beskrivelser eller enkeltsitater, for å underbygge et funn eller for å illustrere et poeng. Hvilken type teknologi som ble brukt i de aktuelle virksomhetene, har også vært et viktig grunnlag for beskrivelsene og typologiseringen av digitale teknologier og løsninger i kapittel 3.

2.4 Kartlegging av digitale spesialsystemer

Etter de kvalitative intervjuene med tillitsvalgte hvor vi forsøkte å gå mer i dybden omkring digitale teknologier og hvordan disse ble brukt for å kontrollere ansatte, satt vi med et inntrykk av at tillitsvalgte i mange tilfeller manglet innsikt i kontrollfunksjonalitetene.

En gjennomgang av de digitale overvåkings- og kontrolltiltakene som tillitsvalgte fortalte om, viste at de hadde innebygd kontrollfunksjonalitet. Det dreier seg altså om digitale arbeidsverktøy som benyttes til utførelse av viktige arbeidsoppgaver, men som også registrerer og tilgjengeliggjør nøkkeldata om hvordan ledere eller medarbeidere anvender verktøyene.

Problemstillingen i denne rapporten handler om hvilke muligheter for kontroll og overvåking digitale løsninger og teknologier gir, og vi bestemte oss derfor for å se nærmere på funksjonaliteten også i digitale spesialsystemer. Denne kartleggingen ble gjort etter at det øvrige datamaterialet, det vil si intervjuer og spørreundersøkelser, var samlet inn høsten 2022. Vi har derfor begrenset med informasjon om bruken av slike systemer i det øvrige datamaterialet.

Vi har kartlagt funksjonaliteten i åtte digitale spesialsystemer som virksomheter kan benytte for å samle opplysninger om og overvåke dataaktivitetene til sine medarbeidere. Dette er altså systemer som har digital kontroll og overvåking av de ansatte som sitt primære formål, det vi i denne rapporten omtaler som sjefsvare.

De åtte spesialsystemene ble valgt på grunnlag av internettsøk. Søkeordene vi benyttet var «best employee monitoring software» og «popular employee monitoring software». Deretter gikk vi igjennom de 20 første treffene vi fikk, og identifiserte de oftest nevnte systemene. Åtte av disse ble valgt for nærmere kartlegging.

Kartlegging av kontrollfunksjonalitet som spesialsystemene tilbyr, skjedde ved at vi besøkte nettsidene til leverandørene av systemene. Her gjennomgikk vi tilgjengelig informasjon om hvilke data som systemene registrerer, hvordan dataene sammenstilles/analyseres og måten resultatene presenteres/visualiseres på. Vi så særlig på hvordan leverandørene markedsfører sine systemer: hva de kan brukes til og nytten som leverandørene hevder at systemene representerer for sine kunder. Der hvor det var mulig, studerte vi også demonstrasjoner av hvordan systemene fungerer og anvendes.

I tillegg til de åtte valgte spesialsystemene, har vi gjort mer summariske kartlegginger av flere andre spesialsystemer. Disse systemene ser ikke ut til å avvike vesentlig fra de åtte studerte med hensyn til kontrollfunksjonalitet.

Vi tok ikke kontakt med leverandørene av de åtte spesialsystemene for å innhente supplerende informasjon og vurderinger. Denne kartleggingen ble gjort i etterkant av de kvalitative intervjuene med tillitsvalgte, og vi har heller ikke innhentet informasjon fra norske eller utenlandske virksomheter som benytter disse eller liknende systemer.

3 Kontrollfunksjonalitet og sjefsvare

I dette kapitlet gis en kort oversikt over kontrollfunksjonalitet – ulike måter å innhente, analysere og visualisere data om arbeidsrelaterte aktiviteter på – som innføring og bruk av digital teknologi i private og offentlige virksomheter kan innebære. Hensikten med kapitlet er å gi en introduksjon til og bakgrunn for spørsmålene om digital overvåking og kontroll i arbeidsforhold som drøftes i resten av denne rapporten.

Digital teknologi kan skape nye former for overvåking og kontroll som er grunnleggende forskjellige fra det vi assosierer med tradisjonelle kontrolltiltak i arbeidslivet.⁸ Dette kan påvirke omfanget av kontrollaktiviteten, og endre måten dette foregår på. Sentrale spørsmål som drøftes i dette kapitlet er hvilke sider ved arbeidsutførelsen det kan registreres data om, hvordan denne datafangsten foregår og hva innsamlede data kan brukes til.

Videre drøfter vi enkelte eksempler på det vi betegner som innebygd kontrollfunksjonalitet. Med dette mener vi digitale arbeidsverktøy som er ment for helt andre oppgaver enn overvåking og kontroll, men som likevel registrerer, analyser og presenterer data om hvordan ledere eller medarbeidere anvender verktøyene. Innebygd kontrollfunksjonalitet kan gi et detaljert bilde av hva den enkelte gjør i løpet av arbeidsdagen.

Avslutningsvis drøfter vi digitale spesialsystemer og programvareplattformer som er utviklet i den hensikt å overvåke medarbeiderne, eventuelt også ledere. Vi omtaler slike spesialverktøy som sjefsvare (oversatt fra engelsk bossware). Denne typen spesialverktøy kan registrere data om all digital arbeidsaktivitet. Dataene analyseres gjerne ved hjelp av kunstig intelligens, og det konstrueres arbeidsprofiler av hver enkelt ansatt/leder eller for grupper av ansatte/ledere.

3.1 Datafangst

Datafangst som forretningsmodell

Den digitale overvåkingen som de fleste av oss opplever regelmessig, skjer ved bruk av tjenester på Internett. Den kan for eksempel skje når vi bestiller varer fra nettbutikker, leser nettaviser, spiller internettspill, anvender sosiale media som Facebook, Instagram og TikTok, og benytter treningsapper eller kommunikasjonstjenester som Gmail, Hotmail og Zoom. Her kan tjenesteleverandørene innhente og analysere detaljerte data om hvordan brukerne anvender deres tjenester. Det kan blant annet dreie seg om hvem de besøkende er, hvor de befinner seg, når og hvor ofte de bruker tjenesten, hvor mye og hvor lenge ulike deler av tjenesten anvendes. Samtidig

⁸ Med tradisjonelle kontrolltiltak mener vi for eksempel adgangskontroll, timeregistrering ved stemming inn og ut, kameraovervåking, hemmelig kunde, garderobe- eller veskekontroll og rustesting.

innebærer dette at leverandørenes datamaskiner kan registrere data om en rekke typer individuell brukeratferd som klikking, tasting og sveiping.

Formålet med datafangsten er vanligvis kommersielt, det vil si at leverandørene skal tjene penger. Poenget er å kartlegge hva den besøkende er opptatt av, interessert i og bruker tid på, spesielt «akkurat nå», for deretter å gi hver enkelt tilpasset reklame: tilbud om det datafangsten indikerer at den besøkende kan være tilbøyelig til å bruke penger på.⁹ Her er det derfor snakk om målrettet innsamling og sammenstilling av data om digital atferd i den hensikt å påvirke forbrukernes kjøpsbeslutninger.

Datafangst i arbeidslivet

Tilsvarende data om individuell digital atferd kan registreres og analyseres i arbeidslivet, det vil si når overvåkningsenhetene – ansatte i virksomheten – anvender digitale arbeidsverktøy. Slike arbeidsverktøy omfatter ulike typer datamaskiner som pc, smarttelefoner og nettbrett, programvare og IT-tjenester som virksomhetene kjøper fra tredjeparter, spesielt skytjenester. Det leverandører av forbrukerrettede internettenheter kan få vite om sine brukere eller kunder, kan derfor arbeidsgiver få vite om sine ansatte. Dette gjelder uavhengig av om primærformålet med digitale arbeidsverktøy er kontroll og styring av de ansatte og arbeidsutførelsen (Tranvik & Bråten, 2015).

Poenget er at all digital teknologi registrerer data om hva den brukes til. Dette er data som er nyttige for mange viktige formål: feilretting, optimalisering av ytelse, sikkerhet, tjenesteutvikling, brukertilpasning, o.a. Men disse dataene er ikke formålsbundet. De kan derfor anvendes til helt andre formål enn hva de opprinnelig er ment for, inkludert styring og kontroll av ansatte. Det er dette vi mener når vi snakker om at digitale arbeidsverktøy har innebygd kontrollfunksjonalitet.

I tillegg finnes det særskilt maskin- og programvare hvor primærformålet er styring og kontroll av ansatte. I enkelte bransjer, for eksempel varetransport, elektroinstallasjon og kollektivtransport, har slike tekniske løsninger vært i bruk i mange år. Det gjelder blant annet flåtestyring og elektroniske kjørebøker. Dette er produkter hvor kjernefunksjonaliteten er GPS-sporing av plassering og bevegelsene til ansatte som jobber utenfor fast arbeidssted (Tranvik, 2013).

De siste årene har trenden internasjonalt vært at kontoransatte er blitt gjenstand for former for digital overvåking som tidligere var mest vanlig i yrker hvor ansatte jobber utenfor fast arbeidssted. Denne trenden har særlig skutt fart som følge av det økte kontrollbehovet som utstrakt bruk av hjemmekontor under pandemien har medført (Vatcha, 2020, Blum, 2022). Etterspørselen etter produkter for digital overvåking og kontroll av ansatte på hjemmekontor, såkalt sjefsvare, har derfor vokst vesentlig internasjonalt siden våren 2020 (Corbyn, 2022). Sjefsvare er produkter som også kan benyttes til styring og kontroll av ansatte etter at de har vendt tilbake til en mer normal arbeidshverdag.

Det finnes mange varianter av denne typen produkter. Flere av sjefsvarene markedsføres med at de tilbyr dataovervåking av arbeidstakerne uten at de kjenner til det. De mest kjente av sjefsvarene – og hvilke data de samler inn, analyserer og visualiserer – drøftes senere i kapitlet.

⁹ Enkelte hevder derfor at overvåking er internettets forretningsmodell. Se for eksempel Zuboff (2019)

Egenskaper som overvåkes

Det er i hovedsak fire typer egenskaper ved de ansatte som både digital teknologi med innebygde kontrollfunksjoner og sjefsvare kan samle inn og analysere data om (Ravid et al., 2020, Ball, 2021).

- **Følelser, tanker og meninger:** de egenskapene det samles inn og analyseres data om gjelder engasjement, holdninger, oppfatninger eller stemninger som sinne, frustrasjon, tilfredshet, o.a. Eksempler på dette er analyser av opptak fra webkamera for å avdekke reaksjonsmønstre eller tegn på manglende engasjement/oppmerksomhet, og automatisk gjennomgang av meldinger i interne chattekanaler for å finne kritikk av virksomheten, ledelsen eller medarbeidere.
- **Fysisk plassering og bevegelser:** de egenskapene som det samles inn og analyseres data om gjelder hvor ansatte eller virksomhetens biler eller utstyr befinner seg, er på vei eller har vært. Typiske eksempler er sporing av ansatte ved hjelp av GPS i produkter som elektronisk kjørebok eller flåtestyringsplattformer. Andre eksempler inkluderer kartlegging av bevegelser ved hjelp av smarttelefoner eller skanning av strekkoder.
- **Arbeidsutførelse:** de egenskapene det samles inn og analyseres data om gjelder hvordan arbeidsoppgaver utføres. Dette handler spesielt om omfanget av og kvaliteten på utførte oppgaver, tidsbruk og punktlighet. Det kan blant annet skje ved å måle antallet tastetrykk på datamaskinen i løpet av en bestemt tidsperiode, hvilke applikasjoner som er benyttet, hvilke digitale dokumenter som det jobbes med, tidspunkt for på- og avlogging eller bruk av sosiale medier, for eksempel LinkedIn eller Facebook, i arbeidstiden.
- **Relasjoner og omdømme:** de egenskapene det samles inn og analyseres data om gjelder enten relasjoner mellom arbeidstakere, for eksempel graden av samarbeid, eller personlig egnethet eller andre individuelle kjennetegn. Eksempler på dette er kartlegging av kommunikasjonsmønstre i interne chattekanaler, hvem som jobber med de samme digitale dokumentene eller hvordan virksomhetens kunder vurderer arbeidstakeren, for eksempel opplevd kompetanse, høflighet eller imøtekommenhet.

Overvåkingens formål

Arbeidsgiver kan ha ulike formål med å samle inn og analysere data om disse egenskapene (Tranvik & Bråten, 2015, Ravid et al., 2020, tabell 1) Vanlige formål inkluderer blant annet

- premiere arbeidsinnsats
- måle produktivitet og tidsbruk
- korrigere uønsket eller risikofylt arbeidspraksis
- avdekke individuelle styrker og svakheter
- identifisere behov for opplæring
- rasjonalisere driften eller endre organiseringen
- styrke informasjonssikkerheten og forhindre datatap
- ivareta hensynet til helse, arbeidsmiljø og fysisk sikkerhet
- dokumentere etterlevelsen av rettslige krav

I tillegg kan kartlegging av ansattes egenskaper tjene urimelige og lite rasjonelle eller uklare formål. Det kan være kontrolltiltak som iverksettes for å tilfredsstille ledelsens personlige kontrollbehov.

Uklare formål kan gjøre seg gjeldende når virksomheten anskaffer komplekse digitale systemløsninger hvor detaljert registrering av brukeratferd følger med på kjøpet og er en del av løsningen, men uten at arbeidsgiver i utgangspunktet har tenkt å ta mulighetene i bruk. Slik innebygd kontrollfunksjonalitet er ofte standard i mye brukte systemløsninger.

Én av disse systemløsningene er Microsoft Teams. Nedenfor skal vi se litt på noen av de innebygde kontrollfunksjonene som er tilgjengelig for arbeidsgiver i Microsoft Teams; hvilke egenskaper som det registreres data om og hvordan funksjonaliteten er blitt kritisert.

3.2 Innebygd kontrollfunksjonalitet

I desember 2020 annonserte Microsoft at de ville gjøre endringer i Microsoft Teams (Spataro, 2020). Endringene kom som følge av kritikk mot en del av funksjonaliteten i Microsoft Teams og andre i applikasjoner i Office 365 (Outlook, SharePoint, OneDrive, Skype, o.a.). Kritikken gjaldt hvordan disse dataprogrammene registrerte og analyserte opplysninger om den digitale aktiviteten til hver enkelt ansatt (Kasana, 2020).

Egenskapene som kunne bli gjenstand for overvåking var primært de ansattes arbeidsutførelse; ulike aspekter ved måten den enkelte medarbeider jobbet på og hva arbeidstiden ble brukt til.

Produktivitetsmåling i Microsoft Teams

Mer konkret handlet dette om at administrasjonssenteret i Microsoft Teams ga virksomhetsledere tilgang til produktivitetmålinger (Productivity Score). Disse målingene kan beskrives som individuelle arbeidsprofiler, og ble konstruert ved å sammenstille data om den enkelte ansattes bruk av de ulike applikasjonene i Office 365. Deretter ble arbeidsprofilene bedømt ut fra hvor produktiv den registrerte atferden ble ansett å være. Mye bruk av internett kunne for eksempel gi en lav skåre, mens mange sendte eposter i løpet av en bestemt periode kunne bidra til høy skåre og god produktivitet.

Ifølge kritikerne la registreringen av opplysninger om arbeidsutførelsen til rette for at arbeidsgiver kunne benytte opplysningene til flere av formålene nevnt ovenfor: måle produktivitet og tidsbruk, premiere arbeidsinnsats eller korrigere uønsket eller ineffektiv arbeidspraksis.

Microsoft, på sin side, mente at produktivitetmålingene ikke var ment som et kontrollverktøy overfor den enkelte ansatte. Målingene skulle isteden være et redskap for «digital transformasjon»: formålet var å hjelpe virksomhetene til å oppdage nye og bedre måter å organisere arbeidet på, utføre oppgaver mer effektivt og optimalisere utnyttelsen av mulighetene i Office 365. Tanken var derfor gevinstrealisering – å bidra til at virksomhetene kunne effektivisere, rasjonalisere og forbedre driften – snarere enn å styrke virksomhetsledelsens mulighet til kontroll og styring av individuell arbeidsatferd.

Datafangst i Teams

Problemet, slik kritikerne så det, var likevel at Microsofts hjelpemiddel for digital transformasjon og gevinstrealisering var basert på registrering og analyse av 73 ulike typer digital atferd som inngikk i konstruksjonen av individuelle arbeidsprofiler og beregning av produktivitetsscore, og at den var tilgjengelig for virksomhetsledelsen i

Teams' administrasjonssenter (Sandler, 2020). Typene digital atferd som ble registrert inkluderte blant annet antallet sendte eposter, antallet timer i Teams-møter, hvor ofte webkameraet var aktivert i slike møter, meldinger publisert i chattekanaler og tid brukt på applikasjoner som Word, Excel, Outlook, PowerPoint og Skype.

Som nevnt fjernet Microsoft den omstridte produktivitetsfunksjonaliteten fra Teams. Funksjonaliteten er nå bare tilgjengelig på organisasjonsnivå og ikke på individnivå). Likevel registrerer, sammenstiller og visualiserer Teams fortsatt mange typer opplysninger om individuell arbeidsatferd som er tilgjengelig for arbeidsgiver (Nemnom, 2022).¹⁰ Ledere eller medarbeidere i virksomheten med tilgang til administrasjonssenteret kan for eksempel, ved hjelp av søkefunksjonalitet, finne ut hvordan den ansatte benytter alle applikasjonene i Office 365.

Ett eksempel på dette er Teams-meldinger. Her kan arbeidsgiver få tilgang til metadata som emne, sender/mottaker, dato/tidspunkt, plassering, brukerutstyr, operativsystem, IP-adresse, o.a., men også selve meldingsteksten. Arbeidsgiver vil i tillegg kunne lese innholdet i meldinger som den ansatte har slettet. Tilsvarende opplysninger er tilgjengelige ved bruk av epost.

Videre vil arbeidsgiver ha tilgang til en rekke andre opplysninger om den ansatte: møter og møtedeltakelse, én-til-én-samtaler, audio- og videosamtaler, samtaledeltakere, samtalehistorikk og -kostnader, skjermdelingstid, og sist brukeren var aktiv. Arbeidsgiver vil også ha tilgang til rapporter på aggregert nivå, for eksempel om bruken av applikasjoner i Office 365 og graden av samarbeid mellom medlemmer av grupper.

Denne datafangsten innebærer at arbeidsgiver kan overvåke andre egenskaper ved den enkelte ansatte enn ulike sider ved selve arbeidsutførelsen. Innholdet i Teams-meldinger kan for eksempel avdekke forhold som gjelder følelser, tanker og meninger. Samtidig kan opplysninger om møter, samtalehistorikk og skjermdeling avdekke forhold knyttet til relasjoner og omdømme.

Det siste kan blant annet omfatte nøkkelinformasjon om samarbeidsmønstre i avdelinger eller seksjoner; hvem som samtaler eller har møter med hvem, hvor ofte og hvor lenge. Det kan også omfatte informasjon om gruppedynamikk eller autoritetsrelasjoner, for eksempel at vedkommende som oftest deler skjerm med øvrige gruppe- eller møtedeltakere er den mest toneangivende og innflytelsesrike deltakeren.

Andre digitale arbeidsverktøy

Microsoft Teams er ikke et særtilfelle, men illustrerer et generelt fenomen: digitale arbeidsverktøy inneholder ofte funksjonalitet som gir detaljert innsikt i hvordan verktøyene anvendes. I en rapport fra Datatilsynet gis det for eksempel oversikt over vanlige former for datafangst på individnivå som digitale arbeidsverktøy gjør mulig. (Datatilsynet, 2022) I Datatilsynets rapport fremheves og diskuteres en lang rekke funksjoner for datafangst, blant annet

- innsyn i epost
- registrering av nettaktivitet
- logging av tastetrykk
- kontroll med bruk av jobbtelefoner
- muligheter til å gjøre lydopptak og ta skjermbilder

¹⁰ På YouTube finnes det en rekke videoer som viser hvilke opplysninger om enkeltansatte som er tilgjengelige for ledere med tilgang til Teams sitt administrasjonssenter. Se blant annet [What your boss can track about you with Microsoft Teams - YouTube](#). Sist besøkt 05.11.2022.

- bruk av webkamera
- sporing av fysiske bevegelser med GPS-sporing.

Sett i lys av datafangsten som diskuteres i Datatilsynets rapport – og som Microsoft Teams og andre vanlig brukte digitale verktøy muliggjør – kan det stilles spørsmål ved om fjerning av visse funksjoner, for eksempel produktivitetmålinger, i vesentlig grad bidrar til å begrense overvåkings- og kontrollpotensialet i slike arbeidsverktøy.

3.3 Spesialprodukter

Selv om innebygd funksjonalitet for datafangst kan være omfattende i vanlig brukte digitale arbeidsverktøy, finnes det egne produkter hvor overvåking og kontroll av ansatte er primærhensikten. I enkelte engelsktalende media har disse spesialproduktene fått tilnavnet Bossware – sjefsvare.

Internasjonalt fikk salg og bruk av sjefsvare et kraftig oppsving under pandemien. Grunnen var at arbeidsgiverne ønsket å kontrollere at arbeidstakere på hjemmekontor gjorde jobben sin. Sjefsvare var skreddersydd for formålet. Én undersøkelse gjennomført i USA i 2021 fant for eksempel at blant 1250 virksomheter hvor fjernarbeid, inkludert hjemmekontor, ble benyttet, hadde 60 prosent av dem tatt i bruk slik sjefsvare (Digital.com, 2023).¹¹

Vi har gjennomgått funksjonaliteten til og markedsføringen av det som virker å være blant de mest populære sjefsvarene:

- 1 Veriato Cerebral.¹²
- 2 ActivTrack.¹³
- 3 Hubstaff.¹⁴
- 4 Teramind.¹⁵
- 5 Controlio.¹⁶
- 6 Workplus.¹⁷
- 7 InterGuard.¹⁸
- 8 VeriClock.¹⁹

Andre populære produkter inkluderer RemoteDesk,²⁰ StaffCop²¹ og Time Doctor.²² Vi har ikke sett spesielt på disse produktene, men de virker å inneholde mange av de samme funksjonene – og markedsfører seg på liknende måter – som de åtte produktene vi har undersøkt.

Egenskaper og formål

Mengden og mangfoldet av data som registreres, sammenstilles og visualiseres varierer mellom de åtte sjefsvarene som vi har studert. Fellesnevneren er likevel at

¹¹ Samme undersøkelse viser at 88 prosent av virksomhetene som deltok rapporterte at de hadde sagt opp ansatte etter at sjefsvare ble tatt i bruk.

¹² <https://veriato.com/product/>. Sist besøkt 25.11.2022.

¹³ <https://www.activtrak.com/>. Sist besøkt 20.11.2022.

¹⁴ <https://hubstaff.com/>. Sist besøkt 18.11.2022.

¹⁵ <https://www.teramind.co/>. Sist besøkt 23.11.2022.

¹⁶ <https://controlio.net/>. Sist besøkt 15.11.2022.

¹⁷ <https://www.insightful.io/>. Sist besøkt 23.11.2022.

¹⁸ <https://www.interguardsoftware.com/>. Sist besøkt 10.11.2022.

¹⁹ <https://www.vericlock.com/>. Sist besøkt 14.11.2022.

²⁰ <https://www.remotedesk.com/>. Sist besøkt 15.11.2022.

²¹ <https://www.staffcop.com/>. Sist besøkt 15.11.2022.

²² <https://www.timedoctor.com/>. Sist besøkt 18.11.2022.

datainnsamling og -analyse er mer omfattende, detaljert og inngripende enn i digitale arbeidsverktøy som Microsoft Teams. Det er også disse egenskapene som skiller sjefsvarene som drøftes fra de vi allerede kjenner fra norske bedrifter og som behandles i senere kapitler. Det gjelder for eksempel elektronisk kjørebok, flåtestyringssystemer og systemer for styring av arbeidsflyt i call-sentre (se vedleggstabellen). Vi kan derfor si at sjefsvare viderefører og utvider registrering og analyse av data sammenliknet med hva som i dag er vanlig i det norske arbeidslivet: data sammenstilles fra flere datakilder, visualiseres på flere måter og gir et mer detaljert bilde av den enkeltes digitale aktiviteter, både i og utenfor arbeidstiden. Sjefsvare kan følgelig peke fram mot nye former for overvåking og kontroll som kan bli vanligere i Norge, og som partene i arbeidslivet allerede nå bør kjenne til og være forberedt på.

Som for digitale arbeidsverktøy med innebygd kontrollfunksjonalitet, kan de åtte studerte spesialproduktene registrere, analysere og visualisere data om alle de fire egenskapene ved de ansatte som er beskrevet tidligere: (i) følelser, tanker og meninger; (ii) fysisk plassering og bevegelser; (iii) arbeidsutførelse; og (iv) relasjoner og omdømme.

Ved å behandle øyeblikksdata og historiske data om disse egenskapene, gir produkter som Teramind og Veriato Cerebral mulighet til bygge opp profiler av den enkelte ansattes digitale aktiviteter (jf. de omstridte produktivitetmålingene i Microsoft Teams som nå er fjernet). Profilene markedsføres som «helhetlige bilder» av hvordan den enkelte fungerer i jobben, inkludert relasjoner til andre medarbeidere eller ledere og samarbeidsevner, risikoatferd, motivasjon og trivsel og andre psykologiske eller emosjonelle tilstander, produktivitet og lojalitet overfor arbeidsgiver.

Ved å synliggjøre slike egenskaper, hevder leverandørene at formålene sjefsvare bidrar til å realisere er så mange og sammensatte at det vil gi kundene konkurransefordeler. I markedsføringen framheves derfor mange av formålene presentert ovenfor som viktige gevinster. Dette gjelder spesielt rasjonalisering av driften, forbedre produktiviteten, effektivisere tidsbruken, belønne ønsket atferd/resultater, og oppdage og korrigere uønsket arbeidspraksis.

I markedsføringen av flere av produktene framheves også en rekke andre gevinster og formål. Det gjelder særlig styrking av informasjonssikkerheten, forhindre tap av virksomhetskritiske data og dokumentere etterlevelse av rettslige reguleringer.

Nedenfor skal vi kort drøfte de viktigste kontrollfunksjonene som tilbys av de åtte produktene vi har undersøkt.

Sjefsvare med begrenset kontrollfunksjonalitet

Det er variasjoner i kontrollfunksjonaliteten de åtte undersøkte sjefsvarene tilbyr sine kunder.

Alle de undersøkte produktene kan installeres og brukes uten at de ansatte får kjennskap til det.²³ Det gjelder derfor også for produkter som tilbyr den minst omfattende kontrollfunksjonaliteten, for eksempel Hubstaff, VeriClock og Workplus. Slike produkter registrere primært data om selve arbeidsutførelsen, og formålet med datafangsten begrenser seg i hovedsak til kontroll med tidsbruk og effektivitet/produktivitet.

Den mer begrensede kontrollfunksjonaliteten gjør at enkelte av produktene selges til lavere kostnad enn de mest omfattende sjefsvarene. Produktene er derfor trolig aktuelle for små og mellomstore bedrifter (SMB).

²³ De åtte sjefsvarene vi har sett på tilbys vanligvis både som lokalt installert programvare og som fjerndriftede leveranser som virksomhetene har tilgang til via internett.

Workplus og VeriClock synes å være de to sjefsvarene som er mest relevant for SMB-markedet. Samtidig er Workplus det eneste produktet vi har sett på som inneholder funksjonalitet hvor den enkelte medarbeider kan gis innflytelse over deler av datafangsten – ingen av de øvrige sju tilbyr dette. Det er imidlertid opp til virksomheten å bestemme om den ønsker det. Det betyr at hvorvidt medarbeiderne gis denne muligheten avhenger av hvordan virksomheten vurderer verdien av åpenhet og brukerinnflytelse. Dersom virksomheten åpner for brukerinnflytelse, kan den enkelte medarbeider for eksempel selv registrere arbeidstid – klokke inn og ut – istedenfor at tidsbruk registreres automatisk. Det skjer ved hjelp av en app som den enkelte medarbeider laster ned på sin brukerenhet.

Ved hjelp av appen kan medarbeideren også sette registreringen av data om tidsbruk på pause. Det kan være aktuelt dersom han eller hun har behov for å utføre aktiviteter som ikke er arbeidsrelatert, for eksempel lage mat eller hente i barnehagen. På denne måten har den enkelte medarbeider en viss autonomi og fleksibilitet med hensyn til når arbeidsoppgaver utføres, det vil si uten at selvvalgte pauser i løpet av arbeidsdagen inngår i automatiserte vurderinger av effektivitet/produktivitet.

Men også produkter hvor funksjonalitet for åpenhet og brukerinvolvering er tilgjengelig, tilbyr en bredt sammensatt kontrollportefølje. I Workplus, som fremstår som det minst inngripende, inkluderer porteføljen blant annet datafangst om følgende parametere: opp til 24 skjermbilder i timen av de ansattes pc-skjerm, sporer brukeraktivitet, kontrollerer anvendelsen av applikasjoner, oversikter over bruk av internett og sosiale medier, registrerer timebruk og tilstedeværelse, og estimering av produktivitet.²⁴

Virksomheten kan ta ut rapporter både på individ- og gruppenivå. I tillegg vil ledere eller medarbeidere med administrative rettigheter motta sanntidsinformasjon om all bruk av applikasjoner, internett, sosiale medier og andre digitale aktiviteter. Denne informasjonen sammenstilles og visualiseres i administrasjonsmodulen.

Sjefsvare med omfattende kontrollfunksjonalitet

Blant de øvrige sjefsvarene er kontrollfunksjonaliteten dypere og bredere. Disse kan derfor registrere data om alle de ulike egenskapene ved de ansatte som er nevnt tidligere i dette kapitlet. Det gjelder særlig Teramind, Veriato Cerebral, Controlio og ActiveTrack.

Den omfattende og sammensatte kontrollfunksjonaliteten gjør at disse produktene kan ivareta alle eller de fleste av formålene som er gjort rede for ovenfor. Det inkluderer ulike typer uønsket atferd, for eksempel truende eller trakasserende ytringer. Det inkluderer også brudd på interne retningslinjer om informasjonssikkerhet. Det siste kan blant annet handle om medarbeidere som skaffer seg tilgang til data som de ikke er autorisert for eller at bedriftshemmeligheter overføres til den ansattes personlige epostkonto.

I markedsføringen framheves det gjerne at kunstig intelligens eller maskinlæring benyttes for å analysere og avdekke relevante mønstre i de data som registreres om medarbeidernes digitale arbeidshverdag. Samtidig kan virksomhetene tilpasse bruken av den kunstige intelligensen til sine egne behov. Mulighetene for skreddersøm virker å forutsette en viss kompetanse. Det er derfor trolig at disse produktene er

²⁴ Måling av produktivitet kan skje ved sammenstilling av ulike typer aktivitetsdata, for eksempel antallet sendte eposter, hvilke applikasjoner som anvendes og hvor lenge, og om arbeidsrelaterte eller andre typer internettsider besøkes.

mest aktuelle for store virksomheter som har den nødvendige kompetansen og kapasiteten til å få det beste ut av intelligensen.²⁵

Teramind ser ut til å tilby den mest omfattende og sammensatte kontrollfunksjonaliteten av de åtte produktene vi har undersøkt. Teramind kan, som de øvrige, registrere data om all digital aktivitet på medarbeidernes brukerenheter. Det omfatter blant annet tidsbruk og tilstedeværelse, bruk av applikasjoner og epost, surfing på Internett og sosiale medier eller meldingstjenester og vurderinger av produktivitet. Det omfatter også parametere som tastetrykk, museklikk og filer og data som aksesseres og sendes eller mottas. Digital aktivitet som representerer reelle eller mulige brudd på interne retningslinjer eller normer – truende ytringer, negativ omtale av virksomheten eller ledelsen, problematisk håndtering av bedriftshemmeligheter, o.a. – kan registreres for hver enkelt medarbeider. Dette kan danne grunnlaget for vurdering av risiko ved hjelp av maskinlæring og identifisering av «høy-risiko-medarbeidere».

Men mens de andre produktene tilbyr muligheter til å ta bilder av medarbeidernes pc-skjermer for å kontrollere og dokumentere hva de jobber med, går Teramind noen steg lenger: video- og lydopptak av pc-aktivitet, for eksempel av Zoom-møter. Disse opptakene kan lagres og avspilles. Videre kan innholdet i tekst fra pc-skjermer som det gjøres opptak eller tas bilder av konverteres til tekstfiler ved hjelp av OCR-teknologi.²⁶ Tekstfilene kan leses av datamaskiner, og de lagrede filene kan gjøres søkbare. Søkefunksjonen gjør det enkelt å gjenfinne det som medarbeideren har sagt eller skrevet, for eksempel om navngitte personer eller bestemte tema.

Slike data kan benyttes til individuelle evalueringer og profilering, for eksempel når det gjelder effektiv tidsbruk, produktivitet og identifisering av «høy-risiko-medarbeidere». De kan også benyttes til analyse av mer intime og personlige forhold, slik som følelser, meninger og tanker. Det betyr at identifisering og gjenfinning av ytringer eller atferd som kan indikere frustrasjon, tilfredshet, entusiasme, kritikk, samarbeidsproblemer, o.a. kan automatiseres og gjøres i stor skala.

Differensiert kontroll

Flere av sjefsvarene vi har sett på inneholder muligheter for å differensiere og målrette bruken av tilgjengelig kontrollfunksjonalitet.

Differensiering og målretting innebærer at virksomheten kan velge å sette opp sjefsvaren slik at ikke alle i virksomheten behandles likt. All tilgjengelig funksjonalitet trenger derfor ikke å bli brukt på samme måte overfor alle medarbeidere. I stedet kan bruken tilpasses den enkelte person, eventuelt ulike grupper av ledere/medarbeidere.

Det innebærer at visse personer eller grupper kan velges ut for mer intensiv datafangst og -analyse enn andre. Eksempelvis kan toppledere og særlig verdsatte medarbeidere unntas fra hele eller deler av den tilgjengelige kontrollfunksjonaliteten, mens hele batteriet tas i bruk overfor mellomledere og øvrige medarbeidere. Eventuelle «høy-risiko-medarbeidere» kan velges ut til ekstra inngående kontroll.

²⁵ Bruken av «kunstig intelligens» i liknende sammenhenger, for eksempel utvelgelse av jobbsøkere til intervju, har blitt kritisert for systematisk diskriminering av enkelt grupper som fargede og kvinner. Det kan også være en utfordring når denne typen programvare (algoritmer) brukes til kontrollformål. For diskusjoner om fordeler og ulemper ved bruk av kunstig intelligens og maskinlæring, se for eksempel Buchanan og Miller (2017) og O'Neil (2016)

²⁶ OCR står for optisk tegngjenkjenning (Optical Character Recognition). OCR kan konvertere tekst fra bilder eller papirdokumenter til filer som kan lagres, leses og redigeres av datamaskiner.

3.4 Oppsummering

Hensikten med dette kapitlet har vært å gi et bakteppe for spørsmålene om digital overvåking og kontroll som drøftes i de neste kapitlene. Noen av hovedpoengene i kapitlet er:

- Digital teknologi kan skape nye former for overvåking og kontroll som er grunnleggende forskjellige fra det vi forbinder med tradisjonelle kontrolltiltak i arbeidslivet.
- Det handler om digital teknologi med innebygde kontrollfunksjoner, noe som ofte er standard i vanlig brukte systemløsninger, som for eksempel Microsoft Teams.
- Vi introduserer også begrepet sjefsvare som en fellesbetegnelse på programvare som er spesialutviklet for å samle inn, analysere og tilgjengeliggjøre data om den enkelte ansatte.
- Det er i hovedsak fire egenskaper ved de ansatte som digital teknologi med innebygde kontrollfunksjoner og sjefsvare kan samle inn og analysere: følelser, tanker og meninger, fysisk plassering og bevegelser, arbeidsutførelse, og relasjoner og omdømme. Arbeidsgiver kan ha ulike formål med å samle inn og analysere data om disse egenskapene.
- En kartlegging av de åtte mest populære sjefsvarene viser at flere gir muligheter for å differensiere og målrette bruken av kontrollfunksjonalitet som allerede finnes i digitale arbeidsverktøy som mange virksomheter bruker.
- Vi har ikke vurdert lovligheten av å bruke sjefsvare i Norge og EU/EØS. Men produktene kan likevel peke fram mot nye former for overvåking og kontroll som kan bli vanligere i Norge, og som partene i arbeidslivet allerede nå bør kjenne til og være forberedt på.

4 Digitalisering og ny teknologi

I dette kapitlet løfter vi blikket igjen og spør på hvilke områder norske virksomheter har tatt i bruk nye eller oppgradert eksisterende, digitale løsninger eller teknologier i løpet av de tre siste årene. Hensikten er å kartlegge både omfanget av digitaliseringen og på hvilke områder digitaliseringen skjer.

Kartleggingen er basert på spørreundersøkelsen blant norske virksomheter, som er beskrevet i kapittel 2. Innledningsvis undersøkte vi om virksomhetene hadde innført nye eller oppgradert eksisterende digitale løsninger eller teknologier og hva disse ble brukt til. Hensikten med spørsmålene var todelt. For det første var dette spørsmålet et selekteringsspørsmål, der de som verken hadde innført nye eller oppgradert eksisterende teknologier eller løsninger, ble tatt ut av undersøkelsen. Problemstillingene i prosjektet tilsa at virksomheter som ikke hadde gjort digitale endringer i løpet av en viss tidsperiode, her definert til siste tre år, ville være lite relevante fordi vi skulle se nærmere på hvordan ansattes personvern ble hensyntatt og i hvilken grad tillitsvalgte hadde medvirket. For det andre var hensikten å forta en kartlegging av hvilke områder og hvilke hovedtyper av digitale teknologier og løsninger som var blitt innført eller oppgradert. Vi ønsket informasjon om bredden i digitaliseringen som skjer i arbeidslivet, og spurte derfor både om digitale teknologier og løsninger.

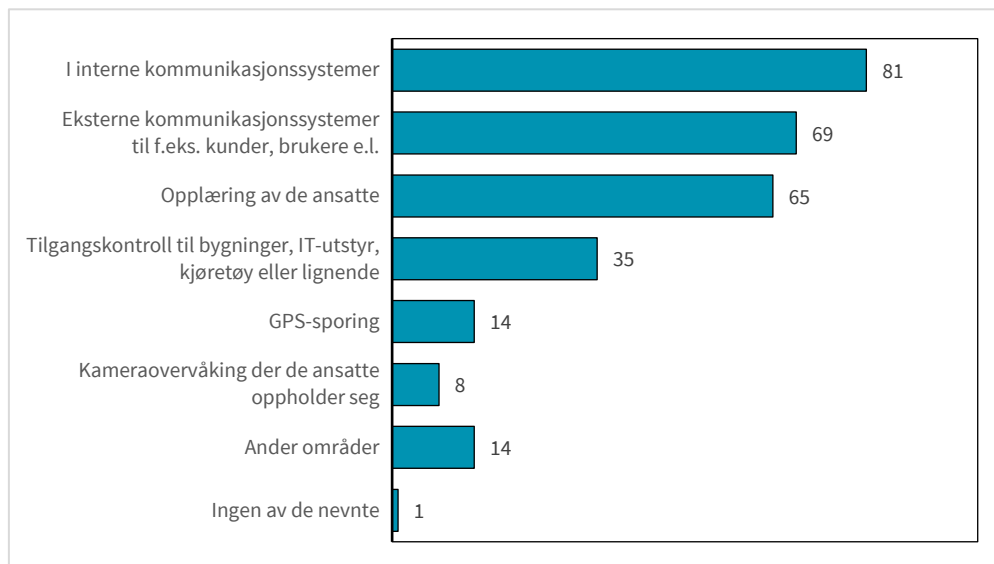
4.1 Innføring av nye digitale teknologier og løsninger

Hele ni av ti arbeidsgivere svarer bekreftende på spørsmålet om virksomheten har tatt i bruk nye digitale løsninger eller teknologier siste 3 år. Dette tallet kan virke høyt. Samtidig er omskiftingstakten for digitale teknologier og løsninger generelt høyt, særlig når vi inkluderer oppgraderinger av eksisterende løsninger og ikke begrenser spørsmålet til innføring av helt ny digital teknologi. Å inkludere oppgraderinger var viktig fordi oppgraderinger av eksisterende løsninger kan medføre store endringer, av og til like store eller større enn å innføre helt nye løsninger. Det er også verdt å huske at undersøkelsen ble gjort i 2021, som betyr at vi også fanger opp oppgraderinger og innføring av nye digitale teknologier og løsninger som ble gjort i pandemi-perioden for at ansatte skulle kunne jobbe hjemmefra.

Videre spurte vi arbeidsgiverne om hvilke områder de hadde tatt i bruk nye eller oppgradert de eksisterende digitale løsningene på. Vi spurte om det gjaldt interne og eksterne kommunikasjonssystemer, som i begge tilfeller er systemer som både er ment å bedre kommunikasjonen mellom de ansatte i virksomheten og kommunikasjonen ut mot kunder, brukere og klienter. Videre spurte vi om nye digitale teknologier ble brukt i opplæringen av ansatte. Opplæring av ansatte er arbeidsgivers ansvar og er i hovedsak rettet mot arbeidstakerne. Men det kan også involvere relasjonen til eksterne brukere eller kunder, for eksempel i de tilfellene der bruker-/kundeevaluering av de ansatte er den del av opplæringen. Ekstern kommunikasjon med kunder kan også innebære omfattende overvåking av ansattes arbeidshverdag. For eksempel når elektronisk eller telefonisk kontakt med brukere og kunder styres av digitale løsninger som tildeler oppgaver til den enkelte ansatte. Videre kartla vi mer spesifikke digitale løsninger som tilgangskontroll til fysiske og IT-baserte løsninger, GPS-

sporing og kameraovervåkning. Hensikten var å kartlegge virksomhetenes bruk av ulike digitale teknologier på et overordnet nivå, det vil si omfanget av noen hovedtyper. Det ble ikke stilt direkte spørsmål om funksjonaliteten i teknologien og bruk av sjefsvare i denne undersøkelsen (jf. kapittel 3). Flere av de digitale teknologiene vi spurte om vil imidlertid ha innebygd kontrollfunksjonalitet. Det gjelder blant annet systemer for sporing med GPS og digitale arbeidsstyringssystemer i callsentre, samt interne kommunikasjonssystemer for ansatte som jobber utenfor fast arbeidsplass, for eksempel fra hjemmekontor. I kategoriene som ble brukt i spørreundersøkelsen til virksomhetene, kan ulike varianter av sjefsvare inngå i kategoriene «Interne kommunikasjonssystemer», «Eksterne kommunikasjonssystemer til for eksempel kunder, brukere eller lignende» og «GPS-sporing». Hva arbeidsgiverne svarte på spørsmålet om hvilke områder de har tatt i bruk nye eller oppgradert eksisterende digitale løsninger eller teknologier er vist i figur 4.1.

Figur 4.1 Andel virksomheter som i løpet av de siste 3 årene har tatt i bruk nye eller oppgradert eksisterende digitale løsninger eller teknologier på en del utvalgte områder. Virksomheter (n = 1041)



Som det går fram av figur 4.1 har mer enn 80 prosent oppgradert eller tatt i bruk nye digitale løsninger i form av interne kommunikasjonssystemer. Som nevnt kan en del av dette være på grunn av pandemien, og behov for nye systemer i forbindelse med at mange måtte jobbe hjemmefra. Vi ser også at svært mange har oppgradert de teknologiske løsningene til bruk for kommunikasjon med kunder eller brukere. Dette er en utvikling som har pågått en god stund, og digital kommunikasjon med kunder og brukere er nå mer normalen enn unntaket. Dette gjelder både i offentlig og privat sektor, og omfatter et stort spenn av systemer. Alt fra markedskommunikasjon i ulike kundeklubber, brukerstøtte og reklamasjon, timebestilling til private og offentlige tjenester og digital signering av offentlige dokumenter.

En del av disse systemene har liten påvirkning på arbeidstakerne, for eksempel reklame sendt ut til kundegrupper på e-post eller SMS. Andre kan ha stor påvirkning på arbeidsdagen, som bruker- eller kundestøtte på chat, der hendelser blir tildelt ansatte via et digitalt styrt system. Slike systemer kan måle den enkelte ansattes produktivitet. Samtidig avsluttes ofte kommunikasjonen med at brukeren eller kunden kan gi en karakter på tjenesten de har mottatt knyttet til den de hadde kontakten med, og slik måles også kvaliteten i den jobben som ble gjort. Som nevnt er det mulig, i alle

fall teknisk sett, å integrere sjefsvare i både interne- og eksterne kommunikasjonssystemer. Sjefsvare vil gi et svært stort potensial for å overvåke de som bruker verktøyene.

Videre analyser viser at virksomheter i offentlig sektor i større grad enn i privat sektor har oppgradert eller tatt i bruk nye digitale løsninger eller teknologier til bruk i interne eller eksterne kommunikasjonssystemer, samt i opplæringsøyemed. Det er også mer vanlig blant de største virksomhetene enn blant de med færre enn 100 ansatte.

Drøyt en av tre oppgir at de har oppgradert eller innført nye systemer for tilgangskontroll til bygninger, IT-utstyr, kjøretøy eller lignede. Ulike former for tilgangskontroll vil ofte være en del av virksomhetenes sikkerhetstiltak. Samtidig har også adgangskontroll en iboende mulighet til kontroll og overvåkning av de ansatte. De siste årene har det også vært en betydelig oppgradering på dette området blant annet med ulike tofaktorløsninger til IT-utstyr. Det vil si at det er innført ytterligere et nivå med sikkerhet, for eksempel en engangskode sendt på SMS som må brukes i tillegg til passordet. Dette kan nok ha påvirket andelen som har oppgradert eller innført nye løsninger på dette området. Tilgangskontroll er i større grad innført eller oppgradert i privat vareproduksjon enn i privat service og offentlig sektor. Det er også oftere oppgradert eller innført i de minste virksomhetene med 10-49 ansatte, enn i de større virksomhetene.

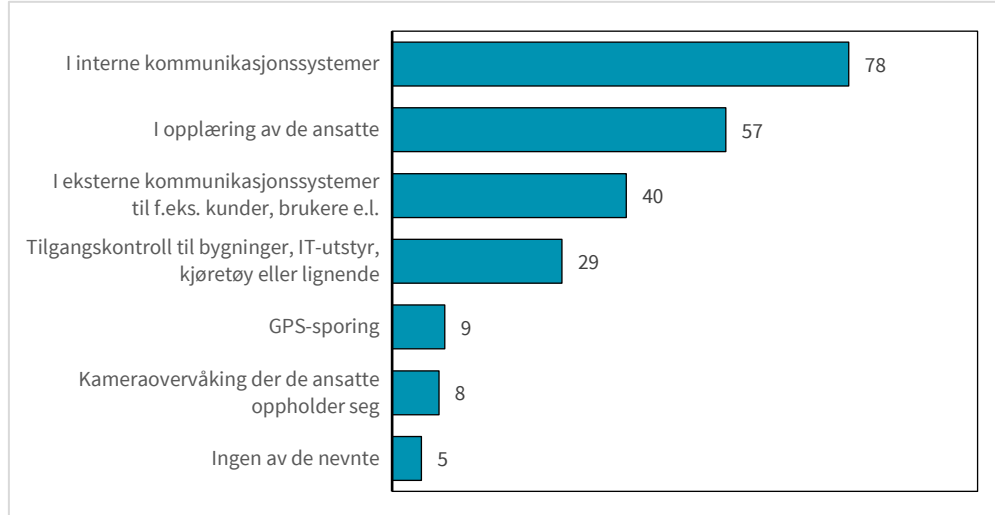
GPS-sporing og kameraovervåkning av områder der de ansatte oppholder seg, er det færre som har innført eller oppgradert de siste tre årene. 14 prosent svarer at de har oppgradert eller innført løsninger for GPS-sporing. GPS sporing kan ha litt ulike funksjoner. Det er ganske vanlig brukt blant yrkesgrupper som utfører mye av arbeidet utenfor fast arbeidssted (Tranvik, 2013). GPS-posisjonering brukes i flåtestyring av kjøretøy, det være seg person- eller godstransport, veivedlikehold eller ansatte som utfører montasje- eller reparasjonsoppgaver. Men det kan også bli brukt til å kontrollere at ansatte som fører tilsyn med områder eller lokaler, er på rett sted til rett tid. Flåtestyring vil også ha innebygget kontrollfunksjonalitet som gir ledelsen omfattende muligheter for overvåking av ansatte. Det kan også ha en sikkerhetsfunksjon for de ansatte ved at arbeidsgiver kan få varslinger dersom det skulle oppstå noe ureglementert, ulykker eller andre sikkerhetsrisikoer. Kameraovervåkning av områder der de ansatte oppholder eller beveger seg er det 8 prosent som har innført eller oppgradert. Kameraovervåkning er en relativt gammel teknologi og har tradisjonelt vært en stasjonær form for overvåkning. Med utbygging av stadig kraftigere mobile nettverk, mer avansert og digital kamerateknologi med muligheter for fjernstyring og større lagringskapasitet, har imidlertid bruksområdet blitt utvidet. Kamerateknologi finnes ofte integrert i jobb-PCen hos den enkelte ansatte og brukes i videokonferanser. Det er i dag også mulig å bruke kameraovervåkning i kombinasjon med GPS-sporing for å følge med på arbeidstakerne både ved hjelp av sporing og bilder. I virksomhetsundersøkelsen finner vi at GPS sporing i større grad er innført eller oppgradert i privat vareproduksjon, mens vi finner at kameraovervåkning i større grad er innført eller oppgradert i privat servicesektor. GPS sporing er i større grad innført eller oppgradert i de små virksomhetene.

4.2 Tillitsvalgtes erfaringer

Åtte av ti tillitsvalgte i LO-forbund svarer bekreftende på spørsmålet om virksomheten har tatt i bruk nye eller oppgradert eksisterende digitale løsninger eller teknologier. Andelen er størst i statlig sektor inkludert helseforetakene, her svarer nærmere 90 prosent ja på dette spørsmålet.

Tillitsvalgte i LOs- tillitsvalgtpanel fikk også spørsmål om på hvilke områder nye digitale løsninger eller teknologier var tatt i bruk, dette er vist figur 4.2.

Figur 4.2 Andel tillitsvalgte som oppgir at deres virksomhet i løpet av de siste 3 årene har tatt i bruk nye eller oppgradert eksisterende digitale løsninger eller teknologier på en del utvalgte områder. LOs tillitsvalgtpanel (n = 1167)



For det første finner vi mye av det samme mønstret når vi spør de tillitsvalgte. Det er flest som svarer at de har oppgradert eller innført nye interne kommunikasjonssystemer, systemer til bruk i opplæring av de ansatte og eksterne kommunikasjonssystemer. Andel tillitsvalgte som oppgir at dette er gjort er imidlertid noe lavere enn blant virksomhetslederne (figur 4.1). Dette kan skyldes sammensettingen av de to utvalgene, der virksomhetene også omfatter uorganiserte virksomheter og virksomheter som ikke har tillitsvalgte fra et LO forbund representert. Det kan også skyldes at de tillitsvalgte ikke alltid er klar over alle teknologiske endringer som skjer i virksomheten. Vi kommer tilbake til tillitsvalgtes involvering i kapittel 5. Når det gjelder tilgangskontroll, GPS-sporing og kameraovervåking er andelen LO-tillitsvalgte som svarer dette omtrent på samme nivå som det vi finner i virksomhetsundersøkelsen.

Tillitsvalgte i virksomhetene med mer enn 500 ansatte svarer i større grad at det har blitt innført ny teknologi på områdene interne kommunikasjonssystemer, opplæring av ansatte og tilgangskontroll. Samtidig svarer tillitsvalgte i små virksomheter med 1-9 ansatte i mindre grad at det er innført tilgangskontroll enn tillitsvalgte i de aller største virksomhetene. Tillitsvalgte i virksomheter med 50 eller færre ansatte svarer også i mindre grad at de har kameraovervåking. Det er også noen forskjeller mellom sektorene. Tillitsvalgte i privat sektor svarer i større grad at ny teknologi er innført på områdene opplæring av ansatte, kameraovervåking og GPS-sporing enn tillitsvalgte i statlig og kommunal sektor. Mens tillitsvalgte i statlig sektor i større grad oppgir at ny teknologi er innført i eksterne kommunikasjonssystemer. Som beskrevet i kapittel 3, kan slike kommunikasjonssystemer også ha innebygget kontroll-funksjonalitet som kan gi ledelsen omfattende muligheter for å overvåke ansattes arbeidshverdag.

4.3 Oppsummering

Dette kapitlet presenterer resultater fra spørreundersøkelsen blant norske virksomheter om innføring av nye digitale løsninger eller teknologier. Hovedfunnene er:

- Digitaliseringstrykket er stort: Hele ni av ti arbeidsgivere svarer bekræftende på spørsmålet om virksomheten har tatt i bruk nye digitale løsninger eller teknologier siste 3 år.
- Topp tre områder for digitalisering har vært: interne kommunikasjonssystemer (81 prosent), eksterne kommunikasjonssystemer til for eksempel kunder, brukere e.l. (69 prosent) og opplæring av ansatte (65 prosent).
- De samme spørsmålene stilt til LOs tillitsvalgtpanel viser det samme mønsteret når det gjelder hvilke områder digitaliseringen har skjedd de siste 3 årene. Med andre ord er spørsmål rundt digitalisering og ny teknologi noe som mange tillitsvalgte må forholde seg til i hverdagen.

5 Involvering og medvirkning fra tillitsvalgte

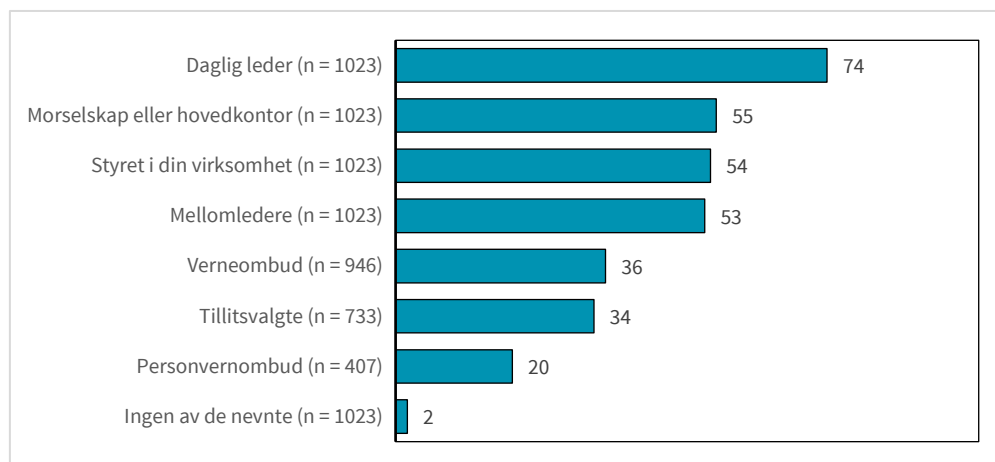
I dette kapitlet tar vi for oss den andre problemstillingen, og spørsmålet om i hvilken grad tillitsvalgte har medvirket ved innføring av digitale løsninger eller teknologier som kan gi økt kontroll og overvåking av ansatte.

Når det innføres nye digitale løsninger eller de eksisterende løsningene oppgraderes er det mange aktører i virksomheten som kan involveres i disse beslutningene. Vi har kartlagt involvering i både beslutning om å innføre nye eller oppgradere de digitale løsningene, og involvering i implementeringen. Hensikten er å undersøke i hvilken grad tillitsvalgte involveres ved anskaffelse eller oppgradering av teknologiske løsninger, i tråd med hva regelverket sier. I vårt materiale er det 72 prosent av virksomhetene som oppgir at de har tillitsvalgte, 92 prosent oppgir at de har verneombud og 40 prosent oppgir at de har et eget personvernombud. Når vi spør om disse aktørene har vært involvert i beslutninger om å anskaffe eller vært med på implementeringen av nye eller oppdaterte digitale løsninger, har spørsmålet bare gått til de virksomhetene som har oppgitt at de har disse ressursene i virksomheten. Spørsmålet om de tillitsvalgte har vært involvert har med andre ord gått bare til de virksomhetene som har oppgitt at de har tillitsvalgte. Det samme gjelder verneombud og personvernombud som både kan være en ressurs internt i virksomheten, eller en ekstern ressurs.

5.1 Involvering i beslutninger

Først spurte vi hvilke aktører som var involvert i beslutningen om å innføre nye eller oppgradere eksisterende digitale løsninger. Dette er vist i figur 5.1.

Figur 5.1 Hvilke aktører i virksomhetene ble involvert i beslutningen om å oppgradere eller anskaffe nye digitale løsninger eller teknologier. Virksomheter. Prosent



Ikke overaskende svarer tre av fire at daglig leder var involvert i beslutningen. Vi finner også at en stor andel svarer at morselskap/hovedkontor, styret og mellomledere var involvert. Drøyt halvparten av virksomhetene oppgir at hver enkelt av disse har vært involvert i beslutningene.

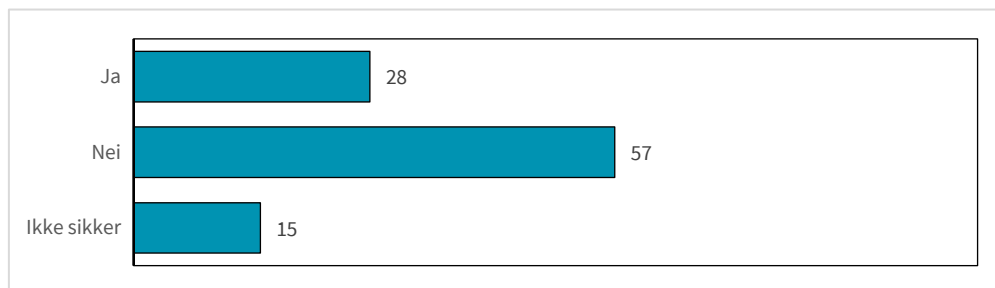
Av de som har verneombud eller tillitsvalgte er det 36 prosent som oppgir at verneombudet var involvert, mens 34 prosent oppgir at tillitsvalgte var involvert. Personvernombudet kan bistå både eksterne som virksomheten behandler opplysninger om, og virksomhetens egne ansatte. Nye systemer kan innebære behandling av personopplysninger som berører både de ansatte og eksterne. Av de som har et personvernombud oppgir bare 20 prosent at dette var involvert i beslutningen om å anskaffe nye eller oppgradere eksisterende løsninger.

Vi finner at virksomhetsstørrelse har betydning for hvilke aktører som er involvert i beslutningen på dette området. Ikke overraskende involverer de største virksomhetene med 100 eller flere ansatte, i større grad morselskap eller hovedkontor når slike beslutninger skal tas. Vi finner også at de største virksomhetene i større grad enn de mindre involverer de tillitsvalgte. På den andre siden involverer de største i mindre grad styret og ledere på ulike nivå. Det er særlig de aller minste virksomhetene med 10–49 ansatte som involverer ledere, det gjelder både daglig leder og mellomledere. Sektor har også en viss betydning der virksomheter i offentlig sektor i noe større grad enn de i privat involverer både tillitsvalgte og verneombud.

Slik tillitsvalgte vurderer det

De tillitsvalgte i LOs tillitsvalgtpanel fikk også spørsmål om de selv eller andre tillitsvalgte ble involvert i beslutningen om å innføre nye eller oppgraderer eksisterende digitale løsninger (figur 5.2).

Figur 5.2 Var du eller andre tillitsvalgte involvert i beslutningen om å innføre nye digitale løsninger eller teknologier? LOs tillitsvalgtpanel. Prosent. (n = 1135)



Som det går fram av figur 5.2 svarer 28 prosent av de tillitsvalgte i virksomheter som har oppgradert eller innført nye digitale løsninger at de ble involvert i selve beslutningen om dette. Virksomhetsundersøkelsen favner videre enn LOs nedslagsfelt og kan ikke sammenlignes med LOs tillitsvalgtpanel. Det er likevel interessant at det ikke er særlig stor forskjell mellom virksomhetene og de tillitsvalgte på spørsmålet om tillitsvalgte ble involvering i beslutningsfasen om ny digitale teknologi. På samme måte som i virksomhetsundersøkelsen, viser tillitsvalgtpanelet at tillitsvalgte i virksomhetene med mer enn 100 ansatte oftere involveres i beslutninger om oppgradering eller innføring av nye digitale systemer enn tillitsvalgte i mindre virksomheter. Vi finner også at tillitsvalgte i privat tjenesteproduksjon i mindre grad involveres i denne typen beslutningsprosesser enn tillitsvalgte i de øvrige sektorene.

I de kvalitative intervjuene spurte vi også tillitsvalgte om hvordan de var blitt involvert ved innføringen av nye digitale arbeidsverktøy. Blant annet intervjuet vi en

tillitsvalgt og et verneombud på to ulike callsentre for brukerstøtte og salg innen telekommunikasjon. De beskrev to ulike situasjoner for involvering av tillitsvalgte:

I den ene bedriften ble fagforeningsklubben involvert i utvikling av rutiner for opptak og lytting, og den tillitsvalgte fortalte at ledelse, tillitsvalgte og verneombud jobbet seg fram til «enighet og grei protokoll». Involveringen av ansattes representanter skjedde imidlertid sent i prosessen, og utformingen av systemet for medlytting var «ferdig utformet og beslutta» innen de tillitsvalgte ble invitert inn i prosessen:

«Vi er ikke så flinke der. Ledelsen har nok en god idé om hva de vil før vi blir involvert [...] Vi blir presentert for noe som er ganske fiks ferdig, ledelsen er nok allerede ganske bestemt» (tillitsvalgt, telekommunikasjonsbedrift)

I den andre bedriften fortalte et verneombud om avlytting- og opptaksrutiner som var langt mindre forankret hos virksomhetens tillitsvalgte, og langt mer belastende for de ansatte:

«Det er leder som går igjennom en samtale, og har en liste der ulike bokser skal tikkes av. 'Har du spurt om salg? Har du spurt om ditt og datt?' Det er hardt. Har opplevd at folk sitter utafor porten og griner før et møte med leder» (verneombud, telekommunikasjonsbedrift)

I denne bedriften var tillitsvalgte og ledelsen sterkt uenige om rutiner og avtaler for avlytting av telefonsamtaler.

Bedriftene var i dette tilfellet nokså like når det kommer til arbeidsoppgaver og digitale telefonisystemer som styrer arbeidet. I den ene bedriften ble ansattes representanter involvert, om enn sent, i prosessen med å utvikle rutiner for samtaleopptak og lytting. I den andre bedriften har tillitsvalgte i liten grad vært involvert i utviklingen av rutiner for hvordan ledelsen kan lytte på samtaler. Her fortalte verneombudet om mye usikkerhet og frustrasjoner blant de ansatte knyttet til hvordan ledelsen overvåket og detaljkontrollerte arbeidet gjennom funksjonalitetene i det digitale telefonsystemet. Det fantes ingen retningslinjer eller avtaler for dette i bedriften.

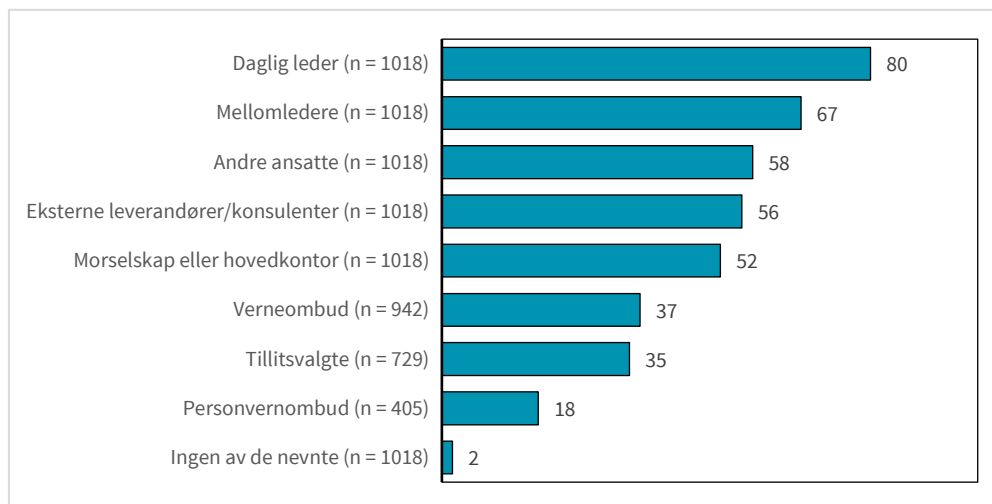
5.2 Involvering i implementering

I denne delen skal vi se hvordan de samme aktørene eventuelt involveres i selve implementeringen. Med implementering forstår vi her den delen av en anskaffelsesprosess hvor de teknologiene som det er fattet beslutning om, innføres eller iverksettes i organisasjonen. Vi har bare stilt ett spørsmål om deltakelse i implementeringsfasen i undersøkelsen til virksomhetene. Vi har ingen informasjon om hvilke andre organisasjonsmessige endringer implementeringen av den aktuelle digitale teknologien har hatt i virksomhetene som har svart på undersøkelsen.

Hensikten med spørsmålet er først og fremst å kartlegge hvem som involveres når den nye digitale teknologien og løsningene skal tas i bruk på arbeidsplassen, og hvorvidt tillitsvalgte og verneombud deltar i denne delen av prosessen. Innføring av ny teknologi på arbeidsplassen vil som oftest også involvere den enkelte ansatte som skal bruke teknologien. Dette kan dreie seg om ulike former for opplæring og veiledning, og skjer i mange tilfeller etter at beslutningene om innføring er tatt. Vårt spørsmål dreier seg altså om beslutningsfasen før teknologien tas i bruk, men i praksis kan disse fasene flyte over i hverandre og være vanskelig å skille. Det er i hovedsak de samme aktørene vi har kartlagt når det gjelder spørsmål om deltakelse i implementering som i beslutninger om å anskaffe, men med noen unntak. Vi har ikke med

styret når det gjelder implementeringen, og vi har lagt til «andre ansatte» og «eksterne leverandører/konsulenter», dette er vist i figur 5.3.

Figur 5.3 Hvilke aktører i virksomhetene ble involvert i implementeringen av nye digitale løsninger eller teknologier. Virksomheter. Prosent



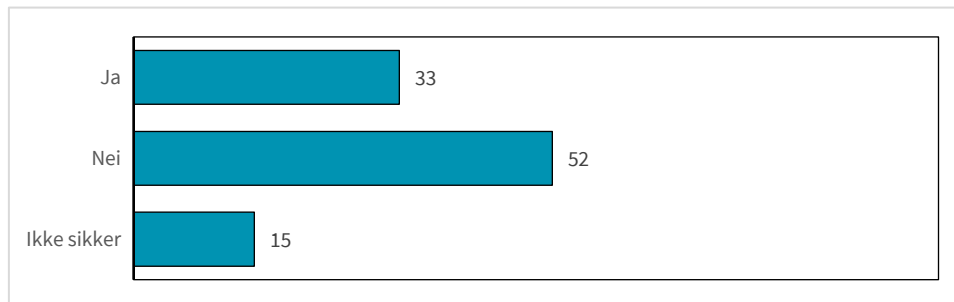
Figur 5.3 viser mye av det samme som vi så i figur 5.1 når det gjaldt beslutning om å oppgradere eller innføre nye systemer. 80 prosent svarer at daglig leder også er involvert i implementeringen, dette er sågar noe høyere en andelen som svarer at daglig leder er involvert i beslutningen om å anskaffe. Drøyt to av tre oppgir at mellomlederne er involvert i implementeringen. Dette er en god del høyere en andelen som oppga at disse var involvert i beslutningen om å anskaffe, som var drøyt halvparten (figur 5.1). Vi ser også at det er ganske vanlig at andre ansatte og eksterne leverandører/konsulenter er med i selve implementeringen av systemene. Når vi kommer til verneombud og tillitsvalgte er andelen som svarer at disse er involvert i implementeringen omtrent identisk med andelen som oppga at disse var med i beslutningen om å oppgradere eller innføre ny digital teknologi. Vi finner at de største virksomhetene i større grad enn de mindre virksomhetene involverer morselskap eller hovedkontor, tillitsvalgte og andre ansatte i implementeringen. I de minste virksomhetene involveres daglig leder og mellomledere i større grad enn i de øvrige virksomhetene.

Når det gjelder verneombud og tillitsvalgte har vi også sett på om det er en sammenheng mellom involvering i beslutningsprosessen og involvering i implementeringen. Ved bruk av korrelasjonsanalyse finner vi at det er en sammenheng der de som svarer at tillitsvalgte eller verneombud var involvert i beslutningen også har økt sannsynlighet for å svare at de var involvert i implementeringen. Det er også en signifikant sammenheng mellom de to aktørene, dersom man involverer den ene øker også sannsynligheten for å involvere den andre. Det er likevel sånn at i mange virksomheter er det en vesentlig andel som svarer at de ikke har involvert verken tillitsvalgte eller verneombud verken i beslutningen eller implementeringen. Totalt oppgir 45 prosent av virksomhetene som har tillitsvalgte og/eller verneombud til stede, at verken tillitsvalgte eller verneombud har vært involvert i beslutningen om å oppgradere eller innføre nye systemer, eller i implementeringen av disse.

Slik tillitsvalgte vurderer det

Tillitsvalgte i LOs tillitsvalgt panel ble også spurt om de eller andre tillitsvalgte ble involvert i implementeringen av de nye digitale løsningene eller teknologiene (figur 5.4).

Figur 5.4 Var du eller andre tillitsvalgte involvert i implementeringen av de nye digitale løsningene eller teknologiene i virksomheten? LOs tillitsvalgtpanel. Prosent. (n = 1134)



Én av tre tillitsvalgte i LO-forbund svarer at de selv eller andre tillitsvalgte har vært involvert i implementeringen av den nye digitale teknologien i virksomheten. Drøyt halvparten svarer at ingen tillitsvalgte har vært involvert, mens 15 prosent svarer at de ikke er sikre. Svarene er på linje med det vi så når vi spurte de tillitsvalgte om deltakelse i selve beslutningen. Vi finner at andelen som er involvert i implementeringen er høyere i virksomhetene med mer enn 100 ansatte, enn i de mindre virksomhetenes. Ser vi de to spørsmålene til tillitsvalgte i sammenheng, beslutning om å innføre og involvering i implementeringen, finner vi at 48 prosent oppgir at verken de selv eller andre tillitsvalgte har vært involvert i noen av disse prosessene.

Tillitsvalgtes medvirkning i spørsmål om innføring av ny teknologi var også et tema Trygstad og medforfattere undersøkte nærmere i 2021 (Trygstad et al., 2021). I en spørreundersøkelse blant tillitsvalgte og verneombud, svarte 20 prosent at innføring av ny teknologi er et tema som burde vært diskutert i partssammensatte fora de deltar i, men som ikke blir det per i dag (s. 77). Det betyr ikke at de øvrige 80 prosentene faktisk diskuterte dette, det kan også være at de ikke har behov eller interesse for det. I de tilfellene hvor innføring av ny teknologi faktisk er et tema som diskuteres i partsbaserte fora, blir innspill fra tillitsvalgte i mange tilfeller også tatt hensyn til, men det er ingen garanti for påvirkning. I virksomhetene Trygstad og medforfattere undersøkte svarer 40 prosent blant lederne og 32 prosent blant tillitsvalgte/verneombud at ledelsen i stor eller ganske stor grad tar hensyn til tillitsvalgtes innspill om teknologi. På den andre siden svarer 18 prosent blant lederne og 25 prosent blant tillitsvalgte/verneombud at ledelsen i ganske liten og liten grad tar hensyn til tillitsvalgtes innspill om teknologi (s. 86). Andre empiriske undersøkelser viser også at digitalisering i mange tilfeller ikke er tema i partssamarbeidet på virksomhetsnivå (Dahl & Hagen, 2023).

Digitalisering og IT-utvikling kan ha store konsekvenser for hvordan en virksomhet er organisert og hvordan de ansatte opplever sin arbeidssituasjon. I noen tilfeller består endringer ikke bare i innføring av en avgrenset teknologi, men om gjennomgripende måter å omorganisere teknologiske og digitale systemer i virksomheten. I en offentlig virksomhet fortalte en sentral tillitsvalgt om hvordan omorganisering av IT-utvikling og bedriftsstruktur førte til svekket partssamarbeid på området digitalisering og ny teknologi.

Eksempel fra offentlig etat: Digitale teknologier, virksomhetsorganisering og ansattes medbestemmelse

Virksomheten hadde de siste årene arbeidet med å gjennomføre store moderniseringer og omlegginger av virksomhetsstruktur og digitale systemer. Denne virksomheten har utstrakt brukerkontakt som nødvendiggjør bruk av en rekke digitale teknologier. Dette omfatter både systemer brukere/eksterne benytter seg av i kontakt med virksomheten, og systemer virksomhetens ansatte bruker til å gjennomføre saksbehandling og andre arbeidsoppgaver. I tillegg til innføringen av konkrete, nye digitale teknologier har virksomheten mer dyptgripende endret organiseringen av IT-utviklingsarbeid.

Hovedtrekkene i omleggingen innebar at man beveget seg vekk fra en IT-utviklingsmodell som var basert på store prosjektleveranser og «utviklingsporteføljer» forankret i virksomhetens IT-avdeling, mot en utvikling i retning av såkalte smidige eller «agile» arbeidsmetoder, og en «matriseorganisering». I en slik matriseorganiseringsmodell leies de ansatte ut fra avdelingen de i utgangspunktet tilhører til virksomhetens forskjellige prosjekter, produktområder eller andre avdelinger etter behov og kompetanse. Det innebærer mer flyktige og midlertidige grupper, team og møteplasser organisert rundt avgrensede og tematiske prosjekter.

I tillegg til å endre de ansattes arbeidssituasjon, innebar omorganiseringen ifølge den tillitsvalgte også en reduksjon av tillitsvalgtes medvirkning. Før omorganiseringen hadde tillitsvalgte vært med i styringsgrupper der de hadde mulighet til å medvirke og å få informasjon. En slik representasjon kunne ha sine ulemper, men innebar i det store og det hele at tillitsvalgte fikk informasjon og innflytelse: «Vi ble bondefanga i noen avgjørelser, men hadde annen innsikt». Med overgangen til en matriseorganisering mistet de tillitsvalgte representasjon i styringsgrupper, og opplevde at saker i større grad bare ble drøftet dersom arbeidsgiver selv mente det var behov for det:

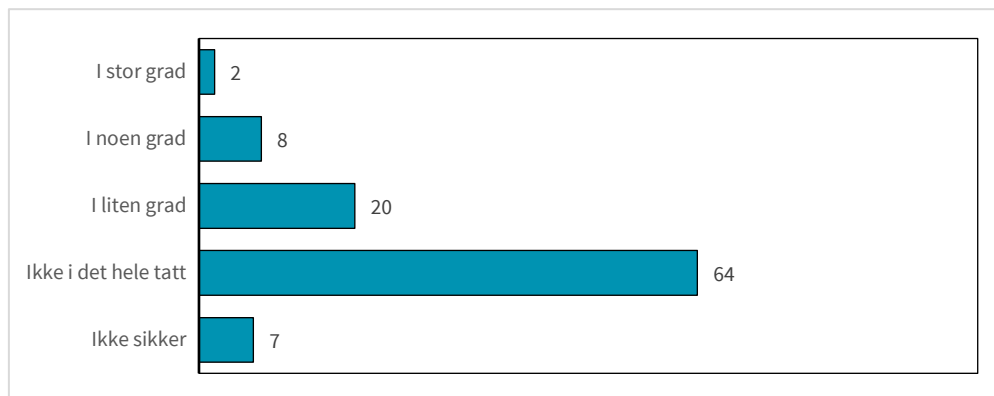
«I produktområder jobber man på tvers. Samtidig får du en utvikling i de ulike produktteamene, men ingen tillitsvalgte. Og det skal være smidig, derfor avvirket man drøfting og utviklingsporteføljer. Man stoppet å drøfte innholdet i prosjektene. Alt handler om smidig utvikling. Man drøfter bare sakene hvis arbeidsgiver selv vurderer de som betente» (Tillitsvalgt, offentlig virksomhet).

Dette eksemplet fra en offentlig etat, illustrerer hvordan måten IT-utviklingsarbeidet organiseres på har betydning for hvor mye og hvordan tillitsvalgte involveres i utviklingsfasen. Omorganiseringer av IT-utviklingsarbeidet fra en enhet som var plassert i linja, til en enhet i en matriseorganisasjon, fikk også konsekvenser for tillitsvalgtes medvirkning. Mens IT-utviklingsarbeidet tidligere ble drøftet i faste møter mellom partene, skjer dette arbeidet nå i all hovedsak i en egen enhet og uten noen forankring til etablerte arenaer for partssamarbeid i virksomheten.

5.3 Skepsis og motstand

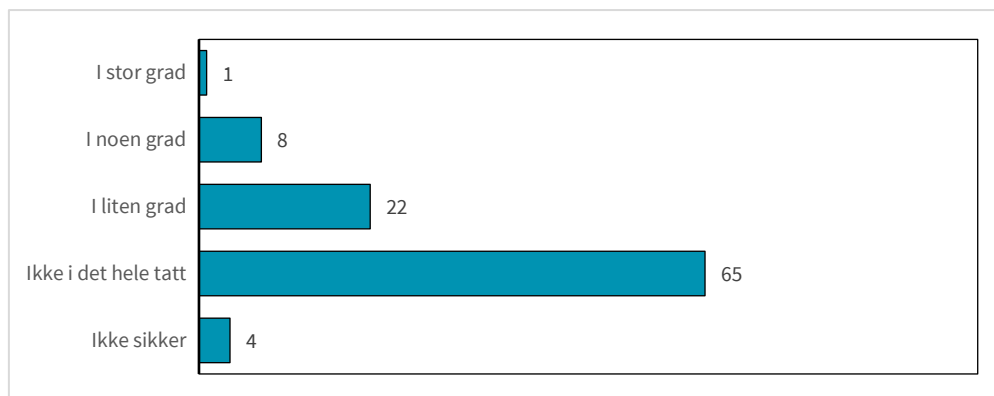
Arbeidsgiverne fikk spørsmål om tillitsvalgte eller verneombud har uttrykt skepsis eller motstand mot digitale løsninger eller teknologier på grunn av mulighetene for kontroll av de ansatte. I figur 5.5 ser vi at bare en liten andel svarer at de i noen grad har opplevd skepsis eller motstand fra ansattes representanter på grunn av kontrollmulighetene. Hele to av tre svarer at tillitsvalgte eller verneombud ikke har uttrykt noen form for skepsis eller motstand.

Figur 5.5 I hvilken grad har tillitsvalgte eller verneombud uttrykt skepsis til eller motstand mot digitale løsninger eller teknologier på grunn av mulighetene for kontroll av de ansatte? Virksomheter. Prosent (n = 950)



Arbeidsgiverne fikk også spørsmål om ansatte selv har gitt direkte uttrykk for skepsis eller motstand mot digitale løsninger eller teknologier på grunn av mulighetene for kontroll. Spørsmålet gikk nå til alle arbeidsgivere som svarte på undersøkelsen, også de som ikke har tillitsvalgte og/eller verneombud til stede i virksomheten. I figur 5.6 ser vi at vi får tilnærmet den samme fordelingen på de ulike svaralternativet. Det er bare en liten andel som svarer at ansatte har gitt uttrykk for skepsis eller motstand mot teknologien på grunn av kontrollmulighetene.

Figur 5.6 I hvilken grad har ansatte uttrykt skepsis til eller motstand mot digitale løsninger eller teknologier på grunn mulighetene for kontroll? Virksomheter. Prosent (n = 1007)



Figur 5.5 og 5.6 indikerer at arbeidsgiverne i svært liten grad opplever skepsis eller motstand fra tillitsvalgte eller ansatte på grunn av kontrollmulighetene som de nye digitale teknologiene innebærer. En nærliggende tolkning av svarene er at arbeidsgiverne sjelden får kritiske spørsmål om kontroll- og overvåkingmulighetene ved innføring av ny digital teknologi.

Tillitsvalgte

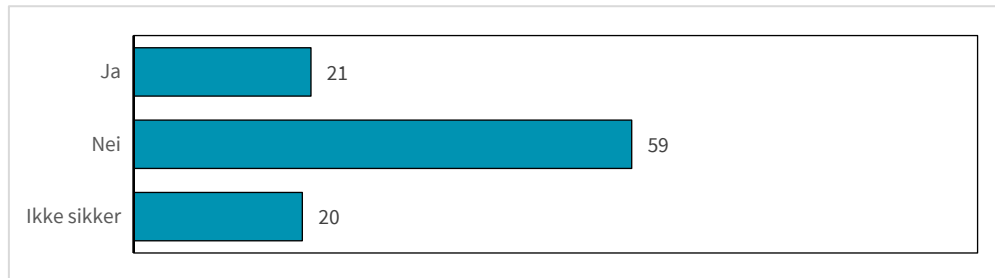
Som vist i kapittel 1 har tillitsvalgte på dette området rett til medvirkning gjennom drøfting, noe som innebærer at de skal informeres og involveres i prosessen. De kan komme med sine synspunkter og forslag til forbedringer samt passe på at personvernregelverket blir fulgt.

Tillitsvalgte kan også bidra til at det lages retningslinjer eller avtaler som begrenser lagring og bruk av personopplysninger, og gjøre det vanskeligere for arbeidsgiver å bruke informasjon fra disse systemene til å kontrollere og overvåke den enkelte

ansatte. Ifølge hovedavtalene i privat sektor skal de lokale partene i fellesskap kartlegge hvilke personopplysninger om ansatte som kan behandles, og utarbeide retningslinjer for bruken av disse.

I figur 5.7 ser vi at bare 21 prosent av tillitsvalgte i LO-forbund svarer at tillitsvalgte har vært med å begrense bruken av de nye digitale løsningene eller teknologiene. Mens nærmere 60 prosent svarer at tillitsvalgte ikke har vært med å begrense bruken.

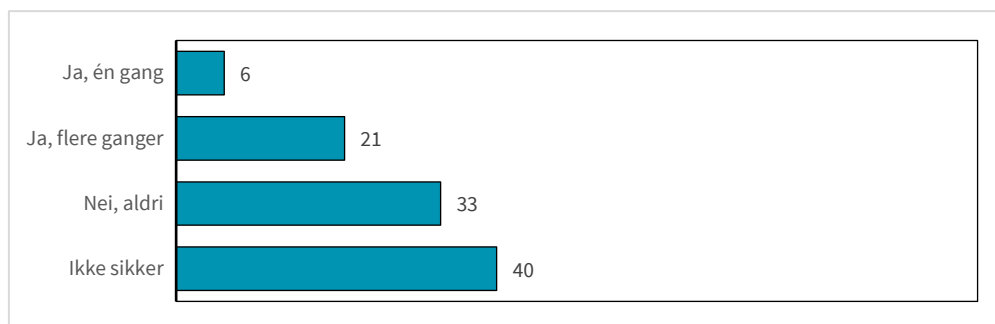
Figur 5.7 Har du eller andre tillitsvalgte vært med å begrense bruken av de nye digitale løsningene eller teknologiene? LOs tillitsvalgtpanel. Prosent (n = 1105)



Tillitsvalgte i de minste virksomhetene med under 25 ansatte, har i mindre grad vært med å begrense bruken av de nye digitale løsningene eller teknologiene sammenliknet med tillitsvalgte i virksomheter med over 100 ansatte. Tillitsvalgte i privat sektor har i større grad vært med på å begrense bruken sammenliknet med tillitsvalgte i offentlig sektor.

Videre har aml § 9-2 og hovedavtalene krav om at arbeidsgiver sammen med tillitsvalgte jevnlig evaluerer behovet for de kontrolltiltak som iverksettes. I tillitsvalgtpanelet spurte vi om bruken av de nye digitale løsningene eller teknologiene har blitt evaluert. I figur 5.8 ser vi at 27 prosent svarer at det har blitt evaluert minst én gang. En tredjedel svarer at det aldri har skjedd, mens hele 40 prosent svarer at de ikke er sikre på om bruken av de nye digitale løsningene eller teknologiene har blitt evaluert. På spørsmålet om evaluering svarer tillitsvalgte i statlig sektor inklusive helseforetakene oftere «nei, aldri» enn tillitsvalgte i de øvrige sektorene.

Figur 5.8 Har bruken av de nye digitale løsningene eller teknologiene blitt evaluert? LOs tillitsvalgtpanel. Prosent (n = 1099)



Avslutningsvis presenterer vi et eksempel fra det kvalitative materialet. Eksemplet illustrerer hvordan uenighet mellom tillitsvalgte og ledelse om vilkår for bruk av digital overvåkingsteknologi kan utspille seg i praksis. Den hovedtillitsvalgte fortalte om innføring av flåtestyringssystem i en anleggsbedrift, og hvordan måten innføringen ble organisert på skapte uenighet mellom partene i bedriften. Eksemplet viser også hvordan partene etter hvert fikk på plass en avtale om bruk av personopp-

lysninger. Ifølge den tillitsvalgte har denne bidratt til å dempe uroen blant de ansatte omkring bruk av personopplysninger fra flåtestyringssystemet.

Eksempel fra anleggsbedrift: Uenighet mellom tillitsvalgte og ledelse om vilkår for bruk av kontroll- og overvåkingsteknologi

Hovedtillitsvalgt fortalte hvordan partssamarbeidet sviktet i ett bestemt tilfelle. Forholdet mellom arbeidsgiver, ansatte og tillitsvalgte var i utgangspunktet konstruktivt og velfungerende i denne bedriften. Prosessen med innføringen av et flåtestyringssystem skapte imidlertid betydelig uro, inntil man fikk på plass retningslinjer for hvordan teknologien skulle brukes som tillitsvalgte var fornøyd med.

Flåtestyring er en digital teknologi som registrerer hvor mobile ressurser og kjøretøy befinner seg til enhver tid. I tillegg til å registrere posisjon, overvåket flåtestyringssystemet i denne virksomheten på omfattende måter hvordan kjøretøy og tilhørende materiell brukes/kjøres, i hensikt å forbedre og rasjonalisere kostnader, slitasje og miljøavtrykk. Hver operatør/sjåfør fikk en skåre på sin kjøring og bruk. Data på individnivå var tilgjengelig for sjåføren selv og for nærmeste prosjektleder, i tillegg til at noen tekniske roller med ansvar for maskin- og materiellvedlikehold hadde tilgang til data som var identifiserbar på kjøretøy- eller personnivå. Øvrige selskapsledere og oppdragsgivere fikk ikke tilgang til persondata, men hadde varierende tilgang til data på aggregert nivå. Selv om det i virksomheten også tidligere fantes digitale systemer som registrerte data om de ansatte og kjøretøy- og materialbruk, representerte omfanget og detaljnivået på data i dette systemet noe nytt:

«Vi hadde noe før, men det var ikke i nærheten av det som er nå. Vi hadde for eksempel ikke et flåtestyringssystem. Grunnen til at dette ble innført er stadig større krav fra oppdragsgiver om å få innsyn i hva vi gjør på veien.» (Hovedtillitsvalgt, veivedlikehold- og anleggsbedrift)

Når virksomhetsledelsen først tok initiativ til å innføre flåtestyringssystemet, opplevde hovedtillitsvalgt at de ansatte og deres representanter i for liten grad ble involvert, på et for sent tidspunkt, og med for liten mulighet til å medvirke:

«Først hørte vi rykter, og så kalte de oss inn til et møte i februar 2020. Og da fikk vi litt informasjon og de sa at 'det fungerer sånn og sånn, alt er i orden, GDPR har vi løst'. Jeg svarte 'Så bra, da holder dere oss oppdatert,' og til det sa de 'jaja, selvsagt!'. Og så ble det stille i sju måneder, vi fikk informasjon om at det ikke var noe mer å si om det. Så høsten 2020 begynte det. Da hadde ledelsen involvert [advokatbyrå]. Javel, så ble det et møte. Da hadde de gjort klar avtalen som vi ikke hadde sett før, og vi gikk igjennom avtalen med advokatbyrået og HR. Og oss da, uten noen juridisk erfaring, som skulle godkjenne dette.» (Hovedtillitsvalgt, veivedlikehold- og anleggsbedrift)

I møte med den den tillitsvalgte opplevde som en arrogant og mangelfull prosess fra virksomhetens side, ble han – etter eget utsagn – «veldig sur og kverulerende». De tillitsvalgte oppsøkte deretter hjelp fra forbundet de tilhører:

«Vi gikk til forbundet, til [forbundssekretær]. Vi fikk tilbakesendt et notat fra en i forbundet, der han gikk igjennom flåtestyringsavtalen og påpekte ting. Så ba jeg om nytt møte, skrev tilbake med kommentarer til avtalen.» (Hovedtillitsvalgt, veivedlikehold- og anleggsbedrift)

I prosessen fikk de tillitsvalgte hjelp av sitt forbund, og av en fagforeningsklubb og tillitsvalgte i en annen virksomhet, som hadde vært gjennom en lignende uenighet tidligere. De tillitsvalgte fikk på plass en avtale der de ifølge den hovedtillitsvalgte opplevde at innvendingene deres ble hensyntatt, og der de fikk på plass viktige presiseringer og kontrollmekanismer som skal sikre at data som samles inn gjennom flåtestyringssystemet ikke brukes til andre formål enn det som er intensjonen:

«Vi fikk dette på plass, og har også fått inn en logg som viser det dersom en prosjektleder går inn og ser. Og sjåføren kan be om å se loggen over hvem som har sett. Vi har fått innfelt i avtalen at vi har tilgang ved behov, og en eller to ganger i året har vi en gjennomgang for å se hvem som har tilgang til dataene.» (Hovedtillitsvalgt, veivedlikehold- og anleggsbedrift)

I etterkant av inngåelsen av avtalen har forholdet mellom ledelse og tillitsvalgte i bedriften blitt vesentlig bedre. Hovedtillitsvalgt sier at de er fornøyde med måten flåtestyringssystemet blir brukt på i dag, og at det er få tilfeller av misbruk, noe han tror kan ha sammenheng med forbedringene de fikk inn i avtalen:

«Heldigvis har det vært få episoder i det siste, bank i bordet. Jeg kan jo be om loggen, og kan se at prosjektlederen min har vært inne og sett på meg. Og det er preventivt, vi kan se at sjefene er inne og ser på oss. Og derfor tror jeg dette har avtatt. [ledere som misbruker informasjon]» (Hovedtillitsvalgt, veivedlikehold- og anleggsbedrift).

Hovedtillitsvalgt forteller også om en større bevissthet rundt, og oppmerksomhet på, personvern i virksomheten i etterkant av avtaleinngåelsen:

«I avtalen er det synliggjort konsekvenser av brudd på avtale og GDPR, det kan føre til avskjedigelse i verste fall. Alle prosjektledere skal ha tilgang til avtalen som heter «Personopplysningene». Der står det konsekvenser, hvit skrift på rød bakgrunn. Så det finnes ingen tvil noen plass om hva som er lov og ikke lov å bruke [av personopplysninger]. Maskinsjefen vår hadde også en podkast, der han spesifiserte hva som er lov å bruke av personopplysninger.» (Hovedtillitsvalgt, veivedlikehold- og anleggsbedrift).

5.4 Oppsummering

I dette kapitlet har spørsmålet vært i hvilken grad tillitsvalgte – i tråd med regelverket - har medvirket ved innføring av digitale løsninger eller teknologier som kan gi økt kontroll og overvåking av ansatte. Hovedfunnene er:

- Blant de virksomhetene som har ordninger med verneombud eller tillitsvalgte, er det 36 prosent som svarer at verneombud var involvert i beslutningsfasen, mens 34 prosent svarer at tillitsvalgte var involvert.
- Andelene er omtrent de samme når vi spør om tillitsvalgte og verneombud har deltatt i implementeringen av de nye digitale løsningene eller teknologiene.
- De virksomhetene som har involvert tillitsvalgte eller verneombudene i beslutningen har også ofte involvert dem i implementeringen.
- Samtidig svarer nærmere halvparten av virksomhetene at de verken har involvert tillitsvalgte eller verneombud i noen deler av prosessen.
- På dette området synes det å være et betydelig deltakelsesgap mellom hva lov- og avtaleverket sier skal være praksis for partssamarbeid ved innføring av ny teknologi, og hva virksomhetene svarer at de faktisk har gjort.
- Tilsvarende viser LOs tillitsvalgtpanel: 28 prosent svarer at tillitsvalgte var involvert i beslutningen og 33 prosent svarer i implementeringen av nye digitale løsninger eller teknologier.
- Tillitsvalgte involveres oftere ved digitalisering i de store virksomhetene enn i de mindre virksomhetene.
- Både virksomhetsundersøkelsen, LOs tillitsvalgtpanel og de kvalitative intervjuene viser at tillitsvalgte eller verneombud i liten grad uttrykker skepsis eller motstand mot digitale løsninger eller teknologier på grunn av mulighetene for kontroll og overvåking av ansatte.

6 Personvern under press?

Bidrar de nye digitale løsningene eller teknologiene til et sterkere press på ansattes personvern. Dette er et omfattende spørsmål og vanskelig å tallfeste, men vi har stilt tillitsvalgte og arbeidsgivere en del spørsmål som kan gi indikasjoner på personvernets stilling ved digitalisering i arbeidslivet. Dette er den tredje problemstillingen som ble presentert innledningsvis; om i hvilken grad og på hvilke måter hensynet til ansattes personvern blir vurdert og ivaretatt ved bruk av de nye digitale løsningene eller teknologiene. Vi ser nærmere på ulike prosesser og tiltak som kan bidra til å hemme og fremme ansattes personvern ved digitalisering.

Som nevnt innledningsvis i rapporten er «personvern» et begrep som rommer det vi på engelsk kaller *privacy*, som er knyttet til vern av grunnleggende verdier som integritet, autonomi og privatliv. I tillegg omfatter det også personopplysningsvern (*data protection*) som dreier som om regler og standarder for behandling av personopplysninger, og som har ivaretagelse av personvern som hovedmål. Begrepets innhold er ikke uten betydning når det kommer til spørsmål om hvorvidt innføring og bruk av nye digitale teknologier i arbeidet bidrar til å sette ansattes personvern under press. Det dreier seg både om omfanget av og detaljene i innsamlingen av opplysninger om enkeltansatte, og om økt arbeidsintensitet og tidspress i tillegg til redusert autonomi som følge av de nye teknologiene.

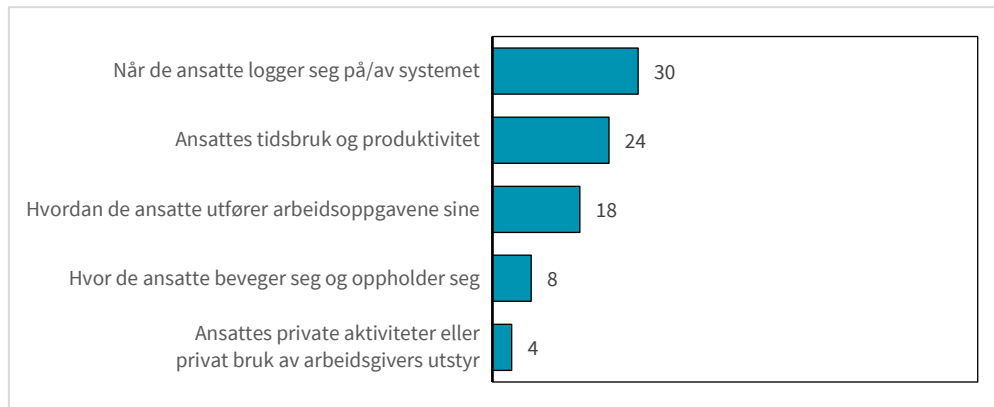
6.1 Brukes de digitale teknologiene til å følge med på ansatte?

Hagen & Oppegaard (2020) poengterer hvordan det ligger et kontrollpotensial iboende i digitalteknologi, både som verktøy for overvåking og som redskap for automatisering av beslutninger (s. 54). I og med at digital teknologi er en form for kapital som eies av bedriften, er det ledelsen som disponerer teknologien og kan justere og stille inn teknologien utfra sine interesser. Teknologien kan dermed ses som ledelsens forlengede arm, og bidra til å forskyve maktbalansen mellom arbeidstakerne og ledelsen (Hagen & Oppegaard). Slike perspektiver er også sentralt i litteraturen som omhandler kontroll og overvåking av ansatte, og som vi presenterte konkrete eksempler på i kapittel 3. Dette er et viktig utgangspunkt for oss når vi nå beveger oss over i spørsmålene om ansattes personvern.

Arbeidsgivernes vurderinger

Digitale teknologier gir muligheter for detaljert informasjon om ansatte som bruker arbeidsverktøyene. Vi spurte arbeidsgiverne om de digitale teknologiene og løsningene som var innført har et kontrollformål; det vil si om de brukes til å følge med på ansattes ulike aktiviteter. Hva arbeidsgiverne svarte er vist i figur 6.1.

Figur 6.1 Brukes de digitale løsningene eller teknologiene til å følge med på noe av det følgende. Virksomheter. Prosent (n = 1028)



Samlet viser figur 6.1 at arbeidsgiverne svarer at teknologien i mange tilfeller har ett eller annet kontrollformål. 30 prosent svarer at de bruker teknologien til å følge med på når de ansatte logger seg på og av systemet. Det er mer vanlig at arbeidsgivere i privat tjenesteproduksjon bruker teknologien til å følge med dette enn arbeidsgiverne i privat vareproduksjon og offentlig sektor. Videre svarer én av fire at de følger med på ansattes tidsbruk og produktivitet. Det er først og fremst arbeidsgivere i privat vare- og tjenesteproduksjon som svarer at de bruker teknologien til dette, mens det er mindre vanlig i offentlig sektor.

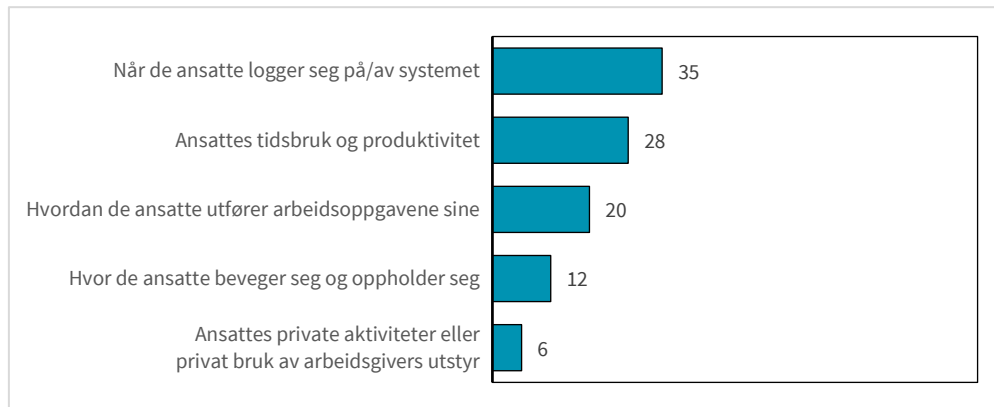
8 prosent svarer at de bruker teknologien til å følge med på hvor de ansatte oppholder seg. Det er først og fremst arbeidsgivere i privat vareproduksjon som svarer dette. Når det gjelder å bruke teknologien til å følge med på hvordan de ansatte utfører arbeidsoppgavene sine (18 prosent) samt å følge med på private aktiviteter og bruk av utstyr (4 prosent), er det ingen forskjell mellom arbeidsgiverne etter sektor.

Ser vi på forskjeller mellom virksomhetene etter størrelse, finner vi at det er større sannsynlighet for at virksomheter med 10-99 ansatte bruker teknologien til å følge med på tidsbruk og produktivitet, sammenliknet med virksomheter med over 100 ansatte. Det er også større sannsynlighet for at virksomheter med 10-49 ansatte bruker teknologien til å følge med på hvor de ansatte beveger og oppholder seg, sammenliknet med de større virksomhetene. Og det er større sannsynlighet for at virksomheter med 50-99 ansatte følger med på når de ansatte logger seg på/av systemet sammenliknet med de største virksomhetene i utvalget.

Tillitsvalgtes vurderinger

Tillitsvalgte i LO-forbund fikk samme spørsmål som arbeidsgiverne om hvorvidt disse digitale løsningene eller teknologiene brukes til å følge med på ansatte. I figur 6.2 ser vi at det er stor grad av samsvar mellom hva LO-tillitsvalgte og arbeidsgiverne (figur 6.1) svarer på disse spørsmålene.

Figur 6.2 Brukes noen av disse digitale løsningene eller teknologiene til å følge med på noe av det følgende? LOs tillitsvalgtpanel. Prosent (n = 1099)



Når vi ser nærmere på tillitsvalgte etter sektor, finner vi at tillitsvalgte innen privat tjenesteproduksjon oftere enn tillitsvalgte i de øvrige sektorene svarer at teknologien brukes til å følge med på ansattes ulike aktiviteter. Når det gjelder teknologi brukt til å følge med på ansattes tidsbruk og produktivitet er det imidlertid ingen forskjell mellom tillitsvalgte i privat tjenesteproduksjon og privat vareproduksjon. Men det går et tydelig skille mellom tillitsvalgte i privat og offentlig sektor ved at teknologien oftere brukes til kontroll av ansattes tidsbruk og produktivitet i privat sektor.

Bak tallene som er presentert i figur 6.1 og 6.2, skjuler det seg helt sikkert mange ulike digitale teknologier og løsninger. Begrunnelsene for å bruke disse til å følge med på ansattes aktiviteter kan også være mange og relatert til alt fra lønnsfastsettelse, ansattes sikkerhet i jobb, myndighetspålagte krav om dokumentasjon og rapportering, til kvalitetsforbedringer i tjenester. Det kan også være relatert til ønsker om å kontrollere ansatte i arbeidet, og det kan også være en kombinasjon av flere formål.

I de kvalitative intervjuene fikk vi mange eksempler på hvordan teknologien brukes til å følge med på ansatte. Flere var knyttet til direkte og detaljert kontroll av ansatte gjennom tids- og oppgavestyring ved bruk av digitale telefoni- og kommunikasjonssystemer. Dette er arbeidsverktøy med innebygget kontrollfunksjonalitet og elementer av sjefsvare, som er nærmere beskrevet i kapittel 3. Digitale telefoni- og kommunikasjonssystemer ble brukt både i privat tjenestesektor og offentlige virksomheter som omfattet kunde- og saksbehandling. For å utdype hvordan teknologien kan brukes til å følge med på ansattes ulike aktiviteter, har vi valgt å illustrere med eksempler på overvåking av ansatte gjennom telefoni- og kommunikasjonssystemer fra de kvalitative intervjuene:

Eksempel fra virksomheter i både privat og offentlig sektor: Overvåking av ansatte gjennom telefoni- og kommunikasjonssystemer

Flere av virksomhetene som ble intervjuet i prosjektet hadde digital kunde- eller brukerkontakt som en del av sin drift, enten via telefon eller digitale post- og meldingssystemer, eller en kombinasjon av telefoni og meldinger. Felles for virksomhetene var at kommunikasjonssystemene ansatte brukte til å utføre sine arbeidsoppgaver gjorde det teknisk mulig for ledere å fjernovervåke ansattes arbeidsutførelse og tidsbruk, og å følge med på arbeidstakeres kontakt med kunder eller brukene, for eksempel via skjermspeling eller telefonavlytting. I tillegg muliggjorde systemene at ledere kunne se hvilken arbeidsoppgave eller aktivitet ansatte sto registrert med til enhver tid, for eksempel om de sto i telefon, chat, etterarbeid eller

pause. Rutiner, avtaler og kultur for hvordan overvåking av ansattes arbeidsutførelse foregikk varierte mellom virksomhetene.

Lytte til samtaler (medlytt)

I flere bedrifter med utstrakt kunde- eller brukerkontrakt hadde ledere anledning til å lytte til samtaler. Om lyttingen foregikk i sanntid eller opptak varierte, og det varierte også om den aktuelle ansatte var til stede når ledere lyttet.

I en telekommunikasjonsbedrift brukte ledere lytting og opptak av telefonsamtaler som et kontrolltiltak for å sikre kvalitetsstandarder i kontakt mellom ansatte og kunder. Den tillitsvalgte i denne bedriften fortalte at hvem som ble lyttet til og tidspunkt for lytting var vilkårlig, og at hensikten var å avdekke om det var behov for mer opplæring eller trening, eller om rutiner i samtaler var gode nok. I denne bedriften benyttet ledere seg både av medlytt ved at en leder fysisk satt ved siden av og lyttet til en ansatt i samtale, og av samtaleopptak. Avlytting og opptak av samtaler var varslet og avklart med den aktuelle ansatte på forhånd, og bedriften hadde innført konkrete rutiner for hvilke rammer opptak og avlytting skulle foregå i. Det skulle alltid være mer enn én leder som lyttet til opptak av samtalen, og den ansatte som ble avlyttet eller tatt opp skulle selv være med når man lyttet til opptak:

«Grunnen til at vi lytter flere sammen er at alle skal bedømme samtaler på lik måte, uavhengig av hvilken leder som lytter. Vi har også innført at kundekonsultene selv lytter på egne samtaler. Det er det mest læring i.» (Tillitsvalgt, telekommunikasjonsbedrift)

Den tillitsvalgte understreket at bedriften bestrebet å bruke kontrolltiltak som innebar lytting og lydopptak til læring og forbedring av rutiner, og ikke til å straffe eller belønne ansatte på bakgrunn av prestasjoner i samtale:

«Prøver å gå langt unna det at vi skal være noe politi eller 'fy-fy', og understreke at dette kun skal brukes til læring. Vi har vært strenge på det, at det er irrelevant hvem vi lytter på. Og at vi ser på samtalen, ikke mennesket bak.» (Tillitsvalgt, telekommunikasjonsbedrift)

Kontroll av arbeidsflyt

Et annet fellestrekk i virksomhetene med digital kunde- eller brukerkontakt var at ledere ved hjelp av digitale teknologier kunne se om ansatte var ledige eller registrert med en pågående arbeidsoppgave som telefonsamtale, meldingstjeneste eller etterarbeid, og hvor lang tid ansatte brukte på disse arbeidsoppgavene. Det varierte om disse systemene ga ledere informasjon om arbeidsoppgaver og tidsbruk i sanntid eller i form av logger og rapporter i etterkant. I flere virksomheter fortalte tillitsvalgte at ansatte måtte registrere at de tok pause. Dette kunne være for å stoppe en automatisert strøm av henvendelser fra kunder eller brukere til den aktuelle ansatte i et automatisert køsystem, men også for å registrere hvor lang tid de ansatte brukte i pause. Verneombudet i telekommunikasjonsbedriften sa at «alt du gjør blir loggført og registrert. Leder har full tilgang til om ansatte har pause, lunsj eller doturer. Vi er langt framme der». En tillitsvalgt i en offentlig virksomhet mente at virksomheten «har et telefonisystem som legger opp til at man spionerer på hverandre»:

«Det er fullt innsyn. Jeg kan se hvem som sitter og snakker, om de har pause og hvor lenge de har hatt pause. Det kunne vi både før, på og etter hjemmekontor under pandemien. Alle kan se alt, man trenger bare tilgang til telefonisystemet.» (Tillitsvalgt, offentlig virksomhet)

En tillitsvalgt i en telekommunikasjonsbedrift sa at aktivitetsregistrering ikke ble lenket direkte til tidsbruk og produktivitet, men at «dersom du står i pause 40 prosent av dagen vil du nok få spørsmål om det». I en offentlig virksomhet fortalte tillitsvalgt at det ikke skulle mye til før ansatte følte seg mistenkeliggjort av ledere, og at enkelte ansatte synes at dette var vanskelig å forholde seg til:

«Man kan i teorien se når folk går på do. Man vet ikke, det er en uvisshet, og man føler at man har noen bak seg. Det er uklart hva de ser. Om en leder ringer rett etter man har tatt en halvtimes pause, er det tilfeldig? [...] Om en mellomleder ser at jeg har vært borte en

time tar han kontakt med min leder. Så det er eksempler på hvordan det detaljstyres. Det er stor variasjon i hvordan dette brukes, men usikkerheten er minst like ille. Noen ansatte er så pliktoppfyllende at de nesten ikke tar pauser.» (Tillitsvalgt, offentlig virksomhet)

«Fordi kundene krever det»

Et tema som kom opp i flere av de kvalitative intervjuene var at digitale kontroll- og overvåkingsteknologier ble innført etter krav fra kunder eller oppdragsgivere. Tranvik (2013) har tidligere beskrevet hvordan innføring av feltteknologi²⁷ kan føre til større innslag tredjepartskontroll, det vil si at andre enn arbeidsgiver registrerer eller har tilgang til opplysninger om de ansatte. Dette er særlig tilfelle der hvor oppgaver settes ut på anbud eller ansatte utfører arbeid ute hos kunder (s. 319). Ulike former for kundedrevet kontroll og overvåking var også et tema i intervjuene vi gjorde med tillitsvalgte i private virksomheter. Kundene kunne være både offentlige og private aktører. Flere av de tillitsvalgte vi intervjuet fortalte om digitale teknologier og kontrolltiltak som virksomheten har innført helt eller delvis av hensyn til kunder og oppdragsgivere, som krever eller ønsker innsyn i produksjonsdata og forskjellige indikatorer på måloppnåelse og kvalitet på produktet eller tjenesten virksomheten tilbyr.

I flere av tilfellene ble det vist til krav om bruk av bestemte digitale teknologier og registreringssystemer i kravspesifikasjonene i anbud. Dette gjaldt spesielt i kollektivtransport, veidrift og vakthold.

Hovedtillitsvalgt i en veivedlikehold- og anleggsvirksomhet sa følgende om en ny type flåtestyringssystem virksomheten hadde innført på sine brøytebiler:

«Vi hadde noe før, men det var ikke i nærheten av det som er nå. Vi hadde for eksempel ikke et flåtestyringssystem. Grunnen til at dette ble innført er stadig større krav fra oppdragsgiver om å få innsyn i hva vi gjør på veien. Alt fra hastighet til hvor mye salt vi bruker og så videre. De får informasjon om hvor vi kjører. Det er sånn som de skal ha. Men informasjonen som oppdragsgiver får er kun produksjonsdata, aldri persondata. Og flåtestyringssystemet er på produksjonsenhet, det skal synliggjøre produksjon.» (Hovedtillitsvalgt, veivedlikehold- og anleggsbedrift)

Fra dette systemet får oppdragsgiveren tilgang til aggregerte og anonymiserte data, men den tillitsvalgte understreket at det aldri var tema at oppdragsgiver skulle få tilgang til data som kunne disaggregeres eller føres tilbake til den enkelte sjåfør.

I flere av bedriftene som leverer tjenester som involverer kjøretøy ligger det inne krav i anbudsbrief eller avtalevilkår at det skal være alkoholås også ut over den type kjøretøy der det er nedfelt i forskrift at kjøretøy skal ha det.

I denne veivedlikehold- og anleggsbedriften hadde virksomheten innført et system der oppdragsgiver fikk innsyn i detaljerte data om bruk av utstyr og maskineri. I andre tilfeller handler det om at kundene eller oppdragsgiverne selv eier og bruker kontroll- og overvåkingstiltak som tjenestetilbyderens ansatte blir utsatt for, for eksempel når arbeidet utføres i kundens lokaler:

²⁷ Feltteknologier er et samlebegrep for en rekke digitale og ofte nettbaserte produkter eller arbeidsverktøy som brukes for ansatte som jobber utenfor fast arbeidssted, og kan defineres som «tekniske hjelpemidler som muliggjør elektronisk registrering og tilgjengeliggjøring av opplysninger om ansatte utenfor fast arbeidssted» (Tranvik, 2013).

«Vi har kortsystemer for å gå inn i bygningene, [kunden] ser hvem som har dratt kortet. Men det er jeg ikke urolig over, det har med sikkerheten i bygget å gjøre. Det er også kameraer hos kundene. Det har også med sikkerhet å gjøre, det vet vi om og det fungerer greit. Det er ikke overalt, og det er en sikkerhet i det også. Det er jo også slik at kunden krever det.» (Hovedtillitsvalgt, vakt- og sikringsselskap)

I tillegg til måloppnåelse og effektivitet har noen oppdragsgivere tilgang til informasjon om avvik gjennom forskjellige digitale systemer. Slik informasjon kan resultere i negative sanksjoner mot eller konsekvenser for tilbyderselskapet, for eksempel i form av bøter. Dette kan igjen være et stressmoment for ansatte i tilbyderselskapet dersom de i neste omgang blir stilt til ansvar eller får en reprimande for avvik eller feil på deres vakt. I et busselskap som kjørte på anbud fra en offentlig oppdragsgiver fortalte en tillitsvalgt om billettsystem og tilhørende systemer som kunne overvåke hvor bussene var og hvorvidt de passerte og stoppet på stoppesteder til korrekt tid. Ved tidsavvik fikk selskapet bøter fra oppdragsgiver:

«[Systemet] overvåker hvor bussen er, og om bussen kjører til riktig tid. Det er kanskje det den måler mest. Kjører bussen for tidlig er det bøtesystem til selskapet, da blir det tatt opp med sjåføren. Kjører man for tidlig er det det verste, det er verre enn å kjøre for seint [...] Kjører man for tidlig blir det meldt inn til [oppdragsgiver], og så vil de bøtelegge selskapet på grunn av det. Og sjåføren blir det ført et avvik på igjen.» (Hovedtillitsvalgt, busselskap)

Kontrolltiltak kan også være motivert av virksomheters behov for å dokumentere måloppnåelse og effektivitet overfor oppdragsgivere, som både kan være private og offentlige aktører. Vi fikk for eksempel fortalt hvordan målstyring av en underliggende etat bidro til at kvantitativ informasjon fra telefoni- og saksbehandlingssystem ble brukt som dokumentasjon:

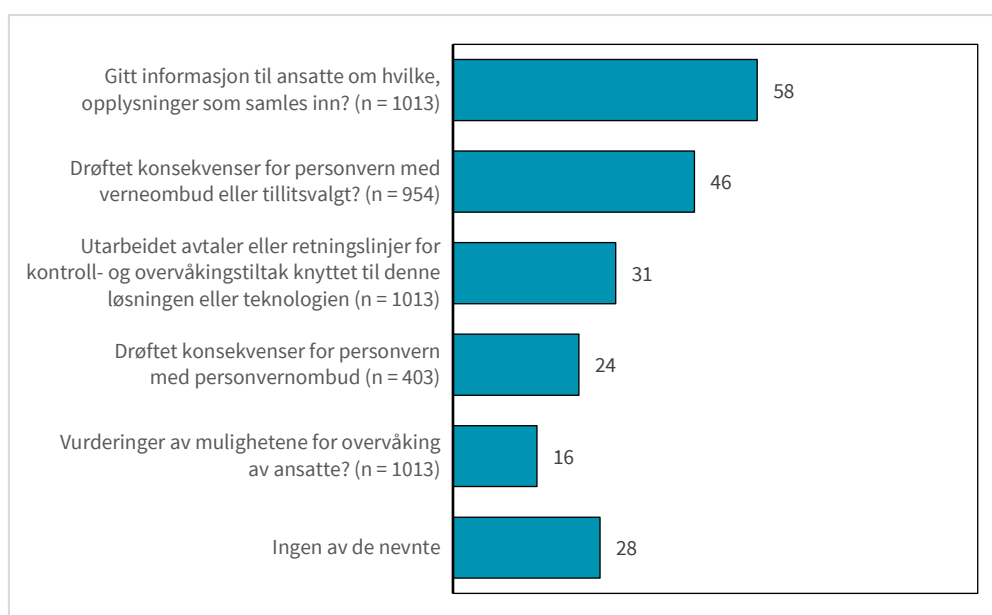
Tillitsvalgt i en offentlig virksomhet med utstrakt brukerkontakt fortalte at det deres tildeingsbrev fram til nylig inneholdt konkrete måltall for hvor stor andel av e-post- og telefonhenvendelser som skulle besvares innen gitte tidsrammer. Virksomheten hentet ut slike tall fra telefoni- og kommunikasjonssystemene de ansatte benyttet i kontakt med brukere. I tildeingsbrevet til den offentlige virksomheten de siste årene var oppmerksomheten mot måltall redusert og erstattet av mer kvalitative effektmål. Den tillitsvalgte fortalte at den kvantitative målforståelsen likevel fortsatt eksisterte i virksomheten, til tross for at oppdragsgiver hadde gått vekk fra dette konkrete målet:

«Nå skal [virksomheten] gå vekk fra konkrete, kvantitative mål til effektmål. Så [det kvantitative målet] finnes ikke lenger og skal ikke rapporteres. Men det er fremdeles en intern 'helseindikator', så man er fortsatt kjempeopptatt av den prosenten. Jeg antar at arbeidsgiver argumenterer for at dette er nødvendig for å følge med.» (Hovedtillitsvalgt, offentlig virksomhet)

6.2 Tiltak for å ivareta ansattes personvern

Det hersker bred enighet blant arbeidsgiverne som har svart på spørreundersøkelsen om at det er viktig å ta hensyn til ansattes personvern ved innføring av nye digitale løsninger eller teknologier i arbeidet. Hele 79 prosent svarer at de synes det er svært viktig at ansattes personvern blir tatt hensyn til, mens 18 prosent svarer at de synes dette er ganske viktig (ikke vist). Et neste spørsmål blir da hva arbeidsgiverne gjør av ulike tiltak for å sikre dette. Som vi så i kapittel 1, finnes det både i lov- og avtaleverket flere tiltak som skal eller bør gjennomføres for å ivareta ansattes personvern ved innføring av ny teknologi. Dette var utgangspunktet for våre spørsmål til arbeidsgiverne om hva de faktisk har gjort av personverntiltak. Men vi må understreke at de ulike tiltakene vi spurte om ikke kan knyttes direkte til lovkrav. Hvilke tiltak vi spurte om og hva arbeidsgiverne svarte, er framstilt i figur 6.3.

Figur 6.3 Hvilke tiltak ble gjort i forbindelse med innføring av nye digitale løsningene eller teknologiene. Virksomheter. Prosent



58 prosent svarer at de har gitt informasjon til ansatte om hvilke opplysninger som samles inn. På dette spørsmålet er det ingen forskjell mellom arbeidsgiverne etter sektor eller de andre bakgrunnsvariablene vi har undersøkt. Å informere de ansatte om hvilke opplysninger som samles inn er et grunnleggende personvernkrav og forankret i GDPR så vel som i arbeidsmiljøloven og hovedavtalene. Likevel ser vi altså at drøyt 40 prosent i vårt materiale ikke har informert ansatte om dette.

Blant de som har tillitsvalgte og/eller verneombud representert i virksomheten, svarer 46 prosent at de har drøftet konsekvensene for personvern med ansattes representanter. Det er en større andel virksomheter i offentlig sektor som har drøftet dette med ansattes representanter. Størrelse er høyt korrelert med sektor i vårt materiale. Det større sannsynlighet for at de største virksomhetene med flere enn 100 ansatte har drøftet personvernkonsekvensene med ansattes representanter sammenliknet med de mindre virksomhetene.

Andelen som svarer at de har involvert personvernombudet, som er en funksjon tilknyttet GDPR, er langt lavere. Blant de som har personvernombud tilknyttet virksomheten, svarer bare én av fire at de har drøftet konsekvensene for personvern med

personvernombudet. At så få svarer slik, er et funn som stemmer godt med informasjon vi fikk i de kvalitative intervjuene. I flere av intervjuene ble vi fortalt at personvernombudet først og fremst ble brukt i spørsmål om personvern rettet mot eksterne kunder/klienter, og i liten grad rettet mot virksomhetens egne ansatte. Personvernombudet er ment å ha en fri og uavhengig rolle i vurderingen av personvernspørsmål, og skal være en ressursperson for de som virksomheten behandler opplysninger om. Det kan for eksempel være kunder eller klienter, men også virksomhetens egne ansatte (Blekastad & Hirst, 2021). Men ifølge våre informanter var det ingen automatikk i at personvernombudet ble trukket inn i bedriftsinterne spørsmål. Det var bare en av de tillitsvalgte vi intervjuet som fortalte at personvernombudet ble involvert i drøftingene da virksomheten skulle innføre et nytt telefonisystem ved kundesenteret. Personvernombudet var i dette tilfellet tilknyttet virksomhetens juridiske avdeling, og den tillitsvalgte tok ofte kontakt:

«Vi bruker han uhemma. Vi prøver å forholde oss til retningslinjer. Han er veldig streng på det med drøfting for eksempel.» (Hovedverneombud og tillitsvalgt, IKT kundeservice)

I figur 6.3 ser vi også at 31 prosent svarer at det er utarbeidet retningslinjer for kontroll- og overvåkingstiltak knyttet til den aktuelle digitale løsningen eller teknologien som er blitt innført. På dette spørsmålet er det ingen forskjell mellom arbeidsgiverne etter hvilken sektor de tilhører eller antall ansatte i virksomheten.

Det er bare 16 prosent av arbeidsgiverne som svarer at de har vurdert mulighetene for overvåking av ansatte i forbindelse med innføring av nye digitale løsninger eller teknologier. Det er en større sannsynlighet for at arbeidsgivere i de små virksomhetene med 10-49 ansatte har vurdert dette sammenliknet med arbeidsgivere i større virksomheter.

28 prosent svarer at de ikke har gjort noen av disse tiltakene. Det er ingen forskjeller mellom virksomhetene etter sektor og størrelse.

Betydningen av å ha ulike ressurser i virksomheten

I hovedavtalene og arbeidsmiljøloven spiller tillitsvalgte og verneombud en viktig rolle som ansattes representanter i spørsmål som angår kontroll- og overvåkingstiltak i virksomhetene. Personvernombudet er knyttet til GDPR, og er en viktig ressursperson som skal hjelpe virksomheten med å etterleve personvernlovgivningen og å ivareta de registrertes interesser. Personvernombudene kan både være interne og til stede i virksomheten, eller de kan være en ekstern ressurs som virksomheten bruker ved behov. Vi har sett nærmere på om det å ha disse ressursene betyr noe for hvorvidt tiltakene presentert i figur 6.3 er satt i verk. Her har vi sammenliknet virksomheter som har de aktuelle ressursene representert med virksomheter som oppgir at de ikke har. Dette er gjort i en bivariat analyse for hvert av de tre tiltakene; informasjon til ansatte, utarbeidet avtaler eller retningslinjer for bruk, og vurdert mulighetene for overvåking av ansatte.

I tabell 6.1 ser vi at det å ha disse ulike ressursene i virksomheten øker sannsynligheten for at virksomhetene har gjort disse tiltakene i forbindelse med innføring av nye digitale teknologier eller løsninger. Verneombud er en ressurs tilknyttet arbeidsmiljøloven. Vi ser at virksomheter som har verneombud har større sannsynlighet for å ha gjennomført alle disse tiltakene på personvernområdet. Her må vi legge til at undersøkelsen er gjennomført blant virksomheter med minst 10 ansatte og at de aller fleste i vårt utvalg (92 prosent) har verneombud slik de er pålagt etter aml § 6-1. Det

å ha tilgang på personvernombudressurser øker også sannsynligheten for at virksomheten har informert ansatte om opplysninger som samles inn og at det er utarbeidet avtaler eller retningslinjer. Det indikerer at personvernombudet i mange tilfeller involveres når virksomheten innfører nye digitale teknologier eller løsninger. I disse tilfellene har personvernombudet en rolle som ressursperson for ansattes personvern også. Videre viser tabell 6.1 at virksomheter som har tillitsvalgte, har større sannsynlighet for å ha utarbeidet avtaler eller retningslinjer for kontroll- og overvåkingstiltak i forbindelse med innføring av ny teknologi enn de som ikke har tillitsvalgte i virksomheten.

Tabellen viser betydningen for personverntiltak av å ha disse ulike ressursene tilknyttet lov- og avtaleverket i virksomheten. De tre typene ressurspersoner er ikke gjensidig utelukkende, og mange virksomheter vil ha tilgang til ulike kombinasjoner av dem.

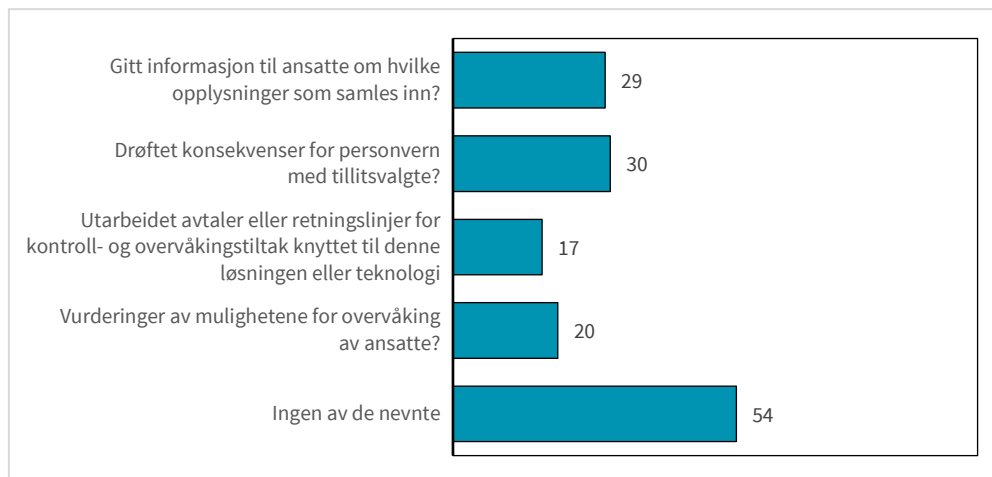
Tabell 6.1 Betydningen av å ha ulike ressurser i virksomheten på om ulike personverntiltak har blitt gjort ved innføring av nye digitale teknologier eller løsninger. Cellene som er farget grønne viser at det å ha den aktuelle ressursen øker sannsynligheten for at det aktuelle personverntiltaket har blitt gjort

Ressurs i virksomheten	Personverntiltak		
	Informert ansatte om hvilke opplysninger som samles inn	Utarbeidet avtaler eller retningslinjer for kontroll- og overvåkingstiltak	Vurdert mulighetene for overvåking av ansatte
Tillitsvalgt			
Verneombud			
Personvernombud			

Tillitsvalgtes erfaringer

Tillitsvalgte i LOs tillitsvalgtpanel fikk omtrent samme spørsmål om personverntiltak ved innføring av nye digitale løsninger eller teknologier, som arbeidsgiverne fikk. I figur 6.4 ser vi at det er noen forskjeller mellom hva arbeidsgiverne (figur 6.3) og LO-tillitsvalgte svarer på dette spørsmålet. Den største forskjellen er andelen som svarer at ingen av disse tiltakene ble gjort. Mens 28 prosent blant arbeidsgiverne svarte dette, er det hele 54 prosent blant de tillitsvalgte som mener at ingen av disse personverntiltakene ble gjort. Blant de tillitsvalgte er det kun 30 prosent som svarer at konsekvensene for personvern er blitt drøftet med tillitsvalgte og en like liten andel som svarer at ansatte har fått informasjon om hvilke opplysninger som samles inn. Én av fem svarer at mulighetene for overvåking av ansatte ble vurdert. Mens andelen som svarer at det ble utarbeidet avtaler eller retningslinjer for kontroll- og overvåkingstiltak tilknyttet den aktuelle digitale løsningen eller teknologien er bare 17 prosent.

Figur 6.4 I forbindelse med innføringen av de nye digitale løsningene eller teknologiene, ble noe av følgende gjort? Flere svar mulig. LOs tillitsvalgtpanel. Prosent (n = 1109)



Tillitsvalgte i virksomheter med mer enn 500 ansatte svarer i større grad at disse tiltakene ble gjort, enn tillitsvalgte i de minste virksomhetene med færre enn 25 ansatte. Det er også forskjeller mellom sektorene. Tillitsvalgte i privat vareproduksjon svarer oftere at disse tiltakene ble gjort. Kommunal sektor skiller seg ut med en lavest andel tillitsvalgte som svarer at noen av disse tiltakene ble gjort i forbindelse med innføring av nye digitale løsninger eller teknologier.

Figur 6.4 viser at det er en gjennomgående lavere andel blant LO-tillitsvalgte som svarer at ulike personverntiltak har blitt gjort sammenliknet med hva arbeidsgiverne svarer i figur 6.3. Svarene fra arbeidsgiverne og LO-tillitsvalgte kan ikke sammenliknes direkte, men den lave andelen, særlig blant tillitsvalgte, som svarer at ansatte er informert om informasjon som samles inn, gir grunn til bekymring. Åpenhet er et grunnleggende personvernprinsipp i GDPR, og prinsippet skal blant annet virkeliggjøres ved hjelp av informasjonstiltak. Det er også svært få blant de tillitsvalgte som svarer at konsekvensene for personvern har blitt drøftet eller at det er utarbeidet avtaler eller retningslinjer for kontrolltiltak. Både blant tillitsvalgte og arbeidsgiverne er det svært få som svarer at mulighetene for å overvåke ansatte i det hele tatt har blitt vurdert i forbindelse med innføringen av den nye digitale teknologien. Det kan bety to ting; enten at de ikke har vurdert hvilke overvåkingsmuligheter som faktisk ligger innebygget i teknologien, eller at de ikke har vurdert å bruke teknologien til å overvåke ansatte.

I flere av de kvalitative intervjuene fikk vi eksempler på hvordan GDPR har gitt økt oppmerksomhet om personvernkravene, men at det er kundene og brukernes personvern som først og fremst har fått oppmerksomhet. Flere tillitsvalgte mente likevel at den økte oppmerksomheten omkring GDPR har virket positivt for oppmerksomhet omkring personvernet til de ansatte også. Nedenfor viser vi to eksempler fra kundesentre, det ene i en offentlig virksomhet og det andre i en telekommunikasjonsbedrift

«Som kunde kan man være beroliget, der har vi kontroll. Der er det på stell, det er jeg ikke bekymret for overhode. Ikke superbekymret for de ansatte heller, men der er det mange svarte hull. Da GDPR kom ble vi orientert om hva det betydde, og når det gjaldt ansatte så var dette forklart anekdotisk på en siste slide. Jeg tror det handler om kunnskap, at det er komplisert. De er usikre på HR-avdelingen. Det blir litt sånn som man setter til siden fordi det er for stort. Personvernombudet forvalter avviksmeldinger. Så jeg har meldt inn noe til ham,

men det har druknet litt. Han er ikke i en hundre prosent stilling som personvernombud, bare en oppgave han har i tillegg.» (Tillitsvalgt, offentlig virksomhet)

«Alle ansatte skal ta kurs i personvern. Men det kurset er på 15 minutter. Alle som begynner å jobbe her får en omgang med personvern ut mot kunder. Det er strenge regler for ID på kunde – det er veldig viktig. Hva de ansatte kan om personvern innad i bedriften er nok så som så.» (Tillitsvalgt, telekommunikasjonsbedrift)

6.3 Misbruk av opplysninger

I spørreundersøkelsen til arbeidsgiverne spurte vi om opplysninger fra de digitale løsningene eller teknologiene har blitt brukt til å kontrollere enkeltansatte ved mistanke om uregelmessigheter, og eventuelt hvor ofte dette har skjedd.

På dette spørsmålet er svaret fra arbeidsgiverne unisont; hele 90 prosent svarer at det aldri har skjedd at opplysninger fra de digitale løsningene eller teknologiene har blitt brukt til å kontrollere enkeltansatte, mens 8 prosent svarer at det har skjedd en sjelden gang og 1 prosent svarer at det skjer av og til. Samlet gir det et inntrykk av at arbeidsgivere i Norge svært sjelden bruker opplysninger fra digitale systemer til å kontrollere enkeltansatte. Dette inntrykket stemmer godt med resultater i tidligere undersøkelser, både blant ansatte og arbeidsgivere (Bråten, 2010; 2016; 2019). I undersøkelsen blant ansatte i 2019 konkluderte vi med at det faktisk at arbeidsgiverne i liten grad synes å utnytte informasjon fra teknologiske kontroll og overvåkingssystemer, er viktig for tillitsforholdet mellom ansatte og ledelsen både i den enkelte virksomhet og i arbeidslivet generelt. Samtidig må vi legge til en bemerkning om at arbeidsgiverne kanskje ikke ville svart «ja» på dette spørsmålet i en spørreundersøkelse som vår, selv om dette har blitt gjort, sporadisk eller systematisk. I kapittel 3 så vi hvordan digital teknologi og kontrollfunksjonalitet gjør det enkelt å hente ut opplysninger om enkeltpersoner uten at den ansatte eller tillitsvalgte og verneombud informeres. Eksempler fra det kvalitative materialet mer enn antyder at så er tilfelle.

Både i de tidligere undersøkelsene og i denne har vi fått flere eksempler på hvordan ledere misbruker muligheter til innsyn i personopplysninger. Inntrykket er at dette i mange tilfeller handler om enkeltledere som misbruker sin posisjon heller enn at det er systematisert kontroll fra øverste lederhold. Dette ble tematisert i flere av intervjuene, og omfattet først og fremst tilfeller der digitale feltteknologier eller kameraovervåking ble brukt:

«Å ja, da. Vi har ikke hatt noe nå i det siste, men har hatt episoder før. Og den verste episoden ble tatt opp i styremøte i [bedriften]. De [mellomledere] brukte ABAX [elektronisk kjørebok] heller enn ledelseshåndbok som sengelektyre. Og brukte opplysningene til ting de ikke skal. Jeg har fått telefon fra medlemmer om at prosjektleder ringer og kjeffer fordi man er 300 m fra der man skulle vært. Og det blir tatt med HR-sjefen umiddelbart av oss. Det er ikke akseptabelt i det hele tatt.» (Hovedtillitsvalgt, veivedlikehold og anleggsdrift)

«Fikk meldinger fra ansatte om at den lokale lederen hadde satt opp kamera på lunsjrommet. Da sa vi fra, de dro ned og plukka ned utstyret. Det sa vi fra om at var strengt forbudt. Det var litt sutring, han [lederen] mente det var for å unngå tyveri.» (Hovedtillitsvalgt og verneombud, telekommunikasjon)

I enkelte av tilfellene handlet det også om ubehag ved sanntidskontroll og ulike strategier for å unngå dette:

«For noen er det et stort stressmoment, særlig kamera. Tror hele bussen er overvåka, har kanskje teipa over. For noen stort stress, for andre er det ikke det. De bryr seg ikke om det. For noen er det veldig stor belastning. Men det går stort sett på kamera. Kjøreplassen er ikke filma i det hele tatt.» (Hovedtillitsvalgt, buss)

«Det jo ofte sånn at om man gjør en reparasjon så henger man gjerne ei fille over kameraet sånn at de i kontrollrommet ikke skal følge med.» (Hovedtillitsvalgt, gruvedrift)

I flere av virksomhetene hvor vi intervjuet tillitsvalgte og verneombud, brukte ansatte digitale telefoni- og kommunikasjonssystemer for å utføre arbeidsoppgavene sine. Som vi har beskrevet gjør denne teknologien det mulig å overvåke og hente ut detaljert informasjon om ansattes arbeid. Våre informanter forteller at de har rutiner og avtaler med arbeidsgiver om hvilke formål slik overvåking og informasjon kan brukes til. Det er likevel flere tilfeller der tillitsvalgte opplever at arbeidsgiver bryter reglene eller beveger seg i en gråsoner:

«Det dukker opp krevende personalsaker der man har blitt møtt av info som arbeidsgiver har henta om deg og ditt arbeid fra systemene våre. Der har vi diskutert om det prinsipielt er greit, og om ansatte er klar over at arbeidsgiver har brukt slik info som grunnlag for et varsel.» (Tillitsvalgt, offentlig virksomhet)

«Det har hendt at data har blitt brukt til andre formål enn det som er intensjonen. Da spesielt angående sykefravær og sårne ting. Og det er kinkige saker.» (Verneombud, telekommunikasjonsbedrift)

«[Arbeidsgiver] ville krysse informasjon om bosted, LinkedIn, sosiale medier. Da sa vi fra til arbeidsgiver at 'nå må du puste med magen, nå blir det helt Minority Report her'. Men mange systemer har ikke noen annen hensikt enn å kontrollere om de gjør det de skal [...] Skal ikke være helt paranoid, ikke alt arbeidsgiver gjør for å 'fange' de ansatte, men [informasjonsinn-samlingen] kan ha uforutsette konsekvenser.» (Tillitsvalgt, offentlig virksomhet)

«Overvåkingen kommer mer hvis det er personalsak. 'Hvorfor slo du opp dette personnummeret her for tre år siden?' – umulig å huske. Arbeidsgiver har ikke noe ønske om at alle skal logge alt de gjør, men bruker det gjerne imot dem seinere.» (Tillitsvalgt, offentlig virksomhet)

Mens andre tillitsvalgte mente at lederne nok ville være forsiktig med å misbruke opplysninger om enkeltansatte til å utføre kontroll ved mistanke om uregelmessigheter i jobben:

«Nei, det kan jeg ikke umiddelbart si. Og jeg tror de fleste ledere tenker seg om, og ikke stikker hånda for langt inn der. Ikke fått eller hørt om sårne saker, men kan sikkert forekomme.» (Hovedtillitsvalgt, offentlig virksomhet)

6.4 Tilstrekkelig kompetanse om personvern?

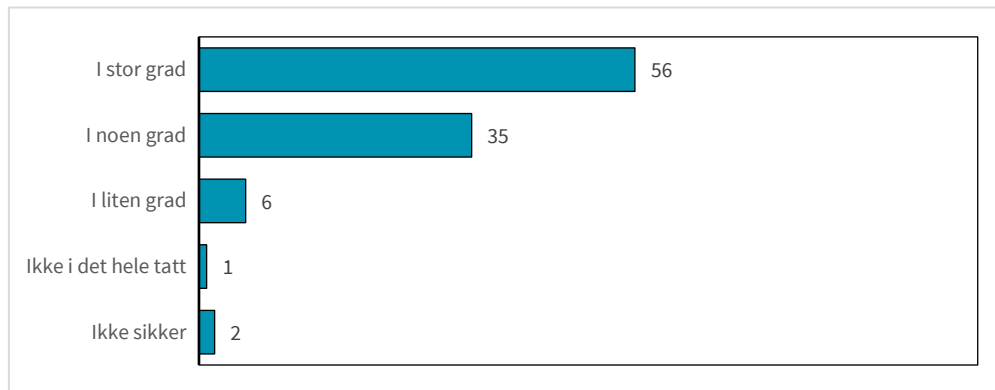
Som beskrevet i kapittel 1, gir styringsretten arbeidsgiver anledning til å ta i bruk ulike kontroll- og overvåkingstiltak i virksomheten. Samtidig er arbeidsgivers styringsrett her begrenset av bestemmelser både i arbeidsmiljøloven og GDPR, i tillegg

til hovedavtalene. Det har skjedd betydelige endringer i regelverket, hvor hensikten har vært å styrke personvernet de seneste årene.

På bakgrunn av disse regelverksendringene stilte vi spørsmål til både arbeidsgivere og tillitsvalgte tilknyttet LO forbund, om hvordan de vurderer tilgangen til kompetanse om ansattes personvern.

Hva arbeidsgiverne svarer på kompetansespørsmålet er framstilt i figur 6.5.

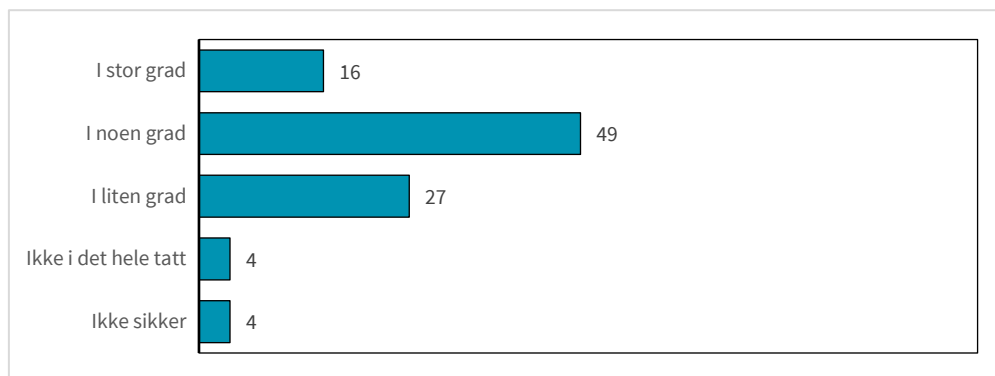
Figur 6.5 I hvilken grad vil du si din virksomhet har vi tilstrekkelig tilgang til kompetanse om arbeidstakernes personvern? Virksomheter. Prosent (n = 1001)



Figur 6.5 viser at arbeidsgiverne er ganske samstemte i vurderingen av at virksomheten har tilstrekkelig tilgang til kompetanse om arbeidstakernes personvern. Det spørres ikke om denne kompetansen finnes internt i virksomheten eller om den hentes fra eksternt ved behov. For eksempel kan det være aktuelt å trekke inn eksterne advokatressurser eller personvernombudet, som både kan være en intern og en ekstern ressurs. Godt og vel halvparten svarer at de i stor grad har tilstrekkelig kompetanse, mens 35 prosent svarer at de i noen grad har tilstrekkelig kompetanse om dette. Det er ingen vesentlige forskjeller mellom virksomhetene etter størrelse og sektor.

Hvordan tillitsvalgte i ulike LO-forbund vurderer personvernkompetansen blant tillitsvalgte i virksomheten, er vist i figur 6.6. Svarene i disse to figurene kan ikke sammenliknes direkte, men vi ser at også blant tillitsvalgte er det oppfatninger om at kompetansen på personvernområdet stort sett er ganske bra. Samtidig ser vi at nærmere 30 prosent blant de tillitsvalgte svarer at de i liten grad har tilgang på kompetanse om personvern.

Figur 6.6 I hvilken grad vil du si at tillitsvalgte i virksomheten har tilstrekkelig kompetanse om arbeidstakernes personvern? LOs tillitsvalgtpanel. Prosent (n = 1376)



Tillitsvalgte i de største virksomhetene med over 500 ansatte svarer oftere enn de øvrige at tillitsvalgte i noen grad har tilstrekkelig kompetanse om arbeidstakernes personvern. Mens tillitsvalgte i virksomheter med 1-9 ansatte er de som oftest svarer «i stor grad» på dette spørsmålet. Det er ingen forskjeller i svargivingen etter sektor her.

Samlet gir figur 6.5 og 6.6 inntrykk av at arbeidsgiverne opplever å ha bedre tilgang til kompetanse om personvern enn det tillitsvalgte i LO-forbund har. Det er arbeidsgiver som har ansvaret for å sikre at personvernregelverket følges når nye digitale teknologier eller løsninger tas i bruk. Slik sett er det positivt at de vurderer tilgangen til kompetanse på dette området som svært god. Som tidligere nevnt er det viktig at også tillitsvalgte har kompetanse om personvern og kan følge opp spørsmål om dette ved innføring av ny digital teknologi. Svarene i figur 6.5. og 6.6 sier ikke noe om hvilken type kompetanse partene har tilgang til, eller kvaliteten på denne kompetansen.

6.5 Redusert handlingsrom og lite autonomi

De nye teknologiske løsningene gir ledelsen bedre mulighet til direkte kontroll av den enkelte ansatte, og har bidratt til å gjøre de ansatte mer synlige for ledelsen (Tranvik, 2013). I kapittel 3 så vi hvordan nye digitale spesialverktøy har innebygget kontrollfunksjonalitet som kan brukes til kontroll av ansatte i et langt større omfang enn mer tradisjonelle kontrolltiltak.

I de kvalitative intervjuene var det flere som ga uttrykk for misnøye med den økte overvåkingen som de nye digitale teknologiene ga, og hvordan dette bidrar til å innskrenke handlingsrommet og autonomien i arbeidshverdagen. Misnøye blant de ansatte om det de opplevde som redusert frihet i arbeidshverdagen, ble sterkt understreket av den hovedtillitsvalgte i et vekterselskap:

«Det er vanlig at de ansatte er irritert over overvåkingen. Den friheten vi hadde før er nå borte.» (Hovedtillitsvalgt, vektertjenester)

I våre intervjuer var det likevel tillitsvalgte og verneombud i virksomheter hvor jobben besto av kunde- eller brukerkontakt via digitale telefoni- og kommunikasjonssystemer som forteller om store arbeidsmiljøbelastninger. Totalt fem av virksomhetene i det kvalitative materiale har denne typen teknologi. Summen av høyt arbeidspress, automatisert tempo i kundekontakt og køadministrasjon, og opplevelse av at ledelsen overvåker og samler inn informasjon om den enkeltes arbeidsutførelse, fører i mange tilfeller til at ansatte opplever sin arbeidssituasjon og sitt arbeidsmiljø som svært belastende, eller til og med skadelig. Verneombudet i en telekommunikasjonsbedrift fortalte om høy slitasje og et belastende psykososialt arbeidsmiljø:

«Det er en økning i slitasje, skjelett og muskler. Ser det på det psykososiale, folk har enklere for å gå på veggen eller få en trøkk. Kombinasjon av mye, men arbeidsplassen er jo stedet du er mest, så mye kommer nok på arbeidsplassen, med stress og overvåking. Som verneombud advarer jeg mot det, i hele ledelsen, at folk begynner å bli slitne. Vi har ikke hatt hjemmekontor, og at folk er svimeslåtte. Er ikke noen pauser her, fortsetter bare i samme tempo enten du vil eller ei, bare å ta unna køen. [...] Når det stormer som verst går det ut over det psykiske. Legen min har spurt hvordan det er på arbeidsplassen. Da svarte jeg: 'Tenk deg at du er lenka fast til pulten din via et headset med ledning sju timer hver dag, og at du skal du svare kunder konstant'.» (Verneombud, telekommunikasjonsbedrift)

I en undersøkelse blant ansatte i 2019 spurte vi om arbeidsmiljøkonsekvenser av ulike kontroll- og overvåkingsteknologier (Bråten, 2019). Vi fant da at det var store variasjoner både mellom ulike systemer og i hvordan ansatte vurderte samme system. Et hovedfunn fra undersøkelsen blant ansatte i 2019, var 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 (s. 78-79). Dette er betraktninger som virker relevante også i de virksomhetene hvor vi har gjort kvalitative intervjuer med tillitsvalgte og/eller verneombud i dette prosjektet.

6.6 Oppsummering

Spørsmålet vi drøfter dette kapitlet er om de nye digitale løsningene eller teknologiene bidrar til økt press på ansattes personvern. Spørsmålet er omfattende og vanskelig å tallfeste, men vi har stilt tillitsvalgte og arbeidsgivere en del spørsmål som kan gi indikasjoner på personvernets stilling ved innføring av nye digitale løsninger og teknologier i arbeidslivet. Funnene vi vil framheve er:

- Arbeidsgiverne svarer at teknologien i mange tilfeller har et eller annet kontrollformål; 30 prosent bruker teknologien til å følge med på når de ansatte logger seg på og av systemet, 24 prosent følger med på ansattes tidsbruk og produktivitet, 18 prosent hvordan de ansatte utfører arbeidsoppgavene, 8 prosent følger med på ansattes bevegelser og hvor de oppholder seg, mens 4 prosent følger med på ansattes private aktiviteter eller privat bruk av arbeidsgivers utstyr.
- Det er stor grad av samsvar mellom hva arbeidsgiverne og LO-tillitsvalgte svarer på spørsmålene om kontrollformål.
- I det kvalitative materialet har vi flere eksempler på hvordan denne kontrollen skjer i praksis. Flere var knyttet til direkte og detaljert overvåking av ansatte gjennom tids- og oppgavestyring ved bruk av digitale telefoni- og kommunikasjons-systemer, både i privat og offentlig sektor.
- Det hersker bred enighet blant arbeidsgiverne om at det er viktig å ta hensyn til ansattes personvern ved innføring av nye digitale løsninger eller teknologier. Men bare 58 prosent har informert ansatte om hvilke opplysninger som samles inn, og 46 prosent har drøftet konsekvenser for personvern med verneombud eller tillitsvalgte.
- Virksomheter som har ressursene tillitsvalgte, verneombud og/eller personvernombud til stede, har oftere gjort personverntiltak ved innføring av nye digitale teknologier.
- Vi finner få indikasjoner på at arbeidsgiverne systematisk bruker informasjon samlet inn gjennom bruk av digitale arbeidsverktøy til å kontrollere og overvåke sine ansatte. Samtidig viser det kvalitative materialet flere eksempler på hvordan ledere misbruker muligheter til innsyn i personopplysninger. Digitale arbeidsverktøy med innebygget kontrollfunksjonalitet og sjefsvare kan bidra til at informasjon som genereres automatisk, i større grad blir brukt til systematisk overvåking og kontroll av ansatte.

7 Tillitsvalgtes erfaringer fra nedstengningen under pandemien

I dette kapitlet tar vi et skritt tilbake i tid og spør i hvilken grad tillitsvalgte ble involvert da virksomhetene tok i bruk nye digitale arbeids- og kommunikasjonsverktøy under koronapandemien 2020/21. Vi spør også i hvilken grad hensynet til ansattes personvern ble ivaretatt i en ekstrem situasjon, slik pandemien var for mange arbeidstakere og virksomheter.

Da koronaviruset traff Norge våren 2020, var nedstengning et viktig tiltak for å stanse spredningen av viruset. Den første nedstengningen 12. mars 2020 omfattet nær sagt alle samfunnsinstitusjoner. I en spørreundersøkelse oppga rundt 80 prosent av norske arbeidstakere at arbeidssituasjonen ble vesentlig påvirket av koronasituasjonen. Pålegg om å jobbe hjemmefra var det mest vanlige, drøyt halvparten svarte at de var pålagt hjemmekontor (Nergaard, 2020). Fjernarbeid og hjemmekontor ble hverdagen for mange, og vanlig møtevirksomhet som publikums- og klientkontakt, ble vanskelig. Hjemmekontor måtte rigges raskt, og digitale arbeids- og kommunikasjonsverktøy ble tatt i bruk i et langt større omfang enn før pandemien (Nergaard). Ikke bare jobbmøter, men også undervisning – fra barneskole til universitet og høyskole – ble flyttet til digitale plattformer. Dette var en ny arbeidshverdag for ansatte, og mange måtte lære seg å bruke digitale arbeidsverktøy. Samtidig var dette en ekstrem situasjon der ulike digitale arbeidsverktøy og kommunikasjonsplattformer ble tatt i bruk raskt og i stort omfang. Mange virksomheter var lite forberedt på hva som måtte gjøres og hvilke teknologier og systemer som var nødvendige for at ansatte skulle kunne utføre arbeidsoppgavene hjemmefra eller andre steder utenfor virksomhetens lokaler. I forlengelsen av de foregående kapitlene, vil det være interessant å diskutere utfordringer knyttet til personvern og tillitsvalgtes medvirkning i denne helt spesielle, og for mange svært uventede, situasjonen i norsk arbeidsliv.

De nye formene for overvåking og kontroll som er eksemplifisert og drøftet i kapittel 3, har blitt aktualisert i forbindelse med pandemien. Kombinasjonen av arbeidsgivers ønske om kontroll med jobben som utføres av ansatte på hjemmekontor og bruken av digitale arbeidsverktøy som registrerer aktivitetsdata på individnivå, kan ha bidratt til at digitale kontrolltiltak som ellers ikke ville blitt iverksatt, likevel ble vurdert som legitime og nødvendige i den ekstraordinære situasjonen som pandemien innebar.

LOs tillitsvalgtpanel ga en unik mulighet til å spørre tillitsvalgte i forbundene om omfang, innføring og bruk av digitale kommunikasjonsverktøy på deres arbeidsplass under pandemien 2020/21.²⁸ Spørsmålene som analyseres i dette kapitlet ble stilt til LOs tillitsvalgtpanel februar 2021. I tillegg baserer vi oss på informasjon fra de kvalitative intervjuene hvor flere av de tillitsvalgte kunne fortelle om erfaringer med

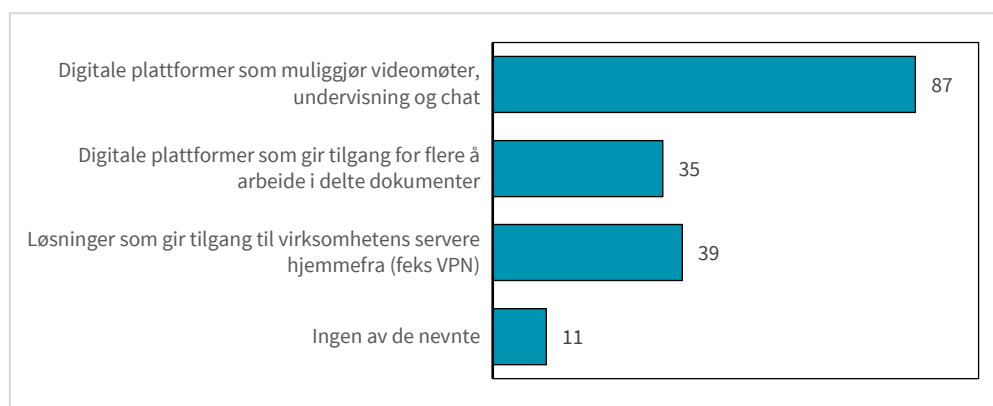
²⁸ Resultatene fra LOs tillitsvalgtpanel som blir presentert i dette kapitlet er også presentert i Fafo rapport 2022:11, som gir en samlet rapportering av resultatene fra LOs tillitsvalgtpanel under pandemien 2020-2021

hjemmekontor under koronanedstengningen. Det ble ikke stilt konkrete spørsmål om bruk av sjefsvarefunksjoner, til LOs tillitsvalgtpanel eller i de kvalitative intervjuene.

7.1 Bruk av digitale arbeidsverktøy

Tillitsvalgte fikk spørsmål om noen konkrete digitale kommunikasjonsverktøy og løsninger som gjør det mulig med fjernarbeid, brukes i det daglige på deres arbeidsplass. Figur 7.1. viser at det er svært vanlig med digitale kommunikasjonsplattformer som gjør det mulig med videomøter, undervisning og chat, nærmere 90 prosent svarer at de bruker dette. Det er også en betydelig andel blant de tillitsvalgte som svarer at de har tilgang til virksomhetens servere og kan jobbe fra et annet sted, og at de har løsninger som gir tilgang for flere til å arbeide i delte dokumenter.

Figur 7.1 Digitale arbeidsverktøy som brukes daglig på arbeidsplassen. LOs tillitsvalgtpanel 1.kvartal 2021. Prosent (n = 2417)

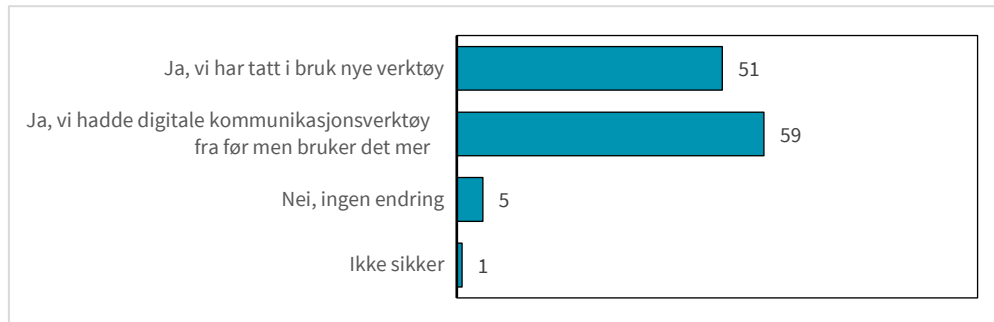


Disse digitale arbeids- og kommunikasjonsverktøyene er mest vanlig i kontorrelaterte yrker og i undervisning. Analyser viser at det er større sannsynlighet for at tillitsvalgte i statlig og kommunal sektor svarer at dette brukes, sammenliknet med tillitsvalgte i privat sektor. Digitale kommunikasjonsplattformer er vanlig både i statlig og kommunal sektor, mens digitale plattformer som gir tilgang for flere å jobbe i delte dokumenter er mer brukt i statlig sektor enn i de øvrige sektorene. Tillitsvalgte i kommunal sektor svarer i mindre grad enn tillitsvalgte i både statlig og privat sektor at ansatte har tilgang til virksomhetens servere hjemmefra. Virksomhetens størrelse har også betydning for hva tillitsvalgte svarer. Tillitsvalgte i virksomheter med over 100 ansatte har oftere disse digitale arbeidsverktøyene.

Bruk av digitale kommunikasjonsverktøy økte under pandemien

Videre ble det stilt spørsmål om det ble tatt i bruk nye eller om bruken av digitale kommunikasjonsverktøy ble utvidet under pandemien. Her var det mulig å svare «ja» på begge alternativene.

Figur 7.2 Tatt i bruk nye eller utvidet bruk av digitale kommunikasjonsverktøy (for eksempel Microsoft Teams, Zoom, Skype, Facebook bedrift, Messenger e.l.) under pandemien. LOs tillitsvalgtpanel 1.kvartal 2021. Prosent (n = 2417)

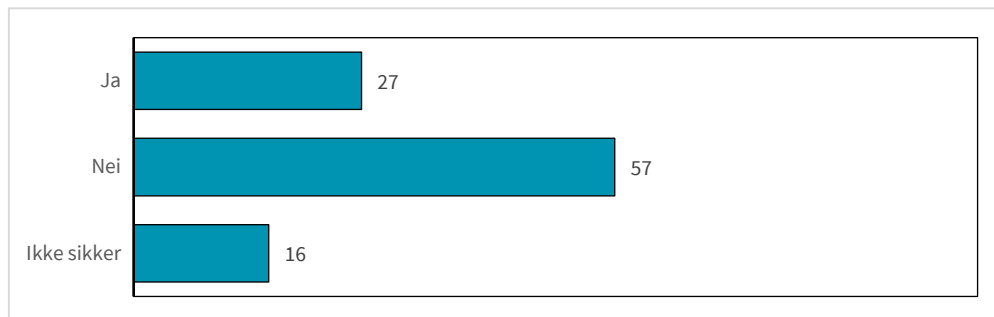


Figur 7.2 viser at det store flertallet av tillitsvalgte som deltok i undersøkelsen i februar 2021 svarer at virksomheten har tatt i bruk nye digitale kommunikasjonsverktøy, eller at de bruker disse verktøyene mer, under koronapandemien. Tillitsvalgte i kommunal sektor svarer i større grad at nye verktøy ble tatt i bruk, mens i privat vareproduksjon og i statlig sektor svarer de at de hadde digitale kommunikasjonsverktøy fra før, og at disse ble brukt mer under pandemien. Det er først og fremst i større virksomheter med over 100 ansatte at digitale kommunikasjonsverktøy ble innført eller brukt mer under pandemien. Men også i de aller minste virksomhetene med 1-9 ansatte er det en betydelig andel tillitsvalgte som svarer at nye digitale kommunikasjonsverktøy ble tatt i bruk under pandemien.

Ble det drøftet med tillitsvalgte?

Da myndighetene første gang innførte strenge smitteverntiltak i mars 2020, bidro dette til at mange virksomheter måtte legge om driften og la ansatte jobbe hjemmefra. I mange virksomheter var dette store endringer som måtte gjennomføres på kort tid. Vi spurte tillitsvalgte hvorvidt bruken av de nye digitale kommunikasjonsverktøyene ble drøftet. I figur 7.3 ser vi at nærmere 60 prosent svarte at bruken av det nye systemet ikke ble drøftet med ansattes tillitsvalgte eller verneombud. På dette spørsmålet er det ingen signifikant forskjell etter virksomhetens størrelse eller sektor. Andelen som svarer at ansattes tillitsvalgte deltok ved innføring av nye digitale kommunikasjonsverktøy under pandemien, er på samme nivå som i en normalsituasjon som vi beskrev i kapittel 5 (figur 5.2 og 5.4).

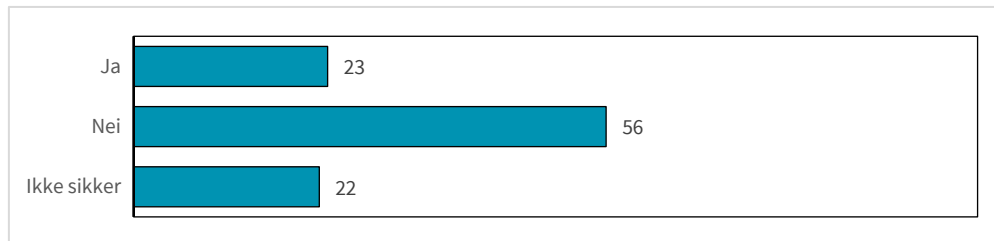
Figur 7.3 Om bruken av dette systemet drøftet med ansattes tillitsvalgte/verneombud i virksomheter hvor nye digitale kommunikasjonsverktøy ble tatt i bruk. LOs tillitsvalgtpanel 1.kvartal 2021. Prosent (n = 1123)



Ble det informert om hvilke opplysninger som samles inn?

Disse systemene vil på mange måter, gjøre at ansatte blir mer synlig for arbeidsgiver og lette kommunikasjonen med ansatte som jobber hjemmefra, men samtidig bidra til at flere opplysninger om de som bruker systemene samles inn. Vi spurte om arbeidsgiver har informert ansatte om hvilke opplysninger som samles inn gjennom det nye digitale kommunikasjonsverktøyet som ble tatt i bruk under pandemien.

Figur 7.4 Om arbeidsgiver har informert ansatte om hvilke opplysninger som samles inn gjennom bruk av det nye digitale kommunikasjonsverktøyet. LOs tillitsvalgtpanel 1.kvartal 2021. Prosent (n = 1123)



Figur 7.4. viser at godt og vel halvparten av de tillitsvalgte i virksomheter hvor nye digitale kommunikasjonsverktøy ble tatt i bruk under pandemien, svarer at det ikke ble informert om hvilke opplysninger som samles inn. Samtidig svarer én av fire at arbeidsgiver har informert om dette. Det er større sannsynlighet for at arbeidsgiver har informert i de største virksomhetene med mer enn 500 ansatte, enn i mindre virksomheter. På dette spørsmålet er det ingen forskjell mellom sektorene.

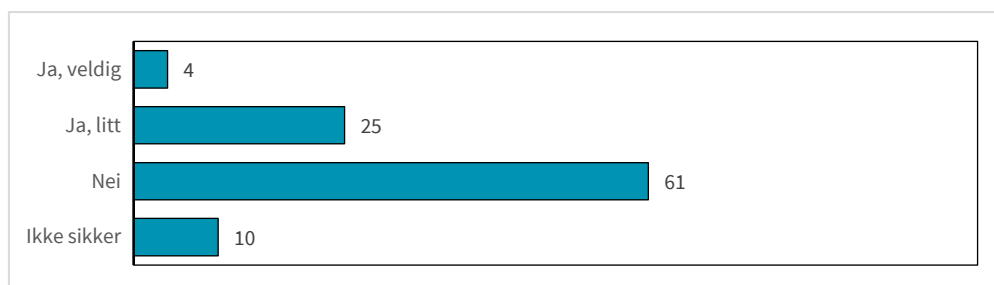
Andelen som oppga at arbeidsgiver har informert ansatte om hvilke opplysninger som samles inn er større i en normalsituasjon (29 prosent, figur 6.4), enn hva som var tilfellet ved innføring av nye digitale kommunikasjonsverktøy under pandemien (23 prosent, figur 7.4).

Lite bekymring for misbruk

Videre stilte vi spørsmål om tillitsvalgte er bekymret for at arbeidsgiver vil foreta innsyn i ansattes bruk av disse digitale verktøy uten at det blir gitt tillatelse.

I figur 7.5 ser vi at tillitsvalgte som svarte på undersøkelsen ikke er veldig bekymret for at arbeidsgiver vil foreta innsyn i ansattes bruk av digitale verktøy. Én av fire er likevel litt bekymret for at dette skal skje. Tillitsvalgte i privat tjenesteproduksjon er mer bekymret enn de øvrige, mens tillitsvalgte i kommunal sektor er minst bekymret for dette. Det er også noen forskjeller etter størrelse på virksomheten. Tillitsvalgte i virksomheter med mellom 101 og 500 ansatte er mer bekymret enn de øvrige, mens tillitsvalgte i virksomheter med inntil 50 ansatte er minst bekymret for at arbeidsgiver vil foreta innsyn i bruken av digitale verktøy uten at dette er avtalt.

Figur 7.5 Bekymringer for at arbeidsgiver vil foreta innsyn i ansattes bruk av digitale kommunikasjonsverktøy uten at det blir gitt tillatelse. LOs tillitsvalgtpanel 1.kvartal 2021. Prosent (n = 2071)



7.2 Bruk av digitale kommunikasjonsverktøy i framtiden

Til slutt stilte vi tillitsvalgte spørsmål om de tror at disse digitale kommunikasjonsverktøyene vil bli brukt mer enn de gjorde før koronasituasjonen oppsto – når verden etter hvert vil komme mer tilbake til det normale.

Hele 83 prosent av de tillitsvalgte i forbund tilknyttet LO mener at disse digitale kommunikasjonssystemene vil bli brukt i større grad også etter at koronasituasjonen er over. Andelen som mener dette er størst blant tillitsvalgte i statlig sektor, og blant tillitsvalgte i virksomheter med mer enn 100 ansatte.

Tilsvarende spørsmål ble stilt i en undersøkelse blant arbeidstakerne generelt under koronanedstengningen våren 2020 (Nergaard, 2020). I denne undersøkelsen var andelen som svarte «ja» på spørsmålet om fortsatt og mer bruk av digitale løsninger etter pandemien 63 prosent, mens andelen blant LO tillitsvalgte altså var hele 83 prosent i februar 2021.

Bruk av hjemmekontor og nye digitale kommunikasjonsplattformer handler ikke bare om andre måter å organisere arbeidet på. Det bidrar samtidig til at den enkelte ansatte og arbeidsprestasjonene i mange tilfeller blir svært synlige for arbeidsgiver. Undersøkelsen blant ansatte i 2019 viste hvordan arbeidsgivers overvåking av ulike kommunikasjonssystemer opplevdes som særlig belastende og ubehagelig for de ansatte (Bråten, 2019, s. 52). Det ble framhevet at dette bidro til at arbeidsgiver fikk for stor kontroll med hvordan arbeidet utføres, bidro til å svekke tillitsrelasjoner, og ga arbeidsgiver muligheter for økt kontroll med hva ansatte gjør på fritiden. Datatilsynet peker i en ny rapport også på utfordringer ved hjemmekontor (Datatilsynet, 2022). Tilsynet skriver at arbeidstakere som bruker samme PC på hjemmekontoret som på arbeidsplassen, risikerer at ulike kontrolltiltak tas med inn i arbeidstakerens hjem. For eksempel vil et webkamera kunne fange opp en privat sfære der arbeidstakeren har en beskyttelsesverdig interesse av å være i fred. Videre skriver de at det på hjemmekontor vil være en lavere terskel for å bruke jobb-PC til private formål etter ordinær arbeidstid. Det betyr at tiltak som registrerer ansattes digitale aktiviteter også vil gjelde for hva de ansatte gjør på fritiden. Og i tillegg, hvis arbeidsgiverne innfører flere verktøy for å samhandle og koordinere som en kompensasjon for mer hjemmekontor, vil dette også øke den totale registreringen av opplysninger om arbeidstakerne.

I de kvalitative intervjuene fikk vi også flere eksempler på hvordan digitale kommunikasjonssystemer ble viktig da ansatte måtte jobbe hjemmefra under pandemien. Det handlet både om nye digitale kommunikasjonssystemer som ble innført, og om eksisterende systemer som ble oppgradert og utvidet. Rammen nedenfor gir en presentasjon av kundesenteret hos en offentlig etat, hvor det digitale telefonisystemet i kombinasjon med de fysiske arbeidslokalene, gir arbeidsgiver stor grad av kontroll med de ansatte. Eksemplet er en god illustrasjon på utfordringer knyttet til både *fysisk* og *digital kontroll* med ansatte, og hvordan flere har valgt å jobbe hjemmefra også etter pandemien. I dette tilfellet ligger den digitale kontrollen innebygget i telefoni-systemet og skjer uavhengig av hvor ansatte utfører jobben, mens hjemmekontoret kan bidra med å skjerme mot den fysiske kontrollen.

En offentlig etat som ligger langt framme når det gjelder bruk av digitale kommunikasjonsverktøy mot kunde, både i saksbehandling og kundesenter.

Arbeidet i kundesenteret er organisert som et Callsenter, hvor ansatte sitter tett i samme lokale og svarer på kundehenvendelser via telefon. Alle som jobber på kundesenteret kan se hva kollegene gjør til enhver tid; hvem som snakker i telefonen, hvem som har pause, årsaken til pause (ulike koder) og varighet. Informasjonen vises på PC-skjermen hos den enkelte, og kollegene var synlig for hverandre og for ledelsen også da alle jobbet hjemmefra under pandemien. Etter pandemirestriksjonene kan ansatte velge om de vil jobbe hjemmefra inntil to dager i uken. Flere av de ansatte på kundesenteret har valgt å jobbe hjemmefra så mye de kan, fordi de da kan skjerme seg fra det fysiske blikket:

«Søkelyset er på deg, og det er individualisert til tross for at det [resultatene] er på gruppenivå. Det var deilig å være hjemme under korona – da kunne vi skjerme oss selv fysisk litt. Mange vil være mest mulig hjemme, nå etter tiltakene også. Alle må være mist tre dager på kontoret, resten kan vi velge. Og de fleste på kundesenter er hjemme to dager i uken. Trenger ikke oppgi begrunnelse, men antar at det handler om skjerming. Å slippe det fysiske blikket på seg i tillegg til alle disse systemene.» (Hovedtillitsvalgt, offentlig virksomhet)

I 2022 ble det innført endringer i forskriften som regulerer hjemmekontor, men disse endringene gjaldt ikke bruk av overvåkings- og kontrolltiltak (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2022).

Tillitsvalgte i offentlige virksomheter fortalte også at «digital arbeidsplass» som konsept var blitt innført under pandemien. Felles digitale plattformer og Teams gjorde at arbeidsoppgaver og kommunikasjon gikk helt fint fra hjemmekontoret. Samtidig fikk tillitsvalgte stadig oftere tilbakemelding fra ansatte som syntes det var blitt vanskeligere å skille mellom jobb og fritid. Mye på grunn av de teknologiske løsningene som bidro til å hviske ut skillene mellom jobb og privat.

«Skillet jobb – fritid er en utfordring. Noen kan føle på det presset. Teknologien gjør at man hele tida føler man er på jobb, ser det fra medarbeiderundersøkelsen. Skillet jobb/privat er mindre enn før pandemien. PC tilgjengelig på hjemmekontoret. Flertallet har tjenestetelefon som privattelefon. Har alt det jobbrelaterte på telefonen, og får e-post på tjenestetelefonen hele tiden.» (Hovedtillitsvalgt, offentlig virksomhet)

7.3 Oppsummering

Nedstengningen under Koronapandemien var på mange måter en ekstremsituasjon både for arbeidsgivere som måtte legge til rette for at ansatte kunne jobbe hjemmefra, og for ansatte som skulle utføre arbeidsoppgavene fra hjemmekontor. Digitale arbeidsverktøy og kommunikasjonsplattformer ble tatt i bruk raskt og i et stort omfang. Mange virksomheter var lite forberedt på hvilke teknologier og systemer som var nødvendige for at ansatte skulle kunne utføre arbeidsoppgavene på hjemmekontor. Dette er bakteppet når vi i dette kapitlet spurte i hvilken grad tillitsvalgte medvirket og personvern hensyn ble i varetatt i en slik ekstrem situasjon.

Svarene fra LOs tillitsvalgtpanel under pandemien viser at:

- Digitale plattformer som muliggjør videomøter, undervisning og chat er svært vanlig – nærmere 90 prosent svarer at dette brukes daglig på arbeidsplassen

- Godt og vel halvparten svarer at nye digitale kommunikasjonsverktøy ble tatt i bruk under pandemien. De som hadde slike kommunikasjonsverktøy fra før svarer at disse ble brukt mer.
- Nærmere 60 prosent svarer at bruken av de nye digitale kommunikasjonsverktøyene ikke ble drøftet med tillitsvalgte.
- 56 prosent svarer at arbeidsgiver ikke har informert ansatte om hvilke opplysninger som samles inn gjennom bruk av det nye digitale kommunikasjonsverktøyet.
- Tillitsvalgte er generelt ikke veldig bekymret for at arbeidsgiver vil foreta innsyn i ansattes bruk av disse digitale kommunikasjonsverktøyene uten at det er avtalt

8 Avslutning

Avslutningsvis sammenfatter vi funnene fra våre empiriske undersøkelser, og peker på noen sentrale utfordringer for fagforbundene og tillitsvalgte i lys av digitaliseringen som preger arbeidslivet i dag.

8.1 Digitalisering skaper nye former for overvåking og kontroll

I Fafo-undersøkelsen fra 2019 svarte halvparten av arbeidstakerne at de var enig i at teknologisk utvikling er en driver for økt overvåking av ansatte (Bråten, 2019). I denne rapporten har vi gått nærmere inn på disse driverne, og hvordan systemer som muliggjør økt kontroll og overvåking av ansatte i mange tilfeller kan komme i en annen forpakning. Det kan for eksempel introduseres som nye digitale arbeidsverktøy som skal bidra til å gjøre arbeidet mer effektivt og gi høyere produktivitet. Derfor er det vanskelig å finne gode tall som viser utbredelsen av digitale teknologier og systemer som har et kontroll- og overvåkingspotensial. For mange yrkesgrupper vil digitalisering innebære gradvise endringer, og sannsynligvis vil en svært stor andel arbeidstakere være omfattet. I virksomhetsundersøkelsen svarte ni av ti arbeidsgivere at virksomheten har tatt i bruk nye digitale løsninger eller teknologier siste 3 år. Digitaliseringstrykket er stort i norsk arbeidsliv.

Fra veskekontroll til algoritmer

Digitaliseringen skaper også nye former for overvåking og kontroll av ansatte. Det er vanlig å skille mellom fysiske, som veskekontroll og rusmiddeltesting og digitale kontrolltiltak. Disse to hovedtypene kontrolltiltak kan ha samme formål. Fysisk adgangskontroll har for eksempel til hensikt å holde uautoriserte personer ute samtidig som autoriserte personer slippes inn. Dette er også formålet med elektronisk adgangskontroll. Forskjellen er at fysiske kontrolltiltak som oftest er konkrete, gjennomføres punktvis og de ansatte er klar over at det skjer. Mange digitale overvåkings- og kontrolltiltak fungerer ikke slik. Enkelte av dem er ikke engang overvåkings- eller kontrolltiltak – i alle fall ikke i utgangspunktet. Som vi så i kapittel 3, kan det isteden handle om programvare og dataenheter som anvendes for helt andre formål enn kontroll, men som likevel vet hva de ansatte gjør og kan stille denne informasjonen til virksomhetens rådighet. I tillegg kan det dreie seg om programvare som er spesialutviklet for å samle inn, analysere og tilgjengeliggjøre data om den enkelte ansatte.

Denne databehandlingen foregår ofte kontinuerlig, og den er gjerne detaljert, omfattende og usynlig. Store og detaljerte mengder data gir også muligheter for kontroll av ansatte ved hjelp av algoritmer. For å vite at slik databehandling faktisk skjer, hvordan den skjer og hva dataene kan brukes til, kreves det vanligvis en viss teknisk innsikt – ansatte må kjenne til hvordan de tekniske løsningene er bygget opp og fungerer. Det betyr at for å håndtere overvåkingsmulighetene som digitale systemer kan innebære, stilles det nye krav til kompetanse, både hos ansatte, tillitsvalgte og virksomhetsledere. I yrker eller bransjer hvor viktige deler av arbeidshverdagen er

digitalisert, kan det være utfordrende å vite hvilke digitale systemer som anvendes, hvilken funksjonalitet den inneholder, hvordan systemene utveksler data med hverandre og hva som registreres om brukerne. Å tilegne seg kompetanse om slike spørsmål er ikke noen triviell oppgave, og angår både tillitsvalgte og ledere.

8.2 Utfordringer for tillitsvalgtes medvirkning

Et av hovedspørsmålene som stilles i denne rapporten, er hva som er status når det gjelder medvirkning fra tillitsvalgte ved innføring av digital teknologi som kan gi økt kontroll og overvåking av ansatte. Det norske lov- og avtaleverket gir tillitsvalgte og verneombud rett til medvirkning ved innføring og bruk av ny teknologi og kontrolltiltak på arbeidsplassene. Men regelverket på området er komplisert og detaljert, og mye av praktiseringen overlates til partene lokalt. Nedenfor oppsummerer vi funnene på noen hovedområder, og peker på utfordringer for tillitsvalgtes medvirkning.

Deltakelsesgap

Det første temaet er om partssamarbeidets muligheter utnyttes godt nok. Dersom disse mulighetene ikke utnyttes godt nok, vil det være snakk om et deltakelsesgap (Alsos & Trygstad, 2019). Begrepet viser til et avvik mellom når lov- og avtaleverket sier at ansattes representanter skal involveres, og det som faktisk praktiseres. En gjennomgang av regelverket i kapittel 1 viste hvordan ansattes representanter – tillitsvalgte og verneombud – skal involveres når virksomheten vurderer å innføre ny teknologi og digitalisering. Og hvordan kravene til involvering er ytterligere skjerpet dersom den nye teknologien innebærer et kontrolltiltak.

I kapittel 5 spurte vi virksomhetene som oppga at de har etablerte ordninger med tillitsvalgte og/eller verneombud, om disse ble involvert i beslutningen om å oppgradere eller anskaffe nye digitale løsninger eller teknologier. Og videre om tillitsvalgte og/eller verneombud ble involvert i implementeringen av den nye teknologien.

Av de virksomhetene som har ordninger med verneombud eller tillitsvalgte, er det 36 prosent som oppgir at verneombudet var involvert i beslutningsfasen, mens 34 prosent oppgir at tillitsvalgte var involvert. Andelene er omtrent de samme når vi spør om tillitsvalgte og verneombud har deltatt i implementeringen av de nye løsningene eller teknologiene. Virksomhetene som har involvert tillitsvalgte eller verneombudene i beslutningen har også ofte involvert dem i implementeringen. Det vil si at der hvor ansattes representanter involveres, så involveres de i både anskaffelse og implementering.

Samtidig finner vi at nærmere halvparten av virksomhetene svarer at de verken har involvert tillitsvalgte eller verneombud i noen deler av prosessen. I disse tilfellene kan det identifiseres et deltakelsesgap mellom hva lov- og avtaleverket sier skal være praksis for partssamarbeid ved innføring av ny teknologi, og hva virksomhetene svarer at de faktisk har gjort. På dette området kan det dermed synes som om det er et betydelig deltakelsesgap

Tilsvarende funn gjør vi når vi spør LOs tillitsvalgtpanel om tillitsvalgte var involvert i beslutninger om og implementering av nye digitale løsninger eller teknologier. 28 prosent svarer at de selv eller andre tillitsvalgte var involvert i beslutningen om å innføre nye digitale løsninger eller teknologier. En litt større andel - 33 prosent - svarer at de selv eller andre tillitsvalgte var involvert i implementeringen. Svarene fra LOs tillitsvalgtpanel indikerer også et vesentlig deltakelsesgap når virksomhetene tar i bruk nye teknologiske løsninger. Dette var også tilfellet under koronapandemien da mange virksomheter innførte nye digitale kommunikasjonsverktøy. Blant

deltakerne i LOs tillitsvalgtpanel var det bare 27 prosent som svarte at bruken av digitale kommunikasjonsverktøy under pandemien ble drøftet med ansattes representanter.

Både virksomhetsundersøkelsen og LOs tillitsvalgtpanel viser at tillitsvalgte oftere involveres i virksomhetene med mer enn 100 ansatte enn i de mindre virksomhetene. Og at tillitsvalgte i privat tjenesteproduksjon i mindre grad involveres enn tillitsvalgte i de øvrige sektorene.

Undersøkelsene både blant arbeidsgivere og LOs tillitsvalgtpanel gir indikasjoner på at partssamarbeidet om innføring av ny digital teknologi som kan brukes til økt kontroll og overvåking av ansatte i mange tilfeller er mangelfullt. Dette er kanskje ikke overraskende, da tidligere undersøkelser også har vist at spørsmål om ny teknologi og digitalisering i mange tilfeller ikke blir diskutert i partssammensatte fora på virksomhetsnivå (Trygstad et al., 2021, Dahl & Hagen, 2023). Hva som er årsakene til dette manglende partssamarbeidet, er et spørsmål som fortjener mer oppmerksomhet.

Så tidlig som mulig

Hovedavtalene både i privat og offentlig sektor har bestemmelser om at tillitsvalgte skal involveres «så tidlig som mulig» i prosessen med innføring av ny teknologi. Ved tidlig involvering vil tillitsvalgte få gode muligheter til å stille spørsmål om kontroll- og overvåkingsmuligheter og om hvordan personvern hensyn blir ivaretatt, og eventuelt påpeke behovet for andre løsninger.

Som vi så i avsnittet over, er det bare litt i overkant av en tredjedel av virksomhetene som har involvert ansattes representanter i beslutningsfasen om ny teknologi. Sen involvering, eller ingen involvering i det hele tatt, vil begrense tillitsvalgtes muligheter for å påvirke hvilke tekniske løsninger som blir valgt. Det vil begrense mulighetene for å stille spørsmål om hvordan teknologien kan, eller er ment å skulle, brukes for å kontrollere og overvåke ansatte, om hvilke personopplysninger som samles inn, og hvordan personvern hensyn blir ivaretatt.

Selv om ansattes representanter ikke blir direkte involvert ved innføringen av ny teknologi eller oppgradering av eksisterende løsninger, kan de likevel uttrykke skepsis eller motstand mot de valgte løsningene på grunn av kontroll- og overvåkingsmulighetene. Slike innvendinger kan tas opp formelt i etablerte partssammensatte fora eller i mer uformelle samtaler med ledelsen. I virksomhetsundersøkelsen svarer likevel bare 10 prosent av arbeidsgiverne at de har opplevd noen form for skepsis eller motstand fra ansattes representanter på grunn av økte muligheter for kontroll og overvåking. Samtidig kan måten virksomhetene organiserer innkjøp og utvikling av nye digitale systemer og arbeidsverktøy gjøre det vanskelig for tillitsvalgte å følge prosessen tett på. I kapittel 5 presenterte vi et eksempel på hvordan IT-utviklingsarbeidet i en offentlig etat var blitt omorganisert fra en IT-utviklingsmodell til en matrikseorganiseringsmodell. Omorganiseringen ga tillitsvalgte færre muligheter for medvirkning, fordi de mistet representasjon i styringsgrupper. Med den nye organiseringen opplevde tillitsvalgte i større grad at saker bare ble drøftet dersom arbeidsgiver mente det var behov for det.

Til LOs tillitsvalgtpanel ble spørsmålet spisset, og det ble spurt om de selv eller andre tillitsvalgte har vært med å begrense bruken av de nye digitale løsningene eller teknologiene. Her er det også bare 21 prosent som svarer at tillitsvalgte har vært med å begrense bruken av de nye digitale løsningene eller teknologiene.

I de kvalitative intervjuene med tillitsvalgte fikk vi også eksempler på hvordan partssamarbeidet og tillitsvalgte har spilt en viktig rolle i prosessen med å innføre ny teknologi og begrense arbeidsgivers muligheter for overvåking av ansatte. Ett slik

eksempel fikk vi fra en veivedlikeholds- og anleggsbedrift som hadde innført et flåtestyringssystem. Hvordan innføringsprosessen ble organisert og hvordan den tillitsvalgte opplevde sin egen rolle, har vi beskrevet i en utfyllende rammesak i kapittel 5.

Samlet gir våre undersøkelser et inntrykk av at ansattes representanter i liten grad involveres i innføringsfasen av digital teknologi som kan gi økt kontroll og overvåking av ansatte. Ifølge virksomhetslederne kommer det heller ikke ofte spørsmål eller kritikk fra tillitsvalgte mot kontrollmulighetene av ansatte som den nye digitale teknologien medfører. Det kan tyde på at tillitsvalgte og verneombud i praksis stiller få spørsmål om kontroll- og overvåkingspotensialet i nye digitale arbeidsverktøy, og derfor heller ikke kan bidra til at dette begrenses.

Formål: Kontroll?

I tidligere undersøkelser har vi påpekt hvordan innføring av nye digitale teknologier i virksomhetene ikke automatisk faller inn under det regelverket som skal sikre ansattes medvirkning og personvern hensyn ved kontrolltiltak (Bråten, 2016; 2019). Arbeidsgiverne oppgir ofte andre begrunnelser for å bruke ulike kontroll- og overvåkingsteknologier, enn behov for å kontrollere den enkelte ansatte og det arbeidet hver enkelt utfører (Bråten, 2016). Eksempler på andre begrunnelser som er vanlig blant arbeidsgiverne, er at det er nødvendig for å etterkomme krav stilt i lov eller forskrift, eller for å sikre bedre arbeidsstyring. Hensynet til ansattes sikkerhet eller hensynet til kunder eller klienter er også begrunnelser som arbeidsgiverne ofte oppgir (Bråten). I tidligere undersøkelser har vi også drøftet hvordan digitale feltteknologier brukes som et administrativt verktøy for å styre, kontrollere og kommunisere med arbeidstakere som jobber utenfor fast arbeidssted (Tranvik & Bråten, 2015). I kapittel 3 presenterte vi eksempler på hvordan arbeidsverktøy kan ha innebygget kontrollfunksjonalitet som gjør at teknologien blir et styringsverktøy for arbeidsgiver i langt større grad enn tidligere.

Ulike oppfatninger hos ledere og tillitsvalgte om hva som er formålet med nye digitale teknologier, kan ha betydning for hvilke muligheter tillitsvalgte og verneombud får til å påvirke utforming og bruk av teknologien. Det vil si hvorvidt reglene om kontrolltiltak i aml kap. 9 og i hovedavtalene anses relevante eller ikke. Innføringen av nye digitale teknologier og løsninger vil i mange tilfeller likevel teknisk sett øke mulighetene for overvåking av ansatte, arbeidsprosesser og arbeidsprestasjoner.

I denne rapporten har vi sett at arbeidsgiverne i mange tilfeller svarer at teknologien brukes som kontrolltiltak. På spørsmål om de digitale teknologiene som var innført brukes til å følge med på konkrete aktiviteter, svarer hele 30 prosent at de bruker teknologien til å følge med på når de ansatte logger seg på og av systemet. 24 prosent svarer at de følger med på ansattes tidsbruk og produktivitet, mens 18 prosent svarer at de bruker teknologien til å følge med på hvordan de ansatte utfører arbeidsoppgavene sine. 8 prosent følger med på hvor de ansatte beveger seg og oppholder seg, mens 4 prosent kontrollerer ansattes private aktiviteter eller privat bruk av arbeidsgivers utstyr.

I de kvalitative intervjuene med tillitsvalgte og verneombud fikk vi mange eksempler på hvordan teknologien brukes til å følge med på ansatte. Flere av disse handlet om direkte og detaljert kontroll og overvåking gjennom tids- og oppgavestyring ved bruk av telefoni- og kommunikasjonssystemer. Slike systemer ble brukt både i privat tjenestesektor og offentlig virksomhet som omfattet kunde- og saksbehandling. Vi har intervjuet tillitsvalgte i totalt fem virksomheter som overvåker ansatte gjennom telefoni- og kommunikasjonssystemer, og hvor kontrollen beskrives som svært omfattende. Vi har ikke hatt anledning til å gå dypt inn i hvordan systemene er bygget

opp og funksjonalitetene i hver enkelt av disse virksomhetene. Men flere beskriver bruk av digitale arbeidsverktøy med kontrollfunksjonalitet som kan relateres til eksemplene som presenteres i kapittel 3 i denne rapporten.

8.3 Konsekvenser for personvern

Vi har også stilt spørsmål om i hvilken grad og på hvilke måter hensynet til ansattes personvern blir ivarettatt ved bruk av nye digitale løsninger og teknologier. I kapittel 1 presenterte vi personvernbegrepet som omfatter både vern av grunnleggende verdier som integritet, autonomi og privatliv, og behandling av opplysninger om en person. Prinsippene om personvern gjelder på alle samfunnsområder – også i arbeidslivet. Regelverket som skal sikre at ansattes personvern ivaretas er omfattende (jf. kapittel 1.3).

I virksomhetsundersøkelsen svarer hele åtte av ti arbeidsgivere at det er viktig å ta hensyn til ansattes personvern ved innføring av nye digitale løsninger eller teknologier. Det gir en indikasjon på at prinsippet om personvern har bred oppslutning blant arbeidsgivere på tvers av sektorer og bransjer. Vi ønsket et bedre innblikk i hvordan dette gjenspeiles i praksis, og fulgte opp med spørsmål om ulike personverntiltak har blitt gjort i forbindelse med innføring av ny digital teknologi.

Personverntiltak

Informasjon til ansatte om hvilke opplysninger som samles inn er et grunnleggende krav i regelverket. Selv om intensjonene om personvern er gode, viser virksomhetsundersøkelsen at drøyt 40 prosent ikke har informert ansatte om hvilke opplysninger som samles inn. Blant de som har verneombud eller tillitsvalgte representert i virksomheten, svarer bare halvparten at de har drøftet konsekvensene for personvern med ansattes representanter. Blant de som har personvernombud tilknyttet virksomheten svarer én av fire at de har drøftet konsekvensene for personvern med personvernombudet. Ordningen med personvernombud er forankret i personvernforordningen (GDPR). Denne rollen skal være en ressursperson for de som virksomheten behandler opplysninger om, både eksterne og egne ansatte, og ikke minst for virksomheten selv. Likevel finner vi altså at bare en mindre andel av virksomhetene som har denne ressursen bruker den i vurderinger omkring ansattes personvern ved innføring av nye digitale teknologier eller løsninger. Dette funnet er i tråd med hva informantene i de kvalitative intervjuene fortalte om personvernombudets rolle.

GDPR har i mange tilfeller bidratt til økt oppmerksomhet om personvernkravene generelt. I tillitsvalgtintervjuene var det flere som mente at denne økte oppmerksomheten har virket positivt for oppmerksomhet omkring personvernet til de ansatte også.

Det har skjedd betydelige endringer i personvernregelverket de seneste årene. Regelverket er komplisert og detaljert. De lokale partene, og da først og fremst arbeidsgiver, har et stort ansvar for å sørge for at det følges. Drøyt halvparten av arbeidsgiverne i virksomhetsundersøkelsen mener at virksomhetene i stor grad har tilstrekkelig kompetanse om arbeidstakernes personvern. Til sammenlikning vurderer LOs tillitsvalgtpanel kompetansen om personvern blant tillitsvalgte til å være mindre utbredt. I undersøkelsene som presenteres i denne rapporten er det likevel flere funn som peker på at grunnleggende premisser i personvernregelverket og bestemmelser om tillitsvalgtes medvirkning ved digitalisering og kontrolltiltak sjelden følges opp i praksis. Det kan kanskje også bety at kompetansen om ansattes personvern i praksis ikke alltid er like god som partene selv mener.

Svarene fra LOs tillitsvalgtpanel om hvorvidt ulike personverntiltak ble gjort i forbindelse med innføringen av nye digitale løsninger eller teknologier, gir indikasjoner på at personvernet ikke vies stor oppmerksomhet i slike tilfeller. Kun 30 prosent av tillitsvalgte svarer at konsekvensene for ansattes personvern ble drøftet og en like liten andel svarer at ansatte har fått informasjon om hvilke opplysninger som samles inn. 17 prosent svarer at det ble utarbeidet avtaler eller retningslinjer for kontroll- og overvåkingstiltak tilknyttet den aktuelle løsningen eller teknologien.

Både i denne rapporten og i tidligere rapporter har vi påpekt at vi finner få indikasjoner på at norske arbeidsgivere systematisk (mis)bruker informasjon samlet inn gjennom bruk av digitale arbeidsverktøy. Samtidig har vi, både i de tidligere undersøkelsene og i denne, fått flere eksempler på hvordan ledere misbruker muligheter til innsyn i personopplysninger. Inntrykket er at dette i mange tilfeller handler om enkelte ledere som misbruker sin posisjon, heller enn at det er systematisert kontroll fra øverste lederhold. Men som vi har vist i denne rapporten, kan økt bruk av digitale arbeidsverktøy med innebygget kontrollfunksjonalitet også bidra til at informasjon som genereres automatisk i større grad blir brukt til systematisk overvåking og kontroll av ansatte.

8.4 Innebygget kontrollfunksjonalitet gir nye utfordringer

Vi har også drøftet hvordan nye digitale arbeidsverktøy har innebygd kontrollfunksjonalitet. Dette er digitale arbeidsverktøy som i utgangspunktet ikke er ment for overvåking og kontroll, men har innebygd kontrollfunksjonalitet som kan gi et detaljert bilde av hva den enkelte gjør i løpet av arbeidsdagen. Vi har gjort et dypdykk og beskrevet funksjonaliteten i noen utvalgte sjefsvarer som også tilbys til norske virksomheter. Vi har lite kunnskap om i hvilken grad norske virksomheter bruker disse sjefsvarerne, men pandemien og omfattende bruk av hjemmekontor gir grunn til å anta at digitale kontrolltiltak som ellers ikke ville blitt iverksatt likevel ble vurdert som legitime og nødvendige. I virksomhetsundersøkelsen svarte 81 prosent av arbeidsgiverne at virksomheten i løpet av de siste 3 årene har innført nye interne kommunikasjonssystemer. Blant LOs tillitsvalgte er andelen som svarer dette nesten like stor: 78 prosent. Spørsmål som ble stilt til LOs tillitsvalgtpanel under pandemien viste utstrakt bruk av digitale kommunikasjonssystemer, men uten at det ble drøftet med tillitsvalgte eller verneombud. Hele 83 prosent av tillitsvalgte i LOs tillitsvalgtpanel mente at disse digitale kommunikasjonssystemene vil bli brukt i større grad også etter at koronasituasjonen var over.

Utfordringer for tillitsvalgte og fagforbundene

Basert på erfaringene i dette prosjektet vil vi til slutt trekke fram noen utfordringer for tillitsvalgte og fagforbundene i lys av utviklingen:

Det første poenget handler om kontrollfunksjonalitet i digitale arbeidsverktøy. Etersom det vi i kapittel 3 i denne rapporten har omtalt som sjefsvare handler om funksjoner som kommer i tillegg til arbeidsverktøyenes primærfunksjon, kan det være vanskelig for tillitsvalgte og ansatte å kjenne til kontrollpotensialet. Medvirkning kan dermed bli utfordrende fordi kontrollfunksjonene kan være vanskelige å skille fra arbeidsverktøyenes primærfunksjon. Poenget er at eventuelle kontrollulempere skjules av gevinsten som verktøyenes primærfunksjon representerer. For eksempel at videokonferansesystemer er så nyttige for virksomheten at data som registreres om hva ansatte gjør i digitale møter – og hva dataene kan brukes til – ikke blir tema ved innføring av systemene. For ansatte er det ikke bare innføringen av systemet som er det

prekære, men også at innstillingene kan endres i forbindelse med oppdateringer eller at arbeidsgiver kjøper tilleggsfunksjoner.

For det andre vil denne problematikken i teorien være enklere å håndtere når det gjelder digitale verktøy som er særskilt utviklet for kontrollformål. For slike verktøy er det liten tvil om hva primærfunksjonen er, og at verktøyene kan medføre utfordringer i et kontrollperspektiv. Men det forutsetter at arbeidsgiver er åpen om bruken av sjefsvare, og at dette kommer inn under reglene i aml kap. 9 og hovedavtalenes bestemmelser om kontrolltiltak. I kapittel 3 så vi hvordan sjefsvare teknisk sett kan installeres uten at de ansatte vet om det. Hvis hensikten er å overvåke de ansatte, vil det være grunn til å stille spørsmål ved om arbeidsgiver vil være åpen om dette og involvere tillitsvalgte. Etter å ha intervjuet tillitsvalgte og verneombud i 13 virksomheter og stilt LOs tillitsvalgpanel mange av de samme spørsmålene, har vi et inntrykk av at tillitsvalgte har begrenset med kompetanse på dette området. I flere av intervjuene kom det fram at tillitsvalgte manglet grunnleggende kunnskap om digitale arbeidsverktøy som ble brukt i virksomheten, og om hvordan informasjon genereres og brukes. I mange tilfeller var det også stor tillit til at arbeidsgiverne ikke overvåker ansatte, eller misbruker informasjon. Dette er utfordringer vi har påpekt også i tidligere undersøkelser (se Bråten, 2019), men som med dagens høye digitaliseringstakt har blitt enda viktigere å framheve. Vi mangler imidlertid gode data på omfanget av bruken av denne typen spesialverktøy i norsk arbeidsliv. Det nærmeste vi kommer slike verktøy i denne studien, er trolig flåtestyringssystemer med GPS-sporing og digitale arbeidsstyringssystemer i callsentre.

Et tredje poeng vi vil framheve er at selv om sjefsvare kanskje ikke er veldig utbredt i norsk arbeidsliv i dag, kan det likevel peke fram mot nye former for overvåking og kontroll som kan bli vanligere i Norge. Og vi kan ikke se bort ifra at pandemien kan ha bidratt til økt bruk av sjefsvare også i norsk arbeidsliv. Slik programvare er i dag både billig og lett å få tak i, men ikke dermed sagt lovlig å bruke i Norge. Overvåkingen blir mer usynlig og dermed vanskeligere, for ikke å si umulig å unngå eller beskytte seg mot, sammenliknet med andre mer tradisjonelle kontroll og overvåkingsverktøy. Bruken av sjefsvare – omfang, tillitsvalgtes medvirkning og konsekvenser for arbeidsmiljø og maktforhold – kan derfor være problemstillinger som fortjener spesiell oppmerksomhet i tiden framover.

Referanser

- Alsos, K. & Trygstad, S. C. (2019). «Workplace Democracy: Representation and Participation Gaps in the Norwegian Labour Market Model». I F. Engelstad, C. Holst, G. C. Aakvaag (red.), *Democratic State and Democratic Society. Institutional Change in the Nordic Model* (ss 232-254). De Gruyter
- Arbeids- og inkluderingsdepartementet (2022, 18. mars). Fastsettelse av forskrift om endring i forskrift 5. juli 2002 nr. 715 om arbeid som utføres i arbeidstakers hjem. Regjeringen.no. <https://www.regjeringen.no/contentassets/212096d098de4cf1a23ab75c31599efa/forskriftsendringene-ble-fastsatt-ved-kongelig-resolusjon-18.-mars-2022-og-trer-i-kraft-1.-juli-2022.pdf>
- Arbeidsmiljøloven – aml (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.* (LOV-2005-06-17-62). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/2005-06-17-62>
- Arbeidstilsynet (u. å.). *Tillitsvalgt*. <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/roller-i-hms-arbeidet/tillitsvalgte/>
- Arbeidstilsynet, Datatilsynet, Petroleumstilsynet & Partene i arbeidslivet (u. å.), *Veileder om kontroll og overvåking i arbeidslivet*. Arbeidstilsynet.no
- Ball, K. (2021). *Electronic Monitoring and Surveillance in the Workplace. Literature Overview and Policy Recommendations*. Luxembourg: Publications of the European Union
- Blekastad, S. & Hirst, M. H. (2021). *Personvern og kontroll i arbeidslivet*. Gyldendal Akademisk
- Blum, S. (2022). *Employee surveillance is exploding with remote work—and could be the new norm* (hr-brew.com). Sist besøkt 06.11.2022.
- Bråten, M. (2019). *Kontroll og overvåking i arbeidslivet 2019*. Fafo-rapport 2019:21. Oslo: Fafo
- Bråten, M. (2016). *Digital kontroll og overvåking av arbeid. Omfang og praksis*. Fafo-rapport 2016:5. Oslo: Fafo
- Bråten, M. (2010). *Kontroll og overvåking i arbeidslivet*. Fafo-rapport 2010:46. Oslo: Fafo
- Buchanan, B. & Miller, T. (2017). *Machine Learning for Policymakers. What It Is and Why It Matters*. Harvard Kennedy School. Belfer Center for Science and International Affairs. <https://www.belfercenter.org/publication/machine-learning-policymakers>. Sist besøkt 07.12.2022.
- Claypoole, V. L. & Szalma, J. L. (2019). «Electronic Performance Monitoring and Sustained Attention: Social Facilitation for Modern Applications». *Computers in Human Behavior*, Vol. 94, side 24-35.
- Corbyn, Z. (2022): *Bossware is Coming for Almost Every Worker. The Software You Might Not Realize is Watching You*. <https://www.theguardian.com/technology/2022/apr/27/remote-work-software-home-surveillance-computer-monitoring-pandemic>. Sist besøkt 06.11.2022.
- Dahl, E. M. & Hagen, I. M. (2023). *Medbestemmelsesbarometeret 2023. Hva nå? Mikromodellens møte med nye utfordringer*. AFI-rapport 2023:05
- Datatilsynet (2022, 28. juli). «Sjefen ser deg? Overvåking og kontroll av arbeidstakeres digitale aktiviteter». Hentet 03. desember 2022 fra <https://www.datatilsynet.no/regelverk-og-verktoy/rapporter-og-utredninger/sjefen-ser-deg-overvaking-og-kontroll-av-arbeidstakeres-digitale-aktiviteter/overvaking-og-kontroll-ved-bruk-av-digitale-verktoy/>.
- Digital.com (2022). «6 in 10 Employers Require Monitoring Software for Remote Workers». <https://digital.com/6-in-10-employers-require-monitoring-software-for-remote-workers/>. Sist besøkt 17.11.2022.

- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) (2019). Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 3). First findings. Bilbao: Publications Office
- Eurofound (2020a). *Employee monitoring and surveillance: The Challenges of digitalisation*. Publication Office of The European Union, Luxembourg
- Eurofound (2020b). *Telework an ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age*. Publication Office of The European Union, Luxembourg
- Grunnloven (1814). *Kongeriket Norges Grunnlov*. (LOV-1814-05-17). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/1814-05-17-bm>
- Hagen, I. M. & Oppegaard S.M.N. (2020). *Partssamarbeid og digital omstilling*. Fafo-rapport 2020:07. Oslo:Fafo
- Helseregisterloven (2014). *Lov om helseregistre og behandling av helseopplysninger*. (LOV-2014-06-20-43). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/2014-06-20-43>
- Hovedavtalen i staten (2023). *Avtale mellom Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD) og hovedsammenslutningene LO Stat, YS Stat, Unio og Akademikerne*. <https://www.lostat.no/getfile.php/1329253-1671459059/Bilder/Tariff%202022%20-%20staten/Hovedavtalen%20i%20staten%202023-2025.pdf>
- Kasana, M. (2020): *Microsoft 365 is Going Full Cop on Employees with Constant Monitoring*. <https://www.inverse.com/input/culture/microsoft-365-is-going-full-cop-on-employees-with-constant-monitoring>. Sist besøkt 05.11.2022.
- Lyon, D. (2001). *Surveillance Society. Monitoring Everyday Life*. Cambridge: McGraw Hill.
- Menneskerettskonvensjonen (1950). *Convention for the Protection of Human Rights and fundamental Freedoms*, Roma, 4. November 1950.
- Nemnom, C. (2022). *What Can My Employer See on Microsoft Teams? Know It All*. <https://charbelnemnom.com/what-can-my-employer-see-on-microsoft-teams/>. Sist besøkt 05.11.2022.
- Nergaard, K. (2020). *Hjemmekontor og digitale løsninger*. Faktaflak April 2020. Fafo
- NOU (2022:11). *Ditt personvern – vårt felles ansvar*. Oslo: Kommunal- og regionaldepartementet
- NOU (2010:01). *Medvirkning og medbestemmelse i arbeidslivet*. Arbeidsdepartementet
- NOU (2009:1). *Individ og integritet. Personvern i det digitale samfunnet*. (Personvernkommissjonen). Oslo: Fornyings- og administrasjonsdepartementet.
- O’Neil, C. (2016). *Weapons of Math Destruction. How Big Data Increases Inequality and Threatens Democracy*. New York: Crown Books
- Ot.prp. nr. 49 (2004-2005). *Om lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)*
- Personopplysningsloven (2018). *Lov om behandling av personopplysninger*. (LOV-2018-06-15-38). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/2018-06-15-38>
- Ravid, D. M., Tomczak, D. L. & Behrend, T. S. (2020). “EMP 20/20. A Review, Framework and Research Agenda for Electronic Performance Monitoring.” *Journal of Management*, 46 (1), side 100-126
- Sandler, R. (2020). *Microsoft’s New ‘Productivity Score’ Lets Your Boss Monitor How Often You Use Email and Attend Video Meetings*. <https://www.forbes.com/sites/rachelsandler/2020/11/25/microsofts-new-productivity-score-lets-your-boss-monitor-how-often-you-use-email-and-attend-video-meetings/?sh=2020d2271a46>. Sist besøkt 05.11.2022.
- Schartum, D. W. (2019). *Personvernforordningen – en lærebok*. Bergen: Fagbokforlaget
- Spataro, J. (2020): *Our Commitment to Privacy in Microsoft Productivite Score*. <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/12/01/our-commitment-to-privacy-in-microsoft-productivity-score/>. Sist besøkt 05.11.2022.
- Tranvik, T. & Bråten, M. (2015). «Den gjennomsliktige virksomheten. Konsekvenser av elektronisk styring og kontroll i arbeidslivet.» *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 28 (3), side 319-33
- Tranvik, T. (2013). *Det gjennomsliktige arbeidslivet. Erfaringer med feltteknologi i utvalgte yrker*. CompLex 2/2013. Oslo: Senter for rettsinformatikk

- Trygstad, S., Alsos, K., Andersen, R. K., Bråten, M., Hagen I. M. & Jensen, R. S. (2021). *Arbeidstakernes medbestemmelse og medvirkning*. Fafo-rapport 2021:10. Oslo:Fafo
- Vatcha, A. (2020), "Workplace Surveillance Outside the Workplace. An Analysis of E-Monitoring Remote Workers." *iSCHANNEL*, 15 (1), side 4-9. London School of Economics and Political Science
- Ysàs, H. (2022). Digital monitoring of employees and collective bargaining. Paper presentert på ILERA-konferansen i Barcelona 2022
- Zuboff, S. (2019). *The Age of Surveillance Capitalism. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. New York: PublicAffairs.
- Ødegård, A. M., Andersen, R. K. & Steen, J. R. (2022). *Tillitsvalgt under pandemien. Resultater fra LOs tillitsvalgtpanel 2020-2021*. Fafo-rapport 2022:11

Vedlegg

Vedleggstabell 1 Oversikt over informanter, sektor/bransje, yrkesgruppe og type teknologi

Intervju nr.	Informant	Sektor /bransje	Yrkesgruppe	Type teknologi
1	Hovedtillitsvalgt	Vei/vedlikehold/anlegg	Sjåfører, anleggsarbeidere	Flåtestyringssystem, GPS sporing og sensordata
2	Hovedtillitsvalgt	Vei/vedlikehold/anlegg	Sjåfører, anleggsarbeidere	1. På anleggsplass: App for sanntids registrering av timer, endringer og bilder samt tilgang til dokumentasjon og tegninger, GPS-basert. Kameraovervåking og adgangskontroll 2. Drift og vedlikehold av vei: Flåtestyringssystem, GPS sporing og sensordata
3	Hovedtillitsvalgt	Anlegg, gruvedrift	Maskinførere, prosessoperatører, elektrikere, mekanikere, sveisere, platearbeidere, renhold	1. Kameraovervåking 2. Adgangsregistrering 3. (en periode med sensorregistrering ved passering i gruvegangene, men avviklet)
4	Hovedtillitsvalgt	Eiendomsdrift	Vektene	1. Bærbare enheter (ipad, pc og smarttelefon), med webportal 2. Adgangsregistrering 3. Kameraovervåking (hos kundene) 4. GPS sporing av biler
5	Hovedtillitsvalgt	Vakthold	Vektene	1. GPS sporing av biler 2. Elektronisk kjørebok 3. Dashbordkamera 4. Bærbare enheter (pda, smarttelefon) 5. Strekkodeskanner (for kontroll av objekter) 6. Adgangsregistrering 7. Kameraovervåking (hos kundene)
6	Hovedtillitsvalgt	Godstransport	Sjåfører	1. Flåtestyringssystem, GPS sporing 2. Sensorer som registrerer kjøreadferd 3. Bærbare enheter (håndterminaler) 4. Dashbordkamera
7	Tillitsvalgt	Buss, kollektivtransport	Sjåfører	1. Digitalt billettmaskinsystem med GPS sporing, registrerer om bussen kjører til riktig tid 2. Alkolås 3. Kameraovervåking (ikke av sjåfør/kjøreplass)

Intervju nr.	Informant	Sektor /bransje	Yrkesgruppe	Type teknologi
8	Hovedverneombud/ tillitsvalgt	IKT kundeservice	Kundekonsulenter	<ol style="list-style-type: none"> 1. Arbeidsflyt styrt av telefonisystem (som i Call-senter), detaljert registrering av alle aktiviteter og tidsbruk inkl pause og toalettbesøk 2. Medlytt på telefonsamtaler 3. Real Time Management (RTM) (arbeidsledere som ser alle ansatte og aktiviteter på egen monitor, styrer telefontrafikken)
9	Divisjons verneombud	IKT Kundeservice	Kundekonsulenter	<ol style="list-style-type: none"> 1. Arbeidsflyt styrt av telefonisystem (som i Call-senter), detaljert registrering av alle aktiviteter og tidsbruk inkl pause og toalettbesøk. Resultater vises på eget «dashbord» 2. To arbeidsledere har ansvar for å følge med på aktiviteter og pauser, tilbakemelding via Teams 3. Medlytt på telefonsamtaler (leder logger seg på og hører på samtalen live)
10	Hovedtillitsvalgt	IKT	IT, software, konsulenter	<ol style="list-style-type: none"> 1. Software program (agent) som gir informasjon om hva som har skjedd på PCen siste døgnet, kan brukes både for å spore aktiviteter hos kundene og internt 2. Overvåking av klienters skjerm 3. «Trafikklyset» i Teams brukes av ledelsen for å følge med på aktiviteter i sanntid
11	Hovedtillitsvalgt	Offentlig saksbehandling, kundeservice	Saks-/ kundebehandlere	<p>Saksbehandling:</p> <p>Digitalisert saksbehandlingssystem, alle oppslag loggføres, fokus på produksjon (antall vedtak)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Kameraovervåking ved enkelte kontorer <p>Kundeservice:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arbeidsflyt styrt av telefonisystem (som i Call-senter) 2. Tjenestetelefon
12	Hovedtillitsvalgt	Offentlig saksbehandling, kundeservice	Saks-/ kundebehandlere	<p>Skybaserte løsninger for saksbehandling og kundesenter.</p> <p>Kundesenter:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arbeidsflyt styrt av telefonisystemet (som i Call-senter) detaljert registrering av alle aktiviteter og tidsbruk inkl pause og toalettbesøk 2. Kø-begrensning og «ringe-tilbake» funksjon 3. Telefonisystemet sørger for at aktiviteten til hver og en er synlig på alles PC-skjermer 4. Medlytt på telefonsamtaler <p>Saksbehandling:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skybasert løsning hvor alle oppslag loggføres, antall saker som er behandlet, hvor mange henvendelser som er ferdig behandlet («lukket»)

Intervju nr.	Informant	Sektor /bransje	Yrkesgruppe	Type teknologi
13	Hovedtillitsvalgt	Offentlig saksbehandling, kundeservice	Saks-/ kundebehandlere	<p>Saksbehandling:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En miks av flere systemer, saksbehandlere gjør oppslag i flere ulike registre. Systemene varierer for ulike avdelinger/fagområder 2. Begrensninger i hvilken informasjon som kommer opp ved oppslag i ulike registre innført etter GDPR 3. Datasystem som «flagger» automatisk hvis det skjer mistenkelig aktivitet 4. Resultater kan hentes ut på hver enkelt ansatt, også kundetilfredshet (brukertilbakemelding gis som terningkast) <p>Kundesenter:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arbeidsflyt styrt av telefonisystemet (som i Call-senter) detaljert registrering av alle aktiviteter og tidsbruk inkl pause og toalettbesøk 2. Trafikkstyrere som følger med på arbeidsflyt og responstider samlet og hos den enkelte 3. Tjenestetelefon

Digitalisering, personvern og tillitsvalgtes medvirkning

Stadig flere digitale løsninger og teknologier tas i bruk i norsk arbeidsliv. Digitaliseringen har fordeler både for virksomhetene og de ansatte. Samtidig kan den føre til mer inngripende kontroll og overvåking. Arbeidsmiljøloven og hovedavtalene gir tillitsvalgte og verneombud rett til medvirkning ved innføring og bruk av ny teknologi og nye kontrolltiltak i virksomhetene.

I vår undersøkelse svarer likevel nesten halvparten av arbeidsgiverne at de ikke har involvert tillitsvalgte i prosessen med å innføre ny digital teknologi, eller drøftet konsekvensene for personvernet med ansattes representanter. I rapporten drøfter vi personvernutfordringer i et digitalisert arbeidsliv, og hvordan utviklingen i den digitale teknologien stiller stadig større krav til kompetanse om personvern både hos arbeidsgivere og tillitsvalgte.



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

Fafo-rapport 2023:12
ID-nr.: 20847