CompLex 2/2013

Tommy Tranvik

Det gjennomsiktige arbeidslivet

Erfaringer med feltteknologi i utvalgte yrker

Senter for rettsinformatikk
Avdeling for forvaltningsinformatikk
Postboks 6706 St Olavs plass
0130 Oslo

Henvendelser om denne bok kan gjøres til:
Senter for rettsinformatikk
Postboks 6706 St. Olavs plass
0130 Oslo
Tlf. 22 85 01 01
www. jus.uio.no/iri/

ISBN 9788272261459
ISSN 0806-1912

Utgitt i samarbeid med Akademika forlag
Trykk: AIT Oslo AS
Omslag og layout: Akademika forlag

Forord

Denne rapporten springer ut av forskningsprosjektet «Flåtestyring og kontroll med ansatte utenfor fast arbeidssted», som er gjennomført i et samarbeid mellom Senter for rettsinformatikk (SERI), Universitetet i Oslo, og Forskningsstiftelsen Fafo. LO har finansiert prosjektet sammen med fire forbund: EL & IT Forbundet, Fagforbundet, Norsk Transportarbeiderforbund og Norsk Arbeidsmendsforbund.

Prosjektet har vært fulgt av en styringsgruppe underveis. Fra LOs Forhandlings- og HMS-avdeling har Øyvind Rongevær og Marianne Svensli deltatt. Fra de fire forbundene deltok Henning Solhaug (EL & IT Forbundet), Carl Delingsrud (Fagforbundet), Geir Kvam (Norsk Transportarbeiderforbund) og Trond Erik Thorvaldsen (Norsk Arbeidsmandsforbund). Takk til styringsgruppen for verdifulle innspill underveis i prosjektet.

Takk også til professor og prosjektleder Dag Wiese Schartum ved SERI og Mona Bråten, forsker ved Fafo, for gode diskusjoner og godt samarbeid.

En spesiell takk til virksomhetsledere, tillitsvalgte, verneombud og teknologileverandører som velvillig har stilt sin tid til disposisjon og bidratt med sine innsikter og synspunkter.

Oslo juni 2013
Tommy Tranvik
Senter for rettsinformatikk

Innhold

Forord 3

Sammendrag 9

1 Kontroll og overvåking utenfor fast arbeidssted 13
- 1.1 Renovasjonssaken 13
- 1.2 Spørsmålene og bransjene 16
- 1.3 Utbredelse og tidligere forskning 18
- 1.4 Definisjoner 19
- 1.5 Personvernet 21
- 1.6 Misbruk og bruk 25
- 1.7 Datagrunnlaget 26
- 1.8 Kapitlene 27

2 Teknologien 29
- 2.1 Innledning 29
- 2.2 Datagrunnlaget 30
- 2.3 Produktenes oppbygging og funksjonalitet 30
- 2.4 Betydningen av kartdata 37
- 2.5 Toveiskommunikasjon mellom kontoret og ansatte 44
- 2.6 Data fra kjøretøyet 47
- 2.7 Sensorer, strekkoder og RFID 48
- 2.8 Historikk og rapporter 52
- 2.9 Leveringsmåten 53
- 2.10 Spesialtilfellene 55
- 2.11 Arbeidsgiver, arbeidstaker og tredjeparter 59
- 2.12 Leverandørenes syn på fremtidig utvikling 59
- 2.13 Oppsummering 61

3 Lovgivningen 63
- 3.1 Innledning 63
- 3.2 Motstridende hensyn 64
- 3.3 Reglene i arbeidsmiljølovens kapittel 9 70
- 3.4 Personopplysningsloven med forskrift 76
- 3.5 Oppsummering 85

4 Elektroinstallasjon og energiforsyning – selvstendighet og faglig autonomi under press? 87
- 4.1 Innledning 87
- 4.2 Datagrunnlaget 88

4.3 Energiforsyning og elektroinstallasjon **90**
4.4 Elektronisk kjørebok **92**
4.5 Flåtestyring **112**
4.6 Innføring og medvirkning **124**
4.7 Avtaler og protokoller **129**
4.8 Annen feltteknologi og tredjepartskontroll **134**
4.9 Oppsummering **137**

5 Renhold, hjemmetjenesten og sikkerhet – mindre konflikt og sammenfallende interesser? **139**
5.1 Innledning **139**
5.2 Datagrunnlaget **140**
5.3 Overordnede særtrekk **142**
5.4 Renhold **143**
5.5 Overvåking og kontroll **153**
5.6 Innføring, medvirkning og avtaler **157**
5.7 Tredjepartskontroll og annen feltteknologi **162**
5.8 Hjemmetjenesten **162**
5.9 Overvåking og kontroll **175**
5.10 Innføring, medvirkning og avtaler **180**
5.11 Tredjepartskontroll og annen feltteknologi **183**
5.12 Vakt og sikkerhet (vekterbransjen) **184**
5.13 Overvåking og kontroll **197**
5.14 Tredjepartskontroll **201**
5.15 Stasjonærvakt og flyplassikkerhet **204**
5.16 Innføring, medvirkning og avtaler **206**
5.17 Oppsummering **209**

6 Rutebilnæringen – eksterne krav og detaljert arbeidskontroll? **211**
6.1 Innledning **211**
6.2 Datagrunnlaget **212**
6.3 Rutebilnæringen **213**
6.4 Flåtestyringssystemene **225**
6.5 Overvåking og kontroll **233**
6.6 Innføring, medvirkning og avtaler **241**
6.7 Annen feltteknologi – kameraovervåking **248**
6.8 Oppsummering **250**

7 Varetransport – lasso rundt landeveiens cowboyer? **253**
7.1 Innledning **253**
7.2 Datagrunnlaget **254**
7.3 Varetransport **255**
7.4 Feltteknologi i transportforetakene **259**

7.5 Formålene **270**
7.6 Overvåking og kontroll **280**
7.7 Innføring, medvirkning og avtaler **290**
7.8 Tredjepartskontroll **296**
7.9 Oppsummering **297**

8 Trikk og veidrift – uproblematisk og positivt? **299**
8.1 Innledning **299**
8.2 Datagrunnlaget **300**
8.3 Trikk og veidrift **300**
8.4 Feltteknologi, formål og bruksmodell **302**
8.5 Overvåking og kontroll **306**
8.6 Uproblematisk og positivt? **309**
8.7 Oppsummering **314**

9 Overvåking og kontroll i sju bransjer **315**
9.1 Innledning **315**
9.2 Anvendelse av feltteknologi **316**
9.3 Brukererfaringene **317**
9.4 Begrunnelser og motargumenter **319**
9.5 Lover og avtaler **322**
9.6 Det gjennomsiktige arbeidslivet **323**

10 Litteratur – bøker og artikler **325**

Tidligere utgitt i Complex-serien **329**

Bestilling **343**

Sammendrag

Denne rapporten er basert på studier av erfaringer med og holdninger til feltteknologi i 50 virksomheter i offentlig og privat sektor. Virksomhetene som deltok fordelte seg på sju bransjer: elektroyrkene (energiforsyning og elektroinstallasjon), sikkerhet (vekterbransjen), renhold, den kommunale hjemmetjenesten, kollektivtransport (buss og trikk), varetransport og veidrift.

Med feltteknologi menes alle tekniske hjelpemidler som muliggjør elektronisk registrering og tilgjengeliggjøring av opplysninger om ansatte utenfor fast arbeidssted. De mest vanlige formene for feltteknologi er elektroniske kjørebøker, flåtestyringssystemer, håndholdte dataenheter (smarttelefoner, PDA, bærbar pc, osv.), strekkodesystemer, ulike typer sensorer, radiofrekvensidentifisering (RFID) og digitale fartsskrivere.

For å belyse erfaringer med og holdningene til feltteknologi, ble leverandører av feltteknologiprodukter, virksomhetsledere, tillitsvalgte og verneombud intervjuet. Det var spesielt representanter for de to siste aktørgruppene (tillitsvalgte og verneombud) som ble intervjuet. Det var i all hovedsak store eller mellomstore virksomheter med fungerende tillitsmannsapparat og vernetjeneste som deltok i studien.

Hovedfunn og delkonklusjoner

Hovedkonklusjonen er at de delene av arbeidslivet som omfattes av denne studien, er i ferd med å bli mer gjennomsiktige. Med det menes at arbeidsgiverne i økende grad tar i bruk elektronisk utstyr og systemer (feltteknologi) som gjør det mulig å observere, kontrollere og styre ansatte når de oppholder seg utenfor arbeidsgivers fysiske kontroll. Dette er en utvikling som særlig har skutt fart de siste tre-fire årene. Utviklingen skaper nye utfordringer (og usikkerhet) for partene på virksomhetsnivå når det gjelder hvor grensen mellom legitim kontroll og problematisk overvåking skal trekkes.

Drøftelsene i rapporten gir grunnlag for å trekke 10 delkonklusjoner:

1. Tilbudet av kommersielt tilgjengelig feltteknologi har vokst betydelig i løpet av de siste seks-åtte årene. Dette har førte til at det blir billigere for arbeidsgivere å gjøre ansatte til gjenstand for elektronisk kontroll. De mest populære feltteknologiproduktene er enten systemer for satellittposisjonering og sporing (spesielt flåtestyring og elektronisk kjørebok) eller systemer basert på håndholdte dataenheter.
2. Arbeidsgivernes investeringer i feltteknologi er økende og dette fører til at stadig flere ansatte som jobber utenfor fast arbeidssted blir gjenstand for detaljert overvåking og kontroll. Dette gjelder uavhengig av bransjer/yrker. Mange

virksomheter hadde brukt enkelte typer feltteknologi, spesielt ulike former for satellittposisjonering og sporing, i svært kort tid.

3. Mange tillitsvalgte rapporterte at innføring av feltteknologi førte til at de ansatte opplevde seg som overvåket. Det ble i tillegg nevnt relativt mange eksempler på misbruk av opplysninger om ansatte fra ledelsens side, særlig at opplysningene hadde blitt brukt til andre formål enn hva som var avtalt eller virksomhetene hadde informert om. Opplevd overvåking og rapporter om misbruk av opplysninger var mer utbredt i virksomheter hvor satellittposisjonering og sporing (flåtestyring og elektronisk kjørebok) ble hyppig brukt enn i virksomheter hvor håndholdte dataenheter var den primære formen for feltteknologi.
4. Med unntak av noen få virksomheter, ble feltteknologi innført og opplysninger om ansatte behandlet uten samtykke fra de ansatte, men med henvisning til arbeidsgivers styringsrett. De ansattes kontroll med bruken av egne opplysninger (den informasjonsmessige integriteten) var relativt liten, spesielt etter at opplysningene var overført til arbeidsgivernes datasystemer. I hvilken grad begrenset informasjonsmessig integritet ble oppfattet som et problem av tillitsvalgte og verneombud, varierte mellom de ulike bransjene/yrkene.
5. I enkelte bransjer/yrker førte innføring av feltteknologi til større grad av tredjepartskontroll, det vil si at andre enn arbeidsgiver registrerte eller hadde tilgang til opplysninger om ansatte. Viktige kunder eller oppdragsgivere kunne for eksempel kreve tilgang til opplysninger om utført arbeid for å sjekke at det var gjort i henhold til kontrakten eller avtalt tjenestekvalitet. Tredjepartskontroll bidro til at de ansatte opplevde at de hadde liten kontroll med hvordan opplysningene ble brukt.
6. Virksomhetenes viktigste begrunnelser (formål) for innføring av feltteknologi var rasjonalisering og effektivisering av driften, bedre dokumentasjon av arbeidsutførelsen, økt personellsikkerhet og bedre etterlevelse av regulatoriske krav. De ansatte kunne vurdere disse begrunnelsene som legitime. Det var i første rekke arbeidsgivernes håndtering av opplysninger om ansatte registrert ved hjelp av feltteknologi som fremstod som problematisk.
7. Innføring av feltteknologi basert på satellittposisjonering og sporing fremstod som mer problematisk (sett fra et arbeidstakerståsted) enn innføring av systemer basert på håndholdte dataenheter. Én viktig grunn til dette var trolig at systemer for satellittposisjonering og sporing ble oppfattet som ledelsens redskaper, mens håndholdte dataenheter i større grad ble sett på som de ansattes eget arbeidsverktøy.
8. De viktigste argumentene mot innføring av feltteknologi knyttet seg til overvåking og mulighetene for misbruk av opplysninger om de ansatte. I tillegg ble det hevdet at innføring av feltteknologi kunne føre til at arbeidsgiverne styrket sin maktposisjon vis-a-vis arbeidstakerne (maktforskyvning), at tilli-

ten mellom ledere og ansatte kunne bli mindre, at de ansattes arbeidssituasjon kunne bli påvirket på en negativ måte (spesielt mindre autonomi og selvstendighet eller mer tidspress) og at dette kunne føre til mer mistrivsel på jobben.

9. De mest relevante rettslige reguleringene av feltteknologi – arbeidsmiljølovens kapittel ni og personopplysningsloven med forskrift – ble etterlevd i svært varierende grad av virksomhetene. Den vanligste mangelen når det gjeldt arbeidsmiljøloven, var at drøftelsene med tillitsvalgte ikke var gjennomført eller ikke innebar reell medvirkning. Bestemmelsene i personopplysningsloven med forskrift om behandling av opplysninger om arbeidstakerne, fremstod generelt sett som lite kjent, både blant ledere og tillitsvalgte.
10. I omkring hver tredje av de 50 virksomhetene var det skrevet avtaler/protokoller som på ulik måter og i varierende grad regulerte ledelsens behandling av opplysninger om de ansatte. Avtaler/protokoller fantes primært i virksomheter hvor systemer for satellittposisjonering og sporing ble anvendt. I virksomheter som hadde avtaler/protokoller virket etterlevelsen av reglene i personopplysningsloven med forskrift jevnt over å være noe bedre enn i virksomheter hvor skriftlige overenskomster ikke forelå.

I det siste kapitlet diskuteres hovedfunn og delkonklusjoner nærmere.

1 Kontroll og overvåking utenfor fast arbeidssted

1.1 Renovasjonssaken

Denne rapporten handler om erfaringer med bruken av elektroniske systemer for kontroll og overvåking av ansatte som jobber utenfor fast arbeidssted. Hvordan innføring og bruk av slike systemer påvirker forholdet mellom arbeidsgivernes kontroll- og styringsmuligheter og de ansattes personvern, er hovedtematikken i rapporten. Dette temaet diskuteres med bakgrunn i studier av hvordan elektroniske kontroll- eller overvåkingssystemer ble anvendt i 50 ulike virksomheter fordelt på sju ulike yrker eller bransjer.

Elektroniske systemer for kontroll og overvåking av ansatte har vært i bruk – og skapt kontroverser – på norske arbeidsplasser i noen år allerede. Det var en sak fra renovasjonsbransjen i Nord-Troms som i 2010 for alvor brakte disse problemstillingene inn i offentlighetens søkelys.[1] Selv om saken er velkjent blant mange arbeidsgivere og arbeidstakere, og fikk bred omtale i nasjonale media, berører den mange av kjernespørsmålene som drøftes i de kommende kapitlene. Det betyr at renovasjonssaken illustrerer tematikken som rapporten handler om. Det er derfor verdt å se litt nærmere på hva saken dreide seg om:

Utgangspunktet var at det interkommunale renovasjonsselskapet Avfallsservice AS i Nord-Troms hadde tatt i bruk flåtestyringssystemet GPS Realtime Waste Management på sine renovasjonsbiler.[2] Systemet ble blant annet brukt som et navigasjonsverktøy for selskapets sjåfører og til registrering av opplysninger om sjåførenes arbeidsutførelse. Det siste foregikk ved at sjåførene sendte inn en elektronisk kvitteringsmelding til selskapets datamaskiner for hvert tømmingspunkt de var innom på ruten.[3] De elektroniske meldingene ble påført et tidsstempel og lagret i en tømmingslogg. Dermed kunne ledelsen i selskapet sjekke når sjåførene hadde vært innom de ulike tømmingspunktene og hvor lang tid de hadde brukt mellom hvert tømmingspunkt. Samtidig fylte sjåførene ut timelister som grunnlag for utbetaling av lønn. Selskapet satt derfor på to typer opplysninger om sjåførenes arbeidsutførelse:

1. Den elektroniske tømmingsloggen i flåtestyringssystemet.
2. Sjåførenes egne timelister.

1 Saken drøftes blant annet i Borchgrevink 2011: 33-35, Edvardsen 2011 og Nedberg 2011.

2 Systemet leveres av selskapet Norsk Navigasjon, se http://www.norsknavigasjon.no/.

3 Sjåførene kunne også sende inn avviksmeldinger, for eksempel at søppelbeholdere ikke kunne tømmes fordi de hadde veltet, ikke var satt ut eller ikke stod der de skulle.

De to typene opplysninger skulle i utgangspunktet brukes til to forskjellige formål: dokumentasjon av arbeidsutførelsen (den elektroniske tømmingsloggen) og utbetaling av lønn (de manuelt førte timelistene). Sjåførene hadde derfor ikke fått informasjon om at det også kunne bli aktuelt å bruke opplysningene i den elektroniske tømmingsloggen til å sjekke riktigheten av timelistene.

Ledelsen mente imidlertid at den hadde grunn til å mistenke at én av sjåførene førte opp for mange timer på sine timelister. Ledelsen sjekket derfor tidspunktene for tømming registrert i flåtestyringssystemets tømmingslogg. Sjekken viste at sjåføren hadde brukt uvanlig lang tid mellom mange av tømmingspunktene på kjøreruten. Likevel hadde han ført opp dette som arbeidstid i timelistene. På denne bakgrunn mente selskapet at sjåføren hadde fått lønn for arbeid han ikke hadde utført, og sjåføren ble oppsagt fra stillingen. Dette godtok ikke sjåføren. Han krevde at oppsigelsen ble kjent ugyldig og forlangte erstatning fra selskapet som følge av urettmessig oppsigelse og ulovlig behandling av personopplysninger.

Instansene som fikk saken på sitt bord – Datatilsynet,[4] Personvernnemnda,[5] Hålogaland lagmannsrett[6] og Høyesterett[7] – mente at selskapet hadde brutt viktige bestemmelser i to regelverk. For det første hadde ikke selskapet overholdt reglene i arbeidsmiljølovens kapittel 9 om drøfting og informasjon ved innføring av kontrolltiltak.[8] For det andre hadde ikke selskapet anledning til å bruke den elektroniske tømmingsloggen til kontroll av de ansattes arbeidstid etter reglene i personopplysningsloven. Til tross for dette fikk ikke sjåføren medhold av domstolene på noen punkter, verken i lagmannsretten eller i Høyesterett.

I denne rapporten skal vi se at renovasjonssaken i Nord-Troms ikke er et isolert tilfelle.[9] Elektroniske systemer for overvåking eller kontroll av ansatte utenfor fast arbeidssted tas i bruk av stadig flere arbeidsgivere i mange forskjellige yrker og bransjer. Vi skal også se at bruken av slike systemer skaper motsetninger mellom arbeidsgivere og arbeidstakere, spesielt med hensyn til hvor grensen går mellom legitim kontroll og de ansattes personvern. Det er derfor ingen overdrivelse å hevde at innføring og bruk av elektronisk kontroll og overvåking er et av de viktigste teknisk-organisatoriske utviklingstrekkene i de delene av arbeidslivet som omfattes av denne rapporten.

4 Se http://www.datatilsynet.no/Regelverk/Personvernnemda/Klagesaker/2011/Ulovlig-bruk-av-GPS/.

5 Se http://www.personvernnemnda.no/vedtak/2011_04.htm.

6 Se www.lovdata.no, LH-2011-155315.

7 Se Rettstidende 2013, side 143 eller www.lovdata.no, HR-2013-234-A.

8 Ledelsen i Avfallsservice AS mente selv at de hadde informert de ansatte om at opplysningene i flåtestyringssystemet kunne bli brukt til å kontrollere timelistene. Denne fremstillingen ble trukket i tvil av lagmannsretten og av Høyesterett.

9 Samtidig ble en tilsvarende sak behandlet i Datatilsynet i løpet av våren 2013, se http://www.datatilsynet.no/Nyheter/2013/Overtredelsesgebyr-for-ulovlig-bruk-av-gps-data-fra-yrkesbil/.

1.1.1 Teknologien

Renovasjonssaken i Nord-Troms dreide seg om at elektroniske kontroll- eller overvåkingssystemer ble brukt til å samle inn opplysninger om sjåførene. Slike systemer betegnes vanligvis som feltteknologi. Feltteknologi kan defineres som alle tekniske hjelpemidler som muliggjør elektronisk registrering og tilgjengeliggjøring av opplysninger om ansatte utenfor fast arbeidssted (feltansatte). I tillegg til flåtestyring, finnes det en rekke andre typer feltteknologi. De mest vanlige er elektroniske kjørebøker, håndholdte dataenheter (smarttelefoner, PDA, bærbar pc, osv.), strekkodesystemer, ulike typer sensorer, radiofrekvensidentifisering (RFID), digitale fartsskrivere, bompengebrikker og bensinkort.

Det disse feltteknologiene tilbyr arbeidsgiverne, er tilstedeværelse uten fysisk nærhet. Feltteknologi kan, ifølge leverandørene av slike produkter, hjelpe lederne til å bli mer tilstedeværende i felten og til å utøve et sterkere lederskap overfor feltansatte. Den vanligste måten dette gjøres på er at opplysninger om ansatte i felten visualiseres på dataskjermer som lederne (eller annet personell på kontoret) følger med på. Lederne kan dermed vite om forhold de tidligere var uvitende om eller som de først fikk kjennskap til i ettertid, for eksempel hvor de ansatte befinner seg, hvor lang tid de bruker hos ulike kunder, hvor ofte de tar pauser, hvilke kjøreruter de velger, hvor fort de kjører, osv. Denne typen feltteknologi kan derfor sies å ha følgende kjennetegn:

- Synliggjøring: Feltteknologi kan synliggjøre forhold som tidligere var helt eller delvis skjult for arbeidsgiver.
- Sentralisert oversikt: Feltteknologi kan gi oversikt over ansattes bevegelser og aktiviteter fra én sentral lokasjon (for eksempel kjøresentralen, driftssentralen, ressursstyringssentralen eller trafikkledersentralen).
- Fjernstyring i sanntid: Feltteknologi kan gjøre det mulig for lederne på kontoret (eller personell på sentralen) å gripe inn i eller dirigere arbeidsutførelsen mens arbeidet fortsatt pågår.
- Desentralisert tilgang: Feltteknologi kan gi ansatte tilgang til interne datasystemer og informasjonsressurser mens de befinner seg utenfor kontoret (for eksempel ordre- og fakturasystemer, pasientjournaler, kundehistorikk, håndbøker og rutinebeskrivelser, osv.).

Ikke all feltteknologi har alle disse kjennetegnene. Noen produkter er for eksempel bygd opp slik at opplysninger om ansatte gjøres tilgjengelige for arbeidsgiver lenge etter at de er registrert i felten. Andre produkter har en oppbygning som gjør det vanskelig eller upraktisk for lederne (eller annet personell) på kontoret å følge med på hva ansatte til enhver tid bedriver, men opplysningene kan likevel bli gransket i ettertid. Det siste var tilfelle i renovasjonssaken. Her ble egenrapporterte meldinger om arbeidsutførelsen – de elektroniske kvitteringsmeldinge-

ne – sammenholdt med sjåførens timelister lenge etter at meldingene var mottatt av renovasjonsselskapet.

Hvordan forskjellige feltteknologiprodukter er sammensatt og fungerer – og hvilke opplysninger om arbeidstakerne som kan registreres og gjøres tilgjengelige for arbeidsgiverne – diskuteres nærmere i kapittel to i denne rapporten.

1.1.2 Lovgivningen

Innføring og bruk av feltteknologi er rettslig regulert på flere måter. Dersom bruken av feltteknologi defineres som et kontrolltiltak, gjelder reglene i arbeidsmiljølovens kapittel 9.[10] Her stilles det vilkår for innføring av kontrolltiltak (feltteknologi) og det kreves til at innføringsprosessen skal foregå i henhold til visse saksbehandlingsregler. Formålet med reglene er å unngå at kontrolltrykket i virksomhetene blir en uforholdsmessig belastning for arbeidstakerne og å sikre at de ansatte kan påvirke utformingen og bruken av kontrolltiltak.

Den elektroniske behandlingen av opplysninger om ansatte (personopplysninger) som skjer etter at kontrolltiltaket (feltteknologi) er satt i drift, reguleres av reglene i personopplysningsloven med forskrift. Etter disse reglene har arbeidsgiverne en rekke plikter når opplysninger om ansatte behandles elektronisk. Samtidig har de ansatte en rekke rettigheter i forhold til arbeidsgivers behandling av opplysninger om dem selv. Formålet med reglene er å ivareta personvernet til de som opplysningene gjelder (arbeidstakerne). Innføring og bruk av kontrolltiltak i arbeidslivet, feltteknologi inkludert, kan også være regulert i tariffavtaler og i egne avtaler/protokoller mellom partene på virksomhetsnivå.

Reglene i arbeidsmiljø- og personopplysningsloven med forskrift som regulerer innføringen av kontrolltiltak (feltteknologi) og den påfølgende behandlingen av opplysninger om ansatte, drøftes i nærmere i kapittel tre i denne rapporten. Inngående drøftelser av de rettslige reglene som gjelder ved innføring og bruk av feltteknologi kan leses i Dag Wiese Schartum (2013): *Rettslige aspekter ved feltteknologi i arbeidslivet*.

1.2 Spørsmålene og bransjene

Diskusjonene i kapittel to og tre – hvordan feltteknologiprodukter er oppbygd og fungerer og hvilke regler som gjelder for innføring og bruk av slike systemer – er bakteppet for diskusjonene i hoveddelen av rapporten. Hoveddelen består av

10 Hva som menes med kontrolltiltak defineres ikke i selve lovteksten eller i forarbeidene til loven. Se Ot. prp. nr. 49, 2004-2005, *Om lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv*., kapittel 12 (http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/otprp/20042005/otprp-nr-49-2004-2005-.html?id=396602).

kapitlene fire-åtte. I disse kapitlene drøftes praktiske erfaringer med innføring og bruk av ulike typer feltteknologi, spesielt hvordan bruken påvirker forholdet mellom arbeidsgivernes kontroll- og styringsmuligheter og de ansattes personvern. Det er primært de tillitsvalgte og verneombudenes erfaringer med og oppfatninger om feltteknologi som diskuteres. Ledernes synspunkter blir også vektlagt, men drøftes ikke i samme grad.

Følgende problemstillinger diskuteres i kapitlene fire-åtte:

- Hvilke typer feltteknologi hadde virksomhetene som deltok i studien tatt i bruk?
- Hvilke opplysninger om de ansatte ble behandlet ved hjelp av feltteknologi?
- Hvilke formål eller begrunnelser oppga arbeidsgiverne for bruken av feltteknologi?
- I hvilken grad hadde de ansatte selv kontroll med den behandlingen av opplysninger som skjedde ved bruk av feltteknologi?
- Hvilke former for misbruk eller problematisk anvendelse av opplysninger om ansatte mente tillitsvalgte og verneombud at ledelsen hadde utført?
- Hvordan hadde prosessene med innføring av feltteknologi foregått?
- Forelå det lokale avtaler som regulerte ledelsens bruk av opplysninger om ansatte og hva var i så fall innholdet i disse avtalene?

Disse problemstillingene diskuteres med utgangspunkt i studier av 50 virksomheter i sju forskjellige bransjer eller yrker. Følgende bransjer/yrker deltok i studien:

- Elektrobransjen. De viktigste feltteknologiene var elektroniske kjørebøker, flåtestyring og håndholdte dataenheter (smarttelefoner, PDA eller bærbar pc).
- Renhold. De viktigste feltteknologiene var håndholdte dataenheter (smarttelefoner eller PDA), radiofrekvensidentifisering (RFID) og elektroniske kjørebøker.
- Den kommunale hjemmetjenesten. Den viktigste feltteknologien var håndholdte dataenheter (smarttelefoner eller PDA) integrert mot interne datasystemer, for eksempel elektroniske journaler.
- Sikkerhet (vekterselskaper). De viktigste feltteknologiene var håndholdte dataenheter (smarttelefoner eller PDA), strekkodesystemer og elektroniske kjørebøker.
- Kollektivtransport (buss og trikk). Den viktigste feltteknologien var avanserte flåtestyringssystemer. Elektroniske billettsystemer med satellittsporing og sanntidsinformasjonssystemer var også i bruk.
- Godstransport. De viktigste feltteknologiene var flåtestyring, digitale fartsskrivere, håndholdte dataenheter (PDA) og strekkodesystemer
- Veivedlikehold. De viktigste feltteknologiene var satellittbaserte systemer for innsamling av produksjonsdata og håndholdte dataenheter (smarttelefoner eller PDA).

1.3 Utbredelse og tidligere forskning

Det finnes ikke gode tall som viser utbredelsen av feltteknologi i de bransjene/yrkene som deltok i denne undersøkelsen. Det finnes heller ikke gode tall på den totale utbredelsen av feltteknologi i arbeidslivet som sådan. I en spørreundersøkelse gjennomført av Forskningsstiftelsen FAFO i 2010, svarte sju prosent av arbeidstakerne at flåtestyring ble brukt på deres arbeidsplass. Det ble ikke spurt om utbredelsen av andre typer feltteknologi.[11]

Opplysninger fra de leverandører, tillitsvalgte og virksomhetsledere som deltok i denne studien, tyder imidlertid på at bruken vokser raskt, og at veksten har vært særlig stor siden 2009-10. Veksten ble blant annet forklart med at prisen på mange av produktene er synkende slik at også små og mellomstore virksomheter har råd til å kjøpe produkter av typen GPS Realtime Waste Management.

Det er gjort svært få studier av årsakene til eller konsekvensene av innføring og bruk av feltteknologi på virksomhetsnivå.[12] Det er imidlertid gjort en del forskning på betydningen som andre typer informasjons- og kommunikasjonsteknologi har for spørsmål om overvåking, kontroll og personvern i arbeidslivet, både internasjonalt og i Norge.[13] Men også her er det gjennomført få empiriske studier på virksomhetsnivå. Det er derfor relativt lite hjelp og veiledning å hente fra tidligere forskning.

Mangelen på empiriske studier av informasjons- og kommunikasjonsteknologiens betydning for overvåking, kontroll og personvern, avspeiler seg i oppfatningene til tilsynsmyndigheter og partene i arbeidslivet. I en kartlegging av problemstillinger knyttet til kontroll og overvåking i arbeidslivet, gjennomført av Arbeidsdepartementet i 2011, var det stort sprik i svarene fra relevante tilsynsmyndigheter, arbeidstaker- og arbeidsgiverorganisasjonene:

- Arbeidstilsynet rapporterte at det hadde liten erfaring med denne typen problemstillinger.
- Datatilsynet mente at det var økende bruk av kontrolltiltak i arbeidslivet, spesielt knyttet til anvendelsen av feltteknologi (satellittlokalisering og -sporing).
- Landsorganisasjonen rapporterte om økende detaljregistrering av opplysninger om ansatte.
- Næringslivets hovedorganisasjon mente at overvåking og kontroll hadde mange positive sider, og at de uansett fikk inn svært få henvendelser fra medlemmene om dette.

11 Se Bråten 2010.

12 Men se Bråten og Tranvik 2012.

13 Se for eksempel Allmer 2012, Swell 2012, Swell et al. 2012, Ball 2010, Bråten 2010 og 2008, Berkvens 2009, Bodie og Estreicher 2007, Hansson og Palm 2005, Nouwt et al. 2005 eller Jørstad 2004. Slike spørsmål behandles også i den generelle organisasjons- og arbeidssosiologisk litteratur, se for eksempel Grint 2005, Holman et al. 2003, Sennett 2003 og 1998 eller Zuboff 1988.

- Kommunesektorens interesse- og arbeidsgiverorganisasjon hevdet at omfanget av kontroll og overvåking i arbeidslivet ikke hadde økt de senere årene.

Svarene i Arbeidsdepartementets kartlegging indikerer at tilsynsmyndigheter og partene selv, i alle fall på sentralt nivå, var uenige om overvåking og kontroll var et problem og om det i så fall hadde økt eller ikke, hva problemet eventuelt gikk ut på og hva som i så fall burde gjøres med det, om noe i det hele tatt.

Denne rapporten gir ikke representative svar på de spørsmålene som tilsynsmyndigheter, arbeidstaker- og arbeidsgiverorganisasjonene var uenige om eller usikre på i 2011. Det rapporten likevel bidrar til, er å kaste sterkere lys over hvordan den økende bruken av en spesiell type informasjons- og kommunikasjonsteknologi – feltteknologi – oppleves, begrunnes, forsvares, angripes og misbrukes i utvalgte virksomheter innenfor de bransjene og yrkene som er nevnt ovenfor.

1.4 Definisjoner

I tillegg til at rapporten handler om en bestemt type tekniske produkter – feltteknologi – dreier den seg også om to fenomener: overvåking og kontroll. Men hva forstår vi med disse begrepene? Hva er det overvåking og kontroll handler om og hva kjennetegner disse aktivitetene?

1.4.1 Overvåking – bred og smal definisjon

I den internasjonale forskningslitteraturen er det ikke vanlig å definere hva som legges i begrepet kontroll. Men når det gjelder overvåking opereres det med to ulike definisjoner – én bred og én smalere definisjon. Den brede definisjonen er som følger: «(…) enhver innsamling og behandling av personlige opplysninger som har til hensikt å påvirke eller administrere de som opplysningene gjelder» [min oversettelse].[14] Den smalere definisjonen beskriver overvåking på denne måten: «(…) de tilfeller av datagransking hvor spesielle handlinger, personer eller objekter er gjenstand for relativt detaljerte undersøkelser» [min oversetting].[15] Ingen av definisjonene er lett forståelige, men kaster likevel lys over hva overvåking handler om.

Ifølge den brede definisjonen kan all innsamling og videre behandling av opplysninger om enkeltpersoner (arbeidstakere) forstås som overvåking. Forutsetningen er at opplysningene som behandles brukes til å påvirke eller administrere de som opplysningene gjelder. Det betyr at opplysningene ikke trenger

14 Lyon 2001: 2.

15 Neyland 2009: 109. For videre diskusjoner, se spesielt Ball et al. 2012.

å bli misbrukt eller anvendt til ugunst for arbeidstakerne for at det skal dreie seg om overvåking. Ifølge den smalere definisjonen skjer overvåking først når opplysninger om enkeltpersoner gjøres til gjenstand for detaljert gransking. Hva som er formålet med granskingen er imidlertid ikke viktig. Hvorfor granskingen skjer eller hvilke konsekvenser den kan få, er derfor uvesentlig for om det dreier seg om overvåking eller ikke. Kravet for at det skal dreie seg om overvåking er at en gransking av opplysningene faktisk gjennomføres.

1.4.2 Overvåking og kontroll

I denne rapporten skilles det mellom overvåking og kontroll, det vil si at det handler om to ulike aktiviteter med litt forskjellige kjennetegn. Forståelsen av overvåking er inspirert av den brede definisjonen ovenfor. I denne rapporten forstås derfor overvåking som all innsamling og behandling av opplysninger om ansatte som skjer på en systematisk, rutinemessig og fokusert måte:

- Med systematisk menes at innsamling og behandling av opplysninger om ansatte ikke er tilfeldig, men planmessig. Bruken av feltteknologi innebærer planmessighet. Her er det for eksempel på forhånd bestemt hvilke ansatte det skal samles opplysninger om, hvilke opplysninger som skal samles inn og hvor ofte innsamlingen skal skje. Slike spørsmål er ikke overlatt til slumpen. I renovasjonssaken fra Nord-Troms bestod planmessigheten i at alle sjåførene sendte inn elektroniske kvitteringsmeldinger for hvert tømmingspunkt på kjøreruten.
- Med rutinemessig menes at innsamling og videre behandling av opplysninger om ansatte foregår gjennom hele eller store deler av arbeidsdagen: dette er en integrert del av selve arbeidet. Innsamling og behandling er derfor noe som skjer kontinuerlig eller med korte mellomrom – ikke bare nå og da, fra tid til annen eller en sjelden gang. I renovasjonssaken var sjåførenes innsending av elektroniske kvitteringsmeldinger (eller meldinger om avvik) en integrert del av arbeidet: det foregikk hver dag langs hele kjøreruten. Dersom meldinger ikke ble sendt inn ville dette være et avvik fra det normale.
- Med fokusert menes at de opplysningene som innsamles og behandles er detaljerte. Det handler om nyanser og presisjon, ikke om grove trekk og omtrentlighet. Feltteknologi registrerer derfor ikke at arbeidstakeren ankom hos kunden sånn omtrent kl. 13. Det som registreres er at ankomsten skjedde nøyaktig kl. 13.04. Feltteknologi registrerer heller ikke at bilen til arbeidstakeren trolig befinner seg et sted i Bergens- eller Trondheimsområdet. Det som registreres er at bilen står parkert i en bestemt gate og på en bestemt gateadresse.[16]

16 Men enkelte produkter kan være såpass upresise at posisjonsangivelsene ikke blir omtrentlig.

Tilsvarende i renovasjonssaken: renovasjonsselskapet kunne sjekke på minuttet når de elektroniske kvitteringsmeldingene fra sjåførene ble sendt inn.

Forståelsen av kontroll er inspirert av den smale definisjonen av overvåking ovenfor. I denne rapporten forstås derfor kontroll som en nærmere gransking av opplysninger om ansatte. Granskingen kan være systematisk, det vil si at den skjer etter bestemte regler. En slik regel kan for eksempel være at granskingen bare skal omfatte opplysninger om ansatte registrert i en viss tidsperiode på døgnet. Kontrollen kan også være fokusert, det vil si at de som gjennomfører kontrollen er på jakt etter bestemte typer opplysninger eller avvik.

Det som skiller overvåking og kontroll, er at kontroller er forbigående og enkeltstående episoder. I renovasjonssaken foregikk for eksempel ikke gransking av sjåførenes elektroniske meldinger og timelister mange ganger om dagen. Det var noe som skjedde på grunnlag av konkret mistanke om mislighold av arbeidsforholdet. Overvåking er derimot noe som foregår rutinemessig – mange ganger om dagen, dag ut og dag inn – uten at det trenger å foreligge konkrete mistanker om mislighold. Det betyr at dersom personell på driftssentralen sitter foran dataskjermer og følger med på hva de ansatte bedriver, så er det overvåking. Men dersom opplysninger om ansatte lagres i arbeidsgivers datasystemer og gjennomgås én gang i måneden, fra tid til annen eller ved konkret mistanke om mislighold, så er det kontroll.

1.5 Personvernet

Hvorfor skal ansatte som benytter feltteknologi og som jobber utenfor fast arbeidssted, ha forventninger om personvern? Mange av dem jobber i det offentlige rom, for eksempel bussjåfører, vektere eller trikkeførere, og de kan være lett synlige av andre grunner, for eksempel at de kjører biler med firmalogo eller bærer arbeidsantrekk som gjør at de skiller seg ut. Så hvorfor skal ikke arbeidsgiver kunne følge med på hva egne ansatte gjør når vi andre kan observere dem i løpet av dagen?

Spørsmålet om personvern for ansatte utenfor fast arbeidssted handler ikke om at arbeidsgiver ikke kan få vite det vi andre observerer i det daglige. Det handler heller ikke om at arbeidsgivere ikke skal kunne følge med på eller følge opp egne ansatte. Det handler isteden om hvor systematisk, rutinemessig og fokusert behandlingen av opplysninger om ansatte skal være: i hvilken grad skal ansatte være synlige for og bli gransket av personer de er underordnet og står i et avhengighetsforhold til? Når blir synligheten og granskingen av en slik karakter at autonomien og selvstendigheten – den individuelle sfæren – forvitrer eller forsvinner?

I denne rapporten forstås personvern som en måte å regulere forholdet mellom to parter hvor den ene (arbeidstakere) er underordnet den andre (arbeidsgiver). Det

betyr at spørsmål om personvern er nært sammenvevd med spørsmål om makt. Arbeidsgiver styrker sin makt når ansatte blir synlige på ledelsens dataskjermer eller gjenstand for detaljert gransking i virksomhetens datasystemer. Maktskjevheten kan utjevnes noe dersom de ansatte får innflytelse over hvordan ledelsen håndterer opplysninger om dem, for eksempel hvilke opplysninger som vises på dataskjermene eller registreres i datasystemene. Personvern defineres derfor som graden av kontroll som ansatte har med arbeidsgivers bruk av opplysninger som gjelder dem selv. I faglitteraturen beskrives dette som informasjonsmessig integritet.[17]

Ansattes kontroll med arbeidsgivers bruk av opplysninger kan foregå på flere måter. Det kan for eksempel skje dersom de ansatte har innflytelse over når opplysninger om dem registreres, hva opplysningene brukes til, hvilke opplysninger som registreres, hvor mange opplysninger som registreres, når opplysningene gjøres tilgjengelige for arbeidsgiver og når de slettes fra arbeidsgivers datasystemer. De ansattes kontroll kan også ivaretas ved at de får innsyn i hvilke opplysninger arbeidsgiver har om dem og ved at arbeidsgivers tilgang til opplysningene begrenses. I tillegg kan kontrollen ivaretas ved at de ansatte får anledning til å rette ukorrekte eller fjerne overflødige opplysninger om dem lagret i arbeidsgiverens datasystemer.

I renovasjonssaken hadde sjåførene en viss, men begrenset kontroll med registreringen av opplysninger i flåtestyringssystemet. Det var de selv som sendte inn elektroniske kvitteringsmeldinger og de kunne selv vurdere hvilke avvik som burde rapporteres. Samtidig hadde de liten kontroll med arbeidsgivers bruk av opplysningene etter at de var mottatt av renovasjonsselskapet. Sjåførene hadde for eksempel ingen mulighet til å sjekke om opplysningene i flåtestyringssystemet ble sammenholdt med opplysninger hentet fra andre datakilder (timelistene).

1.5.1 Personvern og styringsrett i praksis

Et viktig spørsmål er derfor hvordan kontrollen med opplysninger om ansatte skal fordeles mellom partene i virksomheten. På den ene siden har vi de ansattes interesse i personvern.[18] Personvernet taler for at de ansatte skal ha kontroll med

17 Forståelsen av at vern av opplysninger om den enkelte er en sentral del av personvernet ble første gang formulert i Westin 1967: 7. Se også Schartum og Bygrave 2011: kapittel to og Blekeli 1977.

18 De personvernrettslige reglene som gjelder i arbeidslivet, også i forhold til bruken av feltteknologi, diskuteres blant annet i Meld. St. 11, 2012-2013, *Personvern – utsikter og utfordringer*, side 35-36 og 45-46 (http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/regpubl/stmeld/2012-2013/meld-st-11-20122013.html?id=709739), Borchgrevink 2011: kapittel fire, Lenth og Monsen 2011, Johansen og Stueland 2011: kapittel ni, Kjølaas 2010, NOU 2009: 1, *Individ og integritet*, kapittel 15 (http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/nouer/2009/nou-2009-1.html?id=542049) og Ot. prp. nr. 49, 2004-2005, *Om lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.*, kapittel 12 (http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/otprp/20042005/otprp-nr-49-2004-2005-.html?id=396602). Se også Article 29 Working Party, Opinion 8/2001, *On the Processing of*

hvilke opplysninger som registreres om dem og hvordan arbeidsgiveren behandler opplysningene. På den andre siden har arbeidsgiveren styringsrett og interesse i kontroll med de ansatte. Her er det snakk om en ensidig rett som arbeidsgiveren har til å fatte bindende beslutninger om hvordan arbeidet skal kontrolleres, ledes og fordeles.[19] Styringsretten og interessen i kontroll taler for at arbeidsgiveren skal bestemme over registreringen og behandlingen av opplysninger om egne ansatte.

Når arbeidsgivers kontrollinteresser må veies mot arbeidstakernes interesse i personvern, reiser dette to spørsmål:

- Når blir arbeidsgiverens kontroll med innsamling og behandling av opplysninger om egne ansatte så stor at den kommer i konflikt med arbeidstakernes rett til personvern?
- Når blir de ansattes kontroll med arbeidsgivers innsamling og behandling av opplysninger så stor at den kommer i konflikt med arbeidsgivers styringsrett?

Spørsmålene handler om de rettslige grensene for styringsretten og personvernet. Men spørsmålene kan også diskuteres ved å studere hvordan virksomheter innretter bruken av feltteknologi og behandlingen av opplysninger om ansatte: hvordan balanserer virksomhetene hensynet til styringsretten og personvernet mot hverandre når feltteknologi tas i bruk og anvendes? I kapitlene fire-åtte blir forholdet mellom styringsretten og personvernet diskutert på fire måter:

1. Etterlevelse av reguleringer: I hvilken grad etterlevde virksomhetene de mest relevante reguleringene som omfattet innføring og bruk av feltteknologi? Ble bestemmelser om innføring av kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens kapittel ni og i tariffavtaler overholdt? I hvilken grad var det samme tilfelle for reglene om behandling av personopplysninger i personopplysningsloven med forskrift? Dersom reguleringene ble etterlevd, kan det indikere at hensynet til de ansattes personvern ble vektlagt. Men dersom reguleringene i liten utstrekning ble etterlevd, kan det tyde på at det i praksis eksisterte få eller ingen begrensninger på arbeidsgivernes bruk av styringsretten.
2. Valg av bruksmodell: Hvilke ordninger eller modeller for bruk av feltteknologi hadde virksomhetene innført? Var bruken lagt opp slik at de ansatte kunne påvirke hvilke opplysninger som ble registrert, når de ble registrert, hvor mange opplysninger som ble registrert og når opplysningene ble gjort tilgjengelige for arbeidsgiverne? Eller hadde de ansatte liten eller ingen kontroll over slike forhold? Dersom det siste var tilfelle, indikerer det at arbeidsgi-

Personal Data in the Employment Context (http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/workinggroup/wpdocs/2001_en.htm) og ILO (1997): *Protection of Workers' Personal Data* (http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_107797.pdf).

19 Se Fougner 2009 eller Evju 2003.

vers styringsrett ble prioritert høyt. Dersom det første var tilfelle, kan det bety at hensynet til personvernet hadde fått et visst gjennomslag.

3. Regler for videre behandling: Var det laget avtaler, protokoller eller instrukser som inneholdt regler for hvordan arbeidsgiverne skulle behandle opplysninger om ansatte? Var det for eksempel avtalt hva opplysningene skulle brukes til, hvem som kunne få tilgang til dem og hvordan dette rent praktisk skulle foregå, hvor lenge opplysningene skulle lagres, hvordan de skulle slettes og hvordan ansatte kunne få innsyn i opplysninger om seg selv? Eller fantes det få eller ingen regler som besvarte disse spørsmålene? Dersom det siste var tilfelle, er det en indikasjon på at styringsretten ble satt i høysete. Men dersom det første var tilfelle, kan det innebære at hensynet til personvernet hadde blitt tillagt vekt.
4. Forekomsten av misbruk: Hvilke eksempler på misbruk av opplysninger om ansatte (om noen) ble rapportert i de virksomhetene som deltok i studien? Var det få eller tallrike eksempler på dette? Var det i så fall snakk om bagatellmessige eller alvorlige episoder? Dersom det var få eller ingen slike eksempler, kan det indikere at personvernet satte begrensninger for styringsretten. Men dersom det fantes mange og alvorlige eksempler, kan det bety at styringsretten overstyrte hensynet til personvernet.

I kapittel ni oppsummeres hvordan forholdet mellom kontrollinteresser og personverninteresser ble håndtert i de virksomhetene som deltok i studien.

1.5.2 Leverandører og tredjeparter

Arbeidsgivere er ikke de eneste aktørene som har betydning for de ansattes personvern. I de kommende kapitlene skal vi se at også leverandører av tekniske produkter spiller en rolle i denne sammenhengen, spesielt i prosesser med innføring av feltteknologi i virksomhetene. I enkelte bransjer/yrker kan leverandørene både opptre som deltakere i virksomhetsinterne prosesser og som arbeidsgivernes støttespillere. Leverandørene har derfor innvirkning på hvordan arbeidsgiverne utformer og anvender overvåkings- eller kontrolltiltak.

Vi skal videre se at arbeidsgiverne ikke er de eneste som innsamler og behandler opplysninger om feltansatte. Tredjeparter, for eksempel arbeidsgivernes kunder eller oppdragsgivere, kan også behandle opplysninger om ansatte som utfører arbeid hos dem. Det kan blant annet skje ved bruk av kameraovervåkings- eller adgangskontrollsystemer. Hvordan tredjeparter behandler opplysninger om arbeidsgivers ansatte, hvilke opplysninger det kan dreie seg om og hvilke utfordringer dette reiser, er derfor spørsmål som diskuteres i de kommende kapitlene.

1.6 Misbruk og bruk

I kapittel fire-åtte vil eksempler på misbruk av opplysninger om ansatte innsamlet ved hjelp av feltteknologi bli drøftet. Drøftelsene vil vise at misbruk ikke er en ensartet størrelse – det kan handle om flere ting. Følgende former for misbruk drøftes i disse kapitlene:

- Opplevd misbruk: Dette er en subjektiv størrelse og handler om hva ansatte selv mener er misbruk av opplysninger om dem. Denne typen misbruk oppstår vanligvis når spørsmål knyttet til behandlingen av opplysningene er mangelfullt avklart internt i virksomhetene eller når bruken av opplysningene fremstår (for de ansatte) som spesielt urimelig. Opplevd misbruk kan føre til uenighet om hva som har skjedd og resultere i sterke konflikter mellom ledelsen og de ansatte/tillitsvalgte.
- Avtalebrudd: Påstander om denne typen misbruk oppstår når ansatte eller deres valgte representanter mener at ledelsen ikke holder seg til skriftlige eller muntlige overenskomster som regulerer ledelsens behandling av opplysninger om enkeltansatte. Her kan det oppstå uenighet og konflikter om hva som ble avtalt da systemene ble innført eller hvordan formuleringer i skriftlige overenskomster (avtaler, protokoller, instrukser) skal forstås.
- Formålsutglidning: Dette er en spesiell form for avtalebrudd, og dreier seg om at opplysninger blir brukt til andre formål enn det partene er enige om eller som arbeidsgiveren har informert de ansatte om. Formålsutglidning – bruk av opplysninger til helt nye og gjerne uforenelige formål – var det som skjedde i renovasjonssaken i Nord-Troms. Sjansen for formålsutglidning vil vanligvis øke dersom det samles inn flere typer opplysninger enn hva som er nødvendig for å ivareta det opprinnelige formålet med innføring av feltteknologi (overskuddsinformasjon).

Misbruk oppfattes ofte (men ikke alltid) som negativt av ansatte og tillitsvalgte, og kan føre til problemer for virksomheten. Men det samme kan være tilfelle ved normal bruk, for eksempel i virksomheter hvor ansatte/tillitsvalgte er svært uenige med ledelsen i behovet for innføring av feltteknologi. I kapittel ni diskuteres om misnøye eller konflikter primært var knyttet til misbrukstilfeller eller til normal bruk av systemene.

Samtidig kan bruk av feltteknologi oppleves som positivt. Det innebærer at motsetningen mellom arbeidsgivers kontrollinteresse og arbeidstakernes interesse i personvern ikke alltid preger innføringen og bruken av feltteknologi på virksomhetsnivå. Andre interesser, hvor arbeidsgiverne og arbeidstakerne har felles oppfatninger, kan ta brodden av kontroverser om kontroll og personvern. I kapittel fire-åtte diskuteres derfor eksempler på at ansatte, tillitsvalgte og verne-

ombud opplevde anvendelsen av feltteknologi som en trygghet, en nødvendighet, som praktisk nyttig eller som en yrkesmessig fordel.

I kapitlene fire-åtte drøftes også eksempler på hvordan bruken av feltteknologi kan påvirke arbeidsmiljøet i virksomhetene i negativ retning. Selv om arbeidsmiljøeffektene av feltteknologi ikke er et eksplisitt tema i denne rapporten, vil diskusjonene likevel vise at bruken av feltteknologi kan påvirke de ansattes opplevelse av autonomi og kontroll med eget arbeid.[20] Samtidig kan teknologibruken føre til at ansatte opplever mangel på tillit fra arbeidsgivers side eller økt mistrivsel. Også disse funnene oppsummeres i kapittel ni.

1.7 Datagrunnlaget

Datagrunnlag og metoder forklares innledningsvis i de empiriske kapitlene: kapittel to og kapitlene fire-åtte. Dette skyldes at studien dekker forskjellige bransjer/yrker med svært forskjellig struktur. Vekterbransjen domineres for eksempel at et begrenset antall store selskaper, mens varetransport består av en vrimmel av små bedrifter. Antallet virksomheter som deltok, hvordan de ble valgt, antallet intervjuer som ble gjennomført og statusen til funnene varierer derfor avhengig av hvilken bransje/yrke det er snakk om. Disse variasjonene gjør det hensiktsmessig å behandle detaljer både når det gjelder datagrunnlag og metoder i de ulike empirikapitlene.

Totalt deltok 50 virksomheter fordelt på de sju bransjene/yrkene diskutert ovenfor: elektrobransjen, renhold, den kommunale hjemmetjenesten, sikkerhet (vekterselskaper), kollektivtransport (buss og trikk), varetransport og veivedlikehold. Virksomhetene som deltok er ikke representative. For det første fordi store og mellomstore virksomheter er kraftig overrepresentert i utvalget. For det andre fordi det store flertallet av virksomheter var preget av ordnede partsforhold, for eksempel at det fantes tillitsvalgte og verneombud i virksomhetene. Det er derfor trolig at funnene, som diskuteres i kapitlene fire-åtte, gir et mindre problematisk bilde av overvåkings- og kontrollspørsmål enn hva vi ville fått dersom flere små virksomheter eller virksomheter uten ordnede partsforhold hadde deltatt. I tillegg deltok 16 leverandører av feltteknologi og representanter for ulike ekspertgrupper, primært bransjekonsulenter og forskere.

Alt i alt ble det gjennomført 97 intervjuer med leverandører, virksomhetsledere, tillitsvalgte, verneombud og eksperter, hovedsakelig i perioden oktober 2011 til og med november 2012. Halvparten av intervjuene ble gjennomført ansikt-til-ansikt, den andre halvparten var telefonintervjuer. Majoriteten av in-

20 For analyser av betydningen som autonomi og kontroll med eget arbeid har for arbeidsmiljøet, se for eksempel Dysvik og Kuvaas 2011 eller Yperen og Hagedoorn 2003.

tervjuobjektene var tillitsvalgte og verneombud. Det er derfor en skjevhet i intervjumaterialet: arbeidstakersidens synspunkter kommer sterkere til syne enn arbeidsgiversidens synspunkter. Denne skjevheten blir i noen grad utjevnet på to måter.

For det første gjennom intervjuene med leverandører av feltteknologi. Selv om leverandørene ikke representerer og hadde andre interesser enn arbeidsgiversiden, virket det likevel som arbeidsgivernes argumenter og synspunkter i stor grad var hentet fra leverandørene. Samtidig var det ikke uvanlig at leverandørene bisto arbeidsgiverne i diskusjoner med ansatte og tillitsvalgte når feltteknologi skulle innføres i virksomhetene. Intervjuene med leverandørene gir derfor viktig informasjon om bakgrunnen for og hensikten med arbeidsgivernes innføring og bruk av feltteknologi. For det andre gjennom interne dokumenter som beskrev arbeidsgivernes argumenter for innføring av feltteknologi. Til tross for dette er det likevel arbeidstakersidens argumenter, oppfatninger og erfaringer som i første rekke kommer til uttrykk i kapitlene fire-åtte. Dette gjelder i særlig grad der hvor episoder med eller påstander om misbruk av opplysninger om ansatte drøftes.

På arbeidstakersiden ble tillitsvalgte intervjuet i større grad enn verneombud. Tillitsvalgte fremstod jevnt over som bedre informert om innføringsprosessene og erfaringene med bruken av feltteknologi enn hva verneombudene gjorde. Årsaken til dette var blant annet at de tillitsvalgte hadde deltatt mest aktivt i innføringsprosessene og i utformingen av lokale avtaler, protokoller eller instrukser som regulerte anvendelsen av feltteknologi. Samtidig hadde verneombud en tendens til å henvise til de tillitsvalgte. Verneombudene mente at de tillitsvalgte visste mer om teknologien, prosessene, overenskomstene og erfaringene enn de selv gjorde.

1.8 Kapitlene

I kapittel to drøftes feltteknologi som fenomen. Her gis en skjematisk fremstilling av hvilke typer feltteknologiprodukter som pr. i dag er kommersielt tilgjengelige, hvordan produktene er oppbygd og fungerer og hvilke typer opplysninger om ansatte som produktene registrerer og behandler.

I kapittel tre gis en kort gjennomgang av de mest relevante rettslige reglene som gjelder ved arbeidsgivers anvendelse av feltteknologi: reglene om innføring av kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens kapittel ni og reglene om elektronisk behandling av opplysninger om enkeltpersoner i personopplysningsloven med forskrift.

I kapitlene fire-åtte drøftes konkrete anvendelser av feltteknologi i de virksomhetene som deltok i denne studien. Her diskuteres spørsmålene som er skissert i avsnitt 1.2 ovenfor.

Til slutt, i kapittel ni, drøftes og sammenfattes funnene fra de virksomhetene som deltok i studien. Her drøftes spesielt hva funnene kan fortelle om omfanget av elektronisk overvåking og kontroll av ansatte utenfor fast arbeidssted og forholdet mellom arbeidsgivers styringsrett (og -kapasitet) og arbeidstakernes personvern.

2 Teknologien

2.1 Innledning

Dette kapitlet handler om de tekniske produktene som gjør det mulig for arbeidsgiver å behandle opplysninger om ansatte i felten. Fremstillingen vil vise at feltteknologi handler om mer enn tekniske løsninger. Som antydet i innledningskapitlet handler det også om organisatorisk endring: synliggjøring av ansatte i felten, sentralisert oversikt over bevegelser og aktiviteter, fjernstyring av arbeidsutførelsen fra kontoret og tilgang til interne datasystemer i felten. Til sammen innebærer dette at virksomhetene ideelt sett skal bli mer gjennomsiktige og styrbare fra toppen. Hovedbudskapet i dette kapitlet er derfor at valg av feltteknologi er valg av organisasjonsform.

I resten av kapitlet drøftes to temaer. For det første selve produktene som tilbys norske arbeidsgivere. Hvilke tekniske løsninger for datafangst i felten finnes i det norske markedet i dag? Hvordan ser feltteknologiproduktenes oppbygning og virkemåte ut? Hvilke opplysninger om ansatte og aktiviteter registreres og overføres til arbeidsgiverne? For det andre mulige fremtidige utviklingstrekk på teknologisiden. Hvilke forventninger har leverandørene til utviklingen på feltteknologiområdet? Er nye produkter med innovativ funksjonalitet på vei inn på markedet, eller kan slike produkter tenkes å komme på markedet i løpet av de nærmeste årene? Hvilke typer produkter eller funksjonalitet er det i så fall snakk om?

Hensikten med diskusjonene i dette kapitlet er å gi en oversikt over et teknologisk fenomen – feltteknologi – men ikke å gjøre rede for oppbygningen til og funksjonaliteten i konkrete produkter levert av bestemte leverandører. Istedenfor å presentere et detaljert «portrettbilde» av utvalgte produkter, presenteres et «gruppebilde» av de viktigste feltteknologiene som tilbys i det norske markedet i dag (anonymiserte enkeltprodukter vil likevel bli benyttet for å illustrere viktige generelle aspekter ved ulike typer feltteknologi). Poenget er derfor å gi en oversikt over hva arbeidsgiver har å velge mellom når det gjelder tekniske løsninger for registrering og tilgjengeliggjøring av opplysninger om ansatte og aktiviteter i felten. Men ingen av virksomhetene som har deltatt i denne studien anvender alle de datafangstmulighetene som leverandørene tilbyr. Hvilke produkter som arbeidsgivere i forskjellige bransjer og yrker faktisk har valgt å anvende – og hvilke typer datafangst som valgene innebærer – drøftes i senere kapitler.

Det at fokuset rettes mot feltteknologi som fenomen snarere enn som enkeltprodukter, innebærer at det ikke gis et detaljert bilde av alle mulighetene for registrering og tilgjengeliggjøring av opplysninger om feltansatte som arbeidsgiver kan velge mellom. Men diskusjonen er forhåpentligvis detaljert nok til at å gi et

innblikk i de viktigste mulighetene for datafangst i felten, og overordnet nok til å gi en oversikt over hvilke typer produkter som tilbys i det norske markedet. Flere detaljer om de ulike formene for feltteknologi som var i bruk i de virksomhetene som deltok i studien, kan leses i kapitlene fire-åtte.

2.2 Datagrunnlaget

Diskusjonene i dette kapitlet er basert på følgende datakilder:

- Intervjuer med representanter for 16 av de største og mest kjente leverandørene av feltteknologiprodukter i Norge. Med dette menes daglige ledere eller tekniske ledere. Hos tre leverandører ble salgsleder intervjuet.
- Praktiske demonstrasjoner av den tekniske funksjonaliteten i de forskjellige produktene som leverandørene solgte. Demonstrasjonene viste produktenes viktigste bruksområder og ble gjennomført i løpet av intervjuene.
- Produktinformasjon om feltteknologi som ble solgt av de 16 leverandørene som deltok i undersøkelsen. I tillegg ble produktinformasjon fra omkring 25 andre norske leverandører av feltteknologi gjennomgått. Informasjonen ble hentet fra leverandørenes hjemmesider på Internettet.

Denne empirien er supplert med informasjon om feltteknologiprodukter som selges av de fem største internasjonale leverandørene av slike produkter. Dette er informasjon som ble hentet fra leverandørenes markedsføringsmateriale og produktpresentasjoner på Internettet. Til slutt ble internasjonale bransjejournaler, for eksempel månedstidsskriftet *Field Technology Online*, gjennomgått.

2.3 Produktenes oppbygging og funksjonalitet

Med feltteknologiproduktenes oppbygning menes måten komponenter/moduler er satt sammen til mer omfattende produktløsninger på. Feltteknologi analyseres derfor som sammensetninger av ulike deler (komponenter/moduler) som må fungere sammen på en felles plattform. Med funksjonalitet menes hvordan produktene er tilrettelagt for brukerne (arbeidsgivere og ansatte), spesielt hvilke muligheter for registrering, sammenstilling, formidling og presentasjon av opplysninger om ansatte og aktiviteter i felten som produktene inneholder.

At feltteknologi er sammensatt av komponenter/moduler betyr at de kan forstås som mer eller mindre omfattende menyer som arbeidsgiverne kan velge fra. Enkelte leverandører tilbyr full meny, det vil si alle (eller de aller fleste) komponentene/modulene som diskuteres i resten av dette kapitlet. Andre leverandører tilbyr en mer begrenset meny, det vil si enkelte av de komponentene/modulene

som diskuteres nedenfor. Hvilke deler av produktmenyene som arbeidsgiverne velger å benytte seg av varierer ikke bare mellom ulike yrker og bransjer, men også mellom forskjellige virksomheter innenfor samme bransje.

2.3.1 Oppbygning

Det er vanskelig å gi en kortfattet og dekkende oversikt over hvordan de forskjellige feltteknologiprodukter er oppbygd. Men noen unntak (se diskusjon nedenfor) består produktene vanligvis av tre hoveddeler.

- Del 1: Et knippe av kjernemoduler, vanligvis satellittsporing og navigasjon, som resten av produktet er bygd opp omkring. Nesten alle leverandører av feltteknologiprodukter som har vært intervjuet og studert i forbindelse med dette prosjektet, tilbyr disse kjernemodulene. Kjernemodulene registrerer, overfører og presenterer et knippe av det som kan betegnes som grunndata om ansatte og aktiviteter i felten.
- Del 2: Et variert utvalg av tilleggsmoduler som «legges utenpå» kjernemodulene. Hvilke tilleggsmoduler som tilbys vil være noe forskjellig fra produkt til produkt og fra leverandør til leverandør. Men det kan blant annet dreie seg om innhenting av opplysninger fra datanettverk i kjøretøy, fra ulike typer sensorer, fra strekkodeløsninger eller fra bedriftsinterne datasystemer. Tilleggsmodulene registrerer, overfører og presenterer et sett med detaljeringsdata som utfyller de opplysningene som kjernemodulene leverer om ansatte og aktiviteter i felten.
- Del 3: En måte å levere kjerne- og tilleggsmodulene til leverandørenes kunder (arbeidsgivere) på. Leveringsmåtene er til dels felles på tvers av produkter og leverandører, men de kan også variere noe. Vi skal se at leveringsmåten har betydning for hvor enkelt eller vanskelig det er å ta i bruk ny funksjonalitet som innebærer ytterligere behandling av opplysninger om ansatte og aktiviteter i felten.

I resten av kapitlet drøftes de viktigste modulene eller komponentene som de vanligste feltteknologiproduktene består av. Deretter drøftes måten som programvaren typisk leveres til arbeidsgiverne på og hvilken betydning leveringsmåten har for bruken av feltteknologi. Så diskuteres viktige spesialtilfeller, det vil si feltteknologi som ivaretar særegne funksjoner eller formål. Deretter drøftes hvordan tredjepartskontroll – opplysninger om ansatte i felten registreres av andre enn arbeidsgiverne selv, for eksempel kunder eller oppdragsgivere – kan foregå. Til slutt drøftes mulige fremtidige teknologiske utviklingstrekk slik de beskrives av leverandørbransjen selv.

2.3.2 Satellittposisjonering og satellittsporing

Feltteknologi i sin mest grunnleggende form tilbyr satellittposisjonering, satellittsporing (GPS-tracking) og satellittnavigasjon. Disse tre funksjonene – satellittposisjonering, satellittsporing og satellittnavigasjon – ble derfor kommersielt tilgjengelige som nisjeprodukter på det norske og internasjonale markedet. Ifølge de leverandørene som deltok i denne studien, kom nisjeproduktene på markedet rundt midten av 1990-tallet. Satellittposisjonering og satellittsporing er også i dag en av kjernefunksjonene i de mest populære feltteknologiprodukter. Her dreier det seg om produkter som registrerer de ansattes bruk av service- eller firmabil i og utenfor arbeidstiden (elektronisk kjørebok), systemer som muliggjør fjernstyring av ansatte i felten (flåtestyring) eller løsninger for sporing av maskiner eller utstyr for å forhindre eller oppdage tyveri (utstyrskontroll). Satellittposisjonering og -sporing er derfor naturlige startpunkter i drøftelsen av feltteknologiens oppbygning og virkemåte.

Det er to egenskaper som kjennetegner satellittposisjonering og satellittsporing. For det første automatisk datafangst i felten. Dette innebærer at opplysninger om ansatte og aktiviteter registreres uten at arbeidsgiveren eller arbeidstakerne gjør noe aktivt for at det skal skje. For det andre automatisk og trådløs sanntidsoverføring av opplysninger fra datautstyr i felten til arbeidsgivers eller leverandørens datasystemer. Både selve datafangsten og overføringen av opplysningene foregår derfor maskin-til-maskin: fra datautstyr i felten til datasystemer hos arbeidsgiveren eller leverandøren.

Satellittposisjonering og satellittsporingen, for eksempel elektroniske kjørebøker, flåtestyringssystemer og løsninger for utstyrskontroll, er i hovedsak bygd på fire elementer:

1. Et system av satellitter som kan benyttes til sivil virksomhet (for eksempel amerikanske GPS, russiske GLONASS eller EUs Galileo).
2. En liten radiomottaker (satellittmottaker) på bakken som fortløpende registrerer satellittenes radiosignaler og beregner mottakerens posisjon, retning og hastighet. Hver av disse opplysningene påføres et tidsstempel.[21] Satellittmottakeren er enten montert i et kjøretøy (eller i en maskin, trailer, container, osv.) eller den er integrert i håndholdte dataenheter (mobiltelefoner, PDA, bærbar pc eller nettbrett). Satellittmottakeren må ha kontakt med radiosignalene fra 3-4 satellitter samtidig for at nøyaktige opplysninger om posisjon, retning og hastighet skal kunne beregnes.
3. En mobiltelefon (sim-kort) koblet til den kjøretøysmonterte eller den håndholdte satellittmottakeren på bakken. Mobiltelefonen overfører opplysninger om satellittmottakerens posisjon, retning, hastighet og tidspunkt til leveran-

21 Opplysninger om posisjon, retning og hastighet blir tidsstemplet – de påføres dato og tidspunkt. Det innebærer for eksempel at posisjoner kan tidfestes, og at bevegelser (retning og hastighet) kan presenteres for arbeidsgiver i kronologisk rekkefølge.

dørens eller arbeidsgivers datamaskiner. Overføringen av opplysningene skjer trådløst og vanligvis i sanntid, men satellittmottakerne har også en viss lagringskapasitet. Satellittopplysningene kan dermed lagres i mottakeren for en kortere eller lengre periode, for eksempel når kjøretøyet befinner seg i områder hvor det er dårlig mobildekning.[22]

4. Et dataprogram installert på leverandørens eller arbeidsgivers datamaskiner som bearbeider opplysninger om satellittmottakerens posisjon, retning, hastighet og tidspunkt. Dataprogrammet kan visualisere satellittopplysningene på forskjellige måter, for eksempel som kjørerapporter (elektronisk kjørebok), på digitale kartverk (av typen Google Maps) eller i fotokart (av typen Google Earth). Satellittopplysningene kan også sammenstille med opplysninger fra andre datakilder, for eksempel bedriftsinterne databaser.

Kjøretøys- eller maskinmonterte satellittmottakere er typisk «svarte bokser» som kobles til den fysiske gjenstanden som arbeidsgiver ønsker å holde oppsikt med. Mottakeren kobles vanligvis til en ekstern strømkilde, for eksempel et bilbatteri. Antennene som mottar radiosignaler fra satellittene og formidler opplysninger om posisjon, retning, hastighet og tidspunkt videre til arbeidsgivers eller leverandørens datamaskiner, monteres på utsiden av kjøretøyet, maskinen eller den fysiske gjenstanden.

Når det gjelder kjøretøys- eller maskinmonterte satellittmottakere, har de ansatte som anvender kjøretøyene eller maskinene vanligvis liten eller ingen kontroll over når registreringen av opplysninger begynner og slutter. De har vanligvis heller ingen kontroll over når opplysningene overføres fra mottakeren til leverandørens eller arbeidsgivers datasystemer. En del mottakere vil for eksempel starte registreringen av satellittopplysninger når tenningen i kjøretøyet er på eller når kjøretøyet har beveget seg et visst antall meter. Andre mottakere vil registrere satellittopplysninger uavhengig av tenning av/på og om kjøretøyet er i bevegelse eller ikke. I tillegg har vi sett at det er vanlig at opplysningene overføres automatisk og i sanntid til leverandørens eller arbeidsgivers datamaskiner. Men det finnes også feltteknologiprodukter som gir hver enkelt ansatt en viss kontroll med behandlingen av opplysninger som gjøres tilgjengelige for arbeidsgiverne. De ansatte kan for eksempel slå på eller av satellittmottakeren ved hjelp av en bryter i bilen. Men det er vanligvis slik at opplysninger om hvilke ansatte som slår på eller av satellittmottakeren og når dette skjer lagres i aktivitetslogger. Dermed vil arbeidstakerne kunne sjekke om de ansatte har slått av mottakeren eller ikke, og når dette skjedde.

22 Hvis den kjøretøysmonterte eller håndholdte satellittmottakeren mister kontakten med mobilnettet, vil opplysningene bli overført til leverandørens eller arbeidsgivers datamaskiner når kontakten med mobilnettet er gjenopprettet.

Når det gjelder håndholdte satellittmottakere, kommer de ofte ferdig installert i dataenheten ved kjøp, enten det dreier seg om smarttelefoner, PDA, nettbrett eller bærbar pc. Det er også blitt stadig vanligere at biler, busser og lastebiler leveres med ferdig installerte satellittmottakere. Satellittposisjonering og satellittsporing tilbys derfor ikke lenger bare av spesialiserte feltteknologileverandører. Dette tilbys også i økende utstrekning som standardutstyr i en rekke produkter.

Til tross for at satellittmottakere er i ferd med å bli standardutstyr i håndholdt forbrukerelektronikk, selges det likevel spesialiserte satellittmottakere som ansatte kan bære med seg. Disse mottakerne kan kjøpes over disk, og omtales ofte som passiv eller brukerstyrt GPS. Brukerstyrt GPS er en liten svart boks på størrelse med en eske fyrstikker som de ansatte selv kan kontrollere. De kan for eksempel selv velge om eller når mottakeren skal registrere opplysninger ved å slå den av og på. Mottakeren er heller ikke utstyrt med sim-kort. Dette innebærer at satellittopplysningene lagres lokalt i mottakeren, og at automatisk sanntidsoverføring av satellittopplysninger fra mottakeren til leverandørens eller arbeidsgivers datamaskiner ikke er mulig. Dersom opplysningene skal overføres til arbeidsgivers datamaskiner, for eksempel fordi de brukes som dokumentasjon på kjøring av firmabil (elektronisk kjørebok), må dette skje ved hjelp av USB-kabel eller minnepenn.

2.3.3 Identitetskobling

Det at satellittopplysninger – posisjon, retning, hastighet og tidspunkt – registreres om bruken av kjøretøy, maskiner, fysiske gjenstander eller håndholdte dataenheter betyr ikke at opplysningene uten videre kan kobles til navngitte ansatte. Håndholdte eller bærbare dataenheter kan for eksempel benyttes av forskjellige personer i løpet av arbeidsdagen eller uken, og det kan være problematisk å finne ut hvem som har anvendt dataenheten på ulike dager eller tidspunkt. Det samme kan være tilfelle med firmabiler, varebiler, brøytebiler eller gravemaskiner. Men for at satellittopplysningene skal kunne synliggjøre aktivitetene til hver enkelt ansatt, er det nødvendig at det finnes en koblingsmekanisme mellom arbeidstakerne og satellittmottakerne. Denne koblingen kan opprettes på flere forskjellige måter.

Når det gjelder håndholdte eller bærbare dataenheter, er det vanlig at koblingen mellom registrerte opplysninger og bestemte ansatte skjer ved at hver ansatt logger seg på dataenheten ved bruk av personlig brukernavn og passord som unikt identifiserer de ansatte. Dermed kan arbeidsgiver med rimelig stor grad av sikkerhet vite hvem satellittopplysningene – og andre opplysninger som genereres ved bruk av dataenheten – relaterer seg til. Dette forutsetter imidlertid at de ansatte ikke anvender hverandres brukernavn og passord, eller at de kommer uvedkommende i hende. Sannsynligheten for at opplysningene kobles til riktig

ansatt avhenger derfor av at personlige brukernavn og passord holdes hemmelige, og at passordene ikke kan kompromitteres på andre måter.

Når det gjelder opplysninger registrert ved hjelp av kjøretøysmonterte satellittmottakere, vil man også her bruke forskjellige typer innloggingsmekanismer som unikt identifiserer de ansatte. Innloggingsmekanismen kan for eksempel være en såkalt «I-Button» (eller «Dallas Key»). Dette er en personidentifikator (i form av en liten databrikke) som settes i et eget uttak koblet til kjøretøyet (eller den håndholdte dataenheten). På denne måten knyttes arbeidstakerens identitet og kjøretøyet sammen, og alle opplysningene som registreres om det aktuelle kjøretøyet vil kunne tilbakeføres til en bestemt ansatt.

«I-Button» (eller «Dallas Key») kan også brukes som startsperre, det vil si at motoren ikke starter uten at databrikken bekrefter at personen er autorisert til å benytte kjøretøyet. Slike databrikker er særlig hensiktsmessig i virksomheter hvor ansatte bytter på å anvende de samme kjøretøyene eller maskinene. Denne typen identifisering benyttes i tillegg der hvor det er krav om spesielle kurs eller sertifikater for at de ansatte skal kunne operere bestemte typer kjøretøy eller maskiner. I og med at identifiseringen ligger i databrikken, er korrekte koblinger mellom opplysninger og ansatte avhengig av at brikken ikke benyttes av andre enn vedkommende person som brikken identifiserer. Dersom det likevel skjer (ansatt X benytter brikken til ansatt Y), vil feil person bli knyttet til opplysningene.

Et annet alternativ er at koblingen mellom sjåføridentitet og kjøretøysmonterte satellittmottakere skjer ved hjelp av penn og papir. Det kan for eksempel innebære at arbeidstakerne skriver navnet sitt på en liste hos arbeidsgiver, sammen med dato og tidspunkt for når kjøretøyet ble tatt ut og levert tilbake. Ved å sammenlikne kjøretøyslisten mot satellittloggene i arbeidsgivers eller leverandørens datasystemer, kan man finne ut hvem som kjørte hvilke kjøretøy på ulike tidspunkter. Sikkerheten for at koblingen mellom sjåføridentitet og satellittopplysninger er riktig, er imidlertid nokså lav (enkelt å skrive inn en annen arbeidstakers navn på listen). Denne koblingsmekanismen brukes derfor bare i virksomheter hvor arbeidsgiverne har liten interesse i å vite hvem som kjører hvilke biler eller maskiner på forskjellige tidspunkter.

Et tredje alternativ er at sjåføridentitet og kjøretøysmonterte satellittmottakere kobles sammen fordi sjåførene benytter faste kjøretøy eller maskiner. Dermed kan arbeidsgiver registrere tilknytningen mellom sjåfør og kjøretøy i en egen database i feltteknologiproduktet (serienummeret på satellittmottakeren knyttes til registreringsnummeret på kjøretøyet som arbeidstakeren bruker). Men igjen kan det være utfordringer når det gjelder sikkerheten for at den personen som opplysningene knyttes til, er den samme personen som kjører bilen eller opererer maskinen (bilen eller maskinen kan for eksempel lånes ut til en annen ansatt).

2.3.4 Registreringsfrekvens og datakvalitet

Personidentitet, posisjon, retning, hastighet[23] og dato/tidspunkt er de informasjonsbitene som vanligvis utgjør grunndatasettet i satellittbaserte feltteknologiprodukter. Når disse informasjonsbitene settes sammen er det mulig å rette en nokså sterk lyskaster mot hver enkelt ansatt i felt. Det innebærer at arbeidsgiver kan danne seg et relativt detaljert bilde av enkeltpersoners bevegelsesmønster og aktiviteter i løpet av arbeidsdagen. Hvor stor detaljeringsgrad arbeidsgiver kan få, avhenger blant annet av hvor ofte satellittopplysningene registreres og hvor nøyaktige registreringene er.

Hvor ofte registreringene av satellittopplysninger skjer, bestemmes av to forhold. For det første hvordan de ulike feltteknologiproduktene er «skrudd sammen»: noen produkter registrerer posisjon, retning, hastighet og dato/tidspunkt oftere enn andre. Enkelte produkter kan registrere disse opplysningene hvert femte sekund. Andre produkter registrer ikke opplysningene oftere enn hvert andre minutt. For det andre hvor ofte arbeidsgiver mener det er fornuftig eller hensiktsmessig å registrere opplysningene. Det kan for eksempel tenkes at transportører som driver med nærdistribusjon i urbane områder har behov for hyppigere registreringer enn transportører som hovedsakelig driver med langtransport. Det kan også tenkes at virksomheter som betjener faste ruter eller kunder ikke har behov for like hyppige registreringer som virksomheter som mottar hasteoppdrag i løpet av arbeidsdagen. Årsaken til dette kan være at presis informasjon om geografisk posisjon er mer avgjørende i urbane områder og når hasteoppdrag skal tildeles enn når bilene kjører kjente ruter eller når de følger hovedveiene i inn- og utland. Hvor hyppig registreringene skjer, kan samtidig påvirke prisen som arbeidsgiver betaler leverandørene: jo hyppigere registreringer, desto høyere pris.

Nøyaktigheten på registreringene kan i prinsippet bli veldig stor. Etter at bruken av det amerikanske GPS-systemet ble liberalisert i mai 2000, det vil si at sivile brukere fikk tilgang til like gode satellittsignaler som den amerikanske forsvarsmakten har hatt, er posisjonsbestemmelsen blitt særlig nøyaktig. I prinsippet kan nøyaktigheten være på under én meter, og enkelte leverandører hevder at posisjonsbestemmelsen i deres produkter gir en nøyaktighet på inntil 10 centimeter. Hvor stor nøyaktigheten kan bli avhenger ikke bare av kvaliteten på satellittsignalene, men også av kvaliteten på mottakerutstyret på bakken. Selv om flere av leverandørene hevder at deres feltteknologiprodukter var spesielt nøyaktige (og mer nøyaktige enn konkurrerende produkter), tydet intervjuer med enkelte av leverandørenes kunder på at kvaliteten på registreringene ikke alltid var like god. Enkelte kunder hevdet for eksempel at posisjonsbestemmelsene fra tid til annen

23 Enkelte av leverandørene som deltok i denne studien hadde mulighet til å blokkere informasjon om hastighet. Det ble opplyst at blokkeringsmulighetene hadde blitt inkludert i produktene etter råd fra Datatilsynet.

kunne avvike med flere hundre meter. Andre hevdet at ansatte som hadde oppholdt seg i Oslo sentrum fikk oppgitt en posisjon langt ut i Oslofjorden. Dessuten ble det fremsatt påstander om upålitelige registreringer av hastighetene til kjøretøyer, eller at hastighet ikke ble registrert i det hele tatt. Selv om ganske mange av de som ble intervjuet i denne studien meldte om ulike typer tekniske problemer, var det likevel bare noen få som hevdet at registrerte satellittopplysninger ikke var til å stole på.

2.4 Betydningen av kartdata

Satellittopplysningene som innhøstes av mottakerutstyret på bakken og overføres via mobilnettet til arbeidsgiverens eller leverandørens datamaskiner, kan sammensettes og presenteres på ulike måter. Én måte å presentere opplysningene på, er i form av individuelle kjørerapporter. Elektronisk kjørebok er et eksempel på denne typen rapporter. Her presenteres satellittopplysningene i elektroniske skjemaer som anvendes for å dokumentere de ansattes bruk av service- eller yrkesbil.

Det er to typer opplysninger som registreres om ansatte ved bruk av elektronisk kjørebok. For det første manuell registrering av en del personalia og administrative opplysninger om hver enkelt ansatt. Her kan det for eksempel dreie seg om navn, adresse, telefonnummer, stilling, avdelingstilhørighet, navnet på nærmeste overordnet eller attestasjonsansvarlig og bankkontonummer (aktuelt ved utbetaling av kjøregodtgjørelse). Dette er opplysninger som også kan registreres i forbindelse med bruk av flåtestyringssystemer. For det andre opplysninger om den ansattes bruk av kjøretøyet. Her vil følgende opplysninger vanligvis bli registrert i produktenes kjørebokmodul:

- Hvor (adresse) og når (dato/tidspunkt) kjøreturen startet.
- Hvor (adresse) og når (dato/tidspunkt) kjøreturen sluttet.
- Lengden på kjøreturen (antall kilometer) og kjøretid (antall minutter).
- Formålet med turen (må ofte legges inn manuelt av sjåføren, for eksempel ved å velge formål fra en nedtrekkmeny).
- Totalt kjørt distanse i ulike perioder, for eksempel hver måned.

Hver enkelt ansatt vil vanligvis ha lesetilgang til sin egen kjørebok. Dermed kan de selv sjekke opplysninger om egen kjøring. De ansatte vil også normalt ha skrivetilgang til egen kjørebok. Dette er nødvendig for at formålet med hver enkelt tur skal kunne registreres, for eksempel om det dreier seg om privat eller jobbrelatert kjøring.[24] Dessuten tilbyr enkelte produkter ulike typer redigeringsfunk-

24 Det vil vanligvis også finnes muligheter til å registrere ulike typer kostnader og reiseutlegg, for eksempel bompengebetalinger, fergebilletter, passasjertillegg, osv.

sjonalitet, for eksempel muligheter for å slå sammen to eller flere turer. Dette kan være praktisk fordi kjøreboken automatisk vil registrere en ny tur når bilen starter opp etter å ha stått i ro i et visst antall minutter. Dersom den ansatte kjører fra kunde X til kunde Y, men stopper underveis for å fylle bensin, kan dette bli registrert som to ulike turer selv om det i realiteten bare er snakk om én: første tur fra kunde X til bensinstasjonen, neste tur fra bensinstasjonen til kunde Y. Redigeringsfunksjonaliteten gjør det mulig å slå sammen disse to turene slik at de kan føres opp under det samme formålet.

Adresser for start og stopp genereres vanligvis automatisk. Det skjer ved at satellittkoordinatene «plottes inn» på et digitalt kart hvor adresseopplysninger er lagt inn. I enkelte produkter er det slik at adresser som ikke på forhånd er lagt inn i kartene, kan registreres manuelt av arbeidsgiveren eller arbeidstakeren. På denne måten omgjøres satellittkoordinater til adresser som vises i kjøreboken. Dette indikerer at kartverkene er sentrale elementer i mange (men ikke alle) feltteknologiprodukter.

Som nevnt ovenfor, inneholder produktene vanligvis to typer kartverk: fotokart (fly- eller satellittfoto) og grafiske kart. Fotokartene er vanligvis rene presentasjonsløsninger, det vil si at de er ment å gi bedre visuelle fremstillinger av satellittopplysningene enn hva grafiske kart gjør. Når satellittopplysningene kobles til fotokartet, kan man for eksempel se at på fredag den 22. februar kl. 12.43 stod bilen til person XXXXX parkert til høyre for inngangen til Hamar jernbanestasjon (og at bilen ankom kl. 12.33 og kjørte videre kl. 12.50). Bilens posisjon kan være markert med en grå eller mørk sirkel i fotokartet. Hvis man bruker zoomfunksjonen, kan man se ytterligere detaljer, for eksempel at parkeringsplassen hvor bilen sto parkert, er reservert for handikappede.

Dette innebærer at selv om mottakerutstyret på bakken bare registrerer fire typer opplysninger – posisjon, retning, hastighet og dato/tidspunkt – kan disse opplysningene brukes som utgangspunkt for å skape nye opplysninger om ansatte og aktiviteter i felt. De nye opplysningene registreres ikke i felten og overføres ikke til arbeidsgivers eller leverandørens datamaskiner via mobilnettet. Opplysningene lages isteden i feltteknologiproduktene. Poenget er derfor produktene i seg selv – måten de håndterer informasjon på – kan skape nye opplysninger om de ansatte. Grunnlaget for denne «skapelsesprosessen» er de digitale kartverkene som er integrert i produktene. Det som skjer når nye opplysninger lages, er at satellittopplysninger registrert i felten knyttes sammen med kartdataene på arbeidsgivers eller leverandørens datamaskiner. Når disse dataene knyttes sammen, blir det for eksempel mulig å finne ut hvilke kundeadresser som ble besøkt på ulike tidspunkter i løpet av arbeidsdagen, eller hvilken parkeringsplass som arbeidstakeren parkerte bilen på. På denne måten genereres altså helt andre typer opplysninger: satellittopplysningene inneholder verken kundeadresser eller informasjon

om handikapparkering på Hamar. Konsekvensen er at feltteknologiproduktene forsterker søkelyset som arbeidsgiverne kan rette mot hver enkelt ansatt.

Ytterligere opplysninger om arbeidstakerne kan genereres dersom produktene integreres mot spesialiserte og offentlig eller kommersielt tilgjengelige kartdata. Enkelte av feltteknologiproduktene benytter seg for eksempel av kartdata fra Nasjonal Veidatabank (NVDB), som administreres av Statens Vegvesen og Statens Kartverk.[25] Ved bruk av NVDB kan opplysninger om for eksempel kjøretøyenes hastighet knyttes til informasjon om hastighetsbegrensninger på ulike veistrekninger. Dermed kan arbeidsgiver finne ut om og eventuelt hvilke ansatte som bryter fartsgrensene. Men NVDB og liknende typer kartdatatjenester kan også ha mer jobbrelaterte funksjoner, for eksempel ved å vise hvor forskjellige veiskilter er satt opp, hvor utstyrslager befinner seg eller hvor ledninger, kabler og rør er gravd ned. Tilgang til denne typen funksjonalitet i felten kan både gjøre arbeidet enklere for de ansatte samtidig som arbeidsutførelsen kan kontrolleres og styres med fastere hånd fra kontoret.

2.4.1 Datafangst styrt fra kontoret

Satellittopplysninger knyttet sammen med kartdata, er kjernen i det som omtales som flåtestyring. Flåtestyring er vanligvis en modul i feltteknologiproduktene. I sin mest grunnleggende form innebærer flåtestyring at arbeidsgiver bruker øyeblikksbilder av ansattes geografiske posisjon til å lede og fordele arbeidet, for eksempel at nærmeste ansatt tildeles innkomne hasteoppdrag. Én av de største leverandørene av flåtestyringsprodukter i Norge, beskriver flåtestyring på denne måten i sitt markedsføringsmateriale:

> Med XXXXX [produktnavn] kan bedriften styre ressursene dit det er viktigst og mest effektivt i forhold til kundenes behov og tilgjengelig kapasitet. Er det en god kunde som har et problem, for eksempel en baker som har stans i produksjon på grunn av en lekkasje, er det enkelt å sende den nærmeste tilgjengelige rørleggerbilen dit. Kunden slipper å ergre seg over «vi kommer i løpet av dagen», som ofte er vanlig og lite kundevennlig. «Vi er hos deg om 8 minutter med rørlegger og bil», er god kundebehandling og effektiv styring av ressursene.

Med utgangspunkt i denne markedsføringsbeskrivelsen kan vi si at flåtestyring er elektronisk kjørebok på steroider: flåtestyring tilbyr en mer potent presentasjon av kjøreboksdata, og gjør at ansatte i felt blir lettere å styre fra kontoret. Både elektronisk kjørebok og flåtestyring baserer seg på de samme satellittopplysnin-

25 For informasjon om NVDB, se http://www.vegvesen.no/Fag/Teknologi/Nasjonal+vegdatabank eller http://www.statkart.no/Kart/Kartdata/Vegdata/Vbase/.

gene (posisjon, retning, hastighet og dato/tidspunkt), men der hvor kjøreboken presenterer opplysningene som elektroniske skjema (kjørerapporter) presenterer flåtestyring opplysningene i et digitalt kart. Forskjellen mellom elektronisk kjørebok og flåtestyring handler derfor i utgangspunktet om forskjellige måter å visualisere de samme opplysningene på. Dette innebærer at leverandører som tilbyr elektronisk kjørebok vanligvis også tilbyr flåtestyring (men som en separat modul som arbeidsgiver må betale ekstra for).

Dette er likevel ikke hele forskjellen mellom elektronisk kjørebok og flåtestyring. I motsetning til elektronisk kjørebok, vil flåtestyring som regel inneholde funksjonalitet som gjøre det mulig for arbeidsgiveren selv å bestemme hvilke opplysninger som skal behandles om de ansatte. Ved å avgjøre hvilke opplysninger som skal behandles, kan arbeidsgiveren til en viss grad påvirke styrken i den ekstra kontroll- og styringskapasiteten som flåtestyring er ment å representere. Også her spiller digitale kartverk en sentral rolle, og datafangst styrt fra kontoret kan foregå på følgende måter:

- POI (Points of Interest): Dette innebærer at arbeidsgiver (ved hjelp av en enkel prosedyre) kan velge å utheve eller markere viktige lokasjoner i det digitale kartverket, for eksempel kunder, brukere, lager, grossister, underleverandører, elektriske anlegg, osv. Når disse lokasjonene er markert, får de status som POI-er (arbeidsgiver kan legge inn så mange av disse POI-ene i det digitale kartverket som han selv ønsker). Hensikten med å gjøre viktige lokasjoner om til POI-er, er at arbeidsgiveren skal få bedre kontroll med og oversikt over relasjonen mellom spesifikke lokasjoner og egne ansatte. Kontroll og oversikt realiseres ved at systemet registrerer hvilke ansatte som besøker de ulike POI-ene, når dette skjer og hvor lenge vedkommende oppholder seg der. Opplysninger om POI-besøk kan arbeidsgiver få i form av egne rapporter som inneholder opplysninger om hvem som har besøkt hvilke POI-er og når dette skjedde. Arbeidsgiver kan også få varslinger om POI-besøk. Dette innebærer at arbeidstakeren mottar sms- eller e-postmeldinger, eller pop-up meldinger på dataskjermen, når ansatte ankommer eller forlater bestemte lokasjoner. Arbeidsgiver kan i tillegg få tilsvarende varslinger dersom ansatte ikke har besøkt utvalgte POI-er innen et visst tidspunkt eller i løpet av en viss tidsperiode. På denne måten kan arbeidsgiver få relativt detaljert kunnskap om besøksfrekvens og tidsbruk for hver enkelt ansatt.
- Geo-sone (eller geo-fence): Dette innebærer at arbeidsgiver (ved hjelp av en tilsvarende prosedyre som brukes ved oppretting av POI-er) kan velge å tegne inn virtuelle gjerder i det digitale kartverket. Gjerdene settes vanligvis opp rundt litt større geografiske områder som er viktige for bedriften. Dette kan være parkeringsplasser, terminalområder, byggeplasser, kjøreruter, damanlegg, høyspentlinjer, osv. Hensikten med gjerdemarkeringene er at arbeidsgiver skal få bedre kontroll med og oversikt over relasjonen mellom

geografiske områder og egne ansatte. Dette oppnås ved at systemet registrerer bevegelser på tvers av gjerdemarkeringene. På samme måten som ved bruk av POI-er, vil systemet registrere hvilke ansatte som krysser gjerdemarkeringene, hvor kryssingene skjer og når de skjer. Dersom disse opplysningene lagres, kan systemet lage egne rapporter på grensekryssinger for hver enkelt ansatt. Arbeidsgiveren kan også formidle varslinger om kryssing av de virtuelle gjerdemarkeringene, enten via sms, e-post eller som pop-up meldinger på dataskjermen. Geo-soner kan i tillegg anvendes til utstyrskontroll og tyverisikring. Dette kan gjøres ved at arbeidsgiver oppretter virtuelle gjerder rundt områder hvor kjøretøy og anleggsmaskiner står parkert, eller hvor annet kostbart utstyr oppbevares (byggeplasser, anleggsområder, terminaler, parkeringsplasser, osv.).[26] Arbeidsgiver vil da motta en alarmmelding (på sms eller e-post) dersom kjøretøyer, maskiner eller utstyr krysser gjerdemarkeringene i tidsperioder (kvelds- og nattestid eller i helger/ferier) hvor de ikke skal forlate området.[27]

- No-go soner: Dette innebærer at arbeidsgiver kan velge å sette opp virtuelle grensegjerder rundt geografiske områder som han ikke ønsker at de ansatte skal besøke i løpet av arbeidsdagen. No-go soner er derfor geo-soner med negativt fortegn: de gir arbeidsgiver bedre kontroll med og oversikt over bevegelser inn og ut av områder som arbeidsgiver har definert som «off limits». Ellers fungerer registrering og formidling av opplysninger om bevegelser inn og ut av no-go soner på samme måten som for POI-er og geo-soner.[28]
- Retrospektive rapporter: Fremstillingen ovenfor gir inntrykk av at funksjoner som POI-er, geo-soner og no-go soner bare produserer opplysninger om det som skjer etter at markeringene er lagt inn i det digitale kartverket. Hva som har skjedd før funksjonene tas i bruk, kan ikke arbeidsgiver ta ut rapporter på eller få vite noe om. Dette er imidlertid ikke helt korrekt. Så lenge satellittopplysningene er lagret i arbeidsgivers eller leverandørens datamaskiner, er det mulig å ta ut rapporter om ansatte, aktiviteter og bevegelser fra tiden før markeringene ble opprettet. Det betyr at hvis en POI opprettes i dag, så vil arbeidsgiver kunne ta ut rapporter om POI-besøk fra i går og dagen før (rap-

26 Ved mistanke om at kjøretøy, maskiner eller utstyr er stjålet, kan aktiv sporing iverksettes. Aktiv sporing innebærer hyppigere posisjonering av kjøretøyet, maskinen eller utstyret. Dessuten kan bevegelsessensorer benyttes i kombinasjon med satellittsporing. Bevegelsessensorene registrerer om maskiner eller utstyr benyttes (eller ikke), og registrerer brukstid på maskinen eller utstyret (mer om bevegelsessensorer nedenfor).

27 I langtransport kan geo-soner opprettes rundt parkerte lastebiler. Alarmmeldinger kan sendes til arbeidsgiver dersom lastebilen beveger seg utenfor gjerdemarkeringene på tidspunkter hvor dette ikke skal skje.

28 No-go soner innebærer blant annet at alarmmeldinger kan sendes (blant annet til politiet) dersom kjøretøy eller maskiner stopper på steder hvor dette ikke er planlagt.

porter kan tas ut så langt tilbake som satellittopplysninger er lagret og tilgjengelige i datamaskinen). Det samme vil gjelde for geo-soner og no-go soner.

POI-er, geo-soner, no-go soner og retrospektive rapporter betyr at arbeidsgiver anvender satellittopplysninger i kombinasjon med digitale (og intelligente) kart til å lage nye opplysninger om sine ansatte. Etter som opplysningene lages på kontoret uten at de ansatte er involvert i prosessen, kan dette foregå uten at arbeidstakerne trenger å få vite om det. Nedenfor skal vi se at digitale kartverk også kan brukes til å sammenstille opplysninger om ansatte på måter som ytterligere forfiner arbeidsgivers innsyn i hva som skjer i felten.

2.4.2 Sammenstilling og styring

Satellittopplysninger og digitale kart fører til at arbeidsgivere kan samle og lage detaljerte opplysninger om de ansattes bevegelser i felt. Men selv om arbeidsgiver informeres om arbeidstakerne og deres aktiviteter i felten, mangler han likevel mange andre opplysninger som kan ha betydning for styringen, ledelsen og fordelingen av arbeidet. Her handler det for eksempel om hvilke oppdrag de ansatte utfører, og informasjon om nye kunder eller brukere som skal betjenes.

Enkelte feltteknologiprodukter gjør det mulig å legge inn denne typen opplysninger i det digitale kartverket. Opplysningene hentes fra bedriftsinterne datasystemer. Hensikten er vanligvis å gjøre styringen av ressurser og utnyttelsen av ansatte og utstyr i felten mer målrettet og effektiv. Følgende opplysninger kan legges inn i det digitale kartet:

- Opplysninger om egne ansatte: Dette handler i første rekke om de ansattes kompetanse og kvalifikasjoner. Symbolet som markerer hver enkelt ansatt i det digitale kartet kan derfor være koblet til opplysninger om de ansattes kompetanse og kvalifikasjoner (opplysningene kommer til syne når musepekeren holdes over symbolet). Tanken er at når disse opplysningene sammenstilles med opplysninger om hvor de ansatte befinner seg, vil fordelingen av innkommende arbeidsoppdrag kunne effektiviseres vesentlig. Dersom et nytt arbeidsoppdrag krever spesielle ferdigheter eller kvalifikasjoner, er tanken at den nærmeste ansatte med den riktige kompetansen skal kunne identifiseres, kontaktes og tildeles det nye oppdraget. Idealet er rett person til rett jobb og til rett tid.[29]

29 Mange feltteknologiprodukter inkluderer også servicemoduler, det vil si muligheter for sammenstilling av opplysninger om ansatte og det kjøretøyet eller utstyret som de benytter. Her kan det for eksempel dreie seg om kjøretøysadministrasjon, blant annet serviceintervall på biler eller lastebiler. Både ansatte, bedriften og verkstedet kan da motta melding når tidspunktet for neste service nærmer seg. Samtidig kan verkstedet gis tilgang til servicemodulen slik at data kan legges inn i forhold til hver enkelt service.

- Opplysninger om planlagte eller påbegynte oppdrag: Styring av ansatte i felten – rett person til rett jobb og til rett tid – avhenger av informasjon om planlagte eller påbegynte oppdrag: hvem utfører oppdragene, hvor befinner de seg akkurat nå, hva er statusen på hvert enkelt oppdrag og hvor høy prioritet har oppdragene? Prioriteten til påbegynte oppdrag kan markeres med ulike farger i det digitale kartet. Samtidig kan statusopplysninger om hver enkelt ansatt markeres med ulike farger, for eksempel hvor stor arbeidsmengde de ansatte til enhver tid har eller hvor langt de ansatte har kommet i utførelsen av påbegynte oppdrag. Planlagte oppdrag, for eksempel oppdrag som skal utføres på en bestemt dato, kan automatisk komme til syne når tiden for oppdraget nærmer seg. Styringsprinsippet er at den nærmeste ledige medarbeideren med den minste arbeidsmengden og de lavest prioriterte oppdragene skal tildeles nyinnkomne oppdrag.
- Opplysninger om nye oppdrag: For at idealet om rett person til rett jobb og til rett tid skal kunne realiseres, er arbeidsgiver avhengige av informasjon om hvilke nye oppdrag som innkommer, hvem kunden/brukeren er, hvor kunden/brukeren befinner seg og hvor høyt prioritert oppdraget er. Når nye oppdrag kommer inn kan de derfor markeres ved hjelp av symboler (en liten sirkel) i det digitale kartet, og fargen på symbolet signaliserer oppdragets prioritet (for eksempel om det er et hasteoppdrag eller ikke). Ved å holde musepekeren på symbolene som markerer hvert enkelt oppdrag, kan detaljer om oppdraget vises i det digitale kartet. Her kan det blant annet dreie seg om navn på kunde/bruker, kontaktopplysninger (adresse, telefonnummer, osv.), nærmere detaljer om hvilket oppdrag det dreier seg om og eventuelle kontraktsinformasjon (for eksempel SLA). I tillegg kan opplysninger om estimert tidsbruk for oppdraget eller tidspunktet for når oppdraget skal være utført (for eksempel tidspunkt for henting og levering av varer) komme til syne.

Det som er beskrevet ovenfor innebærer at opplysninger som virksomheten uansett forvalter (de ansattes kompetanse, oppdragsinformasjon, osv.) sammenstilles med opplysninger som genereres av feltteknologiproduktene. Alle opplysningene kan sammenstilles og vises i det digitale kartverket, for eksempel hvilke arbeidsoppdrag hver enkelt ansatt utfører, statusen på de ulike arbeidsoppdragene og prioriteten til nyinnkomne oppdrag. Når disse opplysningene samles og presenteres i et felles brukergrensesnitt, er det meningen at bedriftens styringskapasitet og beslutningsevne skal strekke seg ut over kontorets fire vegger og ut til de ansatte i felten. Selve omprioriteringen av oppdrag mellom ansatte kan også gjøres i det digitale kartverket, for eksempel ved hjelp av dra-og-slipp-teknikk. Oppdragene vil da bli ført med markøren til symbolet for den aktuelle ansatte. Deretter vil oppdraget dukke opp på dataskjermen i arbeidstakerens kjøretøy eller i arbeidslisten på PDA eller den bærbare datamaskinen.

Denne typen funksjonalitet er trolig først og fremst attraktiv for større virksomheter hvor ressursstyrings- eller kjøreledersentraler betjener mange ansatte spredt over et større geografisk område. I mindre virksomheter er behovet for slike løsninger trolig noe mindre fordi ressursstyrerne og kjørelederne i større grad kjenner den enkeltes kvalifikasjoner, hvilke oppdrag de ansatte vanligvis utfører, hvor stor arbeidsmengde de til enhver tid har, osv. Dermed vil de for eksempel vite hvem som bør tildeles innkomne arbeidsoppdrag uten først å måtte sjekke opplysninger om kompetanse og kvalifikasjoner, eller innhente informasjon om arbeidsmengden til den enkelte.

Som antydet ovenfor innebærer idealet om rett person til rett jobb og til rett tid at det må finnes muligheter for direkte kommunikasjon mellom ledere eller ansatte på kontoret og arbeidstakerne i felten, for eksempel i forbindelse med fordeling av arbeidsoppdrag. Elektronisk meldingsformidling mellom kontoret og de ansatte inngår derfor i mange av feltteknologiproduktene.

2.5 Toveiskommunikasjon mellom kontoret og ansatte

Ifølge leverandørene av feltteknologiprodukter, er elektronisk toveiskommunikasjon mellom ansatte i felten og ledere på kontoret avgjørende for at bedriftene skal kunne styrke sin produktivitet og effektivitet. Likevel er ikke toveiskommunikasjon en funksjon som alltid er integrert i produktene. De enkleste og rimeligste produktene tilbyr for eksempel bare elektronisk kjørebok, eventuelt elektronisk kjørebok i kombinasjon med flåtestyring og utstyrskontroll/tyverisikring (inkludert datafangst styrt fra kontoret). Disse produktene inneholder ikke egne løsninger for elektronisk toveiskommunikasjon mellom ansatte i felt og kontoret. De baserer seg isteden på at kommunikasjonen mellom felten og kontoret skjer på andre måter, for eksempel ved bruk av mobiltelefoner eller virksomhetens eget radiosystem.

2.5.1 Elektronisk meldingsformidling

I dyrere og mer avanserte feltteknologiprodukter er toveiskommunikasjon en integrert del av selve produktet. Her er det vanlig at elektroniske meldinger til og fra ansatte sendes over mobilnettet, og at feltansatte sender og mottar meldinger på kjøretøysmonterte datamaskiner (av typen Garmin, TomTom eller liknende) eller på håndholdte dataenheter (for eksempel PDA eller smarttelefon). Kontoret kan velge å sende meldinger til hver enkelt ansatt eller til grupper av ansatte.

Elektronisk meldingsformidling ivaretar vanligvis fem hovedfunksjoner:

1. Formidling av statusmeldinger om progresjonen i arbeidsutførelsen: Her handler det om at de ansatte melder inn tilstandsrapporter om arbeidssitua-

sjonen, for eksempel hvor langt de er kommet i utførelsen av tildelte arbeidsoppdrag. Det er i prinsippet to typer meldinger det handler om: forhåndsdefinerte meldinger og fritekstbaserte meldinger. Forhåndsdefinerte meldinger velges fra en oppsatt meny tilgjengelig på den håndholdte dataenheten eller dataskjermen i kjøretøyet. Eksempler på slike meldinger kan være «ledig for oppdrag», «tar oppdraget» eller «ferdig med oppdrag». Fritekstbaserte meldinger skrives på den håndholdte dataenheten eller på dataskjermen i kjøretøyet, og benyttes vanligvis dersom det skulle oppstå avvik eller uforutsette hendelser, for eksempel ved forsinkelser.

2. Formidling av nye arbeidsoppdrag: Statusmeldinger er ment som beslutningsgrunnlag for tildeling av nye arbeidsoppdrag. Vi har sett at formålet med å vite den geografiske posisjonen til hver enkelt ansatt og statusen på det arbeidsoppdraget som utføres, er at nye oppdrag skal fordeles mer effektivt enn tidligere. Vi har dessuten sett at arbeidsoppdrag kan fordeles og viktig informasjon om oppdragene formidles ved å bruke funksjonalitet integrert i digitale kartverk. Det nye oppdrag legges inn i arbeidslisten som arbeidstakeren har tilgang til på den håndholdte dataenheten eller den kjøretøysmonterte datamaskinen. Arbeidslisten oppdateres automatisk etter hvert som hasteoppdrag kommer inn til kontoret og ledelsen omfordeler allerede tildelte oppdrag mellom de ansatte. På denne måten kan styringen og fordelingen av arbeidet sentraliseres og automatiseres. Dette oppnås for eksempel ved at kontoret slipper å snakke med de ansatte på telefonen for å fortelle hvor det nye oppdraget er, hva det går ut på og hvor høy prioritet det har. Hensikten er også at de ansatte skal slippe unødvendige avbrytelser i arbeidet dersom de ikke kan påta seg flere oppdrag, for eksempel oppringninger fra kontoret med spørsmål om de kan utføre nyinnkomne oppdrag.
3. Kvitterte ut utførte arbeidsoppdrag: Når arbeidsoppdraget er gjennomført, kan det kvitteres ut på den håndholdte dataenheten eller dataskjermen i kjøretøyet. I tillegg kan de ansatte skrive inn utfyllende opplysninger om selve oppdraget. Når oppdrag utkvitteres, kan statusen til de ansatte endre seg, for eksempel ved at utkvitteringen indikerer at de nå har kapasitet til å påta seg nye oppdrag. Etter at oppdraget er innmeldt som avsluttet, kan det gå direkte til fakturering i bedriftens fakturasystem. Dermed skal bedriften slippe å vente på at de ansatte kommer innom kontoret med papirer på utførte arbeidsoppdrag før faktura kan sendes kunden.
4. Dokumentasjon av utførte arbeidsoppdrag: Dokumentasjon av arbeid – at oppdraget er utført og hvordan det er blitt utført – kan foregå på flere måter. Det kan for eksempel skje ved at oppdraget kvitteres ut i felten, og at timer, kjøretid, materiellforbruk, osv. registreres på den håndholdte dataenheten eller på dataskjermen i kjøretøyet (disse opplysningene vil da utgjøre fakturaunderlaget). Men det finnes samtidig en rekke andre måter å dokumentere

arbeidet på, spesielt der hvor håndholdte dataenheter anvendes. Utførelsen av oppdraget kan for eksempel foregå ved bruk av innebygd kamerafunksjonalitet (blant annet bilder før og etter at arbeidet ble utført), avkrysninger i sjekklister, strekkoderegistreringer eller arbeidsnotater skrevet ved hjelp av dataenheten. Dette er informasjon som automatisk kan overføres til og legges inn i arbeidsgivers kunde- eller klientdatabasen. Dermed kan informasjonen også anvendes til å dokumentere at jobben er gjort og hva som ble gjort.

5. Meldinger om avvik eller uforutsette hendelser: Forsinkelser i arbeidet, mangelfulle leveranser eller manglende utstyr, kunder som ikke er hjemme, lengre laste- eller lossetider enn forventet, veiarbeider eller trafikkproblemer. Alt dette er hendelser som kan ha betydning for beslutninger om utføringen eller fordelingen av arbeidsoppgaver i felten. Den håndholdte dataenheten eller dataskjermen i kjøretøyet kan anvendes til formidling av denne typen meldinger, vanligvis som fritekstmeldinger. Meldingene er ment å gi utfyllende og oppdatert informasjon om statusen til den enkelte ansatt. Igjen er formålet å sentralisere og effektivisere styringen og fordelingen av arbeidet.

Ifølge lovnadene fra leverandørene, er det toveiskommunikasjon mellom kontoret og ansatte som fører til at arbeidsoppdrag utføres og fordeles mer dynamisk og effektivt enn i virksomheter som ikke anvender feltteknologi. Men leverandørene understreker at statusen til ansatte og aktiviteter i felt må være kjent for at beslutninger om fordeling av arbeidsoppdrag skal bli så målrettede som mulig. Kontoret må for eksempel vite hvor de ansatte befinner seg, hvilke kunder som betjenes og hvor langt arbeidet har kommet, før beslutninger om fordeling av nye oppdrag kan fattes og formidles til de ansatte.

I bransjer eller yrker hvor arbeidet utføres i henhold til faste ruter eller arbeidslister, det vil si at oppgavene endrer seg lite i løpet av arbeidsdagen,[30] har ikke toveiskommunikasjon mellom kontoret og de ansatte like stor betydning som der hvor oppgaver og arbeidsfordeling kan være gjenstand for plutselige endringer. Det er isteden andre typer funksjonalitet, for eksempel satellittsporing, digitale kartverk, datafangst styrt fra kontoret (POI-er, geo-soner, osv.) og dokumentasjonsfunksjonalitet, som markedsføres overfor disse bransjene og yrkene. I rutebaserte yrker kan likevel tilgang til og registrering av opplysninger i interne datasystemer være en form for toveiskommunikasjon som har stor betydning (for eksempel at vektere eller hjemmepleiere har tilgang til arbeidslister eller journalnotater). Salgsargumentet er ofte at disse funksjonene fører til at de ansatte får enkel tilgang til viktige arbeidsredskaper og at dokumentasjonen av arbeidet kan forbedres og forenkles.

30 Her snakker vi blant annet om kollektivtrafikk, deler av vekterbransjen, renhold og hjemmebaserte omsorgstjenester.

Samtidig kan feltteknologiprodukter inneholde funksjonalitet som er spesielt tilpasset yrker eller bransjer hvor arbeidet i stor grad er rutebasert, for eksempel programmer som kalkulerer den mest effektive kjøreruten (ruteoptimalisering).

2.6 Data fra kjøretøyet

Vi har sett at feltteknologiprodukter kan integreres mot bedriftsinterne datasystemer, for eksempel ordrehåndtering, fakturering, lønn og økonomi, CRM (kundehistorikk), HR-systemer (de ansattes kompetanse og kvalifikasjoner), lager, elektroniske journalsystemer, osv. På denne måten kan opplysninger registrert i felten sammenstilles med opplysninger hentet fra bedriftsinterne datasystemer, samtidig som ansatte i felten kan registrere opplysninger direkte i bedriftens egne datasystemer.

I tillegg til at feltteknologiprodukter kan strekke seg langt inn i bedriftens egne datasystemer, kan de også strekke seg lengre inn i de ansattes arbeidshverdag enn fremstillingen så langt har gitt inntrykk av. Nedenfor diskuteres ulike måter dette kan gjøres på. Den første måten er at mange feltteknologiprodukter, spesielt flåtestyringssystemer, kan hente opplysninger fra datanettverk, elektriske systemer og haudralikken i kjøretøy (biler, lastebiler, busser og veivedlikeholdsmaskiner).

Det er blitt relativt vanlig at flåtestyringssystemer integreres mot datanettverket i kjøretøyer, den såkalte CAN-bus.[31] Ved å hente ut data fra kjøretøyets CAN-bus, er det mulig for arbeidsgiver å få fjerntilgang til opplysninger om kjøretøyets tekniske tilstand (fjerndiagnostisering) slik at preventivt vedlikehold kan utføres. Det innebærer at feil eller mangler ved kjøretøyet kan oppdages og rettes før de utvikler seg til alvorlige, kostbare og potensielt trafikkfarlige problemer. Men i tillegg vil integrasjoner mot CAN-bus føre til at arbeidsgiver kan innhente opplysninger om sjåførenes kjøreatferd. Opplysninger om teknisk tilstand og kjøreatferd kan for eksempel dreie seg om hastighet, drivstofforbruk, oljetrykk, batterispenning, antall kjørte kilometer, turtall, giring, bremsing og akselerasjon. Data fra CAN-bus fører dessuten til at det er mulig å beregne kjøretøyets posisjon, retning og hastighet i områder hvor satellittmottakeren i kjøretøyet (den svarte boksen) ikke har kontakt med satellittene, for eksempel i veitunneler, trange bygater, osv. Både data om kjøretøyets tekniske tilstand og opplysninger om kjøreatferd registreres automatisk og overføres via mobilnettet til leverandørens eller arbeidsgivers datamaskiner.

Enkelte typer spesialiserte feltteknologiprodukter kan kobles til kjøretøyets elektriske systemer og hudraulikk. Dette omfatter blant annet såkalte integrerte

31 CAN står for Controller Area Network. Dette er en standard for hvordan kommunikasjon mellom computerenhetene i kjøretøyet skal foregå. Feltteknologiprodukter kan «lytte på» og hente ut data fra CAN-bussen via FMS gateway. FMS gateway gjør det blant annet mulig å hente ut opplysninger fra intranettet i kjøretøy i et standardisert format.

produksjonsstyringssystemer. Slike systemer brukes i første rekke til registrering av produksjonsdata av entreprenører med kontrakter på veivedlikehold. Systemene kan registrere opplysninger om tilkobling eller frakobling av utstyr eller maskiner, for eksempel brøyteplog eller saltspredere. Tilsvarende opplysninger kan registreres om til- eller frakobling av tilhengere eller trailere. Samtidig kan opplysninger om selve bruken av utstyret registreres, for eksempel brøyteplogens posisjon (opp eller ned), hvor lenge brøyteplogen eventuelt har vært i bruk, hvor den ble brukt og når brøyting ble utført (dato og tidspunkt for start og stopp). Tilsvarende opplysninger kan registreres om bruk av saltspredere, for eksempel hvor og når salting skjedde eller hvor mye og hvilken type salt som ble benyttet. Også disse opplysningene overføres automatisk og trådløst til leverandørens eller entreprenørens datasystemer. Opplysningene kan videreformidles til oppdragsgiver/byggherre, for eksempel Statens Vegvesen.

Det er bare opplysninger om bruken av utstyr eller maskiner som registreres ved tilkoblinger til kjøretøyets elektriske systemer eller hudralikk. Opplysninger om når utstyret tas i bruk, hvor det brukes og hvor lenge det anvendes, er hentet fra satellittmottakeren i kjøretøyet. Systemer for registrering av produksjonsdata setter derfor sammen opplysninger fra to forskjellige datakilder – kjøretøyets egne styringssystemer og satellittmottakere montert i kjøretøyene.

I og med at disse opplysningene lagres i leverandørens eller entreprenørens datasystemer, kan arbeidsgiver ta ut rapporter på bruken av utstyret. På samme måte som diskutert ovenfor, kan rapportene visualiseres i digitale kartverk slik at kjøreruter og aktiviteter i felten kan granskes på arbeidsgivers dataskjerm. Integrerte produksjonsstyringssystemer kan i tillegg inneholde varslingsfunksjoner dersom entreprenøren ikke utfører brøyting eller salting på veistrekninger hvor dette skulle vært gjort (slike varslingsfunksjoner er beskrevet ovenfor).

2.7 Sensorer, strekkoder og RFID

Registrering av data fra kjøretøy kan tilby arbeidsgiver et nokså detaljert sanntidsbilde av hva som skjer «der ute». Men disse feltteknologiproduktene har likevel sine begrensninger. De vil for eksempel bare gi arbeidsgiver opplysninger om hva ansatte gjør i yrker hvor kjøretøy er det sentrale arbeidsredskapet. I yrker hvor dette ikke er tilfelle, vil denne typen produkter ha liten eller ingen nytteverdi. For arbeidsgivere i slike bransjer eller yrker finnes det andre tekniske løsninger for datafangst i felten. Her snakker vi i første rekke om ulike typer sensorer, strekkoder og RFID. Disse tekniske løsningene har et bredere marked enn løsninger for innhenting av data fra kjøretøy. Det skyldes at sensorer, strekkoder og RFID både brukes innenfor yrker hvor kjøretøy ikke er et viktig arbeidsverktøy og innenfor yrker hvor kjøretøy står sentralt i arbeidsutførelsen.

2.7.1 Sensorteknologi

Sensorteknologi er et vidt begrep, og sensorer finnes i mange forskjellige varianter. Sensorer fanger opplysninger om aktiviteter, hendelser eller tilstander i felten. Formålet med dette kan blant annet være å korrigere uønsket atferd, ivareta sikkerheten til ansatte, forbedre tjenestekvaliteten eller å dokumentere arbeidet.

Bevegelsessensorer, for eksempel gyroskop og akselerometer, er en spesiell type sensorteknologi som er standard i mange feltteknologiprodukter.[32] Dersom bevegelsessensorer installeres i kjøretøy kan de registrere bevegelser i kjøretøyets X, Y og Z akse, det vil si i lengderetningen (frem og tilbake), sideveis (høyre og venstre) og vertikalt (opp og ned). Bevegelsessensorer anvendes derfor i særlig grad i yrker hvor kjøretøy er et viktig (eller det viktigste) arbeidsredskapet, for eksempel kollektivtransport. Her kan sensorene brukes til å registrere detaljer om sjåførens kjøreatferd – hastighetsøkninger, oppbremsinger, støt og slag, krengninger, rotasjoner, osv. – med tanke på å påvirke denne atferden. Endringer av atferd kan for eksempel dreie seg om å erstatte en aggressiv og drivstoffkrevende kjørestil med en mykere, drivstoffbesparende og mer miljøvennlig kjørestil. I kollektivtrafikk assosieres dessuten en mykere kjørestil med bedre passasjerkomfort. Til slutt er tanken at overgangen fra en aggressiv til en myk kjøring kan bidra til å redusere slitasjen på blant annet motordeler og dekk. Leverandørene mener derfor at sensorteknologi har en rekke økonomiske og ikke-økonomiske fordeler for transportører og passasjerer.

Det er vanlig at bevegelsessensorer brukes i tilknytning til flåtestyringssystemer, men systemene trenger ikke å være satt opp slik at all kjøreatferd registreres hele tiden. I senere kapitler skal vi for eksempel se at registreringene vanligvis avhenger av styrken på bevegelsene i kjøretøyet. Det betyr at det er definert en terskelverdi for registrering av hendelser. Oppbremsing, hastighetsøkninger eller krengninger må derfor ha en viss styrke eller voldsomhet før opplysninger om hendelsene registreres i systemet. Det er vanlig at sjåføren varsles dersom bevegelsene i kjøretøyet er så kraftige at de registreres. Varslingen skjer ved at små lyslamper montert på dashbordet lyser grønt, gult eller rødt, avhengig av hvor kraftige bevegelsene er.[33] Når lampene på dashbordet lyser (grønt, gult eller rødt), overføres opplysninger om bevegelsene automatisk og trådløst til leverandørens eller arbeidsgiver datasystemer.

Bevegelsessensorer kan i tillegg festes til dørene i kjøretøyet. Dersom dørene åpnes på steder eller tidspunkter på døgnet hvor de skulle vært lukket, kan det sendes en varsling til bedriften eller til sjåføren. Sensorene kan derfor både fun-

32 Bevegelsessensorer av typen gyroskop og akselerometer er også standard i en del forbrukerelektronikk, for eksempel smarttelefoner eller nettbrett. Det er for eksempel denne typen sensorer som gjør det mulig å hoppe til neste sang på spillelisten i smarttelefonen.

33 Grønt lys indikerer at bevegelsene i kjøretøyenes X, Y og Z akse er relativt moderate mens rødt lys indikerer at bevegelsene er nokså voldsomme.

gere som tyverisikring og ivareta den fysiske sikkerheten til sjåføren. Slike sensorer kan også kobles til bensinlokket på kjøretøy for blant annet å kontrollere om drivstoff stjeles fra tanken. Tidligere har vi sett at det er vanlig at bevegelsessensorer anvendes til å registrere utnyttelsen av maskiner og utstyr (brukstiden loggføres automatisk).

Til slutt finnes det sensorer som kan registrere tilstander i felten. Her dreier det seg for eksempel om sensorer som registrerer temperatur, trykk eller mengde/vekt, blant annet om kjølerommet i lastebilen holder riktig temperatur eller som registrerer vekten på returavfall som renovatøren henter hos ulike kunder. Registrering og overføring av tilstandsopplysninger kan foregå på samme måten som beskrevet ovenfor, det vil si automatisk og trådløst. Registreringene kan også utløse varsler eller alarmer, for eksempel dersom temperaturen i lasterommet overstiger en forhåndsdefinert terskelverdi.

2.7.2 Strekkoder og RFID

Vi har sett at håndholdte dataenheter inkluderer smarttelefoner, nettbrett, PDA og bærbar pc, og at de kan anvendes til å registrere de samme opplysningstypene som kjøretøysmonterte satellittmottakere. Men samtidig inkluderer håndholdte dataenheter en del spesialiserte enheter, for eksempel mobile skrivere og betalingsterminaler. Den kanskje viktigste spesialiserte enheten for datafangst i felten er strekkodelesere (lesing av strekkoder kan også skje ved bruk av en vanlig smarttelefon).

Strekkoder er laget slik at de unikt identifiserer objekter, varer eller steder, for eksempel varene i dagligvarebutikken. Strekkodenes identifiserende egenskaper gjør at de har en rekke anvendelsesområder, og benyttes til datafangst i mange bransjer. I varetransport er det for eksempel vanlig at strekkodelesere anvendes til å registrere hvilke varer som lastes på eller losses av lastebilen (hver vare er unikt identifisert ved hjelp av strekkodemerker). I vekterbransjen er det like vanlig at strekkodelesere anvendes til å dokumentere at vekteren har sjekket forhåndsdefinerte kontrollpunkter (dører, porter, vinduer, kaffemaskinen, osv.). Her er hvert kontrollpunkt unikt identifisert ved hjelp av strekkodemerker.

Unik identifisering er også hovedfunksjonen til RFID-brikker. RFID er en teknologi for trådløs registrering og overføring av opplysninger (i form av radiosignaler) over korte distanser.[34] RFID tilbys som en del av produktporteføljen til flere av leverandørene som har deltatt i denne studien. Teknologien består av en liten databrikke som vanligvis inneholder identifiserende informasjon om objektet eller steder som den er festet til, for eksempel en vare, et rom eller en bygning (databrikken kan også inneholde andre opplysninger om det objektet den er

34 RFID kan overføre opplysninger over avstander fra noen få meter og opp til ca. 100 meter, avhengig av hvilke typer RFID-brikker det dreier seg om (jo kortere distanser det er snakk om, desto billigere blir brikkene).

festet til, for eksempel produktinformasjon). Informasjonen i brikken registreres automatisk når den kommer i nærheten av en RFID-leser.[35] Det betyr blant annet at datafangsten foregår uten menneskelig involvering og mye raskere enn i strekkodesystemer. RFID-lesere kan for eksempel registrere informasjon fra mange forskjellige brikker samtidig, mens strekkoder må skannes én og én.

Som strekkoder, har RFID en rekke anvendelsesområder. RFID har for eksempel vært brukt som tyverisikringsmekanisme i mange år, spesielt i klesbutikker.[36] Leverandører som har vært intervjuet i denne studien rapporterer at RFID etter hvert er tatt i bruk i renovasjonsbransjen. Her støpes RFID-brikker inn i avfallsbeholderne samtidig som renovasjonsbilene utstyres med RFID-lesere. Leserne vil registrere og identifisere hver enkelt beholder som tømmes i bilen og når dette skjer. Men selv om RFID-lesere kan monteres i kjøretøy, for eksempel renovasjonsbiler, skal vi i senere kapitler se at de også integreres i håndholdte dataenheter.[37] Dermed er det den håndholdte enheten som brukes til å lese informasjonen lagret i RFID-brikkene. Til slutt kan RFID-brikker brukes i adgangskontrollsystemer. Det kan for eksempel skje ved at brikkene inneholder informasjon som identifiserer personer og brikkene integreres typisk i de ansattes ID-kort.

Ved at RFID-brikker unikt identifiserer forskjellige varer, objekter, steder eller personer (og eventuelt inneholder andre typer opplysninger om varene, objektene, stedene eller personene), kan teknologien gi arbeidsgiver viktige opplysninger om de ansattes arbeidsutførelse. Et eksempel på dette er at renholdsansatte registrerer seg inn og ut av bygninger eller rom ved å benytte en smarttelefon til å lese RFID-brikken satt opp ved inngangen til bygningen eller rommet. Dermed kan arbeidsgiver få oversikt over hvilke ansatte som har vært hvor og på hvilke tidspunkter.[38] RFID kan dessuten erstatte strekkoder i varetransport slik at paller eller kolli identifiseres og registreres automatisk når de lastes på og av lastebilen.

---

35 Identifisering kan foregå på to måter. Enten ved at nummeret til RFID-brikken overføres til leseren og det gjøres et oppslag mot databasen hvor koblingen mellom nummeret og objektet som brikken er festet til ligger lagret. Eller ved at identifiserende opplysninger lagres i RFID-brikken, og overføres trådløst fra brikken til leseren.

36 RFID-brikken fjernes i kassen ved betaling. Hvis betjeningen glemmer å fjerne brikken (eller hvis noen forsøker å ta med seg varen ut av butikken uten å betale), vil leseren ved utgangen oppdage dette og utløse en alarm.

37 Opplysninger om hvilke beholdere som tømmes hvor og til hvilket tidspunkt kan dermed loggføres, og eventuelle avvik (for eksempel beholdere som skulle vært tømt, men som ikke ble det) kan oppdages.

38 I motsetning til satellittsporing, vil ikke RFID beregne opplysninger som geografiske posisjon, retning eller hastighet. Men ved å vite hvor RFID-brikken er plassert, kan arbeidsgiver få vite hvor de ansatte befant seg da brikken ble lest. Posisjonen kan også bestemmes hvis vi vet hvor gjenstanden som RFID-brikken er festet til befinner seg. Posisjonsbestemmelse ved bruk av RFID er derfor avhengig av at RFID-brikken har en stasjonær og kjent posisjon. Dette problemet kan for eksempel løses ved å koble sammen data fra RFID-leseren (tidspunkt for registrering) med data fra satellittmottakeren i kjøretøyet (som forteller hvor kjøretøyet har befunnet seg på

Tanken er blant annet at avvik – feilleveranser, mangelfulle leveranser eller manglende leveranser – raskt skal kunne oppdages og korrigeres.

2.8 Historikk og rapporter

Feltteknologiprodukter inneholder vanligvis omfattende funksjonalitet når det gjelder historikk og rapporter. Med historikk menes all informasjon som produktene lagrer om ansatte, aktiviteter, tilstander og arbeidsoppdrag (i tillegg til all informasjon om objekter eller fysiske gjenstander som er blitt registrert i systemet, for eksempel biler og utstyr). Historikken gjør det mulig for arbeidsgiver å gå tilbake i tid for å analysere endringer og utviklingstrekk på individnivå eller på aggregert nivå. Dette kan for eksempel handle om endringer i responstid og leveringspunktlighet for hver enkelt ansatt, tid hos kunde/bruker, endringer i tidsbruk for ulike typer jobber/oppdrag, endringer i drivstofforbruk og kjøreatferd, osv.

Med rapporter mener visuelle presentasjoner av informasjon som er lagret i feltteknologiproduktenes historikk. En del leverandører kan tilby rapporteringsverktøy som omfatter 30-40 ulike rapporttyper. Her kan det for eksempel dreie seg om rapporter på tomgangskjøring, drivstofforbruk, snitthastighet, eco-drive (aggressiv vs. myk kjørestil), kjørerapport (turer per dag, start- og stoppested, distanse og tid), besøksrapporter (for eksempel hvem, når og hvor lenge), tids- og kostnadsrapporter på oppdrag, sporingsrapporter (varer og utstyr), rapporter på temperatur i lasterom, osv. Rapportene kan brytes ned på individnivå, men de kan også presenteres i aggregert og anonymisert form.

I enkelte bransjer, spesielt i varetransport, kan POI-rapporter – opplysninger om hvem som har besøkt hvilke steder (kunder, terminaler, osv.), hvor ofte ulike steder er besøkt, når besøkene skjedde, hvor lenge de varte, osv. – benyttes for å beregne mer effektive kjøreruter. Dette gjøres ved at opplysningene fra POI-rapportene mates inn i et ruteoptimaliseringsprogram. Sammen med en del andre opplysninger, for eksempel lastebilenes kapasitet, kundeadresse, lastested, varekvantum og leveringstidspunkt, vil programmet automatisk beregne den (i teorien) mest optimale kjøreruten.

Hvor omfattende historikken og rapportmulighetene er, vil variere mellom forskjellige produkter. I de enkleste produktene, som inneholder elektronisk kjørebok (eventuelt i kombinasjon med enkel flåtestyring og utstyrskontroll/tyverisikring), er historikk og rapporter mindre omfattende enn i produkter som tilbyr alt (eller mesteparten) av det som har vært diskutert ovenfor. Forskjellen skyldes at mindre avanserte produkter fanger og sammenstiller færre opplysninger enn

forskjellige tidspunkt). Uansett tillater ikke RFID at objekter følges kontinuerlig (slik tilfelle er ved satellittsporing).

hva de mest avanserte produktene gjør. Dette fører til mindre omfattende historikk og færre muligheter for å lage ulike typer rapporter.

Produktene kan settes opp slik at de ikke lagrer opplysninger om ansatte, aktiviteter eller tilstander i felt, for eksempel ved at de bare gir et øyeblikksbilde av hvor hver enkelt ansatt (eventuelt kjøretøy, maskiner eller utstyr) til enhver tid befinner seg. Når feltteknologiprodukte ne er satt opp på denne måten, tilbyr de verken historikk eller rapportproduksjon.

2.8.1 Dokumentasjon

Uavhengig av omfanget av historikken og rapportfunksjonaliteten, er produktenes evne til å levere detaljert dokumentasjon på en enkel og kostnadseffektiv måte et viktig salgsargument for mange leverandørene. Et eksempel på dette er leverandører som har spesialisert seg på elektronisk kjørebok, det vil si å levere kjørerapporter for hver enkelt ansatt. Leverandørene hevder at dette vil føre til at arbeidsgiver raskt tjener inn investeringen på grunn av at ressurser spares på administrasjon av papirbaserte kjørebøker. I tillegg vil det sikre at korrekt og ajourført dokumentasjon alltid er tilgjengelig i tilfelle bokettersyn fra skattemyndighetene.

I senere kapitler skal vi se at tilsvarende argumenter anvendes når det gjelder dokumentasjon av en rekke andre arbeidsrelaterte forhold. Her dreier det seg for eksempel om temperatur i lasterom ved termotransport, dokumentasjon av tomgangskjøring og punktlighet i kollektivtrafikken, produksjonsdata ved veivedlikehold og besøksrapporter innenfor elektriker- og vekterbransjen, renhold og den kommunale hjemmetjenesten.

2.9 Leveringsmåten

Måten feltteknologiprodukter leveres til kunden (arbeidsgiver) på er en viktig årsak til utbredelsen av og popularitet en til produktene (både i Norge og internasjonalt). Her må vi skille mellom produktenes maskinvare og programvare. Det er primært det siste – leveringen av programvaren – som har betydning for produktenes utbredelse og popularitet.

2.9.1 Maskinvaren

Når det gjelder levering av maskinvaren, har vi sett at dette i hovedsak kan gjøres på to forskjellige måter:

1. Maskinvaren installeres i kjøretøy. Her dreier det seg om satellittmottakere («svarte bokser»), mobiltelefonenheter (GSM/GPRS), antenner, dataskjermer (av typen Garmin eller TomTom), I-Buttoms, osv.
2. Maskinvare leveres som håndholdte eller bærbare dataenheter. Her dreier det seg om smarttelefoner, nettbrett, bærbare pc-er eller PDA.[39]

Det er noen større kostnader knyttet til å installere maskinvare i kjøretøy enn å få den rett i hånden. Likevel er installasjonskostnadene generelt lave for de enkleste feltteknologiproduktene (det som er mer kostnadskrevende er opplæring i hvordan teknologien kan brukes). For de mer avanserte produktene – produkter som enten integreres mot bedriftsinterne datasystemer eller mot datanettverk, elektriske systemer eller hydraulikken i kjøretøy (eller begge deler) – vil installasjonskostnadene vanligvis være noe høyere (først og fremst fordi denne typen integrasjoner krever mer ekspertise, tid og innsats fra leverandørens side).

2.9.2 Programvaren

Leverandørene tilbyr vanligvis fjerndrift av programvaren. Fjerndrift innebærer at programvare (og de datamaskinene som programvaren kjøres på) enten befinner seg hos leverandøren eller hos en av leverandørens underleverandører. For enkelte produkter betyr dette at opplysninger om ansatte, aktiviteter og tilstander i felten overføres til og lagres på datamaskiner som befinner seg i utlandet, for eksempel i England, USA, Sør-Afrika eller Singapore. Her dreier det seg derfor om skytjenester av typen software-as-a-service.

Fjerndrift av programvaren innebærer to ting:

- Det er ofte ikke behov for lokal installasjon av programvaren hos arbeidsgiver når feltteknologiprodukter skal tas i bruk. Ovenfor har vi imidlertid sett at når det gjelder programvare som integreres mot bedriftsinterne datasystemer, vil det være behov for å gjøre tilpasninger i bedriftenes egne datasystemer (slik at opplysninger kan formidles mellom interne datasystemer og feltteknologien). Det vanlige er likevel at programvaren befinner seg på leverandørens datamaskiner og leveres til kunden (arbeidsgiver) over internettet.
- Arbeidsgiver kan få tilgang til programvaren, og alle registrerte og lagrede opplysninger, fra en hvilken som helst dataenhet (smarttelefon, bærbar eller stasjonær pc, osv.) som er koblet til internettet og hvor det er installert en nettleser. Det betyr at arbeidsgiver kan få tilgang til de samme opplysningene uavhengig av om vedkommende befinner seg på kontoret, er på hytta eller

39 Radiofrekvensidentifiseringsteknologi (RFID-brikker og RFID-lesere) kommer i en mellomstilling fordi den både kan brukes i kjøretøy og på håndholdte dataenheter.

reiser på ferie til utlandet. Arbeidsgiver kan derfor i prinsippet lede, fordele, organisere og holde oppsikt med arbeidet fra bassengkanten i Spania.

Leveringsmåten bidrar til at det er teknisk sett kan være svært enkelt å utvide eller innskrenke utnyttelsen av feltteknologiprodukter. Etter som produktene er oppdelt i programvaremoduler (spesialisert funksjonalitet som arbeidsgiver må betale ekstra for), og fordi hele programvaredelen av produktet vanligvis ligger hos leverandøren (eller en underleverandør), skjer «tilkobling» eller «frakobling» av moduler hos leverandøren. Utvidelser av bruken krever derfor ofte ikke at leverandøren sender teknikere til arbeidsgiver for å foreta en lokal installasjon av de nye modulene. Dermed kan det som i utgangspunktet var en beskjeden bruk raskt endres til en langt mer omfattende bruk – og kan like raskt endres tilbake igjen til beskjeden bruk.

Det betyr for eksempel at hvis elektronisk kjørebok (dokumentasjon av de ansattes private bruk av servicebil) var bakgrunnen for at arbeidsgiver gikk til innkjøp av feltteknologi, kan denne bruken relativt enkelt utvides til blant annet å omfatte flåtestyring og utstyrskontroll. Prisen som arbeidsgiver betaler vil imidlertid øke etter hvert som flere moduler bestilles og tas i bruk.

2.10 Spesialtilfellene

Det finnes en rekke feltteknologier som kan betegnes som spesialtilfeller. Dette er tekniske løsninger for datafangst i felten som ivaretar helt særegne formål. Enkelte av spesialtilfellene er integrert i de mest avanserte feltteknologiproduktene. Det vanligste er likevel at de markedsføres og selges som enkeltstående produkter. Nedenfor følger en oversikt over de viktigste spesialtilfellene.

2.10.1 Digitale fartskrivere

Et av de viktigste spesialtilfellene er digitale fartskrivere som registrerer kjøre- og hviletid innenfor yrkestransport (vare- og kollektivtransport). Digitale fartskrivere registrerer derfor opplysninger om sjåførenes arbeidsutførelse. Opplysningene inkluderer blant annet når og hvor lenge sjåføren har kjørt, når og hvor lenge sjåføren eventuelt har utført annet arbeid enn kjøring og tidspunkt for og lengden på pauser, døgnhvile eller ukehvile. Den tekniske utformingen og bruken av digitale fartskrivere er strengt regulert, både nasjonalt og internasjonalt.[40]

40 Se for eksempel forskrift og kjøre- og hviletid m.v. (FOR-1993-09-28-910), Rådsforordning (EU) nr. 561/2006, Rådsforordning (EØS) nr. 3821/85 og Rådsforordning (EU) nr. 1360/2002.

Fartskriverne registrerer opplysninger om kjøre- og hviletid på et spesielt datakort – sjåførkortet – som arbeidstakeren setter inn i fartskriveren før kjøringen starter (fartskriveren er vanligvis montert på dashbordet i bussen eller lastebilen). Dette er et personlig kort som hver sjåfør er pålagt å bruke. Opplysningene i sjåførkortet skal overføres til og lagres i datasystemet til arbeidsgiver minst én gang i måneden. Når opplysningene er overført til arbeidsgivers datasystem (ofte ved hjelp av en såkalt «Dowmload Key») skal de lagres i minimum ett år. Arbeidsgiver har dessuten plikt til å undersøke om sjåførene overholder reglene for kjøre- og hviletid. Dersom dette ikke er tilfelle, skal sjåføren informeres om regelbruddet og gis en advarsel. I tillegg kan Statens Vegvesen og politiet gjennomføre kontroller av at sjåførene overholder kjøre- og hviletidsreglene. Eventuelle regelbrudd, for eksempel for korte pauser, kan straffes med bøter.

Digitale fartskrivere er ofte enkeltstående enheter som kun registrerer kjøre- og hviletidsdata. Slike fartskrivere registrerer derfor ikke satellittopplysninger (posisjon, retning, hastighet og dato/tidspunkt) eller data fra kjøretøyets CAN-bus. Kjøre- og hviletidsdata er ofte heller ikke tilgjengelig for arbeidsgiver i sanntid. De overføres derfor ikke til arbeidsgivers datamaskiner via mobilnettet etter hvert som de registreres.

De nyeste versjonene av digitale fartskrivere kan imidlertid overføre kjøre- og hviletidsdata i sanntid til arbeidsgivers datamaskiner. Argumentet fra leverandører er at dette vil øke effektiviteten fordi arbeidsgiver hele tiden kan se hvor mye kjøre- eller hviletid hver sjåfør har igjen. Dermed kan arbeidsgiver planlegge og fordele kjøreoppdrag på en mer hensiktsmessig måte enn tidligere. Nye fartskrivere henter i tillegg ut data fra kjøretøyets CAN-bus, for eksempel om drivstofforbruk. Dessuten tilbys digitale fartskrivere som egne moduler i flåtestyringssystemer. Det innebærer blant annet at opplysninger om sjåførenes posisjon, retning, hastighet og dato/tidspunkt blir tilgjengelige for arbeidsgiver. Igjen argumenterer leverandørene for at dette vil styrke effektiviteten i transportbransjen og bedre kvaliteten på tjenestene, for eksempel ved at kunder eller vareeiere kan informeres om hvor leveransen befinner seg og når den kan forventes å nå bestemmelsesstedet.

2.10.2 Intelligente transportsystemer

Intelligente transportsystemer (ITS) er et annet område hvor det finnes spesialtilfeller av feltteknologi. ITS betegner et bredt spekter av ideer (men ikke alltid fungerende løsninger) om hvordan informasjons- og kommunikasjonsteknologi kan anvendes i transportsektoren, blant annet for å bedre effektiviteten, tjenestekvaliteten og trafikksikkerheten.[41]

41 For mer informasjon om og flere eksempler på ITS, se for eksempel ITS Norge (http://www.tekna.no/ikbViewer/page/fagmiljo/forsiden?p_o=811923&p_menu=811884&p_submenu=811867). EU har vedtatt et eget ITS-direktiv (tilgjengelig på http://eur-lex.europa.

Sanntidsinformasjonssystemer, som brukes i kollektivtrafikken i en del større norske byer, er eksempler på faktisk fungerende ITS. Her er det bestilleren av kollektivtransporttjenester (vanligvis fylkeskommunen) som pålegger tilbyder (operatøren) å installere satellittmottakere i busser eller trikker. Satellittopplysningene overføres trådløst fra bussen eller trikken til mottakere på holdeplassene og i trafikklys. Dermed kan reisende informeres om hvor mange minutter det er til neste avgang, og busser eller trikker kan i noen grad prioriteres i lyskryss og andre steder hvor trafikken signalstyres. Samtidig anvendes opplysningene til målinger av punktligheten i ruteavviklingen, og til eventuelt å justere rutetidene på ruter hvor punktligheten er systematisk lav. Kollektivtransportbestilleren kan dessuten bruke satellittopplysningene til å gi operatørselskapet (rutebilselskapet) bøter dersom de for eksempel viser at bussen kjørte for tidlig fra holdeplassen eller lenge etter den oppsatte rutetiden. Opplysninger registrert i sanntidsinformasjonssystemer kan i teorien kobles til den enkelte sjåfør, og de overføres til og lagres i kollektivtransportbestillerens datasystemer.

2.10.3 Spesialiserte sensorsystemer

Andre eksempler på spesialtilfeller finner vi innenfor veivedlikehold. Dette er sensorsystemer som markedsføres overfor entreprenører som har driftskontrakter på veivedlikehold. Sensorene som anvendes er batteridrevet og settes ned i veilegemet med ca. 100 meters avstand. Systemet fungerer slik at sensorene måler temperatur og luftfuktighet på bakkenivå. Opplysninger om temperatur og luftfuktighet overføres deretter trådløst til leverandørens eller entreprenørens datasystem. Denne datafangsten fører til at entreprenøren med større grad av presisjon kan vite når og hvor det er fare for ising i veibanen, og på hvilke strekninger det bør iverksettes tiltak, for eksempel salting. På bakgrunn av disse opplysningene er det blant annet meningen at entreprenøren skal kunne unngå overdreven salting, for eksempel på veistrekninger hvor det ikke er behov for dette. Det er også meningen at mindre og mer presis salting skal bidra til å unngå skader på naturmiljøet, veibanen og biler, og å spare driftskostnader.

Selv om sensorsystemet i utgangspunktet ikke registrerer opplysninger om hver enkelte ansatt, kan opplysninger fra systemet sammenstilles med produksjonsdata fra integrerte produksjonsstyringssystemer (som blant annet registrerer detaljerte opplysninger om salting). Sammenstillingen kan vise hvilke ansatte

---

eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32010L0040:EN:NOT) og Datatilsynet har uttalt seg kritisk om enkelte ITS-systemer, blant annet eCall (se http://www.datatilsynet.no/Sektor/Samferdsel/E-call/). I 2010 vedtok Samferdselsdepartementet en egen strategi for utvikling og innføring av ITS i Norge. Strategien er tilgjengelig på http://www.regjeringen.no/nb/dep/sd/dok/rapporter_planer/planer/2010/Strategi---Intelligente-transportsystemer.html?id=594330. For nærmere diskusjoner av personvern og ITS, se for eksempel Øvstedal et al. 2010.

som har saltet veistrekninger hvor sensorsystemet indikerer at salting er nødvendig. Den kan også vise hvilke ansatte som eventuelt har saltet for mye, for lenge eller på feil veistrekninger. Opplysninger som i utgangspunktet handler om vær- og føreforhold kan derfor gi arbeidsgiver innsyn i hvordan hver enkelt ansatt utfører arbeidet sitt.

2.10.4 Andre spesialtilfeller

Til slutt finnes det enkelte spesialtilfeller av feltteknologi som inneholder svært begrenset funksjonalitet. Dette gjelder for eksempel alkolås. Alkolås anvendes i kjøretøy og er vanligvis koblet til startsperre. Hvis innåndingsprøven viser at sjåføren har ulovlig høy promille, vil kjøretøyet ikke starte. Samtidig kan det sendes et varsel (i form av SMS) til arbeidsgiver.

Nødalarmer er et annet eksempel på feltteknologi med svært begrenset funksjonalitet. Dette kan være egne håndholdte enheter, men nødalarmer kan også integreres i smarttelefoner eller PDA. Slike alarmer kan utløses av de ansatte selv eller dersom de ansatte ikke trykker på alarmknappen innen et forhåndsbestemt tidsintervall, for eksempel hvert femtende minutt. Alarmene kan også utløses automatisk, for eksempel dersom de utsettes for støt eller slag av en viss styrke (registreres ved hjelp av fallsensorer). Vaktsentralen vil da få oppgitt den ansattes posisjon på et digitalt kart og assistanse kan tilkalles. Nødalarmer kan i tillegg være utrustet med annen funksjonalitet, for eksempel samtalekommunikasjon mellom ansatte og vaktsentralen.

Ut over dette kan opplysninger om ansatte i felten registreres ved hjelp av tekniske løsninger som vanligvis ikke kategoriseres under overskriften feltteknologi. Her handler det i første rekke om følgende tekniske verktøy:

- Drivstoffkort: Dette er et personlig betalingskort som ansatte i en del feltyrker bruker. Kortet kan blant annet registrere hvor og når hver enkelt ansatt har fylt drivstoff (eller maskinolje, spylevæske, osv.), hvor mye og hvilken type drivstoff det dreide seg om.
- AutoPass-brikker: Dersom arbeidsgiver betaler for de ansattes bompengebrikker, kan han få tilgang til opplysninger om hvem som har passert ulike bompengestasjoner og dato/tidspunkt for hver enkelt passering.
- Adgangskontroll: Adgangskontrollsystemer (både manuelle og elektroniske) kan registrere hvem som har vært hvor og på hvilken dato/tidspunkt, eventuelt også hvor lenge vedkommende befant seg der.
- Mobiltelefonregninger: Dersom arbeidsgiver mottar spesifiserte regninger for de ansattes bruk av mobiltelefon, kan han blant annet få tilgang til opplysninger om hvem som har snakket med hverandre på hvilken dato/tidspunkt og hvor lenge samtalene varte.

2.11 Arbeidsgiver, arbeidstaker og tredjeparter

Bruken av feltteknologi dreier seg i første rekke om forholdet mellom arbeidsgivere og arbeidstakere. Men opplysninger om ansatte og aktiviteter i felten kan også registreres eller tilgjengeliggjøres av andre enn arbeidsgiver. Disse aktørene kan betegnes som tredjeparter, og omfatter kunder eller oppdragsgivere. Tredjeparter kan få tilgang til opplysninger om arbeidstakerne på to måter. Enten ved at kunder/oppdragsgivere selv samler inn opplysningene eller ved at kunder/oppdragsgivere får tilgang til opplysningene fra de ansattes arbeidsgiver.

Tredjeparters innhenting av opplysninger om feltansatte kan blant annet skje ved bruk av sanntidsinformasjonssystemer i kollektivtrafikk. Her er det kollektivtransportbestilleren, vanligvis fylkeskommuner, som innhenter og forvalter opplysningene. Det kan videre skje ved at ansatte registreres i adgangskontrollsystemer hos kunde/oppdragsgiver eller når arbeidsoppdrag utføres i områder som er kameraovervåket av kunde/oppdragsgiver. I disse tre eksemplene er det kunden eller oppdragsgiver selv som samler inn opplysningene. Som vi skal se i senere kapitler, kan arbeidsgiver kreve tilgang til kundens eller oppdragsgivers adgangslogg eller kameraopptak for å sjekke arbeidsutførelsen til egne ansatte.

I andre situasjoner er det arbeidsgiver som er ansvarlig for datafangsten og som tilgjengeliggjør opplysninger om egne ansatte for kunden/oppdragsgiver. Dette er for eksempel tilfelle når kunde/oppdragsgiver får tildelt eget brukernavn og passord til arbeidsgivers flåtestyringssystem (innlogging skjer på leverandørens hjemmeside på internettet). På denne måten kan kunden/oppdragsgiveren selv holde oppsikt med utførelsen av bestilte arbeidsoppdrag, for eksempel hvor spesielle kjøretøy, varer eller utstyr til enhver tid befinner seg.

Rollen som tredjeparter kan spille i enkelte feltyrker innebærer at de ansatte ikke bare blir mer synlige for arbeidsgiver. I tillegg kan de få et ekstra par øyne rettet mot seg – øynene til arbeidsgivers kunder eller oppdragsgivere.

2.12 Leverandørenes syn på fremtidig utvikling

Leverandørene at feltteknologiprodukter som ble intervjuet i forbindelse med denne studien, ble spurt om hvordan de ser for seg den fremtidige utviklingen av feltteknologi: hvilke nye tekniske løsninger eller ny funksjonalitet kan tenkes å bli kommersielt tilgjengelig i løpet av de neste fem årene?

Det gjennomgående svaret på dette spørsmålet var at leverandørene ikke så for seg at deres produkter ville endre seg vesentlig i løpet av de kommende årene. Istedenfor store produktendringer mente leverandørene at det viktige ville være å styrke eller forbedre den funksjonaliteten som produktene allerede inneholder. Disse relativt tilbakeholdne svarene er ikke spesielt overraskende. Dels fordi le-

verandørene trolig har liten interesse i å avsløre eventuelle planer om fremtidig produktutvikling. Dels fordi slike planer kan signalisere overfor potensielle kunder at det er best å vente med å anskaffe feltteknologi til den nye funksjonaliteten blir tilgjengelig.

Likevel ble enkelte konkrete tekniske nyvinninger trukket frem som interessante og sannsynlige. Noen av leverandørene mente for eksempel at såkalt Near Field Technology (NFC)[42] ville trolig bli integrert i deres produkter i løpet av de nærmeste årene. Eksempler på fremtidig bruk av NFC som ble nevnt inkluderte særlig muligheten for å ta betaling i felten, for eksempel ved at penger overføres fra kundens egen mobiltelefon til den feltansattes håndholdte dataenhet. Andre leverandører hadde ideer om å integrere sosiale medier i deres produkter, blant annet for å gi ansatte nye muligheter til å utveksle erfaringer og kompetanse, eller for å gi publikum og kunder muligheten til å formidle relevant informasjon til ansatte og arbeidsgiver.[43] Til slutt var det enkelte leverandører som hadde mer spesielle fremtidsforestillinger, for eksempel at alkolåser basert på innåndingsprøver ville bli avløst av svettesensorer i bilrattet som automatisk måler promilleinnholdet i svetteprøven.

En tredje gruppe leverandører hadde forestillinger om hva de neste fem årene ville bringe i form av markedsendring snarere enn teknologiutvikling. Enkelte av dem hevdet for eksempel at «(…) pengene vil i økende grad ligge i utvikling av tjenester og programvare, ikke i salg av maskinvare».[44] Andre mente at «(…) etterspørselen etter feltteknologi vil bare øke».[45] En tredje leverandør uttrykte at om noen få år ville «(…) terskelen for å lage denne typen tekniske løsninger være lav – da kommer det et ras med tilbydere, og vi vil se dårlig kvalitet på mange av produktene, og lavere priser.»[46] Dersom denne prognosen er korrekt, innebærer det trolig at utbredelsen av feltteknologi vil vokse kraftigere de kommende årene enn hva den har gjort frem til i dag.

Det var også noen leverandører som ga uttrykk for en viss skepsis til eller bekymring for at den fremtidige utviklingen ville føre til stadig mer kontroll og overvåking i arbeidslivet. Én leverandør mente blant annet at «(…) økt bruk av feltteknologi vil føre til økte muligheter for misbruk av opplysninger om ansatte».[47] Én av de andre leverandørene hevdet følgende:

42 NFC kan overføre små mengder informasjon trådløst og over svært korte avstander, vanligvis ikke lenger enn fire-fem centimeter (for eksempel kreditt- eller bankkontoopplysninger).

43 Den siste muligheten ble beskrevet som særlig relevant i relasjon til nødetater, for eksempel at øyenvitner ved trafikkulykker kan sende meldinger og bilder fra ulykkesstedet til den akuttmedisinske sentralen og utrykningspersonell.

44 Intervju med leverandør 30.01.12.

45 Intervju med leverandør 31.01.12.

46 Intervju med leverandør 02.02.12.

47 Intervju med leverandør 21.02.12.

> Det vil nok bare bli mer og mer automatisk rapportering av det som foregår i felten. Dette er positivt for bedriftene for da kan de konsentrere seg om sine kjerneoppgaver – det de tjener penger på. De trenger ikke å bruke så mye energi på alt det andre som de driver med (…) Men det fører til en større usynlig overvåkingstrussel. Overvåkningen skjer uten at du gjør noe for det. Dette vil nok bli et økende problem fremover, men det er noe som må løses mellom arbeidsgiverne og arbeidstakerne.[48]

Konsensusen blant leverandørene var likevel at dagens marked for feltteknologi fortsatt er i en «modningsfase». Med dette mente leverandørene at arbeidsgivere som tar feltteknologi i bruk går fra en situasjon hvor deres tilgang til oppdatert informasjon om ansatte og aktiviteter i felten er begrenset, og hvor de ansatte i stor grad kontrollerer og planlegger detaljene i arbeidsorganiseringen og arbeidsutførelsen selv, til en situasjon hvor store mengder oppdatert informasjon blir tilgjengelig for arbeidsgiver nærmest over natten. Leverandørene mente at det store spørsmålet for arbeidsgiver blir hvordan all denne informasjonen kan utnyttes – hvilken nytteverdi har den? Og hva må arbeidsgiver gjøre for at informasjonen skal kunne føre til økt produktivitet, effektivitet og inntjening? Samtidig mente flere av leverandørene at disse spørsmålene innebærer at leverandørbransjen stilles overfor visse utfordringer.

Den viktigste av disse utfordringene ble oppgitt å være at leverandørene måtte bli flinkere til å konkretisere og tydeliggjøre nytten av produktene, det vil si å sikre at deres kunder (arbeidsgiverne) utnyttet potensialet for effektivisering og rasjonalisering av driften (som leverandørene mener ligger i produktene). Flere leverandører hevdet at mange av deres kunder ikke var flinke nok til å bruke den tekniske funksjonaliteten de betaler for. Disse leverandørene så det som langt viktigere å lære kundene å utnytte potensialet i produktene enn å legge til ny og avansert funksjonalitet som fører til at «underutnyttelsen» av produktene bare blir større.

Bak disse synspunktene kan det skimtes en viss bekymring for at feltteknologiens omdømme, og dermed produktenes fremtidige kommersielle suksess, i for sterk grad påvirkes av kunder som, ifølge leverandørene, ikke helt vet hvordan feltteknologi best kan anvendes i dag-til-dag driften av virksomhetene. Leverandørene synes å frykte at dette skulle føre til at produktene fikk et frynsete omdømme, det vil si at produktene får ord på seg for å love mer enn de kan levere.

2.13 Oppsummering

Dette kapitlet har fokusert på feltteknologiprodukter som et teknologisk fenomen. Enkeltprodukter har i liten grad vært diskutert. Diskusjonen har isteden

48 Intervju med leverandør 23.03.12.

handlet om hvilke muligheter for datafangst om ansatte og aktiviteter i felten som leverandørbransjen som sådan kan tilby arbeidsgivere. Det betyr imidlertid ikke at alle arbeidsgivere vil ta alle datafangstmulighetene i bruk. Noen kan mene at de har behov for et relativt bredt spekter av datafangstmuligheter, mens andre har mer spesifikke og begrensede behov. Hvilke typer feltteknologi som anvendes i de yrkene og bransjene som ble undersøkt i denne studien, og hvilke opplysninger om arbeidstakerne de ble brukt til å behandle, diskuteres i kapitlene fire-åtte.

Det er likevel verdt å merke seg at mange av de produktene som diskusjonen ovenfor baserer seg på, inneholder mesteparten av den funksjonaliteten som er drøftet i dette kapitlet. Det som derfor kjennetegner mange av produktene er at de er sammensetninger av ulike typer komponenter – teknologier eller funksjonalitet – som hver for seg og til sammen tilbyr en lang rekke muligheter for innhenting av opplysninger om ansatte og aktiviteter i felten.

Det er også verdt å legge merke til at hver enkelt teknologi eller funksjonalitet i seg selv verken er spesielt nye eller ukjente for folk flest. Satellittsporing har for eksemplet vært tilgjengelig for sivilt bruk i nesten to tiår, strekkodesystemer og RFID har vært tilgjengelig i mange år, og det samme er tilfelle for intelligente digitale kartverk. Samtidig er mye av funksjonaliteten som finnes i avanserte feltteknologiprodukter også tilgjengelige i moderne forbrukerelektronikk. Satellittsporing, digitale kartverk og sensorteknologi er for eksempel standardfunksjoner i smarttelefoner.

Det som kan sies å være innovativt og nytt med feltteknologiprodukter, er hovedsakelig to ting. For det første måten komponentene er satt sammen i større produktpakker på, i første rekke måten opplysninger fra forskjellige datakilder sammenstilles innenfor rammen av en felles teknologisk plattform. For det andre de organisatoriske endringene som feltteknologiproduktene er ment å føre til. Her handler det om virksomhetene skal bli mer gjennomsiktighet og styrbare fra kontoret, og at ledelsens muligheter for overvåking og kontroll av ansatte i felten skal øke. Hvordan dette arter seg i praksis er temaet for de neste kapitlene.

3 Lovgivningen

3.1 Innledning

Temaet for dette kapitlet er de rettslige reglene som er særlig relevante ved innføring og bruk av feltteknologi. Denne tematikken er oppdelt og drøftes i to bolker.

Den første bolken handler om hvilke rettslige regler som kan gjelde ved innføring og bruk av feltteknologi i arbeidslivet. Innføring og bruk av feltteknologi reguleres ikke spesifikt i lovgivningen, men den inneholder likevel regler som gjelder også for feltteknologi. Dette er regler som regulerer om arbeidsgiver kan ta i bruk overvåkings- eller kontrolltiltak, hvordan arbeidsgiver skal gå frem ved innføring av denne typen tiltak i virksomheten og hvordan de opplysningene som registreres om arbeidstakerne skal behandles. Her dreier det seg både seg om reglene i arbeidsmiljøloven kapittel 9 (vilkårene for og saksbehandlingen ved innføring av overvåkings- eller kontrolltiltak på arbeidsplassen)[49] og reglene i personopplysningsloven med forskrift (arbeidsgivers plikter og arbeidstakers rettigheter ved elektronisk behandling av opplysninger om den enkelte arbeidstaker).[50]

Den andre bolken handler om de personvernmessige hensynene som reglene i arbeidsmiljøloven kapittel 9 og personopplysningsloven med forskrift er ment å ivareta. Formålet med reglene i begge lovverkene er å oppnå en rimelig balanse mellom to motstridende hensyn: arbeidstakers interesse i å iverksette overvåkings- eller kontrolltiltak og arbeidstakers interesse i personvern på arbeidsplassen. Spørsmålet som drøftes er hvordan arbeidstakernes interesse i personvern kan forstås. Hva handler interessen i personvern om? Hvilke personvernmessige hensyn kan gjøre seg gjeldende dersom arbeidsgiverne ønsker å iverksette overvåkings- eller kontrolltiltak, for eksempel innføre ulike typer feltteknologi, i virksomhetene?

Kapitlet er oppbygd på følgende måte: Første diskuteres de motstridende hensynene – arbeidsgivernes interesse i kontroll og arbeidstakernes interesse i personvern – som reglene i arbeidsmiljøloven kapittel 9 og personopplysningsloven med forskrift er ment å ivareta. Her legges det spesiell vekt på å tydeliggjøre hva arbeidstakernes rett til personvern går ut på. Deretter gis en kort fremstilling av de reglene om kontrolltiltak i arbeidsmiljøloven kapittel 9 som kan være særlig relevante ved innføring av feltteknologi. Til slutt gis en kort fremstilling av de reglene i personopplysningsloven med forskrift som er særlig relevante når

49 Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid, stillingsvern mv., LOV-2005-06-17-62. Tilgjengelig på www.lovdata.no.

50 Lov om behandling av personopplysninger, LOV-2000-04-14-31. Tilgjengelig på www.lovdata.no.

arbeidsgiverne anvender feltteknologi til å behandle opplysninger om hver enkelt arbeidstaker. Nærmere drøftelser av de rettslige reglene som er mest aktuelle ved innføring og bruk av feltteknologi, kan leses i Dag Wiese Schartum (2013): *Rettslige aspekter ved feltteknologi i arbeidslivet*.

3.2 Motstridende hensyn

Regler om kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens kapittel 9 synes å være motivert av to hensyn. For det første behovet for å samle, forenkle og tydeliggjøre de rettslige kravene som gjelder ved innføring og bruk av overvåkings- og kontrolltiltak. For det andre behovet for å sette opp visse skranker for arbeidsgivers styringsrett når det er snakk om innføring og bruk av slike tiltak. Med styringsrett menes vanligvis arbeidsgivers rett til å ansette og si opp ansatte og til å planlegge, lede, kontrollere og fordele arbeidet i virksomheten. Innholdet i styringsretten utdypes på følgende måte i den juridiske litteraturen:

> «(…) arbeidsgiveren har en makt vis á vis arbeidstageren til å treffe avgjørelser og fastsette bestemmelser med virkning for arbeidsforholdet og dets innhold. Det er her tale om en makt for arbeidsgiveren til ensidig å fastsette bestemmelser som er bindende for den andre part i kontraktsforholdet. Det er nettopp denne funksjonen som gir grunnlaget for å karakterisere arbeidsforholdet som et underdanighetsforhold.»[51]

Sitatet ovenfor innebærer at det er arbeidsledelse – arbeidsgivers ensidige rett til blant annet å kontrollere egne ansatte – som styringsretten i første rekke dreier seg om.[52] Men etter som styringsretten gir arbeidsgiveren stor makt i forhold til arbeidstakerne, er reglene om kontrolltiltak i arbeidsmiljøloven er ment å legge visse føringer og begrensninger på denne makten. Arbeidsgivers rett til blant annet å innføre overvåkings- eller kontrolltiltak beskrives derfor i den juridiske litteraturen som en restkompetanse.[53] Med restkompetanse siktes det til at arbeidsgivers rett til å kontrollere egne ansatte mot deres vilje, er noe han sitter igjen med etter at den først er begrenset av reglene i arbeidsmiljø- og personopplysnings-

51 Evju 2003: 11.

52 Den andre siden av arbeidsgivers styringsrett omtales som foretaks- eller virksomhetsledelse. Med dette menes arbeidsgivers rett til å treffe bestemmelser om generelle forhold i virksomheten, for eksempel nedleggelse eller utvidelse av driften (Fougner 2009: 240-244). Selv om det ikke er noe skarpt skille mellom arbeids- og virksomhetsledelse, er det styringsrett i betydningen arbeidsledelse som har størst relevans ved innføring av kontrolltiltak og bruk av feltteknologi i virksomhetene.

53 Evju 2003.

loven og av det som er avtalt mellom partene i arbeidslivet (kollektivavtaler eller individuelle arbeidsavtaler).

At styringsretten er en restkompetanse, innebærer at arbeidsgiveren ikke uten videre kan anvende hvilke overvåkings- og kontrolltiltak som helst og innføre dem på den måten som passer ham selv best. I forarbeidene til arbeidsmiljøloven begrunnes behovet for visse rettslige begrensninger i arbeidsgivers rett til å innføre, utforme og gjennomføre kontrolltiltak. Her heter det at slike regler er spesielt viktige etter som den teknologiske utviklingen «(…) raskt øker arbeidsgivers mulighet til å kontrollere og samle informasjon om arbeidstakerne».[54] Formålet med reglene er derfor å utjevne over- og underordningsforholdet mellom partene i arbeidslivet, og å finne en rimelig balanse mellom arbeidsgivers kontrollinteresse og arbeidstakernes interesse i personvern.

Det er ikke bare reglene i arbeidsmiljølovens kapittel 9 som har til hensikt å legge visse føringer på arbeidsgivers styringsrett (arbeidsledelse) for å oppnå en rimelig balanse mellom virksomhetens kontrollinteresser og arbeidstakers interesse i personvern. Partene i arbeidslivet har i tillegg avtalt egne spilleregler om innføring, utforming, gjennomføring og endring av kontrolltiltak. De viktigste av disse spillereglene finnes i Tilleggsavtale V til Hovedavtalen mellom LO og NHO (2010-2013).[55]

Reglene i Tilleggsavtale V ligger nært opp til bestemmelsene i arbeidsmiljølovens kapittel 9, men er på enkelte punkter noe mer spesifikke og går på andre punkter litt lenger enn det som kreves i loven. Den viktigste forskjellen er at Tilleggsavtale V inneholder en bestemmelse om at det kan opprettes lokale avtaler mellom partene som beskriver utformingen og gjennomføringen av og bruksområdene til virksomhetenes kontrolltiltak. Ved uenighet om avtaleinnholdet, kan saken bringes inn for partenes respektive hovedorganisasjoner. Tilsvarende regler om lokale avtaler finnes ikke i arbeidsmiljølovens kapittel 9.

Etter som både arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen mellom LO og NHO forsøker å finne en rimelig balanse mellom kontroll- og personverninteresser, er spørsmålet hva dette kan dreie seg om. Det er ikke så vanskelig å konkretisere hva arbeidsgivers kontrollinteresser kan være. Arbeidsgiver kan for eksempel være interessert i å kontrollere de ansattes arbeidstid, hvor de ansatte befinner seg, kvaliteten på det arbeidet som utføres, hvor effektiv hver enkelt ansatt er (prestasjonsmålinger) og hvorvidt de ansatte overholder interne instrukser eller retningslinjer. Arbeidsgiver kan også ha interesse i å kontrollere flere andre forhold, for eksempel hvem som har tilgang til virksomhetens lokaler/områder, forebygge innbrudd og forhindre tyveri av maskiner eller utstyr, sjekke etterle-

54 Ot. Prp. Nr. 49 (2004-2005), side 7, tilgjengelig på http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/otprp/20042005/otprp-nr-49-2004-2005-/12.html?id=396751.

55 Tilleggsavtalen er tilgjengelig på http://www.lo.no/hovedavtalen1/DEL-C/V-Avtale-om-kontrolltiltak-i-bedriften/.

velsen av rettslige forpliktelser (for eksempel med hensyn til helse, miljø og sikkerhet), registrere opplysninger som dokumenterer utførte arbeidsoppdrag eller undersøke om vilkår i kontrakter med kunder eller oppdragsgivere er oppfylt.

Disse kontrollinteressene er relativt konkrete og enkle å forstå. Det er imidlertid vanskeligere å konkretisere hva de ansattes interesse i personvern kan handle om. Hvilke personverninteresser kan arbeidsgivers kontrolltiltak tenkes å komme i konflikt med? Nedenfor drøftes svaret på spørsmålet med utgangspunkt i tre perspektiver på hva personvern dreier seg om: integritets-, beslutnings- og maktperspektivet.[56]

3.2.1 Integritetsperspektivet

Integritetsperspektivet handler om individets interesse i å verne sitt personlige og sosiale liv mot uønskede forstyrrelser eller urettmessig inngripen utenfra. Prinsippet om integritetsbeskyttelse, det vil si vernet mot uønskede forstyrrelser eller urettmessig inngripen i personlige forhold, gjelder også på arbeidsplassen. I arbeidsforhold kan det være snakk om fem former for integritetsbeskyttelse:

1. Beskyttelse av den territorielle integriteten: Vern mot krenkelser av geografiske eller fysiske områder som har særlig betydning for den ansattes personlige og sosiale liv. Her kan det for eksempel handle om at arbeidsgiver urettmessig anvender sporingsteknologi som registrerer den ansattes bevegelser både i arbeidstiden og på fritiden. I en digital sammenheng kan det være vanskelig å snakke om territoriell integritet, men det kan likevel gi mening å snakke om beskyttelse av private elektroniske områder. Dersom arbeidsgiver skaffer seg tilgang til private lagringsområder uten de ansattes samtykke, kan dette være en krenkelse av personvernet.
2. Beskyttelse av den kroppslige integriteten: Vern mot krenkelser av kroppen, for eksempel at de ansatte urettmessig utsettes for kroppslige undersøkelser eller ulike typer tester som kan avsløre sensitive detaljer om han eller henne (rustester, blodprøver, genetiske tester, helseundersøkelser, osv.). Den kroppslige integriteten kan for eksempel krenkes hvis det gjennomføres helseundersøkelser uten at det finnes en saklig grunn for dette.
3. Beskyttelse av den psykiske integriteten: Vern mot krenkelser av psykologisk eller følelsesmessig karakter, for eksempel ved spredning av «løgnaktige rykter» som er sterkt belastende for den eller de arbeidstakerne som utsettes for dette, eller ved bruk av kontrolltiltak som er såpass nærgående at de ansatte opplever et sterkt ubehag i jobben.

56 For nærmere drøftelse av disse perspektivene, se for eksempel Kjølaas 2010: 34-37, Schartum og Bygrave 2010: kapittel 2 eller Westregård 2002: 69-75.

4. Beskyttelse av den kommunikasjonsmessige integriteten: Vern mot krenkelser av den ansattes private kommunikasjon med andre mennesker, for eksempel ved at arbeidsgiver skaffer seg urettmessig tilgang til de ansattes e-poster.[57] Den kan også krenkes dersom arbeidsgiver uten god grunn sjekker hvem de ansatte har snakket med på sine smarttelefoner (som arbeidsgiver betaler for) i løpet av ferien.
5. Beskyttelse av den informasjonsmessige integriteten: Vern mot krenkelser av de ansattes rett til innflytelse over hvordan arbeidsgiveren behandler opplysninger om dem selv. Den informasjonsmessige integriteten kan for eksempel krenkes hvis arbeidsgiver registrerer flere typer opplysninger om de ansatte enn hva som er avtalt, eller dersom arbeidsgiver benytter opplysningene til andre formål enn hva de ansatte har blitt informert om. Denne typen krenkelser kan også forekomme i en rekke andre sammenhenger, for eksempel dersom arbeidsgiver nekter de ansatte innsyn i opplysninger om dem selv.

Det er spesielt tre typer integritetsspørsmål som er av interesse når det gjelder bruken av feltteknologi. Det første gjelder den territorielle integriteten. Beskyttelsen av personvernet som geografisk avstand (og mobilitet) tidligere har gitt ansatte som jobber utenfor fast arbeidssted, kan settes under press når feltteknologi tas i bruk. Spørsmålet er hvor langt arbeidsgiver kan gå i å bryte ned denne personvernbarrieren før det kan sies å være en krenkelse av de ansattes territorielle integritet? Det andre gjelder den psykiske integriteten. Feltteknologi fører for eksempel til at arbeidstakerne blir mer synlige og styrbare fra kontoret enn tidligere. Spørsmålet blir dermed om de ansatte opplever det som en psykisk belastning at de i hele eller store deler av arbeidstiden er synlige, og kan styres, korrigeres, assisteres eller irettesettes, av ledere som overvåker deres aktiviteter på en dataskjerm?

Årsaken til at bruken av feltteknologi kan sette de ansattes territorielle og psykiske integriteten under press, er at opplysninger som tidligere ikke var tilgjengelige for lederne eller som lederne ikke hadde sanntidstilgang til, nå kan presenteres på dataskjermer så fort opplysningene er registrert av det tekniske utstyret ute i felten. Dermed blir det spesielt viktig å kartlegge om eller i hvilken grad de ansattes har innflytelse over behandlingen av disse opplysningene. Det betyr at den informasjonsmessige integriteten – de ansattes kontroll med bruken av opplysninger som gjelder dem selv – blir svært avgjørende. Dersom den informasjonsmessige integriteten er høy – de ansatte har god kontroll på bruken av opplysninger som gjelder dem selv – blir presset på det territorielle og psykiske

57 Regler for innsyn i de ansattes e-post finnes i personopplysningsforskriften kapittel ni. Her beskrives når det er lov for arbeidsgiver å skaffe seg innsyn i de ansattes e-postkommunikasjon og hvilken fremgangsmåte som skal følges. Reglene gjelder også for innsyn i private filområder på datanettverket og private mapper i bærbare eller stasjonære pc-er.

integriteten mindre. Dette fordi høy informasjonsmessig integritet vil innebære at de ansatte har nokså stor innflytelse over hvilke opplysninger som lederne får tilgang til og hva opplysningene kan brukes til. Men dersom den informasjonsmessige integriteten er lav – de ansatte har svært begrenset (eller ingen) kontroll med bruken av opplysninger som gjelder dem selv – kan presset på den territorielle og psykiske integriteten bli større. Det skyldes at det er lederne på kontoret som sitter i førersetet – det er de som kontrollerer hvordan opplysninger om hvor ansatte befinner seg, hva de gjør, hvor lang tid de bruker, osv. skal anvendes.

Det er to typer spørsmål som må besvares for å avgjøre graden av informasjonsmessig integritet:

1. Selve registreringsprosessen: Hvilken kontroll har de ansatte med hvordan registreringen av opplysninger om dem selv foregår? Er det de ansatte selv som bestemmer hvilke opplysninger som blir registrert, når opplysningene blir registrert og når de blir tilgjengeliggjort for lederne på kontoret? Eller foregår alt dette automatisk og uten noen form for påvirkning fra de ansatte?
2. Den videre behandlingen: Hvilken kontroll har de ansatte med opplysningene etter at de er overført til virksomhetens datasystemer? Har de ansatte innflytelse over hvem som får tilgang til opplysningene, hva opplysningene brukes til, hvor lenge opplysningene lagres og hvordan de kan få innsyn i egne opplysninger? Eller bestemmes dette helt og holdent av virksomheten selv og uten at de ansatte får vite hvordan virksomheten håndterer opplysningene?

Disse spørsmålene tas opp og diskuteres i forbindelse med drøftelsene av feltteknologibruk i de forskjellige bransjene/yrkene som omfattes av studien, det vil si i kapittel fire, fem, seks og sju.

3.2.2 Beslutningsperspektivet

I motsetning til integritetsperspektivet fokuserer beslutningsperspektivet eksplisitt på situasjoner hvor arbeidsgiver benytter opplysninger om de ansatte til å fatte avgjørelser som berører dem. Beslutningsperspektivet handler derfor om retten til personvern når arbeidsgiver anvender opplysninger om hver enkelt ansatt til å fatte beslutninger som har betydning for arbeidsforholdet eller for innholdet i arbeidet. Når det gjelder feltteknologi vil dette perspektivet være relevant dersom arbeidsgiver baserer denne typen beslutninger på opplysninger samlet inn gjennom flåtestyringsmoduler, elektroniske kjørebøker, bærbare dataenheter, osv. Diskusjonene i kapittel to indikerer at opplysninger innsamlet ved hjelp av fra feltteknologi kan ha betydning for en rekke beslutninger som arbeidsgiver fatter, for eksempel fordeling av arbeidsoppdrag, tildeling av belønninger (bonuser) og sanksjoner (muntlige eller skriftlige advarsler) eller vedtak om oppsigelser eller avskjedigelser.

I et beslutningsperspektiv kan krenkelser av personvernet for eksempel være at arbeidsgiver fatter beslutninger som berører enkeltansatte uten først å ha skaffet seg lov til å bruke de opplysningene som beslutningen bygger på. Personvernet til de ansatte kan også krenkes ved at arbeidsgiver nekter de som berøres av beslutningen innsyn i opplysninger om seg selv som vedtaket bygger på. Videre kan personvernet krenkes ved at arbeidsgiver nekter å endre feilaktige eller misvisende opplysninger om den ansatte som ligger til grunn for beslutningen.

Dette innebærer at den informasjonsmessige integriteten – de ansattes innflytelse over hvilke opplysninger arbeidsgiveren har om dem og hva opplysningene brukes til – er av særlig betydning i et beslutningsperspektiv. For når arbeidsgiver kan benytte opplysningene til å fatte beslutninger som kan ha stor innvirkning på arbeidsforholdet eller arbeidsinnholdet, kan det være viktig for de ansatte å ha en viss innsikt i og kontroll over hvilke opplysninger beslutningene baserer seg på. Det kan også være viktig for de ansatte å kontrollere om opplysningene er korrekte, fullstendige og oppdaterte, og om arbeidsgiver har anledning til å bruke opplysningene til å fatte bestemte typer vedtak. Den informasjonsmessige integriteten kan sies å være spesielt viktig når det gjelder feltteknologi. Årsaken er at feltteknologi registrerer og tilgjengeliggjør svært mange og forskjellige typer opplysninger om de ansatte. Omfanget av datafangsten gjør det ekstra viktig at arbeidstakerne har en viss innflytelse over hvordan opplysninger om dem behandles av arbeidsgiverne.

3.2.3 Maktperspektivet

Når arbeidsgiver anvender opplysninger om ansatte til å fatte beslutninger som berører dem, utøves makt – beslutningsmakt. Men registreringer av opplysninger om ansatte er også knyttet til en annen form for maktutøvelse, nemlig den makten som er knyttet til selve kontroll- eller overvåkingsaktivitetene. Dette betegnes ofte som forventningsmakt. Teorien om forventningsmakt hevder at personer som vet at de blir holdt øye med, vil oppføre seg på andre måter enn de normalt ville gjort: kontrollen eller overvåkingen uttrykker forventninger om en viss type atferd, og de som blir overvåket tilpasser seg disse forventningene. Den engelske filosofen Jeremy Bentham har formulert teorien om overvåkingens forventningsmakt på følgende måte: «The more strictly we are watched, the better we behave».[58] Ifølge denne teorien, har overvåking ikke bare en disiplinerende, men også en siviliserende effekt – den gjør oss til bedre mennesker.

Innenfor arbeidssosiologien finnes en liknende teori om overvåking og forventningsmakt. Den er i særlig grad forbundet med Frederick Taylors «scientific management». Taylors ideer om hvordan arbeidet burde organiseres baserte seg

58 Sitert i Hood 2007: 9.

på tidsstudier av hvordan kompliserte arbeidsoppgaver kunne deles opp i mindre og standardiserte operasjoner som kunne overvåkes og måles. Tanken var at dette skulle rasjonalisere driften – «(…) the maximum output with the minimum input of energies and resources» – gjennom disiplinering av arbeiderne.[59] Et viktig element i Taylors forslag til arbeidsorganisering var derfor at produksjonsområder og -haller ble ombygd slik at arbeiderne lettere lot seg overvåke og kontrollere fra ett eller noen få sentrale utkikkspunkter.

Tilsvarende ideer om overvåking og disiplinering ligger bak bruken av overvåkningskamera. Dersom arbeidsgiver anvender overvåkningskamera for å forebygge tyveri eller forhindre tagging eller hærverk på bygninger, kan det for eksempel tenkes at ansatte og andre som oppholder seg i eller i nærheten av bygningene vil tilpasse sin atferd til kunnskapen om at de nå blir overvåket. Det kan derfor tenkes at enkelte av dem vil oppføre seg på andre og bedre enn hva de ellers ville gjort, for eksempel ved ikke å bedrive tagging eller hærverk. Den samme effekten kan bruken av feltteknologi tenkes å ha. Når ansatte som jobber utenfor fast arbeidssted vet at opplysninger om deres lokasjon, bevegelser og aktiviteter registreres og tilgjengeliggjøres for arbeidsgiver (ofte i sanntid), er det ikke usannsynlig at dette kan oppleves som et forventningspress – og at de ansatte tilpasser seg arbeidsgivers forventninger, for eksempel ved at de tar færre og kortere pauser enn før, kjører forbi bensinstasjonen istedenfor å kjøpe hamburger, jobber raskere hos kunde, osv.

Teorien om forventningsmakt er altså knyttet til forestillingen om at overvåking kan ha en disiplinerende og atferdsendrende effekt. Men samtidig kan overvåkningen være integritetskrenkende fordi de ansatte ikke får være i fred i jobbsammenhenger. Dette kan være tilfelle ved bruk av feltteknologi, det vil si at registreringen av opplysninger oppleves som belastende og forstås som et uttrykk for mistenksomhet eller mistillit. I tillegg kan bruken av feltteknologi innebære økende maktulikhet mellom partene i arbeidslivet, for eksempel ved at arbeidsgiverne kan kontrollere hva de ansatte gjør, men uten at de ansatte har samme muligheten til å kontrollere hva arbeidsgiverne anvender opplysningene til. Igjen innebærer dette at den informasjonsmessige integriteten – arbeidstakernes kontroll med egne opplysninger – kan være viktig for å unngå at maktrelasjonene mellom partene i arbeidslivet blir for ulike.

3.3 Reglene i arbeidsmiljølovens kapittel 9

Arbeidsmiljøloven kapittel 9 inneholder regler som gjelder ved innføring og bruk av kontrolltiltak. Reglene om kontrolltiltak skal bidra til at hovedformålene i ar-

59 Scott og Davis 2007: 41.

beidsmiljøloven realiseres, blant annet å sikre et arbeidsmiljø som gir trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger og som skaper en meningsfylt arbeidssituasjon for de ansatte.60

Hva som menes med kontrolltiltak defineres ikke i loven. I forarbeidene 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.»[61]

I forarbeidene nevnes det imidlertid en rekke eksempler på hva som menes med kontrolltiltak: tidsregistrering, adgangskontroll, prestasjonsmålinger, kvalitetskontroll, rusmiddeltesting, medisinske undersøkelser, veskekontroll, kontroll av garderobeskap, kameraovervåking, elektroniske sensorer og innsyn i ansattes e-post. Feltteknologi nevnes ikke, men både i Høyesteretts behandling av den såkalte GPS-saken (se diskusjon nedenfor) og i den juridiske litteraturen legges det til grunn at i alle fall visse typer feltteknologi, spesielt flåtestyringssystemer, er å regne som kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens forstand.[62]

I senere kapitler skal vi likevel se at dette standpunktet kan være problematisk. Dette skyldes at feltteknologi representerer om mer og noe annet enn de kontrolltiltakene som nevnes i forarbeidene til arbeidsmiljøloven. Forskjellen er at feltteknologi vanligvis handler om organisasjonsutvikling i stort, for eksempel ved å gjøre virksomhetene mer gjennomsiktige og styrbare fra toppen ved å tilby de ansatte nye og praktiske arbeids- og administrasjonsredskaper. Dette kommer blant annet til uttrykk ved at formålene med bruken av en del typer feltteknologi kan være mange og varierte.[63]

Arbeidsmiljølovens kapittel 9 inneholder to typer regler som er relevante ved i forbindelse med feltteknologi. Reglene omhandler vilkårene for og saksbehand-

---

60 Se arbeidsmiljøloven § 1.

61 Ot. Prp. Nr. 49 (2004-2005), side 11, tilgjengelig på http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/otprp/20042005/otprp-nr-49-2004-2005-/12.html?id=396751.

62 Se spesielt Johansen og Stueland (red.) 2011: 281. Her heter det blant annet at: «I enkelte tilfeller er det vanskeligere for arbeidsgiveren å vite om den ansatte faktisk arbeider i den tiden som er avtalt, typisk hvis arbeidstakerne ikke har fast kontor (…) Arbeidsgiver vil da ofte ønske å innføre ordninger som kontrollerer dette. Det kan blant annet skje ved installering av gps-enhet i firmabilen.»

63 Der hvor innføring av feltteknologi dreier seg om organisasjonsutvikling og -endring, kan det tenkes at reglene i arbeidsmiljøloven § 4-2 blir vel så viktige. Her heter det for eksempel at arbeidstakerne skal holdes løpende informert om og medvirke ved utformingen av systemer som nyttes til planlegging og gjennomføring av arbeidet. I forrige kapittel så vi at slike systemer inkluderer mange former for feltteknologi.

lingsreglene ved innføring av kontrolltiltakene (feltteknologi). I tillegg inneholder kapittel 9 spesialregler på enkelte områder: regler for arbeidsgivers innhenting av helseopplysninger ved ansettelser og regler om medisinske undersøkelser av arbeidstakere og arbeidssøkere. Disse reglene er imidlertid ikke relevante i forhold til feltteknologi og vil derfor ikke bli diskutert.

Reglene i kapittel 9 gjelder uansett hvilke typer kontrolltiltak det dreier seg om – alle former for kontroll og overvåking av arbeidstakere omfattes. Reglene gjelder derfor uavhengig av om det benyttes elektronisk eller annet teknisk utstyr. Det betyr at rent manuelle kontrolltiltak og tiltaket som innebærer bruk av elektroniske hjelpemidler reguleres i like stor grad.

Det er Arbeidstilsynet som fører kontroll med at reglene i kapittel 9 etterleves.[64] Arbeidstilsynet har kompetanse til å ilegge arbeidsgiver ulike typer sanksjoner dersom kontrolltiltakene ikke oppfyller de rettslige kravene i kapittel 9.[65] Nedenfor skal vi se at det er Datatilsynet som fører kontroll med den elektroniske behandlingen av personopplysninger som skjer i forbindelse med kontrolltiltak. Arbeidstilsynet og Datatilsynet har derfor inngått en samarbeidsavtale som blant annet innebærer felles tilsyn med kontrolltiltak i arbeidslivet.[66]

3.3.1 Vilkårene

I arbeidsmiljøloven § 9-1 stilles det visse vilkår som må være oppfylt for at innføring av overvåkings- eller kontrolltiltak skal kunne iverksettes på arbeidsplassen. Dersom disse vilkårene ikke er oppfylt, vil arbeidsgivers innføring av det aktuelle overvåkings- eller kontrolltiltaket være ulovlig. I § 9-1 første ledd heter det derfor at:

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

Her er det altså to vilkår som må være oppfylt for at overvåknings- eller kontrolltiltaket skal kunne innføres. For det første må arbeidsgiver oppfylle kravet til saklighet, det vil si at overvåkings- eller kontrolltiltaket må ha sin bakgrunn i forhold som er eksplisitt knyttet til driften av virksomheten eller virksomhetens behov. I forarbeidene til kapittel 9, nevnes teknologiske, økonomiske, sikkerhets-,

64 Arbeidstilsynet har laget en egen veileder om hvordan reglene i kapittel 9 skal forstås. Den er tilgjengelig på http://www.arbeidstilsynet.no/fakta.html?tid=229591.

65 Se arbeidsmiljøloven kapittel 18 og 19.

66 Se for eksempel http://www.datatilsynet.no/Global/04_veiledere/Kartlegging_kontroll_i_arblivet.pdf.

arbeidsmiljø- eller helsemessige forhold som eksempler på saklige grunner.[67] Hva dette mer konkret innebærer, sies det ikke noe om. Men det er for eksempel grunn til å anta at arbeidsgiver har saklig grunn til å innføre nye kontrollsystemer dersom de er nødvendige for å forbedre virksomhetens produktivitet, effektivitet eller konkurransekraft.

Det er samtidig verdt å merke seg at kontrolltiltakets saklighet skal vurderes i forhold til hver enkelt ansatt (eller grupper av ansatte). Dermed har arbeidsgiver en plikt til å vurdere om det er ansatte (eventuelt grupper av ansatte) i virksomheten som på grunn av sine arbeidsoppgaver ikke trenger å omfattes av tiltaket. Til slutt skal det vurderes om formålet med tiltaket kan oppnås på andre og mindre belastende måter, og om begrunnelsen for innføringen av tiltaket vedvarer over tid (eller om behovet som i sin tid begrunnet innføringen av tiltaket har falt bort eller er blitt mindre presserende enn tidligere).

Dernest følger et krav til forholdsmessighet, det vil si at overvåknings- eller kontrolltiltaket ikke må utsette de ansatte for betydelige eller unødvendige påkjenninger eller ulemper. Kravet til forholdsmessighet innebærer at det skal foretas en avveining mellom virksomhetens behov for å innføre kontrolltiltaket og de personvernmessige ulempene som tiltaket påfører de ansatte. Prinsippet er at kontrolltiltaket vil være ulovlig dersom det løser små problemer for arbeidsgiver, men utsetter de ansatte for betydelige belastninger. Kontrolltiltaket skal derfor ikke «skyte spurv med kanoner»: inngripende tiltak som innebærer store personvernmessige ulemper vil ikke være lovlige dersom innføringen av dem ikke kan begrunnes i svært tungtveiende interesser.

Hvordan denne interesseavveiningen skal foregå, det vil si hvordan interesser og behov på begge sider skal veies og måles opp mot hverandre (for å finne ut om kontrolltiltaket er forholdsmessig eller ikke), gir forarbeidene få konkret retningslinjer for. Det overlates derfor i stor grad til partene selv å ta stilling til hvilke momenter som bør vektlegges i en slik interesseavveining og hvordan de ulike momentene på hver side skal veies opp mot hverandre.

I forarbeidene understrekes det at forholdsmessigheten ikke bare skal vurderes for hvert enkelt tiltak isolert sett. Det er isteden det totale kontrolltrykket – summen av overvåkings- og kontrolltiltak som anvendes i virksomheten – som skal legges til grunn. Dersom det er slik at summen av eksisterende tiltak påfører de ansatte ikke ubetydelige påkjenninger eller ulemper, er det trolig at nye overvåkings- eller kontrolltiltak vanskelig kan innføres (ikke uten at de har en meget tungtveiende begrunnelse). Departementet understreker samtidig at kravet til forholdsmessighet vanligvis ikke vil være oppfylt dersom overvåkings- eller kontrolltiltaket medfører et ikke ubetydelig inngrep i den personlige integriteten,

67 Ot. Prp. Nr. 49 (2004-2005), side 9, tilgjengelig på http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/otprp/20042005/otprp-nr-49-2004-2005-/12.html?id=396751.

den enkeltes verdighet eller privatlivets fred.[68] Men også her er det uklart hva formuleringer som «ikke ubetydelige inngrep» i praksis betyr.

3.3.2 Saksbehandlingsreglene

Dersom vilkårene overfor er oppfylt – overvåknings- eller kontrolltiltaket er saklig begrunnet og forholdsmessig – pålegges arbeidsgiver å følge de saksbehandlingsreglene som beskrives i § 9-2. Reglene om saksbehandling stiller visse krav til hvordan utformingen, gjennomføringen og driften av kontrolltiltaket skal foregå. I § 9-2 heter det derfor at:

> «Arbeidsgiver plikter så tidlig som mulig å drøfte behov, utforming, gjennomføring og vesentlig endring av kontrolltiltak i virksomheten med arbeidstakernes tillitsvalgte.
>
> 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.
>
> Arbeidsgiver skal sammen med arbeidstakernes tillitsvalgte jevnlig evaluere behovet for de kontrolltiltak som iverksettes.»

Drøftelsesplikten innebærer at arbeidsgiver skal gjøre tillitsvalgte (eventuelt verneombud eller andre som representerer de ansatte) kjent med eventuelle planer om innføring av nye overvåkings- eller kontrolltiltak så tidlig som mulig. Grunnen til at planer om innføring skal gjøres kjent så tidlig som mulig, er at de tillitsvalgte skal gis en reell mulighet til å påvirke utformingen og gjennomføringen av kontrolltiltakene. Det betyr at de må «komme på banen» mens beslutningsprosessen enda er åpen, det vil si før arbeidsgiver har fattet de viktigste beslutningene vedrørende tiltakenes utforming og gjennomføring. Plikten til drøftelse gjelder også ved vesentlige endringer av eksisterende overvåkings- eller kontrolltiltak. Hva som menes med vesentlige endringer sier verken lovteksten eller forarbeidene noe om. Departementet understreker imidlertid at drøftelsesplikten skal bidra til å begrense eventuelle personvernmessige påkjenninger eller ulemper som tiltaket

68 Ot. Prp. Nr. 49 (2004-2005), side 9, tilgjengelig på http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/otprp/20042005/otprp-nr-49-2004-2005-/12.html?id=396751.

vil kunne medføre for de ansatte, og å sikre at det samlede kontrolltrykket i virksomheten blir så lavt som mulig.[69]

Dersom drøftelsene ikke fører frem til enighet om et lovlig tiltaket bør iverksettes eller ikke, eventuelt om hvordan tiltaket skal utformes eller gjennomføres, er det arbeidsgiver som fatter de endelige beslutningene. Disse beslutningene kan arbeidsgiver fatte med hjemmel i styringsretten (arbeidsgivers ensidige rett til å organisere, lede, kontrollere og fordele arbeidet[70]). Arbeidstakerne har da en lojalitets- og lydighetsplikt – de må finne seg i det som arbeidsgiver har bestemt og medvirke til at lovlige overvåkings- eller kontrolltiltak gjennomføres. Hvis arbeidstakerne nekter å medvirke til gjennomføringen av et lovlig tiltak, kan dette være saklig grunn til oppsigelse eller avskjedigelse.[71] Hva som skal skje dersom kontrolltiltaket er åpenbart ulovlig, eller hvis det er stor grad av usikkerhet omkring lovligheten av tiltaket, er noe mer uklart. Men forarbeidene kan tolkes dit hen at da må gjennomføringen av tiltaket vente inntil saken er rettslig avklart.[72]

I tillegg til drøftelser med de tillitsvalgte, har arbeidsgiver plikt til å informere de ansatte om overvåkings- eller kontrolltiltakene før de gjennomføres. Ifølge forarbeidene, gir reglene i § 9-2 annet ledd anvisning på den minimumsinformasjonen som de ansatte har krav på å få.[73] Først skal det informeres om formålet med overvåkings- eller kontrolltiltaket. Her kan det for eksempel dreie seg om tiltaket har til hensikt å dokumentere arbeidet, ivareta de ansattes sikkerhet, effektivisere arbeidsfordelingen, sikre materielle verdier (kontroll med maskiner og materiell), forbedre tjenestekvaliteten, osv. Deretter skal det informeres om de praktiske konsekvensene av overvåkings- eller kontrolltiltaket og hvordan tiltaket skal gjennomføres. Denne informasjonen kan inkludere hvem som omfattes av tiltaket, hvilket teknisk utstyr som anvendes og hvor det er plassert, hvilke personopplysninger som registreres, hvilke rutiner som gjelder for kvalitetssikring av opplysningene, hvor lenge opplysningene skal lagres, hvem som har tilgang til opplysningene, rutiner for innsyn, retting eller sletting av egne opplysninger, hvordan opplysningene skal slettes når lagringstiden er utgått, osv. Til slutt skal det opplyses om tiltakets antatte varighet.

Den siste saksbehandlingsregelen er at arbeidsgiver og tillitsvalgte skal samarbeide om å evaluere overvåkings- eller kontrolltiltaket. Evalueringene skal skje jevnlig, men i lovteksten stilles det ikke nærmere krav til hvor ofte evalueringene

69 Ot. Prp. Nr. 49 (2004-2005), side 11, tilgjengelig på http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/otprp/20042005/otprp-nr-49-2004-2005-/12.html?id=396751.

70 Evju 2003.

71 Borchgrevink 2011: 16.

72 Ot. Prp. Nr. 49 (2004-2005), side 8, tilgjengelig på http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/otprp/20042005/otprp-nr-49-2004-2005-/12.html?id=396751.

73 Ot. Prp. Nr. 49 (2004-2005), side 11, tilgjengelig på http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/otprp/20042005/otprp-nr-49-2004-2005-/12.html?id=396751.

skal gjennomføres. Det finnes heller ikke nærmere regler for hvordan evalueringene skal foregå eller hvor grundige de trenger å være. Heller ikke forarbeidene sier noe om dette. Spørsmålene om hyppighet, grundighet og metode er derfor noe som arbeidsgiver og tillitsvalgte må avklare seg imellom.

Hensikten med evalueringsreglene er å sjekke at vilkårene i § 9-1 – saklig grunn og forholdsmessighet – fortsatt er oppfylt. Dersom evalueringen viser at vilkårene ikke er oppfylt, for eksempel at behovet for kontrolltiltaket ikke lenger er til stede, skal tiltaket avvikles. Evalueringen kan også brukes til å sjekke hvordan overvåkings- eller kontrolltiltaket fungerer, for eksempel at det tekniske utstyret virker som det skal, at det ikke registreres flere personopplysninger enn hva som er forutsatt, at opplysningene ikke lagres lenger enn avtalt eller at opplysningene slettes i henhold til gjeldende rutiner eller retningslinjer.

3.4 Personopplysningsloven med forskrift

I den såkalte GPS-saken i Nord-Troms mistet én av sjåførene i det interkommunale renovasjonsselskapet Avfallsservice AS jobben fordi han hadde registrert for mange overtidstimer. Dette ble oppdaget ved at opplysninger om de ulike søppelbeholdernes tømmingstidspunkter ble registrert i flåtestyringssystemet GPS Realtime Waste Management. Deretter ble opplysningene sammenholdt med sjåførens timelister, og på denne måten ble det oppdaget at sjåføren hadde brukt uvanlig lang tid mellom flere av tømmingspunktene. Konklusjonen var at sjåføren hadde tatt lange pauser i arbeidet, men likevel ført overtidstimer for disse. Ett av de viktigste spørsmålene, som blant annet ble drøftet i Hålogalands lagmannsretts og Høyesteretts kjennelser i saken, var om selskapet i Nord-Troms hadde lov til å benytte opplysninger fra flåtestyringssystemet til å sjekke riktigheten av sjåførens timelister? Problemet var imidlertid at GPS Real Time Waste Management hadde blitt innført av helt andre grunner enn å kontrollere sjåførenes arbeidstid, nemlig planlegging av renovasjonsbilenes kjøreruter.

Dette er en problemstilling som arbeidsmiljølovens kapittel 9 ikke gir svar på. Kapittel 9 inneholder kun vilkår for innføring av kontrolltiltak og regler om saksbehandling ved innføring, utforming og gjennomføring av tiltakene. Reglene sier imidlertid ingenting om hvordan arbeidsgiver skal håndtere opplysninger om ansatte registrert ved bruk av feltteknologi som GPS Realtime Waste Management. Regler om dette finnes isteden i et annet lovverk, nemlig i personopplysningsloven med forskrift.[74] Disse reglene gjelder uavhengig av om feltteknologi kan forstås som et kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens forstand eller ikke. Det avgjørende er at feltteknologi behandler opplysninger om arbeidstakere som kan identifise-

74 Se også arbeidsmiljøloven § 9-1 andre ledd.

res (personopplysninger). Så lenge dette er tilfelle, reguleres arbeidsgivers bruk av opplysningene i personopplysningsloven med forskrift.

Etter som personopplysningsloven med forskrift kommer til anvendelse ved bruk av all slags feltteknologi, vil siste del av dette kapitlet gi en kort oversikt over de reglene som er mest relevante i en feltteknologisammenheng. Som antydet ovenfor, har disse reglene betydning for diskusjonene i senere kapitler.

3.4.1 Hva omfattes av lovverket?

Personopplysningsloven med forskrift regulerer elektronisk behandling av personopplysninger, det vil si informasjon som kan knyttes til bestemte og navngitte enkeltpersoner.[75] I lovverket skilles det mellom alminnelige og sensitive personopplysninger, og det finnes enkelte spesialregler for behandling av sensitive personopplysninger (for eksempel at behandlingen av slike opplysninger er vanligvis underlagt konsesjonsplikt).[76] Selv om sensitive personopplysninger om ansatte av og til kan behandles i feltteknologiprodukter, for eksempel dersom flåtestyringssystemet viser at en ansatt stopper utenfor et lege- eller tannlegekontor, er det alminnelige personopplysninger som vanligvis behandles. Reglene som spesielt gjelder for sensitive personopplysninger er derfor lite relevante i forbindelse med bruk av feltteknologi.

Alminnelige personopplysninger som behandles i feltteknologiprodukter kan blant annet inkludere informasjon om de ansattes lokasjon, arbeidstid og arbeidsoppdrag, kjøreruter, tidspunkter for ankomst og avgang ved holdeplasser, lengden på pauser, tidspunkter for lasting og lossing av varer, delebestillinger og materiellforbruk, responstid ved hasteoppdrag, tid hos kunde eller bruker, bilder av utførte reparasjoner, tomgangskjøring, antegnelser i elektroniske journaler, tidspunkter for salting av veier og tømming av søppelbeholdere, osv. Opplysninger om ledere, for eksempel informasjon registrert i aktivitetslogger som forteller hvem som har logget seg inn på virksomhetens flåtestyringssystem eller enkeltansattes elektroniske kjørebøker, er også personopplysninger.[77]

---

75 Med elektronisk behandling av personopplysninger menes all bruk av opplysningene som skjer ved hjelp av dataenheter (stasjonære eller bærbare pc-er, nettbrett, smarttelefoner, osv.), elektroniske systemer (for eksempel feltteknologiprodukter) og datanettverk (for eksempel intranett, mobiltelefonnettet, internettet, osv.). Eksempler på slik behandling er registrering, overføring, lagring, sammenstilling og publisering av personopplysninger.

76 Med sensitive personopplysninger menes informasjon om helse og helserelaterte forhold, om etnisk eller rasemessig bakgrunn, om seksuell legning, om politiske, religiøse eller livssynsmessige oppfatninger, om strafferettslige forhold og om fagforeningsmedlemskap, se personopplysningsloven § 2. Alle andre typer personopplysninger regnes som alminnelige.

77 I personopplysningsforskriften § 7-11 heter det imidlertid at opplysninger om enkeltpersoner registrert i aktivitetslogger i utgangspunktet ikke kan brukes til å overvåke eller kontrollere enkeltpersoner.

Dette innebærer altså at all informasjon som kan knyttes til bestemte ansatte eller ledere er personopplysninger. Dersom det ikke er praktisk mulig (eller svært kostbart) å knytte opplysningene til en navngitt ansatt eller leder, er opplysningene anonyme. Anonyme opplysninger regnes ikke som personopplysninger, og reglene i personopplysningsloven med forskrift gjelder derfor ikke ved behandlingen av denne typen opplysninger. [78]

For at reglene i personopplysningsloven med forskrift skal komme til anvendelse, er det ikke nok at personopplysninger registreres og behandles på andre måter. Behandlingen må i tillegg foregå (helt eller delvis) ved hjelp av elektroniske hjelpemidler, for eksempel datamaskiner, bærbare dataenheter, smarttelefoner, satellittmottakere, osv. Det betyr at den elektroniske behandlingen av personopplysninger som skjer i feltteknologiprodukter starter når opplysningene registreres av datautstyret i felten og avsluttes når opplysningene slettes fra datamaskinene hvor de lagres (dersom opplysningene ikke lagres avsluttes behandlingen umiddelbart).

Hele denne prosessen – fra opplysningene registreres i felten til de slettes fra datamaskinene på kontoret (eller hos leverandøren) – omfattes av reglene i personopplysningsloven med forskrift.[79] Det innebærer at betyr at reglene gjelder for nesten all behandling av personopplysninger som skjer i forbindelse med bruken av feltteknologi.[80] Dessuten gjelder reglene uavhengig av om opplysningene foreligger som tekst, bilder, film- eller lydopptak. Det betyr for eksempel at opptak gjort ved hjelp av kameraovervåkingsutstyr omfattes av reglene i lovverket. Lovverket er likevel ikke spesielt utformet med tanke på overvåkings- eller kontrolltiltak i arbeidslivet. Det er isteden snakk om et helt allment lovverk. Reglene gjelder følgelig ved bruk alle typer tiltak eller systemer som innebærer elektronisk behandling av personopplysninger i alle private, offentlige eller frivillige virksomheter.[81] Om de kan forstås som kontrolltiltak eller ikke spiller ingen rolle.

Formålet med reglene i personopplysningsloven med forskrift er å verne den enkelte mot krenkelser av grunnleggende personvernhensyn,[82] blant annet pri-

78 Personopplysninger kan anonymiseres, for eksempel dersom de skal brukes til produksjon av statistikk (oversikter over drivstofforbruk i virksomheten, planlegging av kjøreruter, osv.). Anonymisering innebærer at opplysningene ikke kan knyttes til en bestemt ansatt (all identifiserende informasjon slik som navn eller ansattenummer er fjernet).

79 Se personopplysningsloven § 3.

80 Reglene i lovverket gjelder også for behandlingen av personopplysninger som inngår (eller er ment å inngå) i manuelle personregistre, for eksempel papirbaserte personalmapper. Det betyr at dersom personopplysninger fra feltteknologiprodukter skrives ut og legges i den ansattes personalmappe, vil reglene i personopplysningsloven med forskrift gjelde for bruken av disse opplysningene.

81 Reglene i lovverket gjelder ikke dersom personopplysninger behandles for rent personlige eller private formål. Reglene gjelder heller ikke dersom opplysningene behandles for kunstneriske, journalistiske eller litterære formål. Ingen av disse unntakene er relevante når det gjelder bruk av feltteknologi.

82 Se personopplysningsloven § 1.

vatlivets fred og den personlige integriteten. Disse hensynene er drøftet ovenfor med utgangspunkt i integritets-, beslutnings- og maktperspektivet. Hensikten med lovverket er derfor i stor grad sammenfallende med formålet i arbeidsmiljølovens kapittel 9. Men som allerede antydet, er forskjellen at reglene i arbeidsmiljøloven gjelder ved innføring, utforming og gjennomføring av både manuelle og elektroniske kontrolltiltak. Dette betyr at det finnes kontrolltiltak som ikke omfattes av reglene i personopplysningsloven med forskrift, for eksempel veskekontroll eller sjekk av garderobeskap. Slike kontrolltiltak vil vanligvis kunne gjennomføres uten at opplysninger om enkeltansatte registreres elektronisk. Det er likevel ingen tvil om at arbeidsgivers bruk av feltteknologi omfattes av reglene i lovverket (så lenge de opplysningene som registreres kan knyttes til bestemte ansatte eller ledere).

3.4.2 Rollene i lovverket

Lovverket definerer ulike typer roller som pålegges forskjellige plikter eller gis visse rettigheter. Den første og viktigste rollen er behandlingsansvarlig. I feltteknologisammenheng er det arbeidsgiver som er den behandlingsansvarlige. Å være behandlingsansvarlig betyr at arbeidsgiver har ansvaret for at personopplysninger om arbeidstakerne behandles på en slik måte at deres rett til personvern ikke krenkes, spesielt at den informasjonsmessige integriteten ivaretas. Pliktene i personopplysningsloven med forskrift retter seg derfor mot den behandlingsansvarlige (arbeidsgiver). Datatilsynet kontrollerer at den behandlingsansvarlige (arbeidsgiver) etterlever pliktene i lovverket, og kan ilegge ulike typer sanksjoner dersom dette ikke er tilfelle.[83]

Den andre rollen i lovverket omtales som den registrerte. Den registrerte er de enkeltpersonene som personopplysningene handler om. I en feltteknologisammenheng vil arbeidstakerne være å regne som registrerte. Der hvor det registreres opplysninger om ledere, for eksempel i aktivitetslogger, er også disse å regne som registrerte. Den registrerte (arbeidstakere og eventuelt ledere) har visse rettigheter i forhold til den behandlingsansvarlige (arbeidsgiver), se diskusjon nedenfor. Samtidig kan den registrerte kreve erstatning fra behandlingsansvarlig dersom han eller hun har lidd økonomisk eller ikke-økonomisk overlast som følge av ulovlig behandling av personopplysninger.[84]

Den tredje rollen i lovverket omtales som databehandler. En databehandler forvalter personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige (arbeidsgiver). I feltteknologisammenheng vil leverandørene av slike produkter være å regne som databehandlere dersom arbeidsgiver velger å overføre og lagre opp-

83 Se spesielt personopplysningsloven §§ 46 og 47.

84 Se personopplysningsloven § 49.

lysninger om egne ansatte på leverandørenes datamaskiner (og så ha tilgang til opplysningene via Internettet). I slike tilfeller har behandlingsansvarlig (arbeidsgiver) plikt til å inngå en særskilt avtale med databehandleren (leverandøren). Denne avtalen omtales som en databehandleravtale. Databehandleravtalen skal blant annet inneholde instrukser om hva databehandleren (leverandøren) kan bruke opplysninger om ansatte (eventuelt også ledere) til, og den behandlingsansvarlige (arbeidsgiver) skal stille krav til databehandleren (leverandøren) om at opplysningene sikres på tilfredsstillende vis.[85] Databehandleren (leverandøren) har plikt til å følge instruksene og kravene som følger av avtalen med behandlingsansvarlig (arbeidsgiveren).[86]

I tillegg til disse tre rollene regulerer lovverket oppgavene til to typer aktører. Den første er Datatilsynet, som blant annet har til oppgave å informere, veilede og kontrollere etterlevelsen av lovverket.[87] Datatilsynet har utgitt informasjons- og veiledningsmateriale som er relevante i forbindelse med bruk av feltteknologi.[88] Den andre er Personvernnemnda, som er Datatilsynets klageorgan.[89] Både behandlingsansvarlig (arbeidsgiver) og den registrerte (arbeidstakerne) kan klage inn vedtak fattet av Datatilsynet for Personvernnemnda. Nemnda kan da opprettholde eller endre hele eller deler av Datatilsynets vedtak.

3.4.3 Arbeidsgiverens plikter

Som allerede nevnt, har den behandlingsansvarlige – arbeidsgiveren – visse plikter når feltteknologi brukes til å behandle personopplysninger om de ansatte (og eventuelt ledere). Pliktene har til hensikt å begrense arbeidsgivers ensidige råderett over opplysningene.

Vanligvis skal arbeidsgivers elektronisk behandling av alminnelige personopplysninger meldes til Datatilsynet.[90] Arbeidsgiver er imidlertid unntatt fra meldeplikten når det gjelder behandlingen personopplysninger i tilknytning til

85 Se personopplysningsloven § 15.

86 I tillegg har databehandleren en selvstendig plikt til å sørge for at opplysningene er tilfredsstillende sikret, se personopplysningsloven § 13.

87 Datatilsynets oppgaver og sanksjonsmuligheter reguleres i personopplysningsloven kapittel VIII.

88 Se for eksempel *Bruk av sporingsteknologi i virksomheters kjøretøy* (tilgjengelig på http://www.datatilsynet.no/Global/04_veiledere/Veileder_GPS_sporing_jan2012_4.pdf), *Tilgangskontroll i arbeidslivet* (tilgjengelig på http://www.datatilsynet.no/Sektor/Arbeidsliv/Tilgangskontroll-i-arbeidslivet/), *Kameraovervåking – hva er lov?* (tilgjengelig på http://www.datatilsynet.no/verktoy-skjema/Publikasjoner/Veiledere/Kameraovervaking---hva-er-lov1/) eller rapporten *En vanlig dag på jobben* (tilgjengelig på http://www.datatilsynet.no/verktoy-skjema/Publikasjoner/Analyser-utredninger/Arbeidshverdagens-elektroniske-spor/).

89 Personvernnemndas sammensetning og organisering reguleres i personopplysningsloven § 43.

90 Se personopplysningsloven § 31.

administrasjon av arbeidsforholdet.[91] Datatilsynet mener likevel at opplysninger som behandles ved hjelp av elektronisk kjørebok og flåtestyring ikke kommer inn under dette unntaket.[92] Det betyr trolig at meldeplikten også gjelder for andre former for feltteknologi.

De kanskje viktigste pliktene som lovverket pålegger arbeidsgiver omtales som grunnkrav.[93] Grunnkravene skal oppfylles ved all elektronisk behandling av personopplysninger, inkludert den behandlingen som skjer ved bruk av feltteknologi. Grunnkravene inneholder blant annet følgende plikter:

1. Arbeidsgiver må ha et uttrykkelig angitt og saklig formål med den elektroniske behandlingen av opplysninger om ansatte (eventuelt også ledere). I GPS-saken diskutert ovenfor, er bruk av flåtestyringssystemet GPS Real Time Waste Management til planlegging av kjøreruter for renovasjonsbilene eksempel på et uttrykkelig angitt og saklig formål. I senere kapitler skal vi se at arbeidsgiverne ofte vil påberope seg mange forskjellige formål ved bruk av feltteknologi.
2. Arbeidsgiver kan ikke bruke personopplysningene til andre formål som er uforenelige med det opprinnelige formålet uten at arbeidstakerne har samtykket til dette. I GPS-saken var dette et av de viktigste stridspunktene – opplysningene registrert i GPS Realtime Waste Management ble brukt til et annet formål (kontroll av timelister) enn det som opprinnelige ble oppgitt (ruteplanlegging). Dette er et særlig sentralt punkt ved bruk av feltteknologi fordi mange av produktene kan innhente og sammenstille personopplysninger fra flere forskjellige kilder og på flere forskjellige måter, for eksempel ved at lokasjonsdata kobles sammen med opplysninger om arbeidstakerens faglige kvalifikasjoner, tidligere arbeidsoppdrag, osv.
3. Arbeidsgiver skal sørge for god kvalitet på de personopplysningene som behandles,[94] og se til at opplysningene slettes når det ikke lenger er bruk for dem.[95] Også dette kan være en utfordring i feltteknologisammenheng i og med at opplysninger om ansatte ofte ikke lagres lokalt, men hos leverandører eller underleverandører i Norge eller i utlandet.

---

91 Se personopplysningsforskriften § 7-16.

92 Se *Bruk av sporingsteknologi i virksomheters kjøretøy*, side 13 (tilgjengelig på http://www.datatilsynet.no/Global/04_veiledere/Veileder_GPS_sporing_jan2012_4.pdf).

93 Grunnkravene finnes i personopplysningsloven § 11, jf. §§ 8 og 9.

94 Med god kvalitet menes at opplysningene skal være tilstrekkelige og relevante for det formålet de brukes til, og at de skal være korrekte og oppdaterte.

95 Dersom personopplysningene brukes til ruteplanlegging skal de slettes etter at planleggingen er gjennomført, og dersom de brukes til kontroll av timelister skal opplysningene slettes etter at kontrollen er utført. Oppbevaringstiden for visse typer personopplysninger kan likevel være lang. I senere kapitler skal vi for eksempel se at opplysninger om de ansattes kjøring med firmabil registrert i elektroniske kjørerapporter skal lagres i 10 år.

3.4.4 Behandlingsgrunnlag

Et særlig viktig grunnvilkår er at arbeidsgiver må skaffe seg et såkalt behandlingsgrunnlag for i det hele tatt å ha lov til å behandle personopplysninger om ansatte.[96] Uten at et slikt behandlingsgrunnlag foreligger, vil all elektronisk behandling av personopplysninger være ulovlig. I GPS-saken var et av de viktige spørsmålene om Avfallsservice AS hadde behandlingsgrunnlag for sammenstillingen av timelister og satellittopplysninger: Hadde selskapet skaffet seg lov til å bruke satellittopplysningene for å sjekke sjåførenes arbeidstid? Både Hålogaland lagmannsrett og Høyesterett (i tillegg til Datatilsynet og Personvernnemnda) mente at selskapet ikke hadde skaffet seg lov til dette.

I en feltteknologisammenheng kan flere behandlingsgrunnlag være aktuelle. Ved bruk av spesielle former for feltteknologi, først og fremst digitale fartskrivere, vil arbeidsgiver ha lovhjemmel til å behandle opplysninger om sjåførenes kjøre- og hviletid. Lovligheten baserer seg derfor på en rettslig plikt til å behandle visse typer opplysninger om sjåførene. Ved bruk av andre typer feltteknologi, for eksempel elektroniske kjørebøker, flåtestyringssystemer, PDA-er, osv., må arbeidsgiver se seg om etter andre behandlingsgrunnlag enn lovhjemmel. Her er det to alternativer – enten samtykke eller interesseavveining.

Samtykke betyr at hver enkelt ansatt (eventuelt også leder) godtar at arbeidsgiver anvender feltteknologi til å behandle visse typer opplysninger om han eller henne.[97] Problemet med samtykke er at Personvernnemnda har sagt at dette bare er et gyldig behandlingsgrunnlag dersom de ansatte kan nekte å godta arbeidsgivers bruk av personopplysninger uten at nektelsen får negative konsekvenser for dem. Det må altså foreligge reell frivillighet. Det innebærer blant annet at arbeidstakere som nekter skal tilbys et likeverdig alternativ, for eksempel at de får velge mellom å bruke elektronisk eller manuell kjørebok.[98] I senere kapitler skal vi imidlertid se at likeverdige alternativer ofte ikke tilbys ved innføring og bruk av feltteknologi. Resultatet vil da, ifølge Personvernnemnda, bli at samtykke ikke er et gyldig behandlingsgrunnlag fordi det ikke er avgitt frivillig – de ansatte fikk ikke noe valg. Dette er imidlertid et synspunkt som er kontroversielt, og som dis-

96 Reglene om behandlingsgrunnlag finnes i personopplysningsloven §§ 8 og 9.

97 Samtykke defineres som «(…) en frivillig, uttrykkelig og informert erklæring fra den registrerte om at han eller hun godtar behandling av opplysninger om seg selv», se personopplysningsloven § 2 (7).

98 Se klagesakene 2005-06, 2006-07 og 2006-10 tilgjengelig på www.personvernnemnda.no. For diskusjon av vedtakene i disse klagesakene, se spesielt Bing 2009 og Blume 2009: 13-14. For overordnede drøftelser av samtykke i arbeidsforhold, se for eksempel Working Party Opinion 08/2001: *On the Processing of Personal data in the Employment Context* (tilgjengelig på http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2001/wp48en.pdf) og ILO (1997): *Protection of Workers' Personal Data* (tilgjengelig på http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_107797.pdf).

kuteres nærmere i Dag Wiese Schartum (2013): *Rettslige aspekter ved feltteknologi i arbeidslivet*.

Det tredje mulige behandlingsgrunnlaget – interesseavveining – innebærer at arbeidsgiver pålegges å vurdere virksomhetens behov for å behandle personopplysninger opp mot de personvernulempene som dette kan medføre for de ansatte. Dersom virksomhetens behov veier klart tyngre enn hensynet til de ansattes personvern, vil arbeidsgivers behandling av personopplysninger være lovlig. Men dersom dette ikke er tilfelle – virksomhetens behov er ikke klart viktigere enn hensynet til de ansattes personvern – er arbeidsgivers behandling av opplysningene ulovlig. Ved innføring av feltteknologi kan arbeidsgiver for eksempel mene at teknologien ivaretar så mange og sentrale behov i virksomheten at det er forsvarlig å sette hensynet til personvernet til side. I Dag Wiese Schartum (2013): *Rettslige aspekter ved feltteknologi i arbeidslivet* argumenteres det i tillegg for at innholdet i arbeidsavtalen kan utformes slik at det gir rettslig grunnlag for behandling av opplysninger om ansatte ved bruk av feltteknologi.

Dersom bruken av feltteknologi kan forstås som et kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens forstand, kan det imidlertid stille seg litt annerledes. Av forarbeidene til arbeidsmiljølovens kapittel 9 fremgår det at arbeidsgiver slipper å tenke på interesseavveining ved behandling av personopplysninger i forbindelse med kontrolltiltak. Her heter det isteden at arbeidsgiver vanligvis vil ha lov til å behandle personopplysninger dersom kravene til forholdsmessighet i arbeidsmiljøloven § 9-1 er tilfredsstilt.[99] Begrunnelsen er at forholdsmessighet og interesseavveining i stor grad går ut på det samme – det er de samme vurderingene som skal gjøres begge steder. Det kan bety at dersom et kontrolltiltak er forholdsmessig etter § 9-1 i arbeidsmiljøloven, kan det også være lovlig å behandle personopplysninger i forbindelse med tiltaket. Personvernnemnda har likevel ment at samtykke skal være det primære behandlingsgrunnlaget. Dermed er det ikke uten videre gitt at en forholdsmessighetsvurdering etter § 9-1 som faller ut til arbeidsgivers fordel også hjemler behandling av opplysninger om de ansatte (for nærmere drøftelser av dette spørsmålet, se igjen Dag Wiese Schartum (2013): *Rettslige aspekter ved feltteknologi i arbeidslivet*).

3.4.5 Øvrige plikter

Det finnes i tillegg andre bestemmelser som er relevante for arbeidsgiver i en feltteknologisammenheng. Dette gjelder kanskje spesielt reglene om overføring av personopplysninger til utlandet. Disse reglene vil være relevante dersom databehandleren (leverandøren) lagrer opplysninger om ansatte på datamaskiner som

99 Ot.prp. nr. 49 (2004-2005).

befinner seg i land utenfor EU/EØS-området.[100] Lovverket inneholder dessuten visse plikter som gjelder ved bruk av bestemte typer kontrolltiltak i virksomheten, for eksempel innsyn i de ansattes e-post.[101] Reglene om innsyn i e-post omfatter elektronisk utstyr som arbeidsgiver stiller til arbeidstakernes disposisjon i arbeidstiden, for eksempel dersom arbeidsgiver krever tilgang til personopplysninger lagret i smarttelefoner, nettbrett, bærbare dataenheter, osv. Dermed kan disse reglene også være relevante i en feltteknologisammenheng.

Arbeidsgiveren skal dessuten sørge for at personopplysningene er tilfredsstillende sikret mot at de kommer uvedkommende i hende, mot at de endres eller slettes på utilsiktede måter og bidra til at de er tilgjengelige for ledere eller ansatte som har behov for å bruke dem. Til slutt skal arbeidsgiveren etablere et internkontrollsystem som sørger for at egne plikter og arbeidstakernes rettigheter blir ivaretatt av virksomheten.[102]

3.4.6 Arbeidstakernes rettigheter

Den registrerte – arbeidstakerne (eventuelt også ledere) – har rettigheter når det gjelder den behandlingsansvarliges (arbeidsgivers) behandling av personopplysninger som skjer ved hjelp av feltteknologi. Rettighetene er individuelle – de gjelder for hver enkelt person – og de har til hensikt å ivareta den registrertes informasjonsmessige integritet (gi den enkelte en viss kontroll med arbeidsgivers bruk av hans/hennes personopplysninger). Det betyr at rettighetene, på tilsvarende måte som pliktene, er ment å begrense den behandlingsansvarliges (arbeidsgivers) ensidige råderett over opplysningene.[103]

Enkelte av rettighetene i personopplysningsloven med forskrift er i noen grad overlappende med de kollektive rettighetene som ansatte har etter arbeidsmiljøloven § 9-2, for eksempel når det gjelder retten til informasjon. Likevel vil flesteparten av rettighetene i personopplysningsloven med forskrift ivareta interesser som de kollektive rettighetene i arbeidsmiljøloven ikke ivaretar. Følgende er de viktigste i en feltteknologisammenheng:

- Arbeidstakernes rett til informasjon: Etter som bruken av feltteknologi innebærer at arbeidsgiver innhenter personopplysninger fra de ansatte selv, har hver enkelt ansatt blant annet rett på å få vite hva opplysningene skal brukes til, om opplysningene vil bli utlevert til andre og hvilke andre rettigheter de har etter personopplysningsloven med forskrift. Arbeidsgiver har en tilsvarende informasjonsplikt dersom personopplysninger innhentes fra andre enn de ansatte selv, for eksempel fra kunder eller oppdragsgivere.

100 Se personopplysningsloven kapittel 5 og personopplysningsforskriften kapittel 6.
101 Se personopplysningsforskriften kapittel 9.
102 Se personopplysningsloven §§ 13 og 14, og personopplysningsforskriften kapittel 2 og 3.
103 Den registrertes rettigheter finnes i personopplysningsloven kapittel III og IV.

- Arbeidstakernes rett til innsyn: Hver enkelt ansatt har rett til å få innsyn i hvilke opplysninger som arbeidsgiver behandler om han eller henne. De ansatte har også rett til informasjon om hva arbeidsgiver har gjort for å ivareta informasjonssikkerheten til opplysningene.
- Arbeidstakernes rett til å kreve retting: Hver enkelt ansatt har rett til å kreve at arbeidsgiveren retter uriktige, supplerer ufullstendige og oppdaterer opplysninger som gjelder han eller henne.
- Arbeidstakerne har rett til å kreve sletting eller sperring: Hver enkelt ansatt har rett til å kreve at opplysninger om han eller henne som arbeidsgiveren ikke har lov til å behandle, eller som er sterkt belastende for vedkommende, blir slettet eller sperret.

Rettighetene i lovverket må forstås som et forsøk på å utjevne det ulike maktforholdet mellom de som innsamler og behandler personopplysninger (arbeidsgivere) og de enkeltpersonene som opplysningene handler om (arbeidstakerne).

3.5 Oppsummering

Dette kapitlet har gitt en kort og skjematisk oversikt over de viktigste reglene i arbeidsmiljøloven og personopplysningsloven med forskrift som gjelder ved innføring av kontrolltiltak på arbeidsplassen. Forrige kapittel viste at mange former for feltteknologi er såpass omfattende og griper inn i mange deler av den daglige driften, at det blir misvisende å beskrive dem kun som kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens forstand. Dette er derfor teknologiske systemer som handler om noe dette. De handler også om å bygge økt kontrollkapasitet inn i virksomhetenes organisatoriske ryggrad. Likevel er det vanlig, både i domstolene, i Datatilsynet og i den juridiske litteraturen, å si at innføring av feltteknologi er et kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens betydning.

Reglene om i arbeidsmiljøloven kapittel 9 om innføring av kontrolltiltak i virksomhetene, er få og relativt konkrete. Først må kravene til saklighet og forholdsmessighet oppfylles. Deretter må enkelte saksbehandlingsregler følges (informasjon og drøfting). Til slutt skal tiltakene evalueres og eventuelt endres eller avvikles. Reglene som gjelder for den elektroniske behandlingen av personopplysninger som skjer etter at kontrolltiltakene – feltteknologisystemer – er satt i produksjon i virksomhetene, er imidlertid langt flere, mer komplekse og til dels nokså abstrakte. I senere kapitler skal vi derfor se at mange av de virksomhetene som deltok i studien har langt færre problemer med å overholde reglene i arbeidsmiljølovens kapittel 9 enn reglene i personopplysningsloven med forskrift. Dette til tross for at en del av virksomhetene har inngitt avtaler eller skrevet protokoller som nettopp har som formål å etterleve flere av de sentrale bestemmelsene i personopplysningslovgivningen.

4 Elektroinstallasjon og energiforsyning – selvstendighet og faglig autonomi under press?

4.1 Innledning

Dette kapitlet omhandler bruken av feltteknologi i to bransjer, nærmere bestemt energiforsyning og elektroinstallasjon. Vi skal se at motstanden mot de dominerende formene for feltteknologi som ble benyttet i energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter – elektroniske kjørebøker og flåtestyring – var relativt stor blant arbeidstakere. Representanter for leverandørbransjen uttalte for eksempel at: «Det er innenfor elektrikeryrkene vi har møtt den største motstanden. Spesielt EL & IT Forbundet har vært et problem.»[104] Leverandørene hevdet at det viktigste argumentet de ble møtt med av skeptiske ansatte og tillitsvalgte, var at elektroniske kjørebøker og flåtestyring handlet om overvåking og kontroll, og at det svekket de ansattes personvern.

Nedenfor skal vi se at leverandørenes opplevelse av skepsis og motstand syntes å stemme. Både blant lokalt tillitsvalgte og i LO-forbundet som dominerer innenfor elektrofagene/yrkene – EL & IT Forbundet – ble påstander om økt overvåking og svekket personvern fremsatt med stor tyngde. På forbundsnivå ble bruken av den nye teknologien knyttet til forestillinger om revitalisering av tradisjonelle former for arbeidsorganisering:

> «Taylorismen har dominert arbeidslivet, og overvåking og kontroll av arbeidstakerne har blitt drevet frem av kravet om størst mulig merverdi for arbeidsgiverne. Det nye er at arbeidsgiverne kan overvåke stadig flere arbeidstakergrupper, og samle inn – og behandle – nærmest ubegrensede mengder informasjon om den enkelte ansatte.»[105]

Vi skal se at elektroniske kjørebøker jevnt over ble vurdert som noe mer problematiske enn flåtestyring. Likevel mente flertallet av tillitsvalgte og verneombud at misbruk av opplysninger i elektroniske kjørebøker var mer utbredt enn i flåtestyringssystemer. Deres største bekymring var at elektronisk kjørebok var det første steget mot innføring av flåtestyring, og at dette ville føre til mer ledelsesstyring og sette elektrofagfolkenes selvstendighet og faglige autonomi under press. Vi skal

104 Intervju med leverandør 31.01.12.

105 Forbundssekretær Henning Solhaug, innlegg på eForvaltningskonferansen 2011, tilgjengelig på http://www.elogit.no/asset/10512/1/10512_1.pdf.

imidlertid se at i virksomheter hvor flåtestyring var innført, rapporterte tillitsvalgte at erfaringene så langt var mindre problematiske enn hva de hadde fryktet.

Konfliktene om innføring og bruk av feltteknologi kan derfor forstås med bakgrunn i to motsetninger. For det første motsetningen mellom arbeidsgivernes kontrollinteresser og arbeidstakernes interesse i personvern. For det andre motsetningen mellom arbeidsgivernes interesse i sentralisert styring og arbeidstakernes interesse i faglig autonomi. Disse to motsetningene falt sammen med og forsterket hverandre, og førte til en viss polarisering mellom ledelsen og de ansatte. I flere av virksomhetene ble denne polariseringen håndtert ved at bruken av elektronisk kjørebok og flåtestyring ble regulert i egne avtaler eller protokoller. Vi skal se at avtalene eller protokollene var nokså forskjellige både i omfang og innhold. Vi skal videre se at i enkelte virksomheter ble avtaler eller protokoller supplert med andre reguleringsmekanismer, spesielt tekniske tilpasninger i produktene, som blant annet begrenset ledelsens bruk av opplysninger om de ansatte.

Andre typer feltteknologi hadde ikke avstedkommet tilsvarende motsetninger som innføring av elektroniske kjørebøker og flåtestyring hadde gjort. Vi skal likevel se at i enkelte virksomheter hadde det oppstått konflikter knyttet til ledelsens håndtering av opplysninger om ansatte registrert i håndholdte dataenheter (PDA), bensinkort og bompengebrikker. I tillegg ble det i enkelte virksomheter rapportert om at tredjepartskontroll var en bekymring. Det gjaldt spesielt der hvor virksomhetenes kunder anvendte overvåkingskamera eller elektronisk adgangskontroll som registrerte opplysninger om elektrikere på serviceoppdrag.

Resten av dette kapitlet er oppbygd på følgende måte. Først diskuteres kort hva som kjennetegner arbeidsorganiseringen innenfor elektrofagene. Så drøftes bruken av feltteknologi innenfor energiselskaper og elektroinstallasjon, med særlig vekt på drivkreftene for innføring og argumentene mot bruk av elektronisk kjørebok og flåtestyring. Deretter drøftes prosessen med innføring av teknologien og innholdet i avtaler mellom ledelsen og de ansatte. Til slutt diskuteres kort bruken av andre former for feltteknologi enn elektroniske kjørebøker og flåtestyring, og det gis en gjennomgang av de utfordringer forbundet med tredjepartskontroll.

4.2 Datagrunnlaget

Drøftelsene nedenfor er i hovedsak basert på 25 dybdeintervjuer som varte fra én til tre timer. Intervjuene omfattet i første rekke tillitsvalgte og verneombud i selskaper i energisektoren og elektroinstallasjon. 16 energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter deltok i studien (to av virksomhetene utførte tilsynsoppgaver i sektoren). Størrelsen på virksomhetene varierte fra åtte-ni ansatte til omkring 3400. Fem av virksomhetene hadde offentlige eiere. Selskapene og bedriftene ble enten valgt fordi de hadde en viss erfaring med bruken av feltteknologi eller fordi

de var i ferd med å innføre feltteknologi da datainnsamlingen ble gjennomført. Det ble også lagt vekt på å få en viss spredning med hensyn til størrelse og geografisk tilhørighet.

Intervjuene omfattet også forbundssekretærer i EL & IT Forbundet og representanter for ledelsen i de 16 virksomhetene. Ledelsen – daglige ledere, økonomi- eller personalledere og avdelingsledere – ble intervjuet i mindre grad enn representanter for arbeidstakerne. Denne ubalansen oppveies noe ved at det ble gitt tilgang til skriftlig dokumentasjon hvor ledelsens argumenter for innføring av feltteknologi – elektronisk kjørebok og flåtestyring – ble presentert. Ledelsens synspunkter og argumenter ble dessuten supplert av intervjuer med og skriftlig dokumentasjon fra leverandører av feltteknologi som hadde energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter som viktige kunder.

Datamaterialet omfattet også avtaler og protokoller om bruk av feltteknologi mellom ledelsen og de ansatte. Slike avtaler fantes ikke i alle virksomhetene som deltok i studien. I to virksomheter hvor avtale var inngått ble det ikke gitt tilgang til dokumentene. Begrunnelsen for dette var at avtalen var et internt dokument som ikke kunne utleveres til utenforstående. I disse tilfellene ble det gitt en muntlig redegjørelse for innholdet i avtalene eller protokollene.

Dernest inngikk rapporter fra Datatilsynets stedlige kontroller med bruken av feltteknologi i energiselskaper og montørbedrifter. Slike kontroller var gjennomført i perioden 2009 til 2012 (ingen kontroller med bruken av feltteknologi hadde vært gjennomført før 2009). Rapportene omhandlet virksomhetenes etterlevelse av personopplysningslovgivningens regler om behandling av opplysninger om ansatte.

Til slutt inngikk deltakelse på åtte konferanser og seminarer hvor feltteknologi ble diskutert i datagrunnlaget. Konferansene og seminarene ble arrangert av EL & IT Forbundet, enten sentralt, regionalt eller på klubbnivå. Konferansene og seminarene ble avholdt i 2011 og 2012. I forbindelse med konferansene og seminarene ble det gjennomført uformelle samtaler med representanter for omkring 20 andre energiselskaper og montørbedrifter.

Funnene i dette kapitlet ikke gir et representativt bilde av erfaringer med og holdninger til innføring og bruk av feltteknologi blant arbeidsgivere og arbeidstakere i elektrikeryrkene. De 16 energiselskapene og elektroinstallasjonsbedriftene ble ikke valgt med tanke på representativitet, men fordi de hadde erfaringer med bruk av feltteknologi. Vi skal likevel se at erfaringene og holdningene var relativt likeartede på tvers av de 16 energiselskapene og elektroinstallasjonsbedriftene. Dette kan indikere at funnene kan ha en viss generell relevans, det vil si at forhold som diskuteres i dette kapitlet kan gjøre seg gjeldende i mange av de selskapene og bedriftene som ikke deltok i studien.

4.3 Energiforsyning og elektroinstallasjon

Energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter ansatte flere ulike typer elektrofagfolk. Her dreide det seg i særlig grad (men ikke bare) om:

- elektrikere som utførte arbeid på elektriske anlegg i boliger, industribygg, offentlige bygninger eller maritime installasjoner (skip, borerigger, osv.),
- dataelektronikere som jobbet med installasjon, drift og vedlikehold av datatekniske systemer, datautstyr eller tele-, kabel- og mobilnettet,
- energimontører som jobbet med produksjon, distribusjon og transmisjon av elektrisk kraft,
- energioperatører som jobbet med drift og vedlikehold av kraftverk,
- heismontører som arbeidet med installasjon, vedlikehold og feilretting av elektriske anlegg i heiser og kraner.

Det mest iøynefallende trekket ved disse fagområdene var at arbeidet handlet om installasjon, drift og vedlikehold av kompliserte teknologiske systemer. Elektrofagfolk utførte derfor et arbeid som det var vanskelig for personer uten teknisk bakgrunn å sette seg inn i og forstå. Det innebar at den faglige spesialiseringen innenfor elektrofagene var stor og at det var anledning til å ta fagbrev innenfor en lang rekke forskjellige spesialområder.

I tillegg til høy grad av faglig spesialisering var elektrofagene preget av andre kjennetegn. Stikkordene som ble nevnt var høy yrkesstolthet, sterk fagforeningskultur og velskolerte klubbtillitsvalgte. Organisasjonsgraden i elektrofagene ble beskrevet som relativt høy (omkring 70 %)[106] og det ble fremhevet at fokuset på helse, miljø og sikkerhet var stort. Dette hang sammen med at arbeidet kunne være farlig og fysisk utfordrende, og at det derfor var gjenstand for omfattende rettslige reguleringer på sikkerhetsområdet. Her dreide det seg om en lang rekke forskrifter som stilte krav til sikkerhet ved arbeid på elektriske anlegg. Reguleringene omfattet dessuten krav til kvalifikasjoner for elektrofagfolk, sertifiseringsordninger og ulike typer tekniske forskrifter og standarder. Til slutt er energiselskaper – nettselskaper – rettslig forpliktet til å føre tilsyn med elektriske anlegg innenfor sine egne forsyningsområder.

Det som kjennetegnet arbeidsorganiseringen i energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter, var relativt stor grad av lokal eller individuell selvstendighet. Arbeidet innenfor viktige deler av bransjen, for eksempel på nybygg og større anlegg, var organisert i lag på to til sju-åtte personer som ble ledet av en arbeidsformann eller bas. Basen styrte ikke arbeidet innad i laget i veldig sterk grad. Samtidig var ikke basen gjenstand for sterk styring fra virksomhetsledelsen.

106 Intervju med forbundssekretær i EL & IT Forbundet 28.10.11.

Arbeidsorganiseringen ble derfor beskrevet med formuleringer som «veldig selvstendig» og «flat struktur».[107]

Utemannskaper i energiselskaper – energimontørene som jobber med produksjon, distribusjon og transmisjon av elektrisk kraft – arbeidet vanligvis heller ikke alene. Også her var det normalt at mannskapene inngikk i lag hvor to til fire personer jobbet sammen. Lagene brukte en felles bil hvor redskaper og teknisk utstyr ble oppbevart. Det var ikke vært tradisjon for hierarkisk styring innad i lagene, men de var underlagt en driftssentral. Driftssentralen hadde blant annet ansvaret for å overvåke og optimalisere driften av strømnettet, og det var vanligvis personalet på sentralen som oppdaget feil eller problemer i strømnettet. Dermed var det driftssentralen som fordelte arbeidet (med å utbedre feil) til lagene i felten. Dessuten kalte driftssentralen ut mannskapene på beredskapsoppdrag, for eksempel ved brudd i strømforsyningen. Driftssentralene fylte derfor en viktig styrings-, ledelses- og arbeidsfordelingsrolle.

Til tross for dette virket det ikke som personalet på driftssentralene hadde vært veldig opptatt av å detaljstyre innsatsen til lagene i felten. Dette ble blant annet forklart med at «(…) arbeidet til e-verksmontører er ikke så lett å styre»[108] og at arbeidet var avhengig av mannskapenes lokale skjønnsutøvelse. Dette førte til at organiseringen av arbeidet ble «(…) friere enn det som er absolutt mest effektivt»[109] og at driftssentralene ikke blandet seg bort i detaljene i arbeidet i felten.

Elektrofagfolk som jobbet med drift og vedlikehold av mindre elektriske anlegg, heisanlegg eller datatekniske systemer og utstyr, arbeidet vanligvis alene. De hadde ofte tilgang til servicebil hvor arbeidsredskaper, reservedeler, osv. ble oppbevart. Arbeidet kunne blant annet gå ut på å installere eller rette feil i IT-utstyr og automatiske anlegg eller gjennomføre periodisk sjekk og vedlikehold av heisanlegg. Den enkelte montør organisert sin egen arbeidsdag og administrert seg selv uten særlig innblanding fra daglig leder eller ansatte på kontoret. Følgende utsagn fremstod som representativt for hvordan montørene opplevde sin arbeidssituasjon:

> «Når du ansettes får du tildelt en bil pluss masse verktøy. Og så får du tildelt kunder. Etter det så handler det om å få jobben gjort. Du blir målt på resultater og på hvor mye du fakturerer opp mot kunde. Selve jobben gjør du for det meste på egen hånd. Du må planlegge arbeidet i forkant, du må bestille alt materiell du trenger og avtale med kundene. Når du er ferdig med jobben, da må du gjøre det papirarbeidet som følger med – skrive ut dokumentasjon, beregne timer og materiellforbruk og den slags ting.»[110]

107 Intervju med forbundssekretær i EL & IT Forbundet 13.12.11.
108 Intervju med forbundssekretær i EL & IT Forbundet 28.10.11.
109 Intervju med forbundssekretær i EL & IT Forbundet 13.12.11.
110 Intervju med tillitsvalgt i montørbedrift 14.09.12.

Sitatet indikerer at arbeidssituasjonen for mange montører var preget av egenkontroll og helhet i arbeidsoppgavene – montørene fulgte jobben fra planleggingen til det endelige resultatet. Dette kunne føre til at montørene fikk et nært forhold til kundene og at kundene fikk et tilsvarende nært forhold til dem. Enkelte kunder kunne derfor be om å bli betjent av navngitte montører når de henvender seg til bedriften for å bestille installasjoner eller reparasjoner.

Men montørene var ikke énmannsforetak. En viktig del av bedriftenes styring av montørene skjedde gjennom fordelingen av arbeidsoppdrag. Enkelte montører mottok bestillinger direkte fra kundene. Men det vanlig i mindre og lokale virksomheter var at nye oppdrag ble mottatt og fordelt av sekretæren (eventuelt daglig leder) på kontoret. I virksomheter med mange ansatte som dekket større områder (eller hele landet), var det vanligste at hasteoppdragene kom inn til og ble fordelt av dedikerte ansatte, ofte omtalt som servicekoordinatorer, tilknyttet en styringssentral.

Med unntak av hasteoppdrag, ble jobbene vanligvis tildelt noen dager før arbeidet skulle utføres. Montørene mottak dem ofte på bærbar pc eller PDA. Montørene kunne i tillegg ha faste serviceoppdrag som ble utført etter avtale med kundene. Dette var for eksempel normalt for heismontører. Heismontørene hadde en serviceliste med oversikt over når og hvor ofte heisanleggene hos de forskjellige kundene skulle inspiseres (antallet inspeksjonsbesøk i året kunne variere en god del fra kunde til kunde). Servicelisten var likevel ikke «hugget i stein»: montørene kunne flytte på inspeksjonsbesøk dersom dette var hensiktsmessig for kundene og montørene selv.

4.4 Elektronisk kjørebok

Som antydet ovenfor, hadde elektrofagfolk i energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter ofte behov for servicebil for å gjøre arbeid på høyspentanlegg, strømnettet eller for å betjene kunder. Mange virksomhetene hadde derfor innført egne bilordninger. Disse bilordningene kunne variere noe. Det vanligste syntes å være at ansatte (som har behov for det) fikk tildelt sin egen servicebil, og at det ble inngått en egen avtale om dette mellom hver enkelt ansatt og virksomheten. Alternativt kunne de ansatte ta ut biler når det var behov for det fra virksomhetens «bilpool». Det siste innebar at de ansatte vekslet på å bruke de samme bilene.

Den utbredte bruken av ulike typer bilordninger var noe av bakgrunnen for at elektronisk kjørebok var det hyppigst forekommende feltteknologiproduktet i de selskapene og bedriftene som deltok i denne studien. Da datainnsamlingen ble gjennomført hadde 15 av de 16 virksomhetene tatt i bruk eller var i ferd med å innføre elektronisk kjørebok. Flere av virksomhetene som anvendte elektronisk kjørebok hadde også innført flåtestyring, men majoriteten av virksomhetene

hadde så langt ikke utvidet bruken til å omfatte flåtestyring. I en av de større virksomhetene ble det rapportert at elektronisk kjørebok kostet ca. 1,5 millioner kroner i innkjøp og omkring det samme i årlige driftskostnader. I mindre virksomheter var spesielt den årlige driftskostnaden en god del lavere (i én av disse virksomhetene ble det rapportert om at kostnaden var et par-tre hundre tusen).

I den ene virksomheten som verken anvendte elektronisk kjørebok eller flåtestyring hadde ledelsen fremmet forslag om innføring av kjørebok. Dette var et større konsern, og ledelsen hadde valgt å legge planene om innføring av elektronisk kjørebok for montører og servicetekniker på is. Elektronisk kjørebok var imidlertid innført for enkelte ansatte i andre deler av konsernet. Hovedverneombudet i virksomheten regnet derfor med at ledelsen ville fremme forslaget igjen senere.[111]

Andre typer feltteknologiprodukter var også vanlige i de 16 virksomhetene, spesielt bærbare eller håndholdte dataenheter. Dataenhetene ble hovedsakelig anvendt til ordrehåndtering og administrasjon av arbeidsoppdrag (se diskusjon nedenfor). I tillegg ble mobil- eller smarttelefoner brukt til å ivareta styringsoppgaver: fordeling av hasteoppdrag og omprioriteringer av ressurser (ansatte, kompetanse og utstyr) i felten. Enkelte tillitsvalgte tok dessuten opp utfordringer knyttet til tredjepartskontroll: elektronisk registrering av opplysninger om montører og serviceteknikere hos kundene. Likevel var det elektronisk kjørebok, eventuelt i kombinasjon med flåtestyring, som i første rekke hadde ført til debatter og uenighet mellom ledelsen og de ansatte.

De fleste virksomhetene som anvendte elektronisk kjørebok eller flåtestyring hadde tatt dette i bruk i løpet av årene 2010 og 2011. Noen få virksomheter hadde innført kjørebok tidligere enn dette. De to virksomhetene som hadde anvendt elektronisk kjørebok lengst, hadde brukt systemene siden første halvdel av 2008. To av virksomhetene hadde nettopp innført eller var i ferd med å innføre elektronisk kjørebok da datainnsamlingen ble gjennomført. Bruken av bærbare eller håndholdte dataenheter hadde en noe lengre forhistorie. Tidsangivelsene for når disse feltteknologiene første gang ble tatt i bruk fremstod som relativt usikre. I enkelte virksomheter ble det for eksempel rapportert at denne typen dataenheter trolig hadde vært i bruk siden første halvdel av 1990-tallet. Problemer med tidsangivelsen berodde dels på at de som i sin tid var med på innføringen ikke lenger jobbet i virksomhetene, og dels at innføringen ikke hadde vært omgitt av de samme uenighetene som tilfelle var med elektronisk kjørebok og flåtestyring.

4.4.1 Formålet

I kapittel to så vi at elektroniske kjørebøker består av en satellittmottaker i kjøretøyet som fortløpende registrerte opplysninger om bilkjøring. Deretter ble

111 Intervju med verneombud 08.05.12.

disse opplysningene overført trådløst til leverandørens datasystemer. Her ble det opprettet egne kontoer for hver enkelt ansatt, og opplysninger om kjøring ble presentert i kjørerapporter. Kjørerapportene inneholdt blant annet opplysninger om hvor og når en kjøretur startet og sluttet og lengden på de ulike turene. Både arbeidsgiver og de ansatte kunne ha innsyn i kjørerapportene ved å logge seg inn leverandørens datasystem over Internettet.

Det formålet som arbeidsgiverne oppga for innføring av elektronisk kjørebok, var relatert til skattelovgivningen. Arbeidsgiverne hevdet at elektronisk kjørebok handlet om å dokumentere bruk av firma- eller servicebiler for å unngå skjønnsligning av fordelen med fri bilbruk på fritiden, eventuelt å dokumentere kjøring for å få utbetalt kjøregodtgjørelse. Dersom firma- eller servicebiler var egnet for privat kjøring og den private kjøringen hadde en viss regularitet og varighet, skulle fordelen beskattes etter firmabilreglene i ligningsloven.[112] Der hvor det ikke ble betalt fordelsskatt for bruk av arbeidsgivers biler, måtte det dokumenteres at bilene ikke ble brukt til annet enn yrkeskjøring. Dette var det vanlige i de virksomhetene som deltok i denne studien: det ble ikke betalt fordelsskatt for bruk av yrkesbil.

Både arbeidsgivere og arbeidstakere virket å være relativt godt informert om de kravene som ble stilt til dokumentasjon av bilbruken og hvilke regler som gjaldt for dokumentasjonens lagringstid (10 år etter regnskapsårets slutt).[113] Hvilke opplysninger som elektroniske eller manuelle kjørebøker skulle inneholde fremgikk blant annet av Lignings-ABC for 2012:

> «En slik kjørebok må fortløpende og daglig registrere bruken av bil i yrket. Den må angi utgangspunktet for dagens kjøring, hvilket firma, byggeplass eller lignende som er besøkt, hvor kjøringen avsluttes og kjørelengden ifølge kilometertelleren. Det totale antall kilometer må minst hver måned avleses fra kilometertelleren og anføres i boken.» [114]

I tillegg til de opplysningene som nevnes i sitatet fra Lignings-ABC, kunne likevel enkelte andre opplysningstyper registreres i kjørebøkene. Det var for eksempel vanlig at kjøretiden og kjørelengden for hver enkelt tur ble registrert. Enkelte elektroniske kjørebøker kunne også registrere kjørehastighet. Noen tillitsvalgte

112 Brev fra Skattedirektoratet til Datatilsynet 10.09.10 (tilgjengelig på http://www.datatilsynet.no/sektor/arbeidsliv/gps-sporing/).

113 Oppbevaringstiden følger av bokføringsloven § 13. Se også brev fra Skattedirektoratet til Datatilsynet 10.09.10 (tilgjengelig på http://www.datatilsynet.no/sektor/arbeidsliv/gps-sporing/).

114 Lignings-ABC 2012, Bil – fradrag for bilkostnader, pkt. 6.2 Kjørebok (tilgjengelig på http://www.skatteetaten.no/upload/PDFer/Lignings-ABC_2012_111809a.pdf?epslanguage=nb-NO).

stilte spørsmål ved om dette innebar registrering av overskuddsinformasjon. Andre tillitsvalgte nevnte ikke at dette var et spørsmål som opptok dem.

Uenigheten mellom ledelsen og de ansatte eller tillitsvalgte handlet i hovedsak om tre andre forhold. For det første om skatteformålet kunne ivaretas på andre måter enn ved innføring av elektronisk kjørebok. For det andre hvilke tekniske løsninger, det vil si hvilke kjørebokprodukter, som skulle velges der hvor virksomheten og de ansatte var enig om innføring av elektronisk kjørebok. For det tredje om ledelsen hadde en «skjult agenda» for innføring av elektronisk kjørebok, nemlig utvidelse av bruken til også å omfatte flåtestyring.

I tillegg ble det rapportert at innføring av elektronisk kjørebok hadde skapt usikkerhet blant arbeidstakerne – og en viss uenighet mellom arbeidstakerne og enkelte leverandører av elektroniske kjørebøker – om hvilke regler som faktisk gjelder for privat bruk av firma- eller servicebiler: hvor omfattende måtte den private bruken av bilene være for at det skulle utløse full skatteplikt etter firmabilreglene i ligningsloven? Disse spørsmålene drøftes senere i kapitlet.

4.4.2 Bruksmodeller og personvernet

I de energiselskapene og elektroinstallasjonsbedriftene som deltok i studien ble det benyttet fire forskjellige modeller ved innføring og bruk av elektronisk kjørebok:

- Modell 1: Ansatte som benyttet firma- eller servicebiler ble pålagt å bruke automatiske og bilmonterte kjørebøker. Dette var kjørebøker hvor satellittmottakeren var montert i bilen. All kjøring ble registrert i mottakeren. Opplysningene ble overført trådløst til leverandørens datasystemer uten at de ansatte var involvert i prosessen.
- Modell 2: Ansatte kunne enten velge automatiske og bilmonterte kjørebøker eller manuelle kjørebøker. De som valgte det manuelle alternativet måtte selv registrere opplysninger om all kjøring i papirbaserte rapporter. Kjørerapportene ble levert til arbeidsgiver hver måned.
- Modell 3: Ansatte ble pålagt å anvende brukerstyrte elektroniske kjørebøker. Dette var kjørebøker hvor satellittmottakeren lå løst i bilen. All kjøring ble registrert automatisk i satellittmottakeren. Opplysningene ble lagret i mottakeren og de ansatte overførte dem til virksomhetens datasystem hver måned.
- Modell 4: Ansatte kunne enten velge brukerstyrte elektroniske kjørebøker eller manuelle kjørebøker. Dersom de som valgte det manuelle alternativet ikke leverte inn detaljert utfylt kjørerapport hver måned, kunne de bli pålagt å anvende det elektroniske alternativet.

De fire modellene er presentert i forhold til hvor hyppig de forekom i datamaterialet. Det betyr at modell 1 var den løsningen som ble klart mest brukt, mens modellene 3 og 4 ble brukt i én virksomhet hver. Hovedårsaken til at modell 1 forekom

hyppigst ble oppgitt å være at arbeidsgiverne insisterte på det. I enkelte virksomheter innebar dette at biler som ikke var egnet for privat kjøring, for eksempel fordi de var fulle av teknisk utstyr og verktøy, likevel ble omfattet av ordningen.

Samtidig fantes det to litt forskjellige varianter av modell 1. I den første varianten hadde de ansatte kontroll med når registreringen av opplysninger startet og stoppet – de kunne slå på og av satellittmottakeren ved hjelp av en bryter i bilen. I den andre varianten hadde de ansatte ingen kontroll med dette. Her startet registreringen av opplysninger automatisk, det vil si etter at det var registrert bevegelser i bilen og den hadde kjørt et visst antall meter. Det var den siste varianten som forekom hyppigst av de to.

De fire modellene innebar viktige forskjeller i de ansattes informasjonsmessige integritet. I kapittel tre så vi at personvern forstått som informasjonsmessig integritet handlet om graden av kontroll som hver enkelt ansatt har med bruken av opplysninger om seg selv. Graden av kontroll ble for eksempel påvirket av om de ansatte kunne velge mellom ulike måter å dokumentere bilbruken på, bestemme når opplysninger ble registrert i kjørebøkene og hvordan (eventuelt når) opplysningene ble gjort tilgjengelige for arbeidsgiver. Her var regelen at jo større innflytelse de ansatte hadde over disse spørsmålene, desto større var den informasjonsmessige integriteten (og motsatt).

De fire modellene for bruk av elektronisk kjørebok kan rangeres etter graden av informasjonsmessig integritet. Den modellen som ga de ansatte minst informasjonsmessig integritet var modell 1, spesielt den andre varianten. Her hadde de ansatte ingenting eller svært lite de skulle ha sagt – registrering og tilgjengeliggjøring av kjøreopplysninger skjedde automatisk og uten involvering av de ansatte selv. Den modellen som ga de ansatte størst informasjonsmessig integritet, var modell 4. Her kunne de ansatte både velge hvilken løsning de ønsket å anvende – brukerstyrt elektronisk kjørebok eller manuell kjørebok. Begge alternativene ga de ansatte stor grad av kontroll med registrering og overføring av opplysninger om dem selv til arbeidsgiveren. Manuell kjørebok ga de ansatte størst kontroll, men var også det mest arbeidskrevende alternativet (de ansatte måtte for eksempel skrive ned start- og stoppadresser, formålet med hver tur, osv.). Modell 3 havnet i en mellomposisjon. Her kunne ikke de ansatte velge hvordan dokumentasjonen skulle foregå, men måtte anvende brukerstyrt elektronisk kjørebok. Likevel innebar brukerstyringen stor grad av egenkontroll og relativt høy informasjonsmessig integritet, blant annet fordi de ansatte hadde kontroll med overføringen av opplysninger til arbeidsgiverens datasystem.

Det er samtidig verdt å merke seg at jo høyere den informasjonsmessige integriteten kan sies å være, desto mindre utbredt var modellen i datamaterialet. Den modellen som ga de ansatte minst informasjonsmessig integritet, var derfor den modellen som forekom hyppigst blant de 16 energiselskapene og elektroinstallasjonsbedriftene. Det motsatte var tilfelle for den modellen som i størst grad

ivaretok de ansattes informasjonsmessige integritet: modell 4 ble bare benyttet av én av virksomhetene i datamaterialet.

Det er ikke mulig å si om dette mønstret gir et representativt bilde av hele bransjen – ville vi sett den samme tendensen hvis andre eller flere virksomheter hadde blitt undersøkt? Uformelle samtaler med tillitsvalgte og ansatte i virksomheter som ikke deltok i denne studien antydet imidlertid at modell 1 forekom hyppig også der.

Nedenfor skal vi se at de arbeidsgiverne som hadde valgt modell 1 – pålagt bruk av automatisk og bilmontert kjørebok – argumenterte med at fordelen med denne modellen var at man unngikk en rekke praktiske problemer, dokumentasjonen ble mer pålitelig og den var enkel å administrere. Vi skal også se at mange tillitsvalgte og verneombud hadde en helt annen oppfatning om hvorfor ledelsen valgte modell 1.

4.4.3 Leverandørenes argumenter

En viktig premissleverandør ved innføring av elektroniske kjørebøker var leverandørbransjen. Det kom blant annet til uttrykk ved at flere av ledelsens argumenter for innføring av elektroniske kjørebøker var nærmest identiske med leverandørenes egne salgsargumenter. Det kan derfor være verdt å ta en kort titt på leverandørenes salgsargumenter før vi gjør rede for ledelsens egne begrunnelser for innføring av elektroniske kjørebøker.

Leverandørenes salgsargumentasjon bestod av to hoveddeler. Den første delen var prinsipiell og tok utgangspunkt i den alminnelige skattemoralen i arbeidslivet. Her ble det argumentert på følgende måte: Det er ca. 180 000 yrkesbilbrukere i Norge i dag (2012). Av disse er det omkring 50 000 som sier at de bruker bilen til privat kjøring uten å skatte av fordelen. Dette tallet – 50 000 bilbrukere som ikke betaler skatt for privat bruk av yrkesbil – er trolig for lite. Årsaken til dette er at 95-97 prosent av yrkesbilene blir parkert hos de ansatte etter arbeidsdagens slutt (og ikke hos arbeidsgiver). Det indikerer at omfanget av privat bruk av yrkesbil er svært høyt, og at det kan dreie seg om unndragelse av skatt for minst 3,8 milliarder kroner i året. Innføring av elektroniske kjørebøker vil bidra til å unngå dette skattesnusket, og gjøre både virksomhetene og hver enkelt ansatt til «ansvarlige samfunnsborgere».[115] Elektroniske kjørebøker er derfor, ifølge argumentasjonen fra leverandørbransjen, en samfunnsnyttig feltteknologi.

Den andre delen av salgsargumentasjonen hadde et mer opportunistisk preg og appellerte til den økonomiske egeninteressen. Her ble det argumentert på følgende måte: Dersom en virksomhet som disponerer 10 yrkesbiler med en enhetspris på 250 000 kroner ikke anvender elektronisk kjørebok, risikerer virksom-

115 Intervju med leverandør 12.01.12.

heten å måtte betale omkring 1,8 millioner kroner i arbeidsgiveravgift, moms, tilleggsavgifter og renter ved et eventuelt boketterssyn fra ligningsmyndighetene. Samtidig kan hver enkelt ansatt bli skjønnslignet for mellom 160 000 og 210 000 kroner hver dersom ligningsmyndighetene kun går tre år tilbake i tid.[116]

Budskapet i dette (og liknende) talleksempler var at både virksomheten og de ansatte utsatte seg selv for en stor økonomisk risiko ved ikke å anvende elektroniske kjørebøker. Men ved innføring av slike kjørebøker kunne arbeidsgivere og arbeidstakere forhindre at de havnet i økonomiske vansker i tilfelle boketterssyn. Dessuten var budskapet at arbeidsgiver ville unngå omdømmetap dersom det ble kjent at virksomheten ikke overholdt skattereglene. Leverandørene hevdet derfor at det var i begge parters egeninteresse at elektroniske kjørebøker ble tatt i bruk, og at partene burde samarbeide om å få på plass slike ordninger.

4.4.4 Ledelsens begrunnelser

Representantene for ledelsen som ble intervjuet uttalte seg på vegne av virksomheter som hadde innført modell 1, det vil si automatisk og bilmontert kjørebok. Begrunnelsene for dette valget speilte leverandørenes argumentasjon slik den er presentert ovenfor.

Hovedbegrunnelsen som ble oppgitt var et ønske om å etterleve firmabilreglene i ligningsloven. Dernest ble innføringen begrunnet med egeninteresser, spesielt å unngå å havne i trøbbel med skattemyndighetene. Det ble for eksempel hevdet at dersom virksomhetene ikke var i stand til å dokumentere at servicebilene bare hadde vært brukt til yrkesrelatert kjøring, kunne de ansatte bli skjønnslignet for flere hundre tusen kroner og at virksomheten risikerte å måtte betale millioner i ekstra arbeidsgiveravgift og merverdiavgift. Det ble også vist til virksomheter i ulike deler av landet, spesielt på Østlandet og i Trøndelag, som hadde vært utsatt for dette (det ble ikke gitt detaljer om hvilke virksomheter det dreide seg om).[117] I forlengelsen av slike eksempler ble det argumentert med at det var i virksomhetenes og de ansattes interesse at den interne kontrollen med bruken av servicebilene ble skjerpet inn. I tillegg kunne virksomhetenes omdømme som «ansvarlige samfunnsborgere» stå på spill dersom manglende dokumentasjon førte til at de ble ilagt avgifter og bøter for brudd på skattereglene.

Den sikreste måten å skjerpe inn kontrollen med bilbruken på ble hevdet å være gjennom pålagt bruk av automatiske og bilmonterte kjørebøker. Både manuelle og brukerstyrte elektroniske kjørebøker ble fremstilt som for upålitelige. Grunnen til dette var at begge løsningene innebar at kvaliteten på dokumentasjonen ble for avhengig av atferden til de ansatte. Svakheten med brukerstyrt elek-

116 Talleksemplet er hentet fra markedsføringsmaterialet til én av leverandørene som deltok i studien.

117 Intervju med leder 20.01.12.

tronisk kjørebok ble for eksempel hevdet å være at de ansatte kunne glemme å ta med seg satellittmottakeren i bilen, eller glemme å slå på mottakeren. Dermed ville ikke kjøringen bli registrert. Dessuten ble innsamlingen av kjørebøkene oppfattet som ineffektiv. Istedenfor at alle kjørebøkene ble lagret på en sentral datamaskin som arbeidsgiveren betalte for og hadde tilgang til, slik tilfelle var med automatiske og bilmonterte kjørebøker, måtte hver enkelt ansatt overføre kjøreboken fra satellittmottakeren til arbeidsgivers datasystem mot slutten av hver måned. Utfordringen med dette ble hevdet å være den samme som med manuelle kjørebøker – man måtte bruke tid og ressurser på å følge opp ansatte som glemte å levere inn kjørebøkene. Ved å innføre automatiske og bilmonterte kjørebøker kunne disse problemene unngås, og lederne så derfor ingen grunn til å la de ansatte velge andre løsninger.

På spørsmål om hvorfor behovet for sterkere kontroll med bilbruken først hadde oppstått i løpet av de siste to-tre årene – reglene om fordelsbeskatning av privat bruk av firma- eller servicebiler hadde jo eksistert lenge – ble det gitt noe ulike svar.

Det ble for det første hevdet at virksomhetene hadde hatt for dårlig kontroll med de ansattes bruk av firma- eller servicebil. Årsakene til dette ble rapportert å være at det hadde vært en «kultur» blant de ansatte for privat kjøring uten å skatte av fordelen. Lederne mente blant annet at privat bruk av bilene ble sett på som et «frynsegode» av de ansatte – det var noe som fulgte med jobben. Lederne medgikk likevel at virksomhetene hadde en del av ansvaret for det var blitt slik. Det ble blant annet hevdet at mange ledere ikke hadde hatt store samvittighetskvaler med å akseptere skattefri bruk av yrkesbil. Tvert imot: privat kjøring, ofte med drivstoffutgifter og vedlikeholdskostnader betalt av virksomhetene, ble nærmest beskrevet som en del av belønningssystemet i virksomhetene. Dette var helt vanlig i hele bransjen, ble det påstått, og virksomhetene risikerte å miste folk eller få problemer med å rekruttere nye dersom de forsøkte å stramme inn praksisen med skattefri bruk av servicebiler. Representantene for ledelsen hevdet derfor at behovet for bedre intern kontroll hadde eksistert lenge, men at det var først etter at elektroniske kjørebøker hadde blitt kommersielt tilgjengelige til en overkommelig pris at man fikk tilgang til et effektivt kontrollvirkemiddel.

I forlengelsen av dette begrunnet ledelsen innføringen med negative erfaringer med bruk av manuelle kjørebøker. Det ble hevdet at de negative erfaringene handlet om at de ansatte ikke var veldig nøye med å notere kjøring, og at det kunne gå lenge mellom hver gang kjørebøkene ble levert inn til virksomheten. Manuelt førte kjørebøker ble derfor hevdet å være en løsning som var såpass mangelfull og upålitelig at det var vanskelig å oppfylle dokumentasjonskravene i skattelovgivningen.

For det tredje hevdet representantene for ledelsen av skattemyndighetene hadde intensivert kontrollen med bruken av firma- og servicebiler. Det ble blant

annet påstått at såkalte «buskaskontroller» hadde tiltatt i løpet av de siste årene. Dette var kontroller hvor ligningsfunksjonærer «ligger i buskene», for eksempel besøkte parkeringsplasser ved kjøpesentre, skoler, kinoer, idrettsanlegg, osv. på ettermiddagstid, og speidet etter biler med grønne skilter. Det ble fortalt om ansatte og ikke nærmere spesifiserte firmaer som hadde blitt skjønnslignet for flere millioner kroner etter å ha blitt tatt i buskaskontroller ved Svinesund (eller i andre deler av landet). Den økende sannsynligheten for å bli «tatt» ble dermed fremstilt som en viktig motivasjonsfaktor for innføring av elektronisk kjørebok. Også enkelte av leverandørene hevdet at hyppigheten av såkalte «buskaskontroller» var økende, og viste til firmaer som hadde blitt skjønnslignet for store beløp.

For det fjerde ble det argumentert med at innføring av elektronisk kjørebok kunne ivareta formål som ikke var direkte knyttet til dokumentasjon av kjøring med yrkesbiler. Her dreide det seg særlig om tre forhold. Det første handlet om at elektronisk kjørebok kunne bidra til å redusere bruken av bilparken utenfor normal arbeidstid og i helger. Tanken med dette var blant annet å spare drivstoffkostnader og å begrense vedlikeholdskostnadene. Det andre handlet om at opplysningene i kjørerapportene kunne være viktig dokumentasjon overfor kundene. Ved å ta utskrifter av kjøreboken kunne de ansatte for eksempel vise at de hadde vært hos ulike kunder og de kunne dokumentere hvor lenge de hadde oppholdt seg der. Det ble hevdet at disse opplysningene kunne ha betydning ved fakturering av timer og dersom kundene klaget på fakturaene. Det tredje handlet om at opplysninger i kjørerapportene kunne benyttes til å kontrollere de ansattes arbeidstid, for eksempel tidspunkter for når servicebilene ble parkert hjemme ved slutten av dagen. Opplysningene i kjørerapportene kunne derfor bidra til å forebygge skofting.

4.4.5 Enighet med ledelsen

Blant tillitsvalgte og verneombud som ble intervjuet var det litt ulike syn på ledelsens argumenter for innføring av elektronisk kjørebok. Flertallet stilte seg skeptiske eller avvisende, mens et mindretall uttrykte en viss forståelse for ledelsens argumenter.

Motstanden handlet ikke først og fremst om ja eller nei til bruk av elektronisk kjørebok. Isteden virket skepsisen å være størst der hvor ledelsen hadde valgt pålagt bruk av automatisk og bilmontert kjørebok. I virksomheter som hadde valgt én av de tre andre bruksmodellene – modeller som innebærer valgmuligheter og større egenkontroll med de opplysningene som ble registrert – virket motsetningene å ha vært noe mer beskjedne. Dette antyder at det var bruksmodellen snarere enn elektronisk kjørebok som sådan som var det største stridstemaet.

Alle representantene for de ansatte var enige i at virksomheten hadde et legitimt kontrollbehov når det gjaldt bruken av bilparken. De var også enige i at privat kjøring med servicebiler hadde vært relativt normalt og at ledelsen ikke hadde

hatt for vane å stille kritiske spørsmål til bruken av bilene. De hevdet derfor at ledelsen visste godt om og aksepterte privat, skattefri kjøring. Følgende utsagn var typisk: «Bedriften har aldri hatt noe imot privat bruk av yrkesbil, men enkelte brukte bilen vel mye.»[118] Det ble samtidig hevdet at skattefri bruk av firmabil til privat kjøring var noe som mange ledere hadde benyttet seg av.

Flere tillitsvalgte var dessuten enige i at manuell føring av kjørebøker kunne være problematisk. De hevdet blant annet at disiplinen i forhold til føring av turer var til dels dårlig. Ofte glemte ansatte å føre opp turer, og når det nærmet seg tid for innlevering, hadde mange et svare strev med å rekonstruere hvor de hadde kjørt og hvor de hadde vært. Én klubbleder mente at det tidligere trolig var så mange som 80-90 prosent av mannskapene i virksomheten som enten ikke førte kjørebok i det hele tatt eller som unnlot/glemte å levere den inn mot slutten av hver måned.[119] I andre virksomheter hadde det ikke blitt ført manuell kjørebok i det hele tatt. Den eneste kjøringen som ble dokumentert var den som havnet på fakturaen til kunden. Én av de tillitsvalgte hevdet at føring av manuelle kjørebøker var så upopulært blant mannskapene at han følte seg presset til å godta innføring av elektronisk kjørebok selv om han personlig var sterkt skeptisk til dette.[120]

Til slutt var det tillitsvalgte og verneombud som mente at elektronisk kjørebok ikke bare var en trygghet for virksomhetene, men også for de ansatte. Tryggheten handlet om at elektronisk kjørebok reduserte risikoen for å havne i trøbbel med ligningsmyndighetene. Dette gjaldt spesielt i virksomheter hvor det ble rapportert om at det tidligere hadde var utbredt med skattefri, privat bruk av servicebiler. Andre tillitsvalgte hadde forståelse for at bedriften hadde en kontrollforpliktelse når det gjaldt bruken av servicebiler. Noen tillitsvalgte og verneombud var dessuten enige med bedriften om at elektronisk kjørebok kunne gjøre det lettere å dokumentere oppmøte og fakturering av timer overfor kunder. På spørsmål om hvor ofte kjørerapportene faktisk hadde blitt brukt som dokumentasjon overfor kunder som stilte spørsmål ved fakturaer, var svaret enten at dette ikke hadde vært aktuelt eller at det skjedde svært sjelden.

4.4.6 Leverandører og alternativer

Selv om enkelte tillitsvalgte og verneombud kunne være enig i flere av ledelsens begrunnelser for innføring av elektronisk kjørebok, var det likevel til dels stor misnøye der hvor modell 1 – pålagt å bruke automatiske og bilmonterte kjørebøker – hadde blitt valgt. Flere tillitsvalgte og verneombud mente at leverandørene var årsaken til innføringen av denne bruksmodellen. De rapporterte for eksempel at leverandørenes selgere nærmest hadde fremstilt bruken av elektroniske kjøre-

118 Intervju med tillitsvalgt 18.06.12.
119 Intervju med tillitsvalgt 08.12.11.
120 Intervju med tillitsvalgt 11.11.11.

bøker som et krav fra ligningsmyndighetene. Dette var et argument som hadde vært svært effektivt:

> «Det ble vist til en anleggsbedrift på Østlandet. Bedriften hadde hatt bokettersyn og måtte betale flere millioner kroner til skattemyndigheten. De ansatte fikk en skattesmell på flere hundre tusen kroner. Bedriften hadde visstnok gått konkurs og flere ansatte måtte ta opp lån for å dekke skattesmellen.»[121]

Tillitsvalgte og verneombud mente at slike argumenter presset ledelsen til å innføre pålagt bruk av automatisk og bilmontert kjørebok. Når manglende dokumentasjon kunne få så alvorlige konsekvenser som konkurs og låneopptak, ville det være vanskelig for virksomheten å stole på bruksmodeller hvor de ansatte ble gitt stor grad av kontroll med registreringen av kjøreopplysninger. Selv mente flertallet av de tillitsvalgte at verken skattelovgivningen og ligningsmyndighetene stilte krav om bruk av modell 1, men at andre måter å dokumentere bilkjøringen på var vel så aktuelle. De ønsket derfor å se på andre bruksmodeller.

At valg av modell 1 ikke var et krav i skattelovgivningen, er et standpunkt som finner støtte i Lignings-ABC for 2012. Her heter det om kjørebøker, både elektroniske og manuelle, at:

> «Skatteyteren har ikke plikt til å føre kjørebok. Ligningsmyndighetene kan heller ikke pålegge skatteyteren dette, men en nøyaktig ført kjørebok vil for skatteyteren oftest være en avgjørende dokumentasjon for yrkeskjøringen.»[122]

Som alternativ til elektroniske eller manuelle kjørebøker nevner Skattedirektoratet for eksempel at det kan innføres «(…) systemer som viser at bilen er parkert på arbeidsgivers forretningssted etter arbeidsdagens slutt.»[123] Det understrekes også at ligningsmyndighetene fastsetter grunnlaget for ligningen etter en fri bevisbedømmelse av alle opplysninger som registreres om bruken av bilparken.[124] Prinsippet om fri bevisbedømmelse innebærer at ligningsmyndighetene kan legge vekt på annen dokumentasjon enn de opplysningene som er registrert i en elektronisk eller manuell kjørebok.

---

121 Intervju med tillitsvalgt 18.05.12.

122 Lignings ABC 2012, Bil – fradrag for bilkostnader, pkt. 6.2 Kjørebok (tilgjengelig på http://www.skatteetaten.no/upload/PDFer/Lignings-ABC_2012_111809a.pdf?epslanguage=nb-NO).

123 Brev fra Skattedirektoratet til Datatilsynet 10.09.10, side 2 (tilgjengelig på http://www.datatilsynet.no/sektor/arbeidsliv/gps-sporing/).

124 «Hvorvidt bilen er brukt privat eller ikke, er et bevisspørsmål der ligningsmyndighetene etter en konkret vurdering skal legge til grunn det de finner mest sannsynlig.» Lignings-ABC 2012, Vurdering om påstand av ikke-bruk privat, pkt. 5.4 (tilgjengelig på http://www.skatteetaten.no/upload/PDFer/Lignings-ABC_2012_111809a.pdf?epslanguage=nb-NO).

Enkelte tillitsvalgte mente at ledelsen i virksomhetene kjente til dette. De mente likevel at effekten av selgernes skatteargumentasjon hadde vært så stor at selv der hvor ledelsen tidligere var skeptisk til elektroniske kjørebøker, blant annet fordi «(…) det kostet skjorta»[125], hadde oppfatningen endret seg etter kontakten med selgerne. Her ble det blant annet vist til at selv montører som anvendte biler som ikke var egnet for privat kjøring – «(…) de er fulle av teknisk utstyr – hyller med datamaskiner, instrumenter, omformere, osv.»[126] – ble pålagt å bruke automatiske og bilmonterte kjørebøker. Spørsmålet som enkelte tillitsvalgte stilte seg var derfor om ledelsens valg av bruksmodell snarere ivaretok leverandørenes økonomiske interesser enn arbeidsgivernes og arbeidstakernes kontroll- og dokumentasjonsbehov. Det ble for eksempel argumentert med at de aktuelle leverandørene ikke tilbød brukerstyrt elektronisk kjørebok og at de ville tjente mindre penger dersom de ansatte kunne velge manuell kjørebok. Dermed hadde selgerne gode grunner til å fremstille firmabilreglene i ligningsloven som så strenge og absolutte at pålagt bruk av deres produkt – det automatiske og bilmonterte alternativet – ble oppfattet som det eneste trygge og lovlige.

Tillitsvalgte og verneombud i enkelte av de virksomhetene som hadde valgt andre bruksmodeller – modeller hvor de ansatte enten kunne velge mellom ulike kjørebokløsninger eller ble pålagt å anvende brukerstyrt elektronisk kjørebok – mente at disse modellene ivaretok kontroll- og dokumentasjonsbehovene. Noen av dem hevdet at det trolig var noe høyere kostnader knyttet til kjørebokadministrasjon, for eksempel at innleveringsordningene kunne være noe mer ressurskrevende sammenliknet med bruk av automatiske kjørebøker. Men på bakgrunn av hva de hadde hørt om konflikter og motsetninger i virksomheter som hadde innført automatiske og bilmonterte kjørebøker, mente de at denne kostnaden ble oppveid (og vel så det) av mer fornøyde og lojale medarbeidere. Det ble heller ikke rapportert om vesentlige problemer med selve bruken av ordningene. Det ble for eksempel ikke meldt om at brukerstyrte elektroniske kjørebøker førte til mangelfull dokumentasjon av bilkjøring fordi de ansatte ikke tok med seg eller glemte å slå på satellittmottakeren. Det ble heller ikke meldt om at det hadde vært problemer med rettidig overføring av kjøredata fra de ansattes mottakere til arbeidsgivernes datamaskiner.

I virksomheter hvor de ansatte kunne velge å føre manuelle kjørebøker ble disiplinen i forhold til korrekt utfylling og rettidig innlevering beskrevet som meget god. Tillitsvalgte i disse virksomhetene virket å være noe overrasket over dette etter som tidligere erfaringer med manuelle kjørebøker ikke var udelt positive. Forklaringen på den økte kjørebokdisiplinen ble rapportert å være at fokuset på korrekt føring og rettidig innlevering hadde økt, og at de som tidligere hadde

125 Intervju med verneombud 18.05.12.

126 Intervju med tillitsvalgt 10.04.12.

størst problemer med manuell føring og rettidig innlevering nå kunne velge det elektroniske alternativet. I tillegg var bruken av manuell kjørebok knyttet til en trussel om pålagt bruk av elektronisk kjørebok dersom den manuelle føringen viste seg å være mangelfull. Det kunne tenkes at denne trusselen hadde hatt en viss disiplinerende effekt.

4.4.7 Overvåking og kontroll

Det viktigste argumentet som tillitsvalgte og verneombud brukte mot innføring av elektronisk kjørebok var at det var en overdreven løsning sett i forhold til problemets størrelse. Flertallet av dem mente derfor at kontrollen med og dokumentasjonen av bilkjøring kunne gjøres på måter som forhindret eller minsket den viktigste ulempen de assosierte med elektroniske kjørebøker: overvåking og krenkelser av de ansattes personvern. Også leverandørene som deltok i studien rapporterte at motstanden mot elektroniske kjørebøker (men også andre former for feltteknologi, spesielt flåtestyring) i energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter i stor grad baserte seg på overvåkings- og personvernargumenter.

Overvåking og personvern var argumenter som ble brukt i alle virksomhetene som deltok i studien, uavhengig av hvilken bruksmodell ledelsen hadde valgt. Skepsisen virket likevel å være størst der hvor automatiske og bilmonterte kjørebøker ble benyttet. Den var noe mindre der hvor én av de tre andre bruksmodellene var innført. Årsaken til dette var trolig forskjellene i informasjonsmessig integritet mellom modellene. Der hvor de ansatte hadde en viss kontroll over registreringen av opplysninger om dem selv, ble spørsmålene om overvåking og personvern oppfattet som mindre akutte.

Det var i hovedsak fem typer overvåkings- og personvernargumenter som tillitsvalgte og verneombud brukte for å begrunne sin motstand mot elektroniske kjørebøker. De samme argumentene ble også brukt mot innføringen av flåtestyring.

For det første ble det rapportert at satellittsporing av bilkjøring innebærer omfattende registrering av opplysninger om de ansatte. Omfanget av registreringene ble i seg selv oppfattet som et problem, det vil si at man ikke kunne flytte bilen uten at arbeidsgiveren fikk vite om det. Enkelte tillitsvalgte sammenliknet dette med «(…) å kjøre med fotlenke».[127] De mente at lederne ville la seg friste til å sjekke kjørerapportene av ren nysgjerrighet. Å vite at arbeidsgiver kunne sjekke hvor den enkelte hadde vært ble dermed oppfattet som en belastning i seg selv – det ble assosiert med større ubehag og usikkerhet i arbeidshverdagen.

Andre tillitsvalgte mente at elektronisk kjørebok hadde blitt innført fordi sjefen (daglig leder) ønsket å føle seg som en skikkelig leder. Med dette mente de at satellittmottakere i bilene ga sjefen en form for psykologisk tilfredsstillelse. Nå

127 Intervju med tillitsvalgt 31.10.11.

kunne han sjekke de ansatte uten at de visste om det, mens han tidligere satt på kontoret og lurte på hva serviceteknikerne drev med og hvor de var. Med satellittmottakerne på plass ble situasjonen snudd på hodet – lederen kunne sjekke og vite mens det var de ansatte som lurte på om sjefen «holder øye med meg nå?» Likevel var ikke alle enige i at elektroniske kjørebøker innebar mer ubehag og usikkerhet i forhold til ledelsen. Noen mente for eksempel at «å kjøre med fotlenke» var noe som etter hvert ble normalt, og som man ikke la så mye merke til etter en tid.

For det andre virket det som de ansatte hadde et personlig forhold til sine firma- eller servicebiler, og at fastmontering av satellittmottakere i bilene nærmest ble tolket som en krenkelse av deres personlige sfære. Også måten fastmonteringen hadde skjedd på virket å ha betydning for reaksjonene fra de ansatte. Spesielt der hvor de plutselig hadde fått beskjed fra ledelsen om at mottakeren skulle monteres i bilene på den og den dagen, virket det som dette hadde blitt oppfattet som en slags inntregning i den personlige sfæren. Det ble også rapport om tilsvarende reaksjoner i virksomheter hvor ledelsen hadde valgt én av de tre andre bruksmodellene. Skepsisen virket likevel å være mindre der hvor de ansatte hadde større fysisk kontroll med registreringen av kjøreopplysninger (enten fordi det ble ført manuelle kjørebøker eller fordi satellittmottakeren lå løst i bilen).

De negative reaksjonene som er nevnt ovenfor, hang trolig sammen med det som er sagt om den tradisjonelle selvstendigheten og autonomien i elektroyrkene. Etter som hver enkelt elektriker hadde hatt relativt stor frihet til å løse arbeidsoppdragene på den måten som han eller hun fant mest hensiktsmessig, og etter som servicebilen er det viktigste arbeidsredskapet for mange av dem, var det trolig at satellittsporing fremstod som et angrep på den faglige og personlige integriteten. Det var derfor ikke uvanlig at tillitsvalgte eller verneombud hevde at innføring av helautomatisk og bilmontert kjørebok var et uttrykk for mistillit overfor de ansatte. Samtidig kan det tenkes at den frie private bruken av servicebiler som synes å ha vært praktisert i enkelte virksomheter, gjorde at de ansatte fikk et ekstra personlig forhold til bilene. I disse virksomhetene virket det som om servicebilene var kjøretøy som de ansatte benyttet som sine egne.

I noen få virksomheter ble det rapportert om at føring av manuelle kjørebøker fungerte dårlig og at slike ordninger var upopulære blant mannskapene. Tillitsvalgte eller verneombud i disse virksomhetene hevdet at mange ansatte hadde få betenkeligheter med å tillate fastmontering av satellittmottakere i deres biler. Grunnen ble oppgitt å være at upopulariteten til manuelle kjørebøker var såpass stor at mannskapene opplevde det som en lettelse at opplysningene nå ble registrert automatisk og uten at de trengte å tenke på annet enn å få jobben gjort. Denne beskrivelsen av holdningene til de ansatte avviker fra den som ble gitt av tillitsvalgte eller verneombud i flertallet av virksomhetene. Her ble motstanden mot innføringen enten beskrevet som unison eller svært stor. Det ble rapportert

om at de ansatte ønsket å føre manuelle kjørebøker istedenfor å bli pålagt satellittsporing av kjøringen.

For det tredje ble personvernargumentasjonen knyttet til potensialet for misbruk av opplysningene i kjørerapportene. Misbruk av opplysningene var det hyppigst brukte motargumentet mot elektroniske kjørebøker – det ble brukt av tillitsvalgte og verneombud i alle de 16 virksomhetene som deltok i studien (også i den ene hvor elektronisk kjørebok enda ikke hadde blitt innført). Med misbruk ble det siktet til muligheten for formålsutglidning. Formålsutglidning handler om at ledelsen anvendte kjøreopplysningene til andre formål enn det opprinnelige skatteformål, for eksempel til å sjekke hvordan de ansatte utførte sine arbeidsoppdrag. Tillitsvalgte og verneombud var derfor spesielt opptatt av at kjøreopplysningene ikke ble brukt til formål som kunne skape trøbbel for de ansatte.

Ovenfor har vi sett at bekymringen for formålsutglidning ikke var tatt ut av løse luften. Ledelsen i enkelte virksomheter hadde for eksempel planer om å bruke kjøreopplysningene til dokumentasjon av oppmøte og timer. Også leverandørene mente at opplysningene i kjørerapportene kunne (og burde) brukes til flere formål enn bare ligningsdokumentasjon. I tillegg henviste mange tillitsvalgte og verneombud til en sak fra Nord-Troms som ble drøftet i kapittel én: en renovasjonsansatt hadde mistet jobben fordi ledelsen i bedriften brukte opplysningene fra flåtestyringssystemet til et annet formål enn hva de ansatte var blitt informert om.[128]

Tilliten til ledelsens forsikringer om at opplysningene i kjørerapportene bare var registrert for bruk til skatteformål fremstod derfor som til dels frynsete. Dette gjaldt også der hvor det var inngått avtale mellom ledelsen og tillitsvalgte om hva opplysningene skulle brukes til. Det var riktignok én av de tillitsvalgte som mente at det var greit at ledelsen sjekket kjørerapportene ved mistanke om misbruk av arbeidstiden (skofting). De øvrige tillitsvalgte og verneombudene var skeptiske til dette, og mente at det kunne føre til at de mistet kontrollen med hvordan ledelsen brukte opplysningene.

Tillitsvalgte og verneombud var særlig bekymret for at ledelsen kunne bruke opplysningene til å kvitte seg med brysomme ansatte eller tillitsvalgte:

> «Vi frykter at systemet [elektroniske kjørebøker] kan brukes mot den enkelte ansatte. I personalsaker har vi sett at ledere har prøvd å grave frem så mye informasjon som mulig for å kvitte seg med folk. Nå kan de samle inn mye mer informasjon på individnivå slik at de skal få mer makt (…) Vanlige ansatte vil bli mest utsatt for dette. Men ledelsen tørr ikke å prøve seg på tillitsvalgte eller verneombudene.»[129]

128 Bedriften brukte opplysningene til å sjekke riktigheten av den ansattes timelister.

129 Intervju med verneombud 17.11.11.

Det var spesielt likebehandlingen som mange av de ansattes representanter uttrykte bekymring for. På grunn av at kjørebøkene kunne ledelsen skaffe seg tilgang til store mengder opplysninger om ansatte som ble oppfattet som brysomme eller problematiske. Opplysningene var også søkbare slik at ledelsen enkelt kunne få innsyn i kjøring i bestemte tidsrom, for eksempel etter normal arbeidstid. De mente at dette økte sannsynligheten for at ledelsen ville la seg friste til å bruke kjørebøkene til for eksempel å sjekke når utvalgte ansatte avsluttet arbeidsdagen (parkerte bilen hjemme). Det var også de som fryktet at det ikke bare var ansatte som kunne bli gjenstand for spesiell granskning fra ledelsens side. Det kunne like gjerne omfatte tillitsvalgte eller verneombud som hadde havnet på kant med ledelsen. De fryktet derfor at ledelsens tilgang til kjøreopplysninger kunne påvirke fagforeningsarbeidet: «Tillitsvalgte er ikke fullt så tøffe når de vet at de blir overvåket».[130]

På spørsmål om de ansattes representanter hadde eksempler på denne typen formålsutglidning og misbruk av opplysningene, rapporterte flertallet at det hadde de ikke. Enkelte mente at årsaken til dette var at elektroniske kjørebøker hadde vært i bruk i såpass kort tid at det enda var for tidlig å si hvordan ledelsen ville anvende kjørebøkene. Andre mente at det hadde vært så mange tøffe tak mellom ledelsen og den lokale klubben ved innføringen at ledelsen neppe tok sjansen på å bruke kjøreopplysninger til andre formål enn ligningsdokumentasjon med det aller første. Det var også noen som hevdet at ledelsen opptrådte profesjonelt og ikke hadde noe ønske om å bruke opplysningene til andre formål enn skatt og ligning.

Likevel opplyste disse tillitsvalgte og verneombud at de hadde få muligheter til å vite hvordan ledelsen faktisk brukte opplysningene i kjørerapportene. Det var for eksempel ikke vanlig at oppslag i kjørerapportene ble logget slik at tillitsvalgte kunne få oversikt over hvilke ledere som hadde logget seg inne på de ulike ansattes kjørerapporter og når dette hadde skjedd. Og selv der hvor oppslag i kjørerapportene ble loggført, kunne man ikke vite for sikkert hva formålet med ledelsens innlogging hadde vært og hva opplysningene eventuelt hadde blitt brukt til (om noe i det hele tatt).[131] Det kunne derfor tenkes at ledelsen regelmessig eller ved behov sjekket kjørerapportene til utvalgte ansatte, tillitsvalgte eller verneombud uten at andre enn lederne selv visste om det. Det kunne dessuten tenkes at opplysninger fra kjørerapportene hadde påvirket håndteringen av personalsaker uten at opplysningene ble fremlagt for de som saken gjaldt. Mangelen på innsyn i og kontroll med ledelsens tilgang til og eventuelle bruk av kjøreopplysningene fremstod derfor som en minst like stor bekymring som omfanget av registreringen. Også dette gjaldt spesielt der hvor ledelsen hadde valgt pålagt bruk av helautoma-

130 Intervju med tillitsvalgt 13.08.12.

131 Etter som programvaren ble lagret på leverandørenes datamaskiner var det leverandørene som logget oppslag i kjørerapportene. Enkelte tillitsvalgte hadde såpass lite tillit til leverandørene at de mente at loggene kunne manipuleres uten at de tillitsvalgte fikk vite om det. De hevdet derfor at loggene hadde liten betydning som kontrollmekanisme.

tiske og bilmonterte kjørebøker, men virksomheter som hadde valgt andre bruksmodeller var heller ikke forskånet for problematikken.

Enkelte tillitsvalgte viste til konkrete eksempler på det de omtalte som misbruk av kjøreopplysningene, det vil si at opplysningene hadde blitt brukt til å sjekke hva de ansatte gjorde i felten eller på fritiden. Her kunne det dreie seg om alt fra kommentarer over lunsjbordet til skriftlige eller muntlige advarsler. Kommentarer til enkeltansatte kunne for eksempel dreie seg om at daglig leder hadde sett at bilen hadde vært i bevegelse på kveldstid eller i helger (småkjøring utenfor arbeidstid ble forklart med at bilene av og til måtte flyttes av forskjellige grunner, for eksempel for å slippe frem brøytebil). Slike kommentarer ble tolket som en uformell advarsel om at dette ikke burde gjenta seg. Samtidig ble det rapportert om episoder hvor ledelsen hadde spurt enkelte av montørene om hvorfor de ikke hadde kjørt direkte hjem etter endt arbeidsdag. Ved et annet tilfelle ble det rapportert at en servicemontør hadde blitt spurt av sin nærmeste overordnede om hvorfor han hadde overnattet på en annen adresse enn sin hjemmeadresse. Tillitsvalgte meldte også om ledere som hadde ringt opp ansatte på mobiltelefon og spurt om hvorfor de hadde stoppet på den og den adressen. Dette ble tolket som at lederne hadde logget seg inn på kjørerapportene – det var bare på denne måten at lederne kunne vite hvor bilene hadde stoppet i løpet av arbeidsdagen.

Det ble dessuten rapportert om enkelte mer kuriøse episoder. Det handlet blant annet om at kunder ringte til bedriften for å spørre om det virkelig var meningen at en navngitt ansatt skulle avslutte arbeidsdagen kl. 14. Én av de tillitsvalgte som ble intervjuet hevdet at bedriften hadde fått tilsvarende oppringninger fra naboer til ansatte som lurte på det samme. I det siste tilfelle hadde ledelsen ønsket å logge seg inn på kjøreboken for å sjekke om opplysningene stemte, men dette ble stoppet av den tillitsvalgte. Han mente at bruk av kjørerapportene for å sjekke arbeidstiden ikke var i tråd med det som var avtalt da elektronisk kjørebok ble innført. Om ledelsen likevel hadde logget seg inne og sjekket kjøreboken til vedkommende ansatt kunne han likevel ikke garantere. Den tillitsvalgte i denne bedriften hevdet derfor at «(…) noe liknende som det som skjedde med renovasjonsgutta i Troms kunne også skjedd hos oss.»[132]

Ut over denne typen episoder, ble det rapportert om at kjøreopplysninger fra elektroniske kjørebøker hadde blitt brukt til å gi ansatte skriftlige eller muntlige advarsler. Følgende typetilfeller ble rapportert av tillitsvalgte og verneombud:

- Det ble ved et par tilfeller hevdet at ledelsen hadde gitt advarsler til ansatte fordi kjøretidene mellom ulike adresser indikerte at de trolig hadde kjørt for fort (det var uklart om advarslene ble gitt skriftlig eller muntlig).

132 Intervju med tillitsvalgt 22.06.12.

- Det ble ved to eller tre tilfeller hevdet at ledelsen hadde gitt skriftlige advarsler til ansatte som hadde utført private småærender i arbeidstiden (blant annet vært innom en minibank for å ta ut penger).
- Det ble ved ett tilfelle hevdet at ledelsen hadde lagt frem opplysninger fra kjørerapportene i forliksrådet for å sannsynliggjøre at servicemontøren ikke hadde vært på jobb som han skulle.
- Det ble ved to tilfeller hevdet at daglig leder hadde sammenholdt opplysninger om kjøring registrert i den elektroniske kjøreboken med den arbeidstiden (timer på ulike oppdrag) som montørene selv registrerte på PDA. Lederen mente at opplysninger i kjøreboken – når de kjørte hjemmefra om morgenen og når de returnerte på ettermiddagen – viste at montørene hadde jobbet færre timer enn hva de selv hadde oppgitt på PDA.[133]

Det ble i tillegg nevnt eksempler på at opplysninger fra kjørerapportene hadde ført til trøbbel for ansatte på grunn av misforståelser. Et av eksemplene som ble nevnt handlet om en montør som hadde valgt å bruke privatbilen på jobb istedenfor servicebilen. De ansatte hadde direkte oppmøte, det vil si at de kjørte direkte til kunde om morgenen uten å være innom kontoret for å motta arbeidsordrene. Virksomheten kunne derfor ikke fysisk kontrollere hvem som møtte på jobben og hvem som ikke gjorde det. Ledelsen hadde isteden gått igjennom kjørerapportene til de ansatte for å sjekke når de hadde kjørt hjemmefra om morgenen. Da ble det oppdaget at det ikke var registrert kjøring med servicebilen til vedkommende montør på flere dager. På denne bakgrunn trakk ledelsen den konklusjonen at servicemontøren ikke hadde møtt på jobb, og dette ønsket de å trekke ham i lønn for. Selv om det var relativt uproblematisk å dokumentere at ledelsens påstander om skoft ikke var korrekte, ble det rapportert at montøren opplevde episoden som svært ubehagelig. Det ble rapportert om to liknende episoder i en annen virksomhet som deltok i studien.

For det fjerde ble det hevdet at innføring av elektronisk kjørebok førte til at de ansatte kunne overvåkes på fritiden. Flere av episodene som er nevnt ovenfor indikerer at dette hadde forekommet i enkelte virksomheter. Det gjaldt spesielt i virksomheter hvor de ansatte ikke kunne slå på og av satellittmottakeren. Selv om poenget med innføring av kjørebøker, både elektroniske og manuelle, var å kunne dokumentere at servicebiler ikke ble brukt til privat kjøring utenfor arbeidstiden, mente de som hadde opplevd slike episoder at ledelsen brøt mot skriftlige eller muntlige avtaler med de ansatte. Det ble for eksempel hevdet at slike episoder viste at ledelsen logget seg inn på kjørerapportene oftere enn det man hadde

133 Disse to sakene likner på renovasjonssaken i Nord-Troms. Både i renovasjonssaken og i de to sakene fra elektrobransjen ble opplysninger fra ulike kilder satt sammen for å kontrollere de ansattes arbeidstidsregistrering. I alle tre saker ble det hevdet at bruken av opplysningene til et nytt formål – kontroll med arbeidstiden – verken var drøftet i virksomhetene eller informert om.

kommet frem til enighet om eller at de hadde søkt på kjøring i fritiden uten at tillitsvalgte hadde vært til stede (innholdet i lokale avtaler og erfaringene dem drøftes nærmere nedenfor).

For det femte uttrykte både tillitsvalgte og verneombud at bruk av elektronisk kjørebok hadde ført til usikkerhet omkring når bilkjøring utløste full skatteplikt. Det kunne virke som denne usikkerheten hadde tatt noe av fokuset bort fra spørsmål knyttet til overvåking og kontroll. I tillegg til overvåking og kontroll virket det som oppmerksomheten lå like mye på skattespørsmål. Var det for eksempel lov å kjøre barna til skolen eller til barnehagen på vei til jobben? Var det greit å ta en tur innom butikken eller treningssentret på vei tilbake fra jobben? Måtte man kjøre direkte til og fra arbeidsstedet eller var det lov å ta en omvei for å levere varer til svigermor?

Bakgrunnen for denne usikkerheten virket å være at elektroniske kjørebøker målte all kjøring svært detaljert, men at skattereglene og ligningsmyndighetene ikke ga like detaljerte svar på hva som var skattefri og skattepliktig kjøring. Flere tillitsvalgte hevdet derfor at skattereglene burde avklares nærmere før elektroniske kjørebøker ble tatt i bruk. Dette indikerte dels at en del tillitsvalgte og ansatte var minst like opptatt av skatt og økonomi som av overvåking og kontroll, og dels at leverandørenes skatteargumenter hadde hatt gjennomslag også overfor tillitsvalgte og ansatte.

Når vi ser flere av episodene ovenfor i sammenheng med hverandre, avtegner det seg et mønster i ledelsens anvendelse av kjøreopplysninger. Mønstret er at ledelsen brukte kjøreopplysningene til å undersøke forhold knyttet til arbeidsutførelsen uten først å spørre de ansatte om hva som hadde skjedd. Isteden ble enkeltansatte forelagt påstander om ulike typer mislighold (for eksempel registrering av for mange timer) i e-poster fra ledelsen hvor kopier av den aktuelle dokumentasjonen for påstandene var vedlagt. Deretter ble de ansatte bedt om å gjøre rede for saksforholdet, og forsikret om at saken ville ble tatt svært alvorlig dersom de ikke hadde gode forklaringer på hva som hadde skjedd.

Denne fremgangsmåten indikerer at maktforholdet mellom ledelsen og de ansatte var i ferd med å forskyve seg. Ledelsen kunne støtte seg til «objektive fakta» – hentet både fra kjørebøkene og andre elektroniske opplysningskilder – mens de ansatte ofte ikke kunne underbygge sine forklaringer på denne måten. Dermed oppstod det en situasjon hvor «subjektive forklaringer» ble stilt mot «objektive fakta». I en slik situasjon kunne det være ekstra utfordrende for de ansatte å bli trodd på sitt ord, til tross for at ledelsens «objektive fakta» ofte ikke ga et dekkende bilde av hendelsesforløpet.

4.4.8 Preludium til flåtestyring?

En annen og viktig del av motstanden mot bruksmodell 1 – automatiske og bilmonterte kjørebøker – hang sammen med mistanken om at skattemessige forhold ikke var hele (eller den viktigste) årsaken til innføringen av denne bruksmodellen. Her handlet det om at flere tillitsvalgte og verneombud anså elektronisk kjørebok som en form for «snikinnføring» av flåtestyring. Bakgrunnen for denne oppfatningen synes å være todelt.

For det første virket enkelte å mene at elektronisk kjørebok var tatt i bruk for de ansatte skulle bli vant til satellittsporing. Teorien var at når de ansatte hadde blitt fortrolige med tanken om at de ble overvåket i arbeidstiden, ville dette gjøre det enklere for ledelsen å utvide bruksområdet til også å omfatte flåtestyring. Også her synes skepsisen til leverandørene å spille en viss rolle. En del tillitsvalgte mente for eksempel at den modulbaserte produktoppbyggingen – elektronisk kjørebok og flåtestyring var ulike moduler i det samme produktet – viste at leverandørenes virkelige mål med salg av elektroniske kjørebøker var å kunne tilby flåtestyring. Da kunne de tjene mer penger enn dersom deres kunder (virksomhetene) kun abonnerte på elektroniske kjørebøker. Noen mente dessuten at ledelsen i deres bedrift ville være et lett bytte for ivrige selgere på jakt etter mersalg. Lederne kunne like enkelt overtales til å innføre flåtestyring, mente de, som de hadde vært ved anskaffelsene av elektronisk kjørebok.

For det andre ble det hevdet at ledelsens valg av kjørebokmodell indikerte en ambisjon om innføring av flåtestyring. I én av virksomhetene som var i ferd med å innføre elektronisk kjørebok var dette valget eksplisitt begrunnet med at det kunne bli aktuelt å utvide til flåtestyring. De tillitsvalgte i denne virksomheten hadde foreslått innføring av brukerstyrt elektronisk kjørebok isteden, men dette ble avvist av ledelsen med henvisning til flåtestyringsambisjonen. I en annen virksomhet ble det sagt at løftet om ikke å utvide bruken til å omfatte flåtestyring hadde blitt lagt til side etter at satellittmottakerne var montert i bilene – arbeidet med utvidelse startet etter kort tid.

Ledelsen i disse virksomhetene virket å mene at innføring av flåtestyring skulle føre til endringer i organiseringen av den daglige driften. Det handlet med andre ord om ledelsens rett til å planlegge, lede, fordele og kontrollere arbeidet. Det virket derfor som at interessen for anvendelse av andre bruksmodeller enn pålagt bruk av automatiske og bilmonterte satellittmottakere ble redusert (eller forsvant helt). Alternative modeller kunne i praksis bety at endringene ble avhengig av de ansattes atferd, for eksempel at flåtestyringen kunne «saboteres» ved at mannskapene ikke tok med seg satellittmottakeren i bilen. Dette tilsa at satellittmottakerne måtte fastmonteres i servicebilene. Når satellittmottakerne var montert i bilene var den nye driftsmodellen også forsvarlig «fastmontert» i virksomheten – endringene var gjort uavhengige av hva de ansatte måtte finne på.

Denne argumentasjonen synes å sammenfatte flere av de tillitsvalgtes og verneombudenes vurdering av og skepsis til ledelsens reelle hensikter med valget av bruksmodell 1. Bruksmodell 1 ble av disse representantene oppfattet som et preludium til innføring av en styringsmodell som utfordret selvstendigheten og autonomien i arbeidsutførelsen. Likevel hadde ikke flertallet av virksomhetene som hadde innført pålagt bruk av automatisk og bilmontert kjørebok utvidet til flåtestyring. Det fremstod samtidig som usikkert om og eventuelt når dette ville skje. På den annen side var det heller ingen av virksomhetene som anvendte flåtestyring og som ikke hadde pålagt de ansatte å bruke automatisk og bilmontert kjørebok.[134] Blant de virksomhetene som deltok i studien var det derfor en klar sammenheng mellom anvendelsen av bruksmodell 1 og flåtestyring.

4.5 Flåtestyring

Utvidelse fra elektronisk kjørebok til flåtestyring, innebar innføring av en ny måte å planlegge, lede og fordele arbeidet på. Mens opplysningene i kjørerapportene vanligvis ble beskyttet bak brukernavn og passord, og ledelsen måtte logge seg inn på kontoene til hver enkelt ansatt, var poenget med flåtestyring å gi virksomheten et nytt verktøy for planlegging og styring av ansatte i felten. I kapittel to har vi sett at opplysninger om blant annet lokasjon ble visualisert i datakart på skjermer som ledelsen eller personell på driftssentralen eller ressursstyringssentralen kunne følge med på.

Flåtestyringen skulle gjøre virksomhetene mer gjennomsiktige og overføre beslutninger fra ansatte i felten til ansatte eller ledelsen på kontoret. Tidligere var det vanlig at nye oppdrag ble tildelt montører eller serviceteknikere ved at drifts- eller ressursstyringssentralen ringte til de man trodde var nærmest det nye oppdraget (arbeidsordrene for dagen viste i hvilke områder de feltansatte befant seg) og spurte om de hadde anledning til å gjøre jobben. Med flåtestyring var tanken at styringen skulle sentraliseres og automatiseres i større grad, det vil si baseres på sanntidsinformasjon om blant annet geografiske lokasjon. Selve styringen – kontakten mellom drifts- eller ressursstyringssentralen og ansatte i felten – foregikk vanligvis ved hjelp av mobiltelefon.[135]

134 I én av virksomhetene var det noe tvil om dette var tilfelle. Her ble det hevdet at de ansatte som var omfattet av kjørebokordningen kunne velge om de ville ha elektronisk eller manuell kjørebok. Men kjøreopplysninger ble likevel registrert og lagret for ansatte som hadde valgt å si nei til elektronisk kjørebok. Årsaken til dette var at flåtestyringen forutsatte at satellittmottakere også ble installert i bilene til disse servicemontørene. Dermed kunne det lages kjørerapporter for de som førte manuell kjørebok.

135 En alternativ løsning var at nye arbeidsordre ble sendt trådløst til dataenheter i servicebilene. Ingen av virksomhetene som anvendte flåtestyring benyttet en slik løsning.

Seks av de 16 virksomhetene som deltok i studien hadde eller hadde hatt ambisjoner om mer sentralisert og automatisert styring av montører eller serviceteknikere. Disse virksomhetene hadde derfor noe erfaring med bruk av flåtestyring. I samtlige seks virksomheter ble flåtestyring anvendt i kombinasjon med elektronisk kjørebok. Flåtestyring uten bruk av elektronisk kjørebok forekom altså ikke. Verken i intervjuer med representanter for virksomhetene som deltok i studien eller i samtaler med representanter for andre virksomheter, ble det nevnt eksempler på bedrifter som gjorde bruk av flåtestyring uten elektronisk kjørebok. De seks virksomhetene omfattet både energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter.

Et interessant funn er at to av de seks virksomhetene hadde avsluttet bruken av flåtestyring da datainnsamlingen i dette prosjektet ble gjennomført. I den ene bedriften var det noe usikkerhet knyttet til hva som hadde skjedd. Den tillitsvalgte mente at flåtestyringsmodulen enten hadde blitt avbestilt (etter at den hadde vært tilgjengelig for daglig leder i omkring ett år) eller at den ville bli avbestilt om kort tid. Årsaken til avbestillingen (eller den forestående avbestillingen) ble oppgitt å være at daglig leder hadde «(…) blitt offer for en god selger»[136], det vil si at han hadde bestilt en produktmodul som det viste seg at det ikke var bruk for. Det ble rapportert at bedriften utførte mange tilsynsoppdrag på bestilling fra det lokale nettselskapet (energiselskapet). De fleste av disse oppdragene ble mottatt tidlig på året slik at de kunne planlegges og fordeles i god tid før oppdragene skulle utføres. Derfor var det ikke veldig aktuelt å bruke flåtestyringen til tildeling av hasteoppdrag, som var det opprinnelige formålet med anskaffelsen av modulen. I den andre bedriften hadde flåtestyringen vært i bruk som en prøveordning for en del av serviceteknikerne fra slutten av 2008 til midten av 2011. Årsakene til at flåtestyringen ble avviklet fremstod også her som noe uklare. Det virket dels å være en sideeffekt av organisatoriske endringer i bedriften og dels en følge av tekniske problemer med satellittmottakerne. Uansett hva den utløsende årsaken var, ble det rapportert at flåtestyringen ikke hadde bidratt til rasjonalisering og effektivisering av driften.

I de øvrige virksomhetene var det ikke snakk om å avvikle bruken av flåtestyringen. Én av virksomhetene hadde kort erfaring med bruk av flåtestyring, omkring ett år. I en annen av de fire virksomhetene var flåtestyring så nytt – og den var enda ikke fullt implementert i hele virksomheten – at erfaringene herfra i hovedsak dreide seg om hvordan innføringsprosessen hadde foregått. I de to siste virksomhetene hadde flåtestyring vært i bruk siden 2008 og 2009.

136 Intervju med tillitsvalgt 01.03.12.

4.5.1 Formål og begrunnelser

Vi kapittel to så vi at flåtestyring anvender den samme satellittmottakeren som benyttes i elektroniske kjørebøker og det i utgangspunktet er de samme opplysningene som registreres som når kjørerapporter lages. Flåtestyringen skiller seg elektronisk kjørebok ved at opplysningene visualiseres i datakart istedenfor i tekstbaserte rapporter. Dessuten kan opplysningene kobles sammen med andre opplysninger hentet fra interne datasystemer. Formålene med flåtestyring kan også variere i langt større grad enn hva tilfelle er med elektroniske kjørebøker (som i hovedsak dreier seg om skatt og ligning).

Om listen over formål er kort eller lang vil avhenge av hvilke ambisjoner som virksomhetene har med flåtestyringen. Selv om bare seks av 16 virksomheter brukte eller hadde brukt flåtestyring da datainnsamlingen ble gjennomført, var det betydelig forskjeller i formålene som flåtestyringen skulle ivareta. Fire av virksomhetene hadde (eller hadde hatt) nokså konkrete og begrensede ambisjoner med sin flåtestyring, mens de to siste hadde til dels langt mer omfattende hensikter. Fremstillingen av formål og ledelsens begrunnelser kan derfor deles i to: den korte listen (gjelder for fire virksomheter) og den lange listen (gjelder for to virksomheter). Innholdet på begge listene virket i stor grad å være hentet fra leverandørenes markedsføringsmateriale. Det indikerte at ledelsens begrunnelser neppe var noe de fullt ut hadde kommet på av seg selv.

4.5.2 Den korte listen

I de fire virksomhetene som tilhørte den korte listen ble innføringen begrunnet med at flåtestyringen skulle ivareta to hovedformål. Det formålet var effektivisering av driften ved å gjøre det enklere for drifts- eller ressursstyringssentralene å omprioritere utnyttelsen av mannskaper, biler og utstyr i felten. Det andre formålet var bedre personellsikkerhet for montørene ved at det skulle bli enklere for sentralene å lokalisere dem dersom det oppstod nødsituasjoner.

Det var effektivisering av driften som ble rapportert å være den viktigste begrunnelsen. I energiselskapene ble det hevdet at fokuset på effektivisering hang sammen med inntektsmodellen i sektoren. Her handlet det om at NVE (Norges Vassdrags- og Energidirektorat) satte en øvre grense for hvor mye selskapene kunne ta betalt for overføring av elektrisk kraft. Hensikten med dette var at selskapene skulle presses til å rasjonalisere og effektivisere driften: selskapenes inntekter skulle komme fra effektivisering og ikke fra økte priser til kundene.[137] I elektroinstallasjonsbedriftene ble kravet om effektivisering knyttet til påstander

137 NVE forklarer hensikten med inntektsreguleringen på følgende måte: «Formålet med reguleringen er at nettet som benyttes til overføring av elektrisk energi skal driftes, utnyttes og utvikles på en samfunnsmessig rasjonell og effektiv måte» (http://www.nve.no/no/Kraftmarked/Regulering-av-nettselskapene/).

om hardere konkurransen i markedet og lavere profittmarginer. Virksomhetene måtte derfor finne måter å effektivisere driften på for å styrke konkurransekraften og sikre arbeidsplassene.

Dette betydde at flåtestyring ble knyttet til og forklart med regulatoriske eller markedsmessige rammebetingelser. Likevel var det enkelte tillitsvalgte som mente at flåtestyring hadde blitt (eller var i ferd med å bli) innført fordi andre virksomheter hadde gjort det samme tidligere – man kopierte konkurrentene fordi man ikke ville være dårligere (mindre moderne) enn dem.

Tanken var at flåtestyring skulle føre til effektivisering på to måter. For det første ved at sentralene fikk tilgang til oppdaterte oversikter over hvor mannskaper og biler til enhver tid befant seg. For det andre ved at personell på sentralene dermed fikk den informasjonen de trengte til å anvende en enkel beslutningsregel ved fordeling av oppdrag: gi jobben – hasteoppdraget eller feilsituasjonen – til de mannskapene som var nærmest kunden eller feilstedet. Personellsikkerheten skulle forbedres på tilsvarende måte: ved å ha oversikt over mannskapenes lokasjoner skulle assistanse kunne sendes korteste vei til der hvor det var behov for den.

Videre var tanken at arbeidsfordelingen kunne optimaliseres ved å gi sentralene tilgang til enkelte andre opplysninger:

- Statusoppdateringer: I virksomhetene som brukte flåtestyring var det vanlig at mannskapene meldte inn til sentralene at de var opptatt med arbeidsoppdrag og når de ble ledige for nye oppdrag. Når mannskapene endret status – meldte seg ledige eller opptatt – endret fargen på symbolet i datakartet som markerte posisjonene til kjøretøyene. Statusendringer kunne mannskapene for eksempel melde inn ved hjelp av en bryter i kjøretøyene. En annen måte var at montørene sendte SMS-meldinger til sentralen som inneholdt informasjon om progresjonen i arbeidet. Hensikten med statusmeldingene var at beslutningsregelen for fordeling av oppdrag skulle forfines ytterligere: gi jobben – hasteoppdraget eller feilsituasjonen – til de mannskapene som er nærmest kunden eller feilstedet *og* som har meldt seg ledige for nye oppdrag.
- Kompetanseopplysninger: I én av virksomhetene var det meningen at opplysninger om mannskapenes kompetanse skulle kobles til datakartet i flåtestyringsmodulen. Personell på sentralen kunne da få tilgang til informasjon om montørenes faglige kvalifikasjoner, spesielt med hensyn til sikkerhetsutdanning. Denne planen var imidlertid ikke gjennomført da datainnsamlingen ble gjennomført (og det fremstod som usikkert om den ville bli gjennomført). Men igjen var tanken å forfine beslutningsregelen slik at enda større effektiviseringsgevinster kunne tas ut: gi jobben – hasteoppdraget eller feilsituasjonen – til de mannskapene som var nærmest kunden eller feilstedet, som hadde meldt seg ledige for nye oppdrag *og* som var best kvalifisert til å utføre det aktuelle oppdraget.

Også andre virksomheter hadde hatt planer om å koble kompetanseopplysninger til datakartet i flåtestyringen. Men her hadde man bestemt seg for at dette var unødvendig. Årsaken var at personalet på driftssentralen kjente mannskapene i felten godt, og at de derfor ikke hadde behov for å sjekke den enkeltes kvalifikasjoner ved tildeling av oppdrag. Dessuten var det ikke veldig store forskjeller i mannskapenes formelle eller reelle kvalifikasjoner. De aller fleste av dem kunne derfor utføre de typene oppdrag som var aktuelle.

I og med at effektiviteten i stor grad ble målt som responstid ved utføring av ulike typer oppdrag, avhang eventuelle gevinster av at distansen mellom mannskapene og oppdragene var så liten som mulig. Det ble derfor hevdet at effektiviseringsgevinster kunne realiseres ved at kjøretiden ble redusert. Her ble det argumentert med at dette skulle resultere i at mannskapene bruke mer av arbeidsdagen på selve oppdragene og mindre tid på kjøring mellom oppdrag.

Etter som kortere responstid baserte seg på å redusere kjørelengden, ble en tredje begrunnelse føyet til den korte listen – lavere drivstoffkostnader. I én av de fire virksomhetene som tilhørte den korte listen hadde ikke dette formålet blitt offisielt oppgitt av ledelsen. Den tillitsvalgte i denne virksomheten mente likevel at lavere drivstoffkostnader trolig hadde hatt en viss betydning for beslutningen om innføring av flåtestyring.

4.5.3 Den lange listen

To virksomheter tilhørte den lange listen. Den ene virksomheten hadde nettopp innført flåtestyring mens den andre hadde startet en prosess med innføring.

Den lange listen omfatter alle begrunnelsene eller formålene som ble diskutert ovenfor: effektivisering og personellsikkerhet pluss drivstoffkostnader. I tillegg ble en del andre begrunnelser eller formål oppgitt. Nedenfor følger en kort og punktvis oversikt over hvilke begrunnelser eller formål det dreide seg om:

- Administrativ rasjonalisering: raskere ordrehåndtering og raskere tilbakemelding på og fakturering av utførte arbeidsoppdrag.
- Effektiv navigasjon: finne raskere frem til kunde eller feilsted ved hjelp av satellittnavigasjon i servicebilene.
- Effektiv ruteplanlegging: fordele arbeidsoppdrag slik at kjøretiden mellom oppdragene ble så liten som mulig.
- Krav fra kunder: viktige kunder eller oppdragsgivere krevde bruk av flåtestyring for å sikre kortere responstid eller for å overholde beredskapsavtaler.
- Utstyrskontroll: sikre bilene og utstyret i dem mot tyveri eller gjøre det lettere å finne igjen biler og utstyr dersom de ble utsatt for tyveri.
- Prestasjonsmålinger: sammenlikne normert tid for ulike typer serviceoppdrag med den tiden oppdragene faktisk tok, enten for hver enkelt ansatt eller som statistikk på gruppe- eller avdelingsnivå (eller begge deler).

- Rasjonell ressursplanlegging: anvende resultatene fra prestasjonsmålingene til å dimensjonere ressursinnsatsen og planlegge fordelingen av arbeidsoppdragene bedre.
- Reduserte miljøutslipp: redusere den totale distansen servicebilene tilbakela slik at belastningen på naturmiljøet ble mindre (mindre utslipp av avgasser).
- Reduserte vedlikeholdskostnader: bedre service av bilparken gjennom automatiske varslinger til montørene når servicetidspunktet nærmet seg (opplysninger om serviceintervaller ble lagt inn i flåtestyringsmodulen).

Alle disse begrunnelsene ble ikke like tydelig og eksplisitt artikulert av ledelsen i de to virksomhetene. Det var særlig i den virksomheten som allerede hadde innført flåtestyring at alle momentene på den lange listen ble brukt som begrunnelse, mens i den andre var de ulike momentene ikke like tydelig oppdelt. Flere av momentene ble for eksempel samlet under hovedoverskrifter som rasjonalisering eller effektivisering. Det kunne dessuten se ut som om noen av begrunnelsene ikke bare ble knyttet til flåtestyring, men også til anvendelsen av bærbare eller håndholdte dataenheter. Hvilke formål som knyttet seg til flåtestyringen og hvilke som gjaldt for PDA eller bærbare datamaskiner var derfor vanskelig å avgjøre. Et eksempel på dette var raskere fakturering av kundene (administrativ rasjonalisering). Det virket som dette formålet var knyttet like mye til PDA eller bærbare datamaskiner som til selve flåtestyringen.

4.5.4 Skepsis og motstand

Motstanden mot flåtestyring var enda større enn når det gjaldt elektronisk kjørebok. Årsaken til dette var trolig en kombinasjon av to forhold. Først at i motsetning til elektronisk kjørebok kunne ikke innføring av flåtestyring begrunnes med behovet for å overholde lover og regler. Når drahjelpen fra skattelovgivningen manglet, ble det enklere for tillitsvalgte og ansatte å utfordre ledelsens (og leverandørenes) begrunnelser. Dernest at flåtestyring handler om kontinuerlig oversikt over og fjernstyring av ansatte. Det kunne derfor hevdes at overvåkingen ble mer intens og utfordret de ansattes selvstendighet og autonomi på mer grunnleggende måter enn hva tilfellet var med elektroniske kjørebøker.

Arbeidstakernes motstand mot flåtestyring innebar ikke skepsis til alle formålene som flåtestyringen ble påstått å skulle ivareta. Spesielt argumentet om at flåtestyring kunne anvendes til å styrke personellsikkerheten virket å ha blitt møtt med en viss forståelse. Men tillitsvalgte og verneombud var kritiske til måten ledelsen hadde brukt dette og de andre formålene til å begrunne innføring av flåtestyring på. I begge virksomhetene som tilhørte den lange listen ble det for eksempel hevdet at ledelsen ikke hadde tenkt så mye på naturvern og miljøhensyn da beslutningene om innføring ble fattet. Her mente de at det isteden

handlet mest om økonomi og om «(…) å tyne mest mulig ut av de ansatte».[138] Miljøargumentene ble hevdet å være noe ledelsen brukte for å myke opp motstanden mot flåtestyring, men som den ikke mente så mye med.

Mange av motforestillingene mot elektroniske kjørebøker gikk igjen i argumentasjonen mot flåtestyring. Her er det derfor stor grad av overlapp. Men det var likevel tre innvendinger som tillitsvalgte og verneombud i de seks virksomhetene la særlig vekt på i forhold til flåtestyring. Det er verdt å se litt nærmere på disse innvendingene.

For det første ble det stilt spørsmål ved om flåtestyring virkelig ville føre til effektiviseringsgevinster. Enkelte mente at ledelsens påstander om effektivisering ikke var holdbare og etterspurte dokumentasjon på dette. Og selv om flåtestyringen kunne føre til at responstiden ble noen minutter raskere enn tidligere, ble det hevdet at slike besparelser neppe oversteg kostnadene som flåtestyringssystemet utgjorde. Andre mente at montørene allerede var såpass presset på tiden at grensen for hva som var forsvarlig effektivisering allerede var nådd. Disse røstene hevdet at dersom flåtestyring førte til tøffere krav om å jobbe enda raskere kunne dette gå på bekostning av sikkerheten til montørene. Det var også de som mente at det neppe ville effektivisere arbeidet dersom ansatte på en drifts- eller ressursstyringssentral skulle begynne å blande seg inn – ringe og mase – dersom oppdraget viste seg å ta lengre tid enn forventet/normert. De mente at det mest effektive ville være å la montørene gjøre arbeidet i fred og uten at de hadde noen «hengende over skulderen». Videre ble det hevdet at dersom montørene hadde driftssentralen «hengende over skylderen» kunne det tenkes at motivasjonen for å stå på litt ekstra for virksomheten ble mindre. Dette ville i så fall ikke være særlig effektivitetsfremmende. Til slutt var det de som mente at arbeidsorganiseringen var bra slik den var, og at investeringer i flåtestyring var bortkastede penger. Disse tillitsvalgte mente at personalet på kontoret eller sentralen hadde god oversikt over hvor folk befant seg – de visste hvilke jobber montørene utførte og hvor de befant seg. Dersom det kom inn et hasteoppdrag eller det oppstod en feil i strømnettet, visste de også hvem de burde kontakte. Dette var ikke noe de trengte satellittsporing til, hevdet de.

For det andre ble det hevdet at dersom kravet til effektivitet og tidspresset på montørene økte ytterligere, ville det gå ut over kvaliteten på arbeidet. Dermed ville kundene bli skadelidende – de ville ikke få den kvaliteten de hadde betalt for. I tillegg ble det hevdet at økende press på effektivisering ville føre til at elektrofagfolkenes faglige integritet ble truet. Dette synspunktet ble formulert på følgende måte av én av de tillitsvalgte:

138 Intervju med tillitsvalgt 08.12.11.

> «Når montørene får tid til å gjøre en skikkelig jobb så kan de spare kundene for mye penger. Men bedriften er ikke opptatt av dette. Her gjelder det å få mest mulig penger ut av kundene – hva kan kundene akseptere av regninger? (…) Fagmiljøet klapper sammen når det blir så stort press på kostnader og det bare handler om hvor mye du kan fakturere. Fagbrevet avvikles!»[139]

At det var en motsetning mellom godt fagarbeid og ambisjonen om økt omsetning per ansatt eller avdeling, var et argument som ble nevnt av alle tillitsvalgte som ble intervjuet i de seks virksomhetene som anvendte flåtestyring. Som sitatet ovenfor indikerer, var det flere av dem som mente at den faglige integriteten kunne bli satt til side fordi tidspresset gikk på bekostning av den selvstendigheten og autonomien som de mente var avgjørende for å gjøre en skikkelig jobb. De mente dessuten at krav om økt effektivitet ikke bare gikk på yrkesstoltheten, den faglige integriteten og kundebehandlingen løs, men at det også kunne få negative helseeffekter. Her ble spesielt økt mistrivsel og høyere sykefravær nevnt som sannsynlige konsekvenser. Noen hevdet at disse konsekvensene allerede hadde inntruffet, mens andre mente at de ikke hadde merket noe til dette enda. De så imidlertid ikke bort i fra at mistrivsel og sykefravær kunne bli resultatet.

For det tredje ble det hevdet at innføring av flåtestyring kunne resultere i sterkere disiplinering av arbeidsstyrken gjennom økt overvåking og kontroll. Argumentet var at fordi flåtestyringen satte de ansatte på dataskjermer slik at drifts- eller ressursstyringssentralen kunne følge dem gjennom arbeidsdagen, kunne de fleste avvik fra arbeidsplanen eller interne instrukser oppdages. Slike avvik kunne de ansatte bli stilt til ansvar. De kunne for eksempel bli spurt om valg av kjøreruter, stoppesteder, oppholdstider på hvert stoppested eller kjørehastigheter. Det ble derfor hevdet at økende muligheter for å oppdage forhold som ledelsen tolket som avvik, kunne føre til at montørene opplevde større ufrihet og utrygghet i jobben. De kunne bli redde for å gjøre feil eller for å foreta valg som virket fornuftige der og da, men som kanskje ble oppfattet som merkelige av ledelsen eller de som satt og fulgte med på data- eller storskjermene i styringssentralen. Dersom montørene senere ble spurt om å gjøre rede for hva de hadde gjort, kunne det tenkes at de fikk problemer med det, for eksempel fordi de ikke husket hvorfor de kjørte en litt lengre vei enn den absolutt korteste eller fordi de ikke kunne forklare hvorfor hastigheten hadde vært noe høyere enn fartsgrensen. Og dersom de ikke greide å svare for seg, kunne det bli en sak ut av det, mente de tillitsvalgte.

Kjernen i denne skepsisen virker å være at flåtestyring og økt overvåkingskapasitet kunne føre til at virksomheten fikk så stor makt i forhold til arbeidstakerne at de begynte å opptre ufritt og initiativløst i frykt for disiplinære konsekvenser.

139 Intervju med tillitsvalgt 19.01.12.

4.5.5 Misbruk og bruksmodeller

Det ble meldt om relativt få eksempler på misbruk av flåtestyring. De episodene som det ble rapportert om handlet om at enkelte superbrukere hadde handlet i strid med interne retningslinjer for bruk av flåtestyringen, for eksempel at de hadde vært logget seg på systemet for å sjekke hvor montørene befant seg når de ikke hadde lov til det. I én av virksomhetene hvor dette hadde skjedd kunne slike brudd på retningslinjene føre til skriftlige advarsler. Det ble også nevnt at det hadde kommet reaksjoner fra en del ansatte som opplevde seg overvåket. I én virksomhet hadde ledelsen samlet opp og lagret datakartene i flåtestyringsmodulen. Deretter hadde de blitt lagt frem for de ansatte på et produksjonsmøte. Her ble det hevdet at datakartene viste at mange ansatte hadde vært innom bedriftens lager eller lokaler på starten og slutten av arbeidsdagen. Ledelsen mente at dette var brudd på interne retningslinjer om direkte på- og avmønstring, det vil si at ansatte skulle reise direkte fra hjemmet til kunde eller arbeidssted om morgenen og kjøre rett hjem ved arbeidsdagens slutt. Tillitsvalgt i en annen virksomhet rapporterte om problemer med korrekt identifisering av sjåførene i servicebilene. Dette hadde ført til en viss irritasjon og usikkerhet blant mannskapene, for eksempel at man urettmessig kunne bli gjort ansvarlig for andre ansattes atferd, og at det kunne være vanskelig å bevise at det hadde skjedd en forveksling. På den positive siden ble det i én virksomhet meldt om at flåtestyringen hadde gjort navigasjon lettere – det var mindre problemer med å finne frem til riktig kundeadresse. I en annen virksomhet ble det hevdet at flåtestyringen hadde skapt større trygghet for utemannskapene. Argumentet var at det ble enklere for virksomheten å lokalisere dem dersom de for eksempel skulle bli utsatt for arbeidsulykker.

Til tross for få konkrete eksempler på misbruk, rapporterte de tillitsvalgte at skepsisen og motstanden mot flåtestyring blant de ansatte hadde vært stor. Dette virket å ha vært situasjonen i fem av de seks virksomhetene som anvendte eller hadde benyttet flåtestyring. I den siste virksomheten ble det meldt at de tillitsvalgte var meget kritiske, men at de ansatte var relativt likegyldige: «De fleste var ganske passive, de var ikke så opptatt av at de ble overvåket.»[140] Slike holdninger kunne henge sammen med rapporter om at flåtestyringen hadde ført til færre forandringer enn forventet. Flere av de tillitsvalgte mente for eksempel at flåtestyring ikke hadde ført til vesentlige endringer i arbeidsorganiseringen og at de ikke kunne se at effektiviteten hadde økt eller at styringen av ansatte i felten hadde endret seg vesentlig. Dette til tross for at effektivisering og mer rasjonell styring var virksomhetenes viktigste argumenter for å ta flåtestyring i bruk. Samtidig ble det understreket at det var viktig at bruken av flåtestyring var strengt regulert i lokale avtaler, spesielt at flåtestyringen bare ble benyttet når bestemte typer feilrettingssituasjoner oppstod (og at personalet på sentralene ikke fulgte de ansatte

140 Intervju med tillitsvalgt 31.05.12.

på sine dataskjermer til enhver tid). De tillitsvalgte mente at interne retningslinjer var avgjørende for at flåtestyringen ikke førte til endringer som de oppfattet som uønsket, spesielt misbruk av opplysninger om enkeltansatte, og at bruken av systemet ble fulgt opp gjennom jevnlige evalueringer.

To av de tillitsvalgte som hadde jobbet mest med utformingen av vilkår for bruk av flåtestyring i sine virksomheter, oppsummerte sine erfaringer på denne måten:

> «Vi har ikke opplevd mer stress eller større tidspress. Det er heller ingen som sier at de føler seg overvåket. Men det må sies at systemet blir ikke brukt så veldig aktivt (…) Så jeg vil ikke si at styringen av folk har forandret seg, men det er blitt lettere å flytte på folk (…) Erfaringene vi har hatt kan skyldes at systemet ikke har fått lov til å leve sitt eget liv. Det må reguleres og evalueres jevnlig. Ellers vil det nok bli misbrukt (…) Jeg er overrasket hvor greit dette tross alt har gått. Dette er ikke noe konflikttema hos oss lenger.»[141]

> «Vi har ikke merket noen endringer i arbeidsorganiseringen etter at vi fikk flåtestyring. Det meste er som før, så jeg kan vel ikke si at vi er blitt mer effektive (…) Folk har snakket om at de føler seg overvåket, men du blir jo vant til det etter en stund.»[142]

Som det fremgår av det siste utsagnet, hevdet disse tillitsvalgte at opplevelsen av overvåking var noe de fleste ansatte etter hvert fant seg i eller var lite opptatt av, spesielt dersom eksempler på misbruk av opplysninger om ansatte ikke ble avdekket. I disse virksomhetene knyttet flesteparten av de negative erfaringene seg til tekniske problemer. Det ble for eksempel rapportert at bilbatteriene ble utladet fordi satellittmottakerne var koblet til batteriene. Dette førte til ekstra utgifter for virksomheten og dårligere beredskap ved strømbrudd eller andre akuttsituasjoner.

Få rapporterte tilfeller av misbruk står i kontrast til hva som var tilfelle der hvor elektroniske kjørebøker ble anvendt. Her har vi sett at det ble rapportert om en del tilfeller av misbruk, det vil si at ledelsen anvendte kjøreopplysningene til andre formål enn skattemotivert kontroll med og dokumentasjon av bilbruken (formålsutglidning). Det er trolig fire forhold som kan bidra til å forklare forskjellene i rapporterte misbruk av opplysninger om ansatte.

Den første forskjellen handler om at 15 virksomheter brukte elektronisk kjørebok mot bare seks som brukte flåtestyring. Av disse seks hadde to avviklet bruken før datainnsamlingen i dette prosjektet startet, og det virket ikke som flåtestyringen hadde vært anvendt særlig aktiv i den perioden den hadde vært i bruk. Samtidig hadde to av de andre virksomhetene kort erfaring med flåtestyring. Færre virksomheter og kortere brukstid kan derfor forklare noe av ulikhetene i

141 Intervju med tillitsvalgt 31.05.12.

142 Intervju med tillitsvalgt 14.05.12.

erfaringene med elektronisk kjørebok og flåtestyring. Samtidig virker det trolig at forskjellen i antallet brukere – 15 virksomheter anvendte elektronisk kjørebok mot fire som anvendte flåtestyring – sier noe om motstanden mot flåtestyring. I de virksomhetene som bare brukte elektronisk kjørebok mente tillitsvalgte og verneombud at dette hadde enkelte fordeler, spesielt i forhold til ligningsmyndighetene, men flåtestyring ble oppfattet som unødvendig. Også representanter for ledelsen i disse virksomhetene uttrykte at de ikke så behovet for flåtestyring. Ulik styrke i motstanden – stor når det gjaldt flåtestyring, noe mindre når det gjaldt elektronisk kjørebok – kan dermed sies å være en bakenforliggende årsak til mindre bruk av flåtestyring og færre rapporter om misbruk.

Den andre forskjellen fremstår som viktigere enn den første. Denne handler om at problematikken rundt elektroniske kjørebøker i stor grad handlet om misbruk av kjøreopplysninger. Men, slik tillitsvalgte og verneombud så det, var ikke dette hovedproblemet med flåtestyring. Her var problemet isteden at ledelsen ville bruke flåtestyringen slik den hadde lovet – til å holde oversikt over og fjerndirigere montører og serviceteknikere i felten. Motstanden mot flåtestyring handlet derfor om skepsis til «normalbruk» av systemet, mens motstanden mot elektroniske kjørebøker i større grad handlet om «avvikende bruk». Fokuset på misbruk var følgelig mindre når det gjaldt flåtestyring enn når det handlet om elektronisk kjørebok, og dette førte trolig til færre rapporter om slike episoder der hvor flåtestyring var innført.

Den tredje forskjellen var at elektronisk kjørebok hadde et formål som gjorde det enkelt å skille mellom avtalt bruk og misbruk. Dersom ledelsen sjekket kjørerapportene for å finne ut hvor ansatte tilbrakte natten eller for å finne ut om montør X hadde stoppet på veien mellom to kunder, var det relativt klart at dette ikke hadde noe med skatteformål å gjøre. Men vi har sett at når det gjaldt flåtestyring kunne mange forskjellige formål begrunne bruken av opplysninger om ansatte. Effektiviseringsformål kunne for eksempel begrunne hvorfor montør X ble konfrontert med at han stoppet i 10 minutter på veien mellom to kunder, mens miljøhensyn og drivstofforbruk kunne begrunne hvorfor montør Y måtte forklare valg av kjørerute. På denne måten kunne kontroll av ansatte lettere forklares og forsvares enn når skatteformål var den viktigste begrunnelsen for bruken av feltteknologi. Det kunne derfor tenkes at få rapporter om misbruk skyldes at to av virksomhetene som deltok i studien oppga svært mange formål for bruken av flåtestyring.

Den fjerde forklaringen på få rapporter om misbruk var kanskje den aller viktigste. Den handlet om at de to virksomhetene som hadde brukt flåtestyring lengst, hadde valgt en spesiell bruksmodell. Bruksmodellen hadde til hensikt å ivareta de ansattes informasjonsmessige integritet, det vil så å redusere sannsynligheten for misbruk av opplysninger ved å gi arbeidstakerne en viss kontroll med behandlingen av egne opplysninger. Bruksmodellen bestod av seks hovedelementer:

1. Konkret og spesifikt formål: Koordinatorene på drifts- eller ressursstyringssentralen kunne bare bruke flåtestyringen i særskilte situasjoner, det vil si ved hasteoppdrag, driftsavbrudd eller dersom det skulle oppstå nødsituasjoner. Da kunne de sjekke hvor montørene befant seg, men ellers ikke.
2. Ingen lagring av opplysninger: Koordinatorene på drifts- eller ressursstyringssentralen hadde tilgang til et øyeblikksbilde av montørene (servicebilene) i felten. Ingen opplysninger ble lagret i flåtestyringsmodulen. Utenom arbeidstid var det bare vakt- og beredskapsbiler som ble vist i øyeblikksbildet.
3. Ingen sammenstilling av opplysninger: Opplysningene i flåtestyringsmodulen ble ikke sammenstilt med opplysninger fra virksomhetens interne datasystemer. Det innebar for eksempel at opplysninger om kvalifikasjoner ikke ble brukt ved tildeling av oppdrag.
4. Begrenset tilgang: Adgangen til å sjekke øyeblikksbildet var begrenset til to grupper: Koordinatorene på drifts- eller ressursstyringssentralen og montørenes nærmeste overordnede.
5. Bryter i bilene: Montørene kunne slå på og av satellittmottakerne i servicebilene (men mottakeren skulle som hovedregel være slått på døgnet rundt). Dersom mottakeren ble slått av, for eksempel i forbindelse med legebesøk, ville symbolet som markerte hver enkelt servicebil forsvinne fra dataskjermene i drifts- eller ressursstyringssentralen.
6. Styring av statusoppdateringer: Montørene kunne melde seg ledig eller opptatt. Hovedregelen var at montørene skulle melde seg ledige for nye arbeidsoppdrag når det foregående oppdraget var avsluttet. Ansatte på drifts- eller ressursstyringssentralen hadde tilgang til statusoppdateringene.

Denne bruksmodellen garanterte ikke at flåtestyringen ikke ble misbrukt av ledelsen. Men den reduserte trolig sannsynligheten for at det skulle skje. Både formålene, lagringen, sammenstillingen og tilgangen var såpass begrenset at mulighetene for misbruk trolig ble mindre enn ved valg av andre bruksmodeller. Konkrete og spesifikke formål tydeliggjorde for eksempel hvilke opplysninger som det var relevant å registrere og om opplysningene ble brukt slik som avtalt. Ingen lagring av opplysninger forhindret at opplysningene ble brukt for å sjekke enkeltansatte tilbake i tid. Ingen sammenstilling med opplysninger fra interne datasystemer reduserte betydningen av flåtestyring ved tildeling av nye oppdrag, og begrenset tilgang førte til at antallet personer som kunne misbruke opplysningene i flåtestyringsmodulen var relativt lite. Dessuten innebar muligheten til å slå på og av satellittmottakeren at de ansatte hadde en viss egenkontroll med når de kunne observeres på dataskjermene i drifts- eller ressursstyringssentralen.

Likevel ble det rapportert om noen utfordringer. I begge virksomhetene som anvendte denne bruksmodellen var både flåtestyring og elektronisk kjørebok i bruk. Det innebar at selv om flåtestyringsmodulen ikke lagret opplysninger om

de ansatte – bare øyeblikksbilder av blant annet lokasjon ble vist – ble slike opplysninger likevel lagret i den elektroniske kjøreboken. Ledelsen kunne dermed hente ut historiske data om blant annet hvor ulike ansatte hadde vært på forskjellige tidspunkter fra kjørerapportene i den elektroniske kjøreboken. Dessuten var bruken av på/av-bryteren i satellittmottakeren strengt regulert i interne instrukser (mottakeren kunne bare i unntakstilfeller slås av). I tillegg ble bruken av bryteren loggført. Dermed kunne ledelsen sjekke hvem som hadde slått av mottakeren, når dette hadde skjedd og hvor lenge mottakeren hadde vært slått av. Til slutt ble det nevnt at i én av virksomhetene var det avtalt at de tillitsvalgte skulle få innsyn i loggene som viste hvem som hadde vært inne på flåtestyringen, når dette skjedde og hvor lenge vedkommende hadde vært pålogget. Her ble det imidlertid meldt at de tillitsvalgte enda ikke hadde fått tilgang til loggene selv om det var gått flere måneder siden de ba om det. Disse momentene begrenser kontrollen som de ansatte hadde med bruken av egne opplysninger.

Det siste punktet – styring av statusoppdateringer – var kanskje ikke like relevant i forhold til de ansattes informasjonsmessige integritet som de andre punktene. Denne styringen kunne imidlertid sies å gi montørenes selvstendighet og autonomi et visst vern. Her var nemlig hovedregelen at montører ikke skulle kontaktes av drifts- eller ressursstyringssentralen uten at de først hadde meldt seg ledige. Tanken med dette virket å være at montørene skulle få jobbe mest mulig i fred når de var i gang med arbeidsoppdragene.

4.6 Innføring og medvirkning

Tillitsvalgte og verneombud mente at innføring av elektronisk kjørebok og flåtestyring kom inn under reglene om kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens kapittel ni. Det virket som flertallet av de 16 virksomhetene som deltok i undersøkelsen delte dette synspunktet. Her var det likevel noen unntak. I tre av virksomhetene ble det for eksempel rapportert at ledelsen ikke hadde lagt vekt på disse reglene, mens de i liten grad ble fulgt i to andre virksomheter. I omkring halvparten av virksomhetene var det utformet en egen avtale eller protokoll som regulerte bruken av elektronisk kjørebok og flåtestyring.

Nedenfor diskuteres først hvordan prosessen med innføring av elektronisk kjørebok og flåtestyring hadde vært. Til slutt drøftes kort innholdet i avtalene eller protokollene mellom ledelsen og de ansatte.

4.6.1 Saklighet og forholdsmessighet

Ovenfor har vi sett at det var enighet om at formålet med elektronisk kjørebok – skattemotivert kontroll og dokumentasjon av kjøring med firma- eller servicebi-

ler – var saklig begrunnet. Uenigheten dreide seg isteden om hvilke typer kontroll og dokumentasjon som var nødvendig. Her har vi sett at virksomhetene hadde valgt ulike bruksmodeller for kontroll med og dokumentasjon av firmabilbruken. Selv om enkelte tillitsvalgte mente at automatisk og bilmontert kjørebok var greit, mente de fleste at denne bruksmodellen ikke var forholdsmessig. De hevdet at kravene til dokumentasjon i skattelovgivningen kunne ivaretas på mindre inngripende måter. I en del virksomheter ble det derfor anvendt andre bruksmodeller som ble oppfattet som mer forholdsmessige. Disse modellene ga de ansatte en større grad av informasjonsmessig integritet (mer kontroll med registreringen av opplysninger om egen kjøring).

De ulike bruksmodellene som ble anvendt innebar at reglene om behandlingsgrunnlag i personopplysningsloven – hva gjorde det lovlig for virksomhetene å behandle opplysninger om bilkjøring? – ble praktisert noe ulikt. Der hvor bruksmodell 1 hadde blitt valgt, kan det hevdes at behandlingsgrunnlaget var basert på en forholdsmessighetsvurdering (eller interesseavveining): hensynet til korrekt dokumentasjon av bilkjøring veide så tungt at de ansattes interesse i personvern ikke stod i veien for pålagt bruk av automatisk og bilmontert kjørebok. Det virket imidlertid ikke som ledere, tillitsvalgte eller verneombud var godt kjent med hvilke momenter man kunne legge vekt på i en forholdsmessighetsvurdering. Det blir derfor noe misvisende å si at alle virksomhetene eksplisitt hadde tatt stilling til forholdsmessigheten.

Der hvor de ansatte kunne velge mellom forskjellige måter å dokumentere bilkjøringen på, kan det sies at registreringen av opplysninger var basert på større grad av samtykke. Dokumentasjon av bilkjøring var riktignok ikke frivillig – dette var noe som hver enkelt ansatt ble pålagt å gjøre – men måten dokumentasjonen foregikk på kunne den enkelte i noen grad selv velge. I enkelte av virksomhetene hadde elektronisk kjørebok bare blitt innført uten særlig tanke på hva lovlighetsgrunnlaget i arbeids- og personopplysningsloven var.

Når det gjaldt flåtestyring mente tillitsvalgte og verneombud at virksomheten hadde et behov for å vite hvor montører eller serviceteknikere befant seg i løpet av arbeidsdagen. De mente også at virksomheten hadde et legitimt behov for å styre ansatte i felten. Men flertallet av de tillitsvalgte mente at flåtestyring var et uforholdsmessig tiltak – behovet for styring kunne ivaretas på andre, like effektive og mindre inngripende måter enn flåtestyring. Vi har sett at i to virksomheter som anvendte flåtestyring oppga ledelsen en lang liste med formål som systemet var ment å ivareta. Her var det derfor fortsatt uenighet mellom ledelsen og de ansattes representanter, både om flåtestyring tjente noen hensikt i det hele tatt og om hva som eventuelt var riktig og forholdsmessig bruk av flåtestyring.

Selv om flere tillitsvalgte i de virksomhetene som brukte flåtestyring hadde lagt ned et betydelig arbeid for å sette seg inn i reglene i arbeidsmiljøloven og personopplysningsloven, virket det heller ikke her som at spørsmålet om be-

handlingsgrunnlag hadde blitt drøftet eksplisitt. Men det kan likevel hevdes at behandlingsgrunnlaget var basert på en forholdsmessighetsvurdering (eller interesseavveining): virksomhetenes behov for å innføre flåtestyring veide tyngre enn hensynet til de ansattes personvern. Om virksomhetene faktisk visste at behandlingen av opplysninger i flåtestyringsmodulene kunne baseres på dette rettslige grunnlaget fremstod imidlertid som tvilsomt.

Selv om vurderingene av forholdsmessigheten til elektroniske kjørebøker og flåtestyring kunne variere noe, mente de fleste tillitsvalgte at det totale kontrolltrykket – summen av alle kontrolltiltak de ansatte var gjenstand for – var uforholdmessig. Enkelte av dem ga uttrykk for at det totale kontrolltrykket gjorde det ekstra viktig å sette fokus på innføring og bruk av feltteknologi. Argumentet var at fagbevegelsen burde få bedre kontroll med denne utviklingen. Andre inntok en mer fatalistisk holdning. De mente at nye elektroniske kontrolltiltak, elektroniske kjørebøker og flåtestyring inkludert, var del av en generell samfunnsutvikling som det ikke var realistisk å forvente at lokale kludder og tillitsvalgte kunne gjøre noe særlig med.

4.6.2 Informasjon og drøfting

I flertallet av virksomhetene ble prosessen med innføring av elektronisk kjørebok eller flåtestyring beskrevet som problematisk eller dårlig av de tillitsvalgte. Dette gjaldt også i enkelte virksomheter hvor det forelå avtaler/protokoller mellom ledelsen og tillitsvalgte om bruken av systemene. Følgende utsagn var typisk for hvordan tillitsvalgte og verneombud oppfattet prosessene:

> «Prosessen hos oss var dårlig. Systemet [elektronisk kjørebok] ble innkjøpt uten at tillitsvalgte eller de ansatte fikk vite om det. Plutselig en dag fikk vi tilsendt disse 'svarte boksene' [satellittmottakerne] med beskjed om at de skulle monteres i bilene. Dette var første gangen vi hørte om at ledelsen hadde bestemt at elektronisk kjørebok skulle innføres (…) Vi tillitsvalgte krevde drøftelser om dette med ledelsen og henstilte til medlemmene om ikke å montere boksene i bilene. Det førte til at det ble et møte i samarbeidsutvalget om innføringen, men det ble ikke noen reelle drøftelser ut av det.»[143]

Sitatet tar opp tre forhold som virket å være gjennomgående. For det første at prosessen med innføring hadde kommet ganske langt før tillitsvalgte og ansatte fikk vite om ledelsens planer. Det vanligste i de 16 virksomhetene som deltok i studien var at elektronisk kjørebok eller flåtestyring allerede var kjøpt inn eller at innkjøp var bestemt da tillitsvalgte og ansatte ble informert. For det andre at

143 Intervju med tillitsvalgt 07.06.12.

ledelsen ofte ikke selv tok initiativ til å følge saksbehandlingsreglene i arbeidsmiljølovens kapittel ni. I enkelte virksomheter hadde riktignok ledelsen innkalt til et møte hvor de ansatte ble informert om innføringen. I slike tilfeller hadde representanter for leverandøren deltatt og lagt frem fordelene med systemet for de ansatte. Det ble imidlertid rapportert at informasjonsmøtet ofte ikke ble fulgt opp av reelle drøftelser med de tillitsvalgte. For det tredje at drøftelser vanligvis kom i stand etter press eller trusler om ulike typer aksjoner fra de tillitsvalgte, for eksempel at de ville anbefale alle ansatte å sette igjen servicebilene hos arbeidsgiver (som manglet parkeringsplasser og garderobefasiliteter), be de ansatte om å nekte montering av satellittmottakere i servicebilene eller oppfordre til oppsigelse av bilavtaler med bedriften.

Det ble rapportert at press eller aksjonstrusler hadde noe ulik effekt på hvordan innføringsprosessen ble gjennomført. I enkelte tilfeller resulterte det i reelle drøftelser, men i andre tilfeller ikke. Spesielt der hvor den lokale klubben stod sammen om sin skepsis mot innføringen og hvor de tillitsvalgte var villige til å bruke tid på «å jobbe for saken», kunne det synes som de ansatte utøvde større innflytelse i innføringsprosessen enn der hvor dette ikke var tilfelle. Det var derfor flere forskjellige typer innføringsprosesser som ble beskrevet. Prosessene kan inndeles i fire kategorier:

- Eksklusjon: I fire virksomheter synes innføringsprosessen å være preget av eksklusjon. Det innebar at saksbehandlingsreglene i arbeidsmiljølovens kapittel ni ble sett helt bort i fra. Deler av sitatet ovenfor beskriver hva som kjennetegnet en eksklusjonsprosess: innføring av elektronisk kjørebok eller flåtestyring uten noen form for informasjon eller drøftelser før satellittmottakerne ble montert i bilene. Selv om de tillitsvalgte hevdet at de hadde forsøkt å komme i reell dialog med ledelsen, var de likevel tilskuere til snarere enn deltakere i innføringsprosessen.
- Skinninnflytelse: I fire virksomheter synes innføringen å være preget av skinninnflytelse. Det innebar at deler av saksbehandlingsreglene i arbeidsmiljøloven ble overholdt i navnet, men ikke i gavnet. Eksempler på dette var at informasjonsmøter med de ansatte – hvor ledelsen, ofte assistert av leverandørene, begrunnet innføringen – ble avholdt, men uten at det kom til drøftelser mellom ledelsen og de ansattes representanter. Sitatet ovenfor er et annet eksempel på skinninnflytelse – drøftinger kom i stand etter press fra tillitsvalgte, men fikk liten eller ingen betydning for utformingen av bruksmodeller.
- Reell medvirkning: I sju virksomheter kan innføringen beskrives i form av ulike grader av reell medvirkning. Det innebar at drøftelser med de ansatte kom i stand (men vanligvis ikke uten press eller trusler fra den lokale klubben eller de tillitsvalgte) og at drøftelsene førte til enkelte endringer i eller tilpasninger av bruksmodellen. Her kunne det for eksempel dreie seg om at krav om å kunne velge manuell kjørebok eller innføring av brukerstyrt elektronisk

kjørebok ble godtatt av ledelsen. Det kunne også handle om at regler for hvem som skulle ha tilgang til opplysninger ble endret etter krav fra tillitsvalgte. I én av virksomhetene ble det meldt at de tillitsvalgte nærmest på egen hånd hadde bestemt retningslinjene for bruken av elektronisk kjørebok.

- Gisseltaking: I én av virksomhetene var motstanden mot elektronisk kjørebok og flåtestyring så stor at de tillitsvalgte ikke var interessert i informasjon, drøftelser og evalueringer. De hevdet at deltakelse i innføringsprosessen ville sette dem i en «gisselsituasjon». Med dette mente de at deltakelse ville være med på å legitimere innføringen av systemene – ledelsen kunne hevde at deltakelsen viste at systemene var godtatt av de tillitsvalgte og at det nå bare handlet om å lage interne instrukser og rutiner for bruken. Problemet var at alternativet til deltakelse – boikott av innføringsprosessen – skapte et dilemma for de tillitsvalgte: deltakelse kunne bidra til å legitimere noe som både ansatte og tillitsvalgte var imot, men boikott kunne føre til at systemene ble innført over hodene på dem og uten at de fikk et ord med i laget. De tillitsvalgte rapporterte at de forsøkte å løse dilemmaet ved å velge en uthalingsstrategi. Den gikk ut på å delta i drøftelser, men uten å diskutere konkrete spørsmål knyttet til innføring og bruk. Isteden forsøkte de enten å holde drøftelsene på et overordnet og «akademisk» nivå – diskutere definisjoner, prinsipper, personopplysningsloven, osv. – eller presentere alternativer til ledelsens foretrukne systemvalg (for eksempel ved å foreslå at bedriften utredet anvendelse av andre bruksmodeller).

I tillegg til om og hvordan elektronisk kjørebok eller flåtestyring skulle innføres, var det diskusjoner mellom tillitsvalgte og ledelsen i enkelte av virksomhetene om organiseringen av prosessen. Her ble det for eksempel diskutert om innføringen skulle diskuteres og eventuelt avtales på sentralt nivå i virksomheten eller om det var ute på de forskjellige lokalavdelingene at forhandlingsretten lå. Fordelen med en sentralisert prosess ble hevdet å være at man fikk felles regler i hele virksomheten, mens fordelene med en desentralisert prosess ble oppgitt å være at det ville gi de ansatte større innflytelse. Dessuten var det nok et moment at en desentralisert prosess kunne gjøre det vanskeligere for ledelsen å få det som den ville: jo flere tillitsvalgte som måtte involveres, desto mer motstand mot planene og jo mer omstendelig og langdryg ble prosessen.

Om virksomhetene hadde private eller offentlige eiere synes ikke å ha påvirket hvordan innføringsprosessen forløp. Offentlige eiere virket for eksempel ikke å være mer påpasselige med å følge lovverket enn privat eide virksomheter. Det kunne imidlertid virke som norsk eller utenlandsk eierskap hadde en viss betydning. Utfordringen var at dersom innføring av elektronisk kjørebok eller flåtestyring hadde blitt bestemt av ledelsen i et utenlandsk morselskap, ble det lokale forhandlingsrommet, både for ledelsen i det norske datterselskapet og for

de tillitsvalgte i Norge, noe innsnevret. Det ble rett og slett mindre å forhandle om fordi de viktigste beslutningene allerede var fattet utenfor landets grenser. Som en følge av dette, kunne det virke som at de tillitsvalgtes innflytelse i prosessen hadde vært begrenset.

Ledelsens holdninger til innføringsprosessen virket å være at dette handlet om styringsretten – ledelsen hadde det siste ordet – men det ble fremhevet at det var viktig å involvere de ansatte. Vi har likevel sett at hvor nøye ledelsen var med å involvere ansatte og tillitsvalgte, varierte ganske mye. Det kunne derfor virke som en del ledere la større vekt på styringsrett enn medvirkning. Holdningen syntes å være at etter som det var ledelsen som til slutt bestemte hva som skulle gjøres, var det ikke alltid like interessant å bruke tid og krefter på drøftelser. Kommentarer som at «(…) sjefen vil ikke ha så mye innblanding i dette spørsmålet»[144] var ikke uvanlige. Flertallet av de tillitsvalgte oppga derfor at det kunne være vanskelig å få ledelsen til å holde seg til lovverket. De mente videre at dette var noe de ikke kunne gjøre noe med: de hadde få muligheter til å tvinge ledelsen til å overholde lovverket.

Flere tillitsvalgte oppga at de enten hadde vært i kontakt med Datatilsynet eller Arbeidstilsynet for å få ledelsen til å ta deres synspunkter på alvor. Det ble rapportert at dette hadde hatt en viss effekt, men at det avhang av hvilke svar de fikk fra tilsynsmyndighetene. Enkelte mente for eksempel at de hadde fått relativt liten hjelp fra Datatilsynet – svarene ble for generelle til at de hadde noen verdi, for eksempel henvisninger til de aktuelle reglene i arbeidsmiljøloven eller personopplysningsloven. Andre hevdet at Datatilsynets involvering hadde vært avgjørende for å få til det de beskrev som levelige lokale løsninger. I to virksomheter ble det hevdet at ledelsen ikke tok «trusler» om å involvere Datatilsynet eller Arbeidstilsynet på alvor, og det ble påstått at ledelsen nærmest ga blaffen i både lovverket og tilsynsmyndighetene.

Av de som hadde tatt kontakt med LO sentralt, spesielt EL & IT Forbundet, ble det også rapportert om ulike erfaringer. Mens noen mente at assistansen fra sentralt forbundshold hadde vært verdifull, var andre mer kritiske. De hevdet at forbundet hadde vært for passiv når det gjaldt elektronisk kontroll og overvåking, og at det burde hatt mer kompetanse på disse spørsmålene.

4.7 Avtaler og protokoller

I sju av de 16 virksomhetene som anvendte elektronisk kjørebok eller flåtestyring var det inngått skriftlige avtaler eller utarbeidet protokoller som regulerte bruken av disse elektroniske hjelpemidlene. De sju virksomhetene hvor det forelå avtaler/protokoller om bruken av elektronisk kjørebok eller flåtestyring (eller begge

144 Intervju med tillitsvalgt 01.06.12.

deler) var preget av aktive tillitsvalgte og klubbene som var enige om at lokal regulering var viktig for at de kunne godta innføringen.

Avtalene eller protokollene regulerte hvordan ledelsen kunne behandle opplysninger om ansatte som ble registrert i elektroniske kjørebøker eller i flåtestyringsmoduler. De var derfor ment å regulere de samme spørsmålene som reguleres i personopplysningsloven med forskrift. Det betyr at kjennskap til innholdet i avtalene kan gi en indikasjon på hvordan virksomhetene overholdt reglene om behandling av personopplysninger som gjelder ved bruk av elektroniske kjørebøker og flåtestyring. Dette gjør det også mulig å sammenlikne virksomheter som hadde avtaler/protokoller med virksomheter som ikke hadde det: er overholdelsen av reglene i personopplysningsloven større i virksomheter med avtaler/protokoller enn i virksomheter uten?

4.7.1 Innholdet i avtalene og protokollene

Selv om utforming og innhold varierte en del, var det enkelte momenter som gikk igjen i de forskjellige avtalene/protokollene:

- Formål: I alle avtalene eller protokollene var det oppgitt hva som var formålet med elektronisk kjørebok og flåtestyring. Formålet med elektronisk kjørebok kunne for eksempel være formulert på følgende måte: «(…) å tilby våre montører et verktøy som forenkler den praktiske gjennomføringen iht. kravet om kjørebok i våre tjenestebiler.» Formålet med flåtestyring ble i én av virksomhetene (som tilhører den korte listen, se ovenfor) oppgitt som «(…) økt produktivitet og reduserte kostnader gjennom en mer effektiv bruk av bilflåten.»
- Frivillighet: Der hvor det var aktuelt ble det oppgitt i avtalene/protokollene at det var frivillig å bruke elektronisk kjørebok. Men det ble presisert at kravet om føring av kjørebok i elektronisk eller manuell form var ufravikelig.
- Sensitive personopplysninger: I én avtale ble det oppgitt at ansatte hadde anledning til å benytte tjenestebil til private legebesøk, og at disse turene ville bli registrert i den elektroniske kjøreboken. Det ble understreket at virksomheten skulle «(…) vise særlig aktsomhet» ved behandling av denne typen sensitive personopplysninger. Det ble ikke sagt noe mer konkret om hva dette innebar.
- Lagring: Regler om lagring av opplysninger var kun aktuelle i avtaler/protokoller som regulerte bruk av flåtestyring (lagringstiden for opplysninger i elektroniske kjørebøker ble regulert i bokføringsloven). Her ble det oppgitt at det ikke skulle lagres opplysninger om de ansatte i flåtestyringsmodulen.
- Vilkår for bruk av flåtestyring: I to avtaler/protokoller som regulerte flåtestyring ble det oppgitt i hvilke situasjoner virksomheten kunne sjekke øyeblikksbildene. Her var det tre situasjoner som ble nevnt: ved feil i strømnettet, ved hasteoppdrag (for å redusere responstiden) og ved nødsituasjoner (økt personellsikkerhet). Ellers skulle ansatte på driftssentralen ikke logge seg inn på

flåtestyringen. Det ble også oppgitt vilkår for de ansattes bruk av flåtestyring, for eksempel bruken av på/av-bryteren i satellittmottakeren eller retningslinjer for når den enkelte skulle melde seg ledig/opptatt.

- Vilkår for intern kontroll av kjørerapporter: I flere avtaler/protokoller var det egne regler for hvordan kontrollen med elektroniske kjørebøker skulle foregå. Reglene kunne for eksempel si noe om hvem som skulle foreta kontrollen, hvor ofte kjørebøkene skulle kontrolleres og eventuelt hvem som skulle være til stede ved kontrollene (montørene selv eller tillitsvalgte). I intervju med tillitsvalgt i én av virksomhetene som hadde avtale om bruk av elektronisk kjørebok, ble det oppgitt at det også fantes regler for søk i de ansattes kjørerapporter ved gjennomføring av interne kontroller. Det ble oppgitt at det bare skulle søkes på kjøring utenfor normal arbeidstid. Denne regelen var ikke nevnt i den skriftlige avtalen.
- Tilgangsstyring: I alle avtalene/protokollene var det regler om hvem som kunne logge seg inn på kjørerapporter eller øyeblikksbildet i flåtestyringsmodulen. Med unntak av to avtaler om elektronisk kjørebok, ble det oppgitt at hver enkelt ansatt skulle ha tilgang til sine kjørerapporter. Det var også vanlig at det var regler hvem som kunne ha tilgang til opplysningene på vegne av virksomhetene (tilgangen ble da knyttet til bestemte stillinger/roller). I én av avtalene ble det skissert tekniske begrensninger i tilgangen til kjørerapportene. Her ble det oppgitt at ledelsen og tillitsvalgte hadde hvert sitt brukernavn og passord som måtte brukes samtidig for at virksomheten skulle få tilgang til og kunne kontrollere kjørerapportene til de ansatte. I én avtale ble det presisert at de som hadde tilgang til opplysninger i kjørerapportene og i flåtestyringen hadde taushetsplikt om dette, og at tillitsvalgte skulle ha tilgang til logger som viste hvem som hadde være inne på systemene.
- Sanksjoner ved avtalebrudd: I tre avtaler/protokoller var det stipulert sanksjoner eller saksbehandlingsregler ved brudd på avtalene fra ledelsens side. Her kunne det være snakk om at vedkommende ble innkalt til samtale, og det kunne bli gitt skriftlige advarsler. I én av avtalene var det regler for hvordan klager fra ansatte på «utilbørlig» bruk av elektroniske kjørebøker skulle håndteres. I en annen avtale ble det oppgitt at tillitsvalgte kunne kreve at behandlingen av opplysninger om ansatte i elektronisk kjørebok opphørte dersom det ble oppdaget brudd på avtalen eller personopplysningsloven fra ledelsens side.
- Evaluering av bruken: Tre avtaler/protokoller inneholdt regler om evaluering av bruken av elektroniske kjørebøker og flåtestyring. Reglene kunne si noe om hvor lenge systemene kunne brukes før de skulle evalueres eller det ble oppgitt en spesifikk dato for når evalueringen skulle vært gjennomført. I en fjerde bedrift oppga verneombudet at evalueringer var avtalt muntlig med ledelsen, og at dette derfor ikke var tatt inn i avtalen.

- Endringer i bruken: I tre avtaler/protokoller som regulerte bruk av elektronisk kjørebok var det regler om fremgangsmåten ved forslag om endringer eller utvidelser i bruken. Her ble det oppgitt at slike endringer, spesielt knyttet til forslag om innføring av flåtestyring, ikke skulle skje uten drøftelser med tillitsvalgte, eller at det måtte inngås ny avtale med de ansatte om det ble aktuelt med utvidelser.

Variasjonene i innhold og utforming gjør det vanskelig å gi en kortfattet vurdering av avtalene og protokollene opp mot bestemmelsene i personopplysningsloven med forskrift. Men hvis vi ser samlet på de ulike avtalene og protokollene inneholdt de likevel regler som forsøkte å ivareta viktige bestemmelser i personopplysningslovgivningen. Dette gjaldt for eksempel regler om formålsangivelse, lagringstid, behandling av sensitive personopplysninger og tilgangsstyring. Reglene om tilgang synes å ivareta noen av rettighetene i personopplysningslovgivningen, for eksempel de ansattes rett til innsyn i egne opplysninger. Det ble likevel ikke sagt noe om hvordan de ansattes rett til å kreve retting av feilaktige eller misvisende opplysninger skulle imøtekommes. Samtidig er det trolig at der hvor det ble avholdt informasjonsmøter i regi av virksomheten, fikk de ansatte en viss innsikt i hva systemene skulle brukes til og hvilke typer opplysninger om dem som ble registrert. Det ble også rapportert fra tillitsvalgte og verneombud at den lokale klubben hadde informert de ansatte om dette, selv i enkelte av de virksomhetene hvor det ikke ble inngått skriftlige avtaler eller utarbeidet protokoller. På denne måten kan det hevdes at retten til informasjon ble ivaretatt.

Det som er skissert under vilkår for bruk og interne kontroller indikerer dessuten at virksomhetene samlet sett hadde oversikt over hvilke opplysninger som ble behandlet og i hvilke systemer behandlingen foregikk. Bestemmelser om evaluering av kjørebokordninger eller flåtestyring kan tolkes som at enkelte av virksomhetene også hadde ideer om å få på plass et system for internkontroll, slik som personopplysningsloven krever. Det er likevel tvilsomt om evalueringer av bruken tilfredsstiller de kravene som stilles til et internkontroll i personopplysningsloven.

Selv om flere av avtalene inneholdt bestemmelser om sikring av opplysningene, for eksempel regler om hvem som skulle ha tilgang og taushetsplikt, ble det rapportert i intervjuene at det ikke var gjennomført risikovurderinger av sikkerheten til systemene. Dette hadde ikke vært gjort i noen av de 16 virksomhetene som deltok i studien. Det ble heller ikke gitt uttrykk for at virksomhetene hadde et system for informasjonssikkerhet som ivaretok kravene i personopplysningsloven og forskriften. Det var samtidig uklart om det forelå databehandleravtaler med leverandørene av elektroniske kjørebøker og flåtestyringsmodulene. Slike avtaler er virksomhetene pålagt å ha når opplysninger om egne ansatte behandles i datasystemer som driftes av leverandørene. I enkelte virksomheter ble det rap-

portert at slike avtaler forelå, mens i andre bedrifter var det usikkerhet knyttet til om databehandleravtaler hadde blitt inngått.

Selv om avtaler og protokoller i varierende grad imøtekom viktige bestemmelser i personopplysningsloven med forskrift, hadde de hatt en viss betydning for overholdelsen av personopplysningslovgivningen. Dette kom til uttrykk ved at der hvor det ikke eksisterte avtaler eller protokoller, var de fleste momentene som er diskutert ovenfor – lagring, vilkår for bruk og intern kontroll, tilgangsstyring, evaluering, osv. – enten ikke var tatt stilling til i det hele tatt eller det var uklart hvilke retningslinjer som gjaldt. Hvem i ledelsen som hadde tilgang til opplysningene kunne for eksempel være uklart. Det var dessuten vanlig at det var liten kontroll med hvordan ledelsen brukte opplysningene og hva de kunne brukes til. I flere virksomheter var det strid om dette, og ledelsen og de tillitsvalgte virket å ha forskjellige syn på hvilke regler og begrensninger som gjaldt for bruken av opplysningene (eller som burde gjelde). I den grad disse virksomhetene overholdt viktige bestemmelser i personopplysningsloven, virket det i første rekke å bero på slumptreff og tilfeldigheter snarere enn interne overenskomster mellom ledelsen og de ansatte.

Oppsummert kan verdien av avtaler eller protokoller skisseres i tre hovedpunkter:

1. Avtaler eller protokoller gjorde det jevnt over noe enklere for virksomhetene å overholde sine rettslige forpliktelser etter personopplysningsloven med forskrift. Sagt på en annen måte: De virksomhetene som hadde avtaler og protokoller var generelt sett noe mindre i konflikt med reglene i personopplysningslovgivningen enn de øvrige virksomhetene.
2. Avtaler eller protokoller gjorde det jevnt over enklere for de ansatte å ivareta sine rettigheter etter personopplysningsloven med forskrift. I virksomheter hvor avtaler eller protokoller ikke eksisterte, virket de ansattes rettigheter etter reglene i personopplysningsloven å være svært mangelfullt ivaretatt.
3. Avtaler og protokoller skapte jevnt over større bevissthet om spørsmål knyttet til overvåking og personvern, både i ledelsen, hos tillitsvalgte/verneombud og blant de ansatte. Selv om flere av avtalene eller protokollene hadde en del mangler i forhold til lovgivningens krav, virker det likevel som at formålet med personopplysningslovgivningen – verne den enkelte mot krenkelser av personvernet – ble tatt på større alvor enn i virksomheter hvor slike dokumenter ikke fantes.

Tillitsvalgte og verneombud i virksomheter som hadde avtaler eller protokoller medga at de hadde få muligheter til å sjekke at ledelsen holdt seg til reglene i det lokale avtaleverket. Evalueringer ville for eksempel ikke avdekke om daglig leder eller avdelingsledere hadde vært inne og sjekket kjørerapporter og flåtestyringen på måter som var i strid med det som var avtalt. De var også usikre på om ledel-

sens brudd på retningslinjene ville bli fulgt opp og sanksjonert slik som beskrevet i enkelte av avtalene. Tilliten til effekten av avtalene eller protokollene kan derfor beskrives som betinget, men konsensusen var at dette var bedre enn bare informasjon og drøftelser.

I to av virksomhetene som ikke hadde avtaler eller protokoller, ble det rapportert at det hadde vært til dels sterke motsetninger mellom ledelsen som ikke ønsket skriftlige retningslinjer for bruken av elektroniske kjørebøker og de tillitsvalgte som forlangte dette.

4.8 Annen feltteknologi og tredjepartskontroll

I alle virksomhetene som deltok i studien ble det anvendt en rekke andre feltteknologier enn elektronisk kjørebok og flåtestyring. Dette kunne for eksempel dreie seg om smart- eller mobiltelefoner, drivstoffkort eller bompengebrikker. De viktigste feltteknologiene som ble benyttet i de 16 virksomhetene var PDA eller bærbar pc. PDA eller bærbar pc ble blant annet brukt til mottak av arbeidsordre, historikk på ulike kunder, registrering av timer og materiellforbruk, bestilling av materiell fra lager eller grossist, tilgang til sjekklister og muligheter til å se bilder av elektroniske anlegg.

4.8.1 Erfaringer med annen feltteknologi

Selv om disse feltteknologiene registrerte til dels store mengder opplysninger om hver enkelt ansatt, var det bare i fire virksomheter at de tillitsvalgte nevnte dette som en utfordring. Det var samtidig bare to av disse virksomhetene som hadde laget skriftlige avtaler/retningslinjer for bruken av opplysninger registrert i bærbar pc eller PDA. I de andre virksomhetene rapporterte tillitsvalgte og verneombud at bruken av denne typen datautstyr ble oppfattet som relativt greit. Dette virket dels å henge sammen med at bærbar pc eller PDA ikke ble brukt til satellittsporing av de ansatte. Dermed ble datautstyret i liten grad assosiert med overvåking, kontroll og styring. Det viktigste ble imidlertid rapportert å være at de ansatte oppfattet PDA eller bærbar pc som nyttige og hendige arbeidsredskaper. At disse arbeidsredskapene også registrerte opplysninger om arbeidsutførelsen, for eksempel tidsbruk på ulike typer oppdrag, ble ikke oppfattet som problematisk. Enkelte tillitsvalgte mente at dette kunne være uheldig:

> «Ansatte ser i utgangspunktet på de praktiske og kortsiktige fordelene med dette datautstyret. Det har ikke vært fokus på negative og mer prinsipielle ulemper som kan vise seg på lengre sikt. Hos oss er det klubben som har tatt tak i dette.»[145]

Likevel ble det i tre virksomheter nevnt flere eksempler på at bruken av opplysninger registrert i disse feltteknologiene hadde ført til personalsaker eller konflikter mellom ledelsen og de ansatte. I den ene virksomheten hadde det vært konflikter om bruken av PDA. Her ble det hevdet at ledelsen brukte opplysninger registrert i PDA for å kontrollere de ansatte, spesielt fakturaer til kunder. Det ble blant annet rapportert om et tilfelle hvor én av de tillitsvalgt i konsernet hadde blitt presset ut av jobben etter at ledelsen hadde gransket opplysningene i PDA og fremsatt påstander om at faktura til kunde ikke var korrekt. Det ble videre hevdet at tilgangen til servicelistene på PDA (oversikter over hvilke kunder som skulle besøkes når) var organisert slik at fleksibiliteten i arbeidsorganiseringen ble innsnevret – de ansatte kunne bare åpne arbeidsordrene på den datoen servicen skulle utføres. Dermed var det ikke mulig å flytte på serviceavtaler dersom kundene eller ansatte fant det hensiktsmessig. På denne måten ble beslutninger som tidligere ble fattes i felten sentralisert til kontoret.

I samme virksomhet hevdet den tillitsvalgte at PDA ikke var det eneste tiltaket som var innført for at ledelsen skulle få mer innflytelse over aktiviteter i felten. Et annet eksempel på dette var at ledelsen hadde bestemt at telefoniske henvendelser fra kunder skulle rutes gjennom virksomhetens svartjeneste. Tidligere hadde mange kunder ringt direkte til sin faste montør, men dette var ikke ledelsen fornøyd med lenger. Den tillitsvalgte mente at hensikten var å redusere kundenes og de ansattes innflytelsen over tidspunktene for og rekkefølgen på utførelsen av rutinemessige serviceoppdrag. Fra ledelsens side ble det rapportert at hensikten med endringen var større effektivitet og høyere fortjeneste.

I de to andre virksomhetene ble det rapportert om konflikter rundt bruken av bompengebrikker betalt av arbeidsgiver. Det ble rapportert at ledelsen i én av virksomhetene ønsket å sjekke bompengepasseringene til flere av de ansatte. Det ble hevdet at hensikten med dette trolig var å kontrollere hvorvidt de ansatte avsluttet arbeidsdagen for tidlig. I en annen bedrift hadde bompengepasseringer ført til at ansatte ble innkalt til møter med ledelsen. Her ble flere montører bedt om å forklare hvorfor fakturaer fra bomselskapet viste at de hadde passert bomstasjoner som ikke befant seg i umiddelbar nærhet av der hvor arbeidsordrene viste at de skulle oppholde seg. Slike fakturaer ble også her brukt for å sannsynliggjøre at én av de ansatte hadde avsluttet arbeidsdagen for tidlig.

145 Intervju med verneombud 06.12.11.

4.8.2 Tredjepartskontroll

I kapittel to så vi at tredjepartskontroll innebærer at opplysninger om ansatte registreres i elektroniske systemer som eies eller driftes av andre enn arbeidsgiverne selv. Tredjeparter vil typisk omfatte virksomhetenes kunder eller oppdragsgivere.

Det ble ikke rapportert om saker knyttet til tredjepartskontroll, for eksempel at arbeidsgiver hadde forsøkt å få tilgang til opptak av egne ansatte registrert i kameraovervåkingssystemer hos kunder eller oppdragsgivere. Det ble heller ikke meldt om at ledelsen hadde ønsket å få tilgang til opplysninger om egne ansatte registrert i adgangskontrollsystemer hos en tredjepart (kunde eller oppdragsgiver). Det ble likevel meldt om at omfanget av tredjepartskontroll hadde økt i omfang i løpet av de siste årene. Eksempler på dette var strengere kontroll med inn- og utpassering av montører på byggeplasser og at NVE hadde pålagt kameraovervåking ved store transformatoranlegg (hvor montører kunne følges i sanntid på tv-skjermer hos oppdragsgiver). Tillitsvalgte og verneombud mente at enkelte ansatte opplevde dette som ubehagelig, spesielt kameraovervåkingen i transformatoranleggene. Ubehaget var i særlig grad knyttet til at de ansatte ikke hadde innsikt i hva bildeopptakene eventuelt ble brukt til og at det ble gjort opptak også når de ikke jobbet, for eksempel i spisepauser. Det ble ikke rapportert om eksempler på at arbeidsgiver skulle skaffe seg tilgang til bildeopptakene.

Det tillitsvalgte og verneombud rapporterte som sin viktigste bekymring i forbindelse med tredjepartskontroll, var at det totale kontrolltrykket ble for stort. Det var ikke lenger bare arbeidsgiver som kunne holde øye med hva de gjorde i løpet av arbeidsdagen, men mye informasjon ble også registrert hos andre aktører. Til tross for at det totale kontrolltrykket hadde økt, mente flere av de tillitsvalgte at dette ikke ble tatt hensyn til ved innføring av elektronisk kjørebok eller flåtestyring (eller begge deler). Personvernkonsekvensene ble isteden vurdert isolert, det vil si uavhengig av hvilke andre former for overvåking og kontroll de ansatte var gjenstand for. Dermed ble systemene innført uten at den samlede kontrollbelastningen ble tatt hensyn til.

Samtidig mente flere av de tillitsvalgte at det var et «hull» i lovverket når det gjaldt tredjepartskontroll. Årsaken til dette ble oppgitt å være at de ikke hadde rett til informasjon og drøfting etter bestemmelsene i arbeidsmiljølovens kapittel ni når kunder eller oppdragsgivere innførte elektroniske kontrollsystemer. De mente derfor at tredjepartskontroll var noe de ble tvunget til å godta – det var noe de ikke kunne gjøre noe med. Hvilke andre rettigheter de ansatte kunne ha i forbindelse med tredjepartskontroll, spesielt etter bestemmelsene i personopplysningsloven med forskrift, var det ingen av de som ble intervjuet som virket å være kjent med.[146]

146 Disse rettighetene diskuteres i kapittel tre og i Dag Wiese Schartum (2013): *Rettslige aspekter ved feltteknologi i arbeidslivet*.

4.9 Oppsummering

I energiselskaper og elektromontørbedrifter var elektroniske kjørebøker og flåtestyring de mest brukte og kontroversielle feltteknologiene. Av de 16 virksomhetene som deltok i undersøkelsen, var det langt flere som benyttet elektronisk kjørebok enn flåtestyring. Der hvor flåtestyring ble anvendt var erfaringene med bruken av systemene til dels svært kort. Dette var trolig noe av bakgrunnen for at antallet rapporter om misbruk, spesielt bruk av opplysninger om ansatte til andre formål enn det som var avtalt lokalt, var færre enn i virksomheter som anvendte elektroniske kjørebøker. Selv om motstanden blant de ansatte mot flåtestyring var større enn når det gjaldt elektronisk kjørebok, ble det likevel rapportert om flest tilfeller av misbruk i forbindelse med elektroniske kjørebøker.

Hensikten med flåtestyring var å sentralisere styringen av de ansattes arbeidshverdag, mens elektroniske kjørebøker var innført som et dokumentasjonsverktøy overfor skattemyndighetene. Innføring og bruk av elektroniske kjørebøker var derfor preget av motsetningen mellom arbeidsgivers kontrollinteresser og arbeidstakernes interesse i personvern. Den samme motsetningen preget også innføring og bruk av flåtestyring. Men i tillegg kom motsetningen mellom arbeidsgivernes interesse i sentralisert styring og arbeidstakernes interesse i faglig autonomi/selvstendighet i spill. Uenigheten mellom ledelsen og de ansatte handlet derfor om to spørsmål – kontroll versus personvern og sentralisert styring versus faglig autonomi/selvstendighet.

Enkelte tillitsvalgte og verneombud mente at elektronisk kjørebok og flåtestyring hadde noen positive virkninger. Her ble det spesielt pekt på økt personellsikkerhet (lettere å lokalisere ansatte ved nødsituasjoner), større trygghet for riktig dokumentasjon av kjøring med firmabil og bedre dokumentasjon på utført arbeid dersom det kom klager fra kunder. Det store flertallet mente imidlertid at fordelene ikke kunne oppveie for ulempene. Ulempene inkluderte i første rekke ubehaget ved å bli overvåket av arbeidsgiver, en følelse av at arbeidsgiver ikke hadde tillit til de ansatte, frykt for at opplysningene kunne bli brukt til ugunst for den enkelte og bekymring for at autonomien og selvstendigheten til de ansatte ville bli mindre. Tillitsvalgte og verneombud mente at ulempene var basert på erfaringer med hvordan arbeidsgiverne anvendte de nye kontrolltiltakene. Her ble det vist til en rekke eksempler på det de oppfattet som misbruk av opplysninger fra arbeidsgivernes side.

I omkring halvparten av virksomhetene som deltok i studien var det inngått egne avtaler eller skrevet protokoller som regulerte bruken av opplysningene om ansatte registrert i elektroniske kjørebøker og flåtestyringsmoduler. Tillitsvalgte og verneombud mente av slike avtaler/protokoller var avgjørende for å unngå overdreven overvåking fra ledelsens side. Det var også viktig for å unngå for sterk sentralisering av kontrollen med ansatte i felten. Likevel medga både tillitsvalgte

og verneombud at de hadde liten oversikt over om reglene i avtaler/protokoller ble overholdt av ledelsen.

Det er også verdt å merke seg at i mer enn halvparten av virksomhetene ble saksbehandlingsreglene i arbeidsmiljølovens kapittel ni i liten grad overholdt. Samtidig virket etterlevelsen av bestemmelsene i personopplysningsloven med forskrift jevnt over å være relativt tilfeldig og mangelfull.

Andre typer feltteknologi, for eksempel bærbare dataenheter (PDA eller pc), bensinkort og bompengebrikker, ble ikke problematisert i samme grad. Det ble likevel rapportert om enkelte lokale saker og konflikter. Samtidig ble det fra enkelte hold rapportert at tredjepartskontroll var en utfordring som skapte bekymring. Det ble derfor hevdet at det totale kontrolltrykket i virksomhetene hadde økt i løpet av de siste årene.

5 Renhold, hjemmetjenesten og sikkerhet – mindre konflikt og sammenfallende interesser?

5.1 Innledning

Dette kapitlet handler om bruk av feltteknologi i tre forskjellige yrker: renhold, sikkerhet (vekterselskaper) og den kommunale hjemmetjenesten (hjemmehjelp og hjemmesykepleie). Vi skal se at elektroniske kjørebøker og flåtestyring er mindre utbredt innenfor disse yrkene enn hva tilfelle er innenfor elektroyrkene. Men i likhet med elektroyrkene synes anvendelsen av bærbare elektroniske arbeidsredskaper, spesielt PDA og smarttelefoner, å være relativt omfattende og økende. Forekomsten av PDA og smarttelefoner var mindre vanlig innenfor renhold enn i vekterbransjen og hjemmetjenesten. Vi skal dessuten se at tredjepartskontroll fremstod som en større utfordring i enkelte av disse yrkene enn i energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter. Det var spesielt (men ikke bare) i vekterbransjen at arbeidsgiverne ønsket tilgang til opplysninger om egne ansatte som var registrert i kundenes eller oppdragsgivernes kameraovervåkings- eller adgangskontrollsystemer.

Vi skal videre se at motsetningene mellom arbeidsgivere og arbeidstakere vedrørende overvåking og personvern var færre og mindre tøffe enn innenfor elektroyrkene. Bruken av elektroniske kjørebøker og flåtestyring i energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter var preget av to konflikter: arbeidsgivers kontrollinteresse versus arbeidstakernes interesse i personvern og arbeidsgivers interesse i sentralisert styring versus arbeidstakernes interesse i faglige autonomi. Disse to motsetningene falt sammen med og forsterket hverandre.

I renholdsbransjen, vekterselskaper og den kommunale hjemmetjenesten var konfliktmønstret noe annerledes. Også i disse virksomhetene stod arbeidsgivernes kontrollinteresse mot arbeidstakernes interesse i personvern. Men det ble i tillegg meldt om at arbeidsgivere og arbeidstakere hadde visse felles interesser med hensyn til innføring og bruk av feltteknologi. I enkelte virksomheter ble det for eksempel hevdet at arbeidsgivere og arbeidstakere mente det var viktig og riktig at PDA eller smarttelefoner ble brukt til å fremskaffe dokumentasjon på at arbeidet hadde blitt gjort (eventuelt hvorfor det ikke hadde blitt gjort) eller hvordan det hadde blitt utført. I andre virksomheter var arbeidsgivere og arbeidstakere enige om at dokumentasjon ved hjelp av bærbare dataenheter var viktig for å synliggjøre en arbeidsinnsats som de mente ikke ble verdsatt nok. I en tredje gruppe virksomheter var arbeidsgivere og arbeidstakere enige om at PDA eller smarttelefoner var (eller kunne være) nyttige arbeidsredskaper som forenklet hverdagen

for begge parter. Denne typen enighet på tvers av skillet mellom arbeidsgivere og arbeidstakere virket å dempe noe av styrken i motsetningen mellom kontrollinteresser og personverninteresser.

Drøftelsene i dette kapitlet vil imidlertid vise at selv om enighet og felles interesser kunne dempe motsetningen mellom kontroll- og personverninteresser, forsvant ikke denne motsetningen. Den lå og lurte under overflaten, og fra tid til annen stakk den både hodet og kroppen over vannet. Både blant renholdere, vektere og ansatte i hjemmetjenesten ble det for eksempel uttrykt bekymring for og vist til eksempler på at ledelsen misbrukte opplysninger om ansatte. I renholdsbransjen og hjemmetjenesten ble det dessuten hevdet at bærbare dataenheter bidro til mer tidskontroll av arbeidsutførelsen og økt press på de ansatte. I vekterselskapene mente tillitsvalgte og verneombud at feltteknologi ofte var helt nødvendig for å dokumentere arbeidet overfor kunder, men problematisk med tanke på de ansattes personvern. I alle yrkene ble det rapportert om bekymring for at feltteknologi ville føre til mer overvåking og kontroll i fremtiden.

Holdningene til og erfaringene med feltteknologi var derfor preget av en viss dobbelthet. Bruken kunne både bli vurdert som nødvendig eller riktig, men også som belastende for de ansatte. Det er denne dobbeltheten, snarere enn selve motsetningen mellom arbeidsgivernes kontrollinteresser og arbeidstakernes interesse i personvern, som dette kapitlet handler om.

Resten av kapitlet er oppbygd på liknende måte som det forrige. Først diskuteres kjennetegn ved de tre yrkene – renhold, sikkerhet og hjemmetjenesten – som har særlig relevans for å forstå bakgrunnen for og reaksjoner på bruk av feltteknologi, primært bærbare dataenheter. Deretter drøftes erfaringene med bruken og prosessene med innføring av feltteknologi innenfor hvert av de tre yrkene. Til slutt drøftes innholdet i avtaler mellom ledelsen og de ansatte, og bruken av andre typer feltteknologi enn bærbare dataenheter diskuteres kort.

5.2 Datagrunnlaget

Drøftelsene nedenfor er i første rekke basert på 25 dybdeintervjuer som varte fra én til to timer. Intervjuene omfattet i ledere, tillitsvalgte og verneombud i renholdsvirksomheter, vekterselskaper og den kommunale hjemmetjenesten. Intervjuene fordelte seg på følgende måte mellom de tre yrkene eller bransjene:

- Renholdsvirksomheter: åtte intervjuer fordelt på tre kommunale renholdsenheter og to privat renholdsselskap. De kommunale enhetene ble valgt fordi innføring og bruk av feltteknologi var et satsingsområde. Informasjon om kommuner som var aktuelle for deltakelse i prosjektet ble hentet fra leverandørene av feltteknologi. De private renholdsselskapene ble valgt på grunn av

sin størrelse og markedsposisjon eller fordi de hadde relativt lang erfaring med bruk av feltteknologi.
- Den kommunale hjemmetjenesten: sju intervjuer fordelt på fem kommuner. Kommunene ble valgt fordi innføring og bruk av feltteknologi var et satsingsområde i hjemmetjenesten. Informasjon om kommuner som var aktuelle for deltakelse i prosjektet ble hentet fra leverandørene av feltteknologi.[147]
- Vekterselskaper: ni intervjuer fordelt på fire private vekterselskaper og to flyplasser. Vekterselskapene ble valgt på grunn av sin størrelse og markedsposisjon.

De lokalt tillitsvalgte og verneombud som ble intervjuet var tilsluttet to LO-forbund: Fagforbundet og Norsk Arbeidsmandsforbund. I tillegg ble det gjennomført intervju med representant for et av LO-forbundene som organiserer ansatte i de aktuelle yrkene/bransjene.

Representanter for ledelsen, i første rekke kommunale enhets- eller avdelingsledere, ble intervjuet i mindre grad enn representanter for arbeidstakerne. Som i det forrige kapitlet, oppveies denne ubalansen noe ved at det ble gitt tilgang til skriftlig dokumentasjon hvor ledelsens argumenter for innføring av feltteknologi – primært PDA og smarttelefoner – presenteres. Ledelsens synspunkter og argumenter suppleres av intervjuer og skriftlig dokumentasjon fra leverandører av feltteknologi som har renholdsvirksomheter, vekterselskaper og den kommunale hjemmesykepleien som viktige kunder.

Datamaterialet omfatter også avtaler om bruk av feltteknologi mellom ledelsen og de ansatte. Slike avtaler fantes ikke i hjemmetjenesten i de fem kommunene som deltok i studien. Dette synes å være et typisk trekk ved hjemmetjenesten: under datainnsamlingen fremkom det heller ikke informasjon om at slike avtaler var inngått i andre kommuner. Tilsvarende avtaler var heller ikke vanlige i de kommunale og private renholdsvirksomhetene som deltok i studien. Likevel forelå det både avtale og protokoll om bruken av feltteknologi i én av renholdsvirksomhetene. I alle de fire vekterselskapene ble det imidlertid meldt om at slike avtaler var inngått. Men det ble ikke gitt tilgang til kopier av disse avtalene. Begrunnelsen for dette var dels at avtalene var interne dokumenter som man ikke kunne utlevere til utenforstående og dels at avtalene inneholdt konfidensielle opplysninger om interne rutiner. Det ble likevel gitt detaljerte muntlige redegjørelser for hovedinnholdet i avtalene. Det er disse muntlig redegjørelsene som danner basisen for drøftelsen av avtalene mot slutten av dette kapitlet.

Dernest inngår rapporter fra Datatilsynets stedlige kontroller med bruken av feltteknologi i de tre yrkene/bransjene. I forrige kapittel så vi at slike kontroller ble gjennomført i perioden 2009 til 2012. Rapportene omhandlet virksomhetenes

147 De kommunene som inngikk i studien, både når det gjelder renhold og hjemmetjenesten, var relativt store. Det betyr at de hadde 18 000 innbyggere eller flere.

etterlevelse av reglene om behandling av personopplysninger i forbindelse med bruken av håndholdte dataenheter.

Til slutt inngår en del annen skriftlig dokumentasjon i datagrunnlaget. Dette var dokumenter som gjorde rede for innholdet i og organiseringen av arbeidet i de virksomhetene som deltok i studien. Her dreide det seg for eksempel om tjenestebeskrivelser av kommunale omsorgstjenester og organiseringen av dem, nasjonale standarder for fastsettelse av kvaliteten på renholdstjenester og informasjonsskriv til ansatte ved innføring av PDA eller smarttelefon som arbeidsredskaper i virksomhetene.

Med utgangspunkt i dette datamaterialet vil statusen til funnene som drøftes i resten av kapitlet variere noe mellom de ulike yrkene/bransjene. Når det gjelder vekterbransjen, er funnene trolig relativt dekkende for hva som er tilstanden blant ledende aktører i bransjen. I andre deler av vekterbransjen, som av deltakerne i dette prosjektet ble beskrevet som useriøse, har funnene en usikker status. Funnene har i tillegg en noe usikker status med hensyn til verdisikring. Det henger sammen med at opplysninger om bruken av feltteknologi i selskaper som jobbet med verdisikring var konfidensiell informasjon som det i liten grad ble gitt tilgang til. Når det gjelder renholdsvirksomheter og den kommunale hjemmetjenesten må funnene forstås som eksempler på hva som kan skje ved innføring og bruk av feltteknologi. Funnene kan derfor ikke oppfattes som representative eller dekkende for de to yrkene/bransjene.

5.3 Overordnede særtrekk

De yrkene/bransjene som diskuteres i dette kapitlet – renhold, sikkerhet og den kommunale hjemmetjenesten – kjennetegnes av to overordnede særtrekk. For det første at selv der hvor arbeidet ble utført hos arbeidsgiver, for eksempel kommunalt renholdsansatte som utførte renhold i kommunale bygg, hadde ikke ledelsen direkte kontroll med arbeidsutførelsen. Dette gjaldt i enda større grad når arbeidet ble utført hos kunder eller oppdragsgivere, for eksempel vektere som sjekket sikkerheten hos offentlige virksomheter eller private næringsdrivende. For det andre at arbeidet var av en slik art at det kunne oppstå usikkerhet eller uenighet om jobben faktisk hadde blitt gjort eller ikke. Det kunne for eksempel reises spørsmål om vekteren hadde sjekket at porten til kundens garasjeanlegg var forsvarlig låst eller om hjemmehjelpen hadde vasket gulvet hos den demente brukeren. Kombinasjonen av at arbeidet ble utført utenfor ledelsens direkte kontroll og at det kunne være vanskelig å godtgjøre at jobben var gjort, utgjorde en viktig del av bakgrunnen for innføring og bruk av feltteknologi i renholdsvirksomheter, vekterselskaper og hjemmetjenesten.

5.4 Renhold

Renholdsarbeid deles vanligvis inn i tre hovedgrupper: Regelmessig (eller daglig) renhold (for eksempel vasking av gulv, støvsuging av tepper, tømming av avfall, osv.), periodisk renhold (for eksempel hovedrengjøring, vinduspuss, boning av gulv, osv.) og tilleggstjenester (for eksempel påfyll av toalettartikler eller stell av planter).

Tillitsvalgte og ledere i renholdsvirksomheter beskrev et yrke preget av sin fortid. Med dette mente de at renhold tradisjonelt hadde vært kvinnedominert, ufaglært arbeid preget av mye deltid: renhold ble typisk utført av husmødre etter at mannen hadde kommet hjem fra jobben. Selv om kvinneandelen ikke var like stor som tidligere, spesielt menn med utenlandsk bakgrunn hadde blitt et relativt vanlig innslag blant renholdsansatte i enkelte deler av landet, ble det hevdet at renholdsbransjen fortsatt slet med et visst etterslep fra «husmortiden».[148] Etterslepet handlet i første rekke om tre forhold.

For det første ble det hevdet at renholdsyrket var preget av svak eller manglende profesjonalisering. Til tross for muligheter til å ta fagbrev og at miljø og vedlikehold (tidligere renholdsfag) lenge hadde vært et studieretningsfag i videregående opplæring, ble det rapportert at renhold fortsatt var dominert av ufaglært arbeidskraft. Likevel ble det i økende grad stilt formelle krav til rengjøringskvalitet ved inngåelse av kontrakter med kunder i privat og offentlig sektor, spesielt med basis i NS-INSTA 800.[149] Både i kommunale renholdsvirksomheter og i private renholdsfirmaer ble det hevdet at dette bidro til sterkere krav om effektivitet og mer kontroll av kvaliteten på utført renhold. Det virket derfor som renholdsansatte kom i skvis mellom høyere krav til effektivitet og økte forventninger til tjenestekvalitet.

For det andre ble det hevdet at et fortsatt stort innslag av ufaglært arbeidskraft bidro til å opprettholde eller forsterke en tradisjon med lav faglig bevissthet blant de ansatte. Selv om organisasjonsgraden blant ansatte i enkelte større renholdsfirmaer ble beskrevet som relativt god – omkring 50 prosent[150] (hovedsakelig i Norsk Arbeidsmandsforbund) – ble det rapportert at det ikke var vanlig at de fagorganiserte i privat firmaer og kommunale renholdsvirksomheter «sto

148 I 2011 var omkring 60 prosent av de ca. 45 000 ansatte i renholdsbransjen kvinner (*NHO Service: Renhold – bransjestatistikk 2010-2011*, side 4).

149 NS-INSTA 800 er en norsk og internasjonal standard som beskriver seks nivåer for kvaliteten på rengjøringen av ulike typer objektgrupper (inventar, vegger, gulv, himlinger og tak). Kvalitetsnivåene angir hvor rent man ønsker det skal være etter at daglig eller periodisk renhold er gjennomført. Renholdskontrakter kan inneholde kvalitetsprofiler for ulike typer rom, for eksempel sanitærrom, kjøkken, kontorer eller oppholdsrom, som forteller hvor mye avfall, smuss, støv eller flekker som kan aksepteres innenfor de ulike objektgruppene etter at rengjøringen er avsluttet. NS-INSTA 800 spesifiserer også hvordan kontroller av kvaliteten på utført rengjøring kan gjennomføres.

150 Intervju med hovedtillitsvalgt 20.09.12.

hardt på krava». Forhandlingsstyrken og viljen til å konfrontere arbeidsgiverne med misnøye eller uenighet, for eksempel ved innføring og bruk av feltteknologi, fremstod derfor som noe begrenset.

For det tredje ble det hevdet at lav faglig bevissthet – eller ingen faglig organisering i det hele tatt – bidro til etablering av useriøse (og ofte «svarte») renholdsbedrifter som tilbød sine ansatte dårlige lønns- og arbeidsvilkår. Det ble for eksempel hevdet at en del renholdsvirksomheter i privat sektor systematisk underbetalte sine ansatte, det vil si at renholdere fikk betalt for færre timer enn de faktisk hadde jobbet, fordi de ikke hadde systemer for registrering av arbeidstid. Nedenfor skal vi se at manglende systemer for registrering av arbeidstid kunne føre til tilfeller av underbetaling også i de seriøse delene av bransjen. Samtidig ble det rapportert at lønns- og arbeidsvilkårene i useriøse renholdsbedrifter førte til økt press på effektivisering i de seriøse bedriftene fordi begge konkurrerte om mange av de samme kundene og kontraktene.[151] I enkelte kommuner ble det hevdet at presset fra useriøse aktører hadde forflyttet seg inn i offentlig sektor. Ledere i kommunale renholdsvirksomheter mente derfor at de stod overfor et valg mellom å rengjøre mer for pengene eller å se at renholdstjenestene ble satt ut på anbud.[152] Senere skal vi se at spørsmål knyttet til arbeidstid og effektivisering er viktig for å forstå reaksjonene på innføring og bruk av feltteknologi.

Tillitsvalgte beskrev en arbeidssituasjon som varierte en god del avhengig av hvor i landet man jobbet og om man var ansatt i kommunale eller private virksomheter. De som jobbet utenfor hovedstadsområdet mente for eksempel at de hadde en fleksibilitet i jobben som ansatte i hovedstadsområdet i større grad manglet. Her handlet det om at tidspresset var høyere i hovedstadsområdet enn i resten av landet – estimert tid hos hver kunde ble beskrevet som svært knapp og til dels utilstrekkelig. I andre deler av landet ble det hevdet at tidspresset ikke var like stort og at man derfor fikk en mer fleksibel jobbsituasjon. Det ble videre hevdet at renhold i kommunal regi var en salderingspost, men at dette ikke stemte like godt i private og seriøse renholdsvirksomheter. Enkelte mente derfor

151 For å bøte på disse problemene ble det fra 1. september 2012 innført en egen godkjenningsordning, administrert av Arbeidstilsynet, for alle virksomheter som tilbyr renholdstjenester. Godkjenning er nødvendig for å kunne drive lovlig og det er bare lov å kjøpe renholdstjenester fra virksomheter registrert i Arbeidstilsynet register. Godkjenningsordningen innebærer også at virksomhetene må utstyre sine ansatte med ID-kort som identifiserer den ansatte og hvem vedkommende jobber for. Andre tiltak for å få mer ordnede forhold i bransjen er også blitt iverksatt, blant annet ansettelse av seks regionale verneombud.

152 Ifølge NHO Service, er ca. 15 prosent av renholdsarealet i offentlig sektor konkurranseutsatt. I kommunal sektor antas det at tallet er ca. 10 prosent. NHO Service mener at kommuner kan spare mellom 20 og 30 prosent av renholdskostnadene ved å konkurranseutsette denne tjenesten (*NHO Service: Renhold – bransjestatistikk 2010-2011*, side 3). Én av de kommunale renholdslederne som deltok i denne studien viste til disse tallene for å begrunne behovet for effektivisering og profesjonalisering av yrket.

at rammebetingelsene var bedre i private og seriøse renholdsvirksomheter enn i kommunale renholdsvirksomheter fordi «(…) det utstyret vi brukte hos XXXXX [navn på privat renholdsfirma] var helt tipp topp, men i kommunen snur og vender de på hver eneste krone.»[153] De to kommunale renholdslederne som deltok i studien sa seg enige i at det ikke alltid var lett å få kommuneledelsen til å forstå behovet for å bruke penger på utstyr til renhold.

Selv om utstyrssituasjonen i enkelte deler av bransjen ble beskrevet som god, var det ikke vanlig at renholdsansatte disponerte firmabil. Det typiske var isteden at ansatte brukte egen bil i jobben og at de fikk kjøregodtgjørelse. I den ene av virksomhetene ble det likevel rapportert om noen få ansatte som hadde tilgang til og anvendte firmabil i jobben. Dette var ikke bare ansatte som utførte renholdsarbeid, men også ansatte som ivaretok vaktmesterliknende eller driftsrelaterte oppgaver, for eksempel enkelte typer bygningsmessig vedlikehold.

5.4.1 Feltteknologi i virksomhetene

Som antydet ovenfor, var bærbare dataenheter den hyppigst forekommende feltteknologien blant de yrkene/bransjene som behandles i dette kapitlet. Dette gjaldt også i de fem renholdsvirksomhetene som deltok i studien. Mens det i vekterselskaper og i den kommunale hjemmetjenesten forekom bruk av PDA (håndholdte dataenheter som er spesielt laget for blant annet å utføre arbeidsrelaterte oppgaver), var smarttelefon den maskinvaren som majoriteten av de renholdsansatte anvendte (i én av virksomhetene ble PDA benyttet, men bare av noen svært få). Nedenfor skal vi se at virksomhetene brukte eller hadde som mål å bruke smarttelefonene til styrings- og planleggingsoppgaver, mens de ansatte brukte dem som administrative redskaper ved utførelsen av renholdsoppgaver.

I én av virksomhetene var ikke innføringen av smarttelefoner til de ansatte fullført da datainnsamlingen ble gjennomført. Ambisjonen var likevel at alle renholdsansatte etter hvert skulle bruke smarttelefoner, anskaffet og betalt av arbeidsgiver, men at det var usikkert når denne ambisjonen kunne virkeliggjøres. I en annen virksomhet ble det rapportert at enkelte ansatte hadde nektet å bruke smarttelefonen i jobben. Her ble det meldt om at ledelsen ville innskjerpe dagens praksis, det vil si at det ikke lenger ville bli godtatt at ansatte kom på jobb uten smarttelefonen. I en tredje renholdsvirksomhet var det enkelte ansatte som disponerte firmabil. For disse ansatte var elektronisk kjørebok og flåtestyring blitt tatt i bruk. Bruken av flåtestyringen fremstod imidlertid som beskjeden. Og, som nevnt ovenfor, var bruken av firmabil uvanlig. De ansatte benyttet isteden sine egne biler til transport mellom kunder eller brukersteder.

153 Intervju med tillitsvalgt 19.12.11.

Én av renholdsvirksomhetene hadde benyttet feltteknologi i flere år. De andre virksomhetene som deltok i studien hadde relativt kort erfaring med bruken av feltteknologi – smarttelefoner eller elektronisk kjørebok og flåtestyring. I den virksomheten som hadde brukt feltteknologi lengst, ble det rapportert om at smarttelefoner for styring og administrasjon av renholdsoppgaver ble tatt i bruk i 2008. I en annen virksomhet ble elektronisk kjørebok (med flåtestyringsmodul) tatt i bruk i 2010. I denne virksomheten var smarttelefoner enda ikke innført for alle renholdsansatte da datainnsamlingen ble gjennomført. Likevel ble det hevdet at planer om dette hadde eksistert siden 2007. Men av noe uklare grunner (trolig tekniske problemer med den løsningen som virksomheten hadde valgt) var det fortsatt bare utvalgte renholdsansatte som benyttet smarttelefon medio 2012, og tillitsvalgte tvilte på at målsettingen om smarttelefoner til alle ville bli virkelighet med det aller første.

I de andre virksomhetene hadde smarttelefoner vært i bruk i kortere tid enn i de to diskutert ovenfor – fra noen få måneder (seks) og opp til halvannet år. I den virksomheten hvor smarttelefoner hadde vært brukt kortest (seks måneder) var det meningen at bruken snart skulle evalueres. Det ble ikke rapportert om at det fantes tilsvarende planer i de fire andre virksomhetene. I én av disse virksomhetene ble det rapportert at renholdslederen hadde ambisjoner om å ta i bruk mer avansert funksjonalitet enn hva som til nå hadde vært benyttet.

5.4.2 Dataenheter, elektronisk kjørebok og flåtestyring

I kapittel tre så vi at bærbare dataenheter, blant annet PDA og smarttelefoner, kan brukes på tre måter. For det første at opplysninger lagret i interne datasystemer tilgjengeliggjøres for ansatte i felten. For det andre at opplysninger registrert av ansatte i felten tilgjengeliggjøres for ledere (eller ansatte) på kontoret. For det tredje at elektroniske meldinger formidles mellom lederne på kontoret og ansatte i felten eller mellom ulike feltansatte.

Bruk av PDA eller smarttelefon for å gi renholdsansatte tilgang til opplysninger lagret i interne datasystemer var den minst vanlige bruksmåten i de fem renholdsvirksomhetene som deltok i denne studien. I den ene av virksomhetene ble det riktignok rapportert at arbeidslister ble formidlet ved hjelp av PDA og smarttelefonene til ansatte som utførte spesialrenhold (for eksempel hovedrengjøring, vindusvask, boning av gulv, osv.). I to av de andre virksomhetene hevdet representanter for ledelsen at de hadde planer om å bruke smarttelefonene for å tilgjengeliggjøre tegninger av bygninger og hvor informasjon om typer rom, romnummer og areal var lagt inn. I tegningene kunne det også legges inn andre typer plan- eller driftsinformasjon, for eksempel når periodisk renhold eller hovedren-

gjøring skulle gjennomføres og hvilken rengjøringskvalitet[154] som var avtalt for ulike områder eller rom. Slike løsninger forutsatte imidlertid at mobile løsninger ble integrerte mot virksomhetenes egne plan-/driftsprogrammer for renhold, men integrasjonene var ikke virkeliggjort da datainnsamlingen ble gjennomført.[155] Det virket heller ikke som det forelå konkrete planer om å gjennomføre slike integrasjoner, men at man isteden så på dette som en interessant mulighet for fremtiden. Hovedbildet som avtegnet seg var derfor at PDA og smarttelefoner i liten grad ble benyttet for å gi de ansatte tilgang til viktig plan- eller driftsinformasjon, men at to av virksomhetene hadde ambisjoner om å få dette til.

Til tross for at PDA og smarttelefonene inneholdt satellittmottakere ble det ikke rapportert om at denne funksjonaliteten – satellittsporing av renholdsansatte – var i bruk. Det ble heller ikke rapportert om at virksomhetene hadde konkrete planer (eller ambisjoner) om å ta i bruk satellittsporing av ansatte. Den viktigste måten å bruke PDA eller smarttelefoner på var derfor at de renholdsansatte selv registrerte opplysninger om egen arbeidsutførelse.

Hvilke opplysninger som de ansatte registrerte om sin egen arbeidsutførelse varierte noe mellom de fem renholdsvirksomhetene. I den ene virksomheten ble dataenhetene i hovedsak brukt til å bekrefte at arbeidsordrene var mottatt, og til å legge inn opplysninger om time- og vareforbruk etter at rengjøringen var utført, eventuelt også opplysninger om utførte tilleggstjenester. Her var det altså i første rekke snakk om å dokumentere fakturerbare kostnader overfor kunder. I de fire andre virksomhetene ble smarttelefoner brukt på litt andre måter:

- Registrering av lokasjon og tidsbruk: RFID-brikker var satt opp ved inngangen til bygninger hvor renhold skulle gjennomføres. RFID-brikkene inneholdt informasjon som unikt identifiserte hvert enkelt bygg. De ansatte registrerte seg inn og ut av byggene ved å bruke smarttelefonen til å avlese informasjonen i RFID-brikkene.[156] Dermed ble både lokasjon og oppholdstid på hver enkelt lokasjon registrert i systemet.
- Registrering av utførte arbeidsoppgaver og pauser: De ansatte benyttet smarttelefonene til å registrere hvilke hovedoppgaver som hadde blitt utført, for eksempel daglig renhold eller periodisk renhold. Smarttelefonene ble også brukt til registrering av hvilke konkrete oppgaver som ble utført, for eksempel gulvvask, støvsuging, vinduspuss, osv. De ansatte kunne dessuten bruke smarttelefonene til å ta bilder av utført renhold. I én av virksomhetene skulle de ansatte bruke telefonene til å registrere pauser i arbeidet – når pausene startet og når de ble avsluttet. Registreringen av arbeidsoppgaver og pauser foregikk ved at ulike alternativer ble valgt fra en meny i applikasjonen på telefonene.

154 Basert på kvalitetsnivåene i NS-INSTA 800.

155 I én av virksomhetene var det i tillegg planer om å gi renholdsansatte tilgang til e-post på smarttelefonene. I denne virksomheten hadde ikke renholderne egne e-postkontoer.

156 For nærmere diskusjoner av hva RFID er og hvordan slike systemer fungerer, se kapittel tre.

- Registrering av avvik: De ansatte benyttet smarttelefonen til å registrere avvik, for eksempel at kontorer eller fellesrom ikke var tilfredsstillende ryddet,[157] tagging på vegger, blokkerte nødutganger, vannlekkasjer på toalettet, osv. Slike avvik kunne dokumenteres ved at det for eksempel ble tatt bilder av kontorer, fellesrom, kjøkken eller korridorer som ikke var ryddet og klargjort for rengjøring.[158] De ansatte kunne i tillegg legge inn skriftlige kommentarer til hvert enkelt avvik.

Disse opplysningene, for eksempel hvilke ansatte som hadde gått inn og ut av hvilke bygninger, når dette skjedde og hvilke rengjøringsoppgaver som hadde blitt utført, ble overført via mobilnettet til leverandørens datamaskiner og tilgjengeliggjort for lederne på kontoret via internettet. Tilgangen til opplysningene foregikk ved at kommunale renholdsledere, avdelingsledere eller regionsledere gikk inn på leverandørens hjemmeside og logge seg inn på virksomhetens brukerkonto. Her ble opplysningene presentert i form av rapporter som blant annet viste hvem som hadde gjort hva og når. Ledelsen kunne også se hvor ulike ansatte til enhver tid befant seg og hvilke oppgaver som ble utført. Koblingen mellom hver enkelt ansatt og de opplysningene som lederne hadde tilgang til foregikk ved at de ansatte logget seg inn på PDA eller smarttelefonene ved hjelp av brukernavn og personlig kode. Dermed kunne opplysninger registrert ved hjelp av dataenhetene knyttes til bestemte ansatte.

Hvilke opplysninger som samles inn ved hjelp av elektronisk kjørebok og flåtestyring er forklart i tidligere kapitler. Her dreide det seg blant annet om geografisk posisjon, lengden på kjøreturer, hvor og når turene startet og stoppet. I tillegg måtte formålene med turene og kilometerstand legges inn manuelt. I den ene virksomheten som hadde flåtestyring ble det hevdet at den ikke hadde blitt brukt særlig aktivt.

5.4.3 Formålene

Det var fire hovedformål som ble oppgitt (både av renholdsledere og tillitsvalgte/verneombud) som begrunnelse for hvorfor PDA eller smarttelefon hadde blitt innført i virksomhetene. Flere av formålene (og begrunnelsene for dem) var sammenfallende med argumentasjonen til leverandørene av de tekniske løsningene. Det kunne derfor virke som renholdsvirksomhetene ikke hadde kommet på alle formålene og begrunnelsene selv, men at de trolig hadde fått en viss assistanse fra leverandørene.

157 Det ble understreket at de ansattes oppgave var å rengjøre innearealer, men ikke å rydde og ordne slik at rengjøring kunne utføres.

158 Det fantes retningslinjer ved bruk av smarttelefonene for å ta bilder av utført arbeid eller avvik. Hovedregelen ble rapportert å være at det ikke var lov å fotografere personer.

Det første og viktigste formålet (som ble oppgitt i samtlige virksomheter) var dokumentasjon av arbeidet. Dette var i utgangspunktet mest aktuelt i de to private renholdvirksomhetene, men her ble det ikke rapportert om at dokumentasjon av arbeidet var et krav fra kundene.[159] Hensikten var likevel å bruke opplysningene registrert i PDA eller smarttelefoner til å imøtegå påstander om at renhold ikke hadde blitt gjennomført eller å oppklare misforståelser knyttet til hvilke typer renhold som var utført. I tillegg handlet det om å dokumentere hvorfor renhold ikke hadde blitt utført, for eksempel at kontorer, fellesrom eller garderober ikke var klargjort for rengjøring, eller å avdekke at rom/bygninger ikke hadde blitt rengjort i henhold til avtalen eller den kommunale renholdsplanen. I tillegg kunne de ansatte dokumentere kvaliteten på arbeidet ved å ta tok bilder av gulv, tak eller vegger etter at rengjøringen var gjennomført:

> «Jeg har sagt til mine ansatte at de bør ta bilder av det de har gjort og at de må ta bilder der hvor det er avvik, for eksempel rot på gulvet. Dette gjør de av og til, og da sender de bildene til meg med en liten kommentar. Da kan vi både dokumentere kvaliteten på renholdet og ikke minst at arbeidet faktisk er gjort. Hvis det kommer klager kan jeg legge frem bildene.»[160]

Det ble oppgitt at dokumentasjon av kvaliteten på arbeidet var av særlig betydning på dager hvor slapsete forhold førte til at gulvene raskt ble skitne igjen etter vask: «Renhold er ferskvare. Én time etter at det er gjort kan det se ut som om det ikke har vært vasket på flere dager.»[161] Rask tilsmussing ble oppgitt å være et større problem hos enkelte kunder enn hos andre, for eksempel ved renhold av boligbrakker på byggeplasser. Her ble det meldt om at det fra tid til annen kunne oppstå misnøye med renholdet og at dette kunne føre til uoverensstemmelser med hensyn til om eller hvor ofte det hadde blitt rengjort. Det ble dessuten hevdet at der hvor det ble stilt krav til rengjøringskvaliteten med bakgrunn i NS-INSTA 800, kunne bildedokumentasjon bidra til å avklare uenigheter med kundene om hvorvidt rengjøringen var i tråd med det avtalte kvalitetsnivået eller ikke.

Det andre formålet som ble oppgitt som begrunnelse for bruken av dataenhetene var effektivisering av arbeidet. Dette var et formål som ble nevnt i fire av de fem renholdsvirksomhetene. Effektivisering handlet blant annet om at klager fra kunder eller kommunale brukersteder (skoler, barnehager, omsorgsboliger, osv.)

---

159 I de to private renholdvirksomhetene ble det rapportert at det bare var et par av de største kundene som krevde dokumentasjon på utført arbeid. Den dokumentasjonen som disse kundene forlangte var at renholdansatte kunne vise at de hadde besøkt adressen/bygningen hvor renhold var avtalt. I den ene virksomheten ble opplysningene i den elektroniske kjøreboken brukt for å dokumentere dette.

160 Intervju med renholdsleder 07.09.12.

161 Intervju med renholdsleder 07.09.12.

raskere kunne avklares og besvares enn tidligere. Her ble det hevdet at istedenfor at lederne måtte ringe rundt til ansatte for å finne ut om det var hold i klagene (eller ikke), kunne de nå ta ut rapporter på hva som hadde blitt gjort (eller ikke) i løpet av noen få sekunder. Det ble hevdet at dette sparte både ledere og ansatte for en god del ekstraarbeid og førte til en roligere arbeidshverdag. Samtidig ble det rapportert at dataenhetene gjorde det enklere å komme i kontakt med de ansatte slik at arbeidsoppgaver raskere kunne omfordeles dersom det var nødvendig, for eksempel i forbindelse med sykdom og sykefravær. Det ble også hevdet at formidling av felles beskjeder (via SMS), for eksempel innkallinger til møter, hadde blitt effektivisert etter innføring av PDA eller smarttelefoner.

I to av de kommunale renholdsvirksomhetene ble det lagt vekt på at effektivisering var nødvendig for å forhindre at oppgavene ble konkurranseutsatt. Her mente både ledere og tillitsvalgte at argumentene til NHO, det vil si at konkurranseutsetting av renhold kunne spare kommunene opp mot 30 prosent av kostnadene, hadde gjort inntrykk på enkelte lokalpolitikere. Samtidig ble det hevdet at presset på prisene i det private markedet forsterket effektiviseringskravene i offentlig sektor, spesielt på grunn av at det var mange useriøse renholdsfirmaer som leverte tjenester til en meget lav pris. De mente derfor at rasjonalisering og effektivisering ved hjelp av bærbare dataenheter kunne bidra til å unngå at private aktører overtok det kommunale renholdet.

Det tredje formålet som ble oppgitt var tidsregistrering og rasjonell planlegging. Selv om tidsregistrering også inngikk som en del av dokumentasjonen på utført arbeid, ble bedre kontroll med hvor lang tid rengjøring hos forskjellige kunder eller kommunale brukersteder tok fremhevet som en forutsetning for mer rasjonell planlegging av renholdsarbeidet. Med dette ble det siktet til om rengjøringen tok lengre (eller kortere) tid enn hva som var estimert/planlagt, og at avvik fra estimat/planer kunne ha betydning for hvor det var viktig å øke eller redusere innsatsen (bruken av personell og utstyr). Spesielt i de kommunale virksomhetene ble det blant renholdslederne festet forhåpninger til at synliggjøring av tidsbruk ville påvirke fremtidige prioriteringer slik at renhold ikke i samme grad som tidligere ble en salderingspost i kommunale budsjetter. I den ene av de to private renholdvirksomheten ble det imidlertid hevdet at ledelsen neppe var særlig ivrig på å benytte PDA og smarttelefoner til tidsregistrering. Den hovedtillitsvalgte mente at dette ville føre til at virksomheten måtte begynne å betale de renholdsansatte for faktisk snarere enn for estimert arbeidstid. Han mente at dette var noe ledelsen ikke var spesielt interessert i. Det ble samtidig antydet at ledelsens bekymring for økte lønnsutbetalinger kunne være noe av årsaken til at alle ansatte enda ikke hadde blitt utstyrt med bærbare dataenheter. Det ble dessuten hevdet at dette var årsaken til at innføringen av elektroniske kjørebøker til de som disponerte firmabiler hadde stoppet opp (se også diskusjonen nedenfor).

Det fjerde og siste formålet som ble oppgitt var modernisering og yrkesmessig statusheving. Denne målsettingen ble nevnt i de tre kommunale renholdsvirksomhetene, men ikke i de to private. Hva som lå i denne målsettingen fremstod som noe uklart, men det ble blant annet hevdet at bruk av moderne teknologi – smarttelefon – viste at renholderne ikke hang etter i utviklingen, og at dette kunne bidra til å øke stoltheten i og respekten for yrket. Samtidig ble det festet lit til at bedre dokumentasjon av arbeidsutførelsen kunne føre til noe av det samme: stoltheten og respekten kunne øke fordi smarttelefonene gjorde det mulig å synliggjøre innsatsen på en annen måte enn tidligere. Teorien virket å være at synliggjøring var en forutsetting for verdsetting, men at renhold stort sett bare ble lagt merke til når det oppstod mistanke om at det ikke hadde blitt utført. Smarttelefonene ble imidlertid fremstilt som redskaper for å skape positiv oppmerksomhet, eller å rydde mistanker om mangelfullt renhold raskt av veien. Hvor realistisk denne målsettingen var, kan imidlertid diskuteres. Nedenfor skal vi for eksempel se at enkelte andre ansatte i kommunene hadde reagert negativt på bruken av smarttelefon blant renholdsansatte og at de renholdsansatte selv heller ikke var videre positivt innstilt til smarttelefoner.

I den ene virksomheten hvor elektroniske kjørebøker og flåtestyring hadde blitt innført, var formålene stort sett de samme som diskutert i forrige kapittel: unngå skattepliktig bruk av firmabilene, oppfylle skattemyndighetenes krav til dokumentasjon av bilbruken og tildele nye arbeidsoppdrag til den nærmeste ansatte med ledig kapasitet. I tillegg ble det nevnt at data fra elektroniske kjørebøker kunne anvendes som dokumentasjon overfor kunder på utført arbeid. Den tillitsvalgte i virksomheten mente imidlertid at ledelsen hadde fått kalde føtter i forhold til dette formålet. Isteden ble det hevdet at ledelsen ønsket å revitalisere et prosjekt for tidsregistrering som tidligere ikke hadde fungert særlig godt: strekkodemerker ble satt opp hos kundene og renholderne skannet disse når de gikk inn og ut av de rommene som skulle rengjøres. Det ble rapportert at den tekniske løsningen ikke hadde vært god nok første gangen dette systemet ble utprøvd. Den tillitsvalgte var derfor skeptisk til strekkodeprosjektet og ønsket heller å bruke RFID.

5.4.4 Bruksmodeller

I forrige kapittel så vi at anvendelsen av elektroniske kjørebøker i energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter kunne beskrives ved hjelp av fire bruksmodeller,[162] mens det bare fantes én bruksmodell for anvendelsen av flåtestyring (påbudt bruk). Anvendelsen av bærbare dataenheter i renholdsvirksomhetene var iden-

162 De fire bruksmodellene var (1) påbudt bruk av automatiske og bilmonterte kjørebøker, (2) fritt valg mellom automatiske og bilmonterte kjørebøker og manuelle kjørebøker, (3) påbudt anvendelse av brukerstyrte elektroniske kjørebøker og (4) fritt valg mellom brukerstyrte elektroniske kjørebøker og manuelle kjørebøker.

tisk med den bruksmodellen som ble benyttet ved flåtestyring i elektroyrkene: bruken av dataenhetene (og den elektroniske behandlingen av opplysninger om ansatte) var ikke frivillig eller basert på samtykke fra den enkelte arbeidstakeren, men pålagt fra ledelsens side. I to av de kommunale renholdsvirksomhetene ble det riktignok rapportert om at enkelte ansatte hadde nektet å benytte smarttelefonene. Utgangspunktet var likevel at alle ansatte skulle bruke dem og det ble hevdet at nektelse ikke lenger ville bli akseptert. I den ene private renholdsvirksomheten var det bare enkelte grupper blant de renholdsansatte som anvendte smarttelefoner, men også for disse gruppene var bruken pålagt av ledelsen. De samme gjaldt for de gruppene som anvendte elektronisk kjørebok og flåtestyring.

Som når det gjaldt flåtestyring i elektroyrkene hevdet representanter for ledelsen at formålene med anvendelsen av smarttelefoner eller PDA førte til at påbudt bruk var den eneste løsningen. Valgfrihet ville for eksempel føre til at ansatte som benyttet dataenhetene kunne dokumentere arbeidsutførelsen på en bedre måte enn de som valgte ikke å benytte dem. Dermed ville problemet med å behandle klager fra kunder eller kommunale brukersteder, eller å oppklare uoverensstemmelser om hva slags renhold som var utført ikke bli tilfredsstillende løst. Samtidig mente ledelsen at frivillighet ville resultere i at effektiviseringsgevinstene ble betydelig mindre. Dette var bakgrunnen for at renholdslederne i de kommunale virksomhetene uttrykte at det ikke lenger ville bli akseptert at enkelte ansatte unnlot å ta med seg smarttelefonene på jobben.

Pålagt anvendelse av bærbare dataenheter innebærer at den informasjonsmessige integriteten – de ansattes kontroll med behandlingen av opplysninger om seg selv – ikke var like stor som ved bruk av en modell hvor de ansatte kunne velge om de ville anvende dataenhetene eller ikke. Men de ansatte hadde likevel relativt stor egenkontroll med bruken av dataenhetene. Det innebar for eksempel at de kunne velge å glemme smarttelefonene hjemme dersom de ikke ønsket at det skulle registreres opplysninger om dem. De som ikke valgte å gjøre dette måtte selv sørge for at opplysninger faktisk ble registrert ved hjelp av dataenhetene. De måtte for eksempel holde dataenheten opp mot RFID-brikkene festet ved inngangsdører for å stemple inn og ut av forskjellige bygninger. Dersom de glemte å gjøre dette ville ikke tidspunkter for ankomst og avgang bli lagt inn i leverandørens datasystem. De ansatte måtte også sørge for å registrere hvilke typer rengjøring som ble utført, når pauser ble påbegynt og avsluttet, ta bilder for å dokumentere eget arbeid eller eventuelle avvik, osv. – ingen av disse opplysningene ble registrert automatisk. I praksis førte dette til at de ansatte kontrollerte hvilke og hvor mange opplysninger om dem selv som ble tilgjengeliggjort for ledelsen. Nedenfor skal vi imidlertid se at når opplysningene først var overført til leverandørens datasystem, var de ansattes kontrollen med og innflytelse over bruken av dem nokså begrenset.

Renholdslederne som ble intervjuet uttrykte en viss frustrasjon over de ansattes kontroll med bruken av PDA eller smarttelefoner. Lederne var spesielt opptatt av at egenregistreringer kunne føre til at datakvaliteten ble dårligere enn hva de mente var nødvendig, særlig med tanke på å ha fullstendig dokumentasjon på arbeidsutførelsen. Her ble det blant annet rapportert om ansatte som ikke husket å stemple seg inn og ut av bygninger, feilregistreringer av hvilke renholdsoppgaver som ble utført eller at man glemte å registrere når pauser ble påbegynt eller avsluttet. De ansattes informasjonsmessige integritet ble derfor beskrevet som et problem. I tillegg til å slå hardere ned på ansatte som nektet å bruke smarttelefoner eller PDA, ble mer opplæring presentert som løsningen på dette problemet:

> «Hovedutfordringene har vært å få de ansatte til å forstå det tekniske og hva som skal registreres og hvorfor (...) Vi kjører derfor kurs på hvordan smarttelefonene skal brukes. Dette har vært en viktig del av implementeringen. Men vi trenger mer kursing for å få alle med.»[163]

Selv om det ikke ble sagt rett ut, virket opplæringen ikke bare å handle om kompetanseheving, men også om overtalelse og disiplinering: sørge for at de ansatte forstod og aksepterte begrunnelsene for innføring av smarttelefoner og PDA, og se til at dataenhetene ble brukt slik som ledelsen hadde bestemt. Vi kan derfor si at de ansattes kontroll med registreringen av opplysninger om seg selv ble forsøkt begrenset gjennom innlæring av rutiner for korrekt bruk av dataenhetene.

5.5 Overvåking og kontroll

I innledningen ble det antydet at motsetningen mellom arbeidsgivers kontrollinteresse og arbeidstakernes interesse i personvern ikke var den eneste konfliktlinjen som påvirket holdningene til og erfaringene med feltteknologi i de yrkene/bransjene som behandles i dette kapitlet. Holdningene og erfaringene kunne også påvirkes av at arbeidsgivere og arbeidstakere hadde visse felles interesser med hensyn til formålene med feltteknologi. Dette synes til en viss grad å være tilfelle i de renholdsvirksomhetene som deltok i denne studien: motsetningen mellom kontrollinteresser og personverninteresser ble i noen grad dempet av at arbeidsgivere og arbeidstakere så enkelte gjensidige fordeler med innføring og bruk av smarttelefoner eller PDA.

163 Intervju med renholdsleder 28.09.12.

5.5.1 Kontroll versus og personvern

Renholdslederne som ble intervjuet var klare på at smarttelefoner og PDA kunne brukes til overvåking eller kontroll av de ansatte. De mente likevel at dette ikke hadde noe med årsakene vil at bærbare dataenheter hadde blitt innført, og at bruk av opplysninger til kontroll av enkeltansatte ville være en uting – noe som ikke skulle forekomme. Renholdslederne mente derfor at det var viktig å ivareta de ansattes personvern. Én av dem viste for eksempel til at satellittsporing av ansatte ikke var noe han ville godtatt selv om slik teknologi fantes i de smarttelefonene som ble brukt i virksomheten. Begge lederne som ble intervjuet medgikk imidlertid at de ansatte hadde gitt uttrykk for bekymring for at smarttelefonene ville bli brukt til overvåking:

> «De ansatte var opptatt av dette med overvåking, men den hovedtillitsvalgte og hovedvernombudet hadde ikke sterke motforestillinger. Mange renholdere er skeptisk til alt som er nytt, og de forstår ikke hvorfor de må drive med dette her [bruke smarttelefon i jobben].»[164]

Denne renholdslederen mente at skepsisen mot smarttelefonene blant de ansatte hadde vært stor – og at den fortsatt var det – men at dette bare delvis var knyttet til bekymringer for overvåking og kontroll. Den viktigste årsaken ble hevdet å være misnøye med at de måtte forholde seg til et nytt og teknisk arbeidsredskap. Spesielt de som ikke hadde brukt smart- eller mobiltelefoner privat var kritiske til at de nå måtte sette av tid til å lære seg noe som ikke hadde betydning for selve rengjøringsjobben. I de tre kommunene som deltok i studien ble det dessuten rapportert at andre kommuneansatte hadde reagert negativt på at renholderne fikk utdelt smarttelefoner. Grunnen ble hevdet å være påstander om at renholderne brukte arbeidstiden på samtaler og SMS fremfor rengjøring. Disse reaksjonene bidro trolig ikke til å minske skepsisen til smarttelefonene blant renholderne.

Intervjuene med tillitsvalgte og verneombud antydet likevel at motsetningen mellom kontrollinteresser og personverninteresser var sterkere enn hva renholdslederne hevdet. Følgende utsagn var typiske for de som ble intervjuet:

> «Jeg er skeptisk til at vi skal bruke slike systemer. Jeg synes det gir lederne for stor makt, at de hele tiden kan sjekke hvor jeg er og hvor lang tid jeg bruker på arbeidet. Nei, det blir vel mye kontroll og overvåking.»[165]

> «Dette her med at vi skulle bruke elektronisk kjørebok var noe vi ikke fikk vite noe om. Så nå er vi blitt ganske overvåket. Men jeg tror ikke XXXXXX [navn på

164 Intervju med renholdsleder 28.09.12.
165 Intervju med verneombud 30.10.12.

> renholdsvirksomhet] bruker opplysningene til noe spesielt. Så jeg er ikke så veldig skeptisk, men jeg liker det ikke.»[166]

> «Jeg er ikke begeistret for den tidsregistreringen som foregår. Dette handler jo om overvåking, og det som registreres kan gi et feil inntrykk av den jobben som er gjort. På enkelte dager tar det jo kortere tid å gjøre rent, for eksempel når det er færre ansatte på kontorene enn vanlig. Da kan tidsbruken få folk til å tro at det ikke er gjort en skikkelig jobb (…) Jeg er også redd for at det blir mer tidspress – at registreringen fører til det. At vi må arbeide raskere for å få flere jobber gjort.»[167]

Utsagnene indikerer at tillitsvalgte og verneombud oppfattet seg som mer overvåket og kontrollert nå enn tidligere, og at dette i seg selv ble opplevd som ubehagelig. Men det var likevel konsekvensene av overvåkingen og kontrollen som ble fremhevet som det mest problematiske. Her handlet det spesielt om at tidsregistreringer på individnivå kunne styrke ledelsens makt i forhold til de ansatte, og at dette kunne føre til at de ble presset til å jobbe fortere for å rekke over mer. Bakgrunnen for skepsisen virket derfor å være mulige endringer i arbeidsbetingelsene som følge av tidsregistrering snarere enn at registreringene i seg selv ble oppfattet som krenkende eller uttrykk for mistillit.

Tillitsvalgte i de to private renholdvirksomhetene refererte dessuten til andre og mer spesielle former for kontroll med tidsbruken. Det ble for eksempel hevdet at kombinasjonen av høyere krav til renholdskvalitet og økt priskonkurranse i bransjen (spesielt fra useriøse aktører) hadde ført til eksperimenter med bruk av skrittellere. Tanken med dette var å måle om de ansatte forflyttet seg på den mest effektive og tidsbesparende måten når renhold ble utført i forskjellige typer rom. Selv om effektivisering av bevegelsesmønstre kunne ha visse fordeler, for eksempel å bidra til færre muskel- og skjelettplager, var dette likevel en form for kontroll som ble oppfattet som overdreven.

Det ble ikke rapportert om at ledelsen hadde brukt opplysningene registrert i smarttelefoner, PDA eller elektroniske kjørebøker til andre formål enn de som ble drøftet ovenfor, for eksempel til å disiplinere enkeltansatte. Dette kunne skyldes at ledelsen i de fem virksomhetene ikke brukte opplysningene like aktivt som enkelte tillitsvalgte og verneombud fryktet. Én av renholdslederne hevdet for eksempel at: «Slik det er i dag blir opplysningene samlet inn uten at de blir brukt til noe særlig i ettertid.»[168] Men som vi skal se nedenfor, kunne fraværet av rapporter om misbruk skyldes at de ansatte hadde liten innsikt i hva lederne anvendte opplysningene til. Dermed kunne det også være vanskelig å oppdage andre former

166 Intervju med tillitsvalgt 31.10.12.
167 Intervju med tillitsvalgt 26.09.12.
168 Intervju med renholdsleder 28.09.12.

for misbruk enn de helt åpenbare. Dessuten hadde fire av de fem virksomhetene svært knapp erfaring med bruken av feltteknologi.

5.5.2 Felles interesser

Noen tillitsvalgte var uenige i at mer kontroll og overvåking dreide seg om at ledelsen ønsket å svekke personvernet for å styrke sin egen posisjon. En av dem hevdet følgende:

> «XXXXXX [navn på renholdsvirksomhet] vil ha det slik det er nå, de vil ikke ha flere kontrolltiltak. Så jeg tror ledelsen har et noe restriktivt forhold til kontroll og overvåking. Spesielt HR-avdelingen ser problemet med dette, men det er nok en litt annen holdning hos de som sitter med økonomiansvaret.»[169]

En annen tillitsvalgt koblet økende kontroll og tidspress til anvendelsen av renholdsstandarden NS-INSTA 800. Vedkommende hevdet at bruken av standarden hadde presset frem mer kontroll av arbeidsutførelsen, blant annet fordi det lett kunne oppstå uoverensstemmelser med kunder om utført renhold var i henhold til avtalt kvalitetsnivå. Det ble derfor hevdet at elektronisk dokumentasjon på tidsbruk kunne gi virksomheten sterkere argumenter overfor kundene dersom det kom klager på renholdskvaliteten. Det viktigste var imidlertid at dokumentasjonen kunne bidra til å renvaske enkeltansatte fordi klagen alltid ville falle tilbake på renholderen. Det var derfor den enkelte ansatte som til slutt fikk skylden for klagen, og det ble rapportert at klager fra kunder hadde ført til flere disiplinærsaker og oppsigelser. Argumentet var at bedre dokumentasjon på tidsbruk kunne hjelpe enkeltansatte til å sannsynliggjøre at de hadde gjort en skikkelig jobb.

Ovenfor ble det antydet at holdningen til dokumentasjon av tidsbruk – om dette var noe de ansatte hadde fordeler av – kunne variere mellom ulike deler av landet. I de private renholdsvirksomhetene ble det hevdet at Oslo-området hadde god tilgang til arbeidskraft og hard konkurranse om kundene. Kontroller – tidsregistrering – ville derfor bli oppfattet som en sikkerhet mot at de ansatte ble presset til å jobbe flere timer enn hva de fikk betalt for. I andre deler av landet ble det hevdet at konkurransen om kundene og tilgangen på arbeidskraft var mindre. Dermed var problemet med underbetaling av ansatte mindre presserende, og tidsregistrering ville i større grad bli oppfattet som unødvendig overvåking. Hvorvidt motsetningen mellom arbeidsgivers kontrollinteresser og arbeidstakernes interesse i personvern var mindre i Oslo-området enn i andre deler av landet kan ikke denne studien gi svar på. Men flere tillitsvalgte som jobbet utenfor Oslo

169 Intervju med tillitsvalgt 20.09.12.

mente at dokumentasjon av tidsbruken kunne være nyttig for renholdansatte også i andre deler av landet.

Det ble også referert til eksempler på at tillitsvalgte og ansatte ønsket å registrere flere opplysninger enn hva ledelsen var interessert i. Eksemplet som ble nevnt dreide seg om et prøveprosjekt med elektronisk kjørebok gjennomført i en av de private renholdsvirksomhetene. Her hadde satellittmottakere blitt installert i utvalgte firmabiler for å teste den tekniske løsningen. Kjørerapportene viste imidlertid at renholdsoppgavene – og kjøringen mellom kunder – tok lengre tid enn hva de ansatte fikk betalt for, spesielt på vinterstid:

> «Piloten [prøveordningen med elektronisk kjørebok] viste at ansatte jobbet opp mot 10 timer hver dag, men de fikk bare betalt for 7,5 timer. Dette visste vi på forhånd – vi har hatt mange slike saker (…) Her i XXXXXX [navn på renholdsvirksomhet] føres det ikke timelister – vi har ikke noe system for timeregistrering. De ansatte får betalt med utgangspunkt i rammetimetallet [estimert tidsbruk hos ulike kunder]. Men på grunn av konkurransen er rammetimetallet blitt presset nedover for å redusere prisen og skaffe kunder. Resultatet er at det blir vanskelig å få jobben gjort på den tiden som er beregnet. Piloten med elektronisk kjørebok viste svart på hvitt at dette fører til underbetaling.»[170]

Det ble påstått at når resultatene fra prøveprosjektet ble kjent kjølnet ledelsens entusiasme både for elektronisk kjørebok og flåtestyring betraktelig. Eksemplet viser at kontrollinteresser ikke bare finnes på arbeidsgiversiden. Under visse betingelser kan interessen i kontroll skifte partner og havne på arbeidstakersiden. Det innebærer at de ansattes interesse i personvern trumfes av andre interesser, i dette tilfelle interessen i å få betalt for utført arbeid.

Til slutt hevdet enkelte tillitsvalgte at registrering av opplysning om hvor de ansatte befant seg kunne være en ekstra sikkerhet dersom ulykker eller andre uheldige episoder skulle inntreffe. Det ble argumentert for at dette kunne være spesielt nyttig for de som jobbet på kveldstid, men at det dreide seg om veldig få ansatte. De mente at det ikke var nødvendig at ansatte som jobbet på dagtid registrere opplysninger om hvor de til enhver tid befant seg.

5.6 Innføring, medvirkning og avtaler

Ledere, tillitsvalgte og verneombud mente at innføring og bruk av smarttelefoner og PDA ble regulert av reglene om kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens kapittel ni. Det samme gjaldt for elektroniske kjørebøker og flåtestyring. Om reglene i kapit-

170 Intervju med tillitsvalgt 20.09.12.

tel ni faktisk hadde blitt fulgt var noe variabelt og fremstod til dels som uklart. Samtidig var det langt mindre fokus på hvordan reglene i personopplysningsloven med forskrift kom til anvendelse når disse feltteknologiene ble brukt til behandling av opplysninger om de ansatte. Som vi skal se, gjaldt dette spesielt opplysninger som ble behandlet ved bruk av smarttelefoner og PDA.

5.6.1 Saklighet og forholdsmessighet

Det virket å være liten uenighet mellom representanter for ledelsen og de ansatte om bruken av smarttelefoner eller PDA var saklig begrunnet: begge parter mente at sakligheten var ivaretatt. Det kom blant annet til uttrykk ved at begge parter oppfattet formålene med bruken av dataenhetene som viktige og riktige. Det samme virket å være tilfelle når det gjaldt elektronisk kjørebok.

Som indikert i diskusjonen av bruksmodeller ovenfor, var ikke feltteknologi innført i de fem renholdsvirksomhetene med hjemmel i samtykke fra den enkelte arbeidstaker: bruken var pålagt fra virksomhetenes side. Anvendelsen av PDA, smarttelefoner, elektronisk kjørebok og flåtestyring kan derfor sies å være hjemlet i en forholdsmessighetsvurdering: virksomhetenes interesse i bruk av feltteknologiene ble vurdert å veie tyngre enn hensynet til de ansattes personvern. Som i elektroyrkene drøftet i forrige kapittel, virket det ikke som vurderingene av forholdsmessigheten tok utgangspunkt i det totale kontrolltrykket som de ansatte ble utsatt for. Bildet som avtegnet seg var isteden at flere av virksomhetene hadde innført ulike typer feltteknologi uten å se dem i sammenheng med hverandre eller i forhold til tradisjonelle kontrolltiltak som allerede var i bruk (kameraovervåking, veskekontroll, osv.). Den totale belastningen som summen av feltteknologi og tradisjonelle kontrolltiltak representerte for de ansatte, fremstod derfor som mangelfullt utredet. Likevel har vi sett at én av renholdslederne som ble intervjuet uttrykte en viss bekymring for at kontrolltrykket kunne bli for stort. Vedkommende leder hadde derfor innført visse selvpålagte begrensninger med hensyn til hva opplysninger om arbeidsutførelsen skulle brukes til, for eksempel at de ikke skulle anvendes til systematisk kontroll av de ansatte.

Diskusjonene overfor indikerer at enkelte tillitsvalgte og verneombud var mer opptatt av den totale kontrollbelastningen enn hva ledelsen i flere av virksomhetene virket å være. Selv om de for eksempel mente at dokumentasjon av arbeidstiden og arbeidsutførelsen kunne være fordelaktig, var flere av dem skeptiske til at smarttelefoner eller PDA ble brukt til dette. Som vi har sett, var synspunktet at dette ga ledelsen for stor makt over de ansatte og at resultatet kunne bli større tidspress i jobben. Samtidig var andre tillitsvalgte mindre kritiske til forholdsmessigheten. Det avgjørende for dem var at opplysninger om arbeidsutførelsen kunne bidra til å løse det de mente var viktigere utfordringer enn kontroll og overvåking, spesielt at de ansatte fikk betalt for den jobben de gjorde.

5.6.2 Informasjon og drøfting

Som i flertallet av energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter, fremstod prosessen med innføring av smarttelefoner og PDA som problematisk. Det var bare i to av fem virksomheter at det ble rapportert om at ledelsen hadde invitert tillitsvalgte til informasjons- og drøftingsmøter før smarttelefonene ble kjøpt inn. Her ble det hevdet at spørsmål vedrørende overvåking og personvern hadde vært diskutert, og at ledelsen og de tillitsvalgte hadde kommet frem til enighet om at smarttelefoner skulle innføres. I de tre andre virksomhetene hadde slike møter ikke blitt gjennomført. Her hadde ledelsen selv fattet de viktige beslutningene uten å involvere de tillitsvalgte. Informasjon til de ansatte om hva som hadde blitt bestemt ble gitt i forbindelse med kurs og opplæring i bruken av dataenhetene. I de fem virksomhetene forelå det ikke avtaler eller protokoller som regulerte behandlingen av opplysninger om ansatte innhentet ved hjelp av smarttelefoner eller PDA.

I den ene virksomheten som anvendte elektronisk kjørebok og flåtestyring hadde prosessen med anskaffelse og innføring av systemene vært mer omfattende. Det hadde resultert i at det ble inngått en avtale (med utfyllende protokoll) mellom ledelsen og de ansattes representanter som trakk opp visse retningslinjer for behandlingen av opplysninger om ansatte registrert i kjørebøkene og flåtestyringsmodulen.

5.6.3 Avtaler og protokoller

Avtalen (og protokollen) om bruk av elektronisk kjørebok inneholdt fem viktige punkter. For det første en angivelse av hvilke formål som opplysningene skulle brukes til. Dokumentasjon av kjøring med firmabil ble oppgitt som formålet med elektronisk kjørebok. Det ble understreket at dersom opplysninger fra kjøreboken skulle brukes til andre formål enn dokumentasjon av kjøring, var det nødvendig med samtykke fra den enkelte ansatte. For det andre at ledere i virksomheten hadde anledning til å sjekke de ansattes kjørebøker for å avdekke om firmabilene ble brukt til skattepliktig kjøring. For det tredje en spesifisering av hvilke ledere som kunne få tilgang til og kontrollere opplysningene i kjørebøkene (og hvem disse lederne kunne delegere sine tilgangsrettigheter til). For det fjerde at bruk av opplysningene som var i strid med formålet kunne få disiplinære konsekvenser for vedkommende leder, blant annet at tilgangen til systemet ble stoppet. De tillitsvalgte kunne samtidig be om redegjørelser fra ledelsen om hvordan den kontrollerte kjørebøkene. For det femte de saksbehandlingsreglene som skulle følges dersom kontrollene viste at ansatte anvendte firmabilene i strid med virksomhetens interne instrukser eller skattereglene (brukte bilene til privat kjøring).

Når det gjaldt flåtestyringsmodulen, inneholdt avtalen følgende hovedpunkter. Først at formålet med flåtestyringen var effektiv utnyttelse av bilbruken og

planlegging av ruter. Dernest hvem som skulle ha tilgang til øyeblikksbildet i flåtestyringsmodulen og at opplysninger i flåtestyringsmodulen som ble brukt til ruteplanlegging ikke skulle vise de ansattes identitet. Til slutt at de ansatte kunne slå av satellittmottakeren i visse situasjoner, for eksempel forhåndsavtalte velferdspermisjoner (legebesøk ble nevnt som eksempel på dette). Også når det gjaldt flåtestyring ble det understreket at opplysninger om ansatte ikke kunne brukes til andre formål enn de som ble nevnt i avtalen uten at den enkelte ansatte hadde gitt sitt samtykket.

Avslutningsvis var det tatt inn to punkter som gjaldt både for elektronisk kjørebok og flåtestyring. Det ene var at virksomheten skulle gjennomføre de kravene til sikring av opplysninger om ansatte som følger av personopplysningsloven § 13 og personopplysningsforskriften kapittel to. Det andre var bestemmelser om ansattes klagerett dersom de mente at opplysninger om dem selv ble brukt av ledelsen på en urimelig måte (eller på måter som stred mot reglene i avtalen). I en egen tilleggsavtale ble det presisert at ansatte skulle ha tilgang til egne opplysninger og at virksomheten skulle inngå en databehandleravtale med leverandøren av systemet.

Selv om avtalen inneholdt punkter som ivaretok viktige krav i personopplysningsloven med forskrift, for eksempel formålsangivelse, sikkerhetstiltak, databehandleravtaler, tilgangsstyring og innsynsrettigheter, fremstod det som usikkert om avtalen hadde blitt implementert i hele virksomheten. Én av de tillitsvalgte som selv anvendte elektronisk kjørebok uttalte for eksempel følgende:

> «Jeg har hørt at det er inngått en avtale mellom tillitsvalgte sentralt og XXXXXX [navn på renholdsvirksomhet], men jeg kjenner ikke til innholdet i den. Bilavdelingen skulle informert om dette, men vi har ikke fått noe informasjon (...) Jeg har ikke tilgang til min konto i kjøreboken, og jeg vet ikke hva XXXXXX [navn på renholdsvirksomhet] bruker opplysningene til. Ved en feil fikk jeg tilsendt utskrift av kjøreboken min på mail. Det var slik jeg fikk vite om det.»[171]

Som det fremgår av utsagnet ovenfor, manglet den tillitsvalgte innsyn i egne opplysninger og visste lite eller ingenting om hva virksomheten eventuelt brukte opplysningene i de elektroniske kjørebøkene til (annet enn dokumentasjon av kjøring). Dette til tross for at avtalen inneholdt punkter som ivaretok de ansattes retten til informasjon om bruken av opplysningene og retten til innsyn i egne opplysninger. Om de øvrige bestemmelsene i avtalen var gjennomført i hele eller deler av renholdsvirksomheten fremstod som usikkert.

Dette viser at selv om ledere og tillitsvalgte blir enige om innholdet i dataavtaler, vil avtalene ha begrenset betydning dersom tid og energi ikke avsettes til

171 Intervju med tillitsvalgt 31.10.12.

å implementere avtaleinnholdet i virksomhetene. En forutsetning for vellykket implementering er at avtaleinnholdet gjøres kjent for og blir forstått på alle nivåer i virksomhetene.

5.6.4 Manglende kontroll

Når det gjaldt opplysninger om ansatte registrert ved hjelp av smarttelefoner eller PDA, for eksempel hvem som hadde utført hvilke renholdsoppgaver og hvor dette hadde skjedd, var det uklart hvordan de ansattes rettigheter etter personopplysningsloven var ivaretatt. Dette hang sammen med at verken renholdsledere, tillitsvalgte eller verneombud virket å kjenne til virksomhetens plikter og de ansattes rettigheter. Likevel ble enkelte rettigheter, for eksempel retten til informasjon om hvordan virksomhetene ville anvende opplysninger om ansatte, ivaretatt i forbindelse med opplæringen av ansatte. Andre rettigheter, blant annet retten til innsyn i egne opplysninger, virket imidlertid ikke å være ivaretatt. Det som isteden ble understreket av renholdslederne var at opplysningene ikke skulle misbrukes, for eksempel brukes til å følge med på hvor renholderne til enhver tid befant seg. Men det var ikke utarbeidet retningslinjer for ledelsens bruk av opplysningene og de tillitsvalgte hadde få muligheter til å kontrollere hva ledelsen gjorde med opplysningene. Det var også usikkerhet knyttet til hvor lenge opplysningene ville bli lagret og hvor de ble lagret. Heller ikke renholdslederne visste dette. De henviste derfor til leverandøren for nærmere informasjon om lagringstiden og lagringslokasjoner. I én av virksomhetene ble det imidlertid rapportert at bruken av smarttelefoner skulle evalueres med det aller første. Det virket likevel ikke som at det var behandlingen av opplysninger om ansatte skulle evalueres. Evalueringen virket snarere å være tenkt som et forum for utveksling av rent praktiske erfaringer.

Det som er sagt ovenfor innebærer at de ansatte hadde liten kontroll med hva som skjedde med egne opplysninger etter at de selv hadde sørget for at de ble registrert. Denne manglende informasjonsmessige integriteten førte trolig til at de heller ikke fikk kjennskap til episoder med misbruk av opplysningene. Det var derfor fraværet av kontroll med egne opplysninger (informasjonsmessig integritet) etter at registreringen var foretatt som fremstod som den største personvernmessige utfordringen i de fem renholdsvirksomhetene som deltok i studien.

Samtidig virket det som om bransjen stod overfor såpass mange andre alvorlige utfordringer, for eksempel konkurranse fra useriøse aktører og å ordne opp i uheldige lønns- og arbeidsvilkår, at problemer knyttet til feltteknologi og personvern ikke befant seg øverst på prioriteringslisten til ledere, tillitsvalgte og verneombud. Det virket derfor som spørsmål om opplysningsbehandling, overvåking og personvern havnet i skyggen av mange av de andre viktige utfordringene som ledere, tillitsvalgte og ansatte stod overfor.

5.7 Tredjepartskontroll og annen feltteknologi

Tredjepartskontroll var bare aktuelt i de to private renholdsvirksomhetene. I disse virksomhetene ble det rapportert om to former for tredjepartskontroll som ble oppfattet som problematisk:

- Ledelsen i virksomhetene hadde ønsket å hente ut opplysninger om egne ansatte fra kundenes elektroniske adgangskontroll- eller kameraovervåkingssystemer. Det ble meldt om at dette ikke skjedde veldig ofte, vanligvis bare ved mistanke om at renholdsansatte hadde stjålet varer eller utstyr hos kunder. Det var likevel et problem fordi tillitsvalgte og ansatte ikke fikk vite om det før opplysningene ble innhentet.
- Én av virksomhetene hadde bistått sine kunder med utforming av kontrolltiltak som omfattet egne renholdsansatte. Dette var tiltak, blant annet veskekontroll, som hadde til hensikt å forhindre eller avsløre forsøk på tyveri hos kundene. Også her hadde tillitsvalgte blitt satt på sidelinjen. Selv om deres egen virksomhet hadde vært med på å innføre tiltakene, hadde de ingen innflytelse over utformingen eller bruken av tiltakene.

Tredjepartskontroll ble derfor oppfattet som omgåelse av reglene i kapittel ni i arbeidsmiljøloven: tiltakene omfattet virksomhetenes egne ansatte, men fordi de ble innført i regi av kundene gjaldt ikke kravene til informasjon og drøftelse. Hvilke rettigheter de renholdsansatte hadde etter reglene i personopplysningsloven når opplysninger om dem ble overført fra kundene til arbeidsgiver, virket de tillitsvalgte å ha begrenset kompetanse om. Renholdsvirksomhetene virket heller ikke å ha utarbeidet retningslinjer for denne typen innhenting av opplysninger om egne ansatte.

I to av renholdsvirksomhetene ble det rapportert at enkelte av de ansatte anvendte bompengebrikker og drivstoffkort betalt av arbeidsgiver. Men i motsetning til i flere av elektroinstallasjonsbedriftene som ble drøftet i forrige kapittel, ble det ikke meldt om episoder hvor ledelsen hadde benyttet opplysninger registrert ved bruk av brikkene og kortene til å kontrollere de ansattes bevegelser.[172]

5.8 Hjemmetjenesten

Hjemmetjenesten er en fellesbetegnelse for hjemmesykepleie og hjemmehjelp. Dette er lovpålagte tjenester som kommunene tilbyr innbyggerne, og formålet er at tjenestemottakerne (brukerne) skal få den assistansen de trenger for å kun-

172 Én av de tillitsvalgte mente imidlertid at enkelte ansatte hadde anvendt virksomhetens drivstoffkort til å betale for bensin ved bruk av privatbil.

ne bo hjemme istedenfor på institusjon (sykehjem, avlastningsboliger, osv.).[173] Tjenestene blir tildelt etter søknad.

Kommunene, også de som deltok i denne studien, fattet vedtak som blant annet anga hvilke former for og hvor omfattende assistanse hver enkelt bruker hadde rett på. Vedtak om assistanse fra hjemmesykepleien kunne for eksempel gi rett på hjelp til personlig hygiene, legemiddelbehandling og smerte- eller sårbehandling. Vedtak om assistanse fra hjemmehjelpen kunne gi rett på hjelp til praktiske gjøremål som rengjøring, opptrening, matlaging eller bestilling av varer. Dersom brukernes behov endret seg over tid, for eksempel at brukerne fikk behov for mer eller mindre assistanse, måtte vedtakene endres for at omfanget av eller innholdet i den hjelpen som ble gitt kunne endres. Brukerne kunne omfatte flere forskjellige grupper med svært ulike behov, for eksempel eldre mennesker, personer med ulike typer sykdommer eller mennesker med fysiske og psykiske funksjonshemninger.

Tillitsvalgte beskrev en tjeneste sammensatt av flere forskjellige helse- og omsorgsyrker: sykepleiere, helsefagarbeidere (tidligere hjelpepleier), hjemmehjelpere og personlige assistenter. Dette innebar at den formelle kompetansen til ansatte i hjemmetjenesten kunne variere en god del: fra sykepleierutdanning via fagbrev til ufaglært arbeidskraft. Hjemmehjelpere og personlige assistenter var for eksempel ofte ufaglærte, mens helsefagarbeiderne hadde fagbrev (to år på skole og to år i lære).[174] Likevel ble forskjellene i arbeidsoppgaver mellom de ulike gruppene beskrevet som til dels glidende. Hjemmehjelpen skulle for eksempel assistere brukerne med daglige gjøremål som rengjøring, opptrening og matlaging. Likevel kunne hjemmesykepleieren utføre enkelte liknende typer oppgaver, blant annet aktivisering av brukere og tilrettelegging av måltider.

Hjemmetjenesten i de fem kommunene var organisert i soner. Hver sone hadde ansvaret for tjenesteyting innenfor et avgrenset geografisk område (for eksempel en bydel). Det var holdningene og erfaringene til ledere og tillitsvalgte som jobbet på utvalgte soner i de fem kommunene som diskusjonene nedenfor tar utgangspunkt i.

De ansatte på sonene fordelte seg på tre ulike vakter: dag, kveld og natt. Hver sone ble typisk ledet av en enhetsleder eller avdelingsleder, ofte assistert av en gruppesykepleier som hadde det overordnede ansvaret for medisiner og medisinering. På begynnelsen av hver vakt møtte de ansatte opp på sonen for blant annet å få utdelt nøkler til de ulike brukerne[175] og til kommunebiler som enkelte ansatte benyttet til transport mellom brukerne (ikke alle soner eller ansatte hadde behov

173 Hjemmesykepleien og hjemmehjelpen er hjemlet i hvert sitt lovverk, henholdsvis lov om helsetjenester i kommunen og lov om sosiale tjenester.

174 Utdanningen av helsefagarbeidere begynte i 2006.

175 I én sone ble det rapportert at nøklene til brukerne ble oppbevart i egne skap ved inngangen til boligen eller i oppgangen til boligblokken. De nøklene som ble hentet på sonen tilhørte disse nøkkelskapene.

for tilgang til biler). De hentet også ut medisiner, smerteplaster, bandasjer og annet medisinsk utstyr. Vaktene ble avsluttet ved at de ansatte kom innom sonen igjen for blant annet å levere tilbake nøkler og kvittere ut biler, formidle informasjon om brukerne til påtroppende vakt eller utføre andre administrative oppgaver.[176]

Tillitsvalgte i hjemmetjenesten beskrev arbeidshverdagen som utfordrende, mangfoldig og til dels stressende. Utfordringene og mangfoldet bestod i at de ansatte i sonen betjente brukere i alle aldre og med mange ulike diagnoser og hjelpebehov. Arbeidsdagen ble derfor variert og det var «(…) forskjellige sykdommer som vi må sette oss inn i.»[177] Samtidig ble det oppfattet som meningsfylt å jobbe med mennesker. I tillegg ble det rapportert at man jobbet selvstendig, men ikke isolert eller i ensomhet. Man måtte for eksempel samarbeide med kolleger på sonen, pårørende, fastlege, fysioterapeuter eller ergoterapeuter, legevakten, sykehus, osv. Dermed var man del av et faglig-sosialt fellesskap, og dette ble av enkelte beskrevet som inspirerende.

Det ble likevel hevdet at en viktig del av jobben bestod å passe klokka: kjøre (eventuelt å gå) fra den ene brukeren til den neste for å nå frem til avtalt tid og å utføre de oppgavene som brukerne hadde vedtak på. Det ble rapportert at tidspresset dels hang sammen med for liten bemanning på sonen og dels at vedtakene var utformet slik at det ble avsatt et visst antall minutter til de oppgavene som brukerne trengte assistanse til (for eksempel 15 minutter til morgenstell eller 10 minutter til å lage frokost). Det ble rapportert at den tiden som vedtaket stipulerer for hver oppgave, var minimumstid. I prinsippet var det derfor anledning til å bruke lenger tid på de ulike oppgavene enn det som fremgikk av vedtaket. Likevel ble det hevdet at minimumstiden ofte var såpass presset at den i praksis ble maksimumstid.

Etter som tid hos hver bruker er en viktig del av den tjenesten som ytes, ble det i enkelte av kommunene som deltok i studien lagt stor vekt på å måle såkalt ATA-tid (ansikt-til-ansikt tid) eller direkte bruker tid (den totale tidsbruken hos hver enkelt bruker). Hensikten med slike målinger var blant annet at mest mulig av arbeidsdagen skulle brukes i møte med brukerne og minst mulig tid skulle gå bort i administrative oppgaver eller til transport mellom brukere. Nedenfor skal vi se at tidsmålinger og effektivitet både var viktige begrunnelser for og skapte reaksjoner mot innføring og bruk av feltteknologi i hjemmetjenesten.

176 For brukere som hadde fått tildelt trygghetsalarm, var det etablert en døgnkontinuerlig utrykningstjeneste som rykket ut i akuttsituasjoner. Trygghetsalarmen var tilknyttet en vaktsentral som formidlet kontakt videre til den kommunale hjemmetjenesten.

177 Intervju med tillitsvalgt 16.10.12.

5.8.1 Feltteknologi i hjemmetjenesten

På samme måte som i de kommunale og private renholdvirksomhetene, var PDA eller smarttelefoner den formen for feltteknologi som dominerte innenfor hjemmetjenesten i de fem kommunene som deltok i studien. PDA var den foretrukne maskinvaren i fire av de fem kommunene. I hjemmetjenesten i den siste kommunen hadde smarttelefon blitt valgt.

Hvilken maskinvare som kommunene hadde investert i – PDA eller smarttelefoner – hadde imidlertid ingen betydning for hva dataenhetene ble brukt til: bruksområdene var de samme uavhengig av maskinvaren. Nedenfor skal vi likevel se at valget av maskinvare ble oppfattet som viktig og hadde hatt stor betydning for de ansattes erfaringer med og holdninger til denne formen for feltteknologi. Vi skal også se at kommunenes ambisjoner var at de ansatte skulle anvende dataenhetene som administrative arbeidsredskaper, mens det var meningen at ledelsen skulle bruke opplysningene som ble registrert til styrings- og planleggingsoppgaver.

Hver enkelt ansatt hadde ikke tilgang til sin faste PDA eller smarttelefon. I alle de fem kommunene var normen at PDA og smarttelefoner gikk på rundgang, det vil si at de ansatte måtte dele på de dataenhetene som var tilgjengelige på sonene. Hver sone var derfor tildelt et visst antall dataenheter, avhengig av hvor mange som jobbet der. De ansatte hentet ut PDA eller smarttelefon på begynnelsen av hver vakt og levert dem tilbake igjen etter at vakten var avsluttet. Ved innlevering måtte dataenhetene vanligvis settes til opplading slik at de kunne brukes av påtroppende vakt. De ansatte kvitterte for dataenhetene i en egen logg ved ut- og innlevering.

PDA eller smarttelefon hadde i enkelte av kommunene vært i bruk i noe lengre tid enn hva tilfelle var i de renholdsvirksomhetene som ble drøftet ovenfor. Selv om ledere og tillitsvalgte var noe usikre på tidsangivelsene, ble det i to av kommunene rapportert at PDA trolig hadde vært i bruk fra 2004 eller 2005. I to av de andre kommunene var imidlertid bruken av atskillig nyere data. I den ene hadde PDA vært i bruk siden 2009, mens i den andre ble slike dataenheter introdusert i 2010/2011. I den siste kommunen hadde smarttelefoner blitt tatt i bruk i 2008. Men tillitsvalgte i denne kommunen rapporterte at mot slutten av 2011 hadde kommunen avviklet ordningen med bruk av smarttelefoner. Bakgrunnen for beslutningen ble oppgitt å være at smarttelefonene ikke var robuste nok – de gikk for lett i stykker – og at driftsstabiliteten var for dårlig (mangelfull kapasitet i det trådløse nettet). Det ble hevdet at ledere, tillitsvalgte og ansatte var enige om at det ikke var aktuelt å innføre en tilsvarende ordning igjen med det første.

Det ble ikke rapportert om at det ble anvendt andre typer feltteknologi enn PDA eller smarttelefon. Selv om en del ansatte benyttet kommunebiler til transport mellom brukerne, var det ikke vanlig at de var fast oppsatt med egen bil. Isteden var det etablert bilpoolordninger på hver sone. Det innebar at de ansatte som hadde behov for biltransport hentet ut biler på sonen ved starten av hver vakt

og at de leverte dem tilbake igjen når vakten var over. Når bilene ikke var i bruk, stod de parkert på sonen og de ble dermed ikke anvendt til privat kjøring. Som når det gjaldt PDA og smarttelefoner, var det vanlig at de ansatte som anvendte kommunebiler kvitterte dem inn og ut i en egen logg ved starten og slutten av vakten.[178] Ved enkelte soner ble det rapportert at de ansatte ikke alltid var like nøye med å notere bilbruken i loggen og i en annen sone ble ikke bilbruk registrert i det hele tatt. I en tredje sone ble det ført en form for manuell kjørebok, det vil si at vedkommende som disponerte bilen noterte navnet sitt i loggen pluss kilometerstanden ved starten og slutten av vakten.

I alle de fem kommunene ble det rapportert at satellittmottakere ikke var installert i de bilene som hjemmetjenesten disponerte. Det innebar at verken elektronisk kjørebok eller flåtestyring var i bruk. I én av kommunene ble det rapportert om at utvalgte ansatte hadde en ordning med fast bruk av kommunebil. Men heller ikke her hadde satellittmottakere blitt installert. Samtidig mente ledere og tillitsvalgte som ble intervjuet at det ikke forelå planer om innføring av elektronisk kjørebok eller flåtestyring – de hadde i alle fall ikke hørt om slike planer.

5.8.2 PDA og smarttelefoner

Også i hjemmetjenesten ble PDA og smarttelefoner hovedsakelig brukt på tre måter: Å gi ansatte tilgang til opplysninger lagret i interne datasystemer, å registrere opplysninger om brukerne og de ansattes arbeidsutførelse og til kommunikasjon mellom ledelsen på sonen og de ansatte eller mellom ansatte som var på vakt.

De to første bruksmåtene – tilgang til interne datasystemer og registrering av opplysninger i systemene – var vanligst. Alle de fem kommunene som deltok i studien brukte PDA eller smarttelefoner på disse måtene, men i noe varierende grad (se diskusjon nedenfor). Den siste bruksmåten – kommunikasjon mellom ledelsen og de ansatte eller de ansatte imellom – var noe mindre vanlig. I enkelte av kommunene som benyttet PDA hadde det vært meningen at dataenhetene skulle brukes til intern kommunikasjon på sonen (de ansatte hadde telefonlister med oversikt over kolleger). Selv om flertallet av de ansatte benyttet PDA til dette formålet, ble det likevel rapportert at en del ansatte anvendte sine private smart- eller mobiltelefoner til kommunikasjon med kollegaer. Den vanligste formen for intern kommunikasjon var at ansatte ringte hverandre eller sykepleier på sonen for å få råd og tips om hvordan problemer som oppstod ute hos brukerne skulle løses.

Det var vanlig at de ansatte hadde tilgang til en rekke støtteverktøy via PDA eller smarttelefonene, for eksempel medisinske oppslagsverk, prosedyrekataloger

178 I én kommune var det en egen datamaskin som de ansatte brukte for å registrere hvilken bil de tok ut. Når bilen var registrert i datamaskinen, ble skapet hvor bilnøkkelen var oppbevart automatisk åpnet. Når vakten var over og bilen skulle leveres tilbake, ble dette registrert i den samme datamaskinen. I tillegg ble kilometerstanden og eventuelle skader på bilen registrert.

og ordbøker. Her kunne de ansatte blant annet søke på medikamenter for å finne informasjon om standarddosering og doseringsintervaller eller få tilgang til beskrivelser av hvordan ulike typer sår kunne behandles.[179] Samtidig tilbød leverandørene en del funksjonalitet som i liten grad ble anvendt i de fem kommunene. Det ble for eksempel rapportert om at satellittmottakere var integrert i PDA og smarttelefonene. Men på spørsmål om mottakerne ble brukt til å spore de ansattes lokasjon og bevegelser, var det typiske svaret at man var nokså sikre på at det ikke ble gjort. Det ble dessuten rapportert at satellittbaserte navigasjonstjenester ikke ble brukt (til tross for at det var vanlig at de ansatte fikk tildelt brukere som bodde i områder hvor de var lite kjent). Dermed kunne de ansatte heller ikke bruke PDA eller smarttelefoner for å finne ut hvor nærmeste kollega befant seg dersom de hadde behov for assistanse. Alarmer for bruk i nødssituasjoner var et annet eksempel på funksjonalitet som ikke ble brukt, men som leverandørene markedsførte aktivt.

Hvilke opplysninger om brukerne som de ansatte hadde tilgang til på PDA eller smarttelefoner og hvilke opplysninger de registrerte om brukerne og egen arbeidsutførelse, varierte noe mellom de ulike kommunene. Men de tekniske løsningene som ble anvendt var oppbygd slik at PDA eller smarttelefon kommuniserte direkte og trådløst med kommunenes fagsystem for pleie- og omsorg. Produktene som ble benyttet var modulbaserte slik at kommunene bare betalte for den funksjonaliteten som de hadde bestilt og brukte.

Følgende funksjonalitet og typer opplysninger var vanligvis tilgjengelig og ble registrert ved hjelp av PDA eller smarttelefoner:

- Identifisering og autentisering: De ansatte logget seg inn på PDA eller smarttelefonene ved hjelp av brukernavn (ansattenummer) og personlig kode. Dermed kunne registrerte opplysninger (både om brukerne og egen arbeidsutførelse) og loggførte aktiviteter utført på dataenhetene knyttes til bestemte ansatte.
- Arbeidslisten: Etter vellykket innlogging fikk de ansatte tilgang til sin egen arbeidsliste. Dette var en oversikt over hvilke brukere som hver enkelt ansatt skulle besøke i løpet av vakten. Arbeidslistene var fleksible, det vil si at de ansatte selv kunne velge besøksrekkefølgen. Arbeidslistene var vanligvis dynamiske: de ansatte kunne overføre brukere fra sin liste til kollegaens arbeidsliste dersom dette var hensiktsmessig (for eksempel ved sykefravær). I tillegg kunne enhets- eller avdelingsleder legge inn nye brukere på listene (for eksempel når brukere ble utskrevet etter sykehusopphold).

179 Det ble rapportert at Felleskatalogen – et elektronisk oppslagsverk over farmasøytiske spesialpreparater som markedsføres i Norge – ble mye brukt. Interaksjoner – et annet elektronisk oppslagsverk som inneholder informasjon om hvordan virkningene av ett legemiddel påvirkes av et annet legemiddel – ble også mye brukt i enkelte av kommunene/sonene. PDA-legen var et tredje medisinsk oppslagsverk som var populært.

- Brukeropplysninger: De ansatte hadde tilgang til brukernes brukerkort. Brukerkortet inneholdt en rekke opplysninger om hver enkelt bruker, for eksempel adresse og telefonnummer, i tillegg til informasjon om eventuelle pårørende og brukerens fastlege. Det kunne også inneholde vedtaket (med estimert tid for hver enkelt oppgave), medisinkort, journal og tiltaksplan.[180] Tiltaksplanen kunne for eksempel inneholde opplysninger om status og mål for hygiene, ernæring, fysisk trening og mental tilstand. Den kunne også inneholde prosedyrer for oppgaver som skulle utføres hos hver enkelt bruker. I én av kommunene ble det ikke gitt tilgang til medisinkort (disse lå hjemme hos brukerne).
- Opplysninger om lokasjon, tidsbruk og arbeidsutførelse: De ansatte kunne registrere en rekke opplysninger om egen arbeidsutførelse. I to av de fem kommunene ble direkte brukertid (eller ATA-tid) registrert regelmessig – hver dag – ved hjelp av PDA. Registreringen foregikk ved at tidspunktet for når de ansatte åpnet oppdragene på arbeidslisten (klikket seg inn på den aktuelle brukeren) og tidspunktet for når oppdraget ble avsluttet og lagret ble loggført.[181] Det ble rapportert at dersom oppdragene ble lukket for tidlig (før de var sluttført) kunne de ikke åpnes igjen. Når dette skjedde ville tiden registrert på oppdragene bli feil. Enhets- eller avdelingsleder i disse to kommunene kunne følge med i sanntid på når oppdragene ble åpnet og lukket, hvor lang tid som ble brukt på hvert enkelt oppdrag og tiden som gikk med til transport mellom brukerne på arbeidslisten. Dermed kunne lederne også få tilgang til opplysninger om de ansattes lokasjon og bevegelser, for eksempel hvilke brukere de var hos på et gitt tidspunkt, i hvilken rekkefølge brukerne ble besøkt og hvor langt de ansatt hadde kommet på arbeidslisten. I den ene av de to kommunene ble det rapportert at disse opplysningene også var tilgjengelige for alle ansatte på sonen. I den tredje kommunen ble det kun registrert direkte brukertid når det var vesentlige avvik fra tiden som var stipulert i vedtaket.[182] I tillegg ble direkte brukertid registrert for alle oppdragene som ble utført på to eller tre utvalgte dager i løpet av året. I den fjerde kommunen var det ikke innført et system med registrering av direkte brukertid. I den femte kommunen ble direkte brukertid registrert manuelt (de ansatt noterte tidspunktene for når de ankom og forlot de ulike brukerne på arbeidslisten). I de to siste kommu-

180 Dataenhetene kunne også bli brukt til registrering av IPLOS-opplysninger, det vil si opplysninger om den enkelte brukers ressurs- og bistandsbehov.

181 Det ble ikke rapportert om at RFID ble brukt til registrering av tidsbruk. De som ble intervjuet i forbindelse med dette prosjektet kjente heller ikke til andre kommuner som anvendte RFID i hjemmetjenesten. Én av leverandørene rapporterte imidlertid at de hadde solgt slike løsninger til hjemmetjenesten i enkelte bydeler i Stockholm.

182 Registreringen foregikk på to måter: I den elektroniske journalen og manuelt, det vil si på et eget avviksskjema.

nene kunne enhets- eller avdelingsledere likevel følge med i sanntid på hvilke oppdrag hver enkelt ansatt hadde utført. Det var dessuten vanlig at de ansatte kunne skrive egne journalnotater for hver enkelt bruker, for eksempel opplysninger om almenntilstanden, næringsinntak, at brukeren ikke hadde vært hjemme eller at bandasjen på såret var skiftet. Bilder tatt ved hjelp av PDA kunne legges ved journalnotatet, for eksempel for å dokumentere sårutvikling.

- Historikk: Opplysninger om hvem som hadde utført hvilke oppdrag og hvor lang tid hvert enkelt oppdrag hadde tatt ble lagret. Det var derfor mulig for enhets- eller avdelingslederne i de tre kommunene som registrerte direkte brukertid å ta ut rapporter fra systemet om dette. Hver enkelt ansatt kunne også ta ut slike rapporter på sin PDA for blant annet å finne ut når brukeren sist ble besøkt og hvem som hadde utført oppdraget.
- Andre aktivitetslogger: Det ble rapportert at en del andre aktiviteter utført ved hjelp av PDA, for eksempel hvem som hadde vært inne på brukernes journal, hva som hadde blitt registrert i journalen og når dette skjedde, ble loggført. Det ble oppgitt at loggføringen ble gjort av sikkerhetsmessige årsaker. I én av kommunene ble det hevdet at disse loggene både var tilgjengelige for enhets- eller avdelingsledere og for alle andre ansatte som jobbet på sonen.

Ingen av opplysningene som ble registrert ute i felten ble lagret i dataenhetene. Opplysningene ble overført til server når de ansatte valgte å avslutte oppdraget og lagre opplysningene (den trådløse overføringen av opplysninger ble kryptert).

Det ble også opplyst at selv om PDA eller smarttelefoner ble brukt til kommunikasjon mellom ledere og ansatte på sonene og til registrering av opplysninger om brukerne, erstattet ikke dette behovet for tradisjonelle møter. Det førte heller ikke til at alt administrativt arbeid foregikk ute i felten. Før hvert vaktskifte var det for eksempel møter hvor de ansatte informerte hverandre om eventuelle endringer i tilstanden til brukerne, hvem som hadde time hos legen eller var innlagt på sykehus, osv. I enkelte soner var det også vanlig at denne typen opplysninger ble registrert elektronisk etter at vakten var avsluttet. Registreringene ble utført ved hjelp av de datamaskinene som var tilgjengelige på sonen, og dette arbeidet kunne ta alt fra 10 til 45 minutter.

5.8.3 Formålene

Bruken av PDA og smarttelefoner ble begrunnet med at de ivaretok fire hovedformål. Som i renholdsvirksomhetene diskutert ovenfor, virket det som kommunene hadde hentet mange av argumentene for innføring og bruk fra leverandørene av de tekniske løsningene. Det var i alle fall stor likhet mellom argumentene i leverandørenes markedsføringsmateriale og argumentene som kommunene selv

anvendte som begrunnelser for hvorfor feltteknologi – PDA eller smarttelefoner integrert mot pleie- og omsorgssystemer – var en fornuftig investering.

Det første og viktigste formålet som ble oppgitt i samtlige kommuner, var at PDA eller smarttelefoner kunne føre til effektivisering av hjemmetjenesten. I de fem kommunene ble det rapportert at mellom 30 og 35 prosent av budsjettene gikk til pleie og omsorg. Derfor ble det hevdet at effektivisering kunne gi store gevinster. Det som ble nevnt som spesielt viktig var at dataenhetene skulle bidra til endringer i de ansattes tidsbruk: mindre tid til administrasjon og mer tid ute hos brukerne. Dette skulle oppnås ved å flytte registreringer og dokumentasjon fra kontoret (sonen) og ut til hver enkelt bruker. Tanken var dermed at tiden som tidligere ble brukt på kontoret (sonen) skulle reduseres og frigjøres til økt innsats direkte mot brukerne.

Én av lederne i hjemmetjenesten hevdet at dette formålet – effektivisering av administrative oppgaver – var i ferd med å bli realisert:

> «Løsningen vi har valgt gir innsparinger i tid og penger. Det skjer blant annet ved at de ansatte kan registrere og oppdatere opplysninger om brukerne mens de er hjemme hos dem – de slipper å vente med å gjøre dette til de er tilbake på sonen (…) Og så slipper de også å stå i kø her borte for å vente på at de andre skal gjøre seg ferdige på datamaskinene.»[183]

Hvor store innsparinger i tid og penger det var snakk om i denne kommunen, ble ikke konkretisert. Det virket som påstanden om betydelige effektiviseringsgevinster mer hadde status som forhåpninger enn som realiteter.

Flere av de tillitsvalgte var enige i at bruken av PDA eller smarttelefoner kunne bidra til effektivisering av arbeidet. De mente at innføringen av dataenhetene hadde ført til at de fikk mer tid ute hos brukerne, blant annet fordi registreringer og dokumentasjon skjedde fortløpende ute hos brukerne istedenfor i et skippertak inne på kontoret etter at vakten var over. Det ble også nevnt at systemene med PDA eller smarttelefoner hadde gjort det enklere for de ansatte å bytte brukere på kort varsel, og at dette bidro til større effektivitet. Andre var imidlertid mer skeptiske til at dataenhetene hadde bidratt til effektivisering av arbeidshverdagen. De viste blant annet til at dataenhetene var for små til å skrive på og at det stadig vekk var problemer med driftsstabiliteten i nettverket: «Av og til skjer det at datasystemet er nede – da er det krise! Vi får jo ikke tilgang til arbeidslistene».[184] Ovenfor har vi sett at i én av kommunene var disse problemene så omfattende at hele prosjektet ble skrinlagt etter tre år med frustrasjoner. I andre kommuner ble det hevdet at de ansatte hadde med seg papirkopier av blant annet arbeidslisten – de

183 Intervju med leder i hjemmetjenesten 02.10.12.

184 Intervju med tillitsvalgt 08.10.12.

stolte ikke på at de fikk tilgang til listene på PDA. Andre tillitsvalgte kunne ikke se at tiden brukt på administrasjon og dokumentasjon hadde blitt vesentlig redusert. Snarere tvert imot: «Det er mye mer registrering og rapportering nå enn hva det var før. Nå skal jo alle slags tiltak, avvik, osv. dokumenteres og innrapporteres.»[185]

Det andre formålet som ble nevnt i samtlige kommuner, var bedre kvalitet på registreringen av opplysninger om brukerne. Tidligere hadde det vært slik at disse opplysningene, for eksempler endringer i brukernes fysiske eller psykiske tilstand eller praktiske beskjeder (av typen «XXXXX har time hos legen i morgen kl. 10»), ble registrert i fagsystemene på kontoret etter at vakten var over, eller formidlet muntlig på møter. Det kunne blant annet føre til at enkelte av opplysningene ble unøyaktige eller mangelfulle, for eksempel fordi de ansatte glemte å notere seg alle relevante opplysninger om de 20-30 brukerne som vanligvis stod på arbeidslistene. Men det ble hevdet at når opplysningene kunne noteres fortløpende og ute hos hver enkelt bruker, økte sannsynligheten for at registreringene ble fullstendige og korrekte: «Pasientdata blir mer nøyaktig når den legges inn i systemet mens den enda er friskt i minnet.»[186] Mens enkelte tillitsvalgte var enige i dette formålet, mente andre at det i praksis ikke fungerte særlig godt. De hevdet at dataenhetene var uegnet til registrering av opplysninger og at mesteparten av registreringene fortsatt skjedde på sonen etter avsluttet vakt.

Det tredje formålet som ble nevnt i alle kommunene, var forbedret faglig bistand og støtte til ansatte på vakt. Dette handlet i hovedsak om tre forhold. Først at de ansatte kunne bruke PDA eller smarttelefonene til å kontakte hverandre dersom de for eksempel trengte råd eller tips om hvilken bistand brukerne hadde behov for eller krav på (for eksempel at brukeren hadde falt og slått seg, og at det var nødvendig å skifte på sårene). Det ble dessuten lagt vekt på at ansatte fikk enklere tilgang til viktig kontaktinformasjon, spesielt pårørende og fastlege. Dernest at ansatte fikk tilgang til prosedyrekataloger og prosedyrebeskrivelser som skulle hjelpe dem til å utføre arbeidet og gi den enkelte ansatte større trygghet på at hun hadde gjennomført oppdraget på en god måte. Til slutt ved at PDA eller smarttelefoner skulle gjøre det enklere å formidle viktig informasjon om brukerne ved vaktskifte, for eksempel ved at dataenhetene ble anvendt til å skrive små rapporter eller journalnotater. Også her ble det nevnt at ansatte kunne glemme å videreformidle denne informasjon til kolleger, men at den nå skulle være tilgjengelig på PDA eller smarttelefon.

Det fjerde formålet som ble oppgitt var registrering av tidsbruk hos hver enkelt bruker: direkte brukertid. Dette formålet var svært viktig i tre av de fem kommunene. Begrunnelsen for registrering av tidsbruk var tredelt. Dels handlet det om å kunne dokumentere at brukerne hadde fått de tjenestene de hadde vedtak

185 Intervju med tillitsvalgt 16.10.12.

186 Intervju med leder i hjemmetjenesten 02.1012.

på. Det ble nevnt at dette blant annet var viktig der hvor brukerne selv hadde problemer med å huske hvilke tjenester de hadde mottatt og når. Dette var for eksempel et problem dersom brukerne hadde demens. I slike tilfeller kunne det oppstå diskusjoner med pårørende om brukerne hadde fått den bistanden de hadde rett på, og da kunne tidsregistreringene oppklare eller forhindre uenighet om hva hjemmetjenesten faktisk hadde gjort. Dels handlet det om at tidsregistreringene kunne indikere at vedtakene burde endres. Dersom brukeren hadde vedtak på 35 minutters bistand hver morgen – fem minutter til medisinering, 20 minutter til morgenstell og 10 minutter til å lage frokost – men den direkte brukertiden viste at oppdraget tok vesentlig lengre tid enn dette, var det en indikasjon på at bistandsbehovet hadde økt og at vedtaket burde endres. Dermed kunne tidsregistreringen også brukes til å planlegge ressursbehovet i de forskjellige sonene.

Til slutt handlet det om at to av kommunene som deltok i studien hadde fastsatt egne måltall for den direkte brukertiden (eller ATA-tiden), og at de håndholdte dataenhetene kunne brukes til å anslå graden av måloppnåelse. I den ene kommunen ble det rapportert at måltallet for direkte brukertid før lunsj var satt til 75 prosent av den totale arbeidstiden, og at dette var svært vanskelig å oppnå. I den andre kommunen var det ikke bestemt et spesifikke måltall, men det ble krevd at den direkte brukertiden skulle være så høy som mulig. I denne kommunen ble det rapportert at direkte brukertid lå på omkring 53 prosent, og at dette ble vurdert som bra.

5.8.4 Bruksmodeller

I likhet med i renholdsvirksomhetene, var det også i de fem kommunene som deltok i studien bare én bruksmodell som ble anvendt ved innføring av feltteknologi i hjemmetjenesten. Og på samme måte som i renholdsvirksomhetene, hadde alle kommunene valgt en bruksmodell hvor de ansattes anvendelse av PDA eller smarttelefoner var pålagt fra ledelsens side. Det innebar at heller ikke her var bruken av dataenhetene – og den elektroniske behandlingen av opplysninger om ansatte – basert på frivillighet eller samtykke fra arbeidstakerne. Nedenfor skal vi imidlertid se at enkelte ansatte nektet å benytte dataenhetene. Utgangspunktet var likevel at alle ansatte skulle bruke dem.

Grunnen til at en modell med påbudt anvendelse av PDA eller smarttelefon for alle ansatte var valgt i samtlige kommuner, ble rapportert å være at innføringen av dataenhetene var motivert av en rekke tunge og viktige formål. Det ble hevdet at disse formålene var såpass viktige at valgfrihet ikke hadde vært et alternativ – det ville ikke fungert dersom enkelte ansatte valgte å anvende dataenhetene mens andre valgte ikke å bruke dem. Ledelsen viste spesielt til at effektiviseringsgevinster – overføring av tid fra administrative oppgaver på kontoret til direkte kontakt med brukerne – var avhengige av at alle anvendte dataenhetene.

Det ble i tillegg hevdet at målet om bedre kvalitet på dokumentasjonen, spesielt tilstanden til brukerne, og mer effektiv informasjonsutveksling ved vaktskifter, talte for obligatorisk anvendelse av dataenhetene. De andre formålene – registrering av direkte brukertid og intern kommunikasjon på sonen – fremstod ikke som like avgjørende for valg av bruksmodell. Ovenfor har vi for eksempel sett at i de kommunene hvor registrering av direkte brukertid var viktig, ble brukertiden registrert på forskjellige måter: i enkelte kommuner ble PDA brukt til slike registreringer, men i én av kommunene foregikk registreringen ved hjelp av penn og papir. I to av kommunene ble det dessuten rapportert at de ansatte vanligvis ikke brukte PDA når de skulle ha kontakt med ledelsen på sonen eller kolleger i felten, men at de isteden anvendte sine private mobiltelefoner.

Tillitsvalgte som ble intervjuet hadde ingen sterke prinsipielle innvendinger mot valget av bruksmodell. Det de likevel var misfornøyde med – og som var en gjennomgangsmelodi i fire av de fem kommunene – var måten bruksmodellen fungerte på i praksis. Disse innvendingene handlet til dels om kvaliteten på maskinvaren som ble brukt, dels om nettverksproblemer og dels om kvaliteten på opplæringen som ble gitt. To uttalelser illustrerer hva dette dreide seg om:

> «Vi har hatt problemer med å få PDA-ene til å fungere. Det kan ofte oppstå feil ved innlogging og det hender at systemet låser seg (…) Det hender ofte at vi må skrive med penn og papir istedenfor på PDA. Dette er et stressmoment.»[187]

> «Frustrasjonen hos oss knyttet seg mye til opplæringen – den var for dårlig. Vi skulle hatt mye mer av dette [opplæring]. Så kan det av og til være problemer med å få kontakt med serveren (…) Enkelte mener også at tastaturene er for små til å skrive med. Mange tar derfor notater, og venter med å dokumentere på PDA til de har lunsj eller til slutten av dagen.»[188]

Det som uttrykkes her er at når arbeidsgiver benytter et såpass sterkt virkemiddel som pålagt bruk, må kommunene sørge for at maskinvaren, nettverket og opplæringen er av en slik kvalitet at pålegget oppleves som meningsfylt for de ansatte. I motsatt fall vil formålene som begrunnet valget av bruksmodell vanskelig kunne ivaretas, for eksempel fordi PDA eller smarttelefoner velges bort for å unngå usikkerhet og stress i arbeidshverdagen.

Som i de fem renholdsvirksomhetene, innebar pålagt bruk av PDA eller smarttelefoner at de ansattes informasjonsmessige integritet – kontrollen de hadde med den elektroniske behandlingen av opplysninger om seg selv – kunne vært større dersom en modell basert på større valgfrihet hadde blitt innført (slik som

187 Intervju med tillitsvalgt 16.10.12.
188 Intervju med tillitsvalgt 19.10.12.

tilfelle var ved bruk av elektroniske kjørebøker i enkelte elektroinstallasjonsbedrifter). Det kan for eksempel hevdes at manglene ved maskinvaren, nettverket og opplæringen førte til at de ansatte likevel fikk en form for ufrivillig valgfrihet: de ble tvunget til å finne egne og kreative løsninger når teknologien sviktet dem. I enkelte kommuner brukte de ansatte PDA eller smarttelefoner til visse typer oppgaver, for eksempel til registrering av direkte brukertid, men de kunne samtidig velge penn og papir for å dokumentere andre sider av arbeidsutførelsen. Og etter som alle visste at dataenhetene og nettverket ikke var helt til å stole på, kunne verken ledelsen i kommunen eller på sonen klandre de ansatte dersom PDA eller smarttelefoner ikke ble benyttet like slavisk som bruksmodellen la opp til. Det virket derfor som ledelsen aksepterte at de ansatte fant sine egne løsninger når teknologien ikke fungerte. Poenget er altså at tekniske og andre utfordringer som heftet ved teknologien gjorde at de ansattes informasjonsmessige integritet ble større enn hva som var utgangspunktet da den ble innført.

Et annet aspekt ved bruksmodellen som ivaretok de ansattes informasjonsmessige integritet, var at det foregikk lite automatisk registrering av opplysninger om tidsbruk, lokasjon og arbeidsutførelse. I to av kommunene var det slik at direkte brukertid ble registrert automatisk når oppdragene på arbeidslisten ble åpnet og lukket. I tillegg ble aktivitetslogger ført i forbindelse med daglig journalføring (som viste hvem som hadde registrert hva på hvilke brukere og når registreringene hadde skjedd). Men prosessen med registrering av opplysninger ble likevel i stor grad styrt av de ansatte selv – det var arbeidstakerne som hadde kontrollen med registreringsprosessen. Dette impliserte fire ting:

1. Hver enkelt ansatte kunne velge når registreringene skulle skje: regelmessig i løpet av vakten, i lunsjpauser eller mot slutten av vakten.
2. Hver enkelt ansatt kunne velge hvor registreringene skulle skje: hjemme hos brukerne, i bilen, på veien mellom brukerne eller på kontoret.
3. Hver enkelt ansatte kunne velge hvordan registreringene skulle foregå: om opplysningene ble skrevet direkte på dataenhetene, om de først ble notert på papir og så lagt inn i systemet eller om de ble formidlet muntlig på interne møter.
4. Hver enkelt ansatt kunne til en viss grad velge hvilke og hvor detaljerte opplysninger det var nødvendig å registrere om hva de selv hadde gjort eller om tilstanden til den enkelte bruker.

Dette betydde at selv om bruksmodellen var basert på pålagt anvendelse av dataenheter, foregikk registreringsprosessen på en måte som gjorde at de ansatte likevel fikk et ikke ubetydelig handlingsrom med hensyn til når, hvor, hvordan og hvilke opplysninger som ble tilgjengeliggjort for kollegaer og lederne på sonen.

5.9 Overvåking og kontroll

I renholdsvirksomhetene så vi at erfaringene med og holdningene til bruken av feltteknologi ikke bare ble forstått i lys av motsetningen mellom arbeidsgivernes kontrollinteresser og arbeidstakernes interesse i personvern. Arbeidsgivere og arbeidstakere kunne også ha visse felles interesser knyttet til innføring og bruk av feltteknologi. Disse fellesinteressene kunne dempe intensiteten i konflikten mellom kontroll og personvern. Nedenfor skal vi se at dette også var tilfelle i hjemmetjenesten i de fem kommunene som deltok i studien: bruken av PDA og smarttelefoner var i noen grad basert på interesser som begge parter sluttet opp om. Det innebar likevel ikke at motsetningen mellom kontroll og personvern ikke lenger påvirket synet på dataenhetene, men at dette perspektivet ikke var det eneste som tillitsvalgte og ansatte tenkte på når erfaringene med dataenhetene skulle oppsummeres.

5.9.1 Kontroll versus personvern

Motsetningen mellom arbeidsgivers kontrollinteresser og arbeidstakernes interesse i personvern kom til uttrykk ved registreringen av visse typer opplysninger om de ansatte. Det ble for eksempel ikke rapportert om at registreringen av hvilke oppgaver som ble utført hos brukerne – dusjing, vasking, matlaging, sårstell, osv. – ble oppfattet som problematisk med tanke på personvernet. Registrering av slike opplysninger ble snarere forstått som et viktig fortrinn. Man kunne for eksempel få tilgang til opplysninger om hva andre ansatte hadde gjort eller observert hos brukerne på tidligere vakter. Det ble rapportert at denne informasjonen gjorde jobben enklere og sikkerheten større for at brukerne fikk den hjelpen de trengte (og hadde krav på). Det ble heller ikke rapportert om at opplysninger registrert i aktivitetslogger ble opplevd som spesielt problematiske.

Det var isteden opplysninger om tidsbruken ute hos brukerne – registreringen av direkte brukertid eller ATA-tid – som førte til at de ansattes representanter brakte spørsmålet om kontroll/overvåking på banen. I likhet med i renholdsvirksomhetene var det dette helt spesielle aspektet ved arbeidsutførelsen – tidsbruken – som ble opplevd som såpass sensitiv og personlig at opplysningene fortjente et ekstra vern. Det indikerte at majoriteten av de andre opplysningene som ble registrert og tilgjengeliggjort ved hjelp av PDA eller smarttelefoner, ble oppfattet som en del av jobben, det vil si opplysninger som man hadde et profesjonelt og relativt upersonlig forhold til, snarere enn opplysninger som fortalte en historie om hver enkelt ansatt.

Noe av grunnen til at opplysninger om tidsbruken ble oppfattet som særlig sensitive, var at i to av kommunene ble slike opplysninger registrert ved hjelp av PDA eller smarttelefoner. Dermed ble også opplysninger om de ansattes lokasjon

og bevegelser tilgjengeliggjort for lederne i hjemmetjenesten. Lederne kunne få opplysninger om lokasjon ved at innloggingene på arbeidslisten viste hvilke brukere de ansatte befant hos til enhver tid. Lederne kunne i tillegg få opplysninger om de ansattes bevegelsesmønstre ved at tidspunktene for innlogging viste hvilke brukere hver ansatt besøkte først og sist. Dessuten viste tidspunktene for utlogging hos bruker X og innlogging hos bruker Y tiden vedkommende ansatt hadde brukt på transport mellom de to brukerne (enten ved bruk av bil eller til fots). Etter som opplysningene ble tilgjengeliggjort for lederne i sanntid, kunne de i prinsippet brukes til styring av ansatte, for eksempel ved å be dem om å bruke mindre tid på transport mellom brukerne.

Opplysninger om lokasjon, bevegelser (rekkefølgen på utførte oppdrag) og tiden på transport mellom ulike oppdrag (brukere) kunne også tilgjengeliggjøres for ledelsen i de to kommunene hvor direkte brukertid ble registrert manuelt (penn og papir). Men i disse kommunene ble opplysningene gjort tilgjengelige for ledelsen først etter at vakten var over. Dermed kunne ikke opplysningene brukes til styring av ansatte mens de var på vakt. Likevel ble det også her uttrykt en viss bekymring for overvåking og kontroll. I den femte og siste kommunen var ikke dette et problem. Her ble ikke tid hos brukerne registrert, verken elektronisk eller manuelt.

I de to kommunene hvor tid hos bruker ble registrert ved at de ansatte benyttet PDA eller smarttelefon for å logge seg inn og ut av oppdragene på arbeidslisten, var følgende uttalelser dekkende for de tillitsvalgtes holdninger til kontroll og overvåking:

> «Vi blir jo mer overvåket. Enhetsleder og avdelingslederne kan se hvor vi er og hvor lang tid vi bruker hos hver enkelt. På pc på kontoret kan de følge med på dette online, der kan de følge med på direkte brukertid. Hvor lang tid vi bruker hos brukerne sammenliknes med vedtaket. Ser man at tiden hos brukerne er kortere enn i vedtaket, så kan tiden justeres ned (…) Lederne kan også se gangtiden mellom brukerne. Det kan de se på inn- og utloggingen (...) Arbeidsmiljøet blir jo påvirket på den måten at vi vet at vi kan bli fulgt med på. Enkelte nekter å bruke PDA. Det er flere grunner til dette, blant annet at de føler seg overvåket. Disse blir kalt inn og snakket med – de må begrunne hvorfor.»[189]

> «Det snakkes ikke så mye om dette [overvåking og kontroll] til daglig, men jeg vet jo at det blir diskutert. Jeg tenker på at enhetslederen kan følge med, men jeg vet ikke om vi blir overvåket eller ikke – om data blir sjekket av ledelsen; tidsbruk, hvor du er, osv. Men det er ikke tvil om at det er blitt mer arbeidspress.»[190]

189 Intervju med tillitsvalgt 08.10.12.
190 Intervju med tillitsvalgt 16.10.12.

På tilsvarende måte som i elektroyrkene og i renhold, er det to hovedmomenter som kommer til uttrykk i sitatene ovenfor. For det første at registrering av opplysninger om ansatte ved hjelp av PDA eller smarttelefoner, spesielt tidsbruk og lokasjon, opplevdes som en form for overvåking eller kontroll: det handlet (i alle fall til en viss grad) om å ha oversikt over og kunne sjekke de ansattes arbeidsutførelse mens de var på vakt. Særlig i de to kommunene hvor sitatene er hentet fra, ble det rapportert at de ansatte (og tillitsvalgte selv) hadde reagert på kontrollaspektet fordi registreringen av tidsbruk, og dermed også lokasjon, skjedde automatisk (tidsstempling av inn- og utlogginger) og opplysningene ble tilgjengeliggjort for lederne på sonen i sanntid. Det ble videre rapportert at sanntidstilgangen åpnet for at ansatte kunne bli fjernstyrt fra sonen. I én av kommunene ble det for eksempel nevnt at enkelte ansatte hadde blitt oppringt av enhets- eller avdelingsleder med spørsmål om hvorfor de hadde brukt lengre tid enn normalt på transporten mellom to brukere. Dette var noe av bakgrunnen for at enkelte ansatte i én av kommunene hadde nektet å bruke PDA. Det ble likevel rapportert at slike forsøk på fjernstyring – ledere ønsket å skynde på ansatte – var unntakene snarere enn regelen. Den viktigste formen for fjernstyringen virket isteden å være at lederne på sonen kunne legge til eller ta bort brukere fra de ansattes arbeidslister:

> «Vi kan plutselig få opp nye brukere på PDA. De kommer opp automatisk. Det skjer spesielt på dager hvor sykdom fører til at brukerne må omfordeles på de som er på jobb eller hvis det har skjedd noe med brukerne – blitt innlagt på sykehus eller slike ting.»[191]

Samtidig mente tillitsvalgte i begge disse kommunene at både enhets- og avdelingsledere vanligvis var for travelt opptatt til å sitte foran pc-en og følge med på hvor de ansatte var og hvor lang tid de brukte. Det at lederne på sonen selv var travelt opptatt med andre arbeidsoppgaver ble derfor oppfattet som en barriere mot mer omfattende kontroll og fjernstyring.

For det andre uttrykker sitatene at økt tilgang til opplysninger om arbeidsutførelsen kunne ha visse konsekvenser for arbeidssituasjonen. Igjen handlet dette om tids- og ressursbruk. Det ble lagt særlig vekt på at registreringer av opplysninger om direkte brukertid kunne føre til økt arbeidspress, for eksempel dersom registreringene ble brukt til å endre vedtakene (justere ned totaltiden på enkelte av oppdragene). Det ble nevnt at dette var en måte å få knappe ressurser til å strekke seg litt lenger på – mer pleie og omsorg uten endringer i bemanningen. Men resultatet for de ansatte ble hevdet å være høyere arbeidspress. Selv om det ble rapportert at arbeidspresset kunne variere en del, ble det nevnt at mens det

191 Intervju med tillitsvalgt 03.10.12.

tidligere var vanlig at ansatte reiste tilbake til sonen for å spise lunsj, var det ofte ikke tid til det lenger. Lunsjen ble isteden spist i bilen mellom to oppdrag.

I de to kommunene hvor man ikke hadde elektronisk registrering av tidsbruk – registreringene forgikk enten med penn og papir eller når det var vesentlige avvik fra totaltiden stipulert i vedtakene – ble det ikke rapportert om tilsvarende økninger i arbeidspresset. Om dette helt eller delvis skyldtes at elektronisk registrering ikke ble anvendt eller om det dreide seg om andre årsaker, er imidlertid usikkert. Det som likevel var sikkert var at i disse to kommunene ble det ikke rapportert om like stor bekymring for overvåking og kontroll som i de kommunene hvor PDA ble brukt. Dette kan indikere at måten registreringene skjer på, for eksempel elektronisk eller manuelt, kan ha like stor betydning for opplevelsen av overvåking og kontroll som omfanget av eller typen opplysninger som blir registrert.

I én av kommunene ble det gjennomført stikkprøver av den direkte brukertiden for alle brukerne på de ansattes arbeidslister. Disse kontrollene ble gjennomført to-tre dager i året. Også her ble det rapportert om at stikkprøvene ble oppfattet som problematiske. Grunnen var at de ansatte mente at registreringene handlet om å kontrollere arbeidsutførelsen: «Jeg føler at dette er en sjekk på at vi jobber.»[192] Stikkprøvene ble samtidig tolket som et uttrykk for mistillit til de ansatte: synspunktet var at registreringene ble iverksatt fordi ledelsen ikke stolte på at de ansatte utførte oppdragene sine på en god måte. Om denne forklaringen er korrekt eller ikke, er vanskelig å vite, men den tillitsvalgte som ble intervjuet kunne ikke tenke på andre rasjonelle forklaringer på hvorfor registreringene ble gjennomført. Så vidt hun visste ble ikke opplysningene brukt til andre formål, for eksempel til planlegging av ressursinnsatsen på de ulike sonene. Hun hadde likevel ikke hørt om ansatte som hadde blitt bedt om å gjøre rede for egen tidsbruk overfor ledelsen. Hennes antagelse var derfor at registreringene ble gjennomført for å holde de ansatte på tå hev, det vil si som en påminnelse om at man måtte jobbe så raskt og effektivt som mulig. Med unntak av de dagene da stikkprøvene ble gjennomført, ble det ikke rapportert at det hadde vært misnøye med bruken av dataenhetene.

5.9.2 Felles interesser

Til tross for at bruken av PDA og smarttelefoner ble forstått i lys av motsetningen mellom arbeidsgivers kontrollinteresser og arbeidstakernes interesse i personvern, vil det være en overdrivelse å hevde at denne motsetningen dominerte de tillitsvalgtes syn på bruken av dataenhetene. Det var to grunner til dette. For det første at de ansattes misnøye med dataenhetene i hovedsak virket å fokusere på tekniske og praktiske problemer: små skjermer og tastatur, dataenhetene ble

192 Intervju med tillitsvalgt 04.10.12.

lett ødelagt, dårlig kapasitet i det trådløse nettverket, problemer ved innlogging og at systemet låste seg, mangelfull opplæring, osv. Etter som disse utfordringene opptok mye av de ansattes oppmerksomhet, virket det som at spørsmål om kontroll, overvåking og personvern i noen grad ble stående i skyggen av de tekniske og praktiske vanskelighetene. I én av kommunene virket den likevel som den generelle misnøyen med dataenhetene å være såpass stor at det bidro til å forsterke bekymringen for kontroll og overvåking. For det andre fordi tillitsvalgte og ansatte i utgangspunktet var enige med ledelsen i at dataenhetene i utgangspunktet var hensiktsmessige arbeidsredskaper (dersom de fungerte som de skulle). De var også enige med ledelsen i at registreringer av opplysninger om arbeidsutførelsen ute hos brukerne hadde sine positive sider.

Følgende utsagn illustrerer hva de tillitsvalgte mente med at PDA var et hensiktsmessig arbeidsredskap og hva enigheten med ledelsen gikk ut på:

> «Jeg synes PDA-en er kjempeflott til å bruke for å dokumentere det vi har gjort, og det er lettere å få informasjon om brukerne (…) Så er det lettere å bytte brukere med hverandre. Vi kan flytte brukere fra en arbeidsliste til en annen. Det er veldig enkelt – vi har fått større muligheter til å hjelpe hverandre.»[193]

> «Vi kan dokumentere at vedkommende har vært hos brukeren – brukeren kan glemme dette. Det er veldig viktig å dokumentere.»[194]

> «Etter at vi begynte med PDA-ene føler jeg at vi bruker mindre tid inne på kontoret, og at vi får gjort mer ute hos brukerne (…) Det positive er at vi kan skrive på PDA-ene. De er litt for små, men vi slipper i hvert fall å skrive alt på slutten av dagen.»[195]

Disse utsagnene var typiske for de tillitsvalgte som ble intervjuet. Enklere dokumentasjon, lettere informasjonstilgang og bedre samarbeidsmuligheter var fordeler som ble nevnt og verdsatt av samtlige tillitsvalgte. Vi ser samtidig at fordelene nevnt av de tillitsvalgte i stor grad var sammenfallende med formålene som ble oppgitt av ledelsen i hjemmetjenesten som begrunnelse for innføringen av denne typen feltteknologi. Det ble derfor rapportert om stor misnøye og frustrasjon både blant ledere og ansatte når tekniske eller praktiske problemer gjorde det vanskelig å bruke dataenhetene til disse formålene. Det er likevel verdt å legge merke til at de mest positive vurderingene av PDA eller smarttelefoner kom til uttrykk i kommuner hvor dataenhetene ikke ble brukt til rutinemessig registrering av direkte brukertid.

193 Intervju med tillitsvalgt 18.10.12.
194 Intervju med tillitsvalgt 16.10.12.
195 Intervju med tillitsvalgt 02.10.12.

Utsagnene ovenfor indikerer samtidig at de tillitsvalgtes holdninger til bruken av PDA eller smarttelefoner var preget av en viss grad av dobbelthet. På den ene siden har vi sett at de tillitsvalgte hadde reservasjoner i forhold til det kontroll- og overvåkingspotensialet som de mente at dataenhetene innebar. På den andre siden ble dataenhetene i utgangspunktet opplevd som nyttige arbeidsredskaper (så lenge de fungerte som de skulle). I tre av kommunene virket resultatet av denne dobbeltheten å være at motsetningen mellom kontroll- og personverninteresser ikke ble så sterk som den kunne vært dersom dataenhetenes praktiske nytteverdi hadde blitt vurdert som klart negativ. I disse kommunene kan det derfor hevdes at de ansattes positive opplevelsen av dataenhetenes nytteverdi gjorde det enklere å leve med kontroll- og overvåkingsaspektene.

5.10 Innføring, medvirkning og avtaler

Det fremstod i beste fall som usikkert om noen av de fem kommunene hadde fulgt reglene i arbeidsmiljølovens kapittel ni da PDA eller smarttelefoner ble innført i hjemmetjenesten. Selv om tillitsvalgte i to av kommunene rapporterte om at de hadde deltatt i innføringsprosessen, hadde innføringen likevel blitt bestemt før de tillitsvalgte ble invitert inn. I de tre siste kommunene ble det enten rapportert at de tillitsvalgte ikke hadde deltatt eller at de tillitsvalgte ikke kjente til hvordan innføringen hadde foregått.

Det fremstod også som tvilsomt om reglene i personopplysningsloven med forskrift hadde hatt særlig betydning for den elektroniske behandlingen av opplysninger om ansatte som foregikk ved hjelp av dataenhetene. Her virket oppfatningen å være at disse reglene gjaldt for opplysninger om brukerne, men at de ikke omfattet opplysninger som gjaldt de ansatte.

5.10.1 Saklighet og forholdsmessighet

I likhet med hva tilfelle var i de fem renholdsvirksomhetene, var det liten uenighet mellom representanter for ledelsen og de ansatte om at bruken av smarttelefoner eller PDA var saklig begrunnet: de tillitsvalgte mente at sakligheten var ivaretatt. Ovenfor har vi for eksempel sett at tillitsvalgte i alle kommunene i prinsippet var enige i at PDA eller smarttelefoner var egnet til å ivareta de fleste formålene som begrunnet innføringen, for eksempel forenkle dokumentasjonen og rapporteringen av hva som ble observert og gjort hos den enkelte bruker. I realiteten var dataenhetene heftet med en rekke praktiske og tekniske problemer som gjorde at de tillitsvalgte mente at enhetene ikke var like velegnet til å ivareta formålene som de kunne vært dersom kommunene hadde valgt litt andre tekniske løsninger.

Det formålet som de tillitsvalgte stilte seg kritisk til, var at dataenhetene ville bidra til større effektivitet og føre til mer pleie og omsorg for pengene. Skepsisen ble både begrunnet med de praktiske og tekniske utfordringene som heftet med bruken av dataenhetene, og at tidsregistreringen ble hevdet å bidra til større arbeidspress snarere enn mer effektivitet. Likevel ble enkelte effektiviseringsgevinster trukket frem også av de tillitsvalgte, for eksempel at det ble lettere for ansatte å bytte brukere med hverandre dersom det var hensiktsmessig.

Selv om de tillitsvalgte var bekymret for at bruken av PDA eller smarttelefoner førte til mer kontroll og overvåking, spesielt i kommuner hvor direkte brukertid ble registrert, ble ikke dataenhetene primært oppfattet som et kontrolltiltak. De ble isteden oppfattet som nyttige arbeidsredskaper med enkelte innebygde kontrollmuligheter. Det virket imidlertid ikke som de tillitsvalgte mente at bruken av PDA eller smarttelefoner var uforholdsmessig, det vil si at kontrollmulighetene utgjorde en uforholdsmessig belastning for de ansatte. Oppfatningen virket isteden å være at dataenhetenes nytteverdi oversteg den personvernmessige belastningen som de innebygde kontrollmulighetene representerte (i alle fall der hvor praktiske og tekniske problemer ikke skapte for store frustrasjoner).

Etter som innføringen av PDA eller smarttelefoner ble vurdert som forholdsmessig i henhold til reglene i arbeidsmiljølovens kapittel ni, kan dette hevdes å være lovgrunnlaget for behandlingen av opplysninger om den enkeltes lokasjon, tidsbruk og arbeidsutførelse (se diskusjon i kapittel tre). Men det innebar likevel ikke at ledere eller tillitsvalgte faktisk hadde satt seg ned og vurdert forholdsmessigheten eller tatt stilling til grunnlaget for behandlingen av opplysninger om de ansatte. Det virket heller som reglene om forholdsmessighet og behandlingsgrunnlag ble ivaretatt som en følge av tilfeldigheter fremfor en systematisk tilnærming til arbeidsmiljø- og personopplysningsloven.

5.10.2 Informasjon og drøfting

Etter som innføringen av PDA eller smarttelefoner ikke virket å ha blitt forstått som et kontrolltiltak, er det ikke så overraskende at saksbehandlingsreglene i arbeidsmiljølovens kapittel ni ikke ble fulgt i særlig grad. Følgende utsagn viser variasjonene i hvordan innføringsprosessen hadde foregått og den innflytelse de tillitsvalgte hadde hatt:

> «Vi ble fortalt av kommunen at dette [PDA] skulle tas i bruk (…) Men vi var involvert i innføringsprosessen og vi fikk informasjon om at systemet skulle innføres. Vi hadde ingen spesielle innvendinger da det ble tatt i bruk.»[196]

196 Intervju med tillitsvalgt 04.10.12.

> «Innføringen av PDA ble bare bestemt. Vi ble ikke tatt med på råd i det hele tatt.»[197]

> «Vi fikk ikke noe særlig informasjon fra kommunen om dette [innføringen av PDA]. Så hvordan dette foregikk, det kan jeg ikke si så mye om – jeg vet ikke.»[198]

Av utsagnene fremgår det at tillitsvalgte i kommunene ikke fikk vite om eller ble invitert til drøftingsmøter før etter at det var bestemt at dataenhetene skulle tas i bruk. Samtidig var det bare i én av kommunene at drøftingsmøter med de tillitsvalgte ble gjennomført. Den tillitsvalgte i denne kommunen rapporterte at drøftingene hadde handlet om hvordan tiltaket kunne utformes for at dataenhetene skulle bli et best mulig arbeidsverktøy. Spørsmål om overvåking og kontroll ble så vidt hun kunne huske ikke drøftet. Disse spørsmålene hadde blitt reist av en del ansatte etter at dataenhetene var tatt i bruk.

I de fire andre kommunene ble drøftingsmøter enten ikke avholdt eller de tillitsvalgte var ute av stand til å gjøre rede for hva som hadde skjedd under innføringsprosessen. I to av disse kommunene ble det laget et informasjonsskriv som ble sendt til de ansatte. I tillegg hadde det vært gjennomført opplæring i bruken av dataenhetene hvor det ble gitt informasjon om formålene med dem. I de to siste kommunene ble det rapportert at både informasjonen og opplæringen hadde vært nokså begrenset. Det virket uansett som opplæringen ikke dvelte ved de ansattes rettigheter i forhold til egne opplysninger, men var en innføring i teknisk bruk av dataenhetene. Som i renholdsvirksomhetene drøftet ovenfor, syntes det dessuten som opplæringen hadde et viktig disiplinerende formål – sørge for at de ansatte anvendte dataenhetene slik som kommunene hadde bestemt.

5.10.3 Avtaler og protokoller

Det forelå ingen avtaler mellom kommunene og de tillitsvalgte hvor regler for behandlingen av opplysninger om ansatte ble beskrevet. Det var heller ikke skrevet protokoller hvor slike regler ble spesifisert. Dette understreker at innføringen av PDA eller smarttelefoner ikke ble oppfattet som et kontrolltiltak, men som innføring av et arbeidsredskap med innebygde kontrollmuligheter.

5.10.4 Manglende kontroll

Etter som det ikke var inngått skriftlige avtaler mellom kommunene og de tillitsvalgte om hvordan opplysninger om de ansatte skulle håndteres, er det vanskelig å vurdere hvordan de ansattes rettigheter etter personopplysningsloven, for

197 Intervju med tillitsvalgt 16.10.12.
198 Intervju med tillitsvalgt 18.10.12.

eksempel retten til informasjon om og innsyn i egne opplysninger, ble ivaretatt. Vi har imidlertid sett at enkelte kommuner hadde gitt informasjon til de ansatte om hvilke opplysninger som skulle registreres, hva formålene med registreringene var og hvordan registreringene skulle foregå. Men vi har også sett at i andre kommuner ble det gitt lite eller ingen informasjon om dette. Likevel hadde de ansatte tilgang til egne personopplysninger, for eksempel direkte brukertid, journalnotater, observasjoner hos brukere, utførte oppgaver, osv. Dette hang sammen med at de ansatte registrerte mesteparten av disse opplysningene selv. Men de kunne også gå inn i systemet for å sjekke egenregistrerte opplysninger i ettertid. Det virket derfor som de ansatte hadde gode muligheter til innsyn i denne typen opplysninger. De ansatte kunne også få innsyn i opplysninger registrert av andre ansatte, for eksempel hvem som hadde skrevet ulike journalnotater. På denne bakgrunn synes det rimelig å anta at de ansatte hadde tilsvarende muligheter til å rette (eller kreve retting av) egne opplysninger dersom de mente at opplysningene var ufullstendige eller uriktige.

De ansatte hadde likevel liten innsyn i og kontroll med hvordan ledere på sonen anvendte opplysninger om lokasjon, tidsbruk og arbeidsutførelse. Om ledere på sonen eller i andre deler av pleie- og omsorgssektoren sjekket opplysningene for å finne ut hva alle eller utvalgte ansatte hadde gjort, fremstod derfor som uklart. Ovenfor har vi likevel sett at dette hadde skjedd i enkelte av kommunene, men de fleste tillitsvalgte mente at lederne var for travelt opptatt til å bruke tid foran pc-skjermen på å følge de ansatte. Om det ble gjennomført analyser av lagrede opplysninger, for eksempel opplysninger om direkte brukertid, og hvor ofte slike analyser eventuelt ble utført, fremstod også som uklart. Det fremstod dessuten som usikkert hvor lenge opplysninger om lokasjon, tidsbruk og arbeidsutførelse ble lagret og om det fantes rutiner for sletting. Ingen av de som ble intervjuet visste dette.

5.11 Tredjepartskontroll og annen feltteknologi

Det ble ikke rapportert om at tredjepartskontroll var en utfordring for ansatte i hjemmetjenesten. Grunnen til dette var trolig at hjemmetjenesten betjener brukere som verken har kameraovervåking, adgangskontrollsystemer eller andre kontrollsystemer i sine hjem.

I flere av kommunene brukte ansatte som hadde kommunebil drivstoffkort. Med unntak av PDA eller smarttelefoner, var dette den eneste feltteknologien som ansatte i hjemmetjenesten benyttet. Det ble ikke meldt om at opplysninger registrert ved bruk av drivstoffkort hadde blitt brukt til å sjekke de ansatte. Men samtidig rapporterte de tillitsvalgte at de ikke visste hva som skjedde med disse opplysningene og om de eventuelt ble brukt av ledelsen. Det ble ikke meldt om tilfeller hvor opplysninger fra drivstoffkort hadde blitt anvendt i de ansattes disfavør.

5.12 Vakt og sikkerhet (vekterbransjen)

Vektertjenesten handler i stor grad om å kontrollere eller overvåke personer, bygninger eller områder på vegne av private eller offentlige oppdragsgivere/kunder. Det innebærer at vekteryrket består av en rekke spesialtjenester. De viktigste spesialtjenestene i de fire vekterselskapene som deltok i denne studien var:

- Mobilvakt: regelmessig kontroll av områder eller bygninger og utrykning ved alarm. Mobilvektere anvendte vanligvis firmabiler når de utførte sine vaktrunder. Vaktrundene gjennomføres ofte på kvelds- eller nattestid, eller i helger og på høytidsdager. Mobilvekterne hadde regelmessig kontakt med vaktsentralen (vaktsentralen var blant annet ansvarlig for kommunikasjon med vektere i tjeneste). De kunne også ha kontakt med alarmsentralen (alarmsentralen var ansvarlig for utkalling av mannskaper ved alarm hos kunder, for eksempel innbrudd, brann eller vannlekkasjer).
- Stasjonærvakt: vakt- og sikkerhetsoppgaver hos private bedrifter, offentlige institusjoner, kjøpesenter, osv. Lojaliteten til vektere som utførte stasjonærvakt lå minst like mye hos kundene som hos egen arbeidsgiver. Kontakten med kunden var da også langt mer omfattende enn med egen arbeidsgiver.
- Verditransport: vanligvis transport av kontanter til eller fra banker, butikker, betalingsautomater, tellesentraler, osv. Vektere som utførte verditransporter anvender spesielle kjøretøy, men hva tjenesten i detalj gikk ut på var omgitt av en god del hemmelighold.
- Flyplassikkerhet: kontroll av passasjerer, ansatte, bagasje, bygninger/områder, osv. Dette var en spesiell form for stasjonærtjeneste. Vektere på flyplasser ble utsatt for ulike typer sikkerhetstester gjennomført av forskjellige aktører, blant annet internasjonale og nasjonale flymyndigheter.[199]

Alle disse fire spesialtjenestene – mobil, stasjonær, verditransport og flyplass – behandles nedenfor. Det legges imidlertid særlig vekt på mobilvakt og verditransport. Årsaken er at dette er mer klassiske felttjenester – de ansatte er på farten i løpet av arbeidstiden – enn stasjonærvakt og flyplassikkerhet. Derfor var det innenfor disse tjenesteområdene at feltteknologi i særlig grad ble anvendt. Stasjonærvakt og flyplassikkerhet innebærer likevel at de ansatte utfører oppgaver utenfor arbeidsgivers fysiske kontroll. Derfor vil det også her være interessant å studere hvilke kontroll- og personvernutfordringer (om noen) som kan oppstå. Disse to tjenesteområdene drøftes mot slutten av kapitlet.

199 Vekteryrket omfatter også andre tjenester. Det ble for eksempel rapportert at event-sikkerhet, det vil si vakt- og sikkerhetsoppgaver i forbindelse med ulike typer offentlige eller private arrangementer, var i ferd med å bli en ny og viktig inntektskilde for vekterselskapene. Områdekontroll, for eksempel vakt- og sikkerhetsoppgaver i tilknytning til havneanlegg, var en annen type vektertjeneste.

Tillitsvalgte og verneombud i sikkerhetsselskaper beskrev en bransje preget av flere av de samme utfordringene som renholdsbransjen. Det ble for eksempel hevdet at blant de omkring 250 godkjente sikkerhetsselskapene i Norge, var det bare et fåtall av dem som kunne regnes som seriøse.[200] Med seriøsitet ble det blant annet siktet til hvorvidt selskapene hadde ordnede forhold internt, for eksempel hvilke lønns- og arbeidsbetingelsene de ansatte ble tilbudt, om det var etablert et apparat med tillitsvalgte og verneombud og hvordan partssamarbeidet fungerte. I flere av de selskapene som ble omtalt som seriøse, ble organisasjonsgraden blant de ansatte oppfattet som tilfredsstillende, det vil si omkring 50 prosent av arbeidsstyrken (hovedsakelig i Norsk Arbeidsmandsforbund).[201] I de mindre seriøse delene av bransjen ble det hevdet at organisasjonsgraden var meget liten, og at det knapt fantes tillitsmannsapparat eller vernetjeneste.

I de seriøse selskapene var ordnede forhold – tillitsmannsapparat, vernetjeneste, personalpolitikk, opplæring, osv. – noe som i særlig grad hadde kommet på plass i løpet av de siste 7-10 årene. På begynnelsen av 2000-tallet ble det hevdet at selskapene til en viss grad ble drevet som «gutteklubben grei»: et kameratslig forhold til sjefen betydde mer for den videre karrieren i selskapet enn kvaliteten på jobben du gjorde.[202] I løpet av de siste årene hadde det imidlertid blitt gjort en systematisk innsats for å utvikle selskapene til å bli mer profesjonelle og seriøse aktører på alle områder. Men det ble likevel hevdet at det fortsatt var en lang vei å gå før det var ryddet opp i uheldige forhold i bransjen som sådan.

Selv om vektere ble beskrevet som dedikerte og motiverte ansatte med høy yrkesetikk, ble den faglige bevisstheten fremstilt som noe varierende. Dette hang dels sammen med at deler av bransjen, også enkelte av de seriøse selskapene, var preget av relativt høy turnover. Det innebar at mange ansatte stod i jobben i kortere perioder og derfor fikk en nokså løs tilknytning til yrket (vektertjeneste var for eksempel en populær deltidsjobb blant studenter på universiteter og høyskoler). Men det ble hevdet at dette også hang sammen med at profesjonaliseringen i yrket tradisjonelt hadde vært mangelfull. Det ble imidlertid rapportert at dette hadde bedret seg i løpet av det siste tiåret, for eksempel ved at lovverket hadde innskjerpet kravene til utdanning av vektere.[203] Samtidig ble det stilt krav om at

200 Ifølge tall fra NHO Service, hadde vakt- og sikkerhetsselskaper som var organisert i NHO (ca. 190) omkring 7 000 årsverk i 2010 (*NHO Service: Sikkerhet – bransjestatistikk 2010*, side 1). I andre kilder fremgår det at vekterbransjen i Norge sysselsetter omkring 10 000 personer (se http://www.vekterskolen.no/index.php?id=4468842).

201 Intervju med tillitsvalgt 24.08.12.

202 Intervju med tillitsvalgt 30.10.12.

203 Se lov om vaktvirksomhet (tilgjengelig på www.lovdata.no). For å drive vakt- og sikkerhetsforetak kreves tillatelse fra politiet, og politiet har opprettet et sentralt register over godkjente foretak. Tillatelsen kan trekkes tilbake og politiet skal foreta en årlig kontroll av foretakene. Politiets kontroller er basert på innrapporterte opplysninger fra foretakene selv.

man måtte kunne fremlegge plettfri vandelsattest fra politiet for å bli ansatt som vekter.

Det ble samtidig vist til andre tiltak som hadde til hensikt å styrke profesjonaliseringen av yrket og sikre en enhetlig opplæring av vektere. Dette gjaldt blant annet opprettelsen av Vekterskolen,[204] og at det i videregående opplæring var muligheter for å ta fagbrev i vekterfaget. Enkelte av de som ble intervjuet mente likevel at kravet til kompetanse og utdanning var for lavt. De mente derfor at lovverket burde innskjerpes ytterligere på dette punktet, blant annet at det ble stilt krav om fagbrev for personer som ønsket å satse på vekteryrket. Det ble videre hevdet at dette ville bidra til at vekteryrket fikk en statusheving og at lønnsvilkårene ble forbedret.[205]

Selve vektertjenesten ble beskrevet som relativt ukomplisert. Det ble for eksempel hevdet at mobilt vakthold, hvor vektere kontrollerte bygninger eller områder når det ikke oppholdt seg folk der, handlet om å selge tid snarere enn kompetanse: tjenesten ble hovedsakelig priset etter hvor mange minutter det tok vekteren å utføre vaktrunden og hvor mange kontrollpunkter som skulle sjekkes. Dette innebar at vekterne ikke la igjen fysiske bevis på at jobben var gjort – kunden kunne ikke se om vekteren hadde brukt den avtalte tiden eller sjekket de avtalte kontrollpunktene. Nedenfor skal vi se at dette forholdet hadde betydning for bruken av feltteknologi.

5.12.1 Feltteknologi i vekterselskapene

I renhold og den kommunale hjemmetjenesten var det én bestemt type feltteknologi – PDA eller smarttelefoner – som dominerte. Dette var ikke i samme grad tilfelle i de fire vekterselskapene som deltok i studien. I mobilvakt og verditransport ble det benyttet en lengre rekke tekniske løsninger som registrerte opplysninger om ansatte utenfor fast arbeidssted. Hvilke tekniske løsninger som ble brukt varierte noe mellom selskapene og avhang av hvilken type tjeneste det var snakk om. Innenfor verditransport ble det for eksempel anvendte litt andre typer feltteknologi enn hva mobilvekterne typisk gjorde. Nedenfor skal vi se at formålene med bruken av de ulike løsningene også varierte noe mellom de to tjenesteområdene. Hovedbildet som avtegnet seg med hensyn til bruk av feltteknologi i vekterselskapene var derfor en god del mer sammensatt og komplekst enn hva tilfelle var i renhold og den kommunale hjemmetjenesten.

Etter som det var flere ulike former for feltteknologi som ble brukt i vekterselskapene, hadde de blitt innført over en lengre tidsperiode. Enkelte av felttekno-

204 For mer informasjon om Vekterskolen, se www.vekterskolen.no.

205 Det ble rapportert at vekterne hadde fått gjennomslag for en lavtlønnsgaranti. Garantien innebar at en vekterlønn skulle minst utgjøre 85 prosent av gjennomsnittlig industriarbeiderlønn. Det ble hevdet at i 2011 tilsvarte dette en årslønn på omkring 340 000 kroner.

logiene hadde vært i bruk såpass lenge at de som ble intervjuet hadde problemer med å tidfeste nøyaktig når de ble innført, mens andre hadde blitt innført nylig. Nedenfor følger en punktvis oversikt over hvilke løsninger for registrering av opplysninger om ansatte i felten som ble benyttet. Hvordan de ulike løsningene ble brukt og hvilke opplysninger som ble registrert, diskuteres nærmere litt senere i kapitlet:

- Mobiltelefoner: I samtlige vekterselskaper hadde vektere som utførte mobilvakt brukt mobiltelefoner over en lengre periode. I tillegg til vanlig samtale- og tekstkommunikasjon (SMS), ble telefonene blant annet benyttet til å sende inn rutine- eller avviksmeldinger til vaktsentralen. Mobiltelefoner hadde trolig vært i bruk siden 1990-tallet.
- PDA: I de tre selskapene hvor vekterne som utførte mobilvakt hadde man enten gått over fra mobiltelefoner til å bruke PDA eller man brukte PDA i tillegg til mobiltelefoner. PDA ble blant annet anvendt til å skanne strekkodemerker (se nedenfor) og til å sende rutine- eller avviksmeldinger til vaktsentralen. I tre av vekterselskapene inneholdt dataenhetene også alarmfunksjoner. Vekterne kunne bruke disse til å be vaktsentralen om assistanse dersom det skulle oppstå akutte situasjoner (uhell/skader, overfall, osv.). Dataenhetene ble i tillegg brukt av alarmsentralene for å kontakte vektere når alarmer hos kunder ble utløst. PDA hadde vært anvendt siden 2009 eller 2010.
- Strekkodeskanning: Et system med skanning av strekkodemerker hadde vært i bruk i lengre tid i samtlige vekterselskaper. Merkene var satt opp på avtalte kontrollpunkter i en bygning eller innenfor et bestemt område. Systemet ble brukt av vektere som utførte mobilvakt. Strekkodene ble i utgangspunktet skannet ved hjelp av en spesiell penn, men etter hvert ble PDA brukt til dette. Det var snakk om at innføringen av systemet trolig skjedde rundt midten eller i siste halvdel av 1990-tallet, men denne tidsangivelsen var nokså usikker.
- Satellittsporing av biler og verdier: I selskaper som drev med verditransport ble det rapportert at satellittsporing av biler og verdier (penger) ble anvendt. Av sikkerhetsmessige årsaker ble det ikke oppgitt hvordan systemene fungerte eller hvilke systemer det var snakk om. Det fremgikk likevel at det handlet om flåtestyring – satellittmottakere montert i de bilene som ble anvendt til verditransport – og at beholdere eller vesker med verdier (penger) ble utstyrt med liknende mottakere. Det ble rapportert at slike systemer hadde vært i bruk i de siste fem-åtte årene.
- Satellittsporing av ansatte: I to av de tre selskapene som drev med mobilvakt ble det rapportert at det var innført systemer med satellittsporing av vekterne. Satellittmottakere som var integrert i PDA ble anvendt til dette formålet. Satellittsporing av mobilvektere hadde derfor foregått like lenge som PDA hadde vært i bruk, det vil si siden 2009 eller 2010.

- Elektronisk kjørebok: To av vekterselskapene som deltok i studien brukte elektronisk kjørebok. Det ble innført i 2009/2010 og i 2011. Her var det derfor installert satellittmottakere i firmabilene som mobilvekterne anvendte når de var på jobb. I samtlige selskaper ble det rapportert at mobilvektere ikke benyttet firmabiler på fast basis. Samtidig ble bilene bare anvendt i tjenesten.[206] Firmabilene stod parkert – og ble hentet og levert av mobilvekterne – på selskapenes parkeringsplasser.

Det ble i tillegg rapportert om mer eksperimentell bruk av feltteknologi. I ett av selskapene ble det gjennomført et pilotprosjekt med bruk av mobilkamera blant utvalgte områdevektere. Mobilkameraene ble festet til vekternes uniformer (skulderpartiet) og opptakene fra skulderkameraene ble overført til vaktsentralen hvor de ble lagret. Bakgrunnen for pilotprosjektet ble rapportert å være ønsket om å forbedre vektersikkerheten og å kunne dokumentere hendelsesforløp dersom vekterne ble kritisert av publikum for å ha opptrådt kritikkverdig. Det var meningen at opptakene fra skulderkameraene bare skulle sjekkes når slike episoder oppstod. Den tillitsvalgte som ble intervjuet var positiv til at anklager fra publikum lettere kunne oppklares ved bruk av skulderkameraene. Men han mente samtidig at opptakene kunne brukes til andre formål enn håndtering av publikumskritikk, for eksempel til å kontrollere vekternes opptreden og arbeidsutførelse. Dersom systemet ble satt i ordinær drift, ville han kreve strenge rutiner for tilgangen til og bruken av kameraopptakene.

Senere i kapitlet skal vi se at diskusjoner om kontroll og overvåking handlet vel så mye om tekniske løsninger som ikke er nevnt ovenfor, men som var i bruk hos vekterselskapenes kunder. Som i renholdsbransjen, dreide denne tredjepartskontrollen seg i første rekke om registrering av opplysninger om ansatte ved hjelp av kameraovervåkings- eller adgangskontrollsystemer.

5.12.2 Bruken av feltteknologi

De fem hovedformene for feltteknologi som ble anvendt i mobilvakt og verditransport – mobiltelefoner, PDA, strekkodeskanning, satellittsporing og elektronisk kjørebok – ble primært brukt til å registrere opplysninger om de ansatte. Dette gjaldt i særlig grad for mobilvektere, mens i verditransport ble det også registrert opplysninger om verdiene som vekterne håndterte. Både i verditransport og i mobilvakt ble det registrert opplysninger om vekternes lokasjon, tidsbruk og arbeidsutførelse.

206 De ble rapportert at de eneste ansatte som benyttet firmabiler på fast basis, var elektrikere eller annet teknisk personell. Deres arbeidsoppgaver bestod blant annet i å montere og vedlikeholde kameraovervåkingssystemer, innbruddsalarmer, elektroniske adgangskontroller, osv. hos selskapenes kunder.

Som nevnt ovenfor, ble mobiltelefoner eller PDA benyttet til samtale- og tekstkommunikasjon mellom mobilvekterne og personell på vakt- eller alarmsentralen. Dataenhetene ga for eksempel tilgang til informasjon om arbeidsoppdragene, det vil si hvilke kunder som skulle betjenes i løpet av skiftet (som vanligvis startet kl. 22 eller kl. 23). De inneholdt også informasjon om hvor mange kontrollpunkter som skulle sjekkes hos ulike kunder og hvor kontrollpunktene befant seg. Dataenhetene ble i tillegg benyttet til å formidle jobbrelatert informasjon til vekterne, for eksempel meldinger om at kunden ønsket å utvide vaktrunden eller beskjeder om at det skulle gjennomføres ekstra vaktrunder hos bestemte kunder. Men dataenhetene ble også benyttet til registrering av opplysninger om vekterne. For det første ble de vanligvis brukt som elektroniske stemplingsur (arbeidstidsregistrering): Når mobilvekterne startet skiftet ringte de inn til en automatisk sentral og tastet inn sin personlige kode (ansattenummer). Dermed ble det registrert i selskapenes turnusprogram at vekterne hadde «stemplet inn». Den samme prosedyren ble fulgt når vekterne «stemplet ut» etter at skiftet var over.[207]

For det andre ble mobiltelefoner eller PDA brukt til å sende inn rutinemeldinger til vaktsentralen. Dette var standard statusmeldinger som vekteren enten sendte inn på avtalte tidspunkter eller med et visst mellomrom, for eksempel hvert 10. eller 15. minutt (eller hver time). Rutinemeldingene fungerte som en bekreftelse på at vekteren var ok, og dersom meldingene uteble ville personell på vaktsentralen få en automatisk varsling om dette. Ved varsel om manglende rutinemelding, var rutinen av vaktsentralen ringte opp vekterne for å finne ut hva som hadde skjedd. Dersom kontakt ikke ble oppnådd på denne måten, ble det igangsatt søk etter vekteren.

For det tredje ble mobiltelefoner eller PDA anvendt i tilknytning til systemet med skanning av strekkoder hos kundene.[208] Disse strekkodene inneholdt informasjon som unikt identifiserte hvert enkelt kontrollpunkt, og de ble satt opp i samarbeid med kundene på utvalgte steder som kunden ønsket sjekket (dører, porter, vinduer, kaffekokere, osv.). Når vekteren gjennomførte vaktrunden og hadde sjekket kontrollpunktene, ble de ulike strekkodene skannet ved hjelp av PDA eller mobiltelefon. Strekkodesystemet ble også brukt til registrering av avvik, for eksempel at en port i lagerbygget som skulle vært lukket og låst likevel stod åpne eller var ulåst. Opplysningene som strekkodene inneholdt – hvilket kontrollpunkt som var sjekket pluss eventuelle avvik – ble overført trådløst fra PDA eller mobiltelefonen til selskapenes databaser. På grunnlag av disse opplysningene ble det laget rapporter for hver enkelt kunde, det vil si oversikter over

207 I ett av selskapene ble det hevdet at arbeidstidsregistreringen i turnusprogrammet i utgangspunktet var tenkt integrert mot lønnssystemet slik at lønnen kunne kjøres automatisk. Det ble imidlertid rapportert at tekniske problemer gjorde at dette var vanskelig å gjennomføre i praksis.

208 Kundene kunne velge om de ville bruke strekkodesystemet eller ikke. De som ikke valgte å bruke systemet betalte mindre for vektertjenesten enn kunder som brukte det.

hvilke kontrollpunkter som var sjekket, eventuelt ikke sjekket, når de var sjekket og hvilke avvik som var registrert.

Det ble rapportert at to varianter av dette strekkodesystemet var i bruk. I den første varianten ble strekkodene ved kontrollpunktene – døren, porten, vinduet, osv. – skannet når punktet var sjekket av vekteren. Dersom det var avvik hadde vekteren med seg en strekkodebok som inneholdt unike strekkoder for hvert enkelt avvik. Hvis det for eksempel viste seg at døren i fjerde etasje ikke var låst (som den skulle vært), fant vekteren frem strekkodeboken og skannet den spesielle strekkoden som representerte dette avviket. I den andre varianten ble det satt opp flere forskjellige strekkoder ved hvert kontrollpunkt, og strekkodene var vanligvis markert med ulike farger: grønt og rødt. Den grønne strekkoden kunne for eksempel være satt opp ved siden av døren. Når vekteren skannet dette merket, betydde det at kontrollpunktet var sjekket og at alt var i orden. Den røde strekkoden kunne derimot vært satt opp i dørkarmen. Når dette merket ble skannet, betydde det at kontrollpunktet var sjekket og at det var påvist et avvik: døren var ikke lukket og låst slik som den skulle vært.

Kombinasjonen av PDA/mobiltelefoner og strekkodesystemet førte til at det ble registrert en god del opplysninger om hver enkelt vekters lokasjon, tidsbruk og arbeidsutførelse. Strekkodesystemet viste for eksempel hvor vekteren hadde vært og når han hadde vært der. Dessuten førte bruken av systemet til registrering av følgende opplysninger:

- Ruten som vekteren fulgte på vaktrunden.
- Hvor ofte vaktrunden ble gått.
- Hvor lang tid vekteren brukte mellom kontrollpunktene.
- Tiden som hele vaktrunden tok.
- Hvilke avvik som eventuelt ble registrert på hvert kontrollpunkt.
- Hvor og når avvikene ble registrert (bare relevant dersom avvikskoder var satt opp ved de ulike kontrollpunktene).

Samtidig viste registreringene hvordan arbeidet var utført, for eksempel om alle kontrollpunktene var sjekket eller om vekteren hadde gått vaktrunden like mange ganger som avtalt. Vekterselskapene kunne knytte opplysninger om lokasjon, tidsbruk og arbeidsutførelse til den enkelte vekteren ved å koble opplysningene opp mot arbeidslistene (som viste hvilke vektere som hadde betjent de forskjellige kundene). Rapportene til kundene inneholdt ikke informasjon som gjorde det mulig for dem å identifisere hvem vekteren var. I tillegg ble PDA/mobiltelefoner brukt til registrering av arbeidstid og til innsending av statusmeldinger til vaktsentralen.

PDA ble brukt til sporing av vektere ved hjelp av satellittmottakere integrert i dataenhetene. Rent teknisk foregikk dette på samme måte som ved bruk av bilmonterte satellittmottakere (se diskusjon i kapittel to). Dermed ble det i utgangs-

punktet registrert fire typer opplysninger om vekterne: lokasjon, bevegelsesretning, hastighet og tidspunkt. I ett av selskapene ble det imidlertid rapportert at opplysninger om hastighet ble blokkert – ingen fikk tilgang til opplysninger om dette. Satellittsporingen innebar at personell på vakt- eller alarmsentralen kunne følge mobilvekterne på storskjermer. Det var likevel ikke meningen av sentralene skulle holde kontinuerlig oppsikt med hvor vekterne oppholdt seg, hvor de var på vei, osv. Vekternes lokasjon skulle for eksempel bare sjekkes dersom det oppstod situasjoner som gjorde dette nødvendig, blant annet dersom vekteren ikke sendte inn rutinemeldinger slik som forutsatt. Opplysningene ble lagret slik at det var mulig å sjekke historikken på hver enkelt vekter.

I verditransport ble det rapportert at biler og verdier ble sporet ved hjelp av et tilsvarende system. Selv om de som ble intervjuet ikke ønsket å gå i detaljer på hvordan systemet fungerte, fremgikk det at biler og verdier ble sporet uavhengig av hverandre og at systemet i grove trekk var oppbygd på samme måten som den PDA-baserte satellittsporingen beskrevet ovenfor. Det innebar at satellittopplysningene – bilenes og verdienes lokasjon, bevegelsesretning, hastighet og tidspunkt – ble overført via mobilnettet til datamaskiner hos selskapene (eller hos leverandørene av systemene). Opplysningene ble deretter plottet inn på et digitalt kart (eller et fotokart) som ble vist på skjermer i vaktsentralen. Hvilke rutiner som gjaldt for vaktsentralenes håndtering av disse opplysningene ønsket ikke intervjuobjektene å uttale seg om. Vekterne logget seg på systemet ved hjelp av en databrikke (I-Button eller Dallas Key) som var festet til et uttak i bilen. Dermed kunne satellittopplysningene knyttes til bestemte vektere (for nærmere beskrivelser av dette, se kapittel to). Også disse opplysningene ble lagret slik at det var mulig å ta ut rapporter på historiske data.

Til slutt var elektronisk kjørebok i bruk i ett av vekterselskapene. Hvordan elektroniske kjørebøker fungerte ble beskrevet i kapittel to. Her har vi sett at satellittopplysninger (bilenes lokasjon, bevegelsesretning, hastighet og tidspunkt) ble satt sammen og presentert i kjørerapporter som blant annet viste hvor turene startet og stoppet, tidspunkter for start og stopp og lengden på hver tur. Selv om det i prinsippet var mulig å koble vekteridentitet til opplysningene som ble registrert i de elektroniske kjørebøkene, ble bilene brukt av såpass mange forskjellige vektere at tillitsvalgte og verneombud ikke oppfattet denne muligheten som særlig praktisk. Isteden ble det rapportert at selskapene vanligvis anvendte satellittsporingsloggen til PDA dersom det var aktuelt å dokumentere kjøring i forbindelse med vaktrunder (for eksempel hvis kunden mente at vaktrundet ikke var gjennomført).

5.12.3 Formålene

I mobiltjenesten var det to hovedformål som ble oppgitt som begrunnelser for bruken av feltteknologi og registrering av opplysninger om vekterne. Det første hovedformålet var dokumentasjon av arbeidsutførelsen overfor kundene. Det andre var å ivareta vektersikkerheten. I tillegg ble elektroniske kjørebøker brukt til å dokumentere at firmabilene ikke ble brukt til skattepliktig privatkjøring.

Selv om det var stor grad av enighet mellom tillitsvalgte og verneombud som ble intervjuet om hvilke av de to formålene som var viktigst for selskapene – de fleste mente at arbeidsdokumentasjonen ble prioritert høyere enn vektersikkerheten – var det likevel en klar sammenheng mellom formålene: opplysninger registrert for å ivareta det ene formålet kunne like gjerne anvendes til å ivareta det andre. Satellittsporing på PDA ble for eksempel brukt til sikkerhetsformål, for eksempel til lokalisering av vektere dersom de ikke sendte inn rutinemeldinger som de skulle. Men sporingsloggen kunne også vise hvor vekteren hadde stoppet og hvor lenge han hadde oppholdt seg der. Dette fortalte hvilke kunder han hadde besøkt og tiden som ble brukt hos de forskjellige kundene. På denne måten kunne både dokumentasjons- og sikkerhetsformål ivaretas samtidig. På toppen av dette ble behovet for dokumentasjon ivaretatt gjennom opplysninger registrert i strekkodesystemet. Til sammen innebar dette at det kunne foregå en del dobbel- eller trippelregistrering av opplysninger. Opplysninger om lokasjon og tidsbruk kunne for eksempel registreres i sporingsloggen til bærbare dataenheter (PDA), ved hjelp av systemet med strekkodeskanning og (i enkelte tilfeller) i vekterbilens elektroniske kjørebok.

Det ble rapportert at årsaken til dobbel- eller trippelregistreringene var at forskjellige typer feltteknologi tjente forskjellige formål og at det derfor var vanskelig med gjenbruk av opplysninger på tvers av de ulike formålene. Det ble for eksempel siktet til at sporingslogger fra PDA eller kjørerapporter i elektroniske kjørebøker bare til en viss grad var egnet som dokumentasjon på utført arbeid hos en del av selskapenes kunder. Problemet ble hevdet å være at sporingsloggene eller kjørerapportene ikke ga presise nok opplysninger til å sannsynliggjøre at arbeidet var utført i henhold til kontrakten med kunden. Opplysningene fra loggene eller rapportene kunne riktignok vise at vekteren hadde vært i eller i nærheten av en bygning på et bestemt tidspunkt og oppholdt seg der i et visst antall minutter. Dermed ga disse opplysningene en indikasjon på at arbeidet ble utført i henhold til kontrakten. Men slike opplysninger kunne likevel ikke vise om vekteren virkelig hadde forsikret seg om at døren i fjerde etasje var lukket og låst (slik kontrakten spesifiserte at vekteren skulle gjøre). Det ble hevdet at det bare var opplysningene i strekkodesystemet som var detaljerte og presise nok til å sannsynliggjøre at døren faktisk hadde blitt inspisert.

Samtidig ble det rapportert at opplysningene registrert i strekkodesystemet var lite egnet til å ivareta vektersikkerheten dersom det skulle oppstå en akutt si-

tuasjon (bilulykke, fysisk skade, overfall, osv.). I slike situasjoner var det behov for umiddelbar tilgang til presise lokasjonsangivelser for at vekteren skulle få den assistansen han trengte så raskt som mulig. Her var det derfor bare sanntidstilgang til satellittopplysninger fra bærbare dataenheter (PDA) som sikret at vekterens nøyaktige lokasjon til enhver tid kunne sjekkes av personell på vaktsentralen. Til sammen innebar dette at opplysninger om blant annet lokasjon og tidsbruk ble registrert flere ganger og på forskjellige måter, og hensikten med dette var å sørge for at opplysningene var særlig egnet til det formålet de skulle ivareta.

Tillitsvalgte og verneombud som ble intervjuet var enige i at selskapene hadde behov for nøyaktig dokumentasjon av utført arbeid. Følgende utsagn var typisk for holdningen til dokumentasjon av arbeidsutførelsen ved hjelp av strekkodesystemet:

> «Skanning av strekkoder vil si noe om tidsbruken til hver enkelt vekter og den jobben han har gjort. Men jeg opplever ikke dette som et kontrolltiltak. Det er først og fremst en kvalitetsbekreftelse på utført arbeid.»[209]

Det ble samtidig rapportert at kravene til nøyaktig dokumentasjon kunne variere mellom forskjellige kunder. Enkelte kunder var for eksempel ikke interessert i kontrollpunkter og strekkoder, men nøyde seg med at selskapene dokumenterte at vektere hadde vært innom en bygning eller et uteområde slik som spesifisert i kontrakten. Men så var det noen store og viktige kunder som var svært opptatt av nøyaktig dokumentasjon. Det ble hevdet at noen av disse kundene mente at jo flere kontrollpunkter vekteren skulle sjekke i løpet av vaktrunden, desto bedre ville sikkerheten til kunden bli. Hos disse kundene hadde det derfor blitt definert så mange kontrollpunkter (i ekstreme tilfeller mellom 90 og 100) at jobben til vekteren ble beskrevet som et kappløp for å greie å skanne alle strekkodene (og å rapportere eventuelle avvik) på den tilmålte tiden.[210] Likevel var de fleste tillitsvalgte og verneombud enige om at selskapenes evne til å gjøre rede for arbeidsutførelsen var avgjørende i en bransje hvor konkurransen om kunder og kontrakter ble fremstilt som knallhard.

---

209 Intervju med verneombud 29.08.12.

210 Prisen på vakttjenesten var basert på hvor lang tid det ble estimert at vekteren ville trenge for å sjekke en bestemt bygning eller uteområde. Det innebar at jo mer tid det ble antatt at vekteren ville trenge på vaktrunden, desto mer måtte kunden betale for tjenesten. Men etter som den estimerte tiden på hver vaktrunde ble bestemt før kontrollpunktene ble valgt, kunne det tenkes at det ble satt opp så mange strekkoder at vekterne fikk problemer med å gjennomføre runden på tiden. Enkelte tillitsvalgte hevdet at en viktig årsak til at samsvaret mellom tidsestimater og antallet kontrollpunkter kunne være dårlig, var at salgsavdelingene var ansvarlige for estimatene og driftsavdelingene gjorde arbeidet med kontrollpunktene ute hos kundene. Mangelfull kommunikasjon mellom de to avdelingene kunne derfor føre til problemer med å avstemme tidsestimater og kontrollpunkter.

Enkelte var likevel til dels svært kritiske til måten dokumentasjonen foregikk på:

> «Det er de feile tingene som blir dokumentert. Det er bare de tingene som gir økonomisk utbytte for bedriften som de er opptatt av å dokumentere.»[211]

Her ble det blant annet siktet til at registreringen av strekkoder ofte ble gjort for å tekkes kundene, men at dette systemet ikke alltid var like velegnet til å ivareta sikkerheten, spesielt ikke der hvor vaktrunden ble et kappløp med tiden for å rekke over alle kontrollpunktene. Men også disse kritiske røstene var i prinsippet enige i at dokumentasjon av arbeidsutførelsen var viktig i et yrke hvor de ansatte ofte ikke etterlot seg fysiske bevis på at jobben var gjort.

Tillitsvalgte og verneombud var noe mer kritiske til registrering av opplysninger om mobilvektere som ble begrunnet med hensynet til vektersikkerheten. Men også her var det en del tillitsvalgte og verneombud som viste til dels stor forståelse for argumentet om at registreringene var avgjørende for vektersikkerheten. Andre var imidlertid langt mer skeptiske til ledelsens bruk av vektersikkerheten som begrunnelse for innføring av feltteknologi, først og fremst sporing av ansatte ved hjelp av PDA. Én av de tillitsvalgte formulerte skepsisen på denne måten:

> «Argumentet med vektersikkerheten som lederne bruker er en unnskyldning for å drive med mer overvåking. Men det hender jo aldri at en mobilvekter forsvinner. De som virkelig har behov for mer sikkerhet er vektere som driver med områdekontroll i bymiljøer – de kan ha en viss grunn til å frykte for sikkerheten. Men det er jo typisk at disse vekterne ikke har fått tildelt PDA eller har alarm som viser posisjon. De har bare vanlig mobiltelefoner og noen ganger radioer som kundene har betalt for (…) Jeg vet at politiet klager på at vektere som driver med områdekontroll i bymiljøer har for dårlig samband.»[212]

Utsagnet antyder at dersom vektersikkerheten var det reelle formålet med sporing av ansatte ved hjelp av PDA, burde sporingen skjedd innenfor andre arbeidsområder enn mobilvakt. Men når det likevel var slik at de som trenger det minst ble sporet mest (og motsatt), virker argumentet å være at det faktiske formålet med sporingen var overvåking snarere enn vektersikkerhet.

Når det gjelder verditransport ble det oppgitt at verdisikring, vektersikkerhet og dokumentasjon av arbeidet var hovedformålene med satellittsporingen av biler og verdier. Verdisikringen og vektersikkerheten ble ivaretatt ved at personell på vakt- og alarmsentralen hele tiden kunne følge med på hvor biler og beholdere med verdier (penger) befant seg, i hvilken retning de beveget seg og hvor fort

211 Intervju med tillitsvalgt 08.03.12.
212 Intervju med tillitsvalgt 08.10.12.

de beveget seg. Dokumentasjon av arbeidsutførelsen handlet i særlig grad om å sannsynliggjøre at vekterne ikke hadde forsynt seg av verdiene som de transporterte (eller å avdekke at dette hadde skjedd). Dersom en tellesentral sendte penger til kunden (banker, butikker) og det viste seg at beløpet som ble sendt fra sentralen ikke stemte med det som ble mottatt hos kunden, kunne sporingen av biler og penger sannsynliggjøre at vekterne ikke var årsaken til misforholdet.[213] Innenfor verditransport ble det ikke meldt om vesentlige uenigheter mellom ledelsen og tillitsvalgte med hensyn til behovet for sporingen og biler og verdier, og måten denne sporingen foregikk på.

5.12.4 Bruksmodeller

Som i renhold og den kommunale hjemmetjenesten, ble det i de fire vekterselskapene som deltok i studien bare anvendt én bruksmodell, nemlig pålagt bruk av feltteknologi (strekkodeskanning, sporing ved hjelp av PDA eller smarttelefoner, elektronisk kjørebok og satellittsporing av transportbiler og verdier). Derfor var frivillighet eller samtykke fra den enkelte arbeidstakeren heller ikke aktuelt som grunnlag for behandling av opplysninger om den enkelte (se også diskusjon nedenfor). Senere i dette avsnittet skal vi likevel se at arbeidstakernes informasjonsmessige integritet – kontrollen med registreringen av opplysninger om dem selv – på enkelte områder var relativt stor. Likevel kunne vekterne bli utsatt for tidspress som gjorde at den informasjonsmessige integriteten i praksis ble nokså begrenset.

I mobiltjenesten ble valget av bruksmodell begrunnet med at formålene med registreringen av opplysninger om ansatte var så viktige at frivillighet eller samtykke ikke kunne anvendes. Strekkodeskanning av kontrollpunkter var for eksempel noe som vekterne måtte gjøre for å vise kunden av selskapene oppfylte sine kontraktsforpliktelser. Samtidig ble sporing ved hjelp av PDA fremstilt som såpass viktig både med tanke på vektersikkerheten og dokumentasjonsformål at frivillighet eller samtykke ikke var aktuelt. I de selskapene hvor firmabilene hadde elektroniske kjørebøker var også dette sett på som en nødvendighet i forhold til skattemyndighetene. Om firmabilene hadde elektronisk kjørebok eller ikke, ble ikke oppfattet som viktig av tillitsvalgte og verneombud. Opplysningene som ble registrert her var det uansett vanskelig å knytte til enkeltansatte, og det ble ikke rapportert om at ledere i selskapene hadde gjort forsøk på dette.

Satellittsporing av biler og verdier i verditransport ble også oppfattet som en nødvendighet, og ikke noe som vekterne burde bes om å samtykke til. Bruksmodellen – og den automatiske registreringen og tilgjengeliggjøringen av opplysninger (lokasjon, retning, hastighet, osv.) – innebar derfor at vekternes in-

213 Det ble rapportert at det var uhyre sjeldent at slike situasjoner oppstod, men at det var avgjørende å kunne dokumentere vekternes opptreden når de oppstod.

formasjonsmessige integritet var lav. Men det ble rapportert fra de tillitsvalgte at dette var hele poenget med kontrollsystemet: vekterne skulle ikke kunne «tukle» med de opplysningene som ble registrert eller påvirke når registreringene skjedde. Det var bare på denne måten av vekterne kunne renvaske seg (eller eventuelle tjenestebrudd avdekkes) dersom det for eksempel viste seg at pengebeløp lastet inn på transporten ikke stemte med det som ble mottatt hos kunden. Dessuten ble det hevdet at vekternes lave informasjonsmessige integritet hadde enkelte praktiske fordeler:

> «Før vi begynte å bruke GPS-sporing brukte vi et internt radiosambandssystem. Da måtte vi kalle opp og rapportere inn kodede meldinger hvert 10. eller 15. minutt. Måten dette skjer på i dag er mye enklere, det skjer automatisk. Når radiosambandet ikke er nødvendig lenger, blir det færre ting å passe på enn tidligere.»[214]

Utsagnet indikerer at selv om bruksmodellen betydde lavere informasjonsmessig integritet – vekterne var ikke lenger involvert i registreringen av opplysninger om seg selv – ble dette opplevd som en sikkerhetsmessig fordel og som en positiv forenkling av arbeidsoppgavene.

I motsetning til sporingssystemene i verditransport, innebar strekkodesystemet som mobilvekterne anvendte en viss grad av informasjonsmessig integritet. Premissene for registreringene ble riktignok bestemt i kontrakten med kunden uten at den enkelte vekteren hadde noen særlige innvirkning på hva arbeidsgiveren og kundene ble enige om. Men det var likevel vekteren som kontrollerte selve registreringsprosessen: vekteren skannet strekkodene, avgjorde hvilken rekkefølge de ble skannet i, bestemte om eventuelle avvik var av en slik karakter at de måtte rapporteres og vurderte hvilke strakstiltak (om noen) som burde iverksettes der hvor det var avvik.

Det ble imidlertid rapportert at i praksis var vekterens kontroll med registrering av opplysninger mindre enn hva fremstillingen ovenfor antyder. Årsaken til dette var blant annet at vekteren kunne være under sterkt tidspress på enkelte vaktrunder. Her ble kontrollen redusert fordi vekteren hadde sin fulle hyre med å sjekke alle kontrollpunktene, skanne alle strekkodene og registrere alle relevante avvik. Ovenfor har vi sett at dårlige kontrakter, spesielt der hvor tiden på vaktrunden var knapp, førte til at jobben ble et kappløp med betingelsene i kontrakten. Samtidig ble det av enkelte tillitsvalgte hevdet at strekkodesystemet kunne skape gnisninger mellom økonomiske interesser og sikkerhetsmessige hensyn. Økonomiske interesser tilsa at vekterens kontroll med registreringene og prisen på tjenesten ble redusert for å vinne flest mulig kontrakter – jo fortere vekterne

214 Intervju med tillitsvalgt 28.08.12.

måtte løpe, desto bedre. Sikkerhetsmessige hensyn tilsa derimot at vekternes kontroll med registreringene var betydelig større slik at han kunne sette ned farten og sjekke hvert enkelt kontrollpunkt skikkelig. Dette ble formulert på følgende måte av én av de tillitsvalgte:

> «Kontrollrundene blir mer omfattende for å fange inn flere kunder i det samme området. Og så får vi flere instrukser enn det er tid til å utføre. Da må man løpe og kjøre som en galning for å rekke alt. Dette kan det gå ut over kvaliteten på arbeidet – sikkerheten kan bli dårlig.»[215]

Denne typen utsagn antydet at tidspresset ikke bare handlet om at vekterne fikk dårligere betingelser til å vurdere hvilke opplysninger som skulle registreres. Det dreide seg også (og kanskje først og fremst) om at tidspresset kunne redusere mulighetene for å gjøre en fagmessig forsvarlig arbeidsinnsats.

5.13 Overvåking og kontroll

Selv om systemet med strekkoderegistreringer kunne skape utfordringer for arbeidsutførelsen, meldte de fleste tillitsvalgte og verneombud at de ikke kjente til tilfeller hvor opplysningene hadde blitt brukt til å sjekke hvordan den enkelte vekteren utførte arbeidet sitt. Følgende utsagn var dekkende for erfaringene med strekkodesystemet:

> «Kunden får ikke informasjon om person – dette er anonymisert. Men selskapet kan knytte strekkoderegistreringene til person. Det kan de gjøre ved å sjekke registreringene opp mot rutene til hver enkelt (…) Men jeg har ikke vært borti det du spør om. Jeg har ikke hørt om at vektere har blitt konfrontert med feil eller avvik ved strekkodeskanning.»[216]

Årsaken til dette ble hevdet å være at kundene vanligvis ikke gikk veldig nøye igjennom strekkoderapportene som de fikk tilsendt fra vekterselskapene. Klager fra kunder var derfor sjelden basert på opplysningene i rapportene, og dermed spilte de vanligvis ingen betydningsfull rolle som kontrollredskaper internt i vekterselskapene. Nedenfor skal vi likevel se at det ble meldt om episoder hvor vektere ble konfrontert med opplysninger om dem selv registrert i strekkodesystemet.

Den generelle holdningen til overvåking og kontroll blant tillitsvalgte og verneombud i de fire vekterselskapene var preget av en viss grad av tvisyn. Ovenfor

215 Intervju med tillitsvalgt 24.08.12.

216 Intervju med verneombud 11.09.12.

har vi for eksempel sett at hensynet til arbeidsdokumentasjon, vektersikkerhet og verdisikring førte til en relativ høy toleransegrense blant vekterne for overvåkings- og kontrolltiltak. Flere av tiltakene som var iverksatt for å ivareta disse formålene ble derfor akseptert som nødvendige. Men det ble samtidig rapportert at vektere, i alle fall de som jobbet heltid, hadde spesielle forutsetninger for å vurdere hvilke utfordringer og farer som ulike overvåkings- og kontrolltiltak kunne representere. Med dette ble det siktet til at vektere hadde som jobb å overvåke og kontrollere på vegne av sine kunder. Denne erfaringen gjorde dem ekstra godt skikket til å vurdere den overvåkingen og kontrollen de selv var gjenstand for. Det ble derfor hevdet at de alltid hadde et kritisk øye på hvordan overvåking og kontroll kunne ramme dem selv.

Tvisynet – overvåking og kontroll ble oppfattet som både nødvendig og problematisk – kom til uttrykk gjennom følgende uttalelser:

> «Jeg er stort sett positiv til kontroll. Dette går på vår egen sikkerhet. Vi kan bli utsatt for overfall, osv. (…) Men jeg har en skepsis til at kontrollsystemene kan misbrukes. Så jeg vil påstå at dette er et viktig tema. Det kommer stadig nye systemer som åpner for overvåking – det er et tema som aldri dør. Plutselig kan det komme nye folk i ledelsen som har en annen holdning til dette enn tidligere. Så vi må være kontinuerlig på vakt.»[217]

> «Så lenge tiltakene brukes på rett måte så er tiltakene til vekternes beste. Men problemet er at tiltakene kan misbrukes. Likevel er det behov for overvåking av hensyn til vektersikkerheten. Det blir et nødvendig onde.»[218]

Selv om tvisynet som uttrykkes i uttalelsene ovenfor var gjennomgående i intervjuene med de fleste tillitsvalgte og verneombud, fantes det også enkelte som var mer kritiske i sine vurderinger av omfanget av kontrollen og vekternes eget fokus på denne typen spørsmål:

> «Vi [vektere] blir overvåket mye mer enn vi overvåker andre.»[219]

> «Det kommer stadig vekk opp historier om misbruk (…) Lederne blir provosert av at de ikke kan bruke den informasjonen som er tilgjengelig til det de vil.»[220]

> «Vekterne er ikke bevisst nok på at det registreres informasjon og at informasjonen kan brukes mot dem (…) Vi har mange unge som har vekteryrket som sitt første

217 Intervju med verneombud 29.08.12.
218 Intervju med tillitsvalgt 03.09.12.
219 Intervju med tillitsvalgt 08.10.12.
220 Intervju med tillitsvalgt 08.10.12.

> yrke. De har veldig stor tillit til arbeidsgiver og tror at dette går greit. De blir veldig overrasket når det ikke gjør det (…) Så jeg er bekymret for at dette [overvåking og kontroll] gir arbeidsgiver for stor makt (…) Vi kan ende opp med at alle mistros på alt – tilliten til arbeidstakeren blir lik null. Vi kan ikke ha et slikt arbeidsliv.»[221]

Det siste utsagnet indikerer blant annet at spesielt yngre vektere ikke la særlig merke til overvåkingen eller kontrollen før det oppstod en situasjon hvor ledelsen anvendte opplysningene i deres disfavør. Dette fremstod som et generelt trekk i de fire vekterselskapene. Det var ikke overvåkingen eller kontrollen i seg selv som i første rekke ble opplevd som belastende, men andre negative virkninger som registreringen av opplysninger kunne føre til, for eksempel følelsen av å bli mistrodd eller forskyvning av makt fra arbeidstakerne til arbeidsgiverne.

Når tillitsvalgte og verneombud ble bedt om å konkretisere hvilke negative virkninger det kunne være snakk om, ble følgende hendelser nevnt som eksempler:

- Det ble vist til flere tilfeller hvor mobilvektere hadde slurvet med å sende inn rutinemeldinger til vaktsentralen. Vekterne ble innkalt til møter med sin overordnede (driftsleder) og hadde fått muntlige advarsler. Det ble hevdet at lederne mente at manglende rutinemeldinger indikerte at vekterne ikke hadde vært på jobb. Enkelte mente at vektere som ikke var medlem av fagforeninger var spesielt utsatt for dette.
- Det ble rapportert om flere tilfeller hvor det ble avdekket at vektere som møtte på jobb hadde glemt å stemple inn (og ut) ved hjelp av PDA eller mobiltelefon når skiftet startet (og sluttet). Dette ble oppdaget ved at inn- eller utstemplingene ikke hadde blitt registrert i selskapets turnusprogram. Også her ble det hevdet at ledelsen påstod at vekterne ikke hadde vært på jobb. Disse vekterne hadde blitt innkalt til møter med ledelsen og fått muntlige advarsler.
- Det ble rapportert om flere tilfeller hvor ledelsen hevdet at vektere ikke hadde utført jobben i henhold til instruksen fordi alle strekkodemerkene ikke var registrert hos én eller flere kunder. Vekterne hadde på sin side hevdet at de ikke hadde funnet strekkodemerkene. Hva som ble utfallet i disse sakene fremstod som uklart.
- Det ble meldt om enkelte tilfeller hvor ledelsen mente at tiden mellom vekternes ankomst til og avreise fra kunder hadde vært så kort at de ikke kunne ha greid å gjennomføre hele runden i henhold til kontraktene (tidene ble registrert på PDA). Også her fremstod det som uklart hva som ble utfallet av sakene.
- Det ble meldt om ett tilfelle hvor kilometerstanden på bilen til en av vekterne hadde blitt sjekket. Det ble hevdet at ledelsen gjorde dette på bakgrunn av mistanke om at vekterne ikke hadde kjørt innom alle kundene på vaktrunden. Det ble videre påstått at saken gjaldt en vekter som ledelsen ønsket å omplas-

221 Intervju med tillitsvalgt 24.08.12.

sere til en mindre lukrativ tjeneste. Hva som skjedde videre i saken ble det ikke gitt nærmere informasjon om.

Ingen av hendelsene som er nevnt ovenfor involverte opplysninger fra satellittsporing av vektere, biler eller verdier. I tillegg omfatter samtlige hendelser mobilvektere. Det ble ikke rapportert om tilsvarende hendelser innenfor verditransport (med unntak av noen «uhyre sjeldne» tilfeller hvor det oppstod mistanke om at vektere kunne ha forsynt seg av verdiene som ble transportert[222]). Denne forskjellen kunne dels skyldes at verditransport var mer profesjonalisert enn mobilvakt og andelen unge og deltidsansatte vektere var liten. Det kan derfor tenkes at ledelsen hadde større tillit til og følte mindre grunn til å sjekke vekternes arbeidsutførelse. Men det kunne også skyldes at verditransporter var såpass nøye overvåket at det ikke var like stort behov for å konfrontere vektere med spørsmål om arbeidet var utført i henhold til instruksene. Den viktigste årsaken var trolig at vekterne håndterte så store verdier at overvåkingen var nødvendig av hensyn til sikring av verdiene, ivareta vekternes egen fysiske sikkerhet og for å kunne imøtegå (eller bekrefte) eventuelle mistanker om utro tjenere blant vekterne. Holdningene til overvåking i verditransport kan derfor oppsummeres på følgende måte: «Denne overvåkingen oppleves som betryggende. Vi vet at vi blir passet på – det er positivt.»[223]

Samtlige av hendelsene ovenfor dreide seg om at opplysninger registrert ved bruk av feltteknologi ble anvendt på måter som medførte at vekterne måtte gjøre rede for den jobben de hadde gjort (eller ikke gjort). Dette kunne indikere at bekymringer for mulige maktforskyvninger til fordel for arbeidsgiver (som ble uttrykt i et av utsagnene ovenfor) ikke bare var basert på spekulasjoner. Men bekymringen for maktforskyvning var likevel ikke like sterk i samtlige fire vekterselskaper som deltok i studien. I ett av selskapene ble det for eksempel hevdet at: «I XXXXXX [navn på selskap] er dette med overvåking og opplysninger om ansatte under kontroll.»[224] Intervjuer med andre representanter for arbeidstakerne i det samme selskapet antydet imidlertid at situasjonen kanskje ikke var under like god kontroll som utsagnet gir inntrykk av. Selv i dette selskapet ble det rapportert om enkelte tilfeller av at mobilvektere hadde blitt konfrontert med opplysninger registrert om dem i felten.

Tillitsvalgte og verneombud mente at det var andre tekniske løsninger enn selskapenes egen feltteknologi som utgjorde den største overvåkings- eller kontrolltrusselen. Isteden var det overvåkings- eller kontrollsystemer hos kundene – tredjepartskontroll – som de fleste tillitsvalgte og verneombud så på med størst skepsis.

222 Intervju med tillitsvalgt 24.08.12.
223 Intervju med tillitsvalgt 28.08.12.
224 Intervju med verneombud 11.09.12.

5.14 Tredjepartskontroll

Innenfor mobilvakt virket det som kundene hadde relativt stor innflytelse over hvilke oppgaver vekterne skulle utføre, også etter at kontrakten med vekterselskapet var undertegnet. Det ble blant annet rapportert at kundene kunne kreve at instruksene ble endret, for eksempel at nye dører, porter eller vinduer ble sjekket. Det ble i tillegg meldt om tilfeller hvor kunder hadde bedt vektere om å utføre oppgaver som ikke hadde noe med vakt og sikkerhet å gjøre i det hele tatt, for eksempel å samle søppel eller utføre andre typer ryddejobber. Denne formen for kundeinnflytelse kunne gjøre det mer utfordrende for vekterne å fullføre runden på den tiden selskapet fikk betalt for.[225]

Kundene kunne også ha stor innflytelse på andre områder. Det ble for eksempel hevdet at dersom det kom klager fra kunder på den jobben som vekterne utførte, tok selskapene dette på stort alvor og kunne forsøke å innhente opplysninger om de aktuelle vekternes arbeidsutførelse. Én av de viktigste kildene til slike opplysninger var kundenes egne kameraovervåkings- og elektroniske adgangskontrollsystemer. Vekterselskapene kunne derfor være interessert i å hente ut opplysninger fra disse systemene for å avdekke hva vekterne hadde gjort. Ofte var det også slik at vekterselskapene hadde installert og driftet kameraovervåkings- eller adgangskontrollsystemer på vegne av kundene. Der hvor det var tilfelle var det ikke praktisk eller teknisk vanskelig for vekterselskapene å hente ut opplysninger om egne ansatte (så lenge opplysningene ikke var slettet fra systemene). I tillegg hadde kundene selv tilgang til opplysninger i egne kameraovervåkings- eller adgangskontrollsystemer som de kunne sjekke for å finne ut om vekterne hadde gjennomført vaktrunden i henhold til kontrakten (eller i henhold til kundenes egne instrukser). Disse opplysningene kunne dessuten ligge til grunn for klager fra kundene til selskapet om at vekterne ikke utførte jobben sin slik som avtalt.

Kundenes innflytelse virket ikke å være like stor innenfor verditransport. Men nedenfor skal vi se at det også her forekom tredjepartskontroll. Det ble likevel ikke rapportert om at tredjepartskontroll var en like viktig utfordring som innenfor mobilvakt.

5.14.1 Tredjepartskontroll innenfor mobilvakt

Tillitsvalgte og verneombud var noe uenige om det var kameraovervåkingen eller adgangskontroller hos kundene som var den største utfordringen. I ett av selskapene hevdet verneombudet at man ikke hadde hatt saker med at selskapet ønsket

225 Det ble meldt om enkelte tilfeller hvor instruksene fra kundene hadde vært så omfattende – og gått så langt ut over det som var avtalt i kontrakten – at vekterselskapene hadde valgt å si opp kontrakten.

tilgang til opptak fra kundenes kameraovervåkingssystemer. Det ble isteden rapportert at adgangskontroller utgjorde det største problemet:

> «Vektere har ofte inspeksjonsrunder i bygninger hvor det er kortlesere overalt. Da får kundene mye av den samme informasjonen som gjennom strekkodesystemet, også der hvor strekkoder ikke brukes. Jeg har mistanke om at arbeidsgiver får tak i denne informasjonen. For av og til kommer det påstander om at den og den ikke har gått igjennom en dør som han skulle gått igjennom eller ikke fulgt ruten eller ikke gått ruten ofte nok. Men de tør ikke å si hvordan de vet dette. De har ikke lov til å gjøre dette og kundene har ikke lov til å gi fra seg informasjonen. Så de vet at hvis de sier hvor informasjonen kommer fra så blir det bråk (…) Det har ikke hendt at data fra kameraovervåking har vært hentet ut. Jeg kan ikke huske slike saker.»[226]

En av de andre tillitsvalgte i det samme selskapet hadde en litt annen oppfatning av problemet, nemlig at kameraovervåking hos kunder var den største utfordringen:

> «Det som skjer er at ledere hos kundene ringer vekteren for å klage på jobben på bakgrunn av kameraovervåking (…) Jeg har også vært borti tilfeller med at personalleder hos XXXXXX [navn på vekterselskap] har bedt om å få utlevert kameraovervåking fra kunder. Jeg kan ikke huske at vi har hatt det samme problemet med adgangskontroll.»[227]

Disse to utsagnene var representative for det som kom frem i de øvrige intervjuene som ble gjennomført med representanter for de ansatte. I disse intervjuene ble det rapportert at kameraovervåking og adgangskontroll hos kunder var et problem man lenge hadde hatt fokus på. I ett av de andre selskapene ble det for eksempel vist til episoder hvor ledere hadde fremlagt minnepenn som inneholdt kopier av kameraopptak gjort hos én av selskapets kunder. Det var likevel ulike oppfatninger om hvilke av de to formene for tredjepartskontroll – kameraovervåkingen eller adgangskontroll – som utgjorde den viktigste utfordringen. Tillitsvalgte og verneombud var imidlertid enige om at tredjepartskontroll var et økende problem – kameraovervåking og elektronisk adgangskontroll ble stadig mer vanlig hos selskapenes kunder.

Utsagnene ovenfor fremhever seks momenter ved tredjepartskontroll som også ble løftet frem i de øvrige intervjuene. For det første at både kunder og arbeidsgivere kunne stille vekterne til ansvar for den jobben de hadde gjort. For det andre at vekterselskaper og kunder kunne samarbeide om å sjekke vekternes

226 Intervju med verneombud 29.08.12.
227 Intervju med tillitsvalgt 03.09.12.

arbeidsutførelse, for eksempel ved at opplysninger fra kundenes kontrollsystemer ble overlevert til vekterselskapene. For det tredje at slikt samarbeid – hente ut opplysninger fra kundenes systemer for å sjekke egne vektere – var noe ingen av vekterselskapene hadde anledning til å drive med. For det fjerde at denne typen samarbeid trolig forekom likevel, i alle fall ifølge de tillitsvalgte som ble intervjuet. For det femte at når dette hadde skjedd kunne ikke lederne i vekterselskapene bruke opplysningene åpenlyst og direkte, for eksempel i forbindelse med personalsaker. For det sjette at vektere, tillitsvalgte eller verneombud hadde få (om noen) reelle muligheter til å forsikre seg om at selskapene ikke innhentet opplysninger om arbeidsutførelsen fra kundenes kontrollsystemer.

To av punktene overfor trenger å kommenteres nærmere. Når det ble hevdet at opplysninger innhentet fra kundene ikke ble brukt åpenlyst og direkte, innebar det at opplysningene ikke kunne fremlegges i en personalsak uten at det ville bli oppfattet som et tillitsbrudd fra ledelsens side. Unntaket var dersom det dreide seg om mistanke om alvorlige tjenesteforsømmelser, for eksempel at vektere hadde stjålet fra kundene. Men selv om opplysningene ikke kunne brukes direkte i konkrete saker, kunne de likevel spille en viktig rolle. Dersom opplysningene for eksempel sannsynliggjorde påstander fra kunder om at vekterne ikke hadde utført hele instruksen, kunne det føre til at vekteren ble bedt om å forklare seg for ledelsen.

Når tillitsvalgte og verneombud hevdet at selskapene ikke hadde anledning til å innhente opplysninger om vekterne fra kundene, var det noe uklart hva som var grunnlaget for dette. I enkelte selskaper ble det antydet at dette var en del av avtalen mellom selskapet og klubben som regulerte hvordan opplysninger om ansatte skulle behandles. Hvordan reglene i avtalene eventuelt var formulert ble det ikke gjort nærmere rede for, ut over at tredjepartskontroll i utgangspunktet ikke var tillatt. I andre selskaper fremstod det som usikkert om det fantes skriftlige regler som regulerte selskapenes innhenting av opplysninger fra kundenes kontrollsystemer. Det ble uansett understreket at selskapene ikke kunne integrere tredjepartskontroll i sin egen internkontroll.

5.14.2 Tredjepartskontroll i verditransport

Vektere i verditransport var også utsatt for tredjepartskontroll av samme typen som innenfor mobilvakt. Men som indikert ovenfor, ble ikke overvåking, heller ikke kameraovervåking eller adgangskontroll hos kundene, opplevd som spesielt problematisk. Snarere tvert imot – det ble oppfattet som en nødvendig og naturlig del av jobben. Det ble da heller ikke rapportert om problematiske hendelser hvor ledelsen i selskapene hadde forsøkt å hente ut data fra kundenes kontrollsystemer for å bruke dem mot egne vektere.

Det ble dessuten rapportert om at vektere i verditransport var utsatt for andre former for tredjepartskontroll enn mobilvektere. Her ble det vist til at opplysnin-

ger om påfylling av penger i minibanker ville være tilgjengelige i sanntid både for banken selv og Bankenes Betalingssentral. Dette var utstyr som blant annet registrerte at minibanken ble fylt, hvor mye penger som ble fylt og når dette skjedde. Vekterselskapene kunne også at tilgang til disse opplysningene. Men heller ikke her ble det meldt om at selskapene hadde forsøkt å bruke opplysningene på problematiske måter. Igjen virket det som at tillitsvalgte opplevde registreringer av opplysninger om denne delen av arbeidsutførelsen som betryggende og positivt.

5.15 Stasjonærvakt og flyplassikkerhet

Flyplassikkerhet og stasjonærvakt kan ikke karakteriseres som felttjenester. Arbeidet foregår riktignok utenfor arbeidsgivers direkte kontroll, men vekterne har et fast arbeidssted – en flyplassterminal, en butikk, et kjøpesenter, en privat bedrift, et departement, osv. Det betyr at disse tjenesteområder faller utenfor det som er temaet for denne rapporten. Men begge tjenesteområdene er viktige for vekterbransjen og tredjeparters overvåking av vekterne er til dels meget omfattende. Etter som dette kan sies å være en særlig form for tredjepartskontroll, gis en kort oversikt over det de tillitsvalgte mente var de viktigste kontroll- og overvåkingsutfordringene.

Det ble rapportert at vektere som utførte stasjonærvakt hadde liten kontakt med arbeidsgiver og at enkelte kunder nærmest oppfattet vekterne som deres egne vakt- og sikkerhetsansatte (noe som kunne resultere i at vekterne ble pålagt oppgaver som gikk ut over innholdet i kontrakten). Dette innebar at vekterselskapene hadde begrenset innflytelse over vekternes arbeidsmiljø selv om de satt med det formelle HMS-ansvaret. Oppsplittingen av reell innflytelse og formelt HMS-ansvar hadde blant annet konsekvenser for spørsmål om kontroll og overvåking. Vekterne kunne for eksempel oppleve seg som særlig utsatt for overvåking av enkelte kunder. Tillitsvalgte refererte blant annet til tilfeller hvor overvåkingskamera montert i resepsjons- eller innpasseringsområder hadde blitt rettet direkte mot vekterne, uten at dette kunne begrunnes med hensynet til vektersikkerheten. I slike situasjoner var det vernetjenesten hos vekterselskapet som kontaktet kunden og forsøkte å komme frem til en akseptabel løsning. Det virket likevel ikke som denne typen kontroverser oppstod veldig ofte, men at vekterne gjerne var svært lojale overfor kundene (i så stor grad at de kunne skifte arbeidsgiver for å få fortsette hos kunden dersom kunden valgte å benytte et annet vekterselskap).

Vektere som utførte sikkerhetsoppgaver på flyplasser var også utsatt for kameraovervåking fra kundene. Men her ble kameraovervåkingen beskrevet som til dels meget omfattende, det vil si at alle områder hvor vekterne utførte arbeids-

oppgaver eller oppholdt seg ellers (inkludert pauserom) var overvåket.[228] I tillegg var vekterne utsatt for to andre kontrollordninger:

- Hyppige tester av sikkerheten ved ulike kontrollpunkter, for eksempel røntgenmaskinen eller metalldetektorporten. Slike tester kunne gå ut på at sivilkledde testpersoner forsøkte å komme seg igjennom sikkerhetskontrollen med ulovlige gjenstander i bagasjen eller skjult på kroppen. Testene kunne utføres av en lang rekke aktører: vekterselskapet selv, Avinor, Luftfartstilsynet eller europeiske og andre internasjonale flysikkerhetsmyndigheter. Testene ble gjennomført i henhold til internasjonale regelverk og standarder for flysikkerhet, og kunne både være forhåndsanmeldte og uanmeldte. Dersom resultatene ikke var tilfredsstillende, ble det iverksatt tiltak for å skjerpe sikkerheten.
- Ulike typer prestasjonstester av hver enkelt vekter. Testene dreide seg om å gjenkjenne gjenstander på røntgenbilder som det var forbudt å ta ombord i fly. Testene ble enten utført i en egen testmaskin eller på datamaskin. Den såkalte CBT-testen ble gjennomført hvert halvår og vekterne måtte oppnå en viss prosentandel korrekte svar for å kunne fortsette i jobben. I tillegg måtte vekterne resertifiseres hvert tredje år for å kunne fortsette som sikkerhetskontrollører. Resertifiseringen bestod av praktiske prøver, for eksempel bilsøk, områdesøk, bodysøk, sjekk av bagger, osv., og en teoretisk prøve. Resertifiseringen ble gjennomført av vekterselskapene selv.

Selv om omfanget av kontroll- og testregimet kunne variere en god del mellom ulike flyplasser (avhengig av hvor stor trafikken på dem var), hevdet enkelte tillitsvalgte at summen av kontrolltiltak og prestasjonstester kunne oppleves som en betydelig belastning for arbeidsmiljøet. Tillitsvalgt på én av de to flyplassene som deltok i studien formulerte dette på følgende måte:

> «Når folk settes under et så omfattende kontrollregime, så oppstår det rykter, for eksempel at testene brukes til å kvitte seg med ansatte – de som er kritiske eller de som har høyt fravær (…) Kontrollregimet skaper mye usikkerhet og tvil mellom partene på en flyplass. Men jeg vet ikke om at tester er blitt brukt til å kvitte seg med ansatte (…) Presset fra overvåkingen fører til høyt sykefravær blant de ansatte.»[229]

Det ble understreket at etter som kontroll- og testtrykket var forskjellig på ulike flyplasser, var trolig ikke denne beskrivelsen av arbeidsmiljøeffektene like dekkende for hele landet. Utsagnet peker likevel på at konsekvensene av et omfattende kontrollregime kan bli ryktespredning, mistillit mellom aktørene på arbeidsplassen, mistrivsel på jobben og høyere sykefravær.

228 Det ble ikke meldt om at adgangskontrollsystemer utgjorde et tilsvarende problem.
229 Intervju med tillitsvalgt 12.09.12.

5.16 Innføring, medvirkning og avtaler

I alle de fire vekterselskapene ble det lagte vekt på at innføring av feltteknologi skulle følge reglene i arbeidsmiljølovens kapittel ni. Det innebar at bruken av de ulike formene for feltteknologi ble tolket som kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens forstand. Samtidig som dette var viktig for å ivareta de ansattes rettigheter, ble det rapportert at det lå andre hensyn bak: økt profesjonalisering av yrket og ordnede forhold internt i virksomhetene. Dette ble sett på som et mål i seg selv, og hensikten var blant annet yrkesmessig statusheving. Å følge reglene i arbeidsmiljøloven ble derfor sett på som viktig for å rydde opp i en bransje som de tillitsvalgte mente hadde vært preget av for mange useriøse aktører og for lite profesjonell selskapsdrift. Som i de andre yrkene/bransjene drøftet tidligere, virket det også her som fokuset på og kunnskapen om reglene i personopplysningsloven med forskrift om behandling av opplysninger om ansatte var noe begrenset.

5.16.1 Saklighet og forholdsmessighet

Diskusjonen av formålene for innføring og bruk av feltteknologi i vekteryrket – strekkodesystemer, PDA/mobiltelefoner, satellittsporing av ansatte, biler og verdier – viser at tillitsvalgte og verneombud mente at tiltakene stort sett var saklig begrunnet. Her har vi sett at det ble lagt spesielt vekt på dokumentasjon av utført arbeid og vektersikkerheten. Dette gjaldt både innenfor mobilvakt og verditransport.

Men vi har likevel sett at enkelte tillitsvalgte stilte seg kritiske til om selskapenes offisielle begrunnelse for innføring av feltteknologi var den reelle årsaken til at de ble innført. Én av de tillitsvalgte mente for eksempel at sporing av ansatte ved hjelp av PDA ikke først og fremst handlet om å ivareta vektersikkerheten (slik selskapene selv hevdet), men at det handlet minst like mye om å kontrollere vekterne. Dette var uansett et mindretallssynspunkt. Flertallet av tillitsvalgte og verneombud meldte at det ikke var grunn til å stille alvorlige spørsmål ved tiltakenes saklighet.

Det ble imidlertid stilt større spørsmål ved forholdsmessigheten, det vil si om registreringen av opplysninger ved hjelp av feltteknologi hadde blitt for omfattende i forhold til formålene med innføringen. Her var det spesielt det totale kontrolltrykket som enkelte var kritiske til. Argumentet var at det nå ble registrert såpass mange opplysninger om vekterne at man måtte følge nøye med på denne utviklingen – utviklingen kunne gå for langt og krenke vekternes personvern. Dette gjaldt spesielt innenfor mobilvakt, og særlig der hvor vekterne var gjenstand for tredjepartskontroll: kameraovervåkings- og adgangskontrollsystemer hos kundene. Den samme skepsisen kom ikke til uttrykk i verditransport. Her ble overvåkingen opplevd som nødvendig og positivt av hensyn til de store verdiene som vekterne håndterte.

Til slutt har vi sett at det totale kontrolltrykket ble opplevd som belastende for vektere som jobbet som sikkerhetskontrollører på store flyplasser. Her ble det hevdet at kontroll- og testregimet hadde blitt så omfattende at det fikk klare negative virkninger på arbeidsmiljøet og sykefraværet.

5.16.2 Informasjon og drøfting

I alle de fire vekterselskapene som deltok i studien ble det rapportert at innføringen av feltteknologi i hovedsak hadde fulgt saksbehandlingsreglene i arbeidsmiljølovens kapittel ni. Systemene var derfor ikke innført uten forutgående informasjon og drøftelser med tillitsvalgte.

Informasjon og drøftelser var et relativt nytt fenomen i selskapene. Som antydet ovenfor, var dette i stor grad (men ikke utelukkende) motivert av et ønske om økende profesjonalisering av selskapsdriften og yrkesmessig statusheving. Ordnede forhold, også når det gjaldt kontrolltiltak og behandling av opplysninger om ansatte, ble sett på som avgjørende for å oppnå disse målsettingene. Det kan derfor hevdes at prosesser med informasjon og drøfting hadde betydning ut over spørsmål om kontroll, overvåking og personvern. Prosessene handlet vel så mye om å utvikle selskapene slik at både de og vekterne ble anerkjent for sin seriøsitet og faglige skikkelighet. I verditransport ble det for eksempel rapportert at prosessen med innføring av satellittsporing av ansatte, biler og verdier hadde skjedd gjennom flere møter med sikkerhetsavdelingen i selskapet. I tillegg hadde de ansatte fått informasjon om og opplæring i hvordan systemene fungerte. Dette var typisk også innenfor mobilvakt.

Selv om både tillitsvalgte og verneombud mente at interne prosesser av denne typen hadde høy prioritet, ble det understreket at man fortsatt hadde et forbedringspotensial på dette området. Dette kom til uttrykk i ett av selskapene. Her ble det hevdet at innføringen av PDA hadde vært noe mer tilfeldig. Innføringen ble riktignok drøftet med de tillitsvalgte og de ansatte hadde blitt informert. Men prosessen ble likevel fremstilt som mangelfull, blant annet fordi det ikke ble laget en egen avtale med ledelsen som regulerte bruken av opplysninger om ansatte.

Av det som er sagt ovenfor kan det hevdes at det rettslige grunnlaget (behandlingsgrunnlag) for selskapenes elektroniske behandling av opplysninger om vektere var basert på en interesseavveining: selskapenes interesse i å behandle opplysningene ble vurdert å veie tyngre enn hensynet til vekternes personvern. Det virket imidlertid ikke som selskapene hadde tenkt eksplisitt på å skaffe seg rettslig grunnlag for behandling av opplysninger om de ansatte. Det kunne isteden synes som reglene om rettslig grunnlag i personopplysningsloven var ukjent i selskapene, og at reglene derfor ble etterlevd uten at selskapene selv var klar over det.

5.16.3 Avtaler og protokoller

Det er vanskelig å vurdere innholdet i avtalene og protokollene som regulerte bruken av opplysninger om ansatte registrert ved hjelp av feltteknologi. Slike avtaler eller protokoller eksisterte i samtlige vekterselskaper som deltok i studien, men det ble ikke gitt tilgang til kopier av dem.[230] Innholdet i avtalene ble isteden beskrevet i løpet av intervjuene. Det ble rapportert at det forelå avtaler eller protokoller for alle formene for feltteknologi som selskapene hadde innført. Unntaket var bruken av PDA i ett av selskapene. Her ble det rapportert at avtalen som gjaldt for bruken av strekkodesystemet hadde blitt utvidet uten endringer til også å omfatte PDA.

Avtalene eller protokollene, slik de ble beskrevet i løpet av intervjuene, virket å være relativt likeartede. Det ble rapportert at de inneholdt to hovedpunkter:

- Formål: Angivelse av hva opplysninger om ansatte skulle brukes til og hva de ikke skulle brukes til. Her ble det rapportert at det viktigste avtalepunktet var at opplysningene i utgangspunktet ikke skulle brukes til å kontrollere den enkeltes arbeidsutførelse. Dette kunne likevel bli aktuelt dersom det var mistanke om alvorlige tjenesteforsømmelser eller lovbrudd.
- Tilgang: Angivelse av hvem som kunne sjekke opplysningene og når de kunne gjøre dette. Her ble det rapportert at personell på vakt- eller alarmsentralen hadde tilgang til opplysningene. I verditransport hadde vaktsentralen tilgang til sporingsdata, blant annet opplysninger om geografisk posisjon, på dataskjerm i sanntid. I ett av disse selskapene ble det nevnt at flere enn de som strengt tatt hadde behov for det hadde fått sanntidstilgang til sporingsdata. Innenfor mobilvakt ble det hevdet at vakt- og alarmsentralen hadde anledning til å sjekke vekternes geografisk posisjon dersom tre typer hendelser oppstod: vekterne sendte ikke inn rutinemeldinger, vekterne ba sentralen om assistanse (for eksempel ved å utløse sin personlige alarm) eller det ble utløst alarm hos kundene (sentralen måtte finne nærmeste vekter som kunne sjekke hva som hadde skjedd). Ledelsen kunne få tilgang til lagrede sporingsdata ved konkret mistanke om alvorlige tjenesteforsømmelser eller lovbrudd. Instruksen var da at den ansatte selv eller vekterens tillitsvalgte skulle være til stede når dette skjedde.

I ett av selskapene ble det rapportert at det var avtalt at enkelte sporingsdata, nærmere bestemt opplysninger om bilenes hastighet, ikke skulle registreres. Denne begrensningen gjaldt for mobilvektere. Det ble ikke meldt om at avtalene i de tre andre selskapene inneholdt tilsvarende registreringsbegrensninger.

Andre punkter, for eksempel hvor lenge opplysningene skulle lagres, når eller hvordan de skulle slettes og hvordan vekternes rettigheter etter personopplys-

230 Tidligere har vi sett at dette ble begrunnet med sikkerhetshensyn.

ningsloven ble ivaretatt, virket ikke å være regulert i avtalene eller protokollene. De fleste tillitsvalgte og verneombud var derfor usikre på hvilke opplysninger som ble lagret, hvor lang lagringstiden var, hvordan ansatte kunne få innsyn i opplysninger om seg selv eller om det fantes rutiner for retting, sletting eller sperring av opplysninger. Én av de som ble intervjuet mente bestemt at lagringstiden var regulert i avtalen, men han kunne ikke huske hva den var.

Ingen av avtalene eller protokollene inneholdt regler om evalueringer av feltteknologi eller selskapenes behandling av opplysninger om vekterne, for eksempel når eller hvor ofte dette skulle skje. I to av selskapene ble det likevel rapportert om at evalueringer var gjennomført. Det fremstod imidlertid som uklart om evalueringene omfattet alle formene for feltteknologi som var i bruk. Det fremgikk også at det var den tekniske funksjonaliteten – om systemene fungerte som de skulle (eller ikke) – som hadde blitt evaluert. De personvern- eller arbeidsmiljømessige sidene av bruken hadde det vært mindre fokus på.

Av intervjuene fremgikk det at det fantes regler – trolig muntlige overenskomster (men dette var noe uklart) – om tredjepartskontroll: vekterselskapenes innhenting av opplysninger om egne ansatte fra kundenes kameraovervåkings- eller adgangskontrollsystemer. Heller ikke her virket det som ledelsen i selskapene hadde tatt stilling til hvilke av lovlighetsgrunnlagene i personopplysningsloven som hjemlet innhentingen av personopplysninger fra kundene. Som nevnt ovenfor, var utgangspunktet at innhenting av opplysninger fra tredjeparter ikke var tillatt, unntatt der hvor det var konkret mistanke om alvorlige tjenesteforsømmelser eller lovbrudd. De tillitsvalgte mente likevel at opplysninger om vektere hadde blitt hentet fra kundenes kontrollsystemer uten at det forelå slike mistanker. Det kunne derfor stilles spørsmål ved hvor bundet enkelte av lederne mente de var av rutiner som, ifølge de tillitsvalgte, var avtalt mellom partene.

Til slutt ble det nevnt at i to av selskapene hadde ikke ledelsen anledning til å bruke opplysninger fra bompengebrikker eller drivstoffkort til å sjekke arbeidsutøvelsen. Det var uklart om disse begrensningene var skriftliggjort eller om de var basert på muntlige overenskomster. Det ble ikke nevnt at tilsvarende begrensninger fantes i de to siste selskapene.

5.17 Oppsummering

Dette kapitlet har behandlet bruk av feltteknologi i tre yrker/bransjer – renhold, den kommunale hjemmetjenesten og vekterbransjen. Disse yrkene/bransjene hadde to ting til felles. For det første at feltteknologi var særlig viktig for å dokumentere arbeidsutførelsen, for eksempel tidsbruk i hjemmetjenesten eller at renholdere og vektere hadde ivaretatt sine kontraktsbestemte oppgaver. For det andre at den feltteknologien som ble anvendt, spesielt PDA og mobil- eller smart-

telefoner, ikke bare ble oppfattet som kontrolltiltak, men fungerte i tillegg som arbeidsredskaper for de ansatte, for eksempel ved å gi tilgang til arbeidslister, instruksjoner, brukerinformasjon, sjekklister, osv. Skillet mellom kontrolltiltak og arbeidsredskap ble dermed flytende og uklart. Det kan virke som at dette bidro til at motsetningen mellom arbeidsgivernes kontrollinteresser og arbeidstakernes personverninteresser ble dempet noe.

Til tross for dempede motsetninger, rapporterte tillitsvalgte og verneombud i de tre yrkene/bransjene om at de befant seg i en situasjon hvor de balanserte mellom to motstridende hensyn: Hvordan kunne de ansatte nyttiggjøre seg arbeidsredskapene uten samtidig å risikere økt kontroll og overvåking fra ledelsens side? Vi har sett at det korte svaret på dette spørsmålet var at risikoen ikke kunne fjernes: bruken av de ulike elektroniske arbeidsredskapene innebar alltid en økt risiko for mer kontroll og overvåking. Dette kom for eksempel til uttrykk ved at de som var mest positive til bruken av denne typen feltteknologi likevel understreket at det fantes et misbrukspotensial som arbeidstaker måtte være oppmerksomme på.

Samtidig viser diskusjonene at selv om risikoen for økt kontroll og overvåking ikke kunne fjernes, var det mulig å redusere den til et nivå som arbeidstakersiden kunne leve med. Dette kunne skje på to måter. Enten uformelt, tilfeldig eller helt uten plan, for eksempel ved at avdelingsledere i den kommunale hjemmetjenesten ikke hadde tid og kanskje heller ikke noe ønske om å utnytte det overvåkingspotensialet som innføringen av feltteknologi (PDA eller smarttelefoner) innebar. Eller gjennom formelle prosesser og utforming av avtaler/protokoller/instrukser. Informasjon til ansatte, drøftelser med tillitsvalgte, skriftlige overenskomster og formelle instrukser eller rutiner forsøkte på ulikt vis og i forskjellig grad å realisere tre formål:

1. sette opp skranker for ledelsens bruk av opplysninger om egne ansatte,
2. gjøre de ansatte kjent med den økte risikoen for kontroll og overvåking som de nye arbeidsredskapene representerte,
3. gjøre de ansatte kjent med hvilke spillereglene som skulle gjelde for bruken av de opplysningene som ble registrert.

Diskusjonene i dette kapitlet har vist at styrken i de uformelle og formelle barrierene mot misbruk kunne være skjøre. I samtlige yrker/bransjer ble det for eksempel rapportert om at ansatte, tillitsvalgte og verneombud ofte manglet informasjon om og innsikt i hvordan ledelsen anvendte opplysninger registrert ved bruk av feltteknologi. De hadde derfor vanligvis begrensede muligheter til å sjekke om ledelsen faktisk respekterte innholdet i avtaler, protokoller og instrukser. Dette understreker at det i praksis kunne være vanskelig å finne en akseptabel balanse mellom feltteknologiens «to ansikter»: nyttige arbeidsredskaper og instrumenter for økt kontroll og overvåking.

6 Rutebilnæringen – eksterne krav og detaljert arbeidskontroll?

6.1 Innledning

Sjåfører i rutebilselskaper er svært synlige i sin yrkesrolle: arbeidet utføres i det offentlige rom, sjåførene er iført uniform og sjåførene har tett kontakt med publikum (kundene). Den offentlige synligheten gjør at både rutebilselskapenes kunder (passasjerer) og andre trafikanter enkelt kan observere, vurdere og kommentere hvordan sjåførene utfører arbeidet sitt. Sjåførenes arbeidsutførelse er derfor et offentlig anliggende og diskusjonstema, det vil si noe som de fleste har oppfatninger om.

I dette kapitlet skal vi se at selv om at rutebilsjåførene og deres arbeidsutførelse er godt synlig for «alle og enhver», var sjåførene i tillegg gjenstand for til dels omfattende overvåking og kontroll fra flere aktører enn kundene og andre trafikanter. Overvåkingen og kontrollen var særlig intensiv i enkelte urbane områder hvor rutebilkjøringen var konkurranseutsatt. I slike områder hadde både oppdragsgiverne, vanligvis fylkeskommunale selskaper for kollektivtransportadministrasjon, og rutebilselskapene selv installert avanserte feltteknologisystemer i bussene som registrerte og tilgjengeliggjorde detaljerte opplysninger om sjåførenes arbeidsutførelse. Fra oppdragsgivernes side dreide det som om såkalt ITS (intelligente trafikksystemer) som registrerte opplysninger om trafikkavviklingen, for eksempel forsinkelser, og fra selskapenes side dreide det seg om flåtestyringssystemer som blant annet registrerte kjøreatferd.

Vi skal videre se at tillitsvalgte og verneombud i rutebilselskapene hadde ulike meninger om innsamlingen og behandlingen av sjåføropplysninger utgjorde en trussel mot sjåførenes personvern. Enkelte av dem var skeptiske til de systemene som rutebilselskapene selv hadde installert i bussene. De var imidlertid ikke like kritiske til at oppdragsgiverne hadde installert liknende systemer i de samme bussene. Andre så få grunner til å være skeptiske til innsamlingen og behandlingen av opplysninger om sjåførene, uavhengig av hvilke feltteknologisystemer som ble anvendt og hvem som hadde installert dem. Motsetningen mellom arbeidsgivers kontrollinteresser og arbeidstakernes interesser i personvern ble svekket fordi ledelsen og de ansattes representanter hadde visse felles interesser med hensyn til innføring og bruk av feltteknologi.

Det betyr at hovedspørsmålene som drøftes i dette kapitlet er de samme som i de foregående kapitlene: Hvilke typer feltteknologi var i bruk og hvorfor, hvordan var erfaringene med bruken av systemene, hvordan hadde innføringsprosessene foregått og hvilke lokale avtaler forelå?

Kapitlet er oppbygd på samme måte som tidligere kapitler. Det betyr at beskrivelser av hvilken feltteknologi som var i bruk følges av en gjennomgang av formålene med systemene. Så drøftes hvilke erfaringer med bruken av systemene som tillitsvalgte og verneombud rapporterte om. Deretter diskuteres innføringsprosessene og eventuelle skriftlige overenskomster (avtaler, protokoller, instrukser) som regulerte anvendelsen av opplysninger om sjåførene. Til slutt drøftes bruken av andre overvåkings- eller kontrolltiltak, spesielt kameraovervåking.

6.2 Datagrunnlaget

Drøftelsene nedenfor er i hovedsak basert på 14 dybdeintervjuer med ledere, tillitsvalgte og verneombud i fem rutebilselskaper. Intervjuene varte mellom én og to timer. De tillitsvalgte og verneombudene representerte ansatte som var organisert i Fagforbundet og Norsk Transportarbeiderforbund.

De fem rutebilselskapene som deltok i studien ble valgt på bakgrunn av to kriterier. Enten fordi det var store selskaper som drev rutebilkjøring på kontrakt med fylkeskommunale oppdragsgivere over hele landet eller fordi selskapene var store regionale aktører i rutebilmarkedet. Hensikten utvelgelseskriteriene var å få kunnskap om hvordan bruken av feltteknologi varierte i forskjellige deler av landet og mellom nasjonale og regionale selskaper. Diskusjonene vil vise at hvilke oppdragsgivere selskapene hadde var langt mer avgjørende for bruken av feltteknologi enn hvilke typer selskaper det dreide seg om (nasjonale vs. regionale aktører).

Flere tillitsvalgte og verneombud enn representanter for selskapenes ledelse ble intervjuet. Denne skjevheten i datamaterialet oppveies noe av at det ble gitt tilgang til interne dokumenter hvor selskapenes begrunnelser for og formål med innføringen av feltteknologi ble presentert og diskutert.

Datamaterialet omfattet også avtaler og protokoller om bruk av feltteknologi mellom ledelsen og de tillitsvalgte. Slike avtaler fantes i tre av de fem rutebilselskapene som deltok i studien. I to av selskapene ble det gitt tilgang til skriftlige kopier av avtalene, i den siste ble avtaleinnholdet gjort rede for i løpet av intervjuer med tillitsvalgte. I ett av selskapene var det også inngått avtale om bruk av kameraovervåking på bussene. Det ble gitt tilgang til skriftlig kopi av denne avtalen.

Til slutt omfatter datamaterialet følgende skriftlig dokumentasjon:

- Gjennomgang av anbudsdokumenter (konkurransegrunnlag) som beskrev oppdragsgivernes krav til rutebilselskapene på linjer hvor de fem selskapene drev rutebilkjøring (eller hadde deltatt i konkurransen om kontraktene).
- Gjennomgang av kontraktsdokumentene for rutebilkjøring på linjer hvor de fem selskapene drev kjøring (eller hadde deltatt i konkurransen om kontraktene).

Funnene i dette kapitlet ikke gir et representativt bilde av bakgrunnen for, erfaringene med og holdningene til innføring og bruk av feltteknologi i rutebilbransjen. Det skyldes blant annet at de fem rutebilselskapene ikke ble valgt med tanke på representativitet, men for å dekke erfaringer fra forskjellige deler av landet og i selskaper av ulik størrelse. Det samme gjaldt intervjuobjektene: de ble valgt fordi de var særlig godt informert om innføringen og bruken av feltteknologi.

Vi skal likevel se at bakgrunnen, erfaringene og holdningene til feltteknologi var relativt likeartede på tvers av de fem rutebilselskapene. Dessuten mente flere av intervjuobjektene at andre rutebilselskaper som de kjente til, men som ikke deltok i studien, hadde hatt de samme holdningene til og erfaringene med feltteknologi som de selv hadde. Dette kan indikere at drøftelsene i dette kapitlet kan ha en viss generell relevans, det vil si at tilsvarende forhold kan gjøre seg gjeldende i rutebilselskaper som ikke deltok i studien. Uansett vil diskusjonene gi et innblikk i hvordan feltteknologi fungerer og oppleves i viktige deler av rutebilbransjen.

6.3 Rutebilnæringen

Rutebilnæringen og produksjon av transporttjenester på vei kjennetegnes av enkelte særtrekk som gjør yrket forskjellig fra de som har vært diskutert tidligere i rapporten. For det første har rutebilsjåfører en annen formell kompetanse som ligger til grunn for yrkesutøvelsen – førerkort – og de betjener store og kostbare maskiner (kjøretøy). For det andre skjer ikke produksjonen av rutebiltjenester på privateide områder, slik tilfelle er med de fleste andre former for vare- og tjenesteproduksjon. Transportproduksjon foregår isteden på offentlig eid og regulert grunn: kommunale veier, fylkesveier, riksveier eller europaveier. Det innebærer at transportproduksjonen blir svært avhengig av forhold som næringen selv ikke er herre over, for eksempel standarden på veiene, veivedlikeholdet (brøyting, strøing, fysiske utbedringer, osv.), veikapasiteten (rushtidsproblemer og kødannelser), hastighetsbegrensninger eller kjøre- og hviletidsreguleringer.[231]

For det tredje påvirkes den daglige produksjonen av rutebiltjenester av at sjåførene «deler kontor» med en rekke andre harde og myke trafikanter – privatbilister, syklister med og uten motor, campingvognturister, rulleskientusiaster, osv. Sjåførene (og rutebilselskapene) utfører derfor sin tjenesteproduksjon i konkurranse med mange andre aktører. Det som kjennetegner de fleste av disse aktørene er at de ikke har veiene som sin arbeidsplass. Dette kan vanskeliggjøre hverdagen både for sjåførene og rutebilselskapene, for eksempel ved at andre ak-

231 Kjøre- og hviletidsreguleringer omtales nærmere senere i kapitlet. I rutebilnæringen gjelder disse reguleringene bare for sjåfører som kjører lengre enn 50 km., for eksempel ekspress- eller turbusser.

tørers trafikkatferd fører til forsinkelser eller innstilte avganger (trafikkulykker, kødannelser, osv.).

For det fjerde har virksomhetene i rutebilnæringen relativt liten innflytelse på hvordan selve tjenesteproduksjonen skal foregå. I rutebilnæringen var 65 prosent av kollektivtransporten gjenstand for anbud i 2012.[232] I de fem rutebilselskapene som deltok i denne studien innebar det at bestillerne av kollektivtransporttjenester – fylkeskommunene[233] – i stor grad avgjorde hvilket tjenestetilbud som skulle gis og hvordan tilbudet skulle utformes.[234] Dette gjorde fylkeskommunene blant annet gjennom anbudskontrakter[235] hvor det ble stilt detaljerte krav til rutebilselskapene og transportproduksjonen. Kontraktene omfattet for eksempel krav til punktlighet, bussenes alder, drivstoff, teknisk utrustning, innvendige utforming, vedlikehold og renhold, reklame på bussene, sjåførenes kjørestil, opplæring av personell, registrering og rapportering av driftsavvik, interne kvalitetssystemer og kontrollrutiner. Kontraktene inneholdt vanligvis også regler om utbetaling og ileggelse av bonus og malus.[236]

Det var i tillegg normalt at fylkeskommunene krevde at selskapet som vant anbudet skulle opprette trafikkledersentraler for alle linjene i kontraktsområdet.[237] Hvordan trafikkledersentralene skulle bemannes, når sentralene skulle være operative i løpet av driftsdøgnet og hvilke arbeidsoppgaver personalet skulle utføre, var vanligvis også nøye spesifisert. Sentralenes arbeidsoppgaver kunne inkluderte blant annet ansvar for iverksetting av tiltak ved trafikkforstyrrelser, for eksempel innkalling av ekstra busser ved ulykker eller motorhavari, og føring av

232 Se NHO Transport http://transport.nsp01cp.nhosp.no/bransjefakta/status-for-anbud-i-rutebilnaeringen-article4096-529.html.

233 Fylkeskommunene hadde opprettet egne administrasjonsselskaper for kollektivtrafikken, for eksempel Ruter i Oslo og Akershus, Østfold Kollektivtrafikk, Hedmark Trafikk, Vestviken Kollektivtrafikk AS i Vestfold og Telemark eller AtB i Sør-Trøndelag. Det var administrasjonsselskapene som utformet anbud og inngikk kontrakter med operatørselskapene (rutebilselskapene).

234 I de større byene ble det lyst ut anbud på ruter i spesifikke områder. Dette førte til at forskjellige rutebilselskaper transporterte passasjerer i ulike deler av byene.

235 Kontraktstiden var vanligvis på mellom fem og sju år (med mulighet for ett års forlengelse).

236 Rutebilselskapene baserte sine tilbud på anbudsdokumenter (konkurransegrunnlag) hvor kravene til selskapene ble beskrevet i detalj. Detaljeringsgraden kunne være meget stor, for eksempel at avstanden mellom seteradene i bussene skulle være minst 71 centimeter (fra seterygg til seterygg), angivelser av hvor søppelkasser skulle plasseres og spesifisering av temperaturen i bussene i ulike deler av året. Anbudsdokumentene kunne derfor være svært lange, i enkelte tilfeller på flere hundre sider (selv ved anbud på linjer i tynt befolkede områder hvor trafikkgrunnlaget var begrenset).

237 På enkelte linjer i de største byene kunne det stilles krav om at et visst antall operative trafikkledere skulle være til stede på viktige trafikknutepunkter. I tillegg var det spesifisert når disse trafikklederne skulle jobbe, for eksempel alle hverdager fra kl. 06.30 til 09.00 og fra kl. 14.30 til 18.00. Oppgavene til de operative trafikkledere var å assistere sjåførene ved driftsproblemer, overvåke trafikkavviklingen og rapportere om eventuelle problemer til trafikkledersentralen.

trafikklogg for å dokumentere en rekke driftsrelaterte forhold eller trafikale hendelser rapportert av sjåførene. Som eksempler på slike forhold eller hendelser kan nevnes totalt billettsalg hver måned, frakjøring av passasjerer på holdeplasser, forsinket avgang fra endeholdeplasser, innstilte avganger, tekniske feil/mangler ved bussene, drivstofforbruk (for eksempel fordelt på biodrivstoff og diesel), trafikkulykker eller andre hendelser som kunne medføre medieomtale. Det fantes vanligvis også regler for hvordan trafikksentralene og sjåførene skulle kommunisere med hverandre, for eksempel at det ikke var lov å anvende mobiltelefoner. I anbudsdokumentene kunne det dessuten være detaljerte angivelser om hvor ofte personalet på trafikkledersentralen skulle rapportere til oppdragsgiveren (fylkeskommunens administrasjonsselskap) og hvordan rapporteringen skulle foregå.[238]

På toppen av dette var arbeidsdelingen mellom rutebilselskapene og oppdragsgiverne nøye spesifisert. Mens rutebilselskapene hadde det daglige operative ansvaret for selve tjenesteproduksjonen, var det oppdragsgiverne som hadde det overordnede administrative ansvaret. Dette innebar for eksempel at oppdragsgiverne skulle stå for ruteplanleggingen (rutetraséer, holdeplasser, avgangstider, avgangsfrekvens, organisering av skoleskyss, osv.), fastsette billettordninger og -priser, sørge for annonseringen av tjenestetilbudet til publikum og informere publikum om planlagte endringer i trafikkavviklingen. Det var vanligvis også bare oppdragsgiveren som hadde rett til å uttale seg til media i saker som angikk trafikkavviklingen.

I motsetning til i varetransport (se diskusjon i neste kapittel), virket rutebilsjåførenes arbeidshverdag å være minst like detaljregulert som rutebilselskapenes produksjon av kollektivtransporttjenester. Fast ansatte sjåfører var vanligvis inne på en arbeidsplan (skift- og turnusordning) som viste den daglige og ukentlige arbeidstiden, hvile- og spisepauser pluss ukentlig fritid. Den daglige arbeidstiden var regulert ved at så og så mange minutter var avsatt til hver enkelt arbeidsoppgave: uttak av bussen, rutekjøring, pauser og hvile, innsett av buss og veskeoppgjør.

Tidsfordelingen mellom de forskjellige arbeidsoppgavene var gjenstand for forhandlinger mellom ledelsen i selskapene og de ansattes representanter. Men etter som oppdragsgiverne – fylkeskommunene – var ansvarlige for ruteplanleggingen, måtte også de ha et ord med i laget. Det var for eksempel oppdragsgiverne som bestemte om kjøretiden på en bestemt rute skulle endres, og eventuelt hvor mye, dersom det viste seg å være systematiske forsinkelser på hele eller deler av ruten.[239] Det ble derfor rapportert at eventuelle tilpasninger i kjøretidene (eller

238 Her kunne det handle om at rapportene skulle sendes til oppdragsgiver som brev, e-post eller SMS, og at rapportene skulle sendes umiddelbart, daglig, hver måned, ved endringer eller på forespørsel.

239 Ett av verneombudene som ble intervjuet mente at det var vanskelig å få oppdragsgiveren i den byen hvor han jobbet til å endre kjøretidene. Han mente at denne uviljen i stor grad hang sammen med at avgangstidene var godt kjent hos publikum, blant annet via rutehefter og oppslag på holdeplassene. Dersom avgangstidene skulle endres ville det føre til ekstrautgifter som op-

mangel på tilpasninger) kunne ha stor innvirkning på sjåførenes arbeidsforhold. Dette gjaldt særlig med hensyn til reguleringstiden, det vil si det antallet minutter sjåførene hadde til rådighet på endeholdeplassene for personlige gjøremål før det var satt opp en ny tur (eller tiden som var oppsatt for posisjonskjøring fra uttaksstedet til startpunktet på linjen).

Også andre arbeidsforhold var gjenstand for forhandlinger og var strengt avtalemessig regulert. Det gjaldt for eksempel sjåførenes uniformer. Her kunne det være bestemt at uniformsutrustningen skulle bestå av en obligatorisk grunnpakke og et utvalg med valgfrie tilleggsartikler og vareklær. Her fantes det vanligvis også kompliserte regler for når sjåførene kunne få utdelt nye uniformsartikler til erstatning for gamle og slitte.

Alt dette innebar at den kontrakts- og avtalemessige styringen av rutebilselskapene var til dels svært detaljert og fremstod som relativt rigid. Resultatet var at oppdragsgiverne (fylkeskommunene) hadde stor innflytelse på en rekke tekniske, økonomiske og organisatoriske forhold i rutebilselskapene. Dette gjaldt blant annet valg av kjøremateriell og annet teknisk utstyr, hvordan materiellet og utstyret skulle benyttes og måten selskapene organiserte, kontrollerte og kvalitetssikret tjenesteproduksjonen på.[240]

6.3.1 Feltteknologi i rutebilselskapene

Den detaljerte kontraktsstyringen som rutebilselskapenes produksjon av transporttjenester var underlagt, førte til at selskapenes anvendelse av feltteknologi hadde en noe varierende bakgrunn. Her var det to forhold som det er verdt å legge merke til. For det første kunne bakgrunnen for innføringen være at kontraktene med oppdragsgiverne eksplisitt eller implisitt påla rutebilselskapene å installere feltteknologi i sine busser. Dette omfattet både systemer som oppdragsgiverne selv eide og systemer som selskapene forpliktet seg til å anskaffe for egen regning. For det andre hadde enkelte av selskapene valgt å installere feltteknologi i bussene uten at dette fulgte av kontraktene med oppdragsgiverne. Her var derfor innføringen av feltteknologi valgt av selskapene selv.

Nedenfor skal vi se at den feltteknologien som ble anvendt var basert på (men ikke begrenset til) satellittposisjonering og satellittsporing. Når det gjaldt den

pdragsgiveren var lite interesserte i å påta seg, for eksempel at nye rutehefter måtte trykkes opp og distribueres.

240 Ledere i rutebilselskaper som deltok i studien mente at oppdragsgiverne (fylkeskommunale administrasjonsselskaper) stilte forskjellige krav til det rullende materiellet (bussene) i ulike deler av landet. De hevdet derfor at det var vanskelig (eller umulig) å sette inn bussene i andre deler av landet enn der hvor de i utgangspunktet ble benyttet. Lederne argumenterte for at større samordning og standardisering av anbudskravene både ville føre til mer rasjonell selskapsdrift og en mer samfunnsøkonomisk fornuftig utnyttelse av kostbar teknologi.

kontraktspålagte feltteknologien dreide det seg om såkalte intelligente transportsystemer (ITS). ITS som var aktuelle i rutebilnæringen omfattet i første rekke sanntidsinformasjonsinformasjonssystemer med signalprioritering[241] og elektroniske billettsystemer. I tillegg kunne rutebilselskapene være kontraktsforpliktet til å installere flåtestyringsstyringssystemer med CAN-bus integrasjon i bussene.[242] Når det gjaldt den selvvalgte feltteknologien, dreide det seg også her om flåtestyringssystemer med CAN-bus integrasjon. I tillegg til kontraktpålagt og selvvalgt feltteknologi, ble spesialiserte former for feltteknologi anvendt i alle selskapene, nærmere bestemt digitale fartsskrivere i busser som betjente ruter lengre enn 50 km. Erfaringer med bruken av digitale fartsskrivere vil kort bli diskutert mot slutten av denne delen av kapitlet.

Det var kun i noen relativt få og urbane områder hvor rutebilselskapene var pålagt å installere utstyr for satellittposisjonering og -sporing for å betjene oppdragsgivernes sanntidsinformasjonssystemer (se diskusjon nedenfor). Annerledes var det med hensyn til flåtestyringssystemene. Her fremstod det som til dels uklart om flåtestyringssystemene var innført på grunn av kontraktsforpliktelser eller om bruken var selvvalgt. Spesielt enkelte tillitsvalgte og verneombud virket å være usikre på bakgrunnen for bruken av flåtestyringssystemene.

Årsaken til denne uklarheten var trolig de relativt store variasjonene i bruken av feltteknologi som virket å prege rutebilnæringen. Variasjonene kan grovt sett fremstilles på følgende måte:

- Variasjoner mellom ulike oppdragsgivere: De fem selskapene kjørte på kontrakter med forskjellige oppdragsgivere. Ovenfor har vi sett at oppdragsgiverne ofte stilte ulike krav til bussenes tekniske utrustning. Dette omfattet også kravene til innføring og bruk av feltteknologi. Enkelte byer hadde for eksempel innført ITS-løsninger i kollektivtrafikken, spesielt sanntidsinformasjonssystemer, mens andre byer ikke hadde gjort det. Der hvor det ikke fantes ITS var selskapene heller ikke kontraktsforpliktet til å installere denne typen satellittposisjonering og -sporing av kjøretøyene. Samtidig kunne enkelte oppdragsgivere eksplisitt kreve innføring av flåtestyringssystemer med CAN-bus integrasjon. Hos andre oppdragsgivere kunne dette kravet være mer implisitt. Ifølge ledere som ble intervjuet, var dette tilfelle der hvor oppdragsgivere forlangte at selskapene reduserte CO2-utslippene fra bussene. Selv om flåtestyring ikke var påkrevd, mente lederne at selskapene ikke hadde noe annet valg enn å bruke flåtestyring for å imøtekomme kravet om CO2-reduksjon.

241 I kapittel to så vi at sanntidsinformasjonssystemer blant annet brukes til å gi passasjerer på holdeplassene informasjon om beregnet ankomst for de nærmeste bussene på ruten, og til å gi bussene signalprioritet i lyskryss.

242 I kapittel to så vi at CAN-bus er kjøretøyenes intranett. Flåtestyringssystemer som integreres mot CAN-bus kan hente ut en rekke data om kjøretøyenes tekniske tilstand og sjåførenes kjøreatferd (se også diskusjon nedenfor).

Bruken av flåtestyringssystemer kunne derfor være kontraktpålagt, fremgå indirekte av anbudskravene eller være valgt av rutebilselskapene selv.

- Variasjoner mellom ulike anbudsområder: Samme oppdragsgiver kunne stille ulike krav til innføring og bruk av feltteknologi i forskjellige anbudsområder. Ovenfor har vi for eksempel sett at satellittutstyr i forbindelse med bruk av sanntidsinformasjonssystemer bare var aktuelt å installere i bussene i enkelte byer, men ikke i de tilstøtende distriktsområdene. Tilsvarende variasjoner virket å gjøre seg gjeldende ved bruk av flåtestyringssystemer med CAN-bus integrasjon: systemene ble i første rekke anvendt i urbane områder. Ambisjonen i flere av selskapene var imidlertid at bussene skulle utrustes med flåtestyringssystemer uavhengig av hvor de kjørte. I tillegg var den kontraktspålagte bruken av flåtestyringssystemer vanligst i urbane områder. Men også her ble det rapportert om variasjoner: i én og samme by kunne flåtestyring være pålagt på visse linjer og ikke på andre.
- Variasjoner mellom ulike transporttjenester: Tidligere har vi antydet at digitale fartskrivere bare ble benyttet i kjøretøy som utførte spesielle transporttjenester, typisk ekspressbusser, turbusser eller busser som betjente lengre ruter i distriktene.[243] For busser som var satt inn på ruter kortere enn 50 km. gjaldt ikke reglene om kjøre- og hviletid. Derfor ble ikke digitale fartskrivere installert i disse bussene.

Variasjonene beskrevet ovenfor kunne gjøre det utfordrende, særlig for tillitsvalgte og verneombud, å skaffe seg oversikt over hvilke typer feltteknologi som ble anvendt hvor. I tillegg til disse geografiske variasjonene, representerte selskapenes organisasjonsstruktur et kompliserende element: Fire av de fem rutebilselskapene som deltok i studien var konserner som kunne bestå av så mange som 12 datterselskaper (det femte og siste selskapet var et datterselskap eid av et utenlandsk konsern). Datterselskapene kunne for eksempel være lokale eller regionale busselskaper. Men datterselskaper var også opprettet for å ivareta spesielle transporttjenester, blant annet ekspress- eller turbusskjøring (i tillegg utførte enkelte av konsernene andre transporttjenester enn kollektivtransport som også var utskilt i egne selskaper). Der hvor feltteknologi, spesielt flåtestyringssystemer, hadde blitt innført på selskapsnivå istedenfor på konsernnivå, kunne både den hovedtillitsvalgte og hovedverneombudet mangle kunnskap om hvilke systemer som ble anvendt i de forskjellige datterselskapene.

I og med at regionale eller lokale variasjoner i kontraktsforpliktelsene og rutebilselskapenes konsernstruktur førte til at tillitsvalgte og verneombudene ikke alltid hadde oversikt over hvilke systemer som ble benyttet hvor, kunne de også

243 Uformelle samtaler med sjåfører i distriktene indikerte at analoge fartskrivere (med diagramskive) fortsatt var i bruk enkelte steder.

mangle informasjon om systemene var kontraktpålagte eller om de var selvvalgte. Det gjorde ikke saken bedre at i enkelte av rutebilselskapene var innføring og bruk av feltteknologi basert på hybridløsninger. Slike løsninger kunne for eksempel være at flåtestyringssystemer var kontraktpålagt i enkelte deler av landet (eller på visse bylinjer) og at det samme systemet var selvvalgt i andre deler av landet. Det innebar at ett og samme system både kunne være kontraktpålagte og selvvalgte (beroende på hvilke deler av landet det dreide seg om). For å vite bakgrunnen for innføringen var det derfor nødvendig med inngående kjennskap til anbudsdokumenter og kontrakter: hvor forlangte oppdragsgiverne flåtestyring og hvor ble det ikke stilt slike krav?

Det kunne være ulike årsaker til at selskapene valgte slike hybridløsninger (se også diskusjonen av formål nedenfor). Én av de viktigste årsakene virket imidlertid å være en forventning om at stadig flere oppdragsgivere fremsatte krav om installering av flåtestyringssystemer med CAN-bus integrasjon. Rutebilselskapenes ønske om å ligge i forkant av utviklingen – ett steg foran oppdragsgiverne – syntes derfor å være en viktig motivasjonsfaktor. Samtidig ble påvirkning/inspirasjon fra de nordiske nabolandene, spesielt Danmark, nevnt av både ledere og tillitsvalgte som en annen viktig årsak til selvvalgt innføring av flåtestyringssystemer. Denne påvirkningen/inspirasjonen skyldtes i første rekke at tre av selskapene som deltok i undersøkelsen hadde virksomhet i Sverige eller Danmark (eller i begge landene). Det virker derfor riktig å si at kontraktpålagt bruk av flåtestyringssystemer var en relativt sterk trend, delvis inspirert av tilsvarende trender i nabolandene. Slike kontraktbestemmelser ble i økende grad tatt i bruk av stadig flere oppdragsgivere og i stadig flere anbudsområder.

6.3.2 Tidslinjen – flåtestyring

Trenden med kontraktpålagt installering av flåtestyringssystemer med CAN-bus integrasjon innebar at bruken av disse systemene var et nytt fenomen. Som i energiselskaper, elektroinstallasjonsbedrifter, vekterselskaper og renholdsbedrifter startet innføringen av flåtestyringssystemer i de fem rutebilselskapene i perioden 2009-2011. Det selskapet som hadde anvendt flåtestyring lengst (siden 2009) hadde derfor omkring 2,5 års erfaring med systemet da datainnsamlingen i dette prosjektet ble gjennomført. I de andre selskapene var erfaringshorisonten enda kortere, omkring 1-1,5 år. Variasjonene diskutert ovenfor, spesielt i forhold til kontraktspålagt og selvvalgt bruk, førte imidlertid til at erfaringshorisonten var forskjellig i ulike deler av selskapene. I enkelte selskaper ble det for eksempel rapportert at på enkelte kontrakter, først og fremst i de store byene, hadde bussene fått installert flåtestyringsutstyr for ett eller to år tilbake, mens sjåfører som betjente distriktslinjene i det samme selskapet knapt visste hva flåtestyring

var (og var mest opptatt av at digitale fartskrivere snart skulle erstatte de gamle diagramskivene).

I selskaper hvor det hadde blitt bestemt at flåtestyringssystemet skulle omfatte alle ordinære rutebiler (uavhengig av kontraktsvilkår), var innføringstiden såpass lang at erfaringene med systemet kunne variere temmelig mye mellom ulike deler av landet. Enkelte tillitsvalgte rapporterte for eksempel at ingen av de ordinære rutebilene i deres region eller datterselskap så langt hadde installert flåtestyring. Noen av dem hadde imidlertid fått beskjed fra ledelsen om at dette var i emning. Én av de tillitsvalgte som ble intervjuet hadde nettopp fått innkalling til møte med ledelsen for å diskutere flåtestyring og vilkårene for bruken av systemet. Vedkommende rapporterte at han ikke hadde så mye å si i sakens anledning – han hadde ikke hatt tid til å sette seg inn i hva slags teknologi dette var. Andre tillitsvalgte i det samme rutebilselskapet kunne fortelle at de hadde vært igjennom lange forhandlinger med representanter for ledelsen for en tid tilbake. Her hadde detaljerte spørsmål om blant annet tilgangsstyring – hvem som skulle få innsyn i hvilke opplysninger om sjåførene og på hvilke betingelser – vært et av hovedtemaene.

Dette understreker at kompleksiteten i rutebilnæringen, særlig knyttet til oppdragsgivernes forskjelligartede kontraktsvilkår og selskapenes konsernstruktur, innebar at det ikke uten videre var enkelt å fastslå hvor lenge flåtestyring hadde vært anvendt – spørsmålet kunne ha ulike svar avhengig av hvem som ble spurt.

6.3.3 Tidslinjen – ITS

Fire av de fem rutebilselskapene som deltok i studien hadde vunnet kontrakter i områder hvor de var forpliktet til å installere teknisk utstyr for ITS i bussene. Ovenfor har vi sett at innføringen av ITS, spesielt sanntidsinformasjonssystemer med signalprioritering, hadde rutebilselskapene ingen innflytelse over.[244] Dette var isteden noe som oppdragsgiverne (fylkeskommunene) hadde bestemt at rutebilselskapene skulle bruke.

Det tekniske utstyret som måtte installeres i bussene for at systemene skulle fungere, var det også oppdragsgiverne som eide. I tillegg var det bare oppdragsgiverne som hadde tilgang til opplysningene som systemene registrerte om busstrafikken. Rutebilselskapene kunne likevel bli pålagt å stille serverrom til disposisjon for oppdragsgiveren (dette var spesifisert i enkelte av kontraktene). I serverrommene ble datamaskinene som mottok og lagret satellittopplysningene fra bussene oppbevart. Både datamaskinene og programvaren som ble kjørt på maskinene var det oppdragsgiverne som eide.

244 Sanntidsinformasjonssystemer var i bruk (eller ble planlagt innført) i ulike deler av landet. I neste kapittel skal vi se at slike systemer også ble anvendte i skinnegående kollektivtransport – t-bane og trikk. Dette var for eksempel tilfelle i Oslo/Akershus og Trondheim, mens i Bergen ble sanntidsinformasjonssystemer bare brukt i skinnegående transport (Bergen bybane).

De første av sanntidsinformasjonssystemene ble gradvis tatt innført i Oslo/Akershus fra 2004/05. Etter hvert har tilsvarende systemer blitt innført i andre byer, blant annet Trondheim, Stavanger, Kristiansand og Moss. Her var bruken av noe nyere dato enn i Oslo. I Trondheim og Stavanger ble for eksempel systemene fullt operative først i 2012.

6.3.4 Sanntidsinformasjons- og billettsystemer

Mens sanntidsinformasjonssystemer bare var i bruk i enkelte deler av landet (urbane områder), var elektroniske billettsystemer standardutrustning i alle deler av landet. Etter som bruken av begge systemene førte til at opplysninger om sjåførene ble registrert i oppdragsgivernes datasystemer, dreide det seg her om tredjepartskontroll: andre enn sjåførenes arbeidsgivere samlet inn opplysninger som kunne knyttes til den enkelte sjåfør. Denne formen for tredjepartskontroll skiller seg fra andre former for tredjepartskontroll som drøftes i andre deler av rapporten. Årsaken til dette er at begge systemene er integrert i den tekniske infrastrukturen som anvendes til kollektivtransportproduksjon. Derfor fortjener systemene bredere omtale enn tekniske løsninger for tredjepartskontroll som ble diskutert i tidligere kapitler.

Sanntidsinformasjonssystemene ble primært brukt til å gi bussene prioritet i lysstyrte trafikkryss og til å informere kundene på holdeplassene om den reelle ankomst-/avgangtiden for de nærmeste bussene på de ulike linjene. Trafikkinformasjonen ble også gjort tilgjengelig for publikum på oppdragsgiverens (det fylkeskommunale administrasjonsselskapets) hjemmesider på Internettet og via applikasjoner for smarttelefoner. Opplysninger registrert i sanntidsinformasjonssystemene kunne i tillegg anvendes av oppdragsgiverne til å gi rutebilselskapene bonuser eller bøter. Bøter kunne for eksempel bli ilagt dersom opplysningene viste at tiden mellom bussavgangene på linjen avvek vesentlig fra det som var oppgitt i ruteplanen.

Sanntidsinformasjonssystemet bestod av en del hovedkomponenter som rutebilselskapene var kontraktforpliktet til å installere i bussene. Nedenfor følger en oversikt over de komponentene som ble installert i busser som kjørte i Oslo og Akershus. Tilsvarende (men ikke helt identiske) komponenter ble installert i busser som kjørte for oppdragsgivere i andre deler av landet hvor denne typen ITS var i bruk:

- Kjøretøyscomputeren var navet i den delen av sanntidsinformasjonssystemet som ble montert i bussene. Alle de andre komponentene som nevnes nedenfor var koblet til kjøretøyscomputeren. Sjåførene logget seg på computeren ved å taste inn rute- og vognnummer på dataskjermen i bussen. Det inne-

bar at oppdragsgiverne i utgangspunktet ikke visste hvilke sjåfører som kjørte bussen.[245]
- Satellittmottaker (med antenner) var montert på taket av bussen.
- GSM/GPRS-enhet (med antenner) var også montert på taket av bussen. Enheten formidlet posisjonsdata (vanligvis hvert minutt) fra bussen (satellittmottakerne) til elektroniske informasjonstavler på holdeplassene og til oppdragsgivernes datamaskiner.
- Radiosender som formidlet posisjonsdata fra bussen (satellittmottakerne) til trafikklysene. Dette sørget for at bussen ble prioritert i lysstyrte trafikkryss.[246]
- Interne informasjonsskjermer som opplyste passasjerene på bussen om de nærmeste holdeplassene på linjen.
- Automatisk passasjertellerutstyr som var montert over hvert av dørpartiene i bussen.[247]

Den andre formen for ITS som rutebilselskapene ble pålagt å bruke, var elektroniske billettsystemer. Billettsystemene bestod av fire hovedkomponenter:
- Førersalgsmaskinen som sjåføren betjente. Sjåføren logger seg på førersalgsmaskinen ved hjelp av personlig kode (typisk lønnsnummer). Dermed kunne opplysninger om billettsalg knyttes til hver enkelt sjåfør.
- Førersalgsmaskinen var koblet til satellittmottakeren på taket av bussen.
- Kortlesere på holdestengene i bussen hvor kundene registrerte elektroniske billetter.
- GSM/GPRS-enhet montert på taket av bussen formidlet opplysninger fra førersalgsmaskinen og kortleserne til oppdragsgivernes datamaskiner. Billettopplysningene ble vanligvis overført til datamaskinene via trådløst lokalnett når bussene var inne på stasjoneringsstedet.

245 For å finne ut dette måtte oppdragsgiverne be rutebilselskapene om assistanse. Selskapene kunne finne sjåføridentiteten ved å sjekke rute- og vognnummer opp mot sine egne arbeidsplaner.

246 Her var det kun snakk om moderat signalprioritering. Det innebar for eksempel at overgangen fra grønt til gult og rødt lys ble holdt igjen noen sekunder dersom posisjonsdata fra bussene viste at de var like ved det lysstyrte trafikkrysset. Tilsvarende gjaldt også for trikker. Full signalprioritering innebar at trafikklyset ville skifte fra rødt til grønt dersom posisjonsdata fra bussene indikerte at de nærmet seg trafikklyset. Flere av de som ble intervjuet rapportert at full signalprioritering ikke var i bruk i Norge, men at dette fantes i Sverige, blant annet i Gøteborg.

247 I Oslo og Akershus var det automatiske passasjertellerutstyret opprinnelig tenkt å brukes i signalprioriteringen. Tanken var at opplysninger om antallet passasjerer på bussene skulle formidles til trafikklysene slik at busser med mange passasjerer fikk høyere prioritet i lyskryss enn busser med få passasjerer. Ledere og tillitsvalgte i rutebilselskapene rapporterte imidlertid at det ble med tanken. På grunn av en rekke tekniske problemer ble signalprioritering på basis av passasjerantall aldri en realitet.

Billettsystemene registrerte hvor bussene var, og sørget dermed for riktig betaling i forhold til ulike lokale soner med forskjellige billettakster. Det registrerte også hvor mye hver sjåfør hadde kjørt inn i billettinntekter. Til slutt ble det rapportert at billettmaskinen styrte oppdateringen av holdeplassene på informasjonsskjermene i bussene.

Sanntidsinformasjons- og billettsystemene ble brukt uavhengig av hverandre. Det innebar at der hvor det ikke fantes sanntidsinformasjonssystemer, ble elektroniske billettsystemer likevel anvendt. Dermed var satellittposisjonering og -sporing av busser også mulig i områder uten sanntidsinformasjonssystemer. Der hvor begge systemene ble anvendt, delte de på å bruke de samme satellittmottakerne og GSM/GPRS-enhetene.

Både sanntidsinformasjonssystemet og det elektroniske billettsystemet registrerte en rekke opplysninger som kunne knyttes tilbake til sjåførene. Sanntidsinformasjonssystemet ville for eksempel inneholde informasjon om punktlighet og takting. Punktlighet omfattet informasjon om bussenes ankomst til og avgang fra de forskjellige holdeplassene, om det var tidsavvik i forhold til ruteplanen og hvor store avvik det eventuelt var snakk om. Takting dreide seg om den tidsmessige avstanden mellom avgangene på den samme ruten var i henhold til ruteplanen.[248] Mange av de samme opplysningene kunne hentes fra billettsystemene. Satellittutstyret i maskinene ville for eksempel fortelle om bussene hadde vært der de skulle være i henhold til rutetabellen. Ved registrering av billetter, enten i førersalgsmaskinen eller i kortleserne (eller begge deler), kunne oppdragsgiveren finne ut når bussen hadde stoppet på de ulike holdeplassene (og om det var avvik i forhold til rutetabellen). Men ingen av de som ble intervjuet kjente til at opplysninger fra billettsystemet hadde blitt brukt overfor enkeltsjåfører på denne måten.

Det var heller ingen som kjente til at oppdragsgiverne hadde brukt kjøreopplysninger fra sanntidsinformasjonssystemet for å kontrollere sjåførenes arbeidsutførelse. Ledere, tillitsvalgte eller verneombud i rutebilselskapene kunne riktignok ikke være sikre på at dette ikke hadde forekommet. Selskapene hadde ingen innsikt i hva oppdragsgiverne gjorde med opplysningene, hvem som hadde tilgang til dem eller hvor lenge opplysningene ble lagret. Men oppdragsgiverne trengte assistanse fra rutebilselskapene for å koble sjåføridentitet til kjøreopplysningene i sanntidsinformasjonssystemet. Ingen av de som ble intervjuet kjente til at oppdragsgiverne hadde fremsatt forespørsler om å få tilgang til sjåføridentitet overfor rutebilselskapene. Det var heller ingen som kunne tenke på en god grunn til hvorfor oppdragsgiverne skulle ønske å benytte kjøreopplysningene til den enkelte sjåfør.

248 Takting var særlig viktig i større byer. I anbudsdokumenter og kontrakter kunne det for eksempel være understreket at dersom det oppstod trafikale problemer, skulle takting prioriteres fremfor punktlighet.

Flere av de tillitsvalgte og verneombudene som ble intervjuet tvilte derfor på at opplysningene fra sanntidsinformasjonssystemene ble brukt til annet enn trafikkinformasjon overfor publikum. Denne oppfatningen viste seg ikke å være helt korrekt. Av anbudsdokumenter og kontrakter fremgikk det at oppdragsgiverne også brukte opplysningene til å kontrollere rutebilselskapene, spesielt til å måle punktligheten i transportavviklingen og takting. Fra ledere som ble intervjuet, fremgikk det at denne selskapskontrollen hadde som formål å beregne pengebonuser eller bøter (malus) til selskapene. Bonus- og malussystemet fungerte slik at dersom selskapet oppnådde en viss poengsum på utvalgte måleparametere – punktlighet, takting, kundetilfredshet, osv. – ville selskapene få utbetalt et årlig pengebeløp fra oppdragsgiverne (jo høyere poengsum, desto høyere pengebonus). Men dersom bussen for eksempel gikk på tomgang på endeholdeplassen i mer enn to minutter, kjørte mer enn ett minutt for sent fra holdeplassen eller kjørte fra holdeplassen før rutetiden, kunne selskapet få bøter på mellom 1000 og 10 000 kroner (avhengig av hvilke driftsavvik det var snakk om og hvilke oppdragsgivere rutebilselskapene kjørte for).[249]

Der hvor sanntidsinformasjonssystemer ikke fantes, brukte oppdragsgiverne vanligvis satellittopplysninger registrert i billettsystemene for blant annet å dokumentere påstander om manglende punktlighet eller takting. Også andre målemetoder ble brukt for å innhente opplysninger om blant annet punktlighet, for eksempel jevnlige kundeundersøkelser. Sett fra de tillitsvalgtes og verneombudenes ståsted, førte denne bruken av opplysningene til at ITS ble oppfattet som relativt kurant og uproblematisk, i alle fall i et kontroll- og personvernperspektiv. Det ble for eksempel ikke fremsatt påstander om at ledere i rutebilselskapene hadde forsøkt å finne ut hvilke sjåfører som var ansvarlige for avvik som selskapene ble bøtelagt for.

Lederne delte oppfatningen om at sanntidsinformasjons- og billettsystemene ikke hadde skapt bekymring for eller diskusjoner om overvåking, kontroll og personvern. Problemet de så med systemene var isteden at enkelte oppdragsgivere plukket data fra dem, for eksempel for å dokumentere manglende punktlighet, uten at selskapene var i stand til å begrunne hvorfor avvikene hadde oppstått. Opplysninger fra ITS gjorde derfor selskapene sårbare for den kontrollen som oppdragsgiverne utøvde overfor dem, men hadde en helt marginal betydning (om noen betydning i det hele tatt) for selskapenes kontroll med sjåførene.

Konklusjonen til både ledere, tillitsvalgte og verneombud var at kontroll- og overvåkingsutfordringene ikke handlet om sanntidsinformasjons- og elektroniske billettsystemer, men om innføring og bruk av flåtestyringssystemer. Den videre diskusjonen vil derfor fokusere på disse systemene.

249 Andre typer driftsavvik, for eksempel manglende melding til oppdragsgiver om innstilte avganger, kunne gi opp mot 50 000 kroner i bøter.

6.4 Flåtestyringssystemene

Flåtestyringssystemer er beskrevet flere steder tidligere, spesielt i kapittel to og fire. Her har vi sett at opplysninger om kjøretøyenes posisjon, retning og hastighet registreres og tidsstemples i satellittutstyret i bilene eller bussene, for deretter å bli overført (trådløst) til datamaskiner som arbeidsgiver har tilgang til over Internettet. Opplysningene ble visualisert i sanntid i digitale kartverk. I rutebilselskapene som deltok i denne studien, hadde blant annet trafikkledersentralene tilgang til digitale kartverk som visualiserte satellittopplysningene. Dette skjedde via egne skjermer i sentralene (se også diskusjon av tilgangsstyring nedenfor).

Identitet kunne knyttes til opplysningene på flere måter, men det vanligste var at sjåførene logget seg på systemet ved hjelp av en personlig identifiseringsbrikke (Dallas Key eller I-Button). Det var denne løsningen for identifisering som var valgt i de rutebilselskapene som deltok i denne studien. Vi har dessuten sett at flåtestyringssystemer kan kobles til og hente ut data kjøretøyets CAN-bus (eller intranett), og at denne løsningen ble benyttet i de selskapene som deltok i studien.

I tillegg til de seks komponentene som allerede er nevnt – satellittutstyr i kjøretøyene, trådløs overføring av data (GSM/GPRS-enhet), digitale kartverk og skjermer, påloggingsenhet, personlig identifiseringsbrikke og CAN-bus integrasjon – bestod flåtestyringssystemene vanligvis av følgende fire hovedkomponenter:

- Alarmknapp: Sjåføren kunne trykke på en alarmknapp dersom det oppstod alvorlige hendelser, for eksempel ransforsøk. Trafikkleder ville da automatisk få angitt bussens posisjon og hvem sjåføren var på skjermen i trafikkledersentralen. Dermed kunne trafikkleder iverksette tiltak for å hjelpe sjåføren, for eksempel kontakte politi eller andre nødetater.
- G-sensor: Dette var en tyngdekraftsmåler/akselerometer som ble installert i bussene for å måle fysiske bevegelser i bussenes x, y og z-akse: opp og ned (dumper), frem og tilbake (akselerasjon/bremsing), høyre og venstre (krengninger sideveis). Det var definert terskelverdier for utslag i bussenes x, y og z-akse. Dersom bevegelsene i bussene oversteg de forhåndsdefinerte terskelverdiene, for eksempel ved kraftig akselleresjon, bremsing eller krengning i svinger, ble det sendt meldinger om disse avvikene (via mobilnettet) til leverandørens datamaskiner. Rutebilselskapene hadde sanntidstilgang til avviksmeldingene.
- Førerdisplay/alarmsensor: Dette var lite display som bestod av lysdioder og summelyd (alarmsensor). Førerdisplayet ble installert på dashbordet i bussene. Hensikten med displayet var todelt. Først å varsle sjåføren om at avvik ble registrert (bevegelser i bussens x, y og z-aksen som var så store at de oversteg terskelverdiene). Varslingen skjedde både ved at diodene lyste og ved at dette utløste en summelyd. Deretter å varsle sjåføren om hvor store avvik som ble registrert. Diodene lyste grønt for de minst alvorlige avvikene, gult for alvorlige avvik og rødt for de mest alvorlige avvikene.

- Varslinger: Personell på trafikkledersentralene kunne få et alarmsignal når bussene hadde gått lenge på tomgang. Tilsvarende varslinger kunne trafikkledere få dersom hastighetene på bussene oversteg en viss terskelverdi.

Det ble rapportert at det skulle nokså kraftige bevegelser til for at g-sensorene skulle registrere avvik. Én av de tillitsvalgte som ble intervjuet hevdet for eksempel at man bare fikk «røde avvik» (diodene i førerdisplayet lyste rødt) dersom bussen var i ferd med å hvelve eller ved nødbremsing i høy fart. Han mente også at bussen skulle krenge en god del eller at bremsingen skulle være temmelig kraftig før at det ble registrert «grønne avvik». Som eksempel på «gule avvik» nevnte den tillitsvalgte oppbremsinger som var såpass kraftige at «(…) bestemor mistet gebisset i midtgangen.»[250]

Opplysningene som ble registrert ved hjelp av flåtestyringssystemet kan systematiseres i følgende kategorier:

- Sjåføridentitet: Hvem som kjørte hver enkelt buss.
- Satellittopplysninger: Bussenes posisjon, hastighet, retning og tidsstempel.
- Can-bus data: Tekniske opplysninger om bussene (for eksempel batterispenning, dieselnivå, oljetrykk, osv.), hastighet og drivstofforbruk.
- Kjørestil: Registrerte utslag på g-sensoren (grønt, gult eller rødt) i hver enkelt buss.

Detaljene rundt hvordan opplysningene ble registrert, for eksempel om hastighetsdata ble hentet fra satellittutstyret eller fra CAN-bus, kunne variere noe mellom de ulike rutebilselskapene. Det samme gjaldt måten enkelte av opplysningene ble presentert på, for eksempel om selskapene hadde sanntidstilgang til bussenes hastigheter og drivstofforbruk eller om de tok ut rapporter på dette i ettertid (eller begge deler). Til tross for dette, og selv om rutebilselskapene anvendte systemer fra ulike leverandører, var det disse opplysningstypene som ble registrert.

Det er verdt å merke seg at tekniske opplysninger hentet fra CAN-bus (batterispenning, dieselnivå, oljetrykk, osv.) neppe kan karakteriseres som opplysninger om sjåførene (personopplysninger). Dette var isteden opplysninger som først og fremst knyttet seg til bussene (og eventuelt til verkstedene og vedlikeholdspersonell) snarere enn til de som kjørte dem. Alle de andre opplysningene – hastighet, drivstofforbruk, g-sensorutslag, osv. – fortalte imidlertid noe om hvordan hver enkelt sjåfør håndterte bussen og utførte kjøringen. Det ble ikke rapportert om at flåtestyringssystemene ble brukt til å opprette POI-er, geo-soner eller no-go soner (se kapittel to).

Opplysninger om blant annet posisjon, drivstofforbruk og kjørestil ble overført fra bussene og lagret på leverandørenes datamaskiner. Selskapene hadde tilgang til opplysningene via Internettet. Fra leverandørene av systemene som ble

250 Intervju med tillitsvalgt 22.05.12.

anvendt i de fem rutebilselskapene, ble det fortalt at de hadde databehandleravtaler med alle sine kunder (for diskusjon av databehandleravtaler, se kapittel tre). Ledere, tillitsvalgte og verneombud i de fem selskapene var imidlertid usikre på eller rapporterte at de ikke visste om det var inngått databehandleravtaler som regulerte leverandørenes håndtering av opplysninger om selskapenes sjåfører.

6.4.1 Formålene

Flåtestyringssystemene i ulike rutebilselskaper registrerte de samme opplysningstypene. Formålene med og begrunnelsene for bruken av systemene også nokså like i de forskjellige selskapene. Her var det to prinsipielt forskjellige hovedgrupper med formål som begrunnet innføringen:

1. Formål som var bestemt av oppdragsgiverne. Dette gjaldt der hvor rutebilselskapene var kontraktforpliktet eller på grunn av miljøkrav fra oppdragsgiverne følte seg tvunget til å ta flåtestyring i bruk.
2. Rutebilselskapenes egenbestemte formål. Disse formålene kunne både gjøre seg gjeldende der hvor innføringen var kontraktstyrt og der hvor den var selvvalgt.

Punkt to ovenfor innebar at selv om oppdragsgiverne krevde bruk av flåtestyring, hindret ikke det at selskapene også kunne anvende systemene til egne formål.

Selv om enkelte oppdragsgivere krevde at rutebilselskapene hadde flåtestyring for å komme i betraktning i anbudsrunder, var det selvvalgt innføring som fremstod som det vanligste og mest kontroversielle. Nedenfor skal vi derfor se at selskapene hadde en lang rekke egne formål som begrunnet innføringen av flåtestyring. Som antydet tidligere, førte selvvalgt innføring likevel ikke til at det ble oppgitt svært forskjellige formål på tvers av rutebilselskapene. I enkelte av selskapene ble det riktignok oppgitt noen flere formål for bruken av systemene enn i andre. Men dette skyldtes hovedsakelig at formålene ble formulert og presentert på noe forskjellige måter i de ulike rutebilselskapene. Innholdet i begrunnelsene var relativt ensartede på tvers av selskapene.

Der hvor bruken av flåtestyring var kontraktsstyrt (eller ble oppfattet som nødvendig av miljøhensyn), kunne formålet med pålegget være formulert på følgende måte:

> «Det stilles krav om at bussene skal utstyres med et drivstoffsparesystem for langsiktig å få ned drivstofforbruket og senke utslippet av CO2. Førernes prestasjoner skal måles automatisk av systemet. Hastighet, bremsing og tomgang, men også andre faktorer som påvirker forbruket, skal måles og registreres av systemet. Systemet skal registrere overforbruk, det vil si den delen av forbruket som påvirkes av føreren. Systemet skal kunne beregne bonus for de sjåførene som oppnår definerte positive resultater. Operatør [rutebilselskapene] må sørge for at månedlige rapporter blir oversendt Oppdragsgiver samt en lønnsspesifikasjonsfil.

> Systemet skal dele opp førerne i tre ulike grupper: (1) Meget godt. (2) Godkjent. (3) Ikke godkjent.
>
> Punktene over beregnes ut fra hvordan sjåføren har kjørt i en valgt periode (…) Systemet skal være webbasert, innlogging skal skje via Internett med personlig innlogging.»[251]

Av utdraget fremgår det at miljøvern, nærmere bestemt reduserte CO2-utslippet, var formålet som begrunnet oppdragsgivernes krav om innføring av flåtestyring (i utdraget omtales flåtestyring som drivstoffsparesystem). Tilsvarende formål – reduksjon av CO2-utslipp – ble oppgitt i anbudsdokumenter hos andre oppdragsgivere. Formålet skulle i særlig grad ivaretas ved hjelp av opplysninger om sjåførenes kjørestil registrert i flåtestyringssystemene, blant annet hastighet, bremsing og tomgang.

Det som likevel er utypisk i dette utdraget, var at oppdragsgiveren gikk svært langt i å spesifisere andre kontrolltiltak som rutebilselskapene skulle anvende for å realisere miljøformålet. For det første ved å kreve prestasjonsmålinger basert på opplysninger om sjåførenes kjørestil hentet fra CAN-bus og g-sensorer. For det andre ved å spesifisere målesystemets utforming, blant annet hvilke faktorer som skulle måles og hvordan kjøreprestasjoner skulle karaktersettes. For det tredje ved å kreve at resultatene ble utlevert til oppdragsgiveren for utbetaling av bonuser til sjåførene. Hensikten med bonussystemet var å oppmuntre til endring av sjåføratferd – fra hard til såkalt myk (og miljøvennlig) kjøring (jevn fart, forsiktig akselerasjon, kontrollert oppbremsing, osv.). Ingen av de som ble intervjuet kjente til at andre oppdragsgivere hadde krevd tilsvarende kontrollordninger ved innføring av flåtestyringssystemer.[252]

Heller ikke rutebilselskapene selv hadde forsøkt eller hadde til hensikt å benytte opplysninger om sjåførenes kjørestil – myk kjøring – til prestasjonsmålings- og bonussystemer. Opplysninger om sjåførenes kjørestil var likevel avgjørende for de fleste av selskapenes selvbestemte formål. I tillegg til miljøvennlighet, ble følgende 10 selvbestemte formål oppgitt som begrunnelser for innføring av flåtestyringssystemer:

- Passasjersikkerhet: Bruke opplysninger fra CAN-bus og g-sensorer til å fremme en myk kjørestil – jevn fart, forsiktig akselerasjon, kontrollert oppbremsing, osv. – for å unngå passasjerskader, spesielt ved oppbremsinger. Dette ble oppgitt som særlig viktig der hvor det var ståplasser i bussene.

251 *Busstransport i Trondheim 2010, vedlegg 2, Materiellspesifikasjonen*, side 8.

252 Verneombud i selskaper som hadde vunnet anbud utlyst av den aktuelle oppdragsgiveren, hevdet at kravene hadde ført til at rutebilselskapene innførte flåtestyring. Likevel rapporterte de at det enda ikke var utbetalt én krone i bonus til noen av sjåførene. De mente derfor at systemet med prestasjonsmålinger og bonusutbetalinger ikke hadde blitt implementert.

- Kjøreopplevelse: Bruke opplysninger fra CAN-bus og g-sensorer til å fremme en myk kjørestil for å forbedre passasjerenes kjøreopplevelse. Her ble det oppgitt at en myk kjørestil førte til færre fysiske bevegelser i bussene, og var derfor mer behagelig for passasjerene.
- Sjåføropplæring[253]: Bruke opplysninger fra CAN-bus og g-sensorer til kontinuerlig forbedring av sjåførenes individuelle kjøreferdigheter. Dette skulle gjøres ved at sjåfører som hadde hyppige og kraftige utslag på g-sensoren ble tilbudt ekstraopplæring av rutebilselskapenes instruktører.[254]
- Tilbakemeldinger: Bruke opplysninger fra CAN-bus og g-sensorer for å lage rapporter til hver enkelt sjåfør om kjøreferdigheter og kjørestil. Rapportene skulle i første rekke gå til sjåfører som, ifølge g-sensorene, viste spesielt gode kjøreferdigheter eller som hadde forbedret sin kjørestil i særlig grad i løpet av en gitt tidsperiode.
- Drivstoffsparing: Bruke opplysninger fra CAN-bus og g-sensorer for å endre sjåførenes kjøreatferd fra en drivstoffintensiv til en drivstoffsparende kjørestil. Enkelte leverandører av feltteknologi mente at en mykere kjørestil kunne føre til sparte drivstoffutgifter på opp mot 30 prosent. Ledere i rutebilselskapene rapporterte imidlertid at innsparinger på tre til sju prosent var mer realistisk.
- Hendelsesdokumentasjon: Bruk av opplysninger fra satellittutstyret og g-sensorene til å dokumentere hendelser ved klager fra passasjerene. Her kunne det for eksempel dreie seg om misnøye med kjøreopplevelsen eller påstander om at bussen kjørte for tidlig fra holdeplassen. Riktigheten av klager på kjøreopplevelsen (ubehagelig kjøring) kunne sjekkes mot opplysninger registrert av g-sensorene, mens påstander om frakjøring kunne sjekkes mot opplysninger om ankomst/avgang registrert av satellittutstyret.[255]
- Kjøretidsendringer: Bruk av opplysninger fra satellittutstyret for å dokumentere overfor oppdragsgiveren at kjøretiden i henhold til ruteplanen var for knapp. Dokumentasjonen kunne danne grunnlaget for krav fra selskapene og de ansatte om mer realistiske kjøretider. Dette kunne forbedre sjåførenes arbeidshverdag: mindre stress og lavere sykefravær.

253 Dette formålet ble i enkelte selskap forankret i EUs yrkessjåførdirektiv og den norske forskriften til direktivet. Her stilles det blant annet krav om etterutdanning av sjåfører. Det ble hevdet at opplysninger fra flåtestyringen (g-sensoren) kunne inngå i den forskriftspålagte etterutdanningen.

254 Det ble imidlertid rapportert av Statens Vegdirektorat ikke var begeistret for at flåtestyringen, spesielt g-sensoren, var tenkt brukt til opplæring av sjåførene.

255 Klager kunne enten mottas som brev eller e-post (telefoniske henvendelser ble vanligvis ikke akseptert). Nærmeste leder fremla klagen for sjåføren som så måtte gjøre rede for saksforholdet. Med flåtestyringssystemer på plass, var meningen at «objektive fakta» snarere enn «subjektive oppfatninger» skulle avgjøre hva som hadde skjedd og hvem som hadde rett (passasjeren eller sjåføren).

- Vedlikehold: Bruk av opplysninger fra CAN-bus til forebyggende vedlikehold. Verkstedsansatte kunne få tilgang til data om bussenes tekniske tilstand for å avdekke feil så tidlig at de ikke førte til ulykker eller driftsavbrudd.
- Personellsikkerhet: Bruk av opplysninger fra satellittutstyret til lokalisering av busser og sjåfører dersom alarmen i bussene ble utløst, spesielt ved rans-, volds- eller trusselsituasjoner.[256]
- Ulykkeskartlegging: Bruk av opplysninger fra satellittutstyret, CAN-bus og g-sensorene til å kartlegge hendelsesforløpet dersom bussene ble involvert i trafikkulykker.

Alle formålene ble ikke tillagt like stor vekt i de fem rutebilselskapene. I ett av selskapene ble for eksempel passasjersikkerhet, sjåføropplæring og kjøreopplevelse ivaretatt på litt andre måter enn i de fire andre. Likevel gir gjennomgangen ovenfor en dekkende beskrivelse av de formålene som begrunnet selskapenes innføring av flåtestyring.

Formålene ble oppgitt både av ledere, tillitsvalgte og verneombud i rutebilselskapene. De fremgikk dessuten av interne dokumenter og instrukser som selskapene ga tilgang til. Dette var likevel ikke de eneste formålene som ble nevnt. I intervjuene ble det i tillegg nevnt mer uformelle formål med flåtestyringssystemene. Dette var formål som ledere, tillitsvalgte eller verneombud selv mente at systemene kunne (og burde) brukes til, men som selskapene ikke nødvendigvis stilte seg bak. Én av lederne hevdet for eksempel at opplysninger fra satellittutstyret kunne brukes til å sjekke riktigheten av eller imøtegå uriktige påstander fra oppdragsgiverne om manglende punktlighet (eller liknende driftsavvik). Én av de tillitsvalgte nevnte et mer kuriøst formål: klarlegge påstander om overtredelse av hastighetsbegrensninger. I enkelte boligområder var det populært blant passasjerene å anvende spesielle applikasjoner på smarttelefonene for å måle hastigheten til bussen.[257] Dersom bussen kjørte for fort tok de kontakt med lokalavisen, som lagde et oppslag på saken. Den tillitsvalgte mente at i slike tilfeller kunne opplysninger i flåtestyringssystemet bidra til å avdekke de faktiske forholdene, og at dette både var i sjåførenes og rutebilselskapenes interesse.

6.4.2 Bruksmodellen

Som i energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter, var bruksmodellen for flåtestyring i rutebilselskapene basert på pålagt anvendelse av automatisk og kjø-

256 Ett av rutebilselskapene rapportert at de hadde hatt kontroll av Arbeidstilsynet. I rapporten fra kontrollen ble selskapet pålagt å utruste bussene med utstyr for satellittposisjonering og -sporing slik at de raskt kunne lokaliseres dersom kritiske situasjoner oppstod.

257 Satellittutstyr som måler hastighet er integrert i de aller fleste moderne mobil- eller smarttelefoner.

retøysmontert satellittutstyr. Bruksmodellen ble også anvendt av selskaper som kjørte for oppdragsgivere som ikke stilte krav om installering av flåtestyring i bussene. Valget av denne modellen ble forklart med de formålene som flåtestyringen var tenkt å ivareta. Spesielt kjøreopplevelse, sjåføropplæring og drivstoffsparing ble fremhevet som viktige formål av de lederne som ble intervjuet. Samtidig ble det lagt vekt på at oppdragsgivernes økte fokus på reduksjon av CO2-utslipp førte til at bruk av flåtestyring var nødvendig for å vinne anbud i områder hvor oppdragsgiverne ikke eksplisitt stilte krav om installering av slike systemer.

Ingen av de nevnte formålene inviterte til at sjåførene selv skulle ha utstrakt kontroll med hvilke opplysninger som ble registrert. Formålene handlet isteden om forhold som selskapene ønsket større grad av kontroll med, spesielt med tanke på å vinne anbud og å forbedre kvaliteten på kollektivtilbudet. Ledere som ble intervjuet argumenterte for eksempel med at det ikke var så mange måter å forbedre kvaliteten på. Den ene måten var punktligheten og overholdelse av rutetidene. Den andre var å gjøre kjøreopplevelsen mer behagelig for passasjerene. Det ble hevdet at flåtestyring var særlig avgjørende for å måle og forbedre passasjerenes kjøreopplevelse. Samtidig var disse faktorene viktige ved tildeling av kontrakter,[258] og selskapene mente derfor at bruken av flåtestyring ikke inviterte til frivillighet/samtykke fra sjåførene.

Vekten som selskapene la på flåtestyring, spesielt med tanke på å vinne anbud og forbedre tjenestekvaliteten, innebar at sjåførene fikk liten kontroll med selve registreringen av opplysninger om seg selv. Opplysningene ble simpelthen vurdert som så viktige for selskapene at det var uaktuelt å overlate beslutninger om registrering til den enkelte sjåfør. Sjåførene kunne derfor ikke selv velge om de ville logge seg på systemet eller ikke. De kunne heller ikke på andre måter hindre registrering av opplysninger om fysiske bevegelser i bussene eller informasjon om hastighet, posisjon, osv. Den informasjonsmessige integriteten – kontrollen med registreringen av egne opplysninger – var følgelig relativt liten, i alle fall i teorien. Det var likevel to forhold som gjorde at sjåførenes informasjonsmessige integritet var større enn bruksmodellen indikerte.

Det første forholdet handlet om at enkelte tillitsvalgte og verneombud mente at teori og praksis kunne være to forskjellige ting. I ett av selskapene ble det for eksempel fortalt om sjåfører som nektet å logge seg på flåtestyringssystemet selv om de ikke hadde anledning til det. Årsaken ble hevdet å være tekniske problemer med g-sensoren og at kvaliteten på opplysningene dermed ble for dårlig:

> «Mange rapporterer utslag [på g-sensoren] når det ikke skulle vært det. Det kan lyse både grønt og gult når du kjører jevnt og rolig langs en rett veistrekning (...) Det har ført til at enkelte sjåfører nekter å logge seg på XXXXX [navn på

258 Prisen på kjøringen var likevel den klart viktigste faktoren som oppdragsgiverne vurderte ved tildeling av kontrakter.

> flåtestyringssystem]. De stoler ikke på at det som registreres er korrekt, og så er det surt å få slike utslag når man gjør så godt man kan (...) Det har ikke fått noen konsekvenser for de som nekter å logge seg på.»[259]

Utsagnet peker på at tekniske svakheter ved flåtestyringen hadde ført til at enkelte sjåfører tok saken i egne hender. De hadde bevilget seg selv større informasjonsmessig integritet enn hva bruksmodellen i selskapet tilsa at de skulle ha. Utsagnet indikerer også at nektelsen hang sammen med at sjåførene ikke ønsket av det skulle registreres opplysninger om dem som ga et misvisende bilde av deres kjøreatferd. Selskapet virket å ha akseptert denne praksisen, i alle fall i det datterselskapet det her var snakk om. I andre selskaper i det samme konsernet ble det rapportert om at man ikke hadde opplevd liknende problemer med g-sensorene (eller at problemene var løst). Her ble det derfor ikke nevnt at det hadde utviklet seg en lokal praksis blant sjåførene som gjorde at de fikk større kontroll med registreringen av opplysninger enn hva bruksmodellen tilsa at de skulle ha.

Det andre forholdet handlet om at sjåførene i noen grad kontrollerte registreringen av opplysninger om seg selv gjennom selvdisiplinering. Her handlet det om at lysdiodene i førerdisplayet skulle føre til at sjåførene endret sin kjøreatferd dersom lysene (grønt, gult og rødt) viste at kjøringen hadde gitt utslag på g-sensoren. På bakgrunn av automatiske tilbakemeldinger fra systemet kunne derfor sjåførene tilpasse egen kjøreatferd (mindre «hard» og mer «myk» kjøring) til det som ble definert som akseptabelt av rutebilselskapet (eventuelt av oppdragsgiverne). Bonusen for de sjåførene som lyktes med denne selvdisiplineringen, var at færre opplysninger om dem ble registrert og gjort tilgjengelige for ledere og annet nøkkelpersonell i selskapene, mens de som mislyktes ikke fikk ta del i bonusen. De kunne isteden bli innkalt til selskapenes kjøreinstruktører for å lære seg hvordan deres kjørestil kunne tilpasses selskapenes forventninger.

På denne måten ble den informasjonsmessige integriteten koblet til selve arbeidsutførelsen: sjåfører med korrekt kjørestil hadde større kontroll med registreringen av opplysninger om seg selv enn sjåfører med en mer problematisk kjørestil. Dermed kan vi også si at sjåførenes evne til å tilpasse egen arbeidsutførelse (kjøring) til arbeidsgivers normer for atferd (kjørestil) gjorde at noen sjåfører var mer vernet mot inngrep i sin personlige sfære enn andre sjåfører. Som én av lederne formulerte det: «Enkelte sjåfører er redde for at teamlederne skal offentliggjøre informasjon om individuell kjørestil. Dette oppfattes som personlige data.»[260] Etter som registreringen av denne typen data avhang av sjåførenes individuelle tilpasningsevne, kunne noen sjåfører ha større grunn til å frykte for hva selskapene gjorde med kjøreopplysningene enn andre. Kontrollen med sjåfø-

259 Intervju med verneombud 26.04.12.

260 Intervju med leder 19.03.12.

rene, og om den ble opplevd som problematisk eller ikke, kunne derfor variere på individnivå, avhengig av hvor utsatt den enkelte sjåføren følte seg.

6.5 Overvåking og kontroll

At sjåførene kunne ha ulike vurderinger av hvor sårbare de var for kontroll, indikerte at motsetningen mellom arbeidsgivers kontrollinteresser og arbeidstakers personverninteresser ikke var en helt dekkende beskrivelse av situasjonen i de fem selskapene som deltok i studien. Dette kan fremstå som overraskende etter som sjåførene var utsatt for omfattende kontroll og overvåking, både av oppdragsgiverne og rutebilselskapene selv. Ovenfor har vi imidlertid sett at selv om det var sjåførene som ble overvåket, så var ikke all overvåking rettet mot dem. Flere av kontrolltiltakene (sanntidsinformasjonssystemene og billettmaskinene) handlet isteden om oppdragsgivernes kontroll med rutebilselskapene. Dermed var det i realiteten bare flåtestyringen som stod igjen som et potensielt konflikttema mellom ledelsen og tillitsvalgte/ansatte. Men også her fremstod konfliktmønstret som langt mer komplekst enn en tautrekking mellom arbeidsgivers kontrollinteresser og arbeidstakers personverninteresser. På den ene siden fantes det ledere som uttrykte reservasjoner med hensyn til omfanget av kontrollen og bruken av opplysningene i flåtestyringssystemet:

> «Før flåtestyringssystemet ble innført i hele konsernet var vi hos XXXXX [navn på datterselskap] for å se hvordan det fungerte der. De hovedtillitsvalgte var med på denne turen. Det viste seg at der hadde de ikke særlig fokus på dette med personvern og individuelle rettigheter. De hadde hengt opp lister på oppslagstavlen med navnet på de verste og beste sjåførene. Så måten XXXXX [navn på flåtestyringssystem] ble brukt på der nede var noe vi reagerte på (…) Da vi satte i gang prosessen med innføring tok vi opp dette med personvern fra bedriftens side – det var ikke noe som kom fra de tillitsvalgte. Dette var noe bedriften ønsket å gjøre noe med.»[261]

På den andre siden fantes det tillitsvalgte i samme selskap som var villige til å gå lengre i bruken av opplysningene i flåtestyringssystemet enn det ledelsen virket å være:

> «Jeg ønsker å bli målt på om jeg er en dyktig sjåfør. Jeg har ikke noe imot at man henger opp lister på veggen som viser hvilke sjåfører som kjører best (…) Jeg ser ikke faren med at noen kan se at jeg har mange oppbremsinger, osv. Vi må vite om dette for å få til forbedringer (…) Vi vil ha lønn som piloter, men da må vi være like flinke (…) Vi kommer uansett ikke utenom XXXXXX [navn på

261 Intervju med leder 19.03.12.

> flåtestyringssystem]. Dette er noe som kreves i offentlige anbud – det er en del av anbudspakken.»[262]

I motsetning til lederen i selskapet, oppfattet ikke denne tillitsvalgte flåtestyringen som et overvåkings- eller kontrolltiltak. Det ble snarere forstått som et system for individuell sjåførutvikling og kvalitetsheving, hvor interne konkurranse (kåringer av de beste sjåførene) ble vurdert som et positivt tilleggselement. Samtidig kommer en viss grad av fatalisme til uttrykk i utsagnet: rutebilselskapene vil uansett ikke komme unna flåtestyring, så da kan man like gjerne gjøre det beste ut av det. Men den tillitsvalgte mente likevel at det kunne være en fare for at opplysningene ble misbrukt av lederne, for eksempel til å kvitte seg med sjåfører som fikk mange utslag på g-sensoren eller som ofte lot bussen gå på tomgang.

Dette synspunktet, i alle fall deler av det, var noe uvanlig og lite representativ for hvordan andre tillitsvalgte og verneombud i de fem selskapene vurderte fordeler og ulemper med registreringen av opplysninger om sjåførene. Det var for eksempel ingen av de andre tillitsvalgte eller verneombud som ønsket offentlige kåringer av gode og dårlige sjåfører basert på data fra g-sensorene. Men det var flere som var enige i at anbudskrav gjorde at innføring av flåtestyring var et tiltak som kunne være fornuftig med tanke på å vinne kontrakter og sikre arbeidsplassene. Samtidig var det de som mente at miljøhensyn veide tyngre enn personvernhensyn, og at dette tilsa at flåtestyring kunne være et hensiktsmessig tiltak. Det ble dessuten hevdet at opplysninger om manglende overholdelse av rutetidene hadde ført til endringer i kjøretidene, og at dette gjorde arbeidsmiljøet bedre for sjåførene og reduserte antallet bøter til rutebilselskapet. Dette var konkrete fordeler som ble oppfattet som såpass viktige at de måtte gå foran hensynet til sjåførenes personvern. Men også disse var opptatt av at opplysninger om kjørestil, tomgangskjøring eller hastighet ikke ble brukt i saker mot enkeltsjåfører. Dette synspunktet ble formulert på følgende måte av én av de tillitsvalgte:

> «I utgangspunktet ser jeg ikke noe negativt med XXXXXX [navn på flåtestyringssystem] hvis det brukes som avtalt. Det vil ikke bli misbrukt så lenge det blir brukt som avtalt. Da vil det tjene både selskapet og sjåførene. Men hvis det misbrukes eller bygges ut, da kan det bli et reint overvåkingssystem.»[263]

Flertallet av de som ble intervjuet ga likevel uttrykk for en større grad av bekymring for overvåking og personvern enn hva som har kommet frem så langt. Følgende utsagn fremstod som typiske for de som var opptatt av overvåking og personvern:

262 Intervju med tillitsvalgt 21.08.12.
263 Intervju med tillitsvalgt 15.06.12.

> «Sjåførene var veldig skeptiske i starten. Så vi har sagt at vi er oppmerksomme på farene for misbruk, og vi ønsker å begrense tilgangen til systemet mest mulig. Vi har dårlige erfaringer med hvordan ledere håndterer data, og vi ser faren for at det kan bli utglidninger i bruken.»[264]

> «Selskapene [datterselskapene] er ikke større enn at alle kjenner alle, og her fikk vi et system som kunne henge ut enkeltpersoner i forhold til drivstofforbruk, kjørestil, rutetider, osv. Selv om det er ulike holdninger blant de tillitsvalgte i XXXXXX [navn på rutebilselskap], var motstanden større enn jeg først antok. De tillitsvalgte mente for eksempel at det var andre måter å finne ut av drivstofforbruk på i moderne busser enn ved å bruke XXXXXX [navn på flåtestyringssystem].»[265]

Utsagnene ovenfor peker på tre forhold som ble nevnt som viktige av flere av de tillitsvalgte og verneombudene som ble intervjuet. For det første problematiske erfaringer med selskapenes håndtering av opplysninger registrert i flåtestyringssystemene, spesielt (men ikke begrenset til) formålsutglidning (bruk av opplysningene til andre formål enn det som opprinnelig var avtalt). For det andre betydningen av tilgangsstyring, det vil si klare begrensninger i hvilke ledere som kunne få innsyn i opplysningene. For det tredje en diskusjon av andre måter å ivareta de viktigste formålene enn innføring og bruk av flåtestyring, spesielt reduserte utslipp av avgasser fra bussene.

6.5.1 Erfaringer og formålsutglidning

I to av rutebilselskapene ble det ikke nevnt konkrete eksempler på problematisk eller kontroversiell anvendelse av opplysningene i flåtestyringssystemene. Dette ble forklart med bakgrunn i tre forhold. Dels at de lokale klubbene hadde forhandlet frem gode avtaler med selskapene som ga klare føringer for hva opplysningene kunne og ikke kunne brukes til. I ett av disse selskapene ble det hevdet at det var de tillitsvalgte selv som nærmest hadde diktert innholdet i avtalen, og at ledelsen ikke hadde kommet med innvendinger eller tilføyelser til de tillitsvalgtes formuleringer. Dels med at erfaringene med bruken var begrenset. I ett av selskapene hadde innføringen skjedd nylig, og systemet var fortsatt såpass ferskt at det ga liten mening å diskutere erfaringer på det tidspunktet datainnsamlingen i dette prosjektet ble gjennomført. Til slutt at ett av systemene var plaget med så mange feilaktige utslag på g-sensoren at verken ledere eller ansatte stolte på opplysningene. Istedenfor misbruk og formålsutglidning, var erfaringen snarere formålsinnskrenking: systemet kunne ikke brukes til hva det var tenkt til fordi elektronikken hadde sviktet.

264 Intervju med tillitsvalgt 26.06.12.
265 Intervju med tillitsvalgte 22.06.12.

I de tre andre rutebilselskapene, som også hadde til dels kort erfaring med bruken av flåtestyring (i det ene av dem var flåtestyring i ferd med å bli innført i de ulike datterselskapene da datainnsamlingen ble gjennomført), ble det nevnt tre typer problematiske episoder med ledelsens bruk av opplysninger om sjåførene:

- Tomgangskjøring: Det ble referert til fire episoder i forbindelse med tomgangskjøring. Her hadde trafikklederne fulgt med på hvor lenge sjåførene lot motoren gå etter at bussene ankom endeholdeplassen. De sjåførene som lot motoren gå ekstra lenge hadde blitt ringt opp av trafikklederne på selskapenes interne samband og bedt om å slå av motoren. De tillitsvalgte hevdet at lederne ikke hadde anledning til å koble opplysninger om tomgangskjøring til den enkelte sjåfør, og at denne formen for fjernstyring av arbeidsutførelsen derfor var i strid med lokale avtaler og instrukser. Ledelsen mente imidlertid at dette var en misforståelse. De hevdet at det var anledning til å gjøre sjåførene oppmerksom på tomgangskjøring fordi dette kunne føre til bøter fra oppdragsgivernes side dersom motoren ikke ble slått av innen to eller tre minutter etter at bussen hadde ankommet endeholdeplassen.[266]
- Hastigheter: Det ble referert til flere episoder hvor trafikklederne hadde sjekket bussenes hastigheter og ringt opp enkelte av sjåførene for å be dem sette ned farten. Dette var episoder som enkelte av de tillitsvalgte hadde hørt om, men som de selv ikke kunne bekrefte riktigheten av. De mente at slike oppringninger forstyrret sjåførene og kunne i verste fall føre til farlige trafikksituasjoner. De hevdet også at trafikkledernes sanntidssjekk av hastighetsopplysninger var i strid med lokale avtaler og instrukser. Lederne mente på sin side at slike episoder var uheldige og at de ikke burde forekomme. De hevdet også at slike opplysninger ikke var viktige for selskapene – selskapene trengte ikke å ha sanntidstilgang til hastighetsopplysninger.
- Trasévalg: Det ble referert til to episoder hvor sjåfører hadde valgt en annen kjøretrasé enn den som var vanlig på ruten. I et av tilfellene måtte sjåføren kjøre en annen trasé enn den vanlige fordi veien var sperret grunnet vedlikehold. Begge gangene ble avvikene fra den vanlige traseen oppdaget av trafikkledere som fulgte bussenes posisjon og trasévalg på dataskjermer i trafikksentralen. Sjåførene ble ringt opp av trafikklederne og bedt om å forklare avvikene. Lederne mente at sjåførene selv hadde ansvaret for å melde inn denne typen avvik til trafikklederne slik at de ble registrert i selskapenes trafikklogger.

Ifølge tillitsvalgte og verneombud i de tre rutebilselskapene, var denne typen episoder eksempler på det de var mest bekymret for: formålsutglidning. De mente at episodene illustrerte at flåtestyringen ikke bare ble brukt til de opprinnelige

266 Det ble rapportert at en del sjåfører var svært kritiske til denne regelen. Grunnen var at når motoren ble slått av skjedde det samme med varmeapparatet og airconditionanlegget. Det var derfor sjåfører som nektet å slå av motoren i kaldt vintervær.

og offisielle formålene: sjåføropplæring, kjøreopplevelse, drivstoffsparing, hendelsesdokumentasjon, osv. Systemene ble i tillegg brukt til å overvåke sjåførene, og til å kontrollere og korrigere arbeidsutførelsen. Ut over dette, ble det i ett av rutebilselskapene rapportert at organisatoriske forhold stod i fare for å forårsake utglidninger i tilgangen til opplysninger i flåtestyringssystemet.

6.5.2 Tilgangsstyring

I dette selskapet hadde ledelsen og de tillitsvalgte gjort et stort og omfattende arbeid i forbindelse med innføring av flåtestyringssystemet.[267] Prosessen hadde derfor tatt nokså lang tid, og den hadde blant annet resultert i en instruks som beskrev hvem som skulle ha tilgang til hvilke opplysninger i flåtestyringssystemet. De opplysningene det dreide seg om var hvilke sjåfører som til enhver tid var pålogget systemet, bussenes posisjon og hastighet, tomgangskjøring og hendelser registrert av g-sensorene. I tillegg var det spesifisert hvem som skulle ha anledning til å ta ut rapporter fra systemet, spesielt om tomgangskjøring og g-sensor-hendelser. Tilgangene til disse opplysningene var fordelt på forskjellige roller (funksjoner/stillinger), for eksempel sjåførene selv, superbrukere, instruktører, trafikkledere, personalledere, osv. Hensikten med dette var å unngå at ansatte med personalansvar fikk tilgang til for mange av opplysningene i systemet. Instruksen som beskrev tilgangsstyringen var inngått på konsernnivå, og den skulle derfor gjelde i alle datterselskapene i rutebilselskapet.

Flere tillitsvalgte og verneombud mente at forståelsen og praktiseringen av tilgangsinstruksen var i ferd med å gli ut. Dette handlet om to forhold.

1. Tilgangsstyring basert på roller (funksjoner/stillinger) kunne føre til at én og samme person fikk tilgang til flere opplysninger enn hva som var intensjonen med instruksen. Det kunne for eksempel tenkes at personalleder, som ifølge instruksen bare skulle ha tilgang til rapporter fra systemet, ble definert som superbruker. Dermed kunne vedkommende også få tilgang til en rekke andre opplysninger, for eksempel sanntidsinformasjon om tomgangskjøring eller hvilke sjåfører som til enhver tid var pålogget systemet. Det innebar at selv om instruksen fordelte tilgangen til opplysninger på en rekke ulike roller, var det likevel at åpent spørsmål hvem i selskapet som ble valgt til å fylle de forskjellige rollene.
2. Til tross for at instruksen gjaldt på konsernnivå, var det hvert enkelt datterselskap som bestemte hvilke ansatte som skulle fylle de forskjellige rollene spesifisert i instruksen. Det ble derfor hevdet at tilgangen varierte en god del internt i selskapet, og at lokalt tillitsvalgte hadde vært med på å utvide tilgangen

267 Prosessen hadde vært så grundig og langvarig, og med såpass mange møter, at én av de tillitsvalgte etter hvert følte seg som «ledelsens mann» når systemet og hensikten med det skulle forklares til skeptiske sjåfører.

ved å tildele den samme personen ulike roller. Spesielt i små datterselskaper ble det rapportert at dette var en viktig utfordring. Her var det små forhold og færre ansatte, og det var derfor vanligere at samme person ble tildelt flere enn én rolle. Dermed fikk vedkommende tilgang til opplysninger som i andre deler av konsernet var fordelt på flere personer.

Til slutt ble det hevdet at forståelsen av hva som var sjåføropplæring hadde skapt utfordringer. Ifølge ledelsen i selskapene skulle rapporter på kjøring, målt ved hjelp av g-sensorene, føre til at sjåfører med mange og kraftige utslag på sensorene fikk ekstra kjøreopplæring. Hensikten med dette var at de skulle utvikle en mykere, mer miljø- og kundevennlig og drivstoffsparende kjørestil. Denne ordningen var enda ikke gjennomført i selskapene på det tidspunktet datainnsamlingen ble foretatt. Tillitsvalgte mente likevel at sjåfører som ble innkalt til ekstra opplæring like gjerne kunne oppfatte dette som en straff snarere enn et kompetansefremmende tiltak. Det ble spesielt fremhevet at dersom sjåfører med lang fartstid i selskapene også skulle innkalles til ekstra kjøreopplæring, ville tiltaket bli forstått som en straffereaksjon.

6.5.3 Alternativene

I tre av de fem rutebilselskapene foregikk det fortsatt diskusjoner om bruken av flåtestyring var nødvendig eller ikke. Ovenfor er det gjengitt utsagt fra tillitsvalgte som hadde forskjellig syn på denne saken – noen mente dette var et hensiktsmessig verktøy mens andre var bekymret for kontroll og overvåking. De som var bekymret var også de som var mest interessert i å drøfte alternativer. Hensikten med slike diskusjoner var ikke å bli kvitt flåtestyringssystemene – de fleste mente at systemene var kommet for å bli – men å begrense bruken av dem.

Flere tillitsvalgte mente for eksempel at det ikke var nødvendig å registrere opplysninger om drivstofforbruk ved hjelp av flåtestyringen. De mente at målinger av drivstofforbruk kunne skje manuelt, det vil si ved at sjåførene sjekket sitt eget forbruk, og at slike rutiner kunne være en del av selskapenes internkontroll. Enkelte av dem så heller ikke hensikten med at opplysninger om hastighet ble registrert. Her var synspunktet at hastigheten allerede var regulert av kjøretidene – selskapene fikk bøter dersom bussene kjørte så fort (eller sakte) at de ikke overholdt tidene i rutetabellen. Samtidig var det de som, med bakgrunn i samme logikk, mente at selskapet ikke hadde behov for sanntidsopplysninger om bussenes posisjoner. Også dette var noe selskapene (trafikklederne) til enhver tid kunne vite ved å sjekke rutetabellen. Dersom det oppstod forsinkelser, slik at bussene ikke befant seg der de ifølge rutetabellen skulle være, ble dette meldt inn som driftsavvik til trafikkledersentralen. Dermed hadde selskapene oppdatert kunnskap om posisjon også når bussene lå etter rutetidene.

Til slutt ble det hevdet at det fantes alternative metoder som kunne anvendes for å gi opplæring i en mykere kjørestil. Her ble det blant annet henvist til at kundeundersøkelser ville gi informasjon om kjøreatferden (slike undersøkelser inneholdt spørsmål om passasjerenes kjøreopplevelse). Manuelle kontroller var et annet alternativ som ble nevnt. Dette handlet om at kontrollører ansatt hos oppdragsgiverne eller instruktører/gruppeledere i rutebilselskapene deltok på utvalgte turer og rapporterte tilbake til selskapet eller sjåførene. Selv om vi har sett at enkelte tillitsvalgte var positive til registrering av opplysninger om kjøreatferd, ble alternative metoder fremhevet av tillitsvalgte og verneombud som mente at flåtestyring handlet om overvåking. Følgende utsagn gir uttrykk for denne holdningen:

> «XXXXXX [navn på rutebilselskap] er et gammelt selskap. Vi har drevet med myk kjørestil lenge – det er en del av bedriftskulturen. Jeg kjenner ikke helt til hvordan flåtestyringssystemet fungerer, men hos oss har det vært fokus på at data om bremsing ikke skal diskuteres med sjåførene. Du må kunne bremse ved fotgjengeroverganger, osv. uten at det blir registrert som aggressiv kjøring (…) Sjåførene får en myk kjørestil når de blir behandlet godt og blir trygge.»[268]

Ifølge denne tillitsvalgte, var det sannsynlig at i enkelte nye rutebilselskaper kunne flåtestyring komme til erstatning for en bedriftskultur preget av fokus på kjørestil og tradisjonell opplæring/oppfølging av sjåførene. Likevel var flåtestyring bruk også i dette selskapet, men ble i liten grad anvendt til opplæring og korrigering av kjørestil. Dette selskapet fremstod derfor som noe forskjellig fra de fire andre selskapene som deltok i studien – det hadde i noe større grad satt sin lit til alternative opplæringsmetoder.

6.5.4 Tidspress

Selv om enkelte oppdragsgiveres krav om innføring av feltteknologi – sanntidsinformasjonssystemer (enkelte steder) og elektroniske billettsystemer – ikke hadde ført til kontroverser mellom arbeidsgivere og arbeidstakere, ble det likevel hevdet at systemene hadde konsekvenser for sjåførene. Som indikert tidligere, handlet ikke dette om at oppdragsgiverne brukte opplysningene til å stille enkeltsjåfører til ansvar for arbeidsutførelsen. Enkelte tillitsvalgte mente isteden at sanntidsinformasjonssystemene bidro til økt fokus på kjøretider og høyere tidspress i jobben.

Én av de tillitsvalgte mente for eksempel at der hvor han kjørte hadde rutene blitt lengre og kjøretidene kortere – dette var den generelle trenden. Det ble videre rapportert at kjøretidene ble nedjustert i sommerferien, når færre passa-

268 Intervju med verneombud 02.07.12.

sjerer tok bussen, og at oppdragsgiveren unnlot å justere dem opp igjen når sommerferien var over og passasjertrykket hadde normalisert seg. Flere passasjerer førte imidlertid til at kjøretiden økte, og at reguleringstiden på endeholdeplassene kunne bli så knappe at det ikke ble særlig tid til pauser mellom turene. Selv om det ikke ble gikk uttrykk for at sanntidsinformasjonssystemene var årsak til kjøre- og reguleringstidene ble presset på denne måten, var flere av de tillitsvalgte opptatt av at systemet synliggjorde kjøretidene for oppdragsgiverne på en helt annen måte enn tidligere. Og etter som manglende overholdelse av kjøretidene førte til bøter for rutebilselskapene, samtidig som trafikklederne brukte flåtestyringen til å sjekke hvordan sjåførene lå an på sine ruter, ble tidspresset opplevd som ekstra belastende for sjåførene: kjøretiden ble kortere, kontrollen mer nærgående og stressnivået økte. Dette synspunktet ble formulert på følgende måte av én av de tillitsvalgte:

> «SIS-en [sanntidsinformasjonssystemet] registrerer forsinkelser, for eksempel hvis sjåføren går på toalettet. Du kan også bli forsinket hvis passasjerene spør om et eller annet, eller hvis noen trenger hjelp til å komme seg på eller av bussen. Da kan selskapet få bot. Så trafikklederne presset på for å unngå forsinkelser. Det tar noe av gleden og fokuset bort fra jobben.»[269]

Ikke alle tillitsvalgte og verneombud delte dette synspunktet. De var riktignok enige i at sanntidsinformasjonssystemer kunne bidra til at trafikklederne jaget på sjåførene og at kjøringen ble opplevd som ekstra belastende. Men de mente også at synliggjøring av faktiske kjøretider kunne bidra til å forbedre arbeidsmiljøet for sjåførene. Her ble det spesielt henvist til at opplysninger om faktisk kjøring registrert i flåtestyringssystemene hadde ført til at enkelte oppdragsgivere justerte opp kjøretidene på noen av sine ruter. Dette hadde ført til mindre stress, misnøye og mistrivsel blant sjåførene:

> «Vi ønsker å bruke systemet mer. Vi har for eksempel brukt systemet til å dokumentere kjøretider overfor XXXXXX [navn på oppdragsgiver]. Dette har vært veldig vellykket. Så vi har brukt systemet til å forbedre arbeidsmiljøet, spesielt dette med kjøretidene. Det har også ført til færre bøter for selskapet.»[270]

Av en annen tillitsvalgt ble det opplyst at opplysninger om hastighet hentet fra flåtestyringen hadde blitt brukt i en rettssak. I denne saken ble det hevdet at bussjåføren hadde kjørt for fort og dermed forårsaket en trafikkulykke. Hastighetsopplysningene viste imidlertid at sjåføren hadde overholdt fartsgren-

269 Intervju med tillitsvalgt 30.08.12.
270 Intervju med tillitsvalgt 18.08.12.

sen. Denne tillitsvalgte var derfor enig i at synliggjøring av sjåføratferd, enten det var hastighetsopplysninger eller kjøretider, ikke alltid var negativt for sjåførene eller bidro til økt tidspress og mistrivsel.

6.6 Innføring, medvirkning og avtaler

Som antydet innledningsvis i dette kapitlet, var de fem rutebilselskapene preget av ordnede forhold, det vil si at rutiner for drøftelser og forhandlinger mellom partene fremstod som godt institusjonalisert. Dette syntes også å gjelde i tre av de fem selskapene med hensyn til innføring av flåtestyringssystemer. I to av disse selskapene fremstod prosessen med innføring av flåtestyring som til dels svært grundige og omfattende. Likevel kunne det være interne variasjoner i opplevelsen av hvordan prosessene hadde vært. Tillitsvalgte på sentralt nivå syntes jevnt over å være mer fornøyde med hvordan innføringen hadde foregått enn tillitsvalgte i datterselskapene.

Samtidig mente både ledelsen i selskapene og de ansattes representanter at innføring av flåtestyring måtte skje i henhold til arbeidsmiljølovens regler i kapittel ni om kontrolltiltak. Kompetansen om disse reglene virket generelt sett å være noe større enn kunnskapen om hvilke regler i personopplysningsloven med forskrift som gjaldt ved behandlingen av opplysninger om sjåførene.

Innføring av systemer for tredjepartskontroll – kontraktpålagt bruk av sanntidsinformasjons- og elektroniske billettsystemer – var ikke gjenstand for drøftelser eller forhandlinger mellom partene på selskapsnivå.

6.6.1 Saklighet og forholdsmessighet

Diskusjonene ovenfor har indikert at hovedsynspunktet til tillitsvalgte og verneombud som ble intervjuet, var at formålene med flåtestyringen var saklig begrunnet i selskapenes virksomhet. Dette gjaldt spesielt der hvor oppdragsgiverne eksplisitt stilte krav om bruk av flåtestyring eller der hvor selskapene ble bedt om å dokumentere reduserte miljøutslipp fra bussene. Enkelte tillitsvalgte mente dessuten at andre formål, først og fremst knyttet til sjåføropplæring, drivstofforbruk, kjøretidsendringer og kjøreopplevelse, var spesielt viktige både for sjåførene selv og selskapene som sådan. Én av de tillitsvalgte uttrykte at sakligheten var basert på det han oppfattet som den nære sammenhengen mellom flere av formålene:

> «Det er viktig med XXXXXX [navn på flåtestyringssystem]. Har passasjerene en fin og behagelig tur, da blir sjåføren mindre sliten. Da får du også mindre drivstofforbruk og mindre slitasje på bussene.»[271]

Vedkommende tillitsvalgt koblet dermed sakligheten til de forventede (og positive) konsekvensene av flåtestyringssystemene: en bedre kjøreopplevelse, mindre drivstofforbruk og mindre belastningen for sjåførene. Flere andre tillitsvalgte og verneombud ga uttrykk for liknende oppfatninger: innføringen var saklig så lenge konsekvensene av bruken ble oppfattet som positive for sjåførene selv og for selskapene de kjørte for. Selv om enkelte tillitsvalgte var kritiske til enkelte av formålene, for eksempel at sjåføropplæring like gjerne kunne være et straffetiltak, var det ingen av dem som hevdet at begrunnelsene for innføring var usaklige.

Når det gjaldt forholdsmessigheten, spesielt om formålene med flåtestyringen kunne oppnås på andre og mindre inngripende måter, har vi sett at oppfatningene blant tillitsvalgte og verneombud var mer delte. Noen hevdet for eksempel at det ikke var heldig å bruke g-sensorer til å registrere sjåførenes kjøreatferd, og at selskapene isteden burde jobbe med kjøreatferd på måter som ikke gjorde sjåførene engstelige for at fysiske bevegelser i bussene skulle bli registrert som aggressiv kjøring. Andre mente at bruk av flåtestyring til registrering av drivstofforbruk var unødvendig i moderne busser eller at driftsavvik, spesielt forsinkelser, allerede ble registrert på måter som gjorde bruken av flåtestyring til dette formålet overflødig. I tillegg har vi sett at det var tillitsvalgte og verneombud som var bekymret for misbruk (formålsutglidning) og at kontrolltrykket i selskapene ble for stort. Ledelsen i to av rutebilselskapene hadde tatt hensyn til enkelte av innvendingene fra de tillitsvalgte. I ett av selskapene fikk for eksempel ikke trafikkledersentralen sanntidstilgang til hastighetsopplysninger. Samtidig fantes det røster blant de tillitsvalgte som hevdet at fordelene med flåtestyring klart oversteg eventuelle personvernmessige ulemper som sjåførene ble utsatt for.

Dette viser at forholdsmessigheten faktisk var vurdert i tre av de fem selskapene. I ett av disse selskapene hadde Datatilsynet blitt kontaktet for å bistå ledelsen og de tillitsvalgte med å foreta forholdsmessighetsvurderingene. I de to siste selskapene fremstod det som tvilsomt om forholdsmessigheten hadde blitt vurdert annet enn nokså overfladisk (hvis i det hele tatt). Dette hang sammen med at prosessen med innføring hadde skjedd lokalt, det vil si i de ulike datterselskapene. Der hvor dette var tilfelle, virket det som prosessen hadde vært mindre omfattende og grundig enn der hvor prosessen hadde foregått på konsernnivå. Likevel virker det riktig å si at de fem rutebilselskapene avvek fra mønstret vi har sett i andre yrker/bransjer. Her har vi sett at forholdsmessighet var et spørsmål som man relativt sjelden tok eksplisitt stilling til når feltteknologi ble innført.

271 Intervju med tillitsvalgt 15.05.12.

Mønstret i rutebilselskapene var imidlertid at disse vurderingene var gjort i større grad enn i de andre yrkene/bransjene som deltok i denne studien.

Med unntak for selskapet som hadde søkt bistand fra Datatilsynet, virket det ikke som forholdsmessigheten hadde blitt sett i sammenheng med reglene om rettslige grunnlag for behandling av personopplysninger i personopplysningsloven. Vi har tidligere har sett at den elektroniske behandlingen av personopplysninger trenger et rettslig grunnlag for å være lovlig, og at interesseavveining er et slikt grunnlag. Vi har også sett at forholdsmessighetsvurderinger etter reglene i arbeidsmiljølovens kapittel ni tilsvarer interesseavveininger etter reglene om rettslig grunnlag i personopplysningsloven. Dermed kan interesseavveining, det vil si at formålene med bruken av flåtestyring veide tyngre enn hensynet til personvernet, sies å være det rettslige grunnlaget som selskapene baserte sin behandling av opplysninger om sjåførene på. Samtykke fra de enkelte sjåførene ble derfor heller ikke i rutebilselskapene benyttet som grunnlag for behandling av opplysninger om hastighet, drivstofforbruk, bremsing, akselleras jon, punktlighet, osv.

6.6.2 Drøfting og informasjon

I tre av de fem rutebilselskapene hadde prosessen med innføring av flåtestyring skjedd på konsernnivå, mens i de to siste hadde den foregått i datterselskapene. Som allerede antydet, hadde prosessen med drøfting og forhandlinger vært spesielt omfattende og grundig i to av selskapene. Det hadde blant annet vært arrangert felles ekskursjoner for ledere og ansatte for å studere hvordan tilsvarende løsninger fungerte i andre selskaper, og Datatilsynet hadde vært kontaktet for å få råd om hvordan systemene kunne utformes i henhold til reglene i personopplysningsloven med forskrift. I begge selskapene var derfor tillitsvalgte på sentralt nivå en del av prosessen før ledelsen fattet beslutninger om anskaffelse. Tillitsvalgte i disse selskapene beskrev prosessen som ryddig og god, og de ga uttrykk for at de hadde reell innflytelse over de løsningene som selskapene til slutt valgte:

> «Jeg er veldig fornøyd med at vi ble invitert med i prosessen med innføring. Denne prosessen har vært ryddig og ordentlig. XXXXXXX [navn på leder] hører på det vi har å si (…) Vi har vært med på å formulere alle punktene i instruksen.»[272]

> «Vi var litt avventende i begynnelsen – hva skulle systemet brukes til? Men vi tillitsvalgte var med på hele prosessen fra begynnelsen av. Det var for eksempel vi som dikterte avtalen. Den er vi veldig fornøyd med. Så vi er positive til bruken av systemet nå.»[273]

272 Intervju med tillitsvalgt 21.08.12.
273 Intervju med tillitsvalgt 13.08.12.

Ledere i de to selskapene rapporterte det samme – fagforeningene hadde opptrådt ryddig. De ansatte hadde dessuten blitt informert om innføringen på flere måter, blant annet gjennom informasjonsskriv fra ledelsen til resten av organisasjonen og oppslag på oppslagstavler. I tillegg ble det opplyst at sjåførene hadde tilgang til instruksene for bruken av flåtestyringssystemet, blant annet på rutebilselskapets intranett.

I begge disse selskapene ble det laget sentrale avtaler som regulerte bruken av opplysninger om sjåførene registrert i flåtestyringssystemene i hele konsernet (se også diskusjon nedenfor). I ett av selskapene var avtalen av en slik karakter at enkelte spørsmål måtte avklares på lokalt, blant annet hvem som skulle ha tilgang til hvilke opplysninger. I denne forbindelse ble det gjennomført forhandlinger mellom ledere og tillitsvalgte i de ulike datterselskapene. Disse prosessene ble gjennomført etter en plan som var laget i forhandlinger mellom den sentrale ledelsen og de hovedtillitsvalgte. Det virket som planen ble gjennomført i praksis: lokalt tillitsvalgte rapporterte at forhandlinger enten hadde skjedd eller var like rundt hjørnet.

I det andre selskapet var det ikke meningen at den sentrale avtalen skulle følges opp med lokale forhandlinger og avklaringer. Prosessen med drøftelser og informasjon var derfor mer begrenset, og resultatet var at enkelte tillitsvalgte knapt kjente til avtalen eller innholdet i den. Én av de lokalt tillitsvalgte rapporterte for eksempel at bruken av flåtestyring hadde vært diskutert med ledelsen i datterselskapet, men at det ikke fantes noen avtale eller protokoll på bruken av systemet. Dette til tross for at den sentrale avtalen ble inngått for over to år siden. Selv om én av de hovedtillitsvalgte i dette selskapet mente at ansatte og tillitsvalgte i datterselskapene hadde blitt godt informert ved innføringen av flåtestyringssystemet, kunne det virke som informasjonen ikke hadde nådd frem til alle.

I det siste selskapet hvor det var gjennomført prosesser på konsernnivå, ble det hevdet at prosessen hadde vært alt for dårlig. Med dette ble det siktet til at flåtestyringssystemet ble anskaffet uten at de tillitsvalgte visste noe om det. Det ble videre hevdet at det i liten grad hadde vært drøftelser mellom ledelsen og de sentralt tillitsvalgte. De tillitsvalgte hadde bare fått et par korte møter med ledelsen. Til slutt ble det uttrykt misnøye med den informasjonen som ble gitt til de ansatte. Det ble hevdet at hva som var hensikten med systemet, hvilke opplysninger om sjåførene som ble registrert, hvem som hadde tilgang til opplysningene, osv. var spørsmål som informasjonen ikke ga tilfredsstillende svar på. Det hadde likevel blitt laget en avtale på bruken av systemet, men også den ble beskrevet som nokså overfladisk (avtalen drøftes kort nedenfor).

I de to siste selskapene hadde innføringen av flåtestyring skjedd på lokalt nivå – i datterselskapene. Mens vi ovenfor så at det kunne være vanskelig å nå ut til lokalt tillitsvalgte med informasjon om sentralt inngåtte avtaler, var problemet det motsatte i de to siste selskapene. Her hadde tillitsvalgte på sentralt nivå lite konkret informasjon om hvilke prosesser som hadde foregått i datterselskapene (og

om det eventuelt var laget avtaler eller protokoller på bruken av systemene). De sentralt tillitsvalgte visste heller ikke hvilke systemer som var i bruk eller hva de ble brukt til, men det ble imidlertid rapportert at innføringen var drøftet med lokalt tillitsvalgte i datterselskapene. Det var likevel ikke laget avtaler eller instrukser som regulerte bruken av systemene. Det ble i tillegg rapportert at sjåførene i datterselskapene hadde fått noe informasjon om at systemene skulle innføres og hva som var hensikten med dem. Hva det mer spesifikt hadde blitt informert om fremstod som uklart. Følgende uttalelse fra én av de tillitsvalgte illustrerer problematikken i disse to selskapene:

> «Vi har et godt forhold til ledelsen i XXXXXX [navn på rutebilselskap]. Men vi er ikke godt informert om de systemene som brukes, og prosessene som har foregått lokalt kan jeg ikke si så mye om. Men jeg tror ikke opplysningene blir brukt aktivt. Jeg har i alle fall aldri hørt om at sjåfører har fått tilbakemeldinger på kjøreatferd – om du har kjørt for fort, kraftig bremsing, osv.»[274]

Samtidig ble det hevdet at informasjon om flåtestyring trolig var spesielt problematisk når det gjaldt nyansatte sjåfører – sjåfører som var ansatt etter at systemet hadde blitt tatt i bruk. Én av de tillitsvalgte fortalte for eksempel at det ikke ble opplyst om hvilket system som ble brukt i det datterselskapet som vedkommende kjørte buss for i en kort periode. Hvilket system det dreide seg om, hensikten med det, hvilke opplysninger som ble registrert om kjøringen, osv. var informasjon som den tillitsvalgte tilfeldigvis fikk vite av andre sjåfører som hadde kjørt for det aktuelle datterselskapet lenge, og som derfor kjente til systemet.

I begge disse selskapene fremstod prosessen med innføring av flåtestyringssystemer som noe mer tilfeldig og ad hoc enn hva den jevnt over virket å være i de tre andre rutebilselskapene. Dette skyldtes trolig ikke bare at ledelsen i de lokale selskapene ikke kjente til (eller ikke var opptatt av å overholde) de relevante reglene i arbeidsmiljø- og personopplysningslovgivningen. En annen medvirkende årsak var sannsynligvis at heller ikke de tillitsvalgte var godt bevandret i regelverkene og hvordan de kunne etterleves.

6.6.3 Avtaler og protokoller

Det var altså inngått avtaler om bruk av flåtestyringssystemer i tre av de fem selskapene. I to av disse selskapene ble det rapportert at tillitsvalgte på sentralt nivå hadde hatt relativt stor innflytelse på innholdet i avtalene. Ledelsen i begge selskapene fikk derfor til dels meget positiv omtale for den måten de hadde håndtert innføringsprosessen på.

274 Intervju med tillitsvalgt 30.08.11.

Det ble gitt tilgang til skriftlige kopier av de avtalene som forelå i to av selskapene. I det siste rutebilselskapet som hadde laget avtale, ble det gjort muntlig rede for innholdet i avtalen i løpet av intervjuer med tillitsvalgte. Her ble det rapportert at avtalen inneholdt beskrivelser av formålene med flåtestyringen (med særlig vekt på kjørestil/sjåføropplæring, kjøreopplevelse og drivstoffsparing). I tillegg inneholdt avtalen en generell forpliktelse fra rutebilselskapet om at reglene i personopplysningsloven med forskrift ville bli lagt til grunn for behandlingen av opplysninger om sjåførene. Andre enn disse bestemmelsene, for eksempel hvem som kunne få tilgang til opplysningene eller hvor lenge de skulle lagres, var ikke tatt inn i avtalen.

De to andre avtalene var en del mer omfattende og spesifikke. Det var enkelte viktige likhetstrekk mellom avtalene, men også avgjørende forskjeller. Nedenfor gis en kort fremstilling av de viktigste likhetstrekkene og forskjellene.

De viktigste likhetstrekkene var formålsangivelse, beskrivelse av systembruk og tilgangsstyring:

- Formålene var noe mer detaljert angitt i den første avtalen enn i den andre. I den første avtalen ble det oppgitt seks ulike hovedformål pluss 16 underformål. De 16 underformålene var nærmere spesifiseringer av hva hovedformålene innebar. Kjørestil var for eksempel ett av hovedformålene som ble nevnt. Under dette hovedformålet ble følgende underformål oppgitt: målrettet sjåføropplæring, drivstoffsparing, reduserte CO2-utslipp og bedre passasjersikkerhet. I den andre avtalen ble det angitt seks hovedformål for bruken av systemet, blant annet kjørestil/sjåføropplæring, drivstoffsparing og dokumentasjon av driftsavvik, men uten at disse ble nærmere spesifisert i underformål.
- Beskrivelsene av systembruk inneholdt relativt detaljerte retningslinjer for hvordan flåtestyringssystemene skulle anvendes i den daglige driften. Her dreide det som om følgende hovedpunkter: (1) En kort beskrivelse av hvordan systemene fungerte, med spesiell vekt på hvilke opplysninger om sjåførene som ble registrert. (2) Hvilke opplysninger som det ikke ble gitt sanntidstilgang til for personell på trafikksentralene eller i administrasjonen, spesielt hvem som kjørte bussene, hastighet, drivstofforbruk og utslag på g-sensorene.
- Prosedyrer for tilgang til opplysninger i systemene. Her dreide det seg om flere forhold. For det første en angivelse av hvem som kunne få tilgang til hvilke opplysninger. Ovenfor har vi sett at i det ene selskapet var tilgangsstyringen rolle- eller funksjonsbasert, og at dette hadde ført til diskusjoner om én og samme person kunne få tilgang til store mengder sjåføropplysninger ved å påta seg (eller bli tildelt) flere forskjellige roller/funksjoner. I det andre selskapet var tilgangene enten knyttet til visse stillinger (for eksempel avdelingsledere) eller til nærmere navngitte personer på trafikksentralen eller i administrasjonen. For det andre var det gitt nærmere regler for når ledere i selskapene kunne ta ut rapporter på sjåførnivå (blant annet ved grove utslag

> på g-sensorene) og hvordan dette skulle foregå. I tillegg ble det understreket at bruken av opplysningene ikke skulle påvirke sjåførenes arbeidsforhold på annen måte enn ved at det eventuelt ble gitt tilbud/pålegg om ekstra opplæring eller etterutdanning. Til slutt var det angitt hvordan sjåførene kunne få innsyn i opplysninger om egen kjøring. I ett av selskapene hevdet de tillitsvalgte at rutinene for innsyn i opplysninger om egen kjøring var svært upraktiske. Sjåførene kunne ikke selv logge seg på systemet for å sjekke opplysningene, men måtte ha assistanse fra nærmeste leder. Dette førte til at innsynsrutinene i praksis fungerte som en barriere mot innsyn i egne opplysninger.

De viktigste forskjellene mellom avtalene handlet om lagringstid, sletterutiner, utlevering av opplysninger til eksterne aktører (tredjeparter) og integrasjoner mot interne datasystemer. I den første avtalen ble det gitt regler for hvor lenge opplysningene skulle lagres. Her ble det blant annet spesifisert en maksimumstid for hvor lenge opplysningene kunne oppbevares på en slik måte at de kunne knyttes til navngitte sjåfører. I den andre avtalen fantes det ikke regler om lagringstid. I den første avtalen var det også gitt visse regler om hvordan sletting av opplysninger fra flåtestyringssystemene skulle foregå, det vil si hvem som hadde ansvaret for dette. Det ble dessuten sagt at opplysninger om sjåførene skulle slettes når de sluttet i selskapet. Heller ikke slike regler fantes i den andre avtalen. Den første avtalen inneholdt regler som begrenset rutebilselskapets utlevering av opplysninger om sjåførene til tredjeparter. Det ble understreket at dette i utgangspunktet ikke skulle skje, men at det i visse situasjoner likevel kunne være aktuelt, for eksempel etter begjæring fra politiet. Det var ikke sagt noe om forholdet til tredjeparter i den siste avtalen. Til slutt ble det i den første avtalen sagt at opplysninger registrert i flåtestyringssystemet ikke skulle eksporteres til andre interne datasystemer, mens den andre avtalen var taus på dette punktet.

Det virket som den første avtalen var bedre kjent blant tillitsvalgte i de ulike datterselskapene i konsernet enn hva som var tilfelle med den andre avtalen. Men det kom samtidig frem at enkelte av de lokalt tillitsvalgte var litt misfornøyde med enkelte deler av den første avtalen. Dette ble formulert på følgende måte:

> «Det har jo kommet på plass en sentral avtale om dette [flåtestyring]. Men vi er ikke helt happy med alle formuleringene. Dette gjelder spesielt det som har med tomgangskjøring å gjøre. Her ønsker vi å stramme inn på hvem som kan få online tilgang til data om drivstofforbruk.»[275]

Også blant enkelte tillitsvalgte på sentralt nivå ble det uttrykt en mild form for skepsis til hvordan avtalen ville bli forstått og praktisert på lokalt nivå. Dette

275 Intervju med tillitsvalgt 26.06.12.

handlet spesielt om at lokalt tillitsvalgte kunne tenkes å akseptere utvidede tilganger til sjåføropplysninger, for eksempel ved at flere av lederne i datterselskapene ble definert som superbrukere. Bekymringen handlet følgelig om at avtalen åpnet for lokal skjønnsutøvelse, og at dette kunne føre til problematiske variasjoner mellom forskjellige datterselskap. Det ble imidlertid ikke rapportert om at disse bekymringene hadde slått til så langt.

Samtidig var det et par forhold som ikke ble nevnt i avtalene eller som hadde vært gjenstand for drøfting. For det første ble terskelverdiene for utslag på g-sensorene bestemt av rutebilselskapene. Dette var noe overraskende all den tid g-sensor-utslag kunne ha stor betydning for hvordan sjåførenes arbeidsutførelse ble vurdert. På den annen side hadde selskapene definert nokså høye terskelverdier – det skulle en del til for at bremsing, akselerasjon, krengninger, osv. ga utslag på sensorene. Det var heller ikke avtalt eller drøftet hvor ofte eller kraftige utslag sjåførene måtte ha før det var aktuelt å tilby/pålegge dem ekstra kjøreopplæring. Slike spørsmål var overlatt til selskapene å bestemme. Dessuten fremstod det i flere av selskapene som uklart hvordan denne ekstraopplæringen skulle organiseres og gjennomføres. I ett av selskapene hvor det var inngått avtale tvilte de tillitsvalgte som ble intervjuet på at «trusselen» om ekstra kjøreopplæring ville bli gjennomført. De hadde i alle fall ikke hørt om sjåfører som hadde fått tilbud/pålegg om ekstraopplæring.

For det andre inneholdt avtalene ingen bestemmelser om evaluering av flåtestyringssystemene. I intervjuer med ledere og tillitsvalgte ble det opplyst at evaluering av systemene heller hadde vært drøftet. Det var derfor uklart om og eventuelt når evalueringer ville bli gjennomført. Tilsvarende var tilfelle i de to selskapene hvor det ikke var inngått avtaler. Heller ikke her var evalueringer gjennomført eller planlagt gjennomført.

6.7 Annen feltteknologi – kameraovervåking

Kameraovervåking ble brukt i bussene til enkelte av de lokale selskapene. Det ble rapportert om at det var to til fire kameraer i hver av bussene, og at hovedformålet med overvåkingen var å ivareta sjåførsikkerheten. Bakgrunnen for tiltaket var at sjåførene fortsatt håndterte en god del kontanter. Sjåførene kunne derfor bli utsatt for ransforsøk, vold eller trusler om vold, og kameraene hadde som formål å forebygge og oppklare slike hendelser. Kameraene dekket ulike deler av bussene, men de som var særlig relevante for sjåførene befant seg ved sjåførinngangen. I enkelte av selskapene filmet ikke kameraene bare inngangspartiet, men fanget også inn sjåføren i førersetet. I ett av de andre selskapene ble det rapportert at kameraene ikke gjorde opptak av sjåførene, bare av passasjerområdene. I tillegg til overvå-

king på bussene, kunne det være installert kameraer i lokaler hvor billettpenger ble håndtert, spesielt på oppgjørsrom.

Bevisstheten om personvernmessige utfordringer knyttet til kameraovervåking virket å være relativt stor blant tillitsvalgte og verneombud der hvor denne typen sikringstiltak hadde blitt innført. De tillitsvalgte understreket at kameraovervåking handlet om deres egen sikkerhet, men at opplysningene også kunne brukes til å sjekke sjåførenes opptreden. Enkelte steder var det derfor laget egne avtaler som regulerte bruken av opplysninger registrert i kameraovervåkingssystemene. I ett av selskapene var det utformet avtaler i enkelte av datterselskapene, mens i ett av de andre selskapene var det laget en avtale på sentralt nivå.

Det ble gitt tilgang til skriftlig kopi av konsernavtalen. Avtalen hadde samme hovedinnhold som avtalene om flåtestyring diskutert ovenfor. Det var derfor en angivelse av formålet med kameraovervåkingen, spesielt at den skulle ha en forebyggende og oppklarende effekt i forhold til uønskede hendelser. Det var dessuten tatt med formuleringer som hadde til hensikt å begrense bruken av opplysninger: de kunne ikke anvendes til å kontrollere sjåførenes arbeidsutførelse. Deretter ble det gitt en kort beskrivelse av hvordan overvåkingen fungerte, med spesiell vekt på plasseringen av kameraene og hva de fanget inn. Så en spesifisering av hvem som kunne få tilgang til opptakene og prosedyrer for dette, for eksempel at den berørte sjåføren selv skulle delta når opptakene ble sjekket og at dette bare kunne skje etter at det hadde forekommet uønskede hendelser. I tillegg skulle det føres en logg som viste når opptakene ble sjekket, hvem som deltok og årsaken til at dette ble gjort. Til slutt ble lagringstiden til opptakene spesifisert.

Det ble ikke rapportert om at rutebilselskapene hadde anvendt kameraopptakene på andre måter enn det som var avtalt med de tillitsvalgte. I ett av selskapene ble det imidlertid hevdet at det hadde vært mye støy og uenighet før kameraovervåkingen ble tatt i bruk (for omkring 10 år siden). Sjåførene mente at selskapet ønsket å overvåke dem gjennom hele arbeidsdagen, og at dette krenket deres personvern. Men stemningen hadde roet seg etter at det kom en avtale på plass. Det ble fortalt om tilsvarende reaksjoner ved innføring av kameraovervåking i to av de andre selskapene som deltok i studien.

I ett av disse rutebilselskap rapporterte den ene av de sentralt tillitsvalgte om et spesielt problem. Her ble det hevdet at politiet fra tid til annet hentet lagringsenhetene til bussenes overvåkingssystemer for å sjekke opptakene i etterforskningsøyemed. Vedkommende mente at dette kunne utgjøre en sikkerhetsrisiko for sjåførene:

> «Politiet er interessert i videoopptakene. Når politiet tar med seg kamerautstyret, så har ikke bussene kameraovervåking lenger, og politiet kan bli sittende ganske lenge på utstyret, av og til i mange måneder. Utstyret koster flere tusen kroner

> å erstatte, men det er kostnader som selskapet ikke vil betale for. De mener at politiet skal erstatte utstyret. Dette er ikke bra for sjåførenes sikkerhet.»[276]

Utsagnet indikerer at holdningen til kameraovervåking blant de tillitsvalgte i dette selskapet hadde endret seg. Fra at bruken av kameraene ble kritisert som overvåking til at fraværet av overvåking ble oppfattet som et sikkerhetsproblem.

I tillegg til kameraovervåking hadde enkelte av bussene i selskapene digitale fartsskrivere som registrerte sjåførenes overholdelse av kjøre- og hviletidsbestemmelsene i yrkestransport. Det var stort sett bare ekspressbusser og turbusser hvor det var nødvendig å bruke digitale fartsskrivere. Ingen av de tillitsvalgte eller verneombudene som ble intervjuet oppfattet digitale fartsskrivere som en personvernutfordring, men som verktøy for å ivareta trafikksikkerheten og arbeidsmiljøet.

Til slutt ble det referert til at enkelte fylkeskommuner krevde bruk av alkolås for sjåførene i skolebusser. Ingen av de som ble intervjuet hadde konkrete erfaringer med bruken av alkolåsene eller visste hvordan opplysningene fra innåndingsprøvene ble håndtert av selskapene. Om og eventuelt hvilke personvernutfordringer som alkolåsene kunne representere for sjåførene hadde de derfor ikke reflektert særlig over.[277]

6.8 Oppsummering

I dette kapitlet har vi sett at sjåfører i rutebilnæringen kan være gjenstand for detaljert overvåking og kontroll fra oppdragsgiverne og fra selskapene selv. Men vi har også sett at det kan være store lokale variasjoner i kontrolltrykket, og at det var særlig stort i en del urbane områder hvor oppdragsgiverne hadde innført sanntidsinformasjonssystemer. Slike systemer, sammen med elektroniske billettsystemer, ble imidlertid problematisert i mindre grad enn selskapenes egne flåtestyringssystemer. Hovedårsakene til dette var at opplysninger registrert av sanntidsinformasjons- og billettsystemene sjelden eller aldri ble anvendt til å kontrollere sjåførenes kjøreatferd og arbeidsutførelse, mens det var nettopp slik kontroll som var hensikten med selskapenes flåtestyringssystemer. Enkelte tillitsvalgte og verneombud rapporterte likevel at sanntidsinformasjonssystemer kunne ha en indirekte og negativ effekt på sjåførenes arbeidsmiljø: trafikklederne presset på for å unngå forsinkelser eller andre avvik som kunne føre til at selskapene fikk pengebøter fra oppdragsgiverne.

276 Intervju med tillitsvalgt 30.08.12.

277 Fra sentralt hold i Norsk Transportarbeiderforbund ble det imidlertid opplyst at det var inngått avtaler om mellom ledelsen og tillitsvalgte bruk av alkolås i enkelte rutebilselskaper.

Kontroverser knyttet til flåtestyringen dreide seg i første rekke om at trafikkledere hadde kontaktet sjåfører for å korrigere kjøreatferd, blant annet når det gjaldt hastighet, tomgangskjøring og trasévalg. I de største selskapene var det også bekymringer for hvordan sentrale bestemte regler om hvem som skulle ha tilgang til sjåføropplysninger ville bli praktisert i de ulike datterselskapene. Dessuten var det skepsis knyttet til at opplysninger om kjøreatferd kunne bli brukt i opplæringsøyemed – var ekstra opplæring i virkeligheten en straffereaksjon overfor sjåfører som ikke greide å følge selskapenes normer for myk kjøring?

Motsetningen mellom arbeidsgivernes kontrollinteresser og arbeidstakernes interesse i personvern var likevel ikke så sterk at selskapene og de ansattes representanter ikke hadde visse felles interesser knyttet til bruken av flåtestyringssystemer. Enkelte tillitsvalgte og verneombud mente for eksempel at flåtestyringssystemene var nødvendig for å utvikle kvaliteten på kollektivtjenestene (spesielt passasjerkomfort), mens andre var opptatt av at systemene kunne være positive med tanke på miljøhensyn, CO2-utslipp og kompetanseheving. Atter andre hevdet at opplysninger i flåtestyringssystemene hadde blitt brukt til å justere opp urealistisk knappe kjøretider, og at systemene uansett var nødvendige for å vinne anbudskonkurranser.

Utfordringen for partene syntes derfor å være å forhindre bruk som skapte uenighet, motsetninger eller påvirket personvernet og arbeidsmiljøet negativt. Dette ble forsøkt oppnådd gjennom inngåelse av lokale avtaler som tydeliggjorde og begrenset selskapenes anvendelse av opplysninger om sjåførene.

7 Varetransport – lasso rundt landeveiens cowboyer?

7.1 Innledning

Varetransport er en sammensatt og uoversiktlig bransje. Det skyldes dels at bransjen er fragmentert og preget av mange små transportforetak hvor ordnede arbeidsforhold kan være mangelvare, dels at varefremføring kan involvere mange forskjellige aktører som stiller krav til hvordan transporten skal foregå. Men det skyldes også at fremføringen av gods er regulert av tallrike lover og forskrifter. Noen av dem gjelder for all godstransport, andre gjelder ved transport av spesielle typer gods. På toppen av dette øker presset på transportforetak og sjåfører etter hvert som behov for transportkapasitet i samfunnet øker.

I dette kapitlet drøftes innføring og bruk av feltteknologi i 13 transportforetak. Vi skal se at både innføringen og bruken speilte flere av de bransjespesifikke kjennetegnene nevnt ovenfor. Dette kom for eksempel til uttrykk ved at ulike foretak gjorde svært forskjellig bruk av feltteknologi. Her dreide det seg om flere forskjellige former for feltteknologi: flåtestyringssystemer, digitale fartsskrivere, strekkodesystemer, PDA, mobiltelefoner, temperatursensorer, alkolås, osv. Mens enkelte foretak ikke anvendte andre typer feltteknologi enn hva de var pålagt å bruke, anvendte andre foretak et assortert utvalg lovpålagte og selvvalgte feltteknologisystemer. Registreringen av opplysninger om sjåførene og foretakenes egne ideer eller ambisjoner om hva feltteknologi skulle brukes til, varierte derfor også en god del.

Vi skal videre se at det ikke bare var arbeidsgiverne – ledere i transportforetakene – som stod bak innføring av feltteknologi. I tillegg var det en rekke andre aktører – spedisjonsfirma, transportkjøpere (kunder) eller offentlige myndigheter – som hadde tilgang til opplysninger om sjåførene. Dette innebar blant annet at innenfor varetransport var tredjepartskontroll – bruk av opplysninger om sjåførene av andre aktører enn arbeidsgiverne – en viktig utfordring. Feltteknologi kunne også registrere opplysninger om andre arbeidstakergrupper enn sjåfører for eksempel terminalarbeidere. Disse arbeidstakergruppene drøftes imidlertid ikke.

Fremstillingen i dette kapitlet vil vise at i de transportforetakene som deltok i studien var motsetningen mellom arbeidsgivernes kontrollinteresser og arbeidstakernes interesse i personvern relativt tydelig, blant annet fordi flertallet av foretakene ikke hadde iverksatt tiltak som kunne ta brodden av motsetningen. Det innebar likevel ikke at alle sjåførene i foretakene var daglig bekymret for overvåking og kontroll. Men det betydde at tillitsvalgte rapporterte om flere problematiske

anvendelser av feltteknologi, for eksempel at opplysninger om sjåfører ble brukt til stadig nye formål, enn i noen av de andre bransjene/yrkene som er diskutert i tidligere kapitler. Sjåførene hadde derfor relativt begrenset kontroll med hvordan ledere i foretakene behandlet opplysninger registrert ved hjelp av feltteknologi.

Dette kapitlet er oppbygd etter samme mal som de tidligere kapitlene. Det betyr at beskrivelser av de tekniske systemene som var i bruk følges av en gjennomgang av hvilke formål de var ment å ivareta. Deretter drøftes erfaringer med bruken av feltteknologi, spesielt hva tillitsvalgte mente om ledelsens bruk av systemene. Så drøftes innføringsprosessene og eventuelle skriftlige overenskomster som regulerte bruken av opplysninger om sjåførene. Til slutt drøftes tredjepartskontroll og hvilke tekniske systemer som ble benyttet til dette.

7.2 Datagrunnlaget

Drøftelsene i dette kapitlet er primært basert på 23 intervjuer med ulike aktører i godstransportnæringen. Intervjuene varte mellom én og to timer. Følgende aktører ble intervjuet:

- Ledere, tillitsvalgte og verneombud i 13 transportforetak. Foretakene ble valgt fordi de gjorde bruk av én eller flere former for feltteknologi. Foretakene ble i tillegg valgt for å få en viss spredning med hensyn til størrelse (antall biler) og for å få med foretak som drev med ulike typer godstransport, for eksempel nærdistribusjon, langtransport, tank- og termotransport eller ADR-transport (frakt av farlig gods: sprengstoff, kjemikalier, osv.). Størrelsen på foretakene som deltok i studien varierte fra seks til omkring 650 biler (fordelt på en rekke regionale selskaper). Alle de 13 foretakene lå derfor over gjennomsnittsstørrelsen for norske transportforetak (som er tre ansatte pr. foretak).
- To distriktsledere eller -sekretærer i Norsk Transportarbeiderforbund (NTF). Disse ble intervjuet med tanke på å få en viss oversikt over hvilke typer saker vedrørende bruk av feltteknologi (om noen) som var meldt inn til distriktsorganisasjonene fra medlemmer eller tillitsvalgte i NTF. Distriktene som deltok i studien ble vilkårlig valgt.
- Tre forskere og konsulenter i transportbransjen. Disse ble intervjuet med tanke på å få en viss oversikt over bruken av feltteknologi og for å få innsikt i generelle utviklingstrekk i transportbransjen.
- To transportkjøpere (kunder). Disse ble intervjuet med tanke på å få et visst innblikk i bruken av feltteknologi sett fra transportkjøpernes synspunkt, spesielt fordi transportkjøperne ofte la premissene for varefremføringen. Transportkjøperne ble valgt fordi de var lett tilgjengelige (makelighetshensyn). Én av transportkjøperne befant seg i Trøndelagsområdet, den andre på Østlandet.

Det ble intervjuet flere tillitsvalgte enn ledere i de 13 transportforetakene (tre ledere og 11 tillitsvalgte). Det er derfor en skjevhet i intervjumaterialet – de tillitsvalgte er bedre representert enn ledersjiktet. Denne skjevheten ble utjevnet noe ved at det i enkelte foretak ble gitt tilgang til skriftlig materiale som presenterte og forklarte ledelsens argumenter for innføring og bruk av feltteknologi (spesielt flåtestyring). I to av foretakene ble det dessuten gitt tilgang til avtaler mellom ledelsen og de tillitsvalgte som regulerte bruken av flåtestyring. I det tredje foretaket hvor det forelå lokal avtale om bruk av feltteknologi ble det ikke gitt tilgang til kopi av avtalen, men avtaleinnholdet ble beskrevet i løpet av intervjuet.

Til slutt omfatter datamaterialet en begrenset form for deltakende observasjon og uformelle samtaler med omkring 15 sjåfører i tilfeldig utvalgte transportforetak i Trondheimsområdet. Den deltakende observasjonen bestod i et tre dagers opphold på et varelager i Trondheim hvor ulike transportforetak lastet og losset varer. De uformelle samtalene ble gjennomført i forbindelse med dette oppholdet. Samtalene dreide seg om erfaringer med bruk av feltteknologi og generelle utviklingstrekk i transportnæringen.

Drøftelsene og funnene i dette kapitlet er ikke representative i statistisk forstand. Etter som alle transportforetakene som deltok i studien er større enn «gjennomsnittsforetaket», er det for eksempel sannsynlig at foretakene i studien bruker feltteknologi i større grad enn hva tilfelle er i transportnæringen som sådan. Det er derfor også trolig at utfordringer knyttet til overvåking og kontroll er større i de foretakene som deltok i studien enn hva som ellers er vanlig i norsk godstransport. Likevel virker det sannsynlig at funnene i dette kapitlet peker på utviklingstrekk og utfordringer som ikke er begrenset til de 13 foretakene som deltok i studien, men som kan finnes igjen i andre transportforetak av tilsvarende størrelse.

7.3 Varetransport

Det finnes omkring 30 000 personer som er sysselsatt med varetransport på vei i Norge. Antallet transportforetak er ca. 10 000 og hvert foretak sysselsetter i gjennomsnitt tre personer. Omkring 80 prosent av varetransporten i Norge utføres av leiebiler, mens resten er egentransport.[278] Tallene indikerer at i Norge, som i de fleste andre europeiske land, er godstransportnæringen fragmentert og består av en lang rekke små foretak.[279] Dette gjør at varetransport skiller seg fra rutebilnæ-

278 Askildsen 2011: 8 og 19. Se også http://transport.nsp01cp.nhosp.no/statistikk/category531.html.

279 Fragmenteringen av transportbransjen skyldes trolig at det stilles få krav ved etablering av nye foretak, se LOV 2002-06-21 nr. 45: Lov om yrkestransport med motorvogn og fartøy (yrkestransportloven).

ringen, hvor oppkjøp og fusjoner har ført til at markedet preges av stadig færre og større foretak.[280]

Et annet sentralt trekk som skiller vare- og rutebiltransport fra hverandre, er de ansattes forståelse av egen arbeidssituasjon. Tillitsvalgte og verneombud i rutebilselskapene mente riktignok at sjåfører i varetransport stod overfor mange av de samme utfordringene som dem selv, for eksempel at de måtte dele «kontor» med en rekke «amatørtrafikanter». Men til forskjell fra dem selv hadde godssjåfører større frihet. Mens sjåfører i rutebilnæringen hadde ruter og rutetider som måtte følges, kunne sjåfører i varetransport bestemme over sin egen arbeidsdag.

Denne forståelsen av godssjåførenes arbeidssituasjon syntes i utgangspunktet å stemme overens med godssjåførenes egenforståelse. Det kom blant annet til uttrykk i en studie gjennomført av forskere ved Transportøkonomisk Institutt i 2009/10, som var basert på intervjuer med sjåfører i innenlandsk langtransport. Her ble begrepet «frihet» fremhevet av godssjåførene selv som den mest positive siden ved yrket. Friheten, slik sjåførene selv oppfattet det, bestod i at de var «(…) frikoblet fra et fast lokalisert arbeidssted og fra arbeidsgiverens direkte innsyn og kontroll i arbeidsutførelsen.»[281]

Dette var en oppfatning som ble formidlet i intervjuer med ledere, tillitsvalgte og verneombud i de transportfirmaene som deltok i denne studien. En daglig leder i et transportfirma, som selv kjørte lastebil i Trondheimsområdet, formulerte seg på følgende måte:

> «Arbeidsdagen er variert – det skjer mye og du har frihet til å ordne deg selv. Og så får du en annen type kontakt med kundene. Det sosiale blir noe helt annet enn i langtransport. Men det er mer mas og stress, ikke tvil om det. Men jeg trives med det så lenge arbeidsdagen er variert. Det tror jeg de som kjører for meg gjør også.»[282]

Én av sjåførene i det samme firmaet forklarte opplevelsen av frihet på denne måten:

> «Vi som kjører for XXXXXX [navn på transportfirma] har lite med sjefen å gjøre. Han kjører jo sin egen bil og har ikke tid til å passe på oss (…) Vi mottar oppdrag direkte på telefonen i bilen. Det er sjelden vi får tildelt oppdrag fra sjefen – vi styrer oss selv. Det hender at vi treffer hverandre ute hos kundene, men vi ser lite til hverandre i løpet av dagen.»[283]

280 Se for eksempel http://transport.nsp01cp.nhosp.no/oppkjoepsoversikt/category533.html.
281 Askildsen 2011: 1.
282 Intervju med leder 22.12.11.
283 Intervju med sjåfør nr. 1, 22.12.11.

I begge intervjuene – og i studien gjennomført av Transportøkonomisk Institutt – kom det likevel frem at friheten i realiteten var mindre enn hva utsagnene ovenfor gir inntrykk av. Det som virket å være spesielt utfordrende for de sjåførene som deltok i denne studien, var «mas og stress» fra de ulike aktørene – speditører, kjøreledere, kunder eller vareeiere – som var involvert i varefremføringen. «Maset og stresset» kunne materialisere seg på følgende måte:

> Et byggevarefirma brukte en fast transportør for å frakte materialer til byggeplasser. Firmaet hadde mottatt bestilling fra en byggentreprenør som trengte materialene senest kl. 13. Byggevarefirmaet ringte deretter til transportøren som påtok seg kjøreoppdraget. Transportøren hadde bare én bil ledig og denne ble forsinket – den stod og ventet på lossing på en annen byggeplass. Kl. 13.30 ringte entreprenøren til byggevarefirmaet: «hvor blir det av materialene som var bestilt til kl. 13?» Deretter ringte byggevarefirmaet til transportøren (sjåføren) for å finne ut hva som hadde skjedd. Til slutt ringte firmaet tilbake til entreprenøren for å gi beskjed om årsaken til forsinkelsen og for å angi ny ankomsttid, eventuelt å melde at transportøren (sjåføren) ville ta kontakt for nærmere avtale.[284]

I dette eksemplet var sjåførenes frihet begrenset av en rekke faktorer. For det første ved at både transportkjøperen/kunden (byggevarefirmaet) og vareeieren (byggentreprenøren) var opptatt av responstid, leveringstid og punktlighet – verken leveringstid eller krav til punktlighet var noe sjåføren selv bestemte. For det andre ved at sjåføren var presset på tid – han hadde et begrenset tidsvindu til disposisjon til å utføre transporten. For det tredje ved at forhold utenfor sjåførens kontroll – venting på lossing eller lasting – førte til at tidsvinduet sprakk. For det fjerde ved at transportkjøperen/kunden og vareeieren «maste og stresset» når forsinkelser oppstod. For det femte ved at forsinkelsen – og «maset og stresset» – forplantet seg til senere kjøreoppdrag samme dag.

Presset på sjåførene kunne i tillegg komme fra speditører, det vil si foretak som leide inn transportkapasitet og solgte den videre til oppdragsgivere (kunder/vareeiere).[285] Men det kunne også komme fra foretakets egne kjøreledere eller ruteplanleggere. Senere i kapitlet skal vi se at det dessuten kunne komme fra foretakenes daglige ledere. Dersom vi skal tro sjåførene, kunne alle disse aktørene finne på å legge seg borti det arbeidet som de utførte. Sjåførene kunne for eksempel ha andre oppfatninger om hvilke ruter eller kjøretider som var hensiktsmessige enn det ruteplanleggerne på kjørekontoret hadde. Ifølge enkelte av sjåførene som ble intervjuet, var disse planleggerne en gjeng teoretikere som lekte seg med ulike da-

284 Eksemplet er hentet fra transportfirmaet i Trondheim som er referert til ovenfor.

285 Speditører er logistikkspesialister som tar imot bestillinger på varetransport, kjøper inn transporttjenester, legger opp kjøreruter, tar seg av det administrative papirarbeidet, osv. De største speditørene i Norge inkluderer foretak som Bring, Tollpost og Schenker.

taverktøy, for eksempel ruteoptimaliseringsprogrammer.[286] Men de forstod ikke de praktiske utfordringene som sjåførene stod overfor i hverdagen – disse ble i for liten grad tatt med i betraktningen når ruter og kjøretider ble planlagt. Tiden som ble avsatt til lasting eller lossing, eller den beregnede kjøretiden mellom ulike kunder på ruten, kunne dermed bli oppfattet som urealistiske fordi «teoretikerne på kontoret» ikke kjente til (eller ikke tok tilstrekkelig hensyn til) de vanskelige leveringsforholdene hos kunde X og Y, eller den dårlige standarden på deler av fylkesvei Z. I forrige kapittel så vi at også enkelte rutebilsjåfører stilte seg tvilende til ruteplanleggernes evne til å sette seg inn i (eller ta hensyn til) praktiske transportutfordringer langs gater og veier.

I tillegg til disse faktorene kunne det være andre forhold som begrenset sjåførens handlefrihet, for eksempel at trafikale forhold gjorde det ekstra utfordrende å overholde kundenes eller vareeiernes forventninger om leveringstid og punktlighet. I langtransport kom det dessuten inn andre begrensninger, spesielt knyttet til regulering av sjåførenes kjøre- og hviletid.

Til sammen innebar dette at sjåfører i langtransport og i nærdistribusjon snakket om en frihet som de i begrenset grad hadde. De fleste av dem medgikk da også at friheten på veiene var mer en yrkesmyte enn en daglig realitet. Én av de tillitsvalgte uttrykte det på denne måten: «Når kundene sier hopp, så hopper vi.»[287] Andre tillitsvalgte (men også ledere) uttrykte liknende oppfatninger. Flere av transportforetakene som deltok i studien opplevde derfor at friheten til sjåførene ble begrenset av kundenes behov for rask og punktlig varefremføring. Tidspresset ble beskrevet som stort og økende, og det ble pekt på at transportforetakene stod i en svak forhandlingsposisjon overfor speditører og transportkjøpere (kundene). Enkelte tillitsvalgte mente at deres foretak verken hadde tyngde eller kompetanse til å forhandle frem rimelige vilkår for sjåførene og varefremføringen i møte med krevende speditører eller transportkjøpere.

Selv om det kunne være dårlig sammenheng mellom myten om sjåførfrihet og realitetene i yrket, virket godssjåføryrket likevel å inneholde en kjerne av individualisme og selvstendighet. Dette var blant annet knyttet til at kompetansen på og ansvaret for varefremføringen i første rekke lå på sjåførnivået: «Lastebileierne trenger ikke å kunne noe, det er sjåførene som skal ha kompetansen.»[288] Sjåførene måtte for eksempel selv hjelpe til med lasting og lossing, sjekke at varene som ble lastet stemte med det som stod i fraktbrevet, følge med på kjøre- og hviletiden, planlegge fergetider, holde seg oppdatert på trafikkinformasjon (vær- og føreforhold, stengte veier, veiarbeider, osv.), overholde fartsgrenser, legge på kjetting,

286 Ruteoptimaliseringsprogrammer beregner fordelingen av last på bilene og lager kjøreruter for sjåførene. Tanken er blant annet å effektivisere utnyttelsen av transportkapasiteten og redusere kjøretidene.

287 Intervju med sjåfør nr. 2, 22.12.11.

288 Intervju med forsker på Transportøkonomisk Institutt 15.12.11.

reparere mekanisme feil, koble til semitrailere, osv. Som i Trondheimsfirmaet referert til ovenfor, la enkelte sjåfører også opp kjøringen selv og hadde kontakten med kunder eller vareeiere. Kravene til formell kompetansen var derfor i stor grad rettet mot sjåførene, for eksempel gjennom nye krav til yrkessjåførutdanningen og etterutdanning for yrkessjåfører.[289]

Individualismen blant sjåførene ble hevdet å bidra til enkelte uheldige trekk i bransjen. Noen av de som ble intervjuet mente for eksempel at dette var en viktig årsak til at bare 10-15 prosent av godssjåførene var fagorganisert[290] og at ordnede forhold – lønnsvilkår, arbeidskontrakter, en fungerende vernetjeneste, osv. – var mangelvare.[291] Andre hevdet at individualismen, sammen med andre faktorer som lange arbeidsdager og høyt hjemmefravær, bidro til rekrutteringsproblemer i sjåføryrket og lav sosial status. Til slutt var det de som mente at sjåførene valgte å bytte arbeidsgivere når de var misfornøyde istedenfor å kreve forbedringer. Endringspress innenfra – fra egne ansatte – ble derfor beskrevet som svakt, og bidro i begrenset grad til utvikling av transportforetakene.

Tilsvarende ble det hevdet at heller ikke lastebileierne, som gjerne var tidligere sjåfører og som ofte fortsatte å kjøre bil i eget foretak, var særlig opptatt av å utvikle foretakene eller bransjen slik at den kunne møte de stadig økende kravene til varefremføring.[292] Andre mente at innovasjon uansett ikke kunne forventes i en såpass fragmentert bransje preget av mange små foretak, og at transportkjøperne var interessert i at bransjen forble fragmentert – det holdt transportkostnadene nede.

7.4 Feltteknologi i transportforetakene

Det har vært mye snakk om intelligente transportsystemer (ITS) i de siste årene, spesielt knyttet til EUs ITS direktiv og implementeringen av det i Norge.[293] På

289 Se for eksempel FOR 2008-04-16 nr. 362: Forskrift om grunnutdanning og etterutdanning for yrkessjåfører (yrkessjåførforskriften).

290 Intervju med forbundssekretær i Norsk Transportarbeidsforbund 14.10.11.

291 I foretak som hadde tillitsvalgte og verneombud befant de seg ute på landeveien store deler av tiden, og hadde derfor liten tid til å ivareta sine oppgaver. Forholdene i varetransport stod derfor i skarp kontrast til den orden og struktur som preget forholdene i rutebilselskapene som ble diskutert i forrige kapittel.

292 Påstanden om lite innovasjon i bransjen ble underbygget på flere måter. Enkelte viste for eksempel til at lastebileierne var mer opptatt av å kjøpe stadig større biler med stadig flere hestekrefter enn å investere i tiltak som forbedret driften i foretakene. Det ble påstått at også sjåførene var svært opptatt av hvilke biler de kjørte, og kunne finne på å slutte dersom foretaket byttet bilmerke.

293 For informasjon om direktivet og hvordan Norge følger det opp, se for eksempel http://www.regjeringen.no/nb/sub/europaportalen/eos/eos-notatbasen/notatene/2011/jan/its-direktivet.html?id=630084. Se også ITS Norge på http://www.tekna.no/ikbViewer/page/fagmiljo/

konferanser og seminarer hvor denne forskeren har deltatt, har det vært skissert til dels ambisiøse visjoner for hvordan fremtidens transportsystemer kan se ut når ITS tas i bruk, for eksempel ved at informasjons- og kommunikasjonsteknologi integreres i biler og i selve veiinfrastrukturen. Men selv om visjonene på ITS-området er store – og har vært det i mange år – har det vært langt frem til fungerende tekniske løsninger.[294]

7.4.1 Flåtestyring

Enkelte av ekspertene som ble intervjuet i dette prosjektet fremhevet at flåtestyring[295] var et tiltak som kunne bidra til den moderniseringen av transportsystemene som ITS lenge har lovet og som ekspertene på transportbransjen etterlyste. Det ble blant annet vist til positive erfaringer med bruken av flåtestyring i Sverige. Hvilke positive erfaringer det konkret var snakk om fremstod som noe uklart, men lavere drivstofforbruk ble påstått å være én av effektene. Én av forskerne på transportbransjen som ble intervjuet var likevel skeptisk til slike påstander. Vedkommende mente at utbredelsen av flåtestyring i Norge var liten sammenliknet med Sverige, og at det kunne være gode grunner til det:

> «Jeg tror flåtestyring blir lite brukt i Norge. Ingen av de foretakene som vi har studert har brukt dette. Jeg tror det kan ha noe å gjøre med at flåtestyring aldri har gitt den økonomiske uttellingen som transportforetakene er blitt forespeilet.»[296]

Nedenfor skal vi se at det kan være vanskelig å avgjøre hvilke effekter, for eksempel økonomisk uttelling, som flåtestyring representerer. Det er tvilsomt om den delen av utsagnet som dreier seg om utbredelsen av flåtestyring, er dekkende for transportbransjen. I de 13 transportforetakene som deltok i denne studien var det for eksempel vanlig med bruk av feltteknologi, spesielt flåtestyring. 10 av foretakene brukte derfor flåtestyringssystemer, eller var i ferd med å innføre slike

---

forsiden?p_o=811923&p_menu=811884&p_submenu=811867 og Samferdselsdepartementets ITS strategi http://www.regjeringen.no/nb/dep/sd/dok/rapporter_planer/planer/2010/Strategi--Intelligente-transportsystemer.html?id=594330. Det gjøres en del forskning på ITS i teknologiske miljøer, se for eksempel http://www.sintef.no/SMARTLOG, og er også gjennomført enkelte studier av spørsmål knyttet til overvåking, kontroll og personvern ved bruk av ITS, se for eksempel Øvstedal et al. 2010 eller Ravlum 2004. Se i tillegg http://www.datatilsynet.no/Sektor/Samferdsel/E-call/.

294 Forskere på ITS-området hevder at utvikling og implementering av fungerende ITS-løsninger nå kan komme til å gå raskere enn hva tilfelle har vært de siste 20-25 årene, blant annet fordi teknologikostnadene er lavere enn tidligere (intervju med forsker på SINTEF 17.11.11).

295 Hvordan flåtestyringssystemer er oppbygd og fungerer er forklart tidligere, se spesielt kapittel to. Dette vil derfor ikke bli gjennomgått her.

296 Intervju med forsker på Transportøkonomisk Institutt 15.12.11.

systemer. Det innebar at daglig leder, kjøreledere eller ruteplanleggere kunne følge bilenes (og sjåførenes) posisjoner og bevegelser på dataskjermer i transportforetakenes kjørekontorer. Nedenfor skal vi se at eksterne aktører – vareeiere (kunder) og speditører – kunne ha tilgang til opplysninger om bilenes og sjåførenes posisjoner og bevegelser. Både transportforetak og speditører kunne tilby sine kunder innlogging på flåtestyringssystemene via internettet, slik at de kunne sjekke progresjonen i fremføringen av deres gods eller varer.

Flåtestyringssystemene var vanligvis innført etter ønske fra ledelsen i foretakene, men i foretak som kjørte på kontrakt med speditører eller samlastere var det en forutsetning (men ikke alltid et direkte krav) om bruk av flåtestyring. Det innebar at speditører eller samlastere spilte noe av den samme rollen overfor transportforetak som fylkeskommunene gjorde overfor rutebilselskaper: de kunne være pådrivere for innføring av feltteknologi. Selv om det er blitt vanlig at lastebiler (og andre typer kjøretøy, for eksempel busser) leveres fra bilprodusent med flåtestyring ferdig montert, var det bare ett av foretakene i denne studien som anvendte bilprodusentens flåtestyringssystem. I de ni andre foretakene som anvendte flåtestyring var systemene innkjøpt særskilt, det vil si fra leverandører som hadde spesialisert seg på salg og drift av feltteknologi (disse leverandørene, og hvilke produkter de solgte, ble drøftet i kapittel to).

I to av foretakene ble det rapportert at flåtestyringssystemet var integrert mot datanettverket i bilene (CAN-bus), mens dette trolig ikke var tilfelle i de andre foretakene.[297] Som i rutebilselskapene diskutert i forrige kapittel, betydde dette at opplysninger om kjøreatferd, blant annet drivstofforbruk og tomgangskjøring, ble registrert og tilgjengeliggjort for lederne i foretakene. Men i motsetning til i rutebilselskapene, ble det ikke rapportert om anvendelse av g-sensorer. Opplysninger om kjørestil – målt som fysiske bevegelser i bilene: kraftig bremsing, krengning, akselerasjoner, osv. – virket derfor ikke å bli registrert i de foretakene som deltok i studien. Det ble heller ikke rapportert om at flåtestyringsfunksjonalitet som POI-er, geo-soner eller no-go-soner ble benyttet (for forklaringer på hva dette er, se kapittel to). Verken ledere, tillitsvalgte eller verneombud visste hva denne funksjonaliteten var, men i to av foretakene ble det referert til episoder som likevel kunne indikere at geo-soner ble benyttet.[298]

I hvilken grad flåtestyringssystemene faktisk ble anvendt i de 10 foretakene som hadde anskaffet slike systemer, kunne variere noe (enkelte speditører og

297 Flere av de tillitsvalgte hadde ikke hørt om muligheten for integrasjon mot CAN-bus. Her var derfor noe uklart om systemene hentet ut data fra bilenes datanettverk.

298 Her mente tillitsvalgte at enkelte sjåfører hadde blitt ringt opp av daglig leder eller kjøreleder for å forklare valg av rute. De mente at dette kunne indikere at daglig leder eller kjøreleder mottok en eller annen form for varsling dersom lastebilene beveget seg utenfor bestemte geografiske områder. På den annen side kunne dette også bero på at personell i foretakene fulgte ekstra nøye med på hvor enkelte av sjåførene kjørte.

transportører brukte systemene mer intensivt enn andre). I ett av foretakene ble det rapportert at flåtestyringssystemet hadde vært ute av drift en god stund på grunn av tekniske problemer som leverandøren slet med å løse.

Ledere, tillitsvalgte og verneombud i de 13 foretakene viste til andre transportører som de kjente til, eller som de hadde jobbet for tidligere, og som også brukte flåtestyring. På dette grunnlaget mente de at flåtestyring hadde blitt vanlig i transportnæringen. Dessuten mente de distriktssekretærene i Norsk Transportarbeidsforbund som ble intervjuet at bruken av flåtestyring var økende blant transportforetak i deres distrikter. De medgikk likevel at de ikke hadde god nok oversikt over utbredelsen. Oversikten var spesielt mangelfull når det gjaldt små eller mellomstore foretak hvor det ikke fantes tillitsvalgte. Konsensusen var likevel at flåtestyring hadde blitt mer utbredt, særlig i løpet av de siste tre-fire årene. Enkelte tillitsvalgte rapporterte om bruk av flåtestyring som strakk seg lenger tilbake i tid enn dette. I ett av foretakene ble det for eksempel rapportert at flåtestyring ble innført for 8-10 år siden. Den tillitsvalgte i et annet foretak fortalte at han hadde kjørt internasjonal langtransport på midten av 1990-tallet, og at det allerede da ble anvendte satellittposisjonering og -sporing av bilene i foretaket. Vedkommende hevdet at dette var den første anvendelsen av flåtestyring i et europeisk transportforetak.

7.4.2 Andre typer feltteknologi

I de 10 foretakene som anvendte flåtestyring var dette systemet kjernen i bruken av feltteknologi: flåtestyringen var navet. Årsaken til dette ble oppgitt å være at transport handlet om mest mulig hensiktsmessig distribusjon av transportkapasitet, for eksempel ved å sørge for levering av mest mulig gods/varer pr. arbeidstime eller pr. kjørt kilometer. Korte kjøreruter, færrest mulig stopp på ruten og høyest mulig fyllingsgrad i bilene var derfor avgjørende for økonomien i foretakene. Dette var utfordringer som flåtestyringssystemer ble markedsført som spesielt egnet til å løse. Senere i dette kapitlet skal vi se at flåtestyring også hadde andre konsekvenser, spesielt at det hadde ført til motsetninger og kontroverser internt i foretakene.

I tillegg til flåtestyring ble en rekke andre typer feltteknologi benyttet i de 13 transportforetakene. Nedenfor presenteres disse feltteknologiene. Teknologiene presenteres i fallende rekkefølge, det vil si at den som forekom hyppigst blir diskutert først, deretter diskuteres den som forekom nest hyppigst, osv.:

- Digitale fartsskrivere: Dette var den hyppigst forekommende feltteknologien som ble anvendt. Årsaken var at fra desember 2006 hadde digitale fartsskrivere vært lovpålagt i de fleste nyregistrerte yrkeskjøretøy på over 3,5 tonn (eller

med flere enn ni seter[299]).[300] Digitale fartsskrivere registrerte all kjøreaktivitet, pauser/hviletid, «annet arbeid» og enkelte andre opplysninger (blant annet turtall, hastighetsdata og kunne også være koblet til vektsensorer). Det ble rapportert at fartsskriverne, sammen med kjøre- og hviletidsbestemmelsene, hadde hatt en svært strukturerende effekt på utnyttelsen av transportkapasiteten i bransjen, og bidratt til å redusere foretakenes utnyttelse av sjåførenes arbeidskraft.[301] Opplysninger om kjøre- og hviletid kunne bli sjekket i politikontroller eller av Statens Vegvesen (også transportforetakene var pålagt å kontrollere sjåførenes kjøre- og hviletid). Ved kontroller ble opplysningene i fartsskriverne sammenholdt med reglene i forskrift om kjøre- og hviletid for vegtransport i EØS.[302] Dersom det viste seg at sjåførene brøt reglene i forskriften, for eksempel at de kjørte for lenge uten å ta pauser eller oversteg maksimal daglig eller ukentlig kjøretid, kunne de bli bøtelagt. Sjåførene benyttet et personlig kort – sjåførkortet – som de satte inn i fartsskriveren og som knyttet opplysningene om kjøre- og hviletid til hver enkelt sjåfør. Opplysningene lagret i sjåførkortene skulle overføres til transportforetakets datasystem minst én gang i måneden og arkiveres i ett år. Tre av foretakene som deltok i denne studien hadde en løsning med sanntidsoverføring av kjøre- og hviletidsopplysninger. Det innebar at opplysningene ble overført trådløst og fortløpende fra fartsskriveren i kjøretøyet til leverandørens datasystemer (som ledelsen logget seg inn på via Internettet). Dermed kunne kjøreledere, ruteplanleggere eller daglig leder til enhver tid følge med på hvor lenge sjåførene hadde kjørt eller hvor mye de hadde igjen av pålagte pauser eller obligatoriske hvileperioder.[303]

- Strekkodeskannere: Strekkodeskanning ble benyttet i flere av transportører som deltok i denne studien. Denne typen feltteknologi er beskrevet i kapittel fem, det vil si i forbindelse med sjekk av kontrollpunkter i vekterbransjen. I transportforetakene ble det brukt egne håndholdte dataenheter – PDA – til skanning av strekkoder. Systemet som ble anvendt i transportforetakene

299 I forrige kapittel så vi at enkelte rutebusser var unntatt fra pålegget.

300 For denne typen biler registrert før desember 2006 var bruk av analoge fartsskrivere pålagt. Disse skriverne registrerte sjåførenes kjøre- og hviletid på en diagramskive plassert bak speedometret.

301 For nærmere diskusjon, se Askildsen 2011: 22-25.

302 Forskriften med kommentarer er tilgjengelig på http://www.vegvesen.no/_attachment/226325/binary/714237?fast_title=Forskrift+om+kj%C3%B8re-+og+hviletid+juli+2007+rev+jan+2013.pdf. Også forskrift om arbeidstid for sjåfører og andre innenfor vegtransport la sterke føringer på utnyttelsen av foretakenes sjåfører og transportkapasitet. Denne forskriften med kommentarer er tilgjengelig på http://www.arbeidstilsynet.no/forskrift.html?tid=78025.

303 Det ble rapportert at juks med fartsskriverne forekom blant enkelte sjåfører. Én måte å gjøre dette på var ved å plassere en magnet på apparatet som sendte signaler (om at kjøretøyet var i bevegelse) fra girkassen til fartsskriveren. Magneten blokkerte signalene og fartsskriveren registrerte ikke kjøringen. Dermed kunne sjåføren kjøre lenger enn hva kjøre- og hviletidsbestemmelsene tillot.

fungerte slik at selvklebende strekkodeetiketter ble festet til ulike typer kolli. Etikettene ble deretter skannet hver gang kolli ble håndtert i de forskjellige leddene i transportkjeden, for eksempel inn og ut av terminalen, inn og ut av bilen og til slutt ved ankomst hos kunden eller utleveringsstedet. Også dette var sanntidssystemer: opplysninger om når kolli ble skannet inn og ut av terminaler eller biler (eventuelt også tog, fly eller båt) ble registrert fortløpende i transportforetakets eller speditørens datasystem. Kjøreledere kunne dermed til enhver tid få oppdaterte opplysninger om hvor mye gods som var på hver enkelt bil, hvilke typer gods eller varer det var snakk om, hvor godset ble lastet eller losset og når dette skjedde.[304] Transportforetak eller speditører hadde også gjerne en såkalt «track & track» funksjon på sine hjemmesider. Her kunne kundene logge seg inn, søke på kollinummer og sjekke hvor varen/godset befant seg i transportkjeden eller hvor det tidligere hadde blitt skannet. Vareeieren kunne motta SMS-melding eller e-post når varen/godset ble skannet på utleveringsstedet (fungerte som varsling til kunden om at varen var henteklar). Transportforetakene eller speditørene kunne knytte opplysninger om hvilke varer som ble skannet hvor og når til den enkelte sjåføren på flere måter, blant annet via strekkodeskanneren (hvor sjåførene logget seg inn med personlig kode). Strekkodeskannere kunne også bli brukt til signaturfangst (kunden kvitterte for mottatt vare på PDA) og utskrift av kvittering til kunden.

- Håndholdte dataenheter: I tillegg til strekkodeskannere, anvendte sjåfører i fem av transportforetakene andre typer håndholdte dataenheter – PDA eller smarttelefoner. Dataenhetene ble benyttet til å formidle beskjeder fra kjørekontoret til sjåførene, for eksempel nye kjøreordre eller meldinger om at kunder ikke kunne motta godset som planlagt. I ett av foretakene ble det nevnt at PDA kunne bli brukt til sporing av sjåførene, men den tillitsvalgte var usikker på om dette faktisk ble gjort. De ble også brukt til å kvittere ut oppdrag i foretak hvor det ble kjørt faste ruter, til registrering av avvik (blant annet at returvarer ikke ble lastet fordi butikken ikke hadde gjort varene klare for transport) eller til registrering av fakturerbare kostnader, for eksempel timer, kjørte kilometer eller godsets vekt (se neste kulepunkt).[305] Fakturagrunnlaget ble overført trådløst til foretakenes datasystemer. I enkelte av de andre foretakene ble meldinger til og fra sjåførene formidlet ved hjelp av dataskjerm montert på dashbordet i bilene. Slike dataskjermer kunne også bli brukt til navigasjonsformål, det vil si at kjøreruten til de ulike laste- eller losseplas-

304 I spedisjonsfirma ble det opplyst av strekkodeskannerne (PDA) ble «docket» på slutten av dagen for å sjekke at sanntidsopplysninger – opplysninger om leveranser registrert fortløpende – stemte overens med tilsvarende opplysninger registrert og lagret i strekkodeskanneren.

305 I enkelte foretak ble det rapportert om at kjøredata hentet fra flåtestyringssystemer eller digitale fartsskrivere ble benyttet til beregning av timer (se diskusjon nedenfor).

sene ble vist på skjermene (eller til nærmeste rasteplass dersom det var tid for pause eller døgnhvile). Smart- eller mobiltelefon var imidlertid den vanligste måten å formidle beskjeder eller instrukser til sjåførene på.

- Temperatursensorer (termograf): Tre av transportforetakene som deltok i studien drev med termotransport. Dette innebar transport av næringsmidler (matvarer): lettbedervelige næringsmidler (melk, kjøtt, fisk, osv.) og dypfryste næringsmidler. Nasjonal og internasjonal transport av næringsmidler var regulert av 10 forskjellige forskrifter.[306] Forskriftene inneholdt to typer regler som er interessante i denne sammenhengen. For det første krav til temperatur under transport. Lettbedervelige næringsmidler skulle for eksempel transporteres ved -1 til 4 grader celsius i lasterommet (kjøl), mens dypfryste næringsmidler skulle oppbevares slik at temperaturen var -18 grader celsius i hele næringsmidlet (frys). For det andre krav til registrering og dokumentasjon av temperaturer i lasterommet. Både ved transport av dypfryste næringsmidler og transport av kvernet og tilberedt kjøtt var det krav om automatisk logging av temperaturen, det vil si ved bruk av temperatursensorer. Her var det også stilt krav om hvor lenge transportforetakene skulle lagre loggene.[307] Temperaturopplysningene ble overført i sanntid til kjørelederne i transportforetakene. Ved avvik – dersom temperaturen steg ut over de lovlige grensene for kjøl og frys – gikk det en alarm både i førerhytten og hos kjørelederen, og tiltak måtte iverksettes for å sikre forsvarlig fremføring av næringsmidlene. Enkelte rapporterte at kundene (typisk dagligvarebutikker) hadde sanntidstilgang til opplysningene, men vanligvis mottok de et temperaturskjema ved levering av varene. Det var Mattilsynet som førte kontroll med at transportørene eller deres kunder overholdt bestemmelsene. Tilsynet kunne forlange tilgang til temperaturlogger eller målinger hos transportørene.
- Annen feltteknologi: Denne samlekategorien omfatter to typer feltteknologi som ble brukt i tre foretak. I to av transportforetakene ble det rapportert at alkolås nettopp hadde blitt installert i bilene. Alkolås fungerte slik at dersom sjåførens innåndingsprøve viste at vedkommende hadde ulovlig promille ville det ikke la seg gjøre å kjøre bilen (bremsene ble låst). De tillitsvalgte i foretakene var noe usikker på dataflyten og opplysningenes lagringstid, men mente at lederne i foretakene kunne ta ut logger som viste resultatene av innåndingsprøvene. De hevdet imidlertid at resultatene av innåndingsprøvene ikke var online. Men i intervjuer med representanter for den største leverandøren av alkolåser i Norge ble det rapportert at opplysninger fra sjåførenes innåndingsprøver kunne overføres i sanntid til arbeidsgiveren. Dette var tilfelle dersom sjåføren «blåste rødt» (innåndingsprøven viste ulovlig høy promille). Da

306 En oversikt over forskriftene og de viktigste bestemmelsene er tilgjengelig på http://www.sulismiljo.com/filer/omsorg/Transport%20av%20matvarer.pdf.

307 Temperaturlogger ved transport av dypfryste næringsmidler skulle for eksempel lagres i ett år.

kunne det, ifølge leverandøren, sendes et varsel (SMS-melding) om dette til arbeidsgiveren. Varslet kunne også vise kjøretøyets geografiske posisjon.[308] De tillitsvalgte rapporterte at de ikke trodde at sanntidsvarsling var en funksjon som ble brukt i de alkolåsene som deres foretak anvendte. I det tredje og siste foretaket ble kundene fakturert ut i fra hvor mange kilo som ble lastet på bilen. Bilen hadde derfor en vekt som målte dette, og opplysningene ble overført trådløst til sjåførenes håndholdte dataenheter (PDA). Her ble vektopplysningene lagret automatisk på det riktige kundenummeret og overført videre til foretakets datasystem for fakturering.

Det er verdt å merke seg hvilke typer feltteknologi som ble diskutert i kapittel to, og som leverandørene mente var særlig relevante for transportbransjen, men som ikke ble anvendt i de 13 foretakene. Dette gjaldt i første rekke RFID. I ett av foretakene ble det riktignok rapportert at det var iverksatt et pilotprosjekt med RFID-merking av lastebærere slik at de kunne registreres automatisk ved lasting og lossing. Hvorvidt pilotprosjektet ville føre til innføring av RFID i hele foretaket fremstod likevel som usikkert. Delvis automatisert registrering av godset, det vil si ved hjelp av strekkodeskannere, var den dominerende måten å dokumentere lasting og lossing av godset på.

Fremstillingen overfor er en gjennomgang av de ulike typene feltteknologi som var i bruk i de 13 transportforetakene som deltok i studien. Gjennomgangen sier lite om hvor intensiv bruken av feltteknologi var i de forskjellige foretakene. Intensiviteten dreier seg om hvor mange forskjellige typer feltteknologi som ble anvendt i de ulike foretakene. Var det for eksempel slik at alle foretakene anvendte de aller fleste formene for feltteknologi som er gjennomgått ovenfor? Eller var bruken av feltteknologi tynt fordelt på de ulike foretakene – hvert foretak anvendte noen få og helt forskjellige typer feltteknologi?

7.4.3 Brukergrupper

Intensiteten i anvendelsen av feltteknologi kan oppsummeres ved å fordele de 13 foretakene i tre ulike brukergrupper – lavintensive foretak, middels intensive foretak og høyintensive foretak:

1. Lavintensive foretak: Denne gruppen omfattet tre av transportforetakene, og foretakene var kjennetegnet av at de gjorde lite bruk av feltteknologi. Det innebar at de registrerte færre opplysninger om sjåførene enn foretak i de to andre brukergruppene. I ett av de tre foretakene var digitale fartsskrivere den eneste formen for feltteknologi som ble anvendt, og fartsskrivere ble bare

308 Det ble dessuten opplyst at alkolås selges med innebygd kamerafunksjonalitet. Dersom det var tvil eller uenighet om hvem som hadde avlagt innåndingsprøven ville kameraopptaket vise dette.

brukt i noen få av bilene. I de to andre foretakene ble digitale fartsskrivere brukt i alle bilene. I disse foretakene anvendte sjåførene enten strekkodeskannere eller håndholdte dataenheter (PDA eller smarttelefon). Dataenhetene ble brukt til registrering av fakturagrunnlag (og til formidling av meldinger til eller fra sjåførene). I ett av foretakene hvor smarttelefon ble brukt til administrative oppgaver (registrering av fakturagrunnlag), ble det rapportert at systemet ikke fungerte som det skulle. Derfor hadde sjåførene enda ikke brukt telefonene til registrering av blant annet timer.

2. Middels intensive foretak: Denne gruppen omfattet sju transportforetak, og foretakene var kjennetegnet av at de benyttet digitale fartsskrivere, flåtestyringssystemer og én av de andre formene for feltteknologi som ble nevnt i gjennomgangen ovenfor. Her dreide det seg enten om strekkodeskannere eller håndholdte dataenheter (PDA eller smarttelefoner). Dataenhetene ble brukt til administrative oppgaver, blant annet registrering av fakturerbare kostnader og avviksmeldinger, og til formidling av meldinger til eller fra sjåførene. I enkelte foretak var flåtestyring bare installert i utvalgte biler, for eksempel de som hadde kjøleaggregat og som derfor transporterte næringsmidler (matvarer). Dette innebar at foretakene registrerte langt flere opplysninger om sjåførene enn hva de lavintensive foretakene gjorde. I de foretakene som anvendte strekkodeskannere hadde kjøreledere eller speditører sanntidstilgang til opplysninger om sjåførenes håndtering av godset/varer, hvor mye og hvilke typer gods/varer som ble lastet eller losset, osv. Opplysninger om kjøre- og hviletid registrert i digitale fartsskrivere var ikke online – de ble lagret i sjåførkortet og overført regelmessig (én gang i måneden) til foretakenes datasystemer. Flåtestyringssystemene lagret i tillegg historikk, det vil si opplysninger om tidligere turer. I ett av foretakene ble det riktignok rapportert at opplysninger om rutevalg, stoppesteder, hastigheter, osv. skulle slettes etter hver enkelt tur, men den tillitsvalgte mente at dette ikke ble gjort.
3. Høyintensive foretak: Denne gruppen omfattet tre transportforetak, og foretakene var kjennetegnet av omfattende bruk av feltteknologi: digitale fartsskrivere, flåtestyringssystemer, strekkodeskannere, håndholdte dataenheter eller temperaturskannere. Det innebar ikke nødvendigvis at foretakene registrerte så mange flere opplysninger om sjåførene enn hva foretak i den middels intensive brukergruppen gjorde (men de registrerte noen flere opplysninger, for eksempel om kjørestil eller tomgangskjøring). Det som i første rekke skilte høyintensive brukere fra foretak i de to andre brukergruppene, var måten feltteknologi ble anvendt på – eller de ambisjonene som foretakene hadde med bruken av feltteknologi. Her handlet det om at det lå en tydelig styrings- og organisasjonsutviklingsfilosofi bak investeringene i feltteknologi, det vil si klart uttalte ønsker om rasjonalisering av transportplanleggingen og effektivisering av gods- eller varefremføringen. Slike målsettinger var fraværende

> blant foretakene i den lavintensive brukergruppen, men fantes hos foretakene i den middels intensive brukergruppen. Det som likevel gjorde de tre høyintensive foretakene spesielle, var at de jobbet mer systematisk og energisk for å virkeliggjøre målsettingene. Dette kom blant annet til uttrykk i måten bruken av ulike typer feltteknologi ble sett i sammenheng med hverandre på. Statusen for kjøre- og hviletid kunne for eksempel kombineres med opplysninger om sjåførene geografiske posisjon for å rasjonalisere og effektivisere transportplanleggingen og -avviklingen. På tilsvarende måte kunne varsler om temperaturavvik i bil A kombineres med posisjonsopplysninger slik at varer kunne omlastes til andre biler dersom det var nødvendig.

Til sammen innebar denne fordelingen, det vil si at de 13 transportforetakene kunne inndeles i tre ulike brukergrupper, at det var nokså stor spredning i bruken av feltteknologi: forskjellen i anvendelse fra foretak i den lavintensive gruppen til foretak i den høyintensive gruppen var relativt stor. Som allerede antydet, skyldtes dette to forhold. For det første at foretakene varierte med hensyn til hvor mange typer feltteknologi som ble anvendt. Mens det fantes foretak i den lavintensive gruppen som bare brukte én type feltteknologi (digitale fartsskrivere), fantes det foretak i den høyintensive gruppen som anvendte seks-sju forskjellige typer feltteknologi. For det andre at foretakene varierte med hensyn til hvordan de tenkte seg at opplysningene som ble registrert skulle brukes i den daglige driften av foretakene. Blant foretak i den lavintensive gruppen hadde man ingen (eller svært få) ambisjoner om å bruke opplysningene i den daglige driften, mens foretak i den høyintensive gruppen hadde til dels store ambisjoner om hvordan bruken av opplysningene kunne påvirke eller endre driften.

Dette betydde at lavintensive foretak ikke bare gjorde lite bruk av feltteknologi. Det handlet i tillegg om at bruken ikke var styrt av en strategisk idé om hva feltteknologi kunne anvendes til og hvordan den kunne bidra til å endre driftsformen. Digitale fartsskrivere ble for eksempel brukt fordi det var lovpålagt, og opplysningene som ble registrert ble bare anvendt til det formålet de var samlet inn for, nemlig å dokumentere overholdelse av kjøre- og hviletidsbestemmelsene. Årsaken til dette syntes å være at foretakene var relativt små, det vil si at det primært handlet om foretak med mindre enn 15 biler.[309] Den daglige lederen i ett av disse foretakene mente for eksempel at han ikke hadde tid til selv å sitte foran en dataskjerm å følge med på hvor hans sjåfører befant seg eller var på vei. Han mente dessuten at profittmarginene i foretaket var såpass små at det ikke var rom for å kjøpe inn flåtestyringssystemer eller annen feltteknologi, og til å ansette folk

309 Men etter som norske transportforetak i gjennomsnitt ansetter tre personer, kan disse foretakene likevel sies å være forholdsvis store.

som kunne overvåke og styre sjåførene. Styringen fikk sjåførene klare å gjøre selv – det var derfor han hadde ansatt dem.

De 10 foretakene som tilhørte de to siste brukergruppene – middels intensive eller høyintensive brukere – var jevnt over noe større enn de tre som tilhørte den første gruppen. Her ble anskaffelsene av feltteknologi i mindre grad sett på som rene utgiftsposter, slik tilfellet syntes å være blant de lavintensive foretakene. Anskaffelsene ble i større utstrekning oppfattet som investeringer i foretaksutvikling og nye arbeidsverktøy for både ledere og ansatte.

I kapittel to så vi for eksempel at leverandørbransjen var relativt samstemte i sin oppfatning om at deres kunder vanligvis ikke utnyttet potensialet for effektivisering og rasjonalisering som leverandørene mente at deres produkter representerte. Spesielt leverandører som solgte feltteknologi til transportbransjen hevdet at potensialet i produktene ikke ble utnyttet av deres kunder. Slike påstander virket å harmonere med tilstanden i foretak som tilhørte den midterste brukergruppen: de middels intensive foretakene. I motsetning til foretak i den høyintensive brukergruppen, virket det ikke som de hadde en gjennomtenkt og samlet plan for utnyttelsen av teknologien og opplysningene. Tillitsvalgte i enkelte av disse foretak fremstilte det nærmest som anskaffelsene hadde skjedd fordi ledelsen syntes at feltteknologi var «kjekt å ha», eller fordi det ble oppfattet som «moderne», «i tiden» eller noe som «alle andre hadde».[310]

Det som i særlig grad kjennetegnet de tre høyintensive foretakene var at feltteknologi ble sett på som et instrument for organisasjonsendring. Mer konkret handlet det om at opplysninger om sjåførene registrert for forskjellige formål skulle sammenstilles med hverandre slik at de kunne brukes til andre og nye formål. Ovenfor har vi for eksempel sett at sanntidstilgang til opplysninger om kjøre- og hviletid gjorde det mulig å benytte opplysningene til mer enn overholdelse av lovpålagte krav. Kjøreledere eller ruteplanleggere kunne i tillegg benytte opplysningene til planlegging og styring av gods- eller varetransporten, spesielt dersom kjøre- og hviletidsopplysninger ble sammenholdt med opplysninger fra andre systemer (flåtestyring). Det betydde at opplysninger om sjåførenes kjøre- og hviletid ikke lenger ble betraktet som «arkivmateriale» som måtte oppbevares i tilfelle kontroll fra veitrafikkmyndighetene. Nå skulle opplysningene få en operativ verdi: de skulle brukes i den daglige driften av foretakene.

310 I kapittel to så vi at tillitsvalgte i enkelte elektroinstallasjonsbedrifter hevdet at ledelsen hadde blitt lurt til å anskaffe flåtestyring av dyktige selgere. Det ble ikke fremsatt liknende påstander blant tillitsvalgte eller verneombud i de 13 transportforetakene.

7.5 Formålene

Hva ble opplysninger om sjåførene registrert ved hjelp av feltteknologi anvendt til? Dette spørsmålet, det vil si hva som var formålene med og begrunnelsene for innføring og bruk av feltteknologi, er allerede berørt ovenfor. I denne delen av kapitlet vil formålene og begrunnelsene bli gjennomgått og forklart på en mer systematisk måte.

Som indikert i diskusjonen av brukergrupper, var det nokså store variasjoner i foretakenes formål med og begrunnelser for innføring og bruk av feltteknologi. Noen foretak hadde for eksempel mange og ambisiøse formål (spesielt den høyintensive brukergruppen), mens andre foretak hadde få og begrensede formål (spesielt den lavintensive brukergruppen). Vi har dessuten sett at formålene for anvendelsen av den samme typen feltteknologi, for eksempel digitale fartsskrivere, kunne variere på tvers av foretakene. Mens noen foretak ikke hadde andre formål med bruken av kjøre- og hviletidsopplysningene enn overholdelse av lovpålagte krav, brukte andre foretak sjåførenes kjøre- og hviletidsopplysninger aktivt i planleggingen og fordelingen av kjøreoppdrag (eller hadde ambisjoner om å gjøre det). Diskusjonen av formål og begrunnelser vil måtte ta hensyn denne typen variasjoner. Samtidig vil diskusjonene nedenfor vise at formålene med og begrunnelsene for anvendelsen av feltteknologi i transportforetakene i stor grad var sammenfallende med formål og begrunnelser for bruken av tilsvarende systemer i rutebilnæringen.

7.5.1 Overordnede formål

Vi har sett at flåtestyringssystemer kjernen i feltteknologianvendelsen, spesielt (men ikke bare) blant foretakene i den høyintensive brukergruppen. Foretakene oppga at anvendelsen av flåtestyring var motivert med ønsket om rasjonalisering av transportplanleggingen og effektivisering av gods- eller varefremføringen. Deretter var dette formålet vanligvis brutt opp i flere og mer spesifikke underformål, hvor andre typer feltteknologi også kunne komme inn i bilde. I løpet av intervjuene fremkom det i tillegg at det fantes flere andre formål med bruken av flåtestyring (og feltteknologi generelt) enn de som opprinnelig ble oppgitt av foretakene.

Det overordnede formålet – rasjonalisering av transportplanleggingen og effektivisering av varefremføringen – ble formulert av én av lederne på følgende måte:

> «For XXXXXX [navn på transportforetak] handler dette om faktabasert ledelse. Innføringen av flåtestyring skal sette oss i stand til å følge opp transportaktivitetene på en bedre måte. Her handler det om å øke fyllingsgraden i bilene, forbedre ruteplanleggingen og bedre punktligheten (…) På våre distribusjonsruter er det 10-15 kunder. Men så ser vi at sjåførene klarer ulikt antall kunder på ruta, og da

> må vi spørre: hvorfor det? Her må vi finne fakta. Sjåførene kan for eksempel påstå at det er håpløse leveringsforhold hos den eller den kunden, så da tar det tid. Men med flåtestyringen kan vi se på veivalgene til hver sjåfør, hvor mye tid de bruker hos forskjellige kunder, osv. Dermed kan vi parkere en del av disse diskusjonene om hva det er som fører til avvik, og vi kan få ned overtidsbruken blant sjåførene.»[311]

Utsagnet viser at rasjonalisering og effektivisering i første rekke ble assosiert med ruteoptimalisering, fyllingsgrad og punktlighet. Det var disse faktorene som flåtestyringen primært skulle bidra til å forbedre og som i særlig grad var avgjørende for økonomien i transportforetakene. Her ble det spesielt pekt på at det var en nær sammenheng mellom rasjonell ruteplanlegging og effektiviteten i varefremføringen: jo bedre planleggingen var, desto færre omdirigeringer av biler var nødvendige for å dekke kundenes transportønsker. Det ble derfor hevdet at opplysninger i flåtestyringssystemene, for eksempel om det var enkelte kunder hvor lasting eller lossing av gods tok lengre tid enn hos andre, kunne føre til endringer i ruter og kjøretider slik at transportkapasiteten ble utnyttet bedre, behovet for omdirigering av biler ble mindre og reduserte omfanget av unødvendig ekstrakjøring.

I foretak hvor transporten i mindre grad var rutebasert, ble det rapportert at flåtestyringen først og fremst skulle bidra til å øke fyllingsgraden i bilene. Uavhengig av om det dreide seg om langtransport eller nærdistribusjon, ble det hevdet at flåtestyring ville gjøre det enklere å dirigere den nærmeste bilen med ledig kapasitet til den aktuelle kunden. Det ble videre hevdet at dette ville øke effektiviteten i varefremføringen og styrke inntjeningen i foretakene etter som bilene ville kjøre færre kilometer med ledig kapasitet (helt eller delvis tomme biler) enn tidligere.[312] Enkelte ledere fremhevet at selv små forbedringer i fyllingsgrad kunne være viktig i en bransje hvor de økonomiske marginene var knappe. Det ble også vist til et transportforetak i Trøndelagsområdet hvor man etter innføring av flåtestyring fraktet like mye gods på sju lastebiler som man tidligere gjorde med 10 lastebiler. Det ble ikke oppgitt hvilket transportforetak dette dreide seg om, og det har derfor ikke vært mulig å kontrollere riktigheten av disse påstandene.

7.5.2 Underformålene

Det overordnede rasjonaliserings- og effektiviseringsformålet ble forfinet og konkretisert gjennom en rekke underformål. Følgende underformål fremstod som de viktigste:

311 Intervju med leder 11.03.13.

312 I foretak som primært drev med langtransport (innenlands eller utenlands) ble det hevdet at flåtestyring kunne gjøre det enklere å løse rundsturproblematikken: bilene kunne lettere omdirigeres til nye kunder på tilbaketuren slik at bilene ikke kjørte tomme eller med mye ledig kapasitet.

- Effektiv arbeidsplanlegging og -fordeling: Særlig i foretak som havnet i den høyintensive brukergruppen ble det hevdet at flåtestyring anvendt i kombinasjon med digitale fartsskrivere ville føre til bedre utnyttelse av sjåførenes arbeidstid. Dette kunne oppnås ved å sammenstille opplysninger om sjåførenes kjøre- og hviletid, arbeidstid og lokasjon. På denne måten kunne kjøreledere til enhver tid ha oversikt over hvor mye ekstra kjøring hver sjåfør kunne utføre og hvilken av dem som hadde kortest vei til nye kjøreoppdrag. Det ble i tillegg hevdet at dette kunne føre til at kjøreledere slapp å forstyrre sjåfører som hadde påbegynt sin pålagte døgn- eller ukehvile.
- Forbedret service: I foretak som havnet i de middels intensive og høyintensive brukergruppene ble flåtestyring begrunnet med at det ville føre til bedre forutsigbarhet og punktlighet i varefremføringen (og gjøre det enklere for foretakene å overholde servicegarantier overfor kundene). I foretak hvor det i liten grad (eller ikke i det hele tatt) ble kjørt faste ruter, ble flåtestyring knyttet til ønsket om redusert responstid (tiden fra foretaket mottok kjøreoppdraget til det ble utført). Det ble videre hevdet at flåtestyring ville bidra til forutsigbarhet, punktlighet og kortere responstid på to måter: (1) Gjennom at analyser av tidligere kjørte ruter gjorde det mulig å planlegge nye ruter med kortere kjørelengde og færre stopp. (2) Gjennom omdirigering av nærmeste bil til nylig mottatte kjøreoppdrag. Dessuten ble det hevdet at strekkodeskanning kunne styrke servicen ved at kundene selv kunne følge eller få varsler om progresjonen i fremføringen av deres gods eller varer.
- Dokumentasjon og kvalitetssikring av leveranser: I foretak som havnet i de middels intensive og høyintensive brukergruppene ble det hevdet at flåtestyring anvendt i kombinasjon med strekkodeskanning og temperatursensorer ville forenkle dokumentasjonen av utførte kjøreoppdrag. Dette kunne skje ved å hente ut opplysninger fra satellittloggen som viste hvilke biler som hadde vært innom ulike kunder, ankomst og avgang og lengden på oppholdet. Registreringer av kolli ved hjelp av strekkodeskannere kunne i tillegg redusere forekomsten av feilplukk og sørge for at riktig gods og riktig mengde ble levert til riktig kundene. Temperatursensorer kunne sikre og dokumentere at næringsmidler ble fremført i henhold til offentlige krav til transportkvalitet.
- Mykere kjøreatferd og kostnadsbesparelser: I foretak som havnet i de middels intensive og høyintensive brukergruppene ble flåtestyring begrunnet med at sjåførene ville få en mykere kjørestil som også ville redusere foretakenes driftskostnader (for eksempel ved mindre slitasjen på materiellet, lavere vedlikeholdskostnader og mindre drivstofforbruket). Det ble videre rapportert at flåtestyringen skulle bidra til disse formålene på tre måter: (1) Korrigere aggressiv kjøreatferd gjennom registrering av og tilbakemeldinger til sjåførene

om kjørestil: hastighet, tomgangskjøring, akselerasjon, bremsing, osv.[313] (2) Analyser av tidligere kjørte ruter som grunnlag for planlegging av nye ruter med kortere kjørelengde og færre stopp. (3) Omdirigering av nærmeste bil til nye kjøreoppdrag.

- Reduserte miljøutslipp: I foretak som havnet i de middels intensive og høyintensive brukergruppene ble flåtestyring begrunnet med at det ville redusere utslipp av CO2 fra bilene. Flåtestyring skulle bidra til dette på tilsvarende måte som når det gjaldt kjøreatferd og kostnadsbesparelser (endret kjøreatferd, bedre ruteplanlegging og lokasjonsbasert styring av bilene). Det ble dessuten nevnt at reduserte CO2-utslipp fra bilene kunne ha en positiv effekt på transportforetakenes og bransjens omdømme: foretakene spesielt og bransjen generelt ble ikke i like stor grad som tidligere assosiert med miljøutslipp og luftforurensing.
- Oppfylle krav fra speditører: I foretak som kjørte på kontrakt med speditører ble det rapportert at det kunne være krav om bruk av flåtestyring. Også tillitsvalgte som tidligere hadde kjørt på kontrakt med speditørfirma rapporterte om slike krav. Foretakene hadde i utgangspunktet ingen egne formål med bruken av flåtestyringssystemer annet enn å imøtekomme kravene fra speditørfirmaene. Fra én av transportkjøperne som deltok i studien(firma som leide ut utstyr til byggeprosjekter) ble det fortalt at de hadde fått tilbud om en egen innlogging på speditørens flåtestyringssystem (via kundeportalen). Ved innlogging kunne transportkjøperne til enhver tid sjekke hvor deres leveranser befant seg og når ankomst kunne forventes. Sett fra speditørens ståsted var innlogging på flåtestyringssystemet ment å forbedre servicen til kundene. I to av de andre transportfirmaene som deltok i studien ble det rapportert at kundeinnlogging på flåtestyringssystemet var en løsning som allerede var i bruk, mens et av de andre foretakene vurderte å innføre et tilsvarende tilbud.
- Forbedret avvikshåndtering: I foretak som havnet i de middels intensive og høyintensive brukergruppene ble det hevdet at flåtestyring anvendt i kombinasjon med temperatursensorer ville effektivisere avvikshåndteringen. Som eksempler på forbedret avvikshåndtering ble det nevnt at kjøretøy kunne omdirigeres for å hjelpe en kollega som hadde fått problemer med kjøleaggregatet (sensorene varslet at temperaturen i lasterommet nærmet seg kritisk nivå). Det ble i tillegg nevnt at nærmeste kjøretøy kunne instrueres til å hente returvarer som var blitt gjenglemt. Til slutt ble det hevdet at strekkodeskanning ved håndtering av kolli kunne bidra til forbedret avvikshåndtering, for

313 Registrering av slike opplysninger forutsatte integrasjon mot datanettverkene i kjøretøyene (CAN-bus).

eksempel ved å oppdage og korrigere feil ved lasting eller lossing av gods (feilplukk).[314]

- Økt sjåførsikkerhet: I foretak som havnet i de middels intensive og høyintensive brukergruppene ble flåtestyring begrunnet med at det ville ha betydning ved tyveri, overfall, ulykker eller andre nødssituasjoner. Det ble rapportert om at tyveri av gods (og av drivstoff fra tanken) og overfall på sjåfører hadde vært en reell risiko for sjåfører i langtransport i sentrale og sørlige deler av Europa. Også i Norge ble det fortalt om at tyveri av trailere og drivstoff hadde forekommet. Det ble hevdet at bruk av flåtestyring både kunne gjøre det lettere å lokalisere sjåfører og kjøretøy som hadde vært utsatt for tyveri eller overfall, og å tilkalle assistanse.[315] Det kunne dessuten bli mulig å spore bevegelsene til biler eller gods som hadde blitt stjålet. Til slutt ble det hevdet at flåtestyring kunne brukes på tilsvarende måter ved ulykker eller andre akutte situasjoner.

7.5.3 Andre formål

I tillegg til disse underformålene, som primært var knyttet til bruken av flåtestyringssystemer, digitale fartsskrivere, strekkodeskanning og temperatursensorer, var det også egne formål relatert til de andre feltteknologiene som ble benyttet. Også disse er berørt ovenfor, men nevnes for ordens skyld:

- Økt matsikkerhet: Hovedformålet med lovpålagt bruken av temperatursensorer ved termotransport var å ivareta matsikkerheten. Temperaturskjemaene (loggene) kunne vise om transporten hadde foregått på en måte som gjorde at transportkjøpere og konsumenter kunne være trygge på at næringsmidlene var håndtert på korrekt måte.
- Forbedret arbeidsmiljø: Et av formålene med pålagt bruk av digitale fartsskrivere var å forbedre sjåførenes arbeidsmiljø. Ved at fartsskriverne kontrollerte overholdelsen av kjøre- og hviletidsbestemmelser skulle man unngå at sjåførene ble presset (eller selv tok initiativet) til å kjøre for lenge uten pauser og hvileperioder.
- Økt trafikksikkerhet: Ved at digitale fartsskrivere regulerte sjåførenes kjøretid, var økt trafikksikkerhet et annet viktig formål: regelmessige pauser og lengre hvileperioder skulle reduserte risikoen for ulykker langs veiene. Trafikksikkerhet var også formålet med anvendelsen av alkolås.

314 Stemmeplukk, det vil si at terminalansatte fikk instruksjoner via et trådløst sambandssystem om hvilke kolli som skulle lastes på bilene, var en annen metode som enkelte av transportforetakene anvendte for å redusere forekomsten av feilplukk.

315 E-Call er et europeisk satellittbasert system som har som formål å tilkalle assistanse fra lokale nødetater ved ulykker langs veiene. Se blant annet http://www.datatilsynet.no/Sektor/Samferdsel/E-call/.

- Administrativ rasjonalisering: Et viktig formål med bruken av PDA eller smarttelefoner (inkludert strekkodeskannere) var administrativ rasjonalisering. Et eksempel på slik rasjonalisering var automatisk registrering og overføring av fakturaopplysninger (timer, kjørte kilometer, vekt, osv.) til foretakenes interne datasystemer. Dette skulle blant annet føre til automatisk generering og raskere utsending av regninger til kundene.
- Effektiv kommunikasjon: Bruken av PDA (eller dataskjermer i bilene) var begrunnet med ønsket om mer effektiv kommunikasjon mellom kjøreledere (eller daglige ledere) og sjåførene. Dette gjaldt spesielt ved tildeling av nye kjøreordre, omdirigering av kjøretøy og rapportering om avvik.
- Automatisk timeregistrering: I enkelte av transportfirmaene ble bruken av flåtestyring begrunnet med ønsket om automatisk og pålitelig timeregistrering for sjåførene. Her ble rapportert om at kjøreopplysninger hentet fra flåtestyringen ble anvendt som grunnlag for lønnsutbetaling.
- Redusere «svart» kjøring: I enkelte foretak som anvendte flåtestyring ble det rapportert at kontroll med bruken av lastebiler, spesielt i helgene, var et av formålene. Dette handlet om at sjåførene ikke brukte lastebilene til private kjøreoppdrag hvor det var foretakene som betalte drivstoffkostnadene.
- Regeletterlevelse: Formålet med digitale fartsskrivere, temperatursensorer og alkolås var å sørge for at transportforetakene og sjåførene selv etterlevde nasjonale eller internasjonale regelverk som gjaldt i gods- eller varetransport.

I enkelte foretak ble flere av formålene som er gjort rede for ovenfor i første omgang ikke nevnt da det ble spurt om hvorfor foretakene anvendte feltteknologi. Dette gjaldt i første rekke foretak som tilhørte den middels intensive brukergruppen. I noen foretak ble det for eksempel rapportert at digitale fartsskrivere ble anvendt fordi det var lovpålagt. På spørsmål om det også kunne være andre formål som fartsskriverne var ment å ivareta, ble både trafikksikkerhet og arbeidsmiljø nevnt. Inntrykket var likevel at bruken av fartsskrivere i første rekke ble sett på som en plikt: noe som ble brukt fordi myndighetene krevde det. Selv om transportforetakene var enige i formålene med bruken av fartsskrivere, fremstod trafikksikkerhet og arbeidsmiljø som myndighetenes snarere enn foretakenes egne formål (noe de jo også var).

I ett av foretakene som drev med termotransport ble det ikke nevnt at flåtestyring kunne bli anvendt i kombinasjon med temperaturregistreringer for å håndtere avvikssituasjoner. Ovenfor har vi sett at dette kunne være aktuelt dersom kjøleaggregatet i ett av kjøretøyene fusket og det var behov for rask omlasting av kjølevarene til en ny bil. I et annet foretak gikk det ikke frem av skriftlige beskrivelser av formålene med flåtestyringssystemet at det også ble brukt til automatisk timeregistrering. Dette var et formål som den tillitsvalgte i foretaket rapporterte om. Nedenfor skal vi dessuten se at opplysninger registrert ved hjelp av strekko-

deskanning kunne bli brukt til prestasjonsmålinger til tross for at dette ikke var oppgitt som et av formålene med bruken av systemet.

Dette fenomenet, det vil si at enkelte foretak hadde flere formål med bruken av feltteknologi enn det som opprinnelig ble oppgitt, kan på den ene siden sies å styrke ledelsens begrunnelser for innføring og bruk. Jo flere formål som flåtestyring, strekkodeskanning eller andre former for feltteknologi kunne hevdes å ivareta, desto større nytte hadde foretakene av feltteknologien og jo lettere kunne det være for ledelsen å få gjennomslag for innføring og bruk. På den annen side kunne dette også indikere at feltteknologi hadde fått lov til å leve sitt eget liv. Inntrykket som ble formidlet i enkelte av foretakene var at formålene med bruken av opplysninger om sjåførene var en problemstilling som verken ledelsen eller de tillitsvalgte hadde tenkt systematisk igjennom. I disse foretakene var formålene enten ikke eksplisitt bestemt eller de var nokså omtrentlig angitt (for eksempel økt konkurransedyktighet eller mer effektiv drift). Konsekvensen av dette var at istedenfor at formålene styrte bruken av opplysningene, slik personopplysningsloven forutsetter (se kapittel tre), syntes det som bruken styrte formålene. I noen av foretakene virket det derfor som daglige ledere eller kjøreledere hadde funnet nye og interessante anvendelsesmuligheter for opplysningene etter hvert som de fikk mer erfaring med bruken av feltteknologi.

Denne formen for formålsutglidning – opplysninger om sjåførene brukes til andre formål enn opprinnelig tenkt – er i og for seg naturlig. Det kan for eksempel være vanskelig å vite hvilke muligheter som ligger i et flåtestyringssystem – og hvilken nytte foretakene kan ha av slike systemer – uten at man først har lært dem å kjenne i praksis. Men dette skapte samtidig utfordringer for sjåførenes personvern fordi formålene ble «bevegelige og omskiftelige mål». Det kunne derfor være vanskelig for sjåførene å vite nøyaktig hva opplysningene ble brukt til: i hvilken grad kunne sjåførene utøve kontroll med bruken av opplysningene når formålene endre seg etter hvert som tiden gikk? Dette spørsmålet handler om sjåførenes informasjonsmessige integritet.

7.5.4 Den informasjonsmessige integriteten

I tidligere kapitler har vi sett at den informasjonsmessige integriteten handler om graden av kontroll som arbeidstakerne har med den behandling av egne opplysninger som arbeidsgiverne er ansvarlige for. Kontrollen som sjåførene i de 13 transportforetakene hadde med registreringen av opplysninger om seg selv, må den kunne sies å være relativt lav. Med dette menes at flesteparten av de opplysningene som foretakene registrerte om sine sjåfører skjedde automatisk og uten av sjåførene selv deltok eller medvirket i registreringsprosessen. Sjåførene hadde derfor begrenset kontroll med hvilke opplysninger som ble registrert, når regis-

treringene skjedde og når opplysningene ble tilgjengeliggjort for daglig leder, kjøreledere eller andre ansatte i transportforetakene.

Majoriteten av sjåføropplysningene ble registrert og tilgjengeliggjort automatisk – uten sjåførinvolvering. Dette gjaldt i første rekke opplysninger om kjøre- og hviletid og temperaturopplysninger ved termotransport. Men det gjaldt også ved registrering av satellittopplysninger i flåtestyringssystemene og opplysninger om sjåførenes kjøreatferd.[316] At sjåførenes informasjonsmessige integritet var liten ved registrering av denne typen opplysninger hang sammen med formålene for bruken av dem. Det var for eksempel avgjørende at opplysninger om kjøre- og hviletid og temperaturer ved termotransport ikke kunne manipuleres av foretakene eller sjåførene. Sett fra myndighetenes side, var det derfor et viktig poeng at sjåførenes informasjonsmessige integritet var lav. Ellers risikerte man at viktige formål – trafikksikkerhet, arbeidsmiljø og matsikkerhet – ikke ble realisert.

Sjåførenes kontroll med egne opplysninger var også vanligvis lav når det gjaldt bruken av flåtestyring. Som vi har sett, var flåtestyring blant annet motivert ut i fra hensynet til rasjonell ruteplanlegging eller effektiv varefremføring. Disse formålene ble oppfattet som såpass viktige at virkeliggjøringen av dem ble gjort uavhengig av sjåførenes egne valg eller atferd. Det vanlig var derfor at sjåførene hadde liten kontroll med selve registreringsprosessen, og at registrering og tilgjengeliggjøring av opplysningene var mest mulig automatisert (men se diskusjon nedenfor). Det samme virket å gjelde for enkelte av de andre formålene som begrunnet bruk av flåtestyring, for eksempel mykere kjøreatferd, drivstoffsparing og reduserte miljøutslipp. Også her mente foretakene at formålene var såpass viktige at opplysningene måtte registreres uten innblanding eller påvirkning fra sjåførene selv.

Til tross for at den informasjonsmessige integriteten måtte sies å være jevnt over lav, var det likevel tre unntak fra denne regelen. For det første hadde sjåførene en viss egenkontroll med registreringer av opplysninger som foregikk ved bruk av strekkodeskannere. Selv om sjåførene ikke kunne påvirke hvilke opplysninger som ble registrert, hadde de kontroll med når registreringene skjedde. Denne kontrollen var riktignok begrenset – det fantes interne instrukser som beskrev når varene skulle skannes. Men i og med at skanningene skjedde manuelt, hadde sjåførene i praksis anledning til å fravike instruksene. Dette kunne imidlertid føre til visse motsetninger mellom transportforetaket (eller speditøren) og transportkjøperen (kunden). Følgende eksempel, rapportert av den ene av de to transportkjøperne som deltok i denne studien, viser hvilke motsetninger dette kunne handle om:

316 Dessuten ble enkelte andre typer opplysninger registrert ved bruk av flåtestyringssystemer, for eksempel tekniske data om kjøretøyene.

> Transportkjøperen var en større internasjonal katalogbedrift som hadde etablert seg i Norge og som anvendte et større spedisjonsfirma for frakt av bestilte varer frem til kundene. Det var meningen at varene som kundene bestilte, enten i katalogen eller på bedriftens nettsider, skulle skannes ved ankomst til utleveringsstedet (som enten var lokale butikker eller postkontorer). Deretter ville kundene mottok varsler, vanligvis på SMS eller e-post, som informerte om at varene var henteklare. Katalogbedriften hevdet imidlertid at det forekom at varene ikke ble skannet ved ankomst til utleveringsstedet. Det som isteden skjedde, ifølge katalogbedriftens daglige leder, var at enkelte sjåfører skannet alle varene når de ble losset på bilene. På denne måten sparte sjåførene tid, men problemet var at kundene fikk varsler om at varene var henteklare lenge før de faktisk hadde ankommet utleveringsstedet. Transportkjøperen hevdet at dette var én av de vanligste årsakene til klager fra kundene: kunder møtte opp for å hente varer som enda ikke var ankommet.

Ledere i enkelte av transportforetakene som deltok i studien rapporterte at problemer av den typen for ble beskrevet i eksemplet ovenfor, var noe av årsaken til at de vurderte å skifte ut strekkodesystemet med RFID. Da ville registreringer av gods/varer skje automatisk og kvaliteten på registreringene ville ikke lenger være avhengig av om sjåførene fulgte opp interne instrukser eller ikke.

For det andre rapporterte tillitsvalgte i enkelte foretak at sjåførene selv kunne skru av satellittmottakeren i flåtestyringssystemet (ved hjelp av en egen på/av-knapp i bilene). Dermed forsvant bilene fra dataskjermene som daglige ledere eller kjøreledere hadde tilgang til. Det var imidlertid bare et par foretak som anvendte en slik løsning, og i disse foretakene ble det rapportert at sjåførene hadde blitt instruert om at satellittmottakerne alltid skulle være slått på. De tillitsvalgte mente derfor at denne kontrollmuligheten hadde liten praktisk betydning – sjåførene hadde likevel liten reell innflytelse på registreringen av satellittopplysninger.

For det tredje hadde sjåfører som anvendte PDA (eventuelt smarttelefon) som arbeidsverktøy, for eksempel ved registrering av timer, kjørelengde eller andre fakturerbare kostnader, relativt stor grad av egenkontroll med hvilke opplysninger som ble registrert og når registreringene skjedde. Men etter som poenget med denne typen arbeidsredskaper var at faktura til kunder ble sendt ut så raskt som mulig, var det en forutsetning at sjåførene registrerte kostnadene ved første anledning. Også her innebar dette at sjåførenes kontroll med registreringsprosessen ble rapportert å være relativt begrenset.

7.5.5 Forståelsen av opplysningene

Til tross for at sjåførene hadde begrenset kontroll med registreringen av denne typen opplysninger, var det usikkert i hvilken grad dette ble opplevd som et problem av sjåførene. Enkelte tillitsvalgte mente for eksempel at sjåførene oppfattet registreringer av og formålene med bruken av opplysningene som relativt kurante

og lite personlige eller private. Når det gjaldt temperaturopplysninger virket det for eksempel som disse ble forstått som opplysninger om godset (næringsmidlene), eventuelt om kvaliteten på kjøleaggregatene i bilene (noe de jo også var), snarere enn som opplysninger om sjåførene og deres arbeidsutførelse.

Opplysninger om kjøre- og hviletid ble heller ikke oppfattet som spesielt personlige eller private, men de virket likevel å bli sett på som «sensitive». Det hang sammen med opplysningenes viktighet for sjåførene snarere enn at de ble forstått som spesielt personlige eller private: reglene om kjøre- og hviletid strukturerte sjåførenes arbeidsdag og brudd på reglene kunne føre til bøter. Dessuten ble det hevdet at enkelte speditørfirma ikke var så opptatt av å registrere opplysninger om sjåførene. Det var isteden selve godset og lastebærerne de var opptatt av å kontrollere. Det ble derfor rapportert at flåtestyring og satellittsporing av bilene ikke alltid handlet om å kontrollere sjåførene, men at det primært dreide seg om sporing av gods eller lastebærere.

Fra enkelte distriktsledere og -sekretærer i Norsk Transportarbeiderforbund (NTF) ble det hevdet at sjåførenes holdninger til de opplysningene som ble registrert – i hvilken grad de skulle oppfattes som personlige/private eller ikke – var en vesentlig utfordring. Disse holdningene gjorde det vanskelig, ifølge to av distriktsrepresentantene som ble intervjuet, å få lokalt tillitsvalgte til å ta problemstillinger knyttet til kontroll og overvåking på fullt alvor:

> «Flåtestyring er et nytt ord for overvåking av sjåførene. Det er som å kjøre med et kamera rettet mot seg. Vi har prøvd å få tillitsvalgte til å forstå konsekvensene av overvåkingen, men vi har ikke lyktes med dette (…) Problemene blir ikke tatt opp av de tillitsvalgte.»[317]

Slike (og andre liknende uttalelser) indikerer at noe av årsaken til at sjåførenes informasjonsmessige integritet var relativt begrenset, ikke bare handlet om hvilke tekniske løsninger som var valgt eller hvilke interne instrukser som eksisterte for bruken av feltteknologi. Det kunne også handle om at både sjåfører og lokalt tillitsvalgte ikke var spesielt opptatt av hvordan foretakene behandlet opplysninger om dem. Det ble isteden hevdet at det var andre spørsmål og interesser som overskygget spørsmål knyttet til overvåking og kontroll, for eksempel lønn eller ønsket om å bevare husfreden internt i foretakene. Disse intervjuobjektene var derfor ikke optimistiske med hensyn til lokalt tillitsvalgtes evne og vilje til å sette overvåking og kontroll på dagsorden.

Selv om oppfatningene til distriktsledere og -sekretærer i NTF trolig speilte virkeligheten i mange små transportforetak, skal vi i det neste avsnittet skal vi se at spørsmål om overvåking og kontroll hadde blitt satt på dagsordenen i

317 Intervju med distriktsleder i NTF 30.10.11.

mange av foretakene som deltok i denne studien. Vi skal dessuten se at selv om sjåførene ikke oppfattet mange av opplysningene som særlig personlige eller private, kunne foretakenes behandling av dem likevel reise viktige overvåkings- og kontrollutfordringer.

7.6 Overvåking og kontroll

I de 13 foretakene som deltok i denne studien ble fremsatt en rekke påstander om at ledelsen hadde misbrukt opplysninger registrert ved hjelp av feltteknologi. Eksemplene på dette var såpass mange at motsetningen mellom arbeidsgivers kontrollinteresse og arbeidstakernes interesse i personvern kom tydelig til syne. Det er derfor riktig å si at bruken av feltteknologi i de 13 transportforetakene virket å være minst like mye preget av motsetninger mellom partene på virksomhetsnivå som tilfellet var i energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter (se kapittel fire).

I hvilken grad påstandene om misbruk som diskuteres nedenfor faktisk er korrekte, det vil si at ledelsen anvendte opplysningene til andre formål enn hva sjåfører og tillitsvalgte hadde blitt informert om, er vanskelig å vurdere. Årsaken til dette er at det ikke var vanlig med skriftlige avtaler mellom foretakene og de ansattes representanter om hva de ulike formene for feltteknologi skulle brukes til. Dermed er det også vanskelig å vurdere om en konkret anvendelse av opplysningene var avtalt bruk eller eksempler på misbruk. Uten slike avtaler var det en tendens til at påstand ble stående mot påstand: bruk som de ansatte hevdet ikke å være klar over, mente ledelsen at den hadde informert tillitsvalgte og ansatte om.

Fra de tillitsvalgtes rapporter om misbruk, var det to trender som avtegnet seg. For det første at problematikken rundt overvåking og kontroll i særlig grad var knyttet til anvendelsen av flåtestyringssystemer. Som vi snart skal se, var det bruken av slike systemer som hadde ført til mest bekymring og misnøye fra de tillitsvalgtes side. Det er også verdt å legge merke til at misbruk ikke ble nevnt i forbindelse med bruken av digitale fartsskrivere, temperatursensorer og digitale arbeidsverktøy (PDA). For det andre at tillitsvalgte i de 13 foretakene var mer opptatt av og bekymret for overvåking og kontroll enn utsagnet til distriktslederen i NTF gjengitt ovenfor gir inntrykk av. Det virket imidlertid som lokale saker eller episoder forble lokale. Påstander om misbruk ble i noen tilfeller rapportert til lokalt tillitsvalgte, men de ble vanligvis ikke formidlet videre til distriktsorganisasjonene eller til forbundet sentralt. Også tillitsvalgte hevdet at episoder med problematisk bruk av feltteknologi, spesielt flåtestyring, ofte ikke ble rapportert direkte til dem, men som de fikk høre om via omveier. Dette kan være noe av årsaken til at enkelte distriktsledere satt med inntrykk av at spørsmål om overvåking og kontroll ikke ble diskutert eller problematisert lokalt.

Det var heller ikke bare tillitsvalgte eller distriktsledere som uttrykte bekymring for hvordan økende bruk av feltteknologi kunne aktualisere spørsmål om overvåking og kontroll. Én av lederne som ble intervjuet formulerte sitt syn på disse problemstillingene på følgende måte:

> «Det samles inn masse data her som kan misbrukes. Dette er noe vi må være veldig oppmerksomme på. Det kan for eksempel være fristende for transportsjefene våre å overvåke sjåfører som de misliker. Så utfordringen blir å bruke data riktig og at lederne er disiplinerte på dette med bruk av data.»[318]

Intervjuene med tillitsvalgte i de 13 transportforetakene indikerte at denne utfordringen hadde vært vanskelig å løse, og at den i flertallet av foretakene fremstod som uløst. Dette gjaldt i særlig grad for foretak som tilhørte den middels intensive brukergruppen, men det ble også rapportert om problematisk bruk av feltteknologi i den høyintensive gruppen. Blant de tre foretakene i den lavintensive gruppen ble det ikke meldt om tilsvarende episoder.

7.6.1 Flåtestyring

Et transportforetak på Vestlandet, som hadde i underkant av 20 biler, var både et typisk og ekstremt eksempel på hvilke utfordringer som kunne oppstå når daglig leder verken brukte «data riktig» eller var «disiplinert på dette med bruk av data» (i alle fall ifølge den tillitsvalgte i foretaket). Eksemplet er ekstremt fordi konfliktnivået mellom ledelsen og enkelte av de ansatte, inkludert den tillitsvalgte, virket å være uvanlig høyt. Samtidig er eksemplet typisk fordi liknende utfordringer som det ble rapportert om i vestlandsforetaket også ble nevnt av tillitsvalgte i flertallet av de øvrige foretakene som deltok i studien.

Vestlandsforetaket transporterte i hovedsak gods/last for forskjellige lokale entreprenører, blant annet innenfor bygg og anlegg, og hadde i tillegg enkelte biler som kjørte faste for et byggevarefirma. Driften av foretaket var organisert på samme måte som mange av de øvrige foretakene som drev med nærdistribusjon. Med unntak av de bilene som kjørte fast for byggevarefirmaet, innebar dette at kjøreoppdragene kom inn dagen før eller samme dag som godset/lasten skulle transporteres. Daglig leder fordelte deretter kjøreordrene på de ulike sjåførene. Når sjåførene hadde utført sine tildelte oppdrag, ringte de inn til kjørekontoret (som bestod av daglig leder og en sekretær) og meldte seg ledige for nye. På slutten av hver dag leverte sjåførene inn timelister til kjørekontoret som viste hvor mange timer de hadde jobbet.

318 Intervju med leder 11.03.12.

Den tillitsvalgte i vestlandsforetaket rapporterte at det ble benyttet et flåtestyringssystem med integrasjon mot CAN-bus. Derfor ble det i tillegg til satellittopplysninger – posisjon, hastig, retning og tid – også registrert opplysninger om tomgangskjøring, motor på/av, drivstofforbruk, osv. Kjørekontoret (daglig leder) hadde sanntidstilgang til disse opplysningene. Sjåførene logget seg ikke inn på flåtestyringen i bilene. Opplysningene ble knyttet til sjåførene ved at de kjørte faste biler. Hvem som betjente de ulike kjøretøyene var derfor registrert og lagret i flåtestyringssystemet. I tillegg til flåtestyring, anvendte foretaket digitale fartsskrivere[319] og de ansatte hadde mobiltelefon gjennom arbeidsgiveren.

Den tillitsvalgte hevdet at følgende utfordringer var knyttet til bruken av flåtestyringssystemet:

1. Sjåfører som ble ansatt etter anskaffelsen av systemet fikk ingen informasjon om at det var i bruk. De fikk heller ikke informasjon om hva som var formålet med flåtestyringen, hvilke opplysninger som ble registrert om sjåførene, hvor lenge opplysningene ble lagret eller hvem som hadde tilgang til dem. Den tillitsvalgte hevdet at han selv ikke fikk vite om systemet før han ble fortalt om det av en kollega.
2. I foretaket var det bare daglig leder som hadde tilgang til flåtestyringen. Sjåførene fikk derfor ikke innsyn i hvilke opplysninger om dem som eventuelt var lagret i systemet.
3. Kjøreopplysningene i flåtestyringssystemet ble brukt til sanntidskontroll av sjåførene. Det ble hevdet at dette kunne skje på flere måter, for eksempel ved at daglig leder ringte opp sjåfører for å spørre om hvorfor de hadde stoppet eller hvorfor de ikke hadde kjørt en kortere vei. Det ble videre hevdet at kjøring på kveldstid, som spesielt var aktuelt for byggevarefirmaet, ble fulgt med på av daglig leder med tanke på å avdekke «svart» arbeid. Det ble hevdet at daglig leder logget seg inn på flåtestyringen fra hjemme-pc for å kontrollere kveldskjøring.
4. Kjøreopplysningene i flåtestyringssystemet ble brukt til å kontrollere sjåførenes arbeidstid. Dette ble gjort ved å sammenholde tidspunktene for starten på første kjøreoppdrag og slutten på siste kjøreoppdrag med antallet timer som sjåførene førte opp i timelistene. Det ble hevdet at dersom flåtestyringssystemet viste at sjåførene hadde kjørt noen minutter kortere enn hva timelistene viste, ble listene korrigert av daglig leder slik at de stemte med tidsregistreringene i flåtestyringssystemet. I slike tilfeller ble likevel transportkjøperne (kundene) fakturert på bakgrunn av sjåførenes timelister. Timelistene ble ikke korrigert motsatt vei, det vil si dersom tidsregistreringene i flåtestyringssys-

319 Det var meningen at kjøre- og hviletidsopplysninger fra fartsskriverne skulle overføres til foretakets datasystem én gang i måneden. Den tillitsvalgte hevdet at det var mange måneder siden dette skjedde sist.

temet viste at sjåførene hadde kjørt noen minutter lenger enn hva som ble rapportert i timelistene.

5. Kjøreopplysningene i flåtestyringssystemet ble brukt til å føre særskilt nøye kontroll med utvalgte sjåfører. Det ble hevdet at dette gjaldt enkelte av de mer erfarne sjåførene som hadde begynt å stille spørsmål med bruken av systemet, spesielt praksisen med korrigering av timelister, eller som av andre grunner hadde et anstrengt forhold til daglig leder (for eksempel dårlig «personlig kjemi»). De unge og mer uerfarne sjåførene stilte ikke slike spørsmål og ble derfor heller ikke fulgt like nøye med på.
6. Enkelte transportkjøpere hadde egen kundeinnlogging på foretakets flåtestyringssystem. Her kunne de følge utføringen av sine egne kjøreoppdrag i sanntid. Dette gjaldt imidlertid bare de kundene som foretaket kjørte for relativt regelmessig. Det ble hevdet at minst én av disse kundene hadde krevd egen innlogging fordi det var mistanke om at foretaket overfakturerte kunden (førte opp flere timer enn kjøreoppdragene i virkeligheten tok). Den tillitsvalgte så få problemer med at faste kunder hadde egen innlogging. Han mente at kundene brukte flåtestyringen på en grei måte (ved å ringe til den bilen som var nærmest for å bestille kjøring) og la seg ikke bort i hvordan kjøreoppdragene ble utført.
7. Kjøreopplysningene i flåtestyringssystemet kunne føre til konflikter basert på misforståelser. Misforståelsene oppstod fordi systemet viste sjåførenes posisjon og kjørerute, men ikke hvilke oppdrag de utførte. Dersom sjåførene var ferdig med oppdragene tildelt av daglig leder, og utførte andre oppdrag som var ringt inn direkte til sjåførene (eller som var mottatt og tildelt av sekretæren uten at daglig leder visste om det), kunne daglig leder få inntrykk av at sjåførene drev med «svart» arbeid eller utførte andre typer private ærender i arbeidstiden. Det ble hevdet at slike misforståelser hadde ført til flere «ugreie» konfrontasjoner mellom enkelte av sjåførene og daglig leder.

Punktene 1-5 var de vanligst forekommende eksemplene på problematisk anvendelse av feltteknologi som tillitsvalgte eller ledere i de øvrige transportforetakene rapporterte om. I sju av de ni øvrige foretakene som anvendte flåtestyring ble det rapportert om tilsvarende utfordringer som nevnt ovenfor. I disse foretakene ble det for eksempel meldt om at bruken av flåtestyring hadde utviklet seg til å bli det enkelte tillitsvalgte karakteriserte som «rein» eller «konstant» overvåking.

Også ledere som ble intervjuet mente at de økende kravene som transportkjøpere stilte til varefremføringen, spesielt i forhold til punktlighet, gjorde at det kunne være fristende for foretakene å bruke flåtestyringen på måter som kunne oppleves som overvåking. Men hovedsynspunktet fra lederhold var at innføring og bruk av flåtestyring var noe de bare delvis var herrer over selv. Lederne mente derfor at det var transportkjøpernes krav, sammen med økt konkurranse fra bil-

ligere utenlandske transportører, som gjorde at bruken av flåtestyring – og andre former for sentralisert overvåking og fjernstyring – var nødvendig.

De tillitsvalgte mente at ledelsen ikke bare kunne henvise til krav fra transportkjøperne, økende utenlandsk konkurranse eller andre eksterne forhold. Ledelsen hadde et selvstendig ansvar, mente de, spesielt etter som ledelsens bruk av flåtestyring hadde endret seg over tid. To uttalelser illustrerer de tillitsvalgtes forståelse av hvordan bruken av flåtestyring hadde utviklet seg:

> «Begrunnelsen for flåtestyring var at last ble stjålet i Sør-Europa – lasten ble ranet. Flåtestyring ble derfor innført som en sikkerhetsløsning. Men etter at systemet ble innført har dette endret seg. Nå snakkes det ikke mer om ran og stjeling. Ledelsen bruker det til rein overvåking av sjåførene.»[320]

> «Flåtestyringen ble innført i XXXXXX [navn på transportforetak] for å hjelpe sjåførene med å utføre arbeidet sitt. Det skulle blant annet bli brukt til navigasjon og til å legge opp kjøreruter og hvis det var uhell eller motorhavari. Men nå brukes systemet som et verktøy for arbeidsgiveren, og til konstant overvåking, og da blir det feil.»[321]

Utsagnene refererer til at flåtestyring var utsatt for formålsutglidning: fra en relativt beskjeden start, ble bruken av systemene stadig mer omfattende. Det innebar at daglige ledere eller kjøreledere hele tiden hadde sjåførene synlige på dataskjermene, og at de fulgte med på hvor sjåførene befant seg, valg av ruter, hvor de stoppet, hvor lenge lasting, lossing eller pauser tok, osv. Som i det vestlandske transportforetaket, ble det hevdet at det ikke var uvanlig at sjåførene ble kontaktet (vanligvis på mobiltelefon) av daglige ledere eller kjøreledere for å forklare hvorfor lasting eller lossing tok lengre tid enn forventet, hvorfor de hadde stoppet på steder hvor dette ikke var planlagt, hvorfor de hadde kjørt fortere enn fartsgrensen tillot eller hvorfor de hadde valgt en annen rute enn den ruteplanleggerne mente var kortest. De tillitsvalgte mente at slike episoder ikke var engangstilfeller, men at dette skjedde såpass regelmessig at det var relativt normalt.

Tillitsvalgte viste også til konkrete episoder for å illustrere det de mente var «rein» eller «konstant» overvåking. I et av foretakene ble det for eksempel hevdet at flere sjåfører hadde blitt trukket i lønn fordi opplysningene i flåtestyringssystemet viste at de hadde stått lenge stille – unormalt lenge, ifølge ledelsen – ved terminaler eller hos kunder. Ledelsen mente at stopptidene bare kunne bety at sjåførene hadde tatt for romslige pauser, mens sjåførene hevdet at ventetiden skyldtes lange køer ved terminalene eller leveringsproblemer hos kundene. I et

320 Intervju med tillitsvalgt 30.10.12.
321 Intervju med tillitsvalgt 18.10.11.

av de andre foretakene ble det rapportert om oppstandelse på grunn av et tannlegebesøk: sjåføren hadde fått tannverk i løpet av en innenlandsk langtransport og hadde fått time hos tannlege i én av innlandsbyene på Østlandet. Kjørelederen i foretaket oppdaget stoppen og hevdet at sjåføren hadde tatt urettmessige pauser i arbeidstiden. Det ble rapportert om flere tilsvarende episoder, det vil si at sjåfører ble bedt om å gjøre rede for påståtte opphold på bensinstasjoner, storkiosker, kafeteriaer, osv. i arbeidstiden. Pauser spesielt og tidsavvik generelt, for eksempel at kjøreoppdrag, terminalopphold eller rutekjøring tok lenger tid enn estimert/forventet, virket derfor å være en relativt vanlig kilde til gnisninger mellom ledelsen og sjåfører/tillitsvalgte.

Det ble videre hevdet at enkelte sjåfører var mer utsatt for denne typen episoder enn andre sjåfører. Flere tillitsvalgte mente derfor at ledelsen brukte flåtestyringen til «sortering» av ansatte. Dette synspunktet ble begrunnet på følgende måte:

> «Det har skjedd en dreining i menneskesynet. Nå er det kun bunnlinjen på kort sikt som teller. Da gjelder det å sortere ut de minst produktive, de som ikke er optimale.»[322]

Det ble hevdet at sjåfører som brukte lengst tid på kjøreruter – eller som hadde falt i «unåde» av andre grunner – var blant de som ledelsen ønsket å bruke flåtestyringen til å bli kvitt (eller holde spesielt nøye oppsyn med). Her ble det også hevdet at sorteringen ikke begrenset seg til flåtestyring og sjåfører, men omfattet andre deler av transportbransjen. Det ble for eksempel fortalt om økt bruk av elektroniske prestasjonsmålingsverktøy blant terminalansatte, og det ble hevdet at dette var et utslag av den samme «overvåkings- og sorteringsfilosofien» som lå bak bruken av flåtestyring.

I tillegg til det mange tillitsvalgte oppfattet som «rein» eller «konstant» overvåking, ble det referert til en rekke enkeltepisoder med kontroll av kjøreatferd:

- I to foretak ble det rapportert om at ledelsen hadde hentet ut opplysninger om hastighet og bremsing fra flåtestyringssystemet i forbindelse med trafikkulykker for å sjekke om sjåførene av gass- eller tankbiler hadde brutt fartsgrensen.[323]
- I to andre foretak ble det rapportert at enkelte av sjåførene hadde fått skriftlige advarsler fordi kjøreopplysningene i flåtestyringen indikerte at de hadde brutt fartsgrensen.
- I ett foretak, hvor enkelte transportkjøpere hadde kundeinnlogging på flåtestyringssystemet, ble det hevdet at én av transportkjøperne hadde sjekket opplysninger om hastighet og bremsing til sjåfører som hadde vært innblandet i trafikkulykker.

322 Intervju med tillitsvalgt 10.08.12.

323 I et av disse foretakene ble det rapportert at også politiet ble gitt tilgang til hastighetsopplysningene i flåtestyringssystemet.

Ut over dette ble det rapportert om at speditørfirma kunne bruk flåtestyring på tilsvarende måte som arbeidsgiverne gjorde. Også her ble det hevdet at det var en nær kobling mellom overvåking og sortering. Det ble for eksempel vist til episoder hvor speditøren hadde kontaktet arbeidsgiveren (transportforetaket) med beskjed om at det ikke lenger var ønskelig at navngitte sjåfører kjørte for speditøren. Bakgrunnen for slike krav var at speditørfirmaet hadde sjekket kjøreopplysningene i flåtestyringssystemet og oppdaget at sjåførene hadde vært innom sitt eget hjem i løpet av kjøreoppdrag eller hadde stoppet lenge på bensinstasjoner.

I fire av foretakene ble det rapportert om at kjøreopplysningene i flåtestyringssystemet ble anvendt til å kontrollere eller korrigere sjåførenes arbeidstid. De tillitsvalgte mente at dette var misbruk av systemet fordi det bare skulle anvendes til styring av varefremføringen. Det ble rapportert om at de fleste sjåførene i disse foretakene ikke hadde fått informasjon om at flåtestyringen ble brukt som «stemplingsur». Det ble hevdet at sjåførene som oftest ble gjort oppmerksom på denne bruken av kollegaer, eller ved at ledelsen ba dem gjøre rede for uoverensstemmelser mellom deres egne timelister og kjøreopplysningene i systemet.

Tre tillitsvalgte mente at de ikke kjente til det reelle omfanget av ledelsens bruk av opplysninger registrert i flåtestyringssystemene. Dette hang sammen med at kjøreopplysningene, for eksempel hvor lenge ulike sjåfører oppholdt seg på hvert enkelt stoppested, trolig ble brukt i personalsaker uten at ledelsen innrømmet dette åpent:

> «Vi får indikasjoner på at folk blir konfrontert med hvor raskt arbeidet blir utført. Men arbeidsgiveren sier ikke at han har opplysningene fra flåtestyringen – han er forsiktig med det. Sjåfører blir derfor ikke direkte konfrontert med opplysninger i dataloggene, men det er jo ikke så mange andre plasser disse opplysningene kan komme fra.»[324]

Her ble det altså hevdet at kjøreopplysninger hadde status som «skyggeopplysninger»: de kunne være viktige som underlagsmateriale i saker mot enkeltansatte, men uten at dette ble gjort kjent for tillitsvalgte og sjåfører. Kjøreopplysningene kunne for eksempel begrunne at kjørelederne fikk beskjed om å følge ekstra nøye med på hvor lang tid sjåfør X eller Y oppholdt seg på bestemte terminalområder eller hos spesielle kunder.

I kapittel fire så vi at liknende påstander ble fremsatt av tillitsvalgte i energiselskaper og elektroinstallasjonsbedrifter. Dersom opplysningene ble anvendt på denne måten – noe de tillitsvalgte ikke kunne være helt sikre på etter som opplysningenes opprinnelse ikke ble nevnt – innebar det i så fall en omgåelse av

324 Intervju med tillitsvalgt 19.10.11.

foretakenes offisielle formål med bruken av opplysningene. Påstanden fra enkelte av de tillitsvalgte var derfor ikke bare at foretak opererte med «skyggeopplysninger», men at de også hadde «skyggeformål» med bruken av flåtestyring, det vil si bruk av flåtestyringen til formål som tillitsvalgte og sjåfører ikke var kjent med (formål som, ifølge disse tillitsvalgte, hadde kommet til etter at ledelsen hadde opparbeidet seg erfaring med hva systemene kunne brukes til).

Det ble ikke meldt om at sjåfører som hadde opplevd det de mente var misbruk av flåtestyringssystemene, eller som hadde generell liten tillit til ledelsens behandling av opplysninger om sjåførene, hadde boikottet eller sabotert bruken av systemene. Den eneste formen for markering av misnøye som ble rapporterte, var to-tre sjåfører som hadde kastet innloggingsbrikkene sine (dermed ble bilene deres ikke vist på dataskjermene i kjørekontoret). Det ble ikke meldt at dette hadde fått konsekvenser for sjåførene.

I to foretak som anvendte flåtestyring ble det ikke rapportert om denne typen episoder. Det var flere forklaringer på dette. Et av foretakene var for eksempel i ferd med å innføre flåtestyring da datainnsamlingen ble gjennomført, og hadde følgelig relativt liten erfaring med systemet. I det andre foretaket ble det rapportert om så store tekniske problemer med systemet at det i praksis ikke fungerte.

7.6.2 Annen feltteknologi

Selv om påstander om misbruk (eller annen problematisk bruk) fra de tillitsvalgtes i første rekke var knyttet til flåtestyringssystemer, ble det også rapportert om liknende tilfeller knyttet til anvendelse av opplysninger registrert ved hjelp av andre typer feltteknologi:

- I tre foretak ble det hevdet at ledelsen anvendte kjøre- og hviletidsopplysningene i digitale fartsskrivere for å beregne sjåførenes arbeidstid. På tilsvarende måte som ved bruk av flåtestyring, ble det hevdet at fartsskriverne ble benyttet som «stemplingsur». Denne praksisen var ukjent for enkelte nyansatte sjåfører – ledelsen hadde ikke opplyste om denne bruken av kjøre- og hviletidsopplysningene.
- I et annet foretak ble det hevdet at registreringer ved hjelp av PDA ble brukt til prestasjonsmåling uten at dette var tatt opp med tillitsvalgte. Det foregikk ved at sjåførene «tikket av» (kvitterte ut) hvert enkelt kjøreoppdrag på de håndholdte dataenhetene. Tidsstemplene viste hvor lang tid oppdragene hadde tatt, og ble brukt til evaluering av sjåførenes arbeidsinnsats.
- Det ble hevdet at enkelte spedisjonsfirma benyttet opplysninger fra strekkodeskannere til å måle sjåførenes produktivitet (prestasjonsmåling). Det ble blant annet hevdet at et av de største spedisjonsfirmaene i Norge hadde kontaktet arbeidsgiver (daglig leder i transportforetaket) med påstander om at strekkodeloggene viste at navngitte sjåfører var for lite produktive: de leverte

for få kolli pr. dag. Arbeidsgiver fikk beskjed om at det ikke var ønskelig at disse sjåførene utførte kjøreoppdrag på vegne av spedisjonsfirmaet.
- Det ble hevdet at et annet spedisjonsfirma anvendte registreringene i strekkodeloggen til å måle hvor raskt ulike sjåfører utførte kjøreoppdragene. Arbeidsgiver (ledere i transportforetak) fikk beskjed om at navngitte sjåfører som spedisjonsfirmaet mente brukte for lang tid på oppdragene ikke lenger kunne kjøre gods/varer på vegne av firmaet.
- I et transportforetak ble det hevdet at smarttelefoner ble anvendt til hemmelig sporing av sjåførene. Det ble rapportert at daglig leder i foretaket hadde tilgang til sporingsloggen i sjåførenes smarttelefoner slik at han til enhver tid hadde oversikt hvor de ulike sjåførene befant seg. Konfrontert med disse påstandene hadde daglig leder nektet for at sjåførenes smarttelefoner ble brukt til sporing.

I tillegg til det de tillitsvalgte mente var ulike former for misbruk av feltteknologi, var det også misnøye med andre sider av bruken. I to av foretakene ble det for eksempel rapportert at ledelsen hadde lovet bonuser til sjåfører i forbindelse med innføring av flåtestyringssystemer. Bonusene (pengepremier) skulle gå til de sjåførene som hadde størst reduksjon i dieselforbruket. Fra de tillitsvalgte ble det hevdet at det ikke ble mer snakk om bonuser etter at flåtestyringen var installert i bilene og tatt i bruk. I forrige kapittel så vi at i rutebilbransjen hadde det vært snakk om tilsvarende bonusordninger i forbindelse med innføring av flåtestyring, men at det heller ikke her hadde blitt utbetalt penger til sjåførene.

7.6.3 Positive vurderinger

Selv om de tillitsvalgte rapporterte om uvanlig mange tilfeller av det de mente var problematisk bruk av opplysninger om sjåførene, kan motstanden mot feltteknologi, spesielt flåtestyring, bare delvis beskrives som prinsipiell. Prinsipielle motstandere koblet bruken av feltteknologi til ledelsens menneskesyn, og hevdet at sjåførene ble overvåket for å sortere bort de minst produktive. Det var også de som hevdet at flåtestyring var et gufs fra fortiden, det vil si bygd på en oppfatning om at «(…) arbeidstakerne må ha pisken over ryggen for å gjøre jobben.»[325]

Dette var likevel et mindretallssynspunkt. Blant flertallet av de tillitsvalgte som ble intervjuet skyldtes motstanden dårlige erfaringer med ledelsens bruk av systemene snarere enn ideologiske eller prinsipielle anfektelser. Følgende utsagn uttrykker flertallets oppfatning:

325 Intervju med tillitsvalgt 10.08.12.

> «Når vi er på jobb så er vi på jobb. Da må ledelsen kunne bruke oss der hvor det er behov. Så flåtestyring er et fint verktøy det, men problemet er at det kan misbrukes (…) Folk sier at de føler seg overvåket, og det er jo sant. De føler at systemet blir misbrukt.»[326]

Utsagnet viser at flertallet av de tillitsvalgte hadde en pragmatisk holdning til flåtestyring (men også til andre former for feltteknologi). Det innebar en oppfatning om at så lenge systemene ikke ble misbrukt kunne feltteknologi være til hjelp og nytte for sjåførene. Men tilliten til at daglige ledere eller kjøreledere greide å motstå fristelsen til å misbruke systemene – eller at anvendelsen av systemene ble gradvis utvidet til å omfatte stadig flere formål – virket å være til dels tynnslitt. Likevel førte den pragmatiske holdningen til at de tillitsvalgte trakk frem flere sider ved bruken av feltteknologi som de oppfattet som positive. I ett av foretakene rapporterte den tillitsvalgte at han bare hadde fått positive tilbakemeldinger på innføringen av flåtestyring, og en annen tillitsvalgt beskrev strekkodeskanning og PDA som «(…) veldig bra systemer – strekkodeskanning er fantastisk».[327]

De tillitsvalgte nevnte også andre effekter av feltteknologi som de oppfattet som positive:

- Satellittnavigasjon (flåtestyring) hadde gjort det enklere og raskere for sjåførene å finne frem til riktig destinasjon (terminal, lager eller kunde).
- Flåtestyring hadde ved ett tilfelle hjulpet med å spore opp en sjåfør som på grunn av samlivsbrudd hadde havnet «på druen» i flere dager i Sør-Frankrike.
- Flåtestyring ble av enkelte tillitsvalgte oppfattet som viktig for å finne igjen biler dersom de ble stjålet.
- Én av de tillitsvalgte mente at flåtestyring kunne gi ekstra sikkerhet i forhold til ran, spesielt for sjåfører som kjørte gassbiler.
- Én av de andre tillitsvalgte mente at bruken av flåtestyring kunne føre til at kjørerutene ble planlagt på en mer realistisk og hensiktsmessig måte enn tidligere.
- Flere tillitsvalgte uttrykte seg positivt om at flåtestyring kunne bidra til å øke fyllingsgraden i bilene.
- PDA ble oppfattet som et hensiktsmessig arbeidsverktøy for sjåførene.

Med bakgrunn i disse oppfatningene er det neppe grunnlag for å hevde at motsetningen mellom arbeidsgivers kontrollinteresse og arbeidstakernes interesse i personvern var så sterk at grunnlaget for overenskomster mellom partene var smuldret bort. Men sett fra de tillitsvalgtes ståsted var ledelsens opptreden det

326 Intervju med tillitsvalgt 18.10.11.
327 Intervju med tillitsvalgt 31.10.12.

store problemet: flertallet ga uttrykk for at de hadde begrenset tillit til den konkrete bruken av systemene.

Etter som problemet med feltteknologi ble definert som ledelsens atferd snarere enn selve systemene, virket det heller ikke å være grunnlag for å mene at motstanden mot eller skepsisen til visse typer feltteknologi hadde forankring i anti-teknologiske holdninger eller avvisning av alt nytt. Inntrykket av bransjen, representert ved de 13 transportforetakene, var riktignok at den var preget av en viss konservatisme, forankret i en forestilling om det «frie livet langs landeveiene». Det virket derfor som endringer i arbeidets innhold og organisering i noen grad ble sett på med skjeve øyne. Men dette syntes å gjelde like mye for lederne som for tillitsvalgte, sjåfører eller andre ansatte. De tillitsvalgte virket å være åpne for bruk av feltteknologi så lenge de erfarte at systemene ikke ble misbrukt eller førte til andre vesentlige negative konsekvenser.

7.7 Innføring, medvirkning og avtaler

Som i de fleste virksomheter i andre bransjer/yrker som deltok i denne studien, var reglene i personopplysningsloven mindre kjent enn reglene om innføring av kontrolltiltak i arbeidsmiljøloven. Det innebar at foretakenes overholdelse av regler om elektronisk behandling av personopplysninger etter at feltteknologi var tatt i bruk, fremstod som nokså mangelfull.

I de 13 transportforetakene virket det som feltteknologi ble forstått som kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens forstand, i alle fall av de tillitsvalgte. Lederne som ble intervjuet virket å dele denne oppfatningen, men inntrykket var at enkelte av dem ikke hadde tenkt nøye igjennom dette spørsmålet. Konsensusen virket likevel å være at innføringen av feltteknologi skulle ha skjedd i henhold til reglene om saklig og forholdsmessighet, informasjon og drøfting i arbeidsmiljølovens kapittel ni (se diskusjon i kapittel tre).

Her var det to unntak: digitale fartsskrivere og temperatursensorer ved termotransport. I og med at foretakene var lovpålagt å benytte disse feltteknologiene, var det ikke nødvendig å forholde seg til reglene om kontrolltiltak i arbeidsmiljøloven. Nedenfor skal vi se at reglene om kontrolltiltak likevel ble lagt til grunn der hvor opplysninger fra digitale fartsskrivere og temperatursensorer ble sammenholdt med opplysninger fra flåtestyringssystemer.

7.7.1 Saklighet

De tillitsvalgte som ble intervjuet mente stort sett at ledelsens begrunnelser for og formålene med innføring og bruk av feltteknologi var saklige. Synspunktet var derfor at innføring og bruk var forankret i foretaksmessige forhold. Dette gjaldt

feltteknologi som foretakene var lovpålagt å anvende – digitale fartsskrivere og temperatursensorer ved termotransport – men det gjaldt også andre former for feltteknologi: flåtestyring, strekkodesystemer, PDA eller alkolås.

Vi har imidlertid sett at enkelte tillitsvalgte stilte spørsmål ved sakligheten når det gjaldt flåtestyring. Her ble det hevdet at opplysninger om blant annet ståtid hos kunder eller ved terminaler kunne bli brukt av ledelsen som «skyggeopplysninger» i personalsaker. Enkelte tillitsvalgte var derfor bekymret for at ledelsen hadde andre og, etter deres oppfatning, mer usaklige formål med bruken av flåtestyring enn hva tillitsvalgte og ansatte hadde blitt forespeilet. Men de mente likevel at de offisielle formålene med innføring av flåtestyring var saklige.

Til slutt var det noen tillitsvalgte som av andre grunner mente at det kunne stilles spørsmålstegn ved sakligheten til innføring av flåtestyring. Bakgrunnen for dette var at de mente at flåtestyring ikke hadde noen positiv effekt i forhold til de offisielle formålene. Det ble blant annet hevdet at varefremføringen ikke hadde blitt mer effektiv etter at flåtestyring var innført. Etter som flåtestyring etter deres mening ikke ivaretok formålene med innføringen, hevdet de at bruken av systemene neppe kunne forstås som saklig begrunnet.

7.7.2 Forholdsmessighet

Spørsmålet om forholdsmessighet dreide seg om omfanget av feltteknologibruken etter hvert var blitt så omfattende at det utgjorde en uforholdsmessig belastning for sjåførene. Dersom omfanget var så stort at belastningen kunne sies å være uforholdsmessig, ville bruken av feltteknologi være ulovlig. Dersom dette ikke var tilfelle, ville bruken være lovlig. Om belastningen var uforholdsmessig eller ikke ble vurdert noe ulike av ledere og tillitsvalgte.

Ledelsen i foretakene hevdet at bruken av feltteknologi var forholdsmessig. Derfor var bruken lovlig både etter reglene i arbeidsmiljølovens kapittel ni og etter reglene om behandlingsgrunnlag i personopplysningsloven. Når det gjaldt innsamling og bruk av opplysninger om kjøre- og hviletid og temperaturopplysninger ved termotransport, var begge deler lovpålagt. Derfor var ikke dette et stridstema. Men når det gjaldt flåtestyring, strekkodesystemer, PDA eller alkolås var bruken verken lovpålagt eller basert på samtykke fra den enkelte sjåføren. Lovlighetsgrunnlaget for innsamling og bruk av opplysninger om sjåførene var isteden basert på en forholdsmessighetsvurdering: arbeidsgivers interesse i innsamling og bruk av opplysningene ble vurdert som mer tungtveiende enn den personvernulempen som sjåførene kunne utsettes for.

Flertallet av de tillitsvalgte hadde et litt annet syn på spørsmålet om forholdsmessighet. De mente at bruken av feltteknologi (primært flåtestyring) hadde negative effekter som førte til at sjåførene ble utsatt for en uforholdsmessig belastning. Disse kritiske røstene var ikke først og fremst opptatt av de person-

vernulempene som bruken kunne innebære. Bekymringene knyttet seg primært til konsekvensene for arbeidsmiljøet.

De kritiske røstene fantes i foretak som gjorde middels intensiv eller høyintensiv bruk av feltteknologi. Liknende røster kunne (naturlig nok) ikke høres i særlig grad i foretak hvor bruken av feltteknologi var lite intensiv. Følgende utsagn illustrerer hva flertallet av tillitsvalgte i de 10 middels intensive eller høyintensive foretakene mente om forholdsmessigheten:

> «Flåtestyring er negativt for arbeidsmiljøet. Det fører til detaljstyring og at du har sjefen på nakken hele tiden. Så blir det til at du prøver å strekke deg for å gjøre sjefen til lags. Du kan for eksempel bryte fartsgrensen eller kjøre- og hviletidsbestemmelsene fordi sjefen hele tiden følger med deg og maser. Dette er ikke bra – det går på helsa løs.»[328]

> «Arbeidsmiljøet er ikke slik det var før. Da hadde vi spiserom og det kunne være litt sosialt. Nå er det knapt tid til å gå på do og du kan ikke stoppe for å snakke med kollegaer (…) Jeg mener dette har kommet som en følge av flåtestyring. Men vi har ikke mer å gi nå – sjåførene er presset til det ytterste.»[329]

Kjernen i disse utsagnene er at flåtestyring, særlig brukt i sammenheng med andre former for feltteknologi (strekkodeskanning, PDA eller sanntidstilgang til kjøre- og hviletidsopplysninger), var uforholdsmessige fordi tiltakene skapte flere og alvorligere problemer enn de løste. Disse tillitsvalgte hevdet for eksempel at transportforetakene hadde lite å vinne dersom flåtestyring førte til mistrivsel, mistenksomhet eller et stadig hardere kappløp for å greie leveringsfrister satt av kravstore transportkjøpere (spesielt hvis transportkjøperne hadde egen innlogging på systemene og kunne sjekke hvor deres last befant seg).

Bekymringen for at dette kunne bli resultatet var ikke forbeholdt de tillitsvalgte. Også to av lederne som ble intervjuet fryktet at situasjonen beskrevet i utsagnene ovenfor kunne bli en realitet dersom mellomledere – transportsjefer, kjøreledere eller ruteplanleggere – brukte flåtestyringen til detaljregulering av sjåførenes arbeidshverdag. Dette ville være svært uheldig av mange grunner, mente de, spesielt med tanke på at transportbransjen allerede opplevde rekrutteringsproblemer i store deler av landet. De så for seg at rekrutteringsproblemene ikke ville bli mindre dersom bruken av flåtestyring ble oppfattet som en uforholdsmessig belastning. Deres svar på utfordringen var intern opplæring av mellomledere, tøffe sanksjoner overfor ledere som ikke overholdt interne instrukser for bruk av systemene og medvirkning fra sjåførene i den daglige anvendelsen

328 Intervju med tillitsvalgt 10.08.12.
329 Intervju med tillitsvalgt 20.09.12.

av flåtestyringen (for eksempel gjennom økt kommunikasjon mellom sjåfører og kjørkontoret slik at flåtestyringen ble brukt i samarbeid med sjåførene).

Det er også verdt å legge merke til at enkelte tillitsvalgte ikke oppfattet bruken av flåtestyring spesielt og feltteknologi generelt som en uforholdsmessig belastning. Tre av de tillitsvalgte mente for eksempel at flåtestyring innebar større trygghet for sjåførene i tilfelle ransforsøk, ulykker eller andre nødsituasjoner. Diskusjonen av positive effekter ovenfor viser dessuten at flere andre tillitsvalgte ikke utelukkende oppfattet feltteknologi som en belastning. Likevel hevdet disse tillitsvalgte at de positive effektene ikke kunne oppveie for den merbelastningen som de mente at spesielt flåtestyringssystemer representerte.

7.7.3 Informasjon og drøfting

I vestlandsforetaket drøftet ovenfor ble det hevdet at ledelsen hadde anskaffet flåtestyringssystemet uten at tillitsvalgte og de ansatte visste om det. Samtidig hadde ikke formålene med eller interne regler/instrukser for bruk av systemet, for eksempel spørsmål knyttet til hvem som skulle ha tilgang, hvordan sjåførene skulle få innsyn i egne opplysninger og hvor lenge opplysningene skulle lagres, vært drøftet med de ansattes representanter. Det innebar at sjåførenes kontroll med foretakenes behandling av opplysninger om dem etter at opplysningene var registrert var liten – den informasjonsmessige integriteten var problematisk også her.

Tilstanden i vestlandsforetaket var en dekkende beskrivelse for hva som hadde skjedd ved innføring av feltteknologi i åtte av de andre transportforetakene som deltok i studien. Her rapporterte de tillitsvalgte om at det var vanlig at feltteknologi – flåtestyring, strekkodeskanning, PDA eller alkolås – hadde blitt innført etter instruks fra ledelsen. Informasjon om hva systemene skulle brukes til eller hvordan sjåførene skulle anvende dem hadde riktignok blitt gitt i enkelte foretak. Men dette var, ifølge de tillitsvalgte, informasjon som sjåførene trengte for å kunne anvende for eksempel strekkodeskannere eller PDA, og som foretakene derfor hadde en sterk egeninteresse i at sjåførene ble opplyst om. Dette var imidlertid ikke informasjon om spørsmål knyttet til overvåking og kontroll, for eksempel hvilke opplysninger om dem som ble registrert, hvem som skulle ha tilgang til opplysningene, hvordan sjåførene kunne få innsyn i egne opplysninger eller hvor lenge opplysningene ble lagret. I disse åtte foretakene var det heller ikke gjennomført drøftinger med de tillitsvalgte om formålet med systemene og utforming av regler for bruken av dem, og evalueringer av systemene var ikke avtalt eller gjennomført. Til sammen innebar dette at sjåførene hadde begrenset (eller ingen) kontroll med hvordan ledelsen anvendte opplysninger om dem.

I de fire siste foretakene hadde det vært gjennomført, eller det skulle gjennomføres, drøftinger med de tillitsvalgte. I ett av foretakene brukte sjåførene et PDA-basert administrasjonsverktøy. Her opplyste den tillitsvalgte at drøftinger

med ledelsen ville bli gjennomført i nærmeste fremtid, og at han ville kreve en avtale som regulerte ledelsens anvendelse av opplysninger om sjåførene. Det kom imidlertid frem at administrasjonsverktøyet hadde vært i bruk en god stund allerede uten at den tillitsvalgte hadde krevd drøftelser eller avtale. I et av de andre foretakene ble det rapportert at ledelsen hadde opptrådt eksemplarisk. Foretaket hadde brukt flåtestyring i litt over ett år, og ledelsen hadde gitt sjåførene fyldig informasjon og tillitsvalgte anledning til å uttale seg. Det fremkom likevel at ledelsen hadde kjøpt inn systemet før tillitsvalgte og sjåfører var informert om anskaffelsen. Det kom også frem at foretaket brukte flere andre typer feltteknologi, blant annet et PDA-basert administrasjonsverktøy (som også ble brukt til skanning av strekkoder), men at tilsvarende prosesser ikke var gjennomført ved innføringen av disse systemene.

7.7.4 Avtalene

Det var inngått avtaler om bruken av feltteknologi i tre av transportforetakene. I det siste foretaket som ble drøftet i avsnittet ovenfor var det inngitt lokal avtale mellom ledelsen og de tillitsvalgte for bruken av flåtestyringssystemet. Ifølge den tillitsvalgtes muntlige beskrivelse av avtalen, inneholdt avtalen tre hovedpunkter: (1) Angivelse av formålene med systemet, blant annet kortere responstid, reduserte drivstoffkostnader og økt fyllingsgrad i bilene. (2) Forsikring om at opplysningene registrert i systemet ikke skulle brukes mot sjåførene, det vil si at det ikke var anledning til å anvende opplysningene i personalsaker. (3) Regulering av hvem som skulle ha tilgang til systemet. Avtalen inneholdt ikke bestemmelser om evaluering av systemet. Evalueringer var heller ikke gjennomført, verken når det gjaldt flåtestyringen eller de andre formene for feltteknologi som var i bruk.

I de to siste foretakene var det gjennomført relativt omfattende prosesser med informasjon og drøfting. Disse prosessene hadde ledelsen tatt initiativet til. I ett av foretakene hadde ledelsen vært i dialog med Datatilsynet for å finne ut hvilke regler som gjaldt for behandlingen av opplysninger om sjåførene. I disse foretakene hadde innføringen startet omtrent samtidig, det vil si i 2009/10, og det var inngått lokale avtaler mellom ledelsen og de tillitsvalgte. Det ble gitt tilgang til skriftlige kopier av avtalene.

Begge disse foretakene var høyintensive brukere av feltteknologi. Det som likevel skilte dem tydeligst fra de andre foretakene som deltok i studien, var at de baserte arbeidet med innføring og bruk av feltteknologi, primært flåtestyring, på to forutsetninger:

1. Innføring og bruk kan være problematisk. Dette innebar en erkjennelse av at dersom innføringsprosessene ikke var grundige og seriøse, kunne det oppstå misnøye blant sjåførene og svekket tillit til ledelsen, økt risiko for negativ medieomtale (og omdømmetap) og større vansker med å rekruttere nye

sjåfører. I ett av foretakene ble det derfor rapportert at man på konsernnivå hadde jobbet i to år med innføringen, blant annet drøftelser med tillitsvalgte og forhandlinger om avtale, og at tilsvarende prosesser enda ikke var sluttført i de regionale foretakene.

2. Instrukser for bruken av systemene vil trolig brytes. Dette innebar en erkjennelse av at årvåkenhet i forhold til bruken av systemene var nødvendig. Det innebar sanksjoner mot mellomledere som brukte opplysninger om sjåførene til andre formål eller på andre måter enn det som var avtalt med de tillitsvalgte. Det innebar også satsing på opplæring av mellomledere og jevnlige evalueringer av bruken. I ett av foretakene hadde man derfor opprettet et brukerforum hvor det blant annet var meningen at tilfeller med problematisk anvendelse av opplysninger om sjåførene skulle drøftes.

Avtalene i de to foretakene var utformet forskjellig, men innholdet i dem var likevel relativt likt. For det første omfattet avtalene flere former for feltteknologi: flåtestyring (med integrasjon mot CAN-bus), digitale fartsskrivere og temperatursensorer. Årsaken til dette var trolig at flåtestyringssystemet var navet i feltteknologibruken i begge foretakene. Kjøre- og hviletidsopplysninger og temperaturdata ble derfor anvendt i sammenheng med flåtestyringen. Selv om avtalene primært gjaldt flåtestyring førte dette til at avtalene også omfattet digitale fartsskrivere og temperatursensorer.

Den eneste formen for feltteknologi som begge foretakene anvendte, men som ikke var inkludert i avtalene, var strekkodeskanning. Overfor har vi sett at opplysninger om sjåfører registrert på denne måten kunne brukes til kontroll av arbeidsutførelsen. Likevel hadde ikke foretakene inkludert bruken av strekkodeskannere i sine avtaler, trolig fordi strekkoderegistreringer hadde vært i bruk i lang tid og fordi systemene ikke var integrert mot flåtestyringen.

Avtalene inneholdt følgende hovedpunkter:

1. Opplysninger: Beskrivelser av hvilke opplysninger om sjåførene som ble registrert, for eksempel opplysninger om geografisk lokasjon, kjøre- og hviletid, drivstofforbruk, tomgangskjøring, hastighet, kjøreruter, stoppesteder, ankomst- og avgangstider, lasteromstemperaturer, osv.
2. Formål: Beskrivelser av hvilke formål opplysningene skulle brukes til, for eksempel reduserte drivstoffkostnader, effektiv forvaltning av bilflåten, rasjonell ruteplanlegging, oppfølging av kjøreatferd, osv. I det ene av foretakene var det laget et eget formålsdokument som gjorde rede for de forskjellige formålene som de ulike feltteknologiene skulle brukes til.
3. Tilgang: Beskrivelser av hvem som skulle ha tilgang til de opplysningene som ble registrert i systemene (angitt ved hjelp av stillingsbenevnelser, for eksempel distribusjonssjef eller bilansvarlig). Tilgangene var styret på basis

av stillingsbegrunnede behov: ledere og mellomledere fikk bare tilgang til opplysninger som var relevante for de arbeidsoppgavene de var ansvarlige for. Bilansvarlig kunne for eksempel ha som oppgave å kontrollere sjåførenes kjøre- og hviletid og lasteromstemperaturer. Vedkommende fikk derfor bare tilgang til disse opplysningene.

4. Lagringstid: Angivelser av hvor lenge de ulike opplysningstypene – geografisk lokasjon, kjøre- og hviletid, hastigheter, stoppesteder, osv. – skulle lagres. Lagringstiden var bestemt av formålet med bruken av opplysningene. Det var utarbeidet egne rutiner for sletting av opplysningene.

Avtalene inneholdt også visse andre bestemmelser. Her kunne det for eksempel dreie seg om at opplysningene ikke skulle få konsekvenser for sjåførenes ansettelsesforhold eller regler om når sjåførene hadde krav på assistanse fra tillitsvalgte eller verneombud (dersom de ønsket dette). I det ene av foretakene var det imidlertid uklart hvordan sjåførene kunne få innsyn i egne opplysninger. I begge foretakene var det uklart om sjåførene kunne kreve retting, sletting eller sperring av opplysninger som foretakene registrerte om dem. Likevel sikret avtalene at sjåførene hadde mer forutsigbare rammebetingelser når det gjaldt ledelsen behandling av sjåføropplysninger etter at opplysningene var registrert i felten.

7.8 Tredjepartskontroll

Tidligere i kapitlet har vi sett at sjåfører i enkelte av transportforetakene var gjenstand for tredjepartskontroll, det vil si at andre enn arbeidsgiver enten registrerte eller hadde tilgang til opplysninger om sjåførenes arbeidsutførelse. Noen spedisjonsfirma krevde for eksempel bruk av eller tilgang til flåtestyringssystemer. I tillegg var det vanlig at spedisjonsfirma registrerte opplysninger om sjåførene ved hjelp av strekkodesystemer og temperatursensorer. Til slutt har vi sett at transportkjøperne (kundene) kunne få egen innlogging på foretakenes flåtestyringssystemer. Dette kunne enten skje ved at spedisjonsfirma tilbød innlogging til sine kunder eller ved at transportforetakene selv tilbød kundene (eller kundene krevde) innlogging på flåtestyringen. I to av foretakene var det derfor tre ulike aktører som kunne følge sjåførene på sine dataskjermer: speditøren, transportkjøperen og arbeidsgiveren. Disse tre aktørene kunne også ha sanntidstilgang til opplysninger om lasting og lossing av gods (strekkoderegistreringer) og temperaturen i bilenes lasterom. I to av de andre foretakene ble det rapportert at de hadde konkrete planer om å tilby sine kunder innlogging på flåtestyringen.

Denne formen for tredjepartskontroll var likevel ikke den mest utbredte. De tillitsvalgte rapporterte at to andre former var vanligst: (1) Kameraovervåking på terminaler eller ved kundenes lagerområder. (2) Elektronisk registrering ved inn-

og utkjøringen til terminaler, byggeplasser, havneområder, osv. De som kjørte tank- eller gassbiler virket å være spesielt utsatt for disse formene for tredjepartskontroll. På de ulike terminalene eller raffineriene måtte sjåførene gjennom egne sikkerhetskurs og -prøver. Når prøven var bestått var de godkjent for kjøring på terminalen eller raffineriet, og da fikk sjåførene tildelt et eget adgangskort (med personlig kode). Adgangskortene ble brukt ved inn- og utkjøring. Inne på terminalområdene var det overvåkningskameraer, spesielt på raffineriene, som kunne følge sjåførene over hele området.

Det ble også rapportert om at tilsvarende tredjepartskontroll hadde blitt vanlig på havneområder, spesielt etter terrorangrepene i USA i 2001 (innskjerpingen av sikkerheten ved havner skjedde fra 2004). Ved ankomst til havneområder var det standard prosedyre at vaktene i porten tok kopi av sjåførenes førerkort. Hva som skjedde med kopiene – om de ble arkivert eller makulert, og hva de eventuelt ble brukt til senere dersom de ble arkivert – var det ingen av de tillitsvalgte som visste. Dersom sjåførene kjørte fast på havnen fikk de tildelt et eget adgangskort med kode som de brukte ved inn- og utkjøring.

Hos speditører eller kunder fantes også tilsvarende kontrolløsninger. Hos speditører var det for eksempel vanlig at sjåførene «stemplet inn» ved hjelp av ansattekortet og at det var kameraovervåking inne på terminalene. I tillegg ble det rapportert om at enkelte spedisjonsfirma hadde egne ansatte som «etterforsket» sjåfører dersom det var mistanke om uregelmessigheter, for eksempel stjeling av varer fra lasten. Også hos kundene var det vanlig med kameraovervåking ved lagerområdene – der hvor det foregikk lasting eller lossing av gods.

Det ble ikke meldt om at arbeidsgiverne hadde innhentet opplysninger om sjåførene registrert av tredjeparters kameraovervåknings- eller adgangskontrollsystemer, eller at det var gjort forsøk på dette. Ovenfor har vi imidlertid sett flere eksempler på at tredjeparter (spesielt spedisjonsfirma) benyttet opplysninger om sjåførene til å stille krav overfor arbeidsgiverne, for eksempel ved gi beskjed om at speditøren ikke lenger ønsket at navngitte sjåfører kjørte for firmaet. Ved et annet tilfelle ble det hevdet at transportkjøperen (en større dagligvareforretning) hadde brukt opptak fra sitt overvåkningskamera for å sannsynliggjøre at sjåføren var ansvarlig for skade på porten inn til lagerområdet (uforstandig kjøring, ifølge kunden).

7.9 Oppsummering

Anvendelsen av feltteknologi i de 13 transportforetakene som deltok i studien var preget av tre hovedkjennetegn:

1. Stort omfang: Til tross for relativt betydelige variasjoner, var bruken av feltteknologi jevnt over større i de 13 transportforetakene enn i noen av de andre virksomhetene som har vært drøftet i tidligere kapitler (og som drøftes i det

neste kapitlet). Dette gjaldt de 10 foretakene som tilhørte den middels intensive og høyintensive brukergruppen. I disse foretakene ble det samlet inn store mengder opplysninger om sjåførene og sjåførene hadde forholdsvis liten kontroll over registreringen av opplysningene (lav informasjonsmessig integritet). Vi har også sett at sjåførene hadde relativt liten kontroll med hva foretakene anvendte de registrerte opplysningene til. Dette gjaldt spesielt (men ikke bare) der hvor tredjeparter, for eksempel kunder eller speditører, krevde bruk av feltteknologi (primært flåtestyring) og hadde tilgang til opplysningene i systemene.

2. Lav bevissthet: I ni av foretakene virket bevisstheten og kunnskapen om spørsmål knyttet til overvåking og kontroll ved bruk av feltteknologi å være forholdsvis liten. Dette syntes å gjelde både blant ledere og tillitsvalgte. I disse foretakene var feltteknologi innført uten informasjon og drøfting, og opplysninger om sjåførene ble behandlet uten at det ble tatt særlig hensyn til reglene i personopplysningsloven med forskrift. I de fire siste foretakene hadde det forekommet informasjon og drøfting ved innføring av systemene, og i tre av foretakene forelå det lokale avtaler som regulerte bruken av opplysninger om sjåførene.
3. Mange problemer: I flertallet av foretakene som deltok i studien rapporterte de tillitsvalgte om mange eksempler på det de mente var problematisk bruk av feltteknologi. I disse foretakene handlet det ikke bare om enkeltepisoder, men om at problematisk bruk, spesielt det som ble beskrevet som «konstant overvåking», var en normal del av arbeidshverdagen. I foretak hvor det ikke ble rapportert om slike episoder eller praksis, ble feltteknologi generelt og flåtestyring spesielt enten lite anvendt eller systemene hadde vært i bruk i kort tid (eventuelt var i ferd med å bli innført).

Kombinasjonen av disse hovedkjennetegnene – stort omfang, lav bevissthet og mange problemer – førte til at motsetningen mellom arbeidstakers kontrollinteresser og arbeidstakernes interesse i personvern kom tydelig til syne. Dette skyldtes trolig at majoriteten av foretakene ikke hadde iverksatt tiltak som kunne minske denne motsetningen, for eksempel inngått lokale avtaler om bruken. For flertallet av foretakene innebar dette at de relevante reglene i arbeidsmiljøloven og personopplysningsloven i liten grad ble etterlevd.

8 Trikk og veidrift – uproblematisk og positivt?

8.1 Innledning

Fellesnevneren for diskusjonene i kapitlene fire til sju, var at feltteknologi førte til større eller mindre utfordringer for de ansatte, spesielt når det gjaldt selve innføringsprosessen, ivaretakelse av de ansattes rettigheter etter arbeidsmiljø- og personopplysningslovgivningen og formålsutglidning (uforutsette bruk av opplysninger om ansatte fra arbeidsgivernes side). Vi har også sett at enkelte tillitsvalgte og verneombud ikke vurderte bruken av feltteknologi som udelt negativt, spesielt der hvor håndholdte dataenheter ble anvendt som arbeidsverktøy. Men selv der hvor dette var tilfelle, var det vanskelig å unngå overvåkings- og kontrollproblematikken.

I dette korte kapitlet drøftes innføring og bruk av feltteknologi i to yrker/bransjer – trikk og veidrift – som avviker fra dette mønstret. Innenfor begge yrkene/bransjene ble de viktigste formene for feltteknologi som var i bruk – satellittlokalisering og -sporing – enten opplevd som nokså uproblematisk eller som positivt (i alle fall til en viss grad). Dette til tross for at satellittsystemene registrerte til dels svært detaljerte opplysninger om de ansatte og måten de utførte arbeidet på (spesielt innenfor veidrift). Følgende hovedspørsmål diskuteres derfor i dette kapitlet:

- Hvorfor ble bruken av feltteknologi opplevd som relativt uproblematisk eller positivt innenfor trikk og veidrift?
- Hvilke spesielle grep (om noen) hadde ledere, tillitsvalgte og ansatte i disse virksomhetene gjort for å unngå kontroverser om overvåking og kontroll?

Diskusjonene av disse spørsmålene vil vise at motsetningen mellom arbeidsgivers kontrollinteresser og arbeidstakernes interesse i personvern ikke var helt uten betydning for holdningene til og erfaringene med feltteknologi. Poenget er isteden at problemstillingene i liten grad gjaldt forholdet mellom arbeidsgiver og arbeidstakerne (dette gjelder innenfor trikk) eller at begge parter hadde felles interesser i at arbeidsutførelsen ble sterkere overvåket og kontrollert (dette gjelder innenfor veidrift).

I motsetning til i de tidligere kapitlene, hvor hvert yrke/bransje ble drøftet for seg, vil trikk og veidrift bli diskutert i sammenheng. Dette er gjort for få en direkte sammenlikning av likheter og forskjeller på tvers av yrkene/bransjene. Tanken med dette er å tydeliggjøre hvilke forhold som har særlig betydning for å forstå hvorfor feltteknologi ble opplevd som relativt uproblematisk eller positivt. Vi skal se at innenfor ett av yrkene/bransjene (trikk) er det forholdsvis enkelt å forklare hvorfor bruken av feltteknologi ble oppfattet som nokså uproblematisk,

mens innenfor det andre yrket/bransjen (veidrift) var det noe mer utfordrende å forklare hvorfor bruken ble opplevd som positiv.

8.2 Datagrunnlaget

Diskusjonene i dette kapitlet er basert på følgende datakilder:

- Én virksomhet innenfor hver bransje deltok i studien. Begge virksomhetene var blant de største i landet innenfor sine respektive bransjer.
- Intervjuer med åtte tillitsvalgte og verneombud. Antallet intervjuer fordelte seg likt mellom de to yrkene/bransjene.
- Gjennomgang av skriftlig dokumentasjon som beskrev (a) den feltteknologien som selskapene anvendte (oppbygning og virkemåte), (b) formålet med bruken av systemene, (c) håndbøker for praktisk bruk av systemene og (d) generell informasjon om kontraktsvilkår og virksomhetsorganisering. De to siste punktene (punkt c og d) var først og fremst aktuelle innenfor veidrift.

Ledere ble ikke intervjuet. Likevel kom deres synspunkter i noen grad til uttrykk gjennom den skriftlige dokumentasjonen som ble gjennomgått. Uansett virket uenigheter knyttet til bruken av feltteknologi å være såpass nedtonet at informasjon gitt av tillitsvalgte og verneombud trolig ga et nokså dekkende bilde av utfordringer vedrørende overvåking og kontroll.

Funnene i dette kapitlet er ikke representative for de to bransjene: konklusjonene kunne vært annerledes dersom andre tillitsvalgte og verneombud hadde blitt intervjuet. Likevel var vurderingene og oppfatningene til de som ble intervjuet innenfor både trikk og veidrift såpass konsistente at det virker rimelig å anta at de gir et visst innblikk i forhold av generell betydning.

8.3 Trikk og veidrift

Organiseringen av arbeidet i trikkeselskapet var nokså lik den arbeidsorganiseringen som vi tidligere har gjort rede for innenfor rutebilnæringen (se kapittel seks). Det innebar at arbeidet var organisert i skift – tidlig- og kveldsskift – og at førerne var satt opp med vogner i henhold til en ruteplan (turnusordning) som ble endret hver sjette uke. Førerne meldte seg hos bemanningslederen på oppmøtestedet for å ta ut sine vogner (enten ved fysisk oppmøte eller ved å ringe inn til bemanningslederen), og her fikk de også utdelt kjørelister som viste hvor de skulle kjøre og avgangstidene på de ulike holdeplassene.

Som i mange anbudsområder i rutebilnæringen, ble trafikkavviklingen overvåket av en trafikkledersentral. Trafikklederne kunne følge hvor vognene til en-

hver tid befant seg på egne dataskjermer. Skjermene presenterte også informasjon om hvordan vognene lå an i forhold til rutetabellen (markørene for de forskjellige vognene skiftet farge avhengig av om de var i rute eller ikke). På tilsvarende måte som trafikkledere i rutebilselskapene, styrte heller ikke trafikklederne i trikkeselskapet selve trafikkavviklingen – den var vognførerne ansvarlige for. Isteden drev trafikklederne hovedsakelig med avvikshåndtering. Det kunne blant annet handle om registrering og iverksetting av tiltak ved meldinger om vognfeil, skinnebrudd, veiarbeider, osv. I tillegg assisterte de førerne med iverksetting av tiltak dersom alvorlige avvik oppstod, for eksempel omdirigering av vogner ved strømbrudd, tilkalte assistanse fra teknisk personell dersom det var nødvendig eller sørget for bytte av førere.

Som i rutebilnæringen, utførte trikkeselskapet kollektivtransporttjenester på vegne av oppdragsgiver: trikkeselskapet var utfører og oppdragsgiver var bestiller av transporttjenesten (både operatøren – trikkeselskapet – og oppdragsgiveren hadde samme eier). Bestiller-utfører-modellen innebar blant annet at trikkeselskapet risikerte å bli ilagt bøter av oppdragsgiveren ved nærmere spesifiserte driftsavvik, for eksempel ved innstilte avganger eller dersom vognen forlot holdeplassen før avgangstiden.

Når det gjaldt veidriftsselskapet, var dette et datterselskap i et større konsern. Datterselskapet utførte drifts- og vedlikeholdsoppgaver på kontrakt for ulike byggherrer (veieiere, spesielt fylkeskommuner og Statens vegvesen) over hele landet. Selskapet konkurrerte med andre entreprenører om disse driftskontraktene. Driftskontraktene (og anbudsdokumentene) inneholdt detaljerte angivelser av blant annet hvilke oppgaver som selskapet skulle utføre, krav til standarden på drifts- og vedlikeholdsarbeidet og nokså kompliserte systemer for beregning av priser på de oppgavene som kontraktene omfattet.[330] Til å utføre oppgavene hadde selskapet behov for ulike typer tungt og dyrt maskinutstyr og biler: brøytebiler, saltspredere, hjullastere, kantklippere, snøfresere, gravemaskiner, støtputebil, osv. Oppgaver som ikke var beskrevet i kontrakten, men som likevel måtte utføres for å opprettholde kvaliteten på vegnettet, måtte dokumenteres av selskapet. Deretter ble oppgavene rapportert til byggherren som så kom tilbake med en egen bestilling.[331] Det var egne ansatte – veimesterne – som dokumenterte og rapporterte denne typen ekstraoppgaver til byggherren, og som hadde i oppgave å sjekke at

330 Kontraktene omfattet en lang rekke oppgaver: vinterdrift (brøyting, salting, strøing, friksjonsmålinger, osv.), utbedring av hull i veibanen, kantklipp, reparering av rekkverk, melde inn avvik (for eksempel nedkjørt trafikkskilt, manglende brøyting eller veltet kantstein), håndtering av ulovlige skilt eller reklame langs veien, tilstandsbeskrivelser av grusdekker, registrering av uønsket flora (for eksempel kjempebjørnekjeks eller kjempespringfrø), osv.

331 Det ble blant annet rapportert at såkalte slaghull – runde hull i veibanen som var mindre enn 50 cm. i diameter – var omfattet av kontraktene, mens sprekkdannelser ikke var det. Sprekkdannelser måtte derfor dokumenteres, rapporteres, bestilles og prises særskilt – og faktureres når utbedringen var gjort.

veien var i orden. Det ble avtalt egne priser for oppgaver som lå utenfor kontrakten, men som likevel måtte utføres.

Rent organisatorisk var veidriftsselskapet inndelt i forskjellige regioner og driftsområder som dekket ulike deler av landet. I hvert driftsområde var det ulike kontraktsledere. Kontraktslederne hadde ansvaret for at de kontraktsmessige forpliktelser overfor byggherre ble ivaretatt og at selskapets økonomiske målsettinger for kontrakten ble oppnådd. I tillegg hadde kontraktslederen lederansvaret for de ansatte som jobbet på kontrakten – driftslaget.[332] I samråd med driftslaget valgte kontraktslederen en bas som hadde ansvaret for en del operative oppgaver, for eksempel ukeplanlegging og styring av lagets arbeid i felten.[333]

Veidriftsselskapet kunne anvende underentreprenører for å utføre oppgaver – brøyting, strøing, salting, kantslått, osv. – som selskapet selv ikke hadde kapasitet til å utføre.[334] Av intervjuer med tillitsvalgte og verneombud fremgikk det at bruken av underentreprenører var utbredt. Den eneste begrensningen på bruk av underentreprenører var at selskapet var kontraktsforpliktet til å stå for 25 prosent av produksjonen selv.[335]

8.4 Feltteknologi, formål og bruksmodell

De viktigste feltteknologiene som var i bruk i trikke- og veidriftsselskapet var basert på satellittlokalisering og -sporing av kjøretøy (vogner og biler). I trikkeselskapet skyldtes bruken av slike systemer krav fra oppdragsgiver. Det samme var tilfelle i veidriftsselskapet. I veidriftsselskapet var det slik at kontrakter med landets største og viktigste byggherre – Statens vegvesen – vanligvis inneholdt krav om automatisk oppsamling og rapportering av produksjonsdata ved vinterdrift (se diskusjon nedenfor). På veier/strekninger hvor det ikke ble stilt slike krav, kunne selskapet selv velge å anvende denne typen feltteknologi eller dokumentere og rapportere produksjonsdata manuelt (utfylling og innsending av skjema).

Underentreprenører som utførte drifts- og vedlikeholdsoppgaver på kontrakt med hovedentreprenøren (veidriftsselskapet) var også pålagt å bruke løsninger for automatisk oppsamling og rapportering av produksjonsdata der hvor dette var et krav fra byggherren. Underentreprenørene anvendte derfor den samme tekniske

332 Det ble rapportert at et driftslag vanligvis bestod av 10-12 personer.

333 Byggherremøtene var den viktigste møteplass for aktørene i kontrakten. Her møttes representanter for byggherren (byggeleder og kontrollører) og representanter for entreprenøren (kontraktsleder, bas og veimester) for å forhandle om priser og diskuterer andre kontraktsmessige forhold.

334 På samme måte som veidriftsselskapene konkurrerte om driftskontrakter, konkurrerte underentreprenørene med hverandre om kontrakter med hovedentreprenøren (veidriftsselskapet).

335 Det var ikke spesifisert hvilke deler av produksjonen på kontraktene som skulle inngå i de 25 prosentene. Dette kunne driftsselskapet selv velge.

løsningen som hovedentreprenøren. Hovedentreprenøren tildelte og installerte det tekniske utstyret i underentreprenørenes biler og maskiner for egen regning.

8.4.1 Trikkeselskapet

Trikkeselskapet benyttet de samme ITS-løsningene (intelligente transportsystemer) som ble anvendt i deler av rutebilnæringen: sanntidsinformasjons- og elektroniske billettsystemer. Systemene var eid av oppdragsgiveren og opplysningene som ble registrert ble overført trådløst til oppdragsgiverens datamaskiner. Dette var derfor systemer for tredjepartskontroll som var en integrert del av den tekniske infrastrukturen i denne typen skinnegående transport. Både tekniske komponenter, oppbygningen av systemene og formålene med dem er beskrevet i kapittel seks. Her vil det følgelig bare bli gitt en kort rekapitulering av det som ble sagt om systemene i kapittel seks.

Sanntidsinformasjonssystemene hadde to hovedformål: trafikkinformasjon til publikum og signalprioritering i lysstyrte trafikkryss. Det ble rapportert at det var meningen at trafikklederne skulle bruke systemet til flåtestyring – omdirigering av vogner for å dekke opp for manglende transportkapasitet på ulike linjer – og til å måle punktligheten ved avgang fra holdeplasser. Dette viste seg imidlertid å være umulig, dels fordi posisjonsangivelsene var for unøyaktige til at systemet kunne brukes til styringsformål og dels fordi tidsangivelsene heller ikke var presise nok til å registrere tidligavganger fra holdeplassene.[336] De elektroniske billettsystemene hadde også to hovedformål: registrere vognenes posisjon i forhold til ulike lokale soner med forskjellige billettakster og kontrollere hvor mye hver sjåfør kjørte inn i billettinntekter.

Førerne logget seg på kjøretøyscomputeren, som var navet i sanntidsinformasjonssystemet, med sitt vognnummer. Personlig kode ble benyttet når førerne logget seg på billettmaskinen. Opplysninger registrert i begge systemene kunne derfor knyttes til den enkelte arbeidstaker. Som vi så i kapittel seks, var kjøretøyscomputeren koblet til en satellittmottaker (som blant annet registrerte vognenes posisjon) og en GSM/GPRS-enhet som formidlet opplysningene videre til oppdragsgiverens datamaskiner. Billettmaskinene var koblet til den samme satellittmottakeren. Opplysninger om billettsalg ble overført til trikkeselskapets vogndepoter og derfra til oppdragsgiverens datamaskiner.

I tillegg hadde vognene et eget radiosamband (Tetra) som sørget for kommunikasjon mellom førerne og trafikklederne.[337] Radiosambandet hadde alarmfunksjon som ble benyttet i akuttsituasjoner (hvor det automatisk ble opprettet

336 Dessuten ble det rapportert at avgangene i deler av driftsdøgnet (spesielt i rushtiden) lå systematisk 10-20 minutter etter tidene i rutetabellen. I disse periodene ga måling av punktligheten liten mening.

337 Det ble opplyst at samtalene på radiosambandet ble lagret i to eller tre dager.

åpen linje mellom føreren og trafikkledersentralen). Til slutt hadde trikkene ferdsskrivere som registrerte opplysninger om bruk av brems (skinne- og nødbrems), horn, blinklys, pådrag og tekniske data. Opplysningene i ferdsskriveren ble lagret i to døgn, og ble tatt ut for å kartlegge føreratferden i forbindelse med ulykker eller for å ta ut diagnosedata (opplysninger om vognenes tekniske tilstand) dersom det oppstod vognfeil. Dersom det var snakk om å hente ut data fra ferdsskriveren for å sjekke førerens kjøreatferd, for eksempel i forbindelse med trafikkulykker, skulle klubblederen kontaktes og delta i prosessen.

Som i rutebilselskapene, var bruksmodellen når det gjaldt de to viktigste felteknologiene – sanntidsinformasjons- og billettsystemet – basert på pålagt anvendelse av begge systemene. Selv om førerne logget seg inn på sanntidsinformasjons- og billettsystemet hadde de ingen reell kontroll over når opplysninger om dem selv ble registrert eller hvilke opplysninger som ble registrert. Den informasjonsmessige integriteten i den videre behandlingen av opplysningene fremstod også som begrenset. De ansatte hadde for eksempel ingen kontroll med eller informasjon om hvilke ansatte hos oppdragsgiverne som fikk tilgang til opplysningene eller hvor lenge de ble lagret. Kunnskapen om hva oppdragsgiveren brukte opplysningene til virket dessuten å være liten.

8.4.2 Veidriftsselskapet

I veidriftsselskapet ble to hovedtyper feltteknologi anvendt.[338] For det første en applikasjon på de ansattes mobil-/smarttelefon. Denne ble brukt til arbeidsadministrasjon og var innført på initiativ fra selskapet selv. Applikasjonen inneholdt ikke funksjoner for satellittlokalisering og -sporing, men ble i hovedsak benyttet som et digitalt stemplingsur, det vil si til timeregistrering. Her registrerte de ansatte hvilke aktiviteter som var utført på de ulike prosjektene og hvor lang tid hver aktivitet hadde tatt. De kunne også legge inn forskjellige typer tillegg, for eksempel natt- eller vakttillegg, ekstraarbeid, tillegg for ikke-godkjent spisebrakke, osv. Formålet med applikasjonen var effektiv registrering av fakturaunderlag på de ulike kontraktene og korrekt utbetaling av lønn til de ansatte. Opplysningene ble overført til og lagret på datamaskiner ved veidriftsselskapets hovedkontor.

For det andre det som ble betegnet som et integrert produksjonsstyringssystem og som var innført som følge av kontraktskrav fra byggherren (Statens vegvesen). Hovedformålet med produksjonsstyringssystemet var at byggherren

338 Veimestrene benyttet en håndholdt dataenhet med integrert satellittposisjonering for å dokumentere funn og hendelser på sine inspeksjonsrunder, for eksempel veltede kantsteiner, skader på rekkverk, trafikkskilt som var nedkjørt, osv. Også disse opplysningene ble overført til og lagret i produksjonsstyringssystemet. På denne måten hadde både kontraktsleder og bas oversikt over arbeidsoppgaver som måtte følges opp. Denne spesielle delen av systemet vil ikke bli diskutert i den videre fremstillingen.

på en effektiv måte kunne kontrollere og følge opp de drifts- og vedlikeholdsoppgavene som var omfattet av kontrakten med veidriftsselskapet. Dernest var hensikten å bruke opplysningene som underlag ved fakturering av byggherren og til utbetaling av godtgjørelse for arbeid utført av selskapets underentreprenører. Opplysningene kunne også bli brukt av selskapet til å imøtegå påstander fra byggherre om at det ikke var iverksatt tiltak slik som avtalt.[339]

Systemet var i utgangspunktet bygd opp som et vanlig flåtestyringssystem: satellittmottaker i kjøretøy (eller maskiner) for registrering av opplysninger om posisjon, hastighet, retning og tid, pluss GSM/GPRS-enhet for trådløs overføring av opplysningene til selskapets datamaskiner. I tillegg til satellittopplysningene, ble det registrert en rekke andre produksjonsdata. Dette foregikk ved at produksjonsstyringssystemet var integrert mot elektriske systemer og hydraulikken på kjøretøyene eller maskinene (for eksempel saltspredere). Også disse opplysningene ble overført trådløst til selskapets datasystemer.

Produksjonsstyringssystemet ble brukt til registrering av produksjonsdata ved vinterdrift av vegnettet. Følgende opplysninger ble registrert:

- Administrative data: Organisasjonsenhet og bil- eller maskinnummer.
- Produksjonsdata kjøring: Posisjon, hastighet, start- og stoppunkt, kjørte kilometer og veistrekning.
- Produksjonsdata salting/strøing: Om sprederen var på (eller ikke), kjørte kilometer med spreder på, spredebredde, forbruk av salt/sand og hvilken type salt som ble brukt.
- Produksjonsdata brøyting: Om plogen var nede eller ikke.

Som ved bruk av ordinære flåtestyringssystem, kunne ledere i driftsområdet følge bevegelsene til biler og maskiner på dataskjerm. Selskapet hadde derfor ambisjoner om å bruke systemet til fjernstyring av ressursinnsatsen på bakgrunn av sanntidsdata om hvor de ansatte til enhver tid befant seg. Tillitsvalgte og verneombud rapporterte imidlertid at disse planene ikke hadde blitt realisert.

Ifølge krav fra byggherre, skulle produksjonsdata som minimum registreres for hver hundre meter. Opplysningene skulle regelmessig overføres fra selskapets til byggherrens datasystem. Hvor ofte dette skulle skje var ofte avtalt i kontraktene. Dersom det likevel ikke var spesifisert, skulle produksjonsdata overføres minimum én gang i uken.[340] Produksjonsdata kunne knyttes til den enkelte arbeidstaker ved å sjekke opplysningene opp mot arbeidsplanene, eventuelt ved å

339 Her ble det nevnt at værforholdene (vind) kunne føre til at sand som var lagt ut på veiene ble blåst bort etter kort tid. Dermed kunne kontrollører hos byggherren hevdet at tiltak – strøing – ikke var iverksatt. Men etter innføringen av produksjonsstyringssystemet kunne selskapet fremlegge data som viste hvor og når det hadde blitt strødd og mengden strømiddel som ble lagt ut.

340 For nærmere beskrivelse av dette dokumentasjons- og rapporteringssystemet (Elrapp), se for eksempel http://www.vegvesen.no/Fag/Veg+og+gate/Drift+og+vedlikehold/ELRAPP.

integrere styringssystemet med det elektroniske arbeidsadministrasjonssystemet. Selv om byggherre ikke på egen hånd kunne finne ut hvem som hadde utført hvilke oppgaver, var det mulig å få denne informasjonen ved henvendelse til veidriftsselskapet.

Også i veidriftsselskapet var bruksmodellen for feltteknologiene – det mobile arbeidsadministrasjonssystem og det integrerte produksjonsstyringssystemet – basert på pålagt anvendelse. Påleggene kom dels fra byggherre (produksjonsstyringssystemet) og dels fra selskapet selv (arbeidsadministrasjonssystemet). Når det gjaldt arbeidsadministrasjonssystemet foregikk det ingen automatisk registrering av opplysninger om de ansatte – alle opplysningene i systemet var egenregistrerte. Her hadde derfor de ansatte relativt stor grad av informasjonsmessig integritet i selve registreringsprosessen: det var de selv som bestemte hvilke opplysninger som ble registrert, når registreringene skjedde og om opplysninger måtte endres/redigeres. Hvem som hadde tilgang til opplysningene ved hovedkontoret fremstod som noe uklart, men lokalt kunne både superbruker, kontraktsleder og bas ha tilgang til dem.

Etter som produksjonsstyringssystemet i første rekke var innført for å dokumentere arbeidsutførelse overfor og fakturere byggherre, var de ansattes kontroll med selve registreringen av produksjonsdata liten. Selv om de kunne slå på og av systemet mens de satt i bilene, foregikk likevel innsamlingen av opplysninger automatisk og uten menneskelig intervensjon. Dermed var det heller ikke mulig for ansatte å endre eller manipulere opplysninger om egen produksjon. Også i den videre behandlingen av opplysningene var de ansattes informasjonsmessige integritet begrenset med tanke på å unngå at kritiske produksjonsdata ble endret eller manipulert.

8.5 Overvåking og kontroll

Det som er sagt ovenfor innebar at bruken av feltteknologi i begge selskapene var preget av kombinasjonen av to forhold. For det første registrering og tilgjengeliggjøring av store mengder opplysninger om hver enkelt ansatt. For det andre at de ansatte hadde til dels svært begrenset kontroll med mange av de opplysningene som ble innsamlet om dem. Man skulle tro at denne kombinasjonen – mange opplysninger og relativt begrenset egenkontroll – ville føre til bekymringer for personvernet og kritiske spørsmål til behandlingen av opplysningene: «hva forteller opplysningene om oss, hvem kan få tak i dem, hva kan opplysningene benyttes til og når kan vi være sikre på at de ikke lenger kan brukes mot oss?»

Det ble imidlertid rapportert at slike spørsmål i liten grad bekymret tillitsvalgte og verneombud i de to selskapene. Følgende uttalelser var for eksempel dekkende for holdningen til anvendelsen av feltteknologi i trikkeselskapet:

> «Jeg tror ikke førerne føler seg overvåket. Jeg har aldri hørt om noe som har klaget på det. GPS-opplysningene i salgsmaskinen [billettmaskinen] har jeg aldri hørt om at noen har brukt til noe. Det samme gjelder SIS-en [sanntidsinformasjonssystemet] (…) Vi har heller ikke hatt saker på at data er hentet uautorisert fra ferdsskriverne.»[341]

> «Jeg har ikke hørt noe negativt om dette [sanntidsinformasjons- og billettsystemet] fra førerne. Så vidt jeg forstår så blir dette oppfattet som helt uproblematisk.»[342]

Heller ikke de andre tillitsvalgte som ble intervjuet hadde hørt om at førerne følte seg overvåket eller at de hadde blitt konfrontert med opplysninger registrert i sanntidsinformasjons- eller billettsystemet. Disse uttalelsene speilet de oppfatningene som kom til uttrykk blant tillitsvalgte og verneombud i rutebilselskaper hvor tilsvarende systemer var i bruk (se forrige kapittel).

I den utstrekning tillitsvalgte og verneombud var bekymret for overvåking og kontroll, hang dette sammen med andre tekniske løsninger enn feltteknologi, spesielt kameraovervåking i kantiner, ved porter og inngangspartier, på parkeringsplasser, ved deler av trikkesporet som hadde vært utsatt for sabotasje, osv. Det ble også fortalt om hvordan overvåkningskamera hadde blitt satt opp uten informasjon til ansatte og drøftinger med de tillitsvalgte. Til slutt ble det vist til enkelte episoder hvor ansatte hadde blitt stilt til ansvar for hendelser registrert av kameraene, for eksempel personer som hadde kvittet seg ned kjøkkeninnredning i selskapets søppelbeholdere.

Det hadde i tillegg vært diskusjoner om kameraovervåking i vognene for å ivareta sikkerheten til både førere og passasjerer. Det ble rapportert at det var installert overvåkningskamera i to vogner, men at det var delte meninger blant ansatte og tillitsvalgte om dette burde utvides til å omfatte de øvrige vognene i selskapet. Det ble blant annet argumentert med at det var så få hendelser som involverte føreren at økt førersikkerhet ikke var et viktig argument for installering av kameraer i flere vogner.

I veidriftsselskapet ble det rapportert at innføringen av det integrerte produksjonsstyringssystemet, som skjedde i 2005/06, hadde avstedkommet bekymringer blant ansatte og tillitsvalgte knyttet til overvåking og kontroll. Spesielt blant tillitsvalgte på konsernnivå hadde skepsisen vært stor. Derfor ble det utarbeidet en avtale som regulerte bruken av opplysninger om ansatte (produksjonsdata) registrert i systemet. I avtalen het det at det var en uklar grense mellom produksjonsstyring og ulovlig overvåking av de ansatte. I tillegg til hvilke opplysninger som ble registrert og hvilke formål opplysningene skulle brukes til, inneholdt derfor avtalen en rekke betingelser for bruken av systemet. Dette gjaldt blant annet in-

341 Intervju med tillitsvalgt 04.09.12.

342 Intervju med verneombud 05.07.12.

formasjon til de ansatte om bakgrunnen for og formålet med datafangsten, pluss hvilke opplysninger som ville bil samlet inn. Det ble dessuten understreket at produksjonsdata ikke skulle brukes til utidig overvåking av ansatte, at eventuelle utvidelser skulle avtales med de tillitsvalgte og at tillitsvalgte på selskapsnivå skulle samtykke (på vegne av sine medlemmer) til innføringen av systemet. Avtalen inneholdt også beskrivelser av sanksjoner overfor ledere eller andre ansatte som brøt bestemmelsene i avtalen. Avtalen regulerte ikke hvem som skulle ha tilgang til hvilke opplysninger i produksjonsstyringssystemet. I intervjuene ble det imidlertid opplyst at følgende personell hadde tilgang til systemet: regionsdirektør, distriktsleder, kontraktsleder, bas, veimester og enkelte tillitsvalgte.

Det ble også fortalt at det ble gitt opplæring i avtalen og hvordan den skulle forstås på kurs for tillitsvalgte. Alle tillitsvalgte i selskapet skulle derfor kjenne godt til den. Likevel fremgikk det av intervjuene med lokalt tillitsvalgte at de enten ikke kjente til avtalen eller var usikre på innholdet i den.

Det ble videre opplyst at da produksjonsstyringssystemet ble satt i drift hadde det vært enkelte episoder som ble definert som misbruk (anvendelse som var uforenlig med formålene nevnt i avtalen):

> «I begynnelsen fikk vi inn noen saker som gikk på overvåking av folk. Det handlet om ledere som hadde spurt om hvorfor den eller den hadde vært der og der – 'hva hadde du der å gjøre eller hvorfor har du stoppa nå da?' Men nå er det en god stund siden vi har hatt slike saker. Slik jeg ser det handlet dette om innkjøringsproblemer.»[343]

Det ble i tillegg nevnt én annen problematisk episode fra en del år tilbake: En kommunal byggherre ønsket oversikt over hvilke ansatte som hadde utført salting av veiene i kommunen, og fått betalt for dette. Det ble rapportert at disse opplysningene ikke ble utlevert og at selskapet ikke hadde mottatt tilsvarende forespørsler senere.

Andre tillitsvalgte rapporterte også om at produksjonsstyringssystemet ikke lenger ble opplevd som et overvåkingsproblem:

> «Vi har aldri hatt eksempler på at XXXXXX [navn på produksjonsstyringssystem] er blitt brukt mot de ansatte.»[344]

> «Noen var negative da dette [produksjonsstyringssystemet] ble innført, men det har endret seg. Folk har sett at data ikke blir misbrukt.»[345]

343 Intervju med tillitsvalgt 03.09.12.
344 Intervju med tillitsvalgt 24.10.12.
345 Intervju med tillitsvalgt 26.03.12.

Selv om produksjonsstyringssystemet i liten grad ble oppfattet som et overvåkingsproblem, var det flere som var kritiske til det de mente var årsaken til bruken av systemet, nemlig økende kontroll med selskapets arbeidsutførelse som følge av konkurranseutsetting av driftsoppgaver:

> «Det er en del av konkurranseutsettingsregimet at dette [produksjonsstyringssystemet] skal brukes. Konkurranseutsetting fører til at det skal passes på noe vanvittig. Da kommer det krav om oppsamling av data om både det ene og det andre.»[346]

Liknende oppfatninger kom til uttrykk i de andre intervjuene. Frustrasjonen med den økende graden av kontroll og overvåking rettet seg derfor i første rekke mot konkurranseutsettingen og byggherrens krav. Selskapets ledere var «fanget» av det samme regimet, og ble ikke oppfattet som initiativtakere til eller entusiastiske tilhengere av denne utviklingen.

Det ble ikke rapportert om at ledere hadde stilt spørsmål ved eller brukt opplysninger registrert i det elektroniske arbeidsadministrasjonssystemet til å kontrollere arbeidsutførelsen. Det ble heller ikke opplyst om andre former for misnøye, for eksempel om ansatte som følte seg kontrollert, i forbindelse med bruken av administrasjonsverktøyet.

Funnene som er diskutert ovenfor er basert på få intervjuer, spesielt sett i forhold til selskapets størrelse. Det kan derfor ikke utelukkes at tillitsvalgte og verneombud i andre deler av selskapet hadde mer problematiske erfaringer med produksjonsstyringssystemet og arbeidsadministrasjonsverktøyet enn det som er kommet til uttrykk ovenfor. Likevel hevdet de tillitsvalgte og verneombud som ble intervjuet at de ikke hadde hørt om misbruk av opplysninger eller andre brudd på avtalen fra tillitsvalgte og verneombud i selskapets øvrige regioner og distrikter. Dette indikerer at det som er sagt om erfaringene med feltteknologi ikke bare representerer oppfatningene til noen få enkeltpersoner, men kan speile den generelle tilstanden i selskapet.

8.6 Uproblematisk og positivt?

Diskusjonene så langt har vist at tillitsvalgte og verneombud som ble intervjuet i trikkeselskapet aldri hadde opplevd eller hørt om problematiske erfaringer med bruken av sanntidsinformasjonssystemet. Billettsystemet ble oppfattet som irrelevant: «(…) opplysninger fra GPS-en i billettmaskinen blir aldri brukt til noe.»[347]

346 Intervju med verneombud 19.09.12.
347 Intervju med tillitsvalgt 04.09.12.

I veidriftsselskapet mente tillitsvalgte og verneombud som ble intervjuet at skepsis til produksjonsstyringssystemet (underbygget av enkelte tidlige eksempler på misbruk av systemet) hadde blitt avløst av positive erfaringer. Hva var årsakene til dette?

8.6.1 Trikkeselskapet

Det var ikke overraskende at førere i trikkeselskapet ikke opplevde sanntidsinformasjonssystemet som en overvåkingsutfordring. I forrige kapittel så vi at tillitsvalgte og verneombud i fem rutebilselskaper delte denne oppfatningen. Det ville derfor vært noe oppsiktsvekkende om et system som ikke ble problematisert i rutebilselskapene likevel ble det innenfor en nært beslektet del av transportsektoren (trikk). Det var seks årsaker til at overvåkingsproblematikken virket å være fraværende i trikkeselskapet:

1. Eksternt initiativ: Sanntidsinformasjonssystemet var ikke innført på initiativ av selskapet selv, og innføringen var ikke begrunnet med at førernes arbeidsutførelse skulle kontrolleres og følges opp tettere enn tidligere. Det var derfor ikke et konflikttema mellom ledelsen i selskapet og de ansatte, men var innført etter påtrykk fra eksterne aktører (oppdragsgiveren).
2. Manglende identitetskobling: Opplysningene i systemet, blant annet om punktlighet, ble overført til oppdragsgiveren. Men oppdragsgiveren hadde ingen selvstendig mulighet for å knytte opplysningene til den enkelte føreren. Samtidig ble det rapportert at oppdragsgiveren heller ikke hadde forsøkt å koble føreridentitet til opplysningene, for eksempel ved å be trikkeselskapet om bistå med å foreta koblingene. Sjansen for at dette skulle skje fremstod derfor som relativt teoretisk. Dermed var opplysningene heller ikke et konflikttema mellom oppdragsgiveren og de ansatte (førerne) i trikkeselskapet.
3. Opplysningenes karakter: Opplysninger registrert i systemet ble i liten grad oppfattet som personlige. Det ble riktignok rapportert at en del av yrkesstoltheten blant førerne var knyttet til deres evne til å overholde rutetidene. Men det virket ikke som førerne hadde noe sterkt ønske om å holde opplysninger om punktlighet skjult. Én av de ansatte hadde for eksempel laget en mobilapplikasjon, basert på opplysninger i sanntidsinformasjonssystemet, som var populær både blant førere og ledere. Applikasjonen viste reelle tider for når vogner på ulike linjer var ventet til de forskjellige stoppestedene. Dermed kunne påtroppende førere beregne når de burde være på oppmøtestedet for å begynne skiftet. Eksemplet indikerer at opplysningene i sanntidsinformasjonssystemet ikke ble opplevd som spesielt konfidensielle eller personlige.
4. Manglende nøyaktighet: Opplysningene i sanntidsinformasjonssystemet var ikke særlig nøyaktige. De kunne for eksempel ikke benyttes til å måle punktlighet i forhold til rutetider eller til flåtestyringsformål. Uansett var trafikkavvik-

lingen såpass forsinket på deler av driftsdøgnet at presise punktlighetsmålinger ville hatt begrenset verdi – førerne ble liggende bak rutetidene på grunn av forhold utenfor deres kontroll. Problemer med nøyaktigheten førte trolig til at opplysningene ble tatt med en klype salt, og forsterket oppfatningen om at opplysningene ikke var egnet til å kontrollere hver enkelt førers arbeidsutførelse.

5. Ingen sentralisering: Opplysningene ble ikke benyttet til flåtestyringsformål. Det innebar at det fortsatt var førerne, og ikke personell på trafikkledersentralene, som var ansvarlige for trafikkavviklingen. Systemet ble derfor ikke assosiert med sentralisering, det vil si overføring av beslutninger om trafikkavviklingen fra førerne til trafikklederne (slik vi har sett var tilfelle med flåtestyring i enkelte andre yrker/bransjer). Tillitsvalgte og verneombud mente følgelig at systemet ikke førte til at trafikklederne blandet seg unødig inn i førernes arbeidsutførelse.
6. Positive effekter: Både tillitsvalgte og verneombud var opptatt av at sanntidsinformasjonssystemet hadde visse fordeler. De mente for eksempel at det var bra at publikum fikk bedre og mer reell informasjon om trafikkavviklingen enn hva de kunne lese i rutetabellen. I tillegg var de fornøyde med at systemet ble brukt til signalprioritering. Selv om det bare var snakk om moderat signalprioritering, for eksempel at overgangen fra grønt til rødt lys ble holdt igjen i noen sekunder, bidro det til å gjøre førernes jobb noe enklere. Dette var trolig medvirkende til at sanntidsinformasjonssystemet ikke hadde vært et konflikttema i trikkeselskapet.

Oppsummert kan vi si at selv om sanntidsinformasjonssystemet samlet inn store mengder opplysninger som kunne knyttes til den enkelte fører, ble ikke opplysningene oppfattet som spesielt personlige eller særlig egnet til sentralisert styring av trafikkavviklingen. Førerne så derfor liten grunn til å være skeptiske til bruken av systemet, men la isteden vekt på fordelene med det, både for publikum og for dem selv. Det var samtidig trolig at fraværet av negative erfaringer med anvendelsen av systemet gjorde at det ble opplevd som ukontroversielt. Det kan til og med hevdes at systemet var så lite kontroversielt at tillitsvalgte og verneombud ikke kjente godt til hvordan det fungerte, for eksempel hvor opplysningene ble lagret, hva de ble brukt til og hvor lenge de ble lagret. Hvorfor skulle tillitsvalgte og verneombud bruke tid og krefter på å besvare slike spørsmål når dette uansett ikke var et problem?

8.6.2 Veidriftsselskapet

I motsetning til i trikkeselskapet, ble opplysninger om vinterdrift samlet inn ved hjelp av veidriftsselskapets eget tekniske utstyr før de ble overført til byggherren (Statens vegvesen). Årsakene til at produksjonsstyringssystemet likevel ble opp-

fattet som relativt uproblematisk og til dels positivt, virket i særlig grad å bero på fem forhold:

1. Dokumentere arbeidsutførelsen: Som vi har sett, mente tillitsvalgte og verneombud at det var positivt at de kunne legge frem dokumentasjon på utført arbeid ved påstander fra byggherre om at brøyting, salting eller strøing ikke hadde blitt utført som avtalt. Dette ble oppfattet som en trygghet både for de ansatte og for selskapet. Det ble også nevnt at dokumentasjon på arbeidsutførelsen var viktig ved trafikkulykker. Her kunne det bli spørsmål om ulykkene kunne vært forårsaket av manglende utførelse av driftsoppgaver, for eksempel at glatte veistrekninger ikke hadde blitt saltet eller strødd. Det ble rapportert at opplysningene i produksjonsstyringssystemet ved flere tilfeller hadde blitt brukt for å vise at selskapets ansatte ikke kunne klandres i forbindelse med dødsulykker.
2. Mindre papirarbeid: Før produksjonsstyringssystemet ble innført i 2005/06, foregikk dokumentasjon av arbeidsutførelse overfor byggherre ved at de ansatte måtte fylle ut en rekke papirskjema. Skjemaene viste blant annet hvor og når ulike tiltak (brøyting, salting, strøing) var iverksatt. Én av de tillitsvalgte hevdet at det kunne være snakk om så mange som 18 forskjellige skjemaer. Men etter at det integrerte produksjonsstyringssystemet ble innført hadde omfanget av papirarbeidet blitt vesentlig redusert og forenklet. Dette ble beskrevet som en meget positiv effekt av systemet.
3. Kontroll med underentreprenørene: Ovenfor har vi sett at selskapet satte ut en del oppgaver til underentreprenørene, og at underentreprenørene også var pålagt å benytte det integrerte produksjonsstyringssystemet. Veidriftsselskapet samlet derfor inn produksjonsdata fra underentreprenørene og overførte dem videre til byggherren. Her ble det hevdet at før produksjonsstyringssystemet ble innført hadde enkelte underentreprenørene en tendens til å overrapportere egne produksjonsdata, for eksempel at de hadde brøytet flere kilometer eller strødd mer sand enn det som var reelt. Det hadde imidlertid ikke vært mulig for selskapet å sjekke i hvilken grad de enkelte underentreprenørenes produksjonsdata var overdrevet eller ikke. Resultatet av den manglende kontrollen ble hevdet å være at ledelsen i selskapet fikk inntrykk av at underentreprenørene jobbet mer effektivt og billigere enn selskapets egne ansatte. Dermed økte effektivitetspresset og skapte bekymringer for nedbemanning, det vil si at flere oppgaver ville bli satt ut til tilsynelatende mer effektive underentreprenører: «Når lederne så produksjonsdata fra underentreprenørene lurte de på hvorfor vi ikke greide det samme.»[348] Men med produksjonsstyringssystemet på plass hadde det blitt enklere å kontrollere riktigheten av innrapporterte produksjonsdata, og det ble påstått at ledelsens holdninger til underentreprenørene hadde endret seg: «(…) lederne har oppdaget et UE-ene [underentre-

348 Intervju med tillitsvalgt 03.09.12.

prenørene] har hatt et sugerør ned i pengesekken.»[349] Konsekvensene av dette ble hevdet å være at ledelsen snakket mindre om mangelfull effektivitet og at bekymringene for nedbemanning blant selskapets ansatte hadde avtatt.

4. Ryddet opp i misbruk: Vi har sett at det i forbindelse med innføringen av produksjonsstyringssystemet hadde vært enkelte episoder med misbruk av opplysningene registrert i systemet. Det ble hevdet at det ble ryddet raskt opp i disse episodene og at liknende tilfeller ikke hadde inntruffet senere. Det er derfor trolig at en lang periode uten misbruk fra ledelsens side hadde bidratt til å ta brodden av den tidlige skepsisen til systemet.
5. Avtale med ledelsen: Det ble hevdet at én viktig grunn til at episodene med misbruk ble ryddet opp i og ikke hadde gjentatt seg, var at ledelsen og de tillitsvalgte hadde inngått en avtale som regulerte bruken av opplysningene i produksjonsstyringssystemet. Avtalen gjorde det lettere å identifisere misbruk og reagere mot ledere som handlet i strid med den. Selv om avtalen nok ikke var like godt kjent i hele selskapet som tillitsvalgte på sentralt nivå virket å tro, er det likevel trolig at den hadde hatt en disiplinerende effekt, for eksempel ved å forhindre at lokasjonsdata ikke ble brukt til kontroll og styring av ansatte.

Til tross for at punktene fire og fem hadde bidratt til å forme holdningene til produksjonsstyringssystemet blant ansatte og tillitsvalgte, var det likevel de tre første punktene som fremstod som de viktigste. Det var den konkrete nytten som ansatte merket i arbeidshverdagen som fremstod som de viktigste årsakene til den positive holdningen til systemet.

Spesielt at selskapet fikk bedre kontroll med riktigheten av innrapporterte produksjonsdata fra underleverandørene ble oppfattet som viktig. Her befant to arbeidstakergrupper seg i direkte konkurranse med hverandre, og den ene gruppen (selskapets ansatte) hadde en klar interesse av at selskapets kontroll med den andre gruppen (underentreprenørene) ble styrket. Dette bidro i vesentlig grad til at selskapets tillitsvalgte og verneombud uttrykte seg i positive ordelag om konsekvensene av produksjonsstyringssystemet. De mente at systemets kontrollkapasitet holdt underentreprenørene «i ørene» og gjorde at ledelsen fikk en mer realistisk forståelse av effektiviteten til selskapets egne ansatte sammenliknet med innleid arbeidskraft. Selv om representanter for underentreprenørene ikke ble intervjuet, gir det neppe høye odds dersom de var mer kritisk innstilt til den nye overvåkingen av produksjonen. Om ikke av personvernhensyn, så i alle fall av på basis av økonomisk egeninteresse.

349 Intervju med tillitsvalgt 24.10.12.

8.7 Oppsummering

I dette kapitlet har vi sett at systemer som samlet inn omfattende mengder opplysninger om ansatte i to selskaper – trikk og veidrift – ikke førte til de samme kontroversene som tilsvarende systemer hadde gjort i andre bransjer/yrker. En rekke årsaker til dette ble identifisert og drøftet. Innenfor trikk og veidrift kan det virke som arbeidstakerne opplevde anvendelsen av feltteknologi som ukontroversielt eller relativt positivt på grunn av følgende forhold:

1. Oppdragsgivere påla arbeidsgiverne å bruke feltteknologi.
2. Opplysninger om ansatte som feltteknologien behandlet ble oppfattet som lite personlige eller følsomme.
3. Ledelsen og tillitsvalgte har avtaleregulert hvordan opplysningene skal brukes.
4. Forsøk på misbruk av opplysningene eller brudd på bestemmelser i avtalen ble raskt ryddet opp i av ledelsen, eventuelt i samarbeid med tillitsvalgte.
5. De ansatte hadde praktisk nytte av feltteknologien i arbeidshverdagen, og formålet med bruken var sammenfallende med arbeidstakernes interesser (i veidriftsselskapet).

Spørsmålet er om feltteknologi vil oppfattes som ukontroversielt eller positivt i andre yrker dersom liknende betingelser er til stede også der? Selv om funnene i denne studien ikke gjør det mulig å besvare dette spørsmålet, er det trolig at ikke alle betingelsene trenger å være til stede samtidig. I trikkeselskapet fantes det for eksempel ikke noen avtale om bruken av de opplysningene som ble samlet inn. Likevel ble behandlingen av opplysningene opplevd som nokså ukontroversielt. I tillegg er det trolig at avtaleregulering har mer avgjørende betydning der hvor de opplysningene som behandles forstås som spesielt personlige eller følsomme. Her er det dessuten sannsynlig at rask reaksjon dersom ledere i selskapet handler på tvers av avtalen, kan være av betydning for hvordan ansatte ser på bruken av feltteknologi.

Selv om alle de fem momentene som er nevnt ovenfor ikke alltid og overalt vil være like viktige, kan de likevel gi en viss pekepinn på når det kan forventes at innføring og bruk av feltteknologi vil oppleves som ukontroversielt eller relativt positivt av de ansatte.

9 Overvåking og kontroll i sju bransjer

9.1 Innledning

Et av de viktigste teknisk-organisatoriske utviklingstrekkene i de 50 virksomhetene som er drøftet i tidligere kapitler, er den økende bruken av feltteknologi og at arbeidsgiver behandling stadig flere opplysninger om sine ansatte. I mange av virksomhetene kan utviklingen beskrives som til dels dramatisk, det vil si at innføring av feltteknologi førte til at det ble registrert langt flere og mer detaljerte opplysninger om de ansatte nå enn for bare to, tre eller fire år siden. Likevel er det gjennomført relativt lite forskning på hvilke konsekvenser bruken av feltteknologi har for virksomhetene og de ansatte, spesielt når det gjelder spørsmål om kontroll, overvåking og personvern.

Drøftelsene i denne rapporten indikerer at disse spørsmålene stor høyt på dagsorden når feltteknologi innføres og anvendes i virksomhetene – dette er det viktigste stridstemaet. Rapporten indikerer også at bruken av feltteknologi er mer problematisk enn hva antallet saker som rapporteres inn til sentralapparatet i arbeidstaker- og arbeidsgiverorganisasjonene skulle tyde på. Det siste er et interessant funn etter som store og mellomstore virksomheter med et velfungerende tillitsmannsapparat og vernetjeneste, er overrepresentert i studien. Flere og alvorligere utfordringer knyttet til bruk av feltteknologi ville trolig blitt avdekket dersom et større antall mindre virksomheter, eller virksomheter uten et velfungerende tillitsmannsapparat og vernetjeneste, hadde deltatt i studien.

Flertallet av de som deltok i studien – representanter for leverandørbransjen, virksomhetsledere, tillitsvalgte og verneombud – mente at bruken av feltteknologi reiser vanskelige utfordringer knyttet til hvor grensen mellom legitim kontroll av ansatte og personvernkrenkende overvåking skal trekkes. Det er ikke overraskende at de ulike aktørene hadde forskjellige og til dels motstridende oppfatninger av hvor grensen bør gå. Det er heller ikke overraskende at leverandører og virksomhetsledere jevnt over hadde en høyere toleransegrense for bruk av feltteknologi enn hva tillitsvalgte og verneombud hadde.

I dette avsluttende kapitlet oppsummeres og systematiseres de viktigste funnene fra tidligere kapitler. Etter som majoriteten av de som deltok i studien var tillitsvalgte og verneombud, enten i EL & IT Forbundet, Fagforbundet, Norsk Transportarbeiderforbund eller Norsk Arbeidsmandsforbund, kommer deres erfaringer og oppfatninger også her sterkere til uttrykk enn hva tilfelle er med virksomhetsledere eller leverandører.

9.2 Anvendelse av feltteknologi

Ulike typer feltteknologi ble anvendt i de sju bransjene som omfattes av studien: elektroyrkene (energiforsyning og elektroinstallasjon), den kommunale hjemmetjenesten, sikkerhet (vekterbransjen), renhold, kollektivtransport (buss og trikk), varetransport og veidrift. De mest avanserte feltteknologiproduktene kunne både øke synligheten til ansatte i felten, legge til rette for sentralisert styring av arbeidsinnsatsen og tilby desentralisert tilgang til virksomhetenes datasystemer.

Selv om noen typer feltteknologi hadde vært brukt i mange år i enkelte av bransjene, var det vanligste at bruken var av nyere dato, alt fra tre-fire år til noen få måneder (enkelte virksomheter var i ferd med å innføre feltteknologi da studien ble gjennomført). De mest typiske feltteknologiprodukter som var i bruk, registrerte opplysninger om de ansatte ved hjelp av satellittposisjonering og sporing (elektronisk kjørebok og flåtestyring) eller ved bruk av håndholdte dataenheter (PDA, for eksempel strekkode- eller RFID-skannere, smarttelefoner eller bærbar pc). Produktene kunne inneholde tekniske funksjoner som bevegelsessensorer (g-sensorer), integrasjoner mot datanettverk i kjøretøy eller digitale fartsskrivere, kommunikasjon mellom ansatte og ledere, m.m. Mange av produktene var i tillegg integrert mot interne datasystemer i virksomhetene, for eksempel ordrehåndtering, HR-systemer, økonomi/regnskap, journalsystemer, planleggingsverktøy, lager og delebestilling, osv.

9.2.1 Synliggjøring, styring og tilgang

Synliggjøring av ansatte i felten karakteriserte bruken av feltteknologi i alle bransjene. Dette var imidlertid mest fremtredende i virksomheter hvor elektroniske kjørebøker eller flåtestyring ble benyttet. Spesielt i elektroyrkene, hvor virksomhetene ønsket å bruke elektroniske kjørebøker for å styrke kontrollen med privat kjøring av firmabiler, var synliggjøring av atferd viktig. Synliggjøring var også viktig innenfor renhold og i vekterbransjen, hvor håndholdte dataenheter ble brukt til å dokumentere arbeidsutførelsen. Det samme kan i noen grad sies for kollektivtransport, spesielt rutebilselskaper, og veidrift. Her ble det rapportert at synliggjøring av arbeidsutførelsen gjennom dokumentasjon av blant annet punktlighet, tomgangskjøring, brøyting og salting var viktig i forhold til oppdragsgiverne.

Sentralisert styring av ansatte i felten var særlig fremtredende i bransjer og virksomheter hvor flåtestyring ble anvendt. Dette gjaldt i første rekke innenfor elektroyrkene og i varetransport. Spesielt innenfor varetransport var styringsambisjonene store. Det kom blant annet til uttrykk ved at opplysninger i flåtestyringssystemene ble sammenstilt med opplysninger registrert ved bruk av andre typer feltteknologi, for eksempel digitale fartsskrivere og temperatursensorer. Liknende ambisjoner gjorde seg gjeldende innenfor kollektivtransport og veived-

likehold, men uten at systemene ble brukt like aktivt til styringsformål. I bransjer hvor det primært ble anvendt håndholdte dataenheter, for eksempel i renhold og vekterbransjen, hadde arbeidsgiverne få ambisjoner om sterkere styring av egne ansatte. Her var det mer aktuelt å benytte registrerte opplysninger til kontroll av arbeidsutførelsen opp mot vilkår i kontrakter eller tjenestestandarder.

Desentralisert tilgang til interne datasystemer karakteriserte bruken av feltteknologi i bransjer og virksomheter hvor håndholdte dataenheter (PDA eller smarttelefoner) ble anvendt som arbeidsverktøy av de ansatte. Den kommunale hjemmetjenesten er typeeksemplet på denne bruken av feltteknologi. Her var tilgang til interne datasystemer – arbeidslister, brukeropplysninger, journalnotater, rutinebeskrivelser og medisinske håndbøker – kjernefunksjonaliteten. Liknende bruk av håndholdte dataenheter var også vanlig i elektroyrkene.

9.3 Brukererfaringene

De ansattes opplevelse av å bli overvåket og antallet episoder med misbruk av opplysninger om ansatte, spesielt formålsutglidning eller brudd på regler i lokale avtaler/protokoller, varierte en del mellom bransjene. Nedenfor følger en kort oppsummering av de viktigste brukererfaringene.

9.3.1 Overvåking og misbruk

Overvåking og episoder med misbruk ble rapportert å være størst i bransjer hvor produkter basert på satellittposisjonering og sporing – elektroniske kjørebøker eller flåtestyring – ble mest brukt. Dette gjaldt i første rekke innenfor elektroyrkene og i varetransport. Spesielt i elektroyrkene ble det rapportert om stor motstand mot elektroniske kjørebøker og flåtestyring. Det ble samtidig meldt om en del tilfeller hvor opplysninger ble brukt til å kontrollere de ansattes arbeidsutførelse/arbeidstiden, blant annet ved å sammenholde opplysninger fra ulike datakilder (spesielt elektroniske kjørebøker og håndholdte dataenheter). I varetransport var skepsisen mot feltteknologi også markant, særlig etter som flere av virksomhetene registrerte mange ulike typer opplysninger om sjåførene, og fordi det ble rapportert om få begrensninger på hva ledelsen kunne bruke opplysningene til. Motstanden var imidlertid mindre organisert enn i elektrofagene. Den virket i hovedsak å eksistere som frustrasjoner på sjåførnivå, og ble i liten grad løftet opp på partsnivå i virksomhetene. I rutebilbransjen ble det rapportert om færre tilfeller av påstått misbruk av opplysninger, men enkelte tillitsvalgte og verneombud mente at sjåførene kunne oppleve overvåkingen som ubehagelig.

I disse bransjene – elektro, varetransport og rutebil – var misbruker om misbruk av opplysninger mer utbredt enn forekomsten av konkrete eksempler på

misbruk. Årsaken til dette var trolig at tillitsvalgte eller ansatte vanligvis hadde få muligheter til å sjekke hvordan ledelsen håndterte opplysninger registrert i elektroniske kjørebøker eller i flåtestyringssystemer. Det kan derfor hevdes at mistankene trolig fikk næring av at den informasjonsmessige integriteten var forholdsvis lav, det vil si at de ansattes kontroll med registreringen og den videre behandlingen av egne opplysninger var begrenset. Det virket som begrenset kontroll med egne opplysninger førte til at enkelte tillitsvalgte hadde begynt å tvile på at ledelsen håndterte opplysningene på en akseptabel måte.

Trikk og veidrift avviker fra tendensene i de tre nevnte bransjene. Også i disse bransjene var systemer for satellittposisjonering og sporing i bruk, men erfaringene ble hevdet å være relativt positive: få (eller ingen) rapporter om at ansatte opplevde seg overvåket eller episoder med påstått misbruk av opplysninger. Det hang trolig sammen med flere forhold, blant annet at opplysningene ble oppfattet som lite personlige og at de ansatte så seg tjent med at bruken av feltteknologi styrket virksomhetens kontroll med eksterne kontraktører.

Opplevelsen av å bli overvåket og antallet episoder med misbruk av opplysninger om ansatte, virket generelt sett å være minst i bransjer hvor håndholdte dataenheter ble brukt til registrering av opplysninger om de ansatte: renhold, den kommunale hjemmetjenesten og vekterbransjen. Til forskjell fra satellittposisjonering og sporing, som ble oppfattet som ledelsens verktøy, ble håndholdte dataenheter i større grad oppfattet som de ansattes arbeidsredskap. Den informasjonsmessige integriteten kan derfor sies å være større enn ved bruk av systemer for satellittposisjonering og sporing: de ansatte hadde mer kontroll med hvilke opplysninger som ble registrert om dem. Men til tross for at håndholdte dataenheter førte til at de ansatte fikk større kontroll med selve registreringen av opplysninger, var kontrollen med hva som skjedde med opplysningene etter at de var overført til arbeidsgivernes datasystemer likevel begrenset. Tillitsvalgte og verneombud kunne derfor ikke være sikre på hva ledelsen anvendte opplysningene til, hvem som hadde tilgang til opplysningene eller hvor lenge de ble lagret. I vekterbransjen ble det rapportert om episoder hvor ledelsen ønsket å innhente opplysninger fra ansatte registrert hos kunder og oppdragsgivere (tredjeparter, se diskusjon nedenfor).

I den kommunale hjemmetjenesten virket det som bruken av håndholdte dataenheter ikke ble tolket som et kontrolltiltak. Dette til tross for at de tillitsvalgte mente at enhetene kunne brukes til kontroll, blant annet av de ansattes tidsbruk. Enkelte tillitsvalgte hadde eksempler på dette, men det ble ikke rapportert om at de ansatte følte seg overvåket av ledelsen. I andre bransjer, primært vekterbransjen, var holdningene til håndholdte dataenheter mer kritisk. Her var tillitsvalgte og verneombud opptatt av at et nyttig arbeidsredskap også kunne bli brukt til kontroll og overvåking, og viste til flere eksempler på at dette hadde skjedd. Det

samme kan i noen grad sies innenfor renhold. Her var det enkelte som meldte at de var bekymret for tidsregistrering og at dette kunne føre til høyere arbeidspress.

9.3.2 Tredjepartskontroll

Innføring av feltteknologi kunne føre til større innslag av tredjepartskontroll, det vil si at andre enn arbeidsgiver registrerte eller hadde tilgang til opplysninger om de ansatte. Dette var i særlig grad tilfelle der hvor oppgaver ble satt ut på anbud eller ansatte utførte arbeid hos kunder, spesielt i rutebilnæringen, varetransport, trikk, veidrift og vekterbransjen. Tredjepartskontroll forekom også innenfor elektroyrkene og renhold.

I rutebilnæringen, trikk, veidrift og renhold ble tredjepartskontroll i liten grad problematisert. Det ble for eksempel ikke referert til episoder hvor arbeidsgiver ønsket at tredjeparter utleverte opplysninger om ansatte (registrert i kameraovervåknings- eller adgangskontrollsystemer). I varetransport, vekterbransjen og elektroyrkene ble det rapportert at tredjepartskontroll kunne være en ekstra belastning, det vil si enda en aktør (i tillegg til arbeidsgiver) som registrerte eller hadde tilgang til opplysninger om dem. Her ble det rapportert om episoder hvor arbeidsgiver ba om tilgang til opplysninger om ansatte registrert hos kunder/oppdragsgivere, eller at kunder/oppdragsgivere selv brukte opplysningene til kontroll av de ansatte. Tillitsvalgte og verneombud mente at de hadde liten innflytelse over omfanget av tredjepartskontroll.

9.4 Begrunnelser og motargumenter

Virksomhetenes begrunnelser for innføring av feltteknologi varierte avhengig av hvilke produkter det var snakk om og hvilke bransjer de ble anvendt i. Bruken av enkelte typer feltteknologi kunne være frivillig, mens andre typer feltteknologi var lovpålagt, for eksempel digitale fartsskrivere eller temperatursensorer ved termotransport. Enkelte typer feltteknologi hadde få og spesifikke formål, for eksempel elektroniske kjørebøker (regeletterlevelse), mens andre typer feltteknologi kunne ha mange og til dels upresise formål, for eksempel flåtestyring (rasjonalisering, effektivisering, kvalitetsforbedring, personellsikkerhet, arbeidsdokumentasjon, miljøhensyn, drivstoffreduksjon, osv.). Det var likevel fire begrunnelser (eller formål) som pekte seg ut som særlig viktige på tvers av produkter og bransjer.

9.4.1 De viktigste begrunnelsene

Den viktigste (og hyppigst forekommende) begrunnelsen av rasjonalisering og effektivisering av driften. Dette skulle i første rekke oppnås gjennom mer sentra-

lisert planlegging og styring av arbeidsutførelsen, for eksempel ved at kjøretider og kjøreruter kunne legges opp på bedre måter enn tidligere, eller ved at responstiden ved hasteoppdrag kunne reduseres. Det samme formålet skulle oppnås ved at ansatte fikk tilgang til og registrere viktig informasjon om oppdrag (eller kunder/brukere) i interne datasystemer uten at de trengte å komme tilbake til kontoret. Økt kvalitet på tjenesteytingen, mer nøyaktig dokumentasjon på utført arbeid og mer fornøyde kunder/oppdragsgivere var andre formål som ble nevnt i tilknytning til rasjonaliserings- og effektiviseringsbegrunnelsene.

Bedre dokumentasjon av arbeidsutførelsen var en begrunnelse som ble nevnt i de fleste bransjene. Dette var imidlertid spesielt viktig der hvor arbeidet ble utført på kontrakt og hvor det lett kunne oppstå tvil om oppgavene var utført. Dette gjaldt spesielt innenfor renhold, vekterbransjen og veidrift, men ble også nevnt som viktig i elektroyrkene, rutebilnæringen, varetransport og hjemmetjenesten. Dokumentasjon på arbeidsutførelsen kunne i noen grad være lovpålagt, for eksempel kjøre- og hviletider i varetransport, men var i hovedsak selvvalgte og «defensive tiltak», det vil si opplysninger som var «kjekt å ha» i tilfelle klager fra kunder/oppdragsgivere.

Økt personellsikkerhet var et formål som ble nevnt i de fleste bransjene, men med et visst unntak for renhold og hjemmetjenesten. Sikkerhetsbegrunnelsen bestod i at det skulle bli enklere å lokalisere ansatte dersom de ble utsatt for ulykker, voldsepisoder eller andre typer nødsituasjoner. Det skulle i tillegg føre til at assistanse kunne tilkalles og sendes ut raskere enn tidligere.

Bedre regeletterlevelse var en begrunnelse som i særlig grad ble vektlagt der hvor kjøretøy (firmabiler eller lastebiler) inngikk som en del av arbeidsutførelsen. Elektronisk kjørebok ble for eksempel anvendt innenfor flere av bransjene for å dokumentere overholdelse av firmabilreglene i skattelovgivningen, og i varetransport ble flere systemer anvendt for å overholde lovpålagte krav (spesielt digitale fartsskrivere, temperatursensorer og alkolås). I hjemmetjenesten kunne elektronisk registrering av direkte brukertid ses på som en form for regeletterlevelse – dokumentere at brukerne fikk den hjelpen de hadde krav på i henhold til kommunale vedtak.

9.4.2 De viktigste motargumentene

De viktigste motargumentene knyttet seg til overvåking og misbruk av opplysninger om ansatte. I dette og tidligere kapitler har vi sett at styrken som tillitsvalgte og verneombud fremsatte disse motargumentene med varierte noe mellom de ulike produktene og bransjene. I tillegg til overvåking og misbruk av opplysninger, ble følgende motargumenter hyppigst nevnt:

- Maktforskyvning: Dette handlet om at registrering av opplysninger om ansatte ved hjelp av feltteknologi kunne føre til at den sterke parten (arbeids-

giveren) styrket sin posisjon vis-a-vis den svakere parten (arbeidstakerne). Her ble det nevnt at ansatte og tillitsvalgte kunne bli mer engstelige eller tilbakeholdne med å fremsette sine synspunkter overfor ledelsen når de visste at ledelsen hadde tilgang til detaljerte opplysninger om hvordan de utførte arbeidet sitt. Bekymringen bestod dels i at opplysningene kunne bli brukt til å straffe kritiske røster i virksomheten, og dels i at ledere kunne bruke opplysningene til å kvitte seg med ansatte som de av andre grunner oppfattet som problematiske eller brysomme.

- Redusert tillit: Dette handlet om at økt registrering av opplysninger av ansatte ble opplevd som mistillit, det vil si at ledelsen ikke lenger stolte på at de ansatte gjorde jobben sin. Flere tillitsvalgte og verneombud mente dessuten at bruk av feltteknologi hadde ført til at de ansatte fikk mindre tillit til ledelsen. Dette gjeldt spesielt i virksomheter hvor det hadde forekommet episoder med misbruk av opplysninger om ansatte, eller der hvor innføringsprosessen ble beskrevet som problematisk.
- Endret arbeidssituasjon: Dette handlet om at bruken av feltteknologi, spesielt dersom den ble brukt til økt kontroll med og styring av arbeidsutførelsen, ville påvirke måten jobben ble utført på – og den enkeltes opplevelse av eget arbeid – på en negativ måte. Flere tillitsvalgte og verneombud mente at autonomien og selvstendigheten til de ansatte ville bli mindre, mens andre fryktet mer tidspress og høyere arbeidstempo. Fellesnevneren var bekymringen for at de ansatte i mindre grad enn før ville ha innflytelse over sin egen arbeidshverdag.
- Mindre trivsel: Dette handlet om at redusert innflytelse over egen arbeidshverdag kunne føre til større mistrivsel i jobben (eventuelt høyere sykefravær). Større mistrivsel kunne dels gå ut over de ansattes produktivitet og dels kvaliteten på det arbeidet som ble utført. Det kunne også føre til at de ansatte ble mindre lojale overfor arbeidsgiveren, det vil si at de ikke lenger var like villige til å gjøre en ekstra innsats dersom det var behov for det.

Ikke alle tillitsvalgte og verneombud sa seg enige i disse motargumentene, men hevdet at bruken av feltteknologi ikke hadde påvirket maktforhold, tilliten, arbeidssituasjonen eller trivselen i særlig grad. De mente i tillegg at feltteknologi neppe hadde ført til rasjonalisering eller effektivisering av driften. Slike synspunkter ble spesielt fremmet av tillitsvalgte og verneombud i virksomheter hvor forholdet til ledelsen ble beskrevet som meget godt, hvor det ikke hadde vært kjente episoder med misbruk av opplysninger og hvor bruken av feltteknologi var en forutsetning for å vinne anbud og sikre arbeidsplassene. Men også disse røstene var skeptiske til feltteknologi og registrering av opplysninger dersom bruken ikke var regulert gjennom lokale avtaler/protokoller som ble overholdt av begge parter.

9.5 Lover og avtaler

I kapittel tre ble det gitt en kort gjennomgang av reglene om kontrolltiltak i arbeidsmiljølovens kapittel ni og reglene som gjelder for arbeidsgivers elektroniske behandling av opplysninger om ansatte (en mer detaljert gjennomgang av dette regelverket kan leses i Dag Wiese Schartum (2013): *Rettslige aspekter ved felteknologi i arbeidslivet*).

Omkring halvparten av virksomhetene som deltok i studien hadde ikke – eller hadde i begrenset grad – fulgt reglene i arbeidsmiljølovens kapittel ni om informasjon og drøfting ved innføring av kontrolltiltak. Den vanligste mangelen var at drøftinger med de tillitsvalgte enten ikke hadde blitt gjennomført eller hadde skjedd på et såpass sent tidspunkt at deres muligheter for påvirkning hvordan felteknologien skulle brukes var begrenset. Det ble rapportert at drøftelser vanligvis hadde kommet i stand etter press eller krav fra den lokale klubben. Bare i noen få virksomheter ble det rapportert om at ledelsen hadde tatt initiativet til dette.

Dette gjaldt imidlertid bare ved innføring av produkter basert på satellittposisjonering og sporing (primært elektroniske kjørebøker og flåtestyring). Langt færre virksomheter hadde overholdt arbeidsmiljølovens saksbehandlingsregler ved innføring av håndholdte dataenheter (selv om enhetene registrerte opplysninger som kunne bli anvendt til kontroll av ansatte). Det innebar at mange av de virksomhetene som hadde fulgt reglene ved innføring av elektronisk kjørebok eller flåtestyring likevel ikke hadde gjort det ved innføring av annen type felteknologi. Det var bare i vekterbransjen at virksomhetene hadde lagt arbeidsmiljølovens kapittel ni til grunn ved innføring av håndholdte dataenheter. I de andre bransjene hadde bare noen relativt få virksomheter gjort det samme. Samtidig virket behovet for avtaler/protokoller å bli oppfattet som mindre presserende: bruken av håndholdte dataenheter ble i mindre grad assosiert med overvåking eller misbruk av opplysninger enn hva tilfellet var med systemer for satellittposisjonering og sporing.

I det store flertallet av virksomhetene hadde innføring av felteknologi og behandlingen av opplysninger om ansatte sitt grunnlag i styringsretten. Styringsretten hadde enten blitt brukt ved å instruere de ansatte om å ta teknologien i bruk, eller ved at den ble brukt som «trumfkort» der hvor de ansatte motsatte seg innføring av felteknologi. I noen virksomheter ble det henvist til at tilsvarende systemer var innført i konkurrerende virksomheter, og at bruken derfor både var lovlig og nødvendig for å sikre bedriftenes fremtid. Bare i noen få virksomheter hadde felteknologi (primært elektroniske kjørebøker) blitt innført med grunnlag i samtykke fra de ansatte. Flertallet av de tillitsvalgte foretrakk mer bruk av samtykke fra de ansatte. Ledere mente derimot at styringsretten – og deres egne vurderinger av tiltakenes saklighet og forholdsmessighet – fortsatt burde være grunnlaget for innføringen og behandlingen av opplysninger om ansatte.

Avtaler eller protokoller som regulerte ledelsens behandling av opplysninger om de ansatte forelå i omkring hver tredje av de virksomhetene som deltok i studien. Flertallet av avtalene/protokollene omfattet produkter basert på satellittposisjonering og sporing. Avtaler som omfattet opplysninger registrert ved hjelp av håndholdte dataenheter fantes primært i vekterbransjen.

Forskjellene i avtaleinnholdet var relativt store (for nærmere drøftelse, se Dag Wiese Schartum (2013): *Rettslige aspekter ved feltteknologi i arbeidslivet*). To punkter gikk imidlertid igjen: formålsangivelse (ofte med forsikringer om at opplysningene ikke skulle brukes mot de ansatte) og tilgangsstyring (angivelse av hvilke ledere/personell som kunne sjekke opplysningene). Selv om flere av avtalene var forholdsvis kortfattede, kan det likevel sies at der hvor avtaler/protokoller eksisterte var virksomhetene noe bedre til å overholde reglene i personopplysningsloven med forskrift enn i virksomheter hvor avtaler/protokoller ikke fantes. Generelt sett virket avtalene/protokollene å ha en trippel verdi i virksomhetene. For det første ga det de ansatte noe større sikkerhet for at opplysninger om dem ble behandlet på en akseptabel måte. For det andre ga det virksomhetene noe større sikkerhet for at behandlingen av opplysninger om ansatte til en viss grad var i overensstemmelse med regulatoriske krav. For det tredje virket det som forhandlinger om avtaler/protokoller hadde bevisstgjort og styrket begge parters kompetanse på spørsmål knyttet til overvåking, kontroll og personvern.

Til tross for at både ledere, tillitsvalgte og verneombud vanligvis var tilfredse med at avtaler/protokoller var inngått, fantes det skeptikere, spesielt blant de tillitsvalgte. Her ble det påpekt at tillitsvalgte og ansatte hadde få muligheter til å sjekke om lederne overholdt avtalene, og enkelte tvilte på at eventuelle overtramp ville få særlige konsekvenser for vedkommende leder. Disse røstene mente derfor at avtalene/protokollene kunne vise seg å være lite verdt for de ansatte.

9.6 Det gjennomsiktige arbeidslivet

Funnene som er oppsummert og drøftet i dette kapitlet indikerer at arbeidslivet er i ferd med å bli mer gjennomsiktig: ansatte kan i økende grad observeres, kontrolleres og styres på dataskjermer. Studien indikerer også at ansatte som jobber utenfor fast arbeidssted trolig er minst like utsatt for elektronisk kontroll og overvåking som ansatte med fast arbeidssted. Dette er en viktig observasjon. For dersom det er noen arbeidstakergrupper som man i utgangspunktet skulle tro var skjermet mot arbeidsgivers «granskende blikk», så er det ansatte som er utenfor arbeidsgivers fysiske kontroll i løpet av arbeidsdagen. Når også disse arbeidstakergruppene er gjenstand for til dels omfattende elektronisk kontroll og overvåking, forsterkes bilde av et arbeidsliv som er blitt mer gjennomsiktig.

Spørsmålet som bør stilles er trolig ikke om denne utviklingen kan eller bør stoppes eller reverseres. Hovedspørsmålet er isteden hvordan utviklingen kan kontrolleres, reguleres og styres slik at vi får et arbeidsliv som alle kan se seg tjent med.

10 Litteratur – bøker og artikler

Allmer, Thomas (2012): *Towards a Critical Theory of Surveillance in International Capitalism*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Askildsen, Thorkel C. (2011): *Sjåfører i langtransport – en intervjuundersøkelse*. Oslo: TØI-rapport 1138/2011.

Ball, Kirstie et al. (red.) (2012): *Routledge Handbook of Surveillance Studies*. London: Routledge.

Ball, Kristie (2010): «Workplace Surveillance: an Overview.» I *Labur History*, Vol. 51, Issue 1, s. 87-106.

Berkvens, Jan (2009): «The Role of Trade Associations: Data Protection as a Negotiable Issue.» I Serge Gutwirth et al. (red.): *Reinventing Data Protection*? Milton Keynes: Springer.

Bing, Jon (2009): «Samtykke til behandling av personopplysninger i arbeidsforhold.» I Helge Aune et al. (red.): *Arbeid og rett. Festskrift til henning Jakhellns 70-årsdag*. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.

Blekeli, Ragnar D. (1977): «Hva er personvern?» I Ragnar D. Blekeli og Knut S. Selmer (red.): *Data og personvern*. Oslo: Universitetsforlaget.

Blume, Peter (2009): *Vurdering af Personvernnemndas praksis 2001-2008*. Complex 3/09. Oslo: Unipub.

Bodie, Matthew og Samuel Estreicher (2007): *Workplace Discrimination, Privacy and Security in an Age of Terrorism*. The Hague: Kluwer Law.

Borchgrevink, Mette (2011): *Om avgrensning av arbeidsgivers styringsrett på grunn av arbeidstakers personvern*. Complex 5/11. Oslo: Unipub.

Bråten, Mona (2010): *Kontroll og overvåking i arbeidslivet*. Oslo: Fafo-rapport nr. 22.

Bråten, Mona (2008): *Personvern under press – hvor går grensene i arbeidslivet*? Oslo: Fafo-rapport nr. 34.

Bråten, Mona og Tommy Tranvik (2012): *Kontroll med ansatte utenfor fast arbeidssted. Ansattes erfaringer med feltteknologi*. Oslo: Fafo-rapport nr. 50.

Dysvik, Anders og Bård Kuvaas (2011): «Intrinsic Motivation as a Moderator on the Relationship Between Perceived Job Autonomy and Performance.» I *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (20), 3, s. 367-387.

Evju, Stein (2003): «Arbeidsrett og styringsrett – et perspektiv.» I *Arbeidsrett og arbeidsliv*, bind 1. Oslo: Norsk arbeidsrettslig forening.

Edvardsen, Kjetil (2011): «Kommentar til innlegg om overvåking i arbeidslivet.» I *Juristkontakt* nr. 7, s. 53-54.

Fougner, Jan (2009): «Arbeidsgivers styringsrett – skillet mellom virksomhets- og arbeidsledelse.» I Helge Aune et al. (red.): *Arbeid og rett. Festskrift til henning Jakhellns 70-årsdag*. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.

Grint, Keith (2005): *The Sociology of Work*. Cambridge: Polity Press.

Hansson, Sven O. og Elin Palm (red.) (2005): *The Ethics of Workplace Privacy*. Brussels: P.I.E. Peter Lang.

Holman, David et al. (red.) (2003): The New Workplace. A Guide to the Human Impact of Modern Working Practices. Chichester: Wiley.

Hood, Christopher (2007): «Transparency in Historical Perspective.» I Christopher Hood og David Heald (red.) (2007): *Transparency. The Key to Better Governance*? Oxford: Oxford University Press.

Johansen, Atle S. og Einar Stueland (red.) (2011): *Arbeidsmiljøloven. Kommentarer og praksis*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Jørstad, Stefan (2004): *Arbeidsgivers adgang til å kontrollere og overvåke sine ansatte*. Complex 3/2004. Oslo: Unipub.

Kjølaas, Christian (2010): *Personvern i arbeidsforhold*. Oslo: Universitetsforlaget.

Lyon, David (2001): *Surveillance Society. Monitoring Everydag Life*. Buckingham: Open University Press.

Nedberg, Mari H. (2011): «Fra krysspress til illusorisk vern av arbeidstakers rettigheter?» I *Juristkontakt* nr. 6, s. 48-49.

Neyland, Daniel (2009): «Surveillance, Accountability and Organisational Failure: the Story of Jean Charles de Menezes.» I Benjamin J. Goold og Daniel Neyland (red.): *New Directions in Surveillance and Privacy*. Cullompton: Willian Publishing.

Nouwt et al. (red.) (2005): *Reasonable Expectations of Privacy. Eleven Country Reports on Camera Surveillance and Workplace Privacy*. The Hague: Asser Press.

Ravlum, Inger-Anne (2004): *Makt, beslutninger og integritet. IKT og personvern i transport*. Oslo: TØI-rapport 703/2004.

Schartum, Dag W. (2013): *Rettslige aspekter ved feltteknologi i arbeidslivet*. Complex 3/13. Oslo: Unipub.

Schartum, Dag W. og Lee Bygrave (2011): *Personvern i informasjonssamfunnet. En innføring i vern av personopplysninger*. Bergen: Fagbokforlaget.

Scott, W. Richard og Gerald F. Davis (2007): *Organizations and Organizing. Rational, Natural, and Open System Perspectives*. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.

Sennett, Richard (2003): *Respect. The Formation of Character in a World of Inequality*. London: Allen Lane.

Sennett, Richard (1999): *The Corrosion of Character. The Personal Consequences of Work in the New Economy*. New York: W. W. Norton.

Swell, Graham (2012): «Organizations, Employees and Surveillance.» I Kirstie Ball et al.: *Routledge Handbook of Surveillance Studies*. London: Routledge.

Swell, Graham et al. (2012): «Working Under Intensive Surveillance. When does 'Measuring Everything That Moves' Become Intolerable?» I *Human Relations*, 65 (2), s. 189-215.

Van Yperen, Nico og Mariet Hagedoorn (2003): «Do High Job Demands Increase Intrinsic Motivation or Fatigue or Both? The Role of Job Control and Job Social Support.» I *Academy of Management Journal*, 46 (3), s. 339-348.

Westregård, Annamaria J. (2002): *Integritetsfrågor i arbetslivet*. Lund: Juristforlaget.

Westin, Alan (1967): *Privacy and Freedom*. New York: Atheneum.

Zuboff, Shoshana (1988): *In the Age of the Smart Machine. The Future of Work and Power*. Oxford: Heinemann.

Øvstedal, Liv et al. (2010): *Personvern og trafikk: Personvernet i intelligente transportsystemer (ITS)*. Trondheim: SINTEF.

Tidligere utgitt i Complex-serien

CompLex er Senter for rettsinformatikks skriftserie. Serien startet i 1981, og det har blitt utgitt mer enn hundre titler. Bøkene i CompLex-serien kan bestilles fra Akademika (se bestillingsskjema bak i boken eller www.akademika.no).

2013

1/13 **Retten til ikke å vite**
Marit Stubø.....*NOK 192,-*

2012

2/12 **To arbeider i prosjektet Road to media-aware user-Dependent self-aDaptive Networks (R2D2)**
Darren Read og Dag Wiese Schartum.....*NOK 171,-*

1/12 **Fra kontrollør til aktør: Behov for nye roller for fagdepartementene i styring av tverrgående IKT-prosjekter?**
Arild Jansen og Ivar Berg-Jacobsen
IT governance in Norwegian public sector – business as usual?
Arild Jansen and Tommy Tranvik
The functions and roles of ICT in public sector and its impact on management and governance
Arild Jansen.....*NOK 138,-*

2011

1/11 **Styring av den elektroniske forvaltning i Norge – en tilstandsrapport**
Arild Jansen og Ivar Berg-Jacobsen.....*NOK 108,-*

2/11 **Tilgang til og videreformidling av helseopplysninger**
Herbjørn Andresen.....*NOK 589,50*

3/11 **Automatisert inndragning**
Inger Marie Sunde.....*NOK 502,50*

4/11 **Senter for rettsinformatikk: Bibliografi 1970-2010**
Anne Gunn B. Bekken.....*NOK 327,-*

5/11 **Om avgrensing av arbeidsgivers styringsrett på grunn av arbeidstakers personvern – En gjennomgang av norsk rettspraksis**
Mette Borchgrevink ..... *NOK 179,-*

6/11 **Legaldefinisjoner i nyere norske lover**
Dag Wiese Schartum
Legaldefinisjoner og juridisk interoperabilitet i helsesektoren
Marius Raugstad og Ivar Berg-Jacobsen ..... *NOK 299,-*

2010

3/10 **Extended collective licences – the compatibility of the Nordic solution with the international conventions and EC law**
Christian Rydning ..... *NOK 192,-*

2/10 **Air Passenger Data Protection – Data Transfer from the European Union to the United States**
Olga Mironenko ..... *NOK 132,-*

1/10 **Using Citation Analysis Techniques for Computer-Assisted Legal Research in Continental Jurisdictions**
Anton Geist ..... *NOK 210,-*

2009

5/09 **Anvendelse av straffeloven § 343 hvor det handles mot et konvensjonsstridig ytringsforbud fastlagt ved midlertidig forføyning**
Ranveig Tufte Fjerdrumsmoen ..... *NOK 87,-*

4/09 **Personvern og informasjonssikkerhet**
Tommy Tranvik ..... *NOK 195,-*

3/09 **Vurdering af PersonVernnemndas Praksis 2001–2008**
Peter Blume ..... *NOK 852,-*

2/09 **Legal issues regarding whois databasis**
Dana Irina Cojocarasu ..... *NOK 258,-*

1/09 **Åpen programvare – noen rettslige problemstillinger**
Odd Randgaard Kleiva ..... *NOK 225,-*

2008

8/08 **Rett og rimelighet i moralsk belysning og andre grunnproblemer i norsk rettsliv**
Jens Petter Berg.....*NOK 657,-*

7/08 **Vern av tekniske beskyttelsessystemer etter åndsverkslovens §53a**
Andreas Norum.....*NOK 156,-*

6/08 **Grunnloven § 100 (4) som hinder for bruk av midlertidige forføyninger mot ytringer – med spesielt fokus på forestående, antatte opphavsrettskrenkelser**
Frederik Langeland.....*NOK 132,-*

5/08 **Telekirurgi i et rettslig perspektiv – med spesiell vekt på etikk, samtykke og ansvar**
Bjørn Ivar Christie Østberg.....*NOK 201,-*

4/08 **IT-støtte for arbeid med lovsaker**
Dag Wiese Schartum.....*NOK 144,-*

3/08 **Juristopia: Semantic Wiki for Legal Information**
Ole Christian Rynning.....*NOK 243,-*

2/08 **Electronic Contracting in Europe. Benchmarking of national contract rules of United Kingdom, Germany, Italy and Norway in light of the EU E-commerce Directive**
Maryke Silalahi Nuth.....*NOK 192,-*

1/08 **Internet search engines» collecting and processing of web pages – from the perspective of copyright law**
Ingvild Jørgensen.....*NOK 165,-*

2007

5/07 **Gjennomgang av arkivretten**
Martin Rødland......*NOK 129,-*

4/07 **Privacy & Identity Management**
Thomas Olsen, Tobias Mahler, et al......*NOK 234,-*

3/07 **Personvern og transportsikkerhet**
Dag Wiese Schartum.....*NOK 306,-*

2/07 **ZEBLEX 06 – Tre avhandlinger om fildeling, IT-sikkerhet og e-postkontroll**
Ida Otterstad, René Stub-Christiansen & Cecilie Wille Søvik ..... *NOK 348,-*

1/07 **Kontraktsregulering av domstolens kompetanse ved elektronisk handel**
Vebjørn Krag Iversen ..... *NOK 186,-*

2006

6/06 **Lover – fra kunngjøring til hyperstrukturer: to avhandlinger**
Per Marius Slagsvold & Kirill Miazine ..... *NOK 222,-*

5/06 **Retten til eget bilde**
Maria Jongers ..... *NOK 198,-*

4/06 **Legal, Privacy, and Security Issues in Information Technology Vol. 2**
Kierkegaard, Sylvia Mercado (editor) ..... *NOK 783,-*

3/06 **Legal, Privacy, and Security Issues in Information Technology Vol. 1**
Kierkegaard, Sylvia Mercado (editor) ..... *NOK 918,-*

2/06 **Rettslige reguleringer av informasjonssikkerhet**
Are Vegard Haug ..... *NOK 420,-*

1/06 **Anti-spam Legislation Between Privacy And Commercial Interest. An overview of the European Union legislation regarding the e-mail spam**
Dana Irina Cojocarasu ..... *NOK 155,-*

2005

1/05 **Renessansen som unnfanget Corpus Iuris Civilis. Keiser Justinians gjenerobring av Romerriket**
Halvor Manshaus ..... *NOK 249,-*

2/05 **Personvern og ytringsfrihet. Fotografering av siktede i straffesaker – et vern for ytringsfrihet?**
Anette Engum ..... *NOK 132,-*

3/05 **Rettigheter til geografisk informasjon. Opphavsrett, databasevern og avtalepraksis.**
Steinar Taubøll.....*NOK 206,-*

4/05 **«The Answer to the Machine is in the Machine» and Other Collected Writings**
Charles Clark.....*NOK 401,-*

5/05 **Digital Rights Management – Promises, Problems and Alternative Solutions**
Kristian Syversen.....*NOK 201,-*

6/05 **DRM og Demokrati. Argumentasjoner, rettferdiggjøringer og strategier bak endringen av åndsverksloven 2003–2005**
Jan Frode Haugseth .....*NOK 224,-*

2004

1/04 **Opphavsrettslige problemstillinger ved universitetene og høyskolene. Innstilling fra immaterialrettsutvalget, oppnevnt av Universitets- og Høgskolerådet 31. januar 2000. Avgitt til universitets- og høgskolerådet 8. oktober 2003**
Immaterialrettsutvalget.....*NOK 341,-*

2/04 **Ansvarsfrihet for formidler ved formidling av informasjonssamfunnstjenester**
Bård Standal.....*NOK 311,-*

3/04 **Arbeidsgivers adgang til å kontrollere og overvåke sine ansatte med hovedvekt på grunnvilkårene for behandling av personopplysninger i arbeidslivet**
Stefan Jørstad.....*NOK 191,-*

4/04 **Elektroniske spor fra mobiltelefoner – om politiets bruk og teleoperatørenes lagring av trafikkdata.**
Christian Dahlgren .....*NOK 117,-*

5/04 **International Jurisdiction and Consumers Contracts – Section 4 of the Brussels Jurisdiction Regulation.**
Joakim S. T. Øren.....*NOK 172,50*

6/04 **Elektronisk dokumentfalsk.**
Lars Christian Sunde.....*NOK 60,502003*

2003

1/03 **IT i domstolene. En analyse av norske domstolers teknologianvendelse fra 1970 til 2001**
Even Nerskogen.....*NOK 330,-*

2/03 **Hvorfor vokser Norsk Lovtidend? En empirisk analyse av veksten**
Martin Støren.....*NOK 87,-*

3/03 **Etableringslandsprinsippet. En analyse av e-handelsdirektivet art 3 og prinsippet om fri bevegelighet av tjenester ved elektronisk handel**
Jon Christian Thaulow.....*NOK 213,-*

4/03 **The Law of Electronic Agents. Legal contributions to ALFEBIITE – A Logical Framework for Ethical Behaviour between Infohabitants in the Information Trading Economy of the Universal Information Ecosystem, IST-1999–10298**
Jon Bing and Giovanni Sartor (eds) .....*NOK 351,-*

5/03 **LEA 2003: The Law and Electronic Agents Proceedings of the Second LEA Workshop, 24th June 2003, in connection with the ICAIL 2003 Conference (Ninth International Conference on Artificial Intelligence and Law), Edinburgh, Scotland, UK**
Seminarrapport).....*NOK 228,-*

6/03 **Opphavsrettslige aspekter ved nettbasert formidling av musikk**
Stig Walle .....*NOK 153,-*

7/03 **Sceneinstruktørens opphavsrettslige stilling**
Edle Endresen.....*NOK 119,-*

8/03 **User-Centred Privacy Aspects In Connection With Location Based Services**
Christian B. Hauknes.....*NOK 203,-*

2002

1/02 **Koblingshandel og forholdet til fysisk og teknologisk integrasjon i relasjon til EØS-avtalens art.54(d)**
Ole Jacob Garder.....*NOK 180,-*

2/02 **To opphavsrettslige arbeider:**
Bjarte Aambø – Opphavsrettslige rettsmangler
Erlend Ringnes Efskind – Skjermbildets rettslige natur
Aambø / Ringnes Efskind.....*NOK 201,-*

3/02 **Arbeidstakeroppfinnelser ved universiteter og høyskoler. Innstilling fra et utvalg oppnevnt av universitets- og høgskolerådet 31 januar 2000. Avgitt til universitets- og høgskolerådet i oktober 2001**
.....*NOK 213,-*

4/02 **Utøvende kunstneres direkteoverføringer på Internett – med hovedvekt på kringkastingsbegrepet**
Irina Eidsvold Tøien .....*NOK 225,-*

5/02 **Administrasjon av radiofrekvensspekteret. Rettslige problemstillinger knyttet til telemyndighetenes forvaltning av frekvensressursene**
Øyvind Haugen .....*NOK 177,-*

6/02 **Overføring av personopplysninger til tredjeland. Kravet til tilstrekkelig beskyttelse etter EU-direktivet om personvern art. 25**
Mona Naomi Lintvedt og Christopher J. Helgeby.....*NOK 198,-*

7/02 **Digitale mellomledds ansvar for videreformidling av ytringer. E-handelsdirektivet art. 12–14**
Just Balstad.....*NOK 186,-*

8/02 **Platekontrakten. Eksklusive overdragelser av utøverens rettigheter til eksemplarfremstilling og spredning**
Øyvind Berge.....*NOK 237,-*

9/02 **Varemerkerettslige konflikter under .no. I hvilken grad kan registrering og bruk av et domenenavn medføre inngrep i en varemerkerett? Hvordan løses konflikter under .no i dag, og hva kan være en mer hensiktsmessig tvisteløsningsmekanisme i fremtiden?**
Silje Johannessen.....*NOK 192,-*

10/02 **Vegard Hagen – Pekeransvar. Spørsmålet om ansvar for publisering av pekere på verdensveven (World Wide Web)**
Hans Marius Graasvold – Pekeransvaret. Straffe- og erstatningsansvar for publisering av pekere til informasjon på Internett
Vegard Hagen / Martin Grasvold ..... *NOK 234,-*

11/02 **Personopplysningsloven § 7. En analyse av forholdet mellom personvern og ytringsfrihet slik det er uttrykt i personopplysningsloven § 7**
Karen Elise Haug Aronsen ..... *NOK 198,-*

12/02 **Databasevern. Sui generis-vern av sammenstillinger etter gjennomføringen av databasedirektivet i åndsverkloven § 43**
Lisa Vogt Lorentzen ..... *NOK 210,-*

2001

1/01 **Internet and Choice-of-Law – The International Sale of Digitised Products through the Internet in a European Context**
Peter Lenda ..... *NOK 275,-*

2/01 **Internet Domain Names and Trademarks**
Tonje Røste Gulliksen ..... *NOK 227.-*

3/01 **Internasjonal jurisdiksjon ved elektronisk handel – med Luganokonvensjonen art 5 (5) og elektroniske agenter som eksempel**
Joakim S. T. Øren ..... *NOK 204.-*

4/01 **Legal issues of maritime virtual organisations**
Emily M. Weitzenböck ..... *NOK 164.-*

5/01 **Cyberspace jurisdiction in the U.S. – The International Dimension of Due Process**
Henrik Spang-Hanssen ..... *NOK 685.-*

6/01 **Norwegian border control in a Europe without Internal Frontiers – Implications for Data Protection and civil liberties**
Stephen Kabera Karanja ..... *NOK 252,-*

2000

1/00 **Klassikervernet i norsk åndsrett**
Anne Beth Lange ..... *NOK 268.-*

2/00 **Adgangen til å benytte personopplysninger. Med vekt på det opprinnelige behandlingsformålet som begrensningsfaktor**
Claude A. Lenth..... *NOK 248.-*

3/00 **Innsyn i personopplysninger i elektroniske markedsplasser.**
Line Coll..... *NOK 148.-*

1999

1/99 **International regulation and protection of Internet domain and trademarks**
Tonje Røste Gulliksen..... *NOK 248.-*

2/99 **Betaling via Internett**
Camilla Julie Wollan..... *NOK 268.-*

3/99 **Internett og jurisdiksjon**
Andreas Frølich Fuglesang & Georg Philip Krog..... *NOK 198.-*

1998

1/98 **Fotografiske verk og fotografiske bilder, åndsverkloven § 1 og § 43 a**
Johan Krabbe-Knudsen..... *NOK 198.-*

2/98 **Straffbar hacking, straffelovens § 145 annet ledd**
Guru Wanda Wanvik..... *NOK 238.-*

3/98 **Interconnection – the obligation to interconnect telecommunications networks under EC law**
Katinka Mahieu ..... *NOK 198.-*

1997

1/97 **Eksemplarfremstilling av litterære verk til privat bruk**
Therese Steen ..... *NOK 158.-*

2/97 **Offentlige anskaffelser av informasjonsteknologi**
Camilla Sivesind Tokvam ..... *NOK 175.-*

3/97 **Rettslige spørsmål knyttet til Oppgaveregisteret**
Eiliv Berge Madsen ..... *NOK 170.-*

4/97 **Private pengespill på Internett**
Halvor Manshaus ..... *NOK 160.-*

5/97 **Normative Structures in Natural and Artificial Systems**
Christen Krogh ..... *NOK 255.-*

6/97 **Rettslige aspekter ved digital kringkasting**
Jon Bing ..... *NOK 178.-*

7/97 **Elektronisk informasjonsansvar**
Tomas Myrbostad *NOK148.-*

8/97 **Avtalelisens etter åndsverksloven § 36**
Ingrid Mauritzen ..... *NOK 120.-*

9/97 **Krav til systemer for forvaltning av immaterielle rettigheter**
Svein Engebretsen ..... *NOK 168.-*

10/97 **American Telephony: 120 Years on the Road to Full-blown Competition**
Jason A. Hoida ..... *NOK 140.-*

11/97 **Rettslig vern av databaser**
Harald Chr Bjelke ..... *NOK 358.-*

1996

1/96 **Innsynsrett i elektronisk post i offentlig forvaltning**
Knut Magnar Aanestad og Tormod S. Johansen ..... *NOK 218.-*

2/96 **Public Policy and Legal regulation of the Information Market in the Digital Network Enviroment**
Stephen John Saxby ..... *NOK 238.-*

3/96 **Opplysning på spill**
Ellen Lange ..... *NOK 218.-*

4/96 **Personvern og overføring av personopplysninger til utlandet**
Eva I. E. Jarbekk ..... *NOK 198.-*

5/96 **Fjernarbeid**
Henning Jakhelln ..... *NOK 235.-*

6/96 **A Legal Advisory System Concerning Electronic Data Interchange within the European Community**
Andreas Mitrakas..... *NOK 128.-*

7/96 **Elektronisk publisering: Utvalgte rettslige aspekter**
Jon Bing og Ole E. Tokvam ..... *NOK 186.-*

8/96 **Fjernsynsovervåking og personvern**
Finn-Øyvind H. Langfjell..... *NOK 138.-*

1995

1/95 **Rettslige konsekvenser av digitalisering: Rettighetsadministrasjon og redaktøransvar i digitale nett**
Jon Bing..... *NOK 368.-*

2/95 **Rettslige spørsmål i forbindelse med utvikling og bruk av standarder innen telekommunikasjon**
Sverre Sandvik ..... *NOK 178.-*

3/95 **Legal Expert Systems: Discussion of Theoretical Assumptions**
Tina Smith ..... *NOK 278.-*

4/95 **Personvern og straffeansvar – straffelovens § 390**
Ole Tokvam..... *NOK 198.-*

5/95 **Juridisk utredning om filmen «To mistenkelige personer»**
Johs. Andenæs ..... *NOK 138.-*

6/95 **Public Administration and Information Technology**
Jon Bing and Dag Wiese Schartum ..... *NOK 348.-*

7/95 **Law and Liberty in the Computer Age**
Vittorio Frosini ..... *NOK 158.-*

1994

1/94 **Deon'94, Second International Workshop on Deontic Logic in Computer Science**
Andrew J. I. Jones & Mark Sergot (ed) ..... *NOK 358.-*

2/94 **Film og videogramrett. TERESA (60)**
Beate Jacobsen ..... *NOK 318.-*

3/94 **Elektronisk datutveksling i tollforvaltingen – Rettslige spørsmål knyttet til TVINN**
Rolf Risnæs ..... *NOK 225.-*

4/94 **Sykepenger og personvern – Noen problemstillinger knyttet til behandlingen av sykepenger i Infotrygd**
Mari Bø Haugestad ..... *NOK 148.-*

5/94 **EØS, medier og offentlighet. TERESA (103)**
Mads Andenæs, Rolf Høyer og Nils Risvand ..... *NOK 148.-*

6/94 **Offentlige informasjonstjenester: Rettslige aspekter**
Jon Bing *NOK148.-*

7/94 **Sattelittfjernsyn og norsk rett. MERETE (3) IV**
Nils Eivind Risvand ..... *NOK 138.-*

8/94 **Videogram på forespørsel. MERETE (14) IV**
Beate Jacobsen (red) ..... *NOK 158.-*

9/94 **«Reverse engineering» av datamaskinprogrammer. TERESA (92) IV**
Bjørn Bjerke ..... *NOK 198.-*

10/94 **Skattemessig behandling av utgifter til anskaffelse av datamaskinprogrammer. TERESA (75)**
Gjert Melsom ..... *NOK 198.-*

1993

1/93 **Artificial Intelligence and Law. Legal Philosophy and Legal Theory**
Giovanni Sartor ..... *NOK 148.-*

2/93 **Erstatningsansvar for informationstjenester, særlig ved databaseydelser**
Connie Smidt ..... *NOK 138.-*

3/93 **Personvern i digitale telenett**
Ingvild Hanssen-Bauer ..... *NOK 178.-*

4/93 **Consumers Purchases through Telecommunications in Europe. – Application of private international law to cross-border contractual disputes**
Joachim Benno ..... *NOK 198.-*

5/93 **Four essays on: Computers and Information Technology Law**
Morten S. Hagedal ..... *NOK 218.-*

6/93 **Sendetidsfordeling i nærradio MERETE (3) III**
Marianne Rytter Evensen ..... *NOK 148.-*

7/93 **Essays on Law and Artificial Intelligence**
Richard Susskind ..... *NOK 158.-*

1992

1/92 **Avskriving av mikrodatamaskiner med tilbehør – en nordisk studie TERESA (87)**
Beate Hesseltvedt ..... *NOK 138.-*

2/92 **Kringkastingsbegrepet TERESA (78)**
Nils Kr. Einstabland ..... *NOK 208.-*

3/92 **Rettskilderegistre i Helsedirektoratet NORIS (94) I & II**
Maria Strøm ..... *NOK 228.-*

4/92 **Softwarepatent – Imaterialrettens enfant terrible. En redegjørelse for patenteringen af softwarerelaterede opfindelser i amerikansk og europæisk ret**
Ditlev Schwanenfügel ..... *NOK 158.-*

5/92 **Abonnementskontrakter fro kabelfjernsyn TERESA (78II)**
Lars Borchgrevink Grindal ..... *NOK 248.-*

6/92 **Implementing EDI – a proposal for regulatory form**
Rolf Riisnæs ..... *NOK 118.-*

7/92 Deponering av kildekode»escrow»-klausuler TERESA (79)
Morten S. Hagedal.....*NOK 128.-*

8/92 EDB i juridisk undervisning – med en reiserapport fra England og USA
Ola-Kristian Hoff.....*NOK 228.-*

9/92 Universiteters ansvar for bruk av datanett TERESA (94)
Jon Bing & Dag Elgesem.....*NOK 198.-*

10/92 Rettslige sider ved teletorg
Andreas Galtung.....*NOK 148.-*

BESTILLING

Jeg bestiller herved følgende CompLex-utgivelser:

Number / year: _____
Title: _____

Number / year: _____
Title: _____

Number / year: _____
Title: _____

Number / year: _____
Title: _____

Number / year: _____
Title: _____

Name: _____
Adress: _____
Zip code: _____
Telephone number: _____

The reports can be ordered from Akademika:

akademika"
Akademika jus
St. Olavsplass 5, 0165 Oslo
Telefon: 40 76 13 64
Telefaks: 22 98 02 22
www.akademika.no | www.akademikaforlag.no | complexserien.net