

Kortversion av rapport

Ständigt övervakad på jobbet

Utbredning och konsekvenser av bevakning i handeln

Den som är anställd i butik eller på lager är sannolikt bevakad på jobbet. Fler än nio av tio utsätts för någon slags bevakning eller övervakning av arbetsplatsen eller över själva arbetet. Men få arbetsgivare följer gällande regler för att skydda den personliga integriteten. Och de anställda har inte tillräcklig kunskap om vad som gäller.

Rapporten *Ständigt övervakad på jobbet, Utbredning och konsekvenser av bevakning i handeln*, undersöker och kartlägger hur vanligt det är med bevakning i handeln, vilka bevakningssystem som används, samt hur de anställda upplever den. Den bygger på en enkätundersökning som besvarats av drygt 1.100 Handelsmedlemmar som jobbar på butik och lager och e-handel.

Lagar och regler kring bevakning och övervakning

Någon övergripande lagstiftning kring den personliga integriteten i arbetslivet saknas i Sverige. Olika delar av detta regleras exempelvis i arbetsrätt och i kollektivavtal. Men i huvudsak är det dataskyddsförordningen, GDPR, som reglerar bevakningen, eftersom kontrollåtgärder som innebär att information kring en individ samlas in och behandlas räknas som personuppgifter. Även lagen om kamerabevakning är ofta aktuell. Oavsett vilket system för bevakning som ska införas måste arbetsgivaren följa lagen om medbestämmande, MBL, och förhandla med facket innan systemet införs, om det innebär en omfattande förändring av verksamheten.

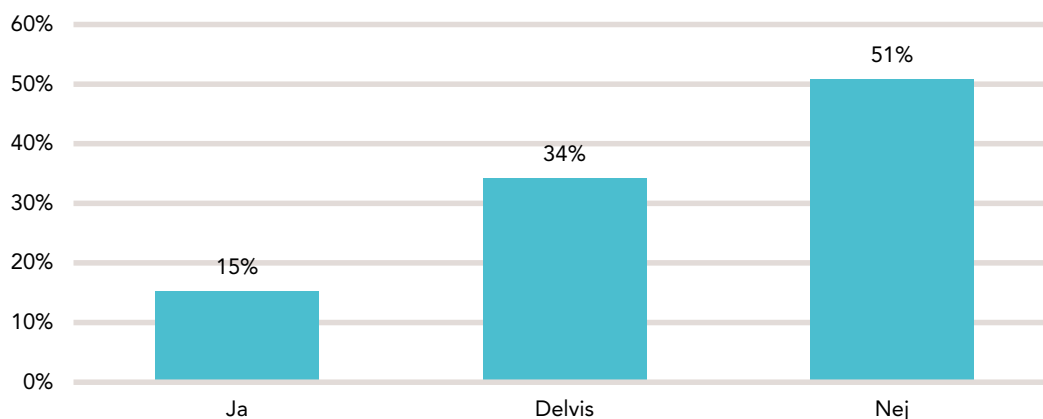


För att arbetsgivare ska få behandla de anställdas personuppgifter måste principerna i GDPR följas. En sådan är att insamling av personuppgifter bara får ske för vissa specifika ändamål och inte användas för något annat än dessa. En annan är kravet att tydligt informera de anställda om vilken typ av bevakning och insamling av personuppgifter som förekommer på arbetsplatsen.

Undersökningen visar dock att många arbetsgivare inte följer de regler som finns kring bevakning på arbetsplatser. När det gäller kravet att tydligt informera de anställda om vilken typ av bevakning och insamling av personuppgifter som förekommer på arbetsplatsen svarar hälften av medlemmarna i undersökningen att de inte har fått den informationen.

När det gäller att kravet att informera om syftet med bevakningen och insamlingen av personuppgifter svarar bara 15 procent av medlemmarna att de vet vad den insamlade informationen på deras arbetsplats får användas till.

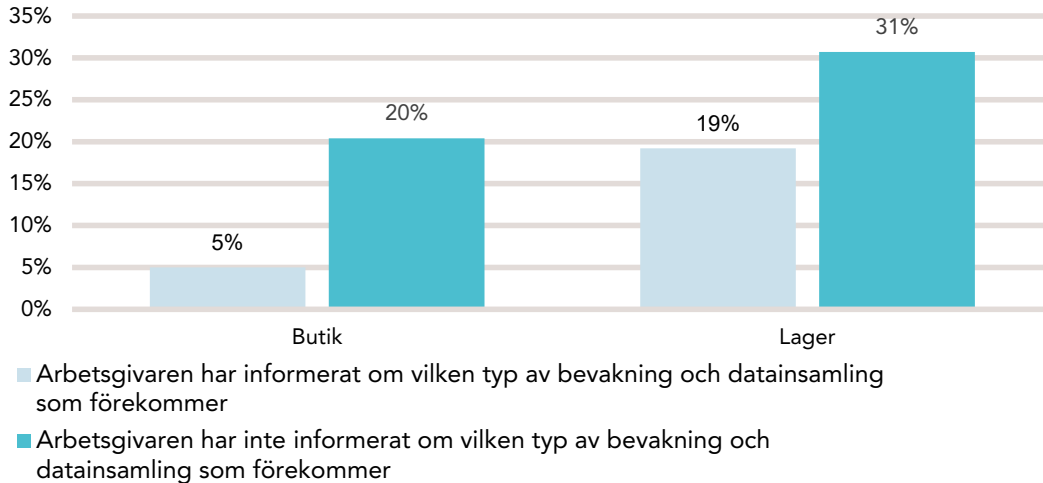
Vet du vad den insamlade informationen får och inte får användas till?



Men tycker de anställda att bevakningen kränker integriteten? Svaret på den frågan hänger ihop med hur arbetsgivaren har informerat. På arbetsplatser där arbetsgivaren har berättat vilken typ av bevakning och datainsamling som förekommer är det färre som tycker att bevakningen kränker deras integritet.

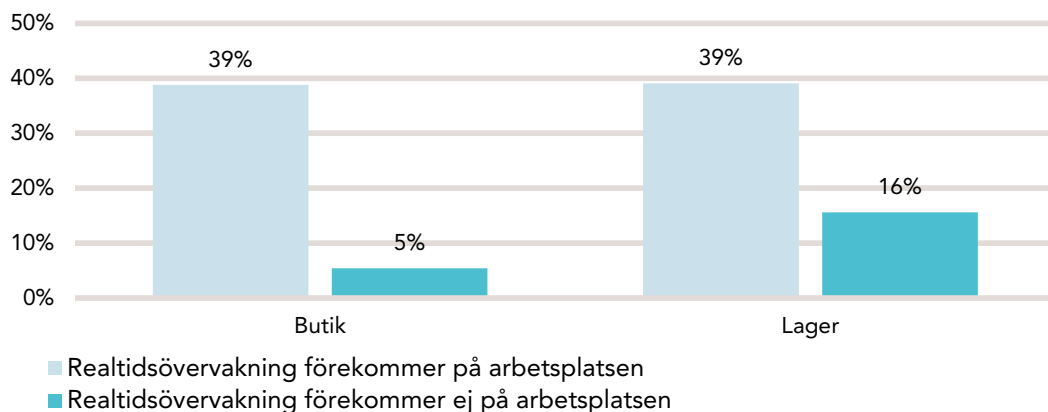


Andel som anser att bevakningen i ganska hög eller hög utsträckning är integritetskränkande, fördelat på om arbetsgivaren informerat.



En annan orsak som påverkar upplevelsen av om bevakningen är integritetskränkande handlar om ifall den sker i realtid eller ej. För butiksanställda sker realtidsövervakning framför allt genom kamerabevakning, för lageranställda är det framför allt digitala plocksystem som används för realtidsövervakning. Undersökningen visar att andelen som tycker att bevakningen är integritetskränkande är störst på arbetsplatser där det förekommer realtidsövervakning.

Andel som anser att bevakningen i ganska hög eller hög utsträckning är integritetskränkande fördelat på ifall realtidsövervakning förekommer.



De flesta arbetar under bevakning

Så gott som alla arbetsplatser har någon typ av bevakning. Undersökningen visar att det finns någon slags bevakning på 94 procent av arbetsplatserna i butik och 97 procent av lagerarbetsplatserna. I genomsnitt förekommer tre bevakningssystem på arbetsplatserna.

Bevakning i butik

Det vanligaste bevakningssystemet i butik är *kamerabevakning*. Syftet med denna ska vara att övervaka butik och kunder för att motverka stölder och brott. Men undersökningen visar att kamerabevakningen även används för att övervaka vad de anställda gör – vilket inte är tillåtet.

Undersökningen visar att kamerabevakning kan vara en trygghet när den känns som ett skydd ifall det händer något på arbetsplatsen. Men även att den av många upplevs som integritetskränkande. Så här beskriver en av de svarande:

”Det positiva med kameraövervakningen är om det skulle hända något rån/stöld eller dylikt. Det negativa med kamerabevakningen är att man känner sig övervakad av chefen, han använder den för att ha koll på vad vi gör på arbetstid.”

Mystery shoppers är ett system för att exempelvis mäta servicenivån eller i vilket utsträckning butiken arbetar efter företagets koncept. Det går ut på att en för personalen okänd person låtsas vara kund. Efter besöket fyller denne i en blankett med frågor om vad som hände och hur det upplevdes.

Ungefär en tredjedel av de svarande uppger att systemet med *mystery shoppers* används på deras arbetsplats. Men så många som 40 procent svarar att de inte vet. I förhandlingen som sker innan systemet införs kan arbetsgivare och fack tillsammans ta fram det protokoll som används av den hemliga besökaren och exempelvis se till att enskilda medarbetare inte kan identifieras.

En del av frisvaren i undersökningen tar upp positiva aspekter av *mystery shopping*, till exempel att det går att få en gemensam bild av verksamheten så att det blir lättare att veta hur den ska utvecklas. Men de flesta frisvaren om *mystery shopping* är negativa. Känslan av att inte veta när man blir utvärderad medför stress kring att ständigt prestera på topp. Ett enda kundmöte kan resultera i dåligt betyg och att bli stämplad som en dålig medarbetare.

Digital loggning är ett annat slags system för bevakning. I 35 procent av butikerna används det för att mäta individuell försäljning, enligt de svarande. Men samtidigt är det



32 procent som inte vet om kassasystemet används för att göra individuella mätningar.

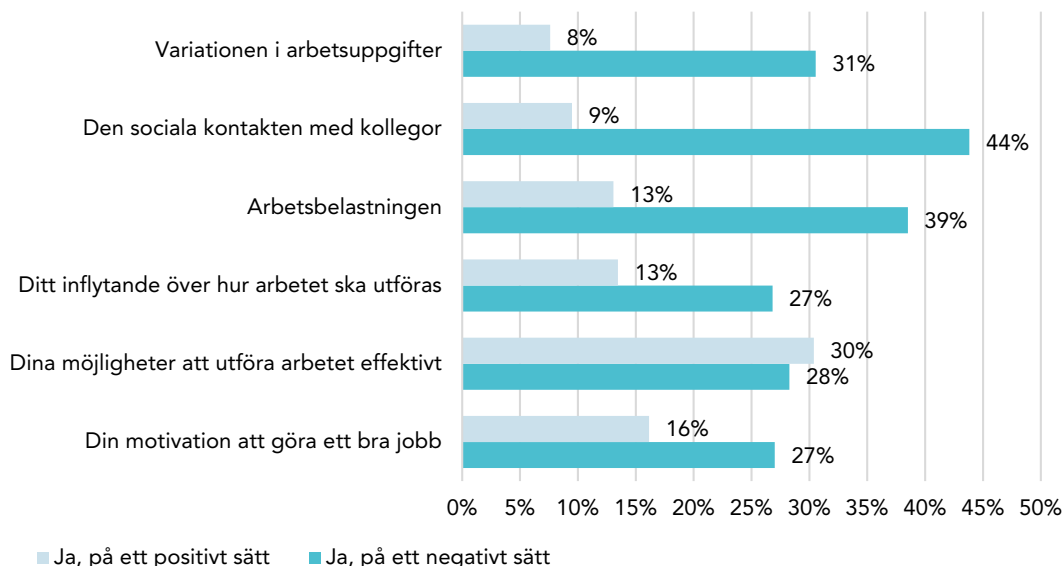
Överlag är inställningen till digital mätning i butik negativ när det finns en oro för att mätningen, exempelvis i appar för schemaläggning, samlar in mer information än nödvändigt. Dessutom upplevs det negativt när det används för individuell prestationsmätning. Digital loggning om vem som gjort vad och som kan motverka oklarheter och örlighet exempelvis kring betalning, är oproblematiske och ses mer som en hjälp.

Bevakning på lager

På lager är digital loggning det i särklass vanligaste bevakningssystemet. Sju av tio uppger att det finns digital loggning av plocksystem på arbetsplatsen. Plocksystemen registrerar information om de anställdas arbete, ibland ner på sekundnivå. Dessa system innebär störst problem för de anställda, eftersom det är möjligt att kartlägga exempelvis hur långa pauser de anställda tar mellan varje arbetsmoment.

Undersökningen visar att plocksystemen på lager ofta leder till dålig arbetsmiljö i form av hög arbetsbelastning och stress. Framför allt är det den sociala kontakten med arbetskamraterna som påverkas negativt.

Upplever du att plocksystemet på arbetsplatsen påverkar följande:



Även kamerabevakning är vanligt på lager. Det förekommer på två tredjedelar av arbetsplatserna.

På knappt hälften av lagren, 45 procent, förekommer även *alkohol- och drogtestning*. Fritextsvaren visar att de anställda ser både för- och nackdelar med detta. De positiva handlar om säkerhet, exempelvis vid truckkörning. De negativa om att testerna känns kränkande och blir som en form av bestraffning.

Vanliga bevakningssystem på alla slags arbetsplatser

Stämpelklocka och utpasseringskontroller är vanliga bevakningssystem på alla slags arbetsplatser i handeln. Stämpelklocka förekommer på 73 procent av arbetsplatserna i butik och 85 procent av lagerarbetsplatserna.

På de arbetsplatser där stämpelklocka innebär en rättvis mätning ses systemet generellt som positivt. I sådana fall kan klockan exempelvis tillåta flextid när den anställda stämplar in före eller att arbetstiden börjat. Men om klockan är orättvis upplevs den som negativ. Det kan i så fall bero på att klockan sitter så till att de anställda utför obetalt arbete efter arbetstiden eller att mätningen bara reglerar lönen nedåt om du går hem tidigare, men inte uppåt om du måste stanna kvar på jobbet efter arbetstidens slut.

Utpassningskontroller förekommer på ungefär hälften av samtliga arbetsplatser och är lika vanligt för butiks- som lageranställda. De går ut på att kontrollera att den anställda inte har stulit något från arbetsplatsen. Inställningen till dessa kontroller är både positiv och negativ. Det positiva kan vara att veta att arbetskamraterna inte stjälar och att visa att man själv inte gör det. Det negativa handlar om att känna sig misstrodd och att behöva stå i kö för att visa upp sin väska efter arbetstid.

Arbetsmiljö och anställda påverkas negativt

Undersökningen visar att det inte är bevakning i sig som påverkar arbetsmiljön. Dess effekt på arbetsmiljön beror på vilken bevakning det handlar om, hur delaktiga de anställda är och hur informationen från bevakningen används. För alla typer av bevakning i både butik och på lager gäller att den ofta upplevs som negativ och stressande när den går att koppla till individens prestationer och beteenden. Då påverkar bevakningen såväl själva arbetet som den sociala samvaron med arbetskamraterna. Den leder till ökad risk för såväl fysisk som psykisk ohälsa för de anställda.

Ett problem med bevakningssystem på butik och lagerarbetsplatser är det som lagstiftningen kallar ”ändamålsglidning”. Då använder arbetsgivarna de insamlade uppgifterna



för andra ändamål än vad de ursprungligen samlats in för. Exempel på det kan vara att kontrollera om någon pratar med en arbetskamrat, hur länge någon tar rast eller för att arbetsleda anställda. Trots att det bryter mot dataskyddsförordningen visar undersökningen att många arbetsgivare missbrukar bevakningssystemen på detta sätt.

Undersökningen visar också att kunskapen om bevakningssystem och vad de används till är låg bland anställda. Bara 15 procent av samtliga svarande vet vad den insamlade informationen får och inte får användas till. Men på arbetsplatser där det finns fackklubb är det annorlunda. Hela 45 procent av de anställda på lagerarbetsplatser med fackklubb vet vad den insamlade informationen får användas till, jämfört med 22 procent på lagerarbetsplatser utan fackklubb.

Åtgärder för att komma till rätta med problemen

För att motverka att bevakning och kontroller på butiks- och lagerarbetsplatser leder till negativa konsekvenser för anställda och arbetsmiljön föreslår rapporten en rad åtgärder:

Bevakning som sista åtgärd – om och när det går att använda andra metoder än bevakning är det bättre. I en butik kan det handla om larm, slutna kontanthantering och inget ensamarbete istället för kamerabevakning.

Ingen ändamålsglidning – när arbetsgivaren använder bevakningssystemen till andra ändamål än det ursprungliga upplever de anställda ofta bevakningen som kränkande. Dessutom är ändamålsglidning olagligt.

Informera anställda – det är viktigt att informera anställda om vilken bevakning som sker och vad uppgifterna ska användas till.

Förhandla med facket – MBL-förhandlingar när bevakningssystem införs eller förändras är ett viktigt verktyg för att minimera risken för negativa konsekvenser av bevakning. Att se till att dessa förhandlingar faktiskt genomförs är därför en viktig uppgift för fackklubbar.

Høj kunskapen – såväl arbetsgivare och fackliga representanter som anställda behöver få bättre kunskaper kring de lagar och regler som finns kring bevakning och integritet i arbetslivet.

Bättre arbetsvillkor – att så hög andel anställda i handeln är visstidsanställda, inhyrda eller arbetar ofrivillig deltid gör att många inte vågar hävda sina rättigheter gentemot arbetsgivaren av rädsla att förlora jobbet. De otrygga villkoren i branschen leder även till en hög personalomsättning, vilket även det försvårar kunskapshöjning och organisering av anställda.

