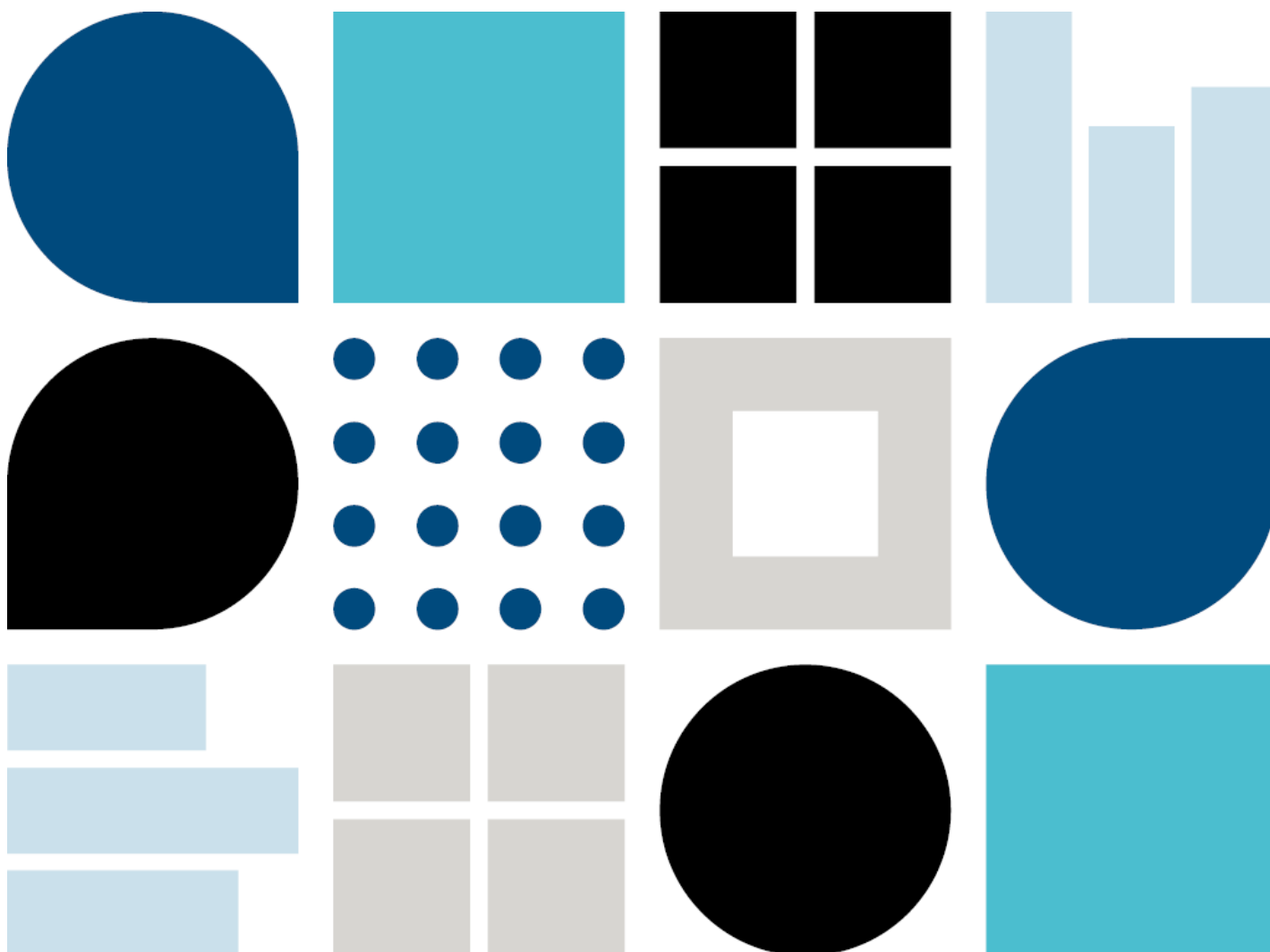


# Ständigt övervakad på jobbet

## Utbredning och konsekvenser av bevakning i handeln



## Ständigt övervakad på jobbet.

Detta är en rapport i Handels rapportserie för fördjupade studier och analyser om branschen, arbetsmarknaden och samhället. Rapporterna i denna serie är självständiga produkter från Handels utredningsgrupp som vänder sig till fackliga och politiska beslutsfattare, forskare, journalister samt medlemmar som har intresse av grundliga studier om handels bransch och arbetsmarknad. Denna rapport är skriven av Cecilia Berggren och Jenny Wrangborg, utredare på Handelsanställdas förbund.

© Handelsanställdas förbund  
Handels rapporter 2022:1

### VID CITAT:

Berggren, C och Wrangborg, J, Ständigt övervakad på jobbet, Handels rapporter 2022:1

### TIDIGARE RAPPORTER I SERIEN

Holmlund, T, Butiksanställdas hälsa under covid-19-pandemin, Handels rapporter 2021:1

Holmlund, T & Carlén, S, Makten över arbetstidens förläggning, Handels rapporter 2020:5

Strömbeck A, En studie av handelsanställdas löner, arbetstider och pensioner, Handels rapporter 2020:4

Briland Rosenström, M & Palmgren O, Handels miljö- och klimatpolitiska program, Handels rapporter 2020:3

Briland Rosenström, M & Palmgren, O, Handelsanställdas syn på miljö- och klimatfrågor. Handels rapporter 2020:2

Carlen, S, Myter och sanningar om ob. En studie av ob-tilläggen i detaljhandeln. Handels rapporter 2020:1

Strömbäck A, Ett klipp i taget. Ekonomisk utveckling, arbetsmiljö och löner inom frisörbranschen, Handels rapporter 2019:6

Carlen, S, Vilka löner och arbetstider kan man försörja sig på? En studie av löner, löneinkomster och arbetstider i detaljhandeln, Handels rapporter 2019:5

Palmgren, O, Bakom lacken. Ekonomisk utveckling och arbetskraftsinvandring i skönhetsbranschen. Handels rapporter 2019:4

Carlén S, Bardh P & Palmetzhofer L, Handels syn på lönebildningen, Handels rapporter 2019:3

Carlén, S & Rosenström, M, Hur har handels vinster och lönsamhet påverkats av strukturomvandlingen, Handels rapporter 2019:2

Uppenberg, C, Ensam på jobbet. Utbredning och konsekvenser av ensamarbetet i handeln, Handels rapporter 2019:1

Carlén, S, Musik i butik. En studie av hur musik påverkar handelsanställdas arbetsmiljö, Handels rapporter 2018:4

Berggren, C, En kompetent handel. Omställning och kompetensförsörjning i handeln, Handels rapporter 2018:3

Carlén, S & Rosenström, M, Hur påverkar digitaliseringen framtida sysselsättning och kompetensbehov i Handeln? Handels rapporter 2018:2

Rosenström, M, Ekobrottslighet i Handeln. En genomgång och analys av brott som drabbar välfärdssamhället, Handels rapporter 2018:1

Rosenström, M, E-handel över gränserna. Internationaliseringens konsekvenser för den svenska handelssektorn, Handels rapporter 2017:2

Carlén, S & Rosenström, M, Hur lönsam är handeln. En analys av lönsamhetsutvecklingen inom handeln, Handels rapporter 2017:1

För fler rapporter från tidigare år se [www.handels.se](http://www.handels.se)

# Abstract

Surveillance in society is increasing. Not least because of the rapid technological development that makes it possible to constantly collect and register information about our activities and behaviours in everyday life. On the labour market new, and many times more detailed, ways of monitoring employees are becoming more common. The increased surveillance makes it more important to ensure that employees' privacy is protected. In a survey to retail and wholesale workers, we investigate how common it is with monitoring in the industry, how the monitoring is carried out and how it is perceived by the employees.

The occurrence and consequences of nine types of monitoring systems or control measures is investigated: camera surveillance, punch clock, exit inspections of employee bags, digital logging, measurement of individual sales (store only), mystery shoppers (store only), pre-employment control, alcohol and drug testing and GPS monitoring.

This study shows that monitoring is widespread in the Swedish commerce sector. Among members in retail, 94 percent answer that at least one of the above control measures occur in the workplace and among members in wholesale, the corresponding figure is 97 percent. Punch clock and camera surveillance are the two most common systems. For wholesale workers digital logging through digital picking systems such as pick-by-voice is also very widespread. Many members answer that they do not know if certain control measures occur in the workplace. This is especially true for retail employees and the presence of mystery shoppers and measurement of individual sales.

The survey indicate that many employers do not follow the regulations that exist regarding monitoring in the workplace. For example, the employer must clearly inform what type of monitoring and collection of personal data that occurs in the workplace, something that half of the members answer that the employer has not done. The employer must also inform about the purpose of the monitoring and how the information will be used. Nevertheless, only 15 percent answer that they know what the collected information may and may not be used for. The monitoring systems may not be used for anything other than the original purpose, for example, it is not legal to monitor or supervise employees in real time via the systems. That as many as 20 percent of members in retail and 29 percent of members in wholesale answer that real-time monitoring occurs in the workplace is therefore very worrying.

The lack of transparency and the pure misuse of monitoring systems that occur in many workplaces in the sector means that a large proportion of members experience the monitoring as very intrusive. In workplaces where real-time surveillance occurs, as many as 39 percent of the members in both retail and in wholesale see the monitoring as a violation of privacy to a great extent. The corresponding figure in workplaces where there is no real-time surveillance is five and 16 per cent respectively among members in retail and wholesale. In workplaces where the employer uses monitoring in an excessive way, misuses the systems or lacks in giving information, the work environment is also negatively affected to a greater extent than in other workplaces.

Monitoring has a particularly negative effect on workload and social contacts with co-workers. It also has a negative effect on trust between management and employees, leads to more controlled and less varied work and has consequences for both employees' commitment and health.

The conclusion of the report is that there are several problems linked to workplace monitoring that needs to be addressed. Among other things, it is required that employers comply with the legislation to a greater extent, that employees are included more before monitoring systems and control measures are introduced in the workplace and that these are negotiated with the union.

# Sammanfattning

Bevakningen i samhället ökar. Inte minst som en följd av den snabba teknikutvecklingen som gör det möjligt att på ständigt nya sätt samla in och registrera uppgifter om våra aktiviteter och beteenden i vardagen. Även i arbetslivet blir nya, och många gånger mer ingående, sätt att bevaka de anställda allt vanligare. Den utökade bevakningen gör det viktigare att säkerställa att de anställdas personliga integritet skyddas. Via en enkät till butiks- och lageranställda medlemmar undersöker vi i den här rapporten hur vanligt det är med bevakning inom handeln, hur bevakningen går till samt hur den upplevs av de anställda.

I medlemsundersökningen frågar vi om förekomsten och upplevelsen av nio typer av bevakningssystem eller kontrollåtgärder: kamerabevakning, stämpelklocka, utpasseringskontroller, digital loggning, mätning av individuell försäljning (endast butik), mystery shoppers (endast butik), kontroll inför anställning, alkohol- och drogtestning samt GPS-bevakning. Till att börja med kan konstateras att bevakningen är mycket utbredd såväl i butik som på lager. Bland medlemmar i butik svarar 94 procent att minst någon av ovanstående åtgärder förekommer på arbetsplatsen och bland medlemmar på lager är motsvarande siffra 97 procent. I genomsnitt anger medlemmarna att det finns tre olika bevakningssystem/kontrollåtgärder på arbetsplatsen. Samtidigt uppger nästan 25 procent att det finns fem eller fler system på plats. Stämpelklocka och kamerabevakning är de två vanligaste åtgärderna både i butik och på lager. På lager är det även mycket vanligt med digital loggning i form av digitala plocksystem som exempelvis pick-by-voice. Många medlemmar svarar att de inte vet om vissa åtgärder förekommer på arbetsplatsen, speciellt gäller det butiksanställda och förekomsten av bland annat mystery shoppers och mätning av individuell försäljning.

Svaren från undersökningen indikerar att många arbetsgivare inte följer de regelverk som finns vad gäller bevakning på arbetsplatsen. Arbetsgivaren måste till exempel klart och tydligt informera om vilken typ av bevakning och insamling av personuppgifter som förekommer på arbetsplatsen, något som runt hälften av medlemmarna svarar att arbetsgivaren inte har gjort. Arbetsgivaren måste också informera om syftet med bevakningen och hur uppgifterna ska användas. Ändå svarar endast 15 procent av medlemmarna att de vet vad den insamlade informationen får och inte får användas till. Bevakningen får inte användas till något annat än det ursprungliga syftet, till exempel är det inte lagligt att övervaka eller arbetsleda anställda i realtid via bevakningssystemen. Därför är det oroväckande att så många som 20 procent av medlemmar i butik och 29 procent av medlemmar på lager svarar att realtidsövervakning förekommer på arbetsplatsen.

Bristen på transparens och det rena missbruket av bevakningssystemen som förekommer på många arbetsplatser inom handeln gör att en stor andel av medlemmarna upplever bevakningen som mycket integritetskränkande. På arbetsplatser där realtidsövervakning förekommer ser så många som 39 procent av medlemmarna både i butik och på lager bevakningen som integritetskränkande i hög grad. Motsvarande siffra på arbetsplatser där ingen realtidsövervakning förekommer är fem respektive 16 procent bland medlemmar i butik och på lager. På arbetsplatser där arbetsgivaren använder bevakning på ett överdrivet sätt, missbrukar systemen eller brister i information påverkas även arbetsmiljön negativt i högre utsträckning än på andra arbetsplatser. Särskilt negativa effekter har bevakningen på arbetsbelastning och social kontakt med arbetskamrater. Det påverkar även tilliten mellan ledning och anställda negativt, leder till ett mer styrt och mindre varierat arbete och får konsekvenser både på anställdas engagemang och hälsa.

Slutsatsen i rapporten är att det finns ett flertal problem kopplade till bevakningen i handeln som det krävs en rad åtgärder för att komma till rätta med. Bland annat krävs att arbetsgivarna följer lagstiftningen i högre utsträckning, att de anställda inkluderas mer inför att bevakningssystem och kontrollåtgärder införs på arbetsplatsen samt att dessa förhandlas med facket.

## Innehållsförteckning

<b>Abstract</b> .....	<b>3</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>Kapitel 1. Inledning</b> .....	<b>6</b>
1.1 Metod och material .....	7
1.2 Disposition.....	8
<b>Kapitel 2. Utbredning och konsekvenser av bevakning i arbetslivet</b> .....	<b>9</b>
2.1 Förekomst av bevakning inom handeln i Sverige .....	10
2.2 När bevakningen kränker anställdas integritet .....	12
2.3 Hur bevakningen påverkar arbetsmiljön .....	15
<b>Kapitel 3. Hur skyddas integriteten i arbetslivet?</b> .....	<b>18</b>
3.1 Så följer arbetsgivarna lagstiftningen.....	19
<b>Kapitel 4. Så ser bevakningen ut inom handeln</b> .....	<b>22</b>
4.1 Kamerabevakning.....	22
4.2 Digital loggning och prestationsmätning .....	25
4.3 Mystery shoppers .....	30
4.4 Utpasseringskontroller .....	32
4.5 Stämpelklocka .....	34
4.6 Alkohol- och drogtestning .....	35
4.7 GPS-bevakning.....	36
4.8 Kontroll inför anställning .....	38
<b>Kapitel 5. Slutsatser</b> .....	<b>40</b>
5.1 Vad utmärker bevakningen i butik och på lager? .....	40
5.1.1 Bevakningen i butik.....	40
5.1.2 Bevakningen på lager.....	41
5.2 Vilka är problemen med bevakning i handeln? .....	42
5.2.1 Arbetsmiljö och anställda påverkas negativt .....	42
5.2.2 Arbetsgivarna följer inte lagstiftningen.....	42
5.2.3 Facket och de anställda involveras inte .....	43
5.3 Åtgärder för bättre arbetsmiljö och integritetsskydd i arbetslivet .....	43
5.4 Framtida studier .....	45
<b>Källförteckning</b> .....	<b>46</b>

# Kapitel 1. Inledning

*”Känns som att cheferna inte litar på att vi gör vårt jobb.”*

Frågor som rör bevakning och personlig integritet blir alltmer aktuella i takt med att teknikutvecklingen möjliggör nya sätt att samla in och registrera data. Vi är idag omgivna av smarta produkter, alltifrån telefoner till kylskåp, som underlättar vår vardag samtidigt som de innebär att en stor del av våra privatliv kartläggs. I takt med att vår användning av elektronisk utrustning ökar så ökar även mängden digital information, så kallad big data, som samlas in och sparas genom individers personliga och sociala aktiviteter. EU-kommissionen räknar med att den totala mängden insamlade datauppgifter kommer att öka med hela 530 procent fram till 2025 jämfört med 2018 (Europaparlamentet 2021). Datan i sig är mycket värdefull då den kan användas av såväl stater som företag för alltifrån att förbättra trafikflödena i en stad till att rikta reklam mot specifika grupper. Men samtidigt innebär datainsamlingen en risk för kränkning av den personliga integriteten. Sedan den nya dataskyddsförordningen, GDPR, trädde i kraft i Sverige 2018 har antalet klagomål som rör behandling av personuppgifter ökat kraftigt (Datainspektionen 2020).

Det är inte bara i vårt privatliv som våra aktiviteter kartläggs och analyseras. Även i arbetslivet samlas stora mängder information in och registreras. Informationen kan hjälpa företag att effektivisera arbetet och därmed höja produktiviteten. Det frigör resurser som skulle kunna användas till höjda löner och satsningar på kompetensutveckling. Om informationen används till att förbättra arbetsorganisationen skulle det även kunna innebära minskad arbetsbelastning, bättre arbetsförhållanden och tryggare arbetsmiljö för de anställda. Men bevakningen kan också leda till det motsatta, beroende på hur den används.

Data samlas i dag in via en mängd olika bevakningssystem och kontrollåtgärder på arbetsplatserna. Vissa typer av bevakning märks knappt av de anställda, som till exempel vissa typer av digital loggning. Det kan handla om att nyckelbrickan registrerar när man kommer till arbetsplatsen eller att vilka sidor som besöks på internet loggas. Andra typer av bevakning är mer uppenbar, som att det sitter kameror på arbetsplatsen som är riktade mot anställda eller att man behöver visa innehållet i sin väska vid arbetsdagens slut. Dessa sistnämnda är vanliga inom handeln. Vanligt är också digitala plocksystem på lager som används för att ge instruktioner om vad som ska göras och i vilken ordning samtidigt som de registrerar till exempel arbetstakt och rörelser.

Bevakningssystem och kontrollåtgärder som på detta sätt öppnar upp för möjligheten att utvärdera enskilda anställdas prestationer och beteenden samt i realtid övervaka varje utfört arbetsmoment innebär en mängd risker för de anställda och arbetsmiljön. Dels riskerar de att leda till ett starkare styrt arbete där arbetet avhumaniseras och de anställda känner sig som kuggar i ett maskineri de själva inte har någon kontroll över. Dels riskerar vetskapen om att varje paus registreras, och i värsta fall kan leda till reprimander, leda till ett ökat arbetstempo och därmed till en högre stressnivå. Känslan av att vara konstant övervakad kan påverka både de sociala kontakterna med arbetskamrater och relationen med arbetsgivaren. Det kan även påverka motivationen att göra ett bra jobb och vara negativt för hälsan.

Förutom risken att arbetsmiljön blir sämre finns det en överhängande risk att bevakningen kränker de anställdas personliga integritet. I spåren av teknikutvecklingen introduceras också nya sätt att kartlägga verksamheten, och därmed de anställda, som kan vara problematiska ur ett integritetsperspektiv. Några av dessa nya former som blir allt vanligare på arbetsmarknaden, inte minst i andra länder men som även börjar synas alltmer också i Sverige, är bärbar teknik som används för att mäta anställdas beteenden och prestationer. Det kan handla om till exempel smarta klockor, armband och glasögon med inbyggd GPS och sensorer som spårar rörelser och mäter steg och puls. Även så kallat algoritmiskt ledarskap blir vanligare. Det innebär i korthet att många av de uppgifter som tidigare låg på en arbetsledare i stället har automatiserats genom att insamlad data används som grund för att fatta beslut

och organisera arbetet. Ytterligare ett exempel på nya former av bevakning av anställda är användandet av biometriska uppgifter, som innefattar fingeravtryck, ansiktigenkänning, röstigenkänning med mera (Eurofound 2020, Integritetsskyddsmyndigheten 2021).

Det saknas idag kunskap om hur bevakningen ser ut i butiker och på lager och hur de anställda upplever den. För att kartlägga detta har denna rapport tagits fram. En rad frågeställningar undersöks: Vilka bevakningssystem används och hur utbredda är de? Hur påverkar dessa arbetsmiljön och arbetsvillkoren för de anställda i handeln? Vilka likheter och skillnader i bevakningen och dess konsekvenser finns mellan lager och butik? Följer arbetsgivarna den befintliga lagstiftningen och involveras facket och de anställda vid införandet av nya bevakningssystem?

Det är varken möjligt eller önskvärt att stoppa teknikutvecklingen. Däremot gör utvecklingen att det blir allt viktigare att säkerställa att tekniken inte används på ett sätt som kränker de anställdas integritet eller försämrar arbetsförhållanden och arbetsmiljö. Denna explorativa studie är en del i detta arbete.

## 1.1 Metod och material

Rapporten baseras på en enkätundersökning som utfördes under perioden 12 maj–1 juni 2021 bland Handels medlemmar i butik och på lager. Dessa två branscher är de som benämns som "handeln" i rapporten. Enkäten skickades till 10 000 slumpmässigt utvalda medlemmar varav 8 708 personer nåddes av utskicket. Av dessa svarade totalt 1 199 personer på undersökningen (14 procent) efter två påminnelser. För den statistiska analysen har en viktning av svaren gjorts baserad på ålder och kön för att motsvara populationen bland Handels medlemmar.

Enkätundersökningen har legat till grund för en kartläggning av förekomsten av olika typer av bevakningssystem och kontrollåtgärder i handeln. Frågor har ställts både om digitala bevakningssystem och annan typ av bevakning och kontroller som exempelvis alkohol- och drogtester. Fokus har dock legat på bevakning som förekommer på själva arbetsplatsen och inte utanför, som exempelvis bevakning av anställdas aktiviteter på sociala medier. Vi har i enkäten, liksom genomgående i rapporten, använt oss av begreppen "bevakning" och "kontrollåtgärder" synonymt samt i syfte att använda så neutrala termer som möjligt för att inte påverka respondenternas svar. Begreppet "övervakning", som är ett mer negativt laddat begrepp, har inte använts alls i enkätundersökningen. Däremot används det i rapporten när det handlar om bevakning och kontroller som på något vis används felaktigt av arbetsgivaren och därmed övergår till ren övervakning av de anställda.

Enkätundersökningen har även legat till grund för att fånga in hur de anställda upplever bevakningen på arbetsplatsen och om, och i så fall hur, den påverkar arbetet och arbetsmiljön. Vår beskrivning av de anställdas syn på bevakningen är baserad på ett antal fritextfrågor där de anställda själva fått beskriva vilka för- respektive nackdelar de ser med respektive åtgärd. Det som beskrivs är dock inte orsakssamband, vilket kräver mer avancerade statistiska metoder för att fastställa. Däremot ger fritextsvaren en bild av vad de anställda upplever att bevakningen används till och vad den innebär för till exempel arbetsmiljön. Som lyfts i kapitel 2 är konsekvenserna av bevakningen tätt knutna till hur de olika kontrollåtgärderna används på den specifika arbetsplatsen. I de citat som återges i rapporten har uppenbara stavfel ändrats och arbetsplatser och arbetsgivare anonymiserats.

## **1.2 Disposition**

I rapportens andra kapitel presenteras förekomsten av bevakning i handeln liksom när och hur bevakningen påverkar arbetsmiljön och riskerar att leda till kränkningar av den personliga integriteten. Därefter följer kapitel 3 om hur skyddet av den personliga integriteten ser ut och i vilken utsträckning handelns arbetsgivare verkar följa regelverken. I rapportens fjärde kapitel lyfts de olika kontrollåtgärderna och hur de upplevs av de anställda. Därefter följer ett avslutande kapitel med slutsatser.



## Kapitel 2. Utbredning och konsekvenser av bevakning i arbetslivet

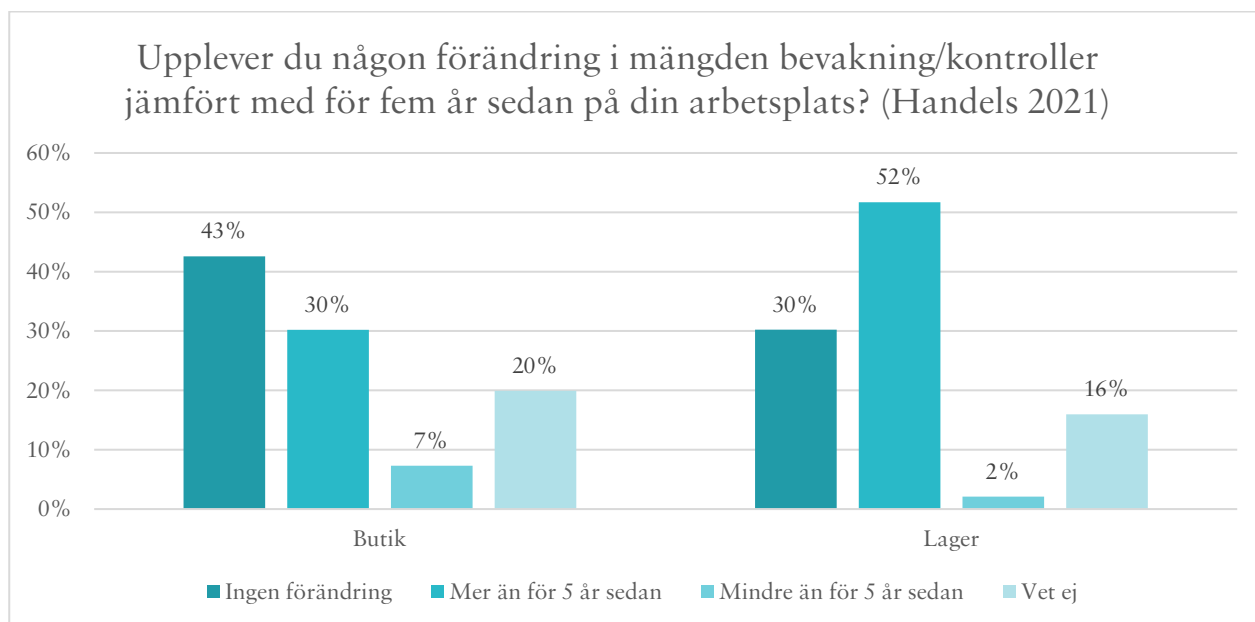
*”I grund och botten gillar ingen att vara under lupp/iakttagen/tidsstuderad och under konstant utvärdering. Basic psykologi.”*

Bevakning på arbetsplatser är ingen ny företeelse. Lika länge som det har funnits arbetsplatser har det funnits personer i arbetsledande positioner som bevakat att anställda kommit i tid, skött sina arbetsuppgifter och hållit uppe arbetstempot. Äldre typer av system som använts för att mäta anställdas arbetsprestationer är bland annat vågar för att väga produktionsmängden i slutet av arbetsdagen och stämpelklockor för att registrera anställdas exakta arbetstider. Även om stämpelklockorna i hög utsträckning finns kvar även idag, inte minst inom handeln, så innebär teknikutvecklingen att möjligheterna att bevaka sin personal är närmast oändliga i dag.

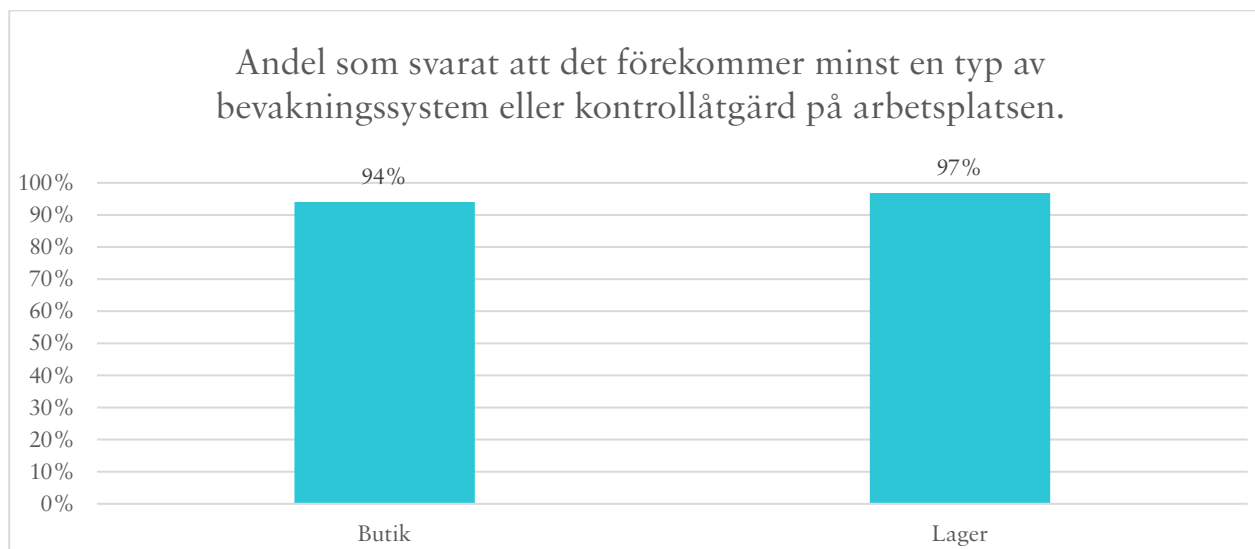
Det finns stora skillnader mellan hur äldre tiders bevakningssystem och dagens moderna system tar sig uttryck. Medan dåtidens system innebar en direkt bevakning av specifika moment under arbetsdagen är dagens bevakning i de flesta fall betydligt mer långtgående. Genom digital bevakning kan arbetsgivaren bevaka varenda rörelse en anställd gör under en arbetsdag, utan att denne ens behöver vara medveten om det. Dagens teknik gör att långt mer än anställdas arbetsprestationer fångas upp av bevakningen. Anställdas beteenden, tankar och känslor blir också utsatta för bevakning via exempelvis kontroll av e-post och aktivitet på sociala medier. Även när bevakningen har ett tydligt syfte, som att via kameror förebygga stöld, så finns de tekniska möjligheterna att samtidigt registrera så mycket mer: hur fort den anställde utför vissa arbetsmoment, längden på raster och toalettbesök, vem man pratar med på arbetstid och till och med vad som sägs (Ravid m.fl. 2020).

Det finns relativt få studier över förekomsten av bevakning i arbetslivet. Men några av de som finns visar att bevakningssystem, och inte minst digitala sådana, idag förekommer på de flesta arbetsplatser och att omfattningen ökar. I en studie från 2020 som gjorts av Europeiska institutet för förbättring av levnads- och arbetsvillkor, Eurofound, undersöks förekomsten av digital övervakning i olika EU-länder. Av de tillfrågade arbetsgivarna svarade drygt hälften att någon typ av datainsamling förekommer. Av dessa menade över 50 procent att datainsamling med hjälp av digital bevakning ökat under de senaste tre åren medan knappt hälften svarade att den legat på samma nivåer under denna tid. Undersökningen visade även att ju större arbetsplats desto vanligare är det att digital bevakning förekommer samt att förekomsten av digital bevakning skiljer sig stort åt mellan olika branscher. Vanligast är den enligt studien i transportindustrin och minst vanlig i byggnadssektorn, medan handeln hamnar någonstans mitt emellan (Eurofound 2020).

## 2.1 Förekomst av bevakning inom handeln i Sverige



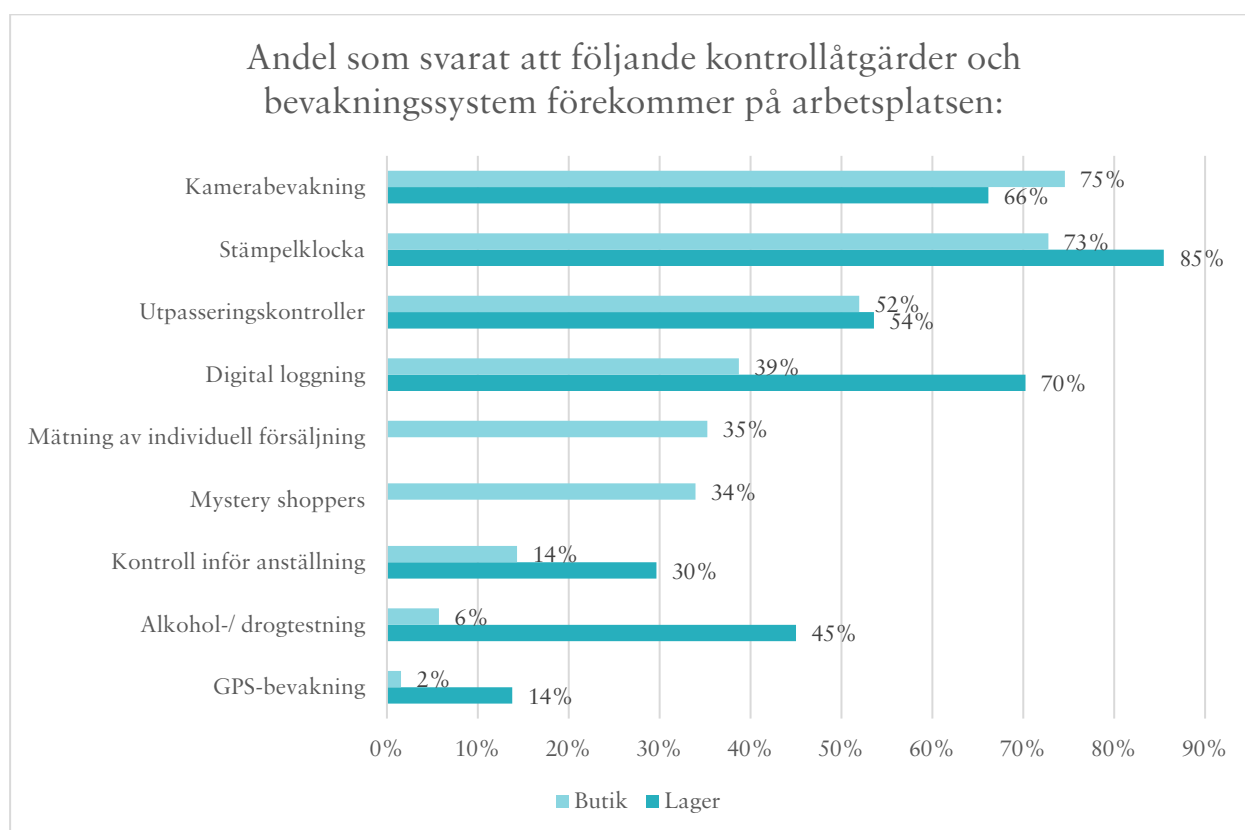
Vår enkätundersökning bland medlemmarna visar att bevakningen ökar även på arbetsplatserna inom handeln i Sverige. Bland de som arbetat fem år eller mer på samma arbetsplats svarar 30 procent av de butiksanställda och 52 procent av de lageranställda medlemmarna att bevakningen på arbetsplatsen har ökat jämfört med för fem år sedan. Endast ett fåtal, sju procent i butik och två procent på lager, svarar att bevakningen har minskat under samma tidsperiod, medan 43 procent i butik och 30 procent på lager uppger att bevakningen är kvar på samma nivå som för fem år sedan.



Medlemsundersökningen visar också att bevakning på arbetsplatsen är mycket utbredd i branschen. I genomsnitt anger medlemmarna i undersökningen att det finns totalt tre olika bevakningssystem/kontrollåtgärder på arbetsplatsen. Samtidigt uppger nästan 25 procent att det finns fem eller fler system på plats. En stor majoritet av de anställda i såväl butik som på lager har svarat att minst någon typ av bevakningssystem eller kontrollåtgärd (av de vi frågat om, se diagram nedan) förekommer på arbetsplatsen: 94 procent av de butiksanställda medlemmarna och 97 procent av medlemmarna på lager. Liksom i den ovan nämnda Eurofoundrapporten framkommer att bevakningssystem och kontrollåtgärder är vanligast på större arbetsplatser. Skillnaden är framför allt tydlig på lager där 90 procent av

medlemmarna på mindre arbetsplatser och samtliga, det vill säga 100 procent som jobbar på större arbetsplatser, svarat att bevakning förekommer. För butiker är skillnaden något mindre. Där svarar 93 procent som jobbar på mindre arbetsplatser respektive 97 procent som jobbar på större arbetsplatser att någon typ av bevakning förekommer.<sup>1</sup> En slutsats vi kan dra av svaren är alltså att det har skett en mer intensiv utveckling mot mer bevakning och kontroller inom lager under de senaste åren. Det är rimligt att anta att denna utveckling gått allra snabbast på större lager.

Även när vi tittar på hur stor andel av medlemmarna som arbetar på arbetsplatser där det förekommer minst någon typ av bevakningssystem eller kontrollåtgärd utöver stämpelklockan så blir siffrorna mycket höga. 91 och 92 procent av medlemmar i butik respektive på lager svarar att det finns någon typ av system eller åtgärd utöver stämpelklockan.



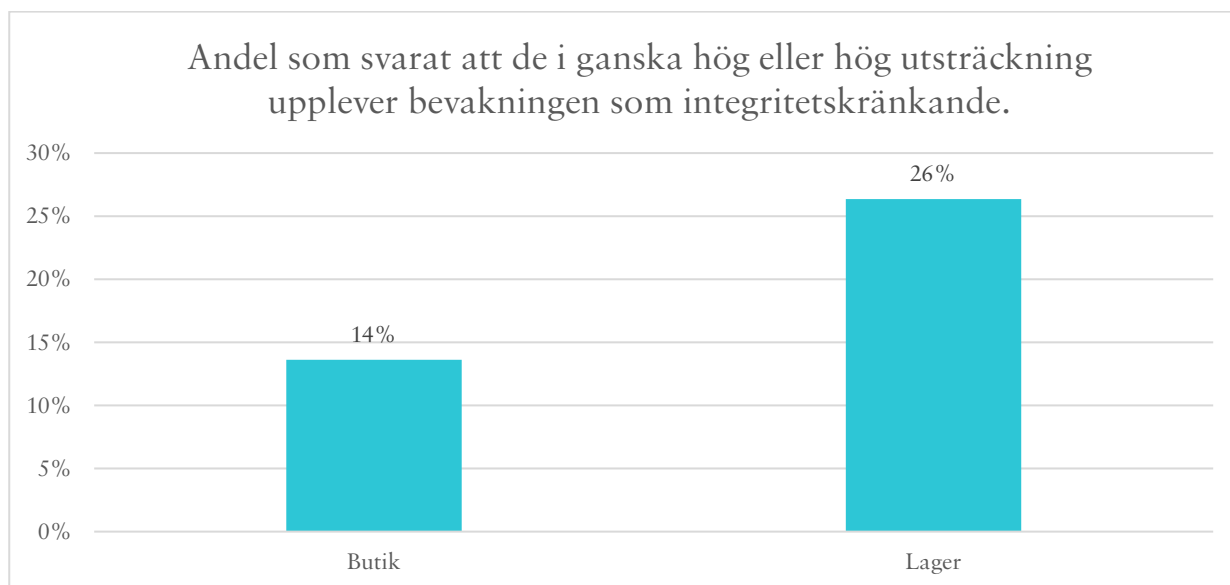
I ovanstående diagram listas de bevakningssystem och kontrollåtgärder som vi har frågat om de förekommer på arbetsplatsen. Svaren visar att kamerabevakning är ett av de vanligaste förekommande bevakningssystemen på lager (66 procent svarar att det finns på arbetsplatsen) och det allra vanligaste i butik (75 procent). Den vanligaste kontrollåtgärden på lager är stämpelklocka (85 procent), vilket också är väldigt vanligt i butik (73 procent). Utpasseringskontroller, det vill säga att anställda uppmanas visa innehållet i sin väska innan hemgång, förekommer på drygt hälften av arbetsplatserna i både butik och på lager. Digital loggning innefattar bland annat loggning av besök på hemsidor, aktivitet i kassasystem och digitala plocksystem på lager. Det senare är mycket vanligt på lager så det är inte förvånande att så många som 70 procent av medlemmarna anger att digital loggning förekommer. Även i butik är digital loggning relativt vanligt, 39 procent svarar att det förekommer där.

Två åtgärder som endast finns i butik är mätning av individuella försäljningssiffror och mystery shoppers. Drygt en tredjedel av butiksanställda medlemmar svarar att det förekommer på deras arbetsplats. Kontroll

<sup>1</sup> Med mindre arbetsplatser menas de med 1-49 anställda och större de med 50 eller fler anställda.

inför anställning, exempelvis kreditkontroll eller utdrag från brottsregister, är vanligare på lager (30 procent) än i butik (14 procent). Det samma gäller även alkohol- eller drogtester som 45 procent av lageranställda och endast sex procent av butiksanställda medlemmar svarar förekommer på arbetsplatsen. Den minst vanligast förekommande kontrollåtgärden är GPS-bevakning som 14 procent av lageranställda respektive två procent av butiksanställda uppger finns på arbetsplatsen. Varje typ av kontrollåtgärd och medlemmars syn på dem beskrivs närmare i kapitel 4.

## 2.2 När bevakningen kränker anställdas integritet

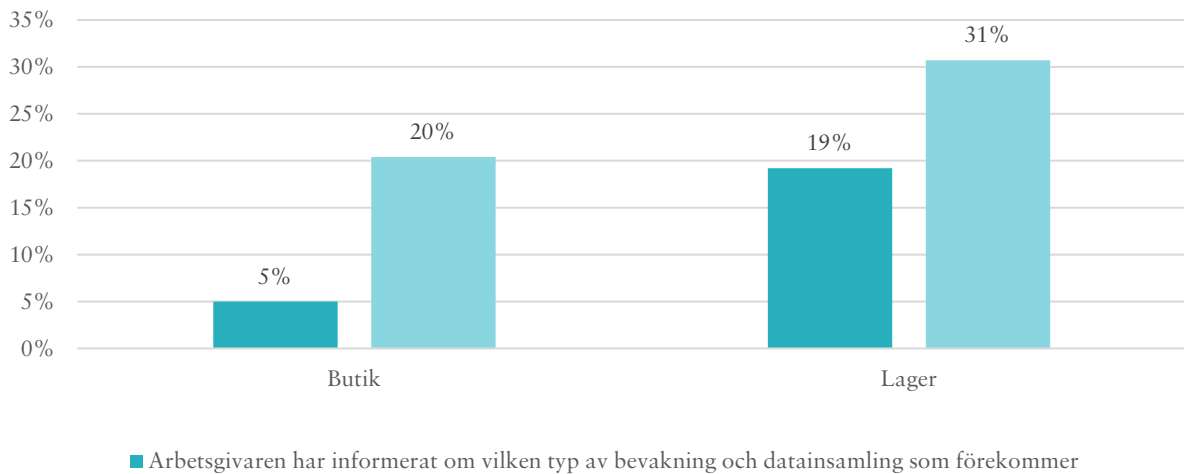


På frågan om bevakningen upplevs som integritetskränkande svarar 14 procent av medlemmar i butik och hela 26 procent av medlemmar på lager att den i hög eller ganska hög utsträckning är integritetskränkande. Vad är det då som gör att så pass många anser att bevakningen är integritetskränkande?

Bevakning på arbetsplatsen är inte en företeelse som per automatik behöver ses som negativ av anställda. Det finns arbetsplatser där bevakningssystem snarare ses som något positivt. Syftet med bevakningen är grundläggande för hur den bemöts av de anställda visar Ravid m.fl. (2020) i sin forskning. Bevakning som syftar till att antingen utveckla anställda, eller bevakning som införs av säkerhetsskäl för att bland annat skydda anställda, tenderar att bemötas betydligt mer positivt än bevakning som används för att öka anställdas produktivitet och prestationer. Studier visar att personer som utsätts för den senare övervakningen på det stora hela inte presterar bättre än de som inte utsätts. Ett resultat kan bli att anställda lägger mer fokus på de arbetsmoment som bevakas, på bekostnad av andra arbetsuppgifter som inte kontrolleras. Den typ av bevakning som dock ses som allra mest kränkande av anställda är den som används av rent auktoritära skäl, där bevakningen sker på grund av att det är tekniskt möjligt snarare än att företaget har angivit en rimlig förklaring till den. Det finns även vissa bevis för att denna typ av bevakning är direkt kontraproduktiv för företaget då den kan leda till negativa konsekvenser på produktiviteten. Ibland kan det till och med innebära att anställda försöker manipulera resultaten eller att man försöker sabotera på andra sätt (Ravid m.fl. 2020).

Förutom varför bevakningen införs så är även hur den införs viktigt för hur den kommer att bemötas av de anställda. På arbetsplatser där ledningen varit tydlig och transparent med vilken typ av bevakning som förekommer och varför visar forskning att anställda generellt är mindre negativt inställda (Ball 2010). Det överensstämmer med resultaten från vår egen medlemsundersökning.

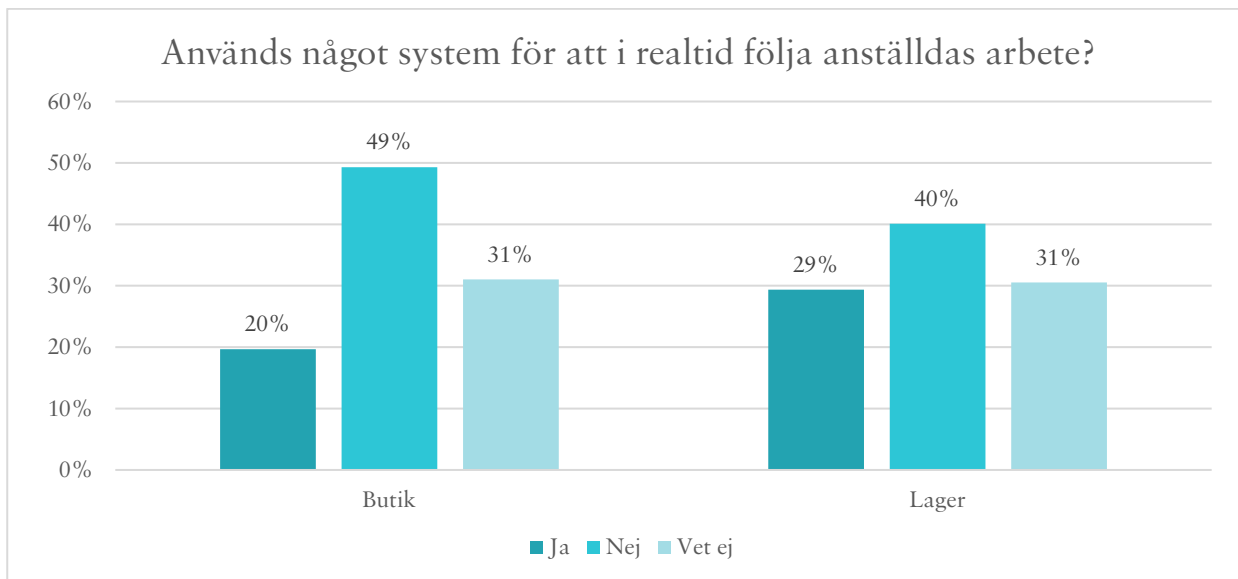
### Andel som anser att bevakningen i ganska hög eller hög utsträckning är integritetskränkande, fördelat på om arbetsgivaren informerat.



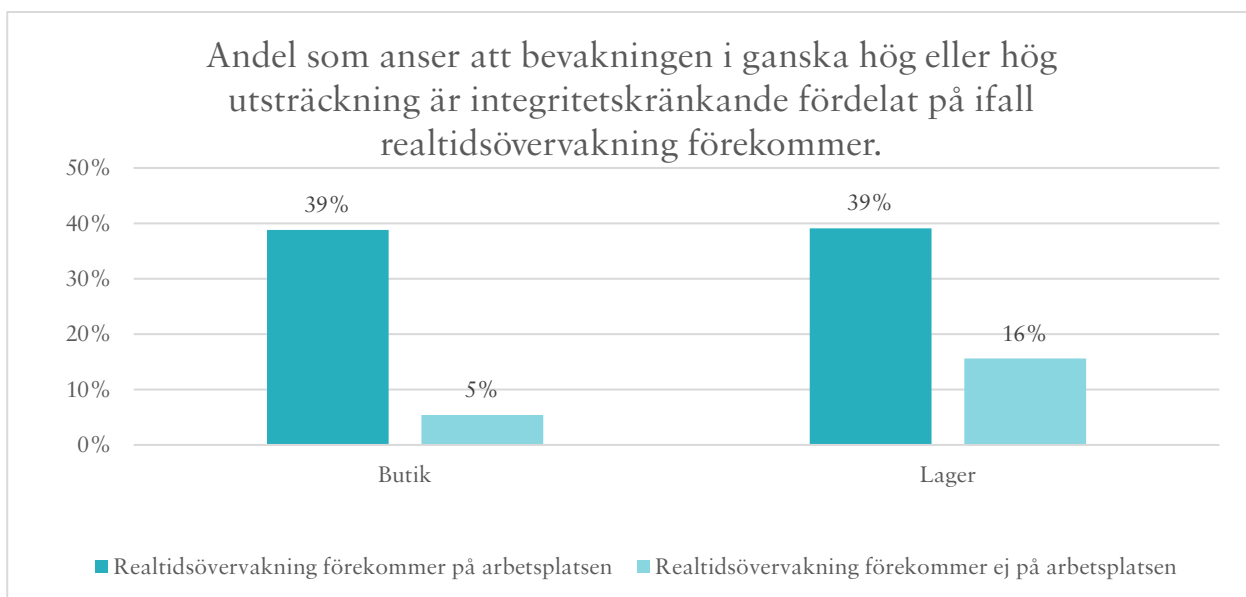
På arbetsplatser där arbetsgivaren inte har informerat om vilken typ av bevakning och datainsamling som förekommer upplever medlemmarna kontrollerna och bevakningen som betydligt mer integritetskränkande. 20 procent av de svarande på butiksarbetsplatser där arbetsgivaren inte informerat om vilken typ av bevakning och datainsamling som förekommer upplever bevakningen som integritetskränkande i hög eller ganska hög utsträckning. På butiksarbetsplatser där arbetsgivaren har informerat är motsvarande siffra endast fem procent.

På arbetsplatser inom lager där arbetsgivaren inte har informerat de anställda om vilken typ av bevakning och datainsamling som förekommer anser hela 31 procent att bevakningen i ganska hög eller hög grad är integritetskränkande. Motsvarande siffra bland medlemmar på arbetsplatser där arbetsgivaren har informerat om bevakningen är 19 procent. Liknande skillnad i hur pass integritetskränkande man upplever bevakningen syns även i svaren mellan medlemmar som vet vad den insamlade informationen får användas till och de som inte vet det.

Hur de anställda upplever bevakningen har också att göra med hur den utförs. Motsättningar på arbetsplatsen inträffar oftast när bevakningen uppfattas som orimlig eller onödig, innebär att detaljerad information om hur de anställda använder sin arbetstid samlas in eller när den påverkar befintliga arbetsmetoder liksom anställdas kontroll och självständighet negativt. Vidare upplevs konstant bevakning som mer kränkande än den som sker periodvis och med regelbundna intervaller. Om bevakningen syftar till att mäta resultat kollektivt anses den också mindre påfrestande än om det handlar om individuell mätning. Detsamma gäller om andra faktorer vägs in för att bedöma anställdas prestationer snarare än om bedömningen endast utgår från den data som samlats in via bevakningen. En annan viktig aspekt för att bevakningen ska anses rimlig är att den inte används till något annat än det ursprungliga syftet. Om det till exempel finns kameror på arbetsplatsen med syftet att motverka stölder som dessutom används för att i realtid kontrollera längden på raster eller om anställda pratar med varandra så kommer övervakningen upplevas som mer negativ (Ball 2010).



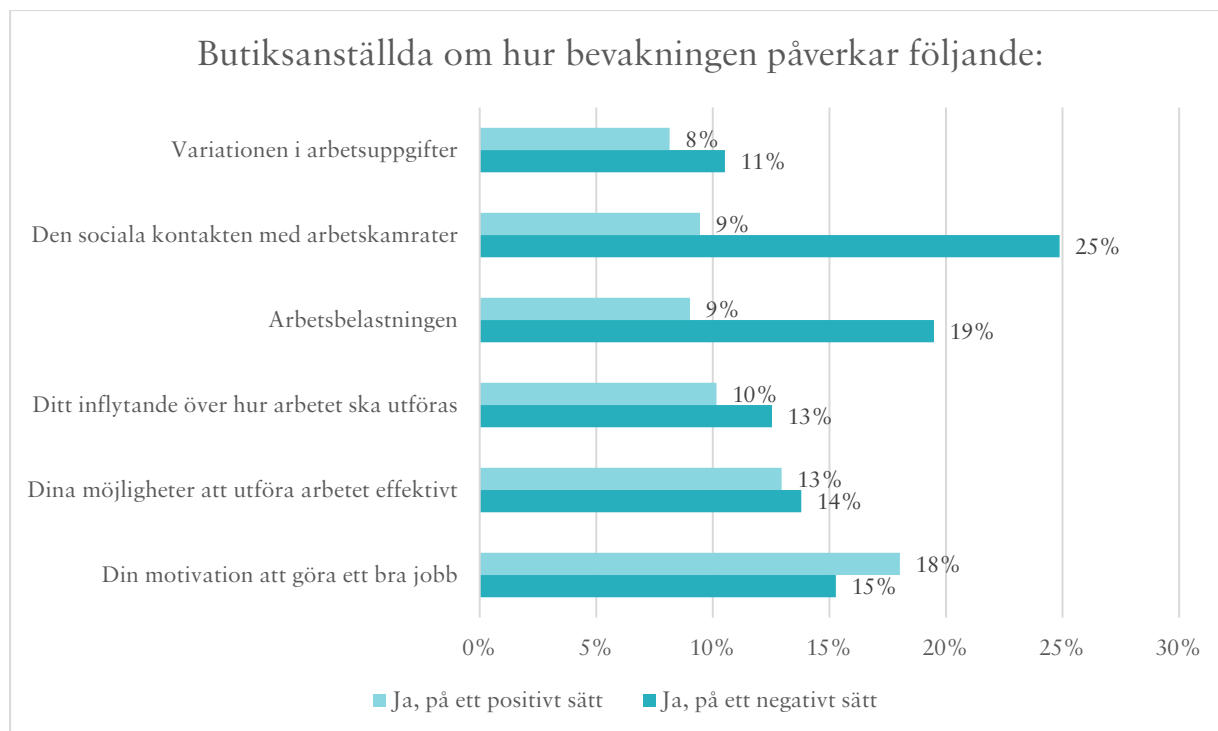
Att många anställda upplever att deras arbete följs i realtid är dock tydligt i resultaten från medlemsundersökningen. 20 procent av medlemmar i butik och 29 procent av medlemmar på lager menar att realtidsövervakning är något som förekommer på deras arbetsplats. En knapp tredjedel svarar även att de inte vet ifall något system används till realtidsövervakning. På en följdfråga till de som svarat att realtidsövervakning förekommer svarar majoriteten av de butiksanställda att detta främst sker via kamerabevakning. Enligt de lageranställda som utsätts för realtidsövervakning är det framför allt de digitala plocksystemen som används, ibland i kombination med kamerabevakning.



Förekomsten av realtidsövervakning påverkar i hög utsträckning upplevelsen av om integriteten kränks. På arbetsplatser där realtidsövervakning förekommer svarar hela 39 procent av medlemmarna att de anser att bevakningen och kontrollerna är integritetskränkande i ganska hög eller hög utsträckning. Motsvarande siffra på arbetsplatser där ingen realtidsövervakning förekommer är fem respektive 16 procent bland medlemmar i butik och på lager.

## 2.3 Hur bevakningen påverkar arbetsmiljön

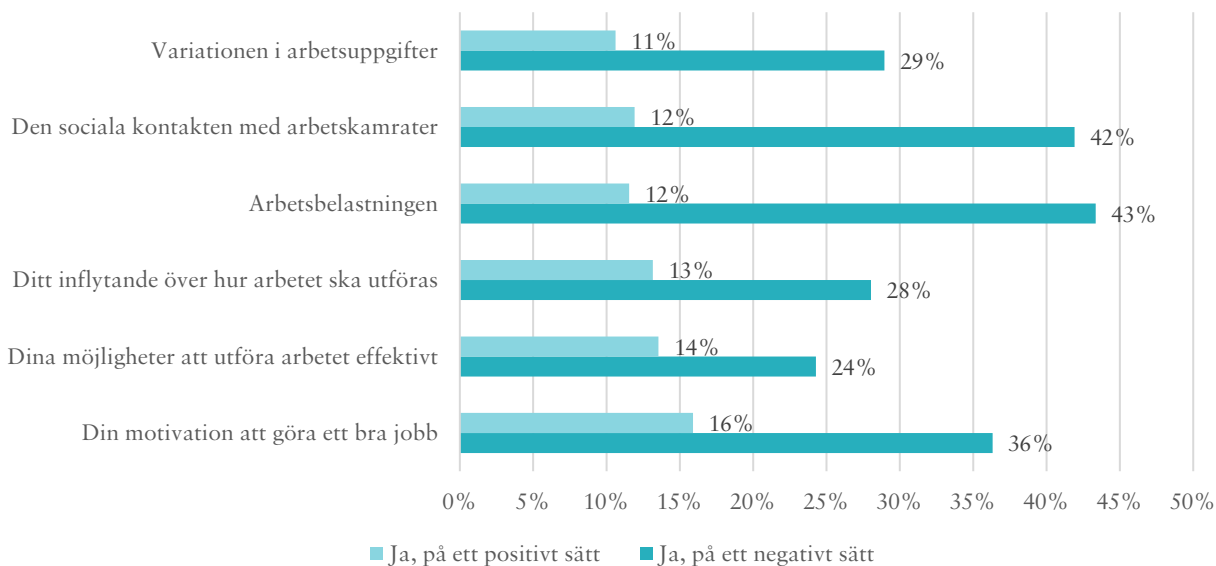
Liksom vad vi sett i avsnittet ovan så är det bevakningens karaktär som avgör hur de anställda och arbetsmiljön påverkas. All bevakning innebär således inte att arbetsmiljön påverkas negativt. Om den används på rätt sätt kan den även få positiva konsekvenser i arbetsmiljön.



Det vanligaste svaret bland butiksanställda om hur bevakningen påverkar arbetet är att den inte påverkar alls (observera att svarsalternativet ”Påverkar inte alls” inte är inkluderat i diagrammet ovan). Av de som tycker att bevakningen påverkar arbetet och arbetsmiljön är det ungefär lika många som ser positiva som negativa konsekvenser när det gäller variationen i arbetsuppgifter, inflytandet över hur arbetet utförs, möjligheterna att utföra arbetet effektivt och motivationen att göra ett bra jobb. Men när det gäller bevakningens påverkan på den sociala kontakten med arbetskamrater och på arbetsbelastningen är det betydligt fler som ser en negativ påverkan: 25 procent menar att bevakningen har negativ inverkan på den sociala kontakten med arbetskamrater och 19 procent att arbetsbelastningen påverkas negativt.

Att en stor andel anser att bevakningen påverkar arbetsbelastning och social kontakt med arbetskamrater negativt kan bero på att bevakningen många gånger används till att kontrollera de anställdas prestationer. Genom bland annat kamerabevakning, mystery shoppers och mätning av individuella försäljningssiffror kan arbetsgivare få in mycket information om hur specifika anställda presterar. Det tenderar att leda till en press på att leverera och att skruva upp arbetstempot. Som vi såg ovan svarar var femte medlem i butik att realtidsövervakning förekommer på arbetsplatsen samtidigt som en knapp tredjedel inte vet ifall de övervakas i realtid. Att vara ständigt övervakad, eller att oroa sig för att olika system och kontrollåtgärder används på detta sätt, kan öka arbetsbelastningen och göra att man drar sig för att prata med sina arbetskamrater. Allt detta beskrivs djupare i kapitel 4.

### Lageranställda om hur bevakningen påverkar följande:



Lageranställdas syn på hur bevakningen påverkar arbetsmiljön skiljer sig en hel del mot de butiksanställdas. Framför allt är det en betydligt högre andel som anser att bevakningen har en negativ inverkan på arbetsmiljön. Hela 42 procent menar att bevakningen har negativa konsekvenser för den sociala kontakten med arbetskamrater och 43 procent att arbetsbelastningen påverkas negativt. Bland lageranställda är det generellt en betydligt högre andel som upplever att bevakningen får negativa konsekvenser på deras arbete och dess utförande. 29 procent menar att bevakningen påverkar variationen i arbetsuppgifter negativt, 28 procent att inflytandet över hur arbetet ska utföras försämras och 24 procent att möjligheterna att utföra arbetet effektivt försårras. Slutligen anser drygt var tredje svarande, 36 procent, att motivationen att göra ett bra jobb påverkas negativt i hög utsträckning. Andelen som anser att bevakningen har en positiv inverkan på olika aspekter i arbetsmiljön är ungefär lika stor som bland butiksanställda, mellan 11–15 procent.

Att lageranställda upplever att bevakningen påverkar arbetsmiljön negativt i så pass hög utsträckning kan ha flera förklaringar. Det kan dels bero på att bevakningen i många fall är konstant närvarande i de anställdas arbete i och med den utbredda förekomsten av digitala plocksystem som styr och bevakar varje utfört arbetsmoment. Dels visar resultaten från vår undersökning att plocksystemen, och även kamerabevakning i viss utsträckning, i många fall används för att realtidsövervaka de anställda. Så många som tre av tio lageranställda uppger att realtidsövervakning förekommer på deras arbetsplats. Många lagerarbetsplatser har genomgått en kraftig förändring de senaste åren i och med att de alltmer automatiseras och digitaliseras. Det har även inneburit att mängden bevakning har ökat, vilket högst troligt påverkat även arbetsmiljön i branschen.

Vad får då bevakningen för konsekvenser för arbetsmiljön inom butik och lager i längden? Risken finns att mängden högstressarbeten, som redan idag är vanliga i branschen, ökar i takt med att bevakningen blir allt vanligare. Definitionen högstressarbete kommer från den så kallade krav-kontroll-stöd-modellen som är mycket vanlig inom arbetsmiljöforskning och som används för att gradera hur belastande olika arbeten är. Där ställs kraven i arbetet, till exempel i form av arbetsbelastning, mot vilka resurser man har, bland annat i form av kontroll och inflytande över arbetet liksom socialt stöd från ledning och arbetskamrater. För att ha en god arbetsmiljö krävs att det finns en balans mellan kraven och resurserna. Har man till exempel höga krav på sig i arbetet krävs även höga nivåer av kontroll och socialt stöd för att arbetet inte ska riskera att



leda till negativ stress. I fallen med högstressarbetena är dock kraven höga samtidigt som nivån av egenkontroll och tillgången till socialt stöd är låg. Denna typ av arbeten är förknippade med såväl psykiska som fysiska hälsobesvär, såsom stressrelaterade sjukdomar och muskelrelaterade besvär (Oxenstierna m.fl. 2008, Uppenberg 2019). Som vi såg i diagrammen ovan är negativ påverkan på arbetsbelastning och social kontakt med arbetskamrater det som sticker ut särskilt bland svaren på frågan om bevakningens effekter på arbetsmiljön. Att kraven, i form av hög arbetsbelastning, ökar samtidigt som möjligheten till socialt stöd minskar bidrar därmed till att högstressarbetena blir vanligare. Det är också tydligt att bevakningen, inte minst bland lageranställda, i hög utsträckning leder till att kontrollen och inflytandet över det egna arbetet minskar.

Resultaten från medlemsundersökningen överensstämmer även med forskning på hur bevakningen påverkar arbetsplatser och arbetsmiljön. Ball (2010) beskriver hur bevakningen har förändrats från att bevaka arbetskollektivets produktivitet till att alltmer fokusera på individen. Det beror dels på att teknikutvecklingen möjliggjort bevakning på individnivå, dels att mycket organisationskultur idag har ett större fokus på individuell mätning och coachning. Att individuella arbetsprestationer mäts och registreras och även jämförs arbetskamrater emellan riskerar både att leda till större konkurrens mellan anställda och till ett uppskruvat arbetstempo, där de som presterar bäst belönas medan de som presterar sämst bestraffas eller kanske till och med blir uppsagda. Studier visar även att denna typ av bevakning kan minska kreativiteten bland de anställda då man är rädd för att ens beteende ska bli bedömt och kritiserat (Ball 2010). Vidare får bevakning som fokuserar på att mäta individuella anställdas prestationer och där den insamlade datan används i disciplineringsyfte negativa effekter på tillfredsställelse och engagemang i arbetet. Det leder även till negativa attityder gentemot ledning och därtill finns ett tydligt samband mellan denna typ av auktoritär övervakning och ökad stress och utbrändhet (Ravid m.fl. 2020).

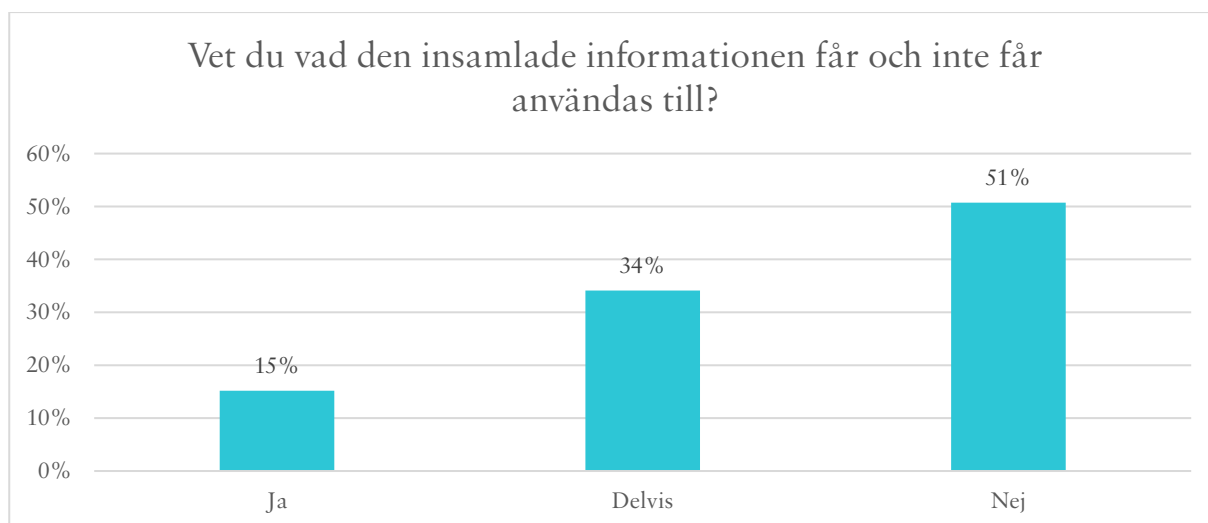
## Kapitel 3. Hur skyddas integriteten i arbetslivet?

*”Ledningen övervakar ibland hur/ var vi jobbar vilket dom själva också nämnt är olagligt.”*

Trots att frågan om integritetsskydd i arbetslivet utretts ett flertal gånger saknas det i Sverige en övergripande lagstiftning kring den personliga integriteten i arbetslivet. Arbetsgivarens rätt att kontrollera och bevaka sina anställda regleras såväl inom arbetsrätten, genom till exempel kollektivavtal och arbetsrättslig lagstiftning, som i lagar som rör den personliga integriteten. Om bevakningen innebär att arbetsgivaren behandlar personuppgifter om de anställda regleras frågan i huvudsak av dataskyddsförordningen (GDPR), men även internationell rätt, som Europakonventionens skydd av den personliga integriteten, EU-rätt, svensk lagstiftning och rättspraxis behandlar frågan. Därtill har Integritetsskyddsmyndighetens (IMY) utlåtande betydelse och i fråga om kamerabevakning gäller även kamerabevakningslagen.

I fråga om arbetsrättslig lagstiftning måste kontrollåtgärder i arbetslivet följa god sed på arbetsmarknaden, vilket en mycket närgången och omfattande bevakning kan stå i strid med. Även Arbetsmiljölagen samt Medbestämmandelagen har betydelse. Därtill kan risk- och konsekvensbedömning enligt olika arbetsmiljöföreskrifter, till exempel Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1), vara aktuell innan införandet av nya bevakningssystem och kontrollåtgärder.

Införandet av dataskyddsförordningen 2018 innebar en rad små förändringar men inga övergripande förbättringar i skyddet för de anställdas personliga integritet. Att frånvaron av en övergripande lagstiftning gör regelverket kring integritetsfrågor i arbetslivet svårt att överblicka och tolka för den enskilde arbetstagaren är tydligt i vår undersökning. Många av de tillfrågade vet inte hur den insamlade informationen får användas och vilka krav de kan ställa på sin arbetsgivare i förhållande till bevaknings- och integritetsfrågor.



I medlemsundersökningen är det bara 15 procent som svarar att de vet vad den insamlade informationen från de olika kontrollåtgärderna får användas till. 34 procent svarar att de bara delvis vet, medan hela 51 procent saknar kunskap om vad den insamlade informationen får och inte får användas till.

Det finns flera orsaker till att de anställda saknar kunskap om hur informationen om dem får användas. En förklaring kan vara att frågan berörs i en rad olika lagar, där den mest övergripande, dataskyddsförordningen, blev svensk lag så sent som 2018. En annan förklaring kan finnas i den snabba tekniska utvecklingen som inneburit nya möjligheter att samla in information om anställdas beteenden och

prestationer. Att utsättas för åtgärder som kan upplevas som integritetskränkande och samtidigt inte veta var gränserna går för användningen av informationen som samlas in kan i sig leda till stress kring bevakningen. Detta kan då vara en bidragande orsak till att många i vår undersökning uppger att bevakningen är integritetskränkande. Det finns helt enkelt en stor osäkerhet kring vad informationen om de anställda används i för syften.

Det är dock tydligt att närvaron av en fackklubb, speciellt på lagerarbetsplatserna, spelar roll för de anställdas kunskap om sina rättigheter när det kommer till kännedom om vad den insamlade informationen om dem får användas till. På lagerarbetsplatser med fackklubb är det hela 45 procent som anger att de helt eller delvis har kunskap om detta, att jämföra med 22 procent på lagerarbetsplatser utan en fackklubb.

Förutom att kunskapen om vad de anställdas personuppgifter får användas till är låg är det också tydligt att lagstiftningen inte efterföljs. Mer om detta i följande stycke där den viktigaste lagstiftningen också går igenom.

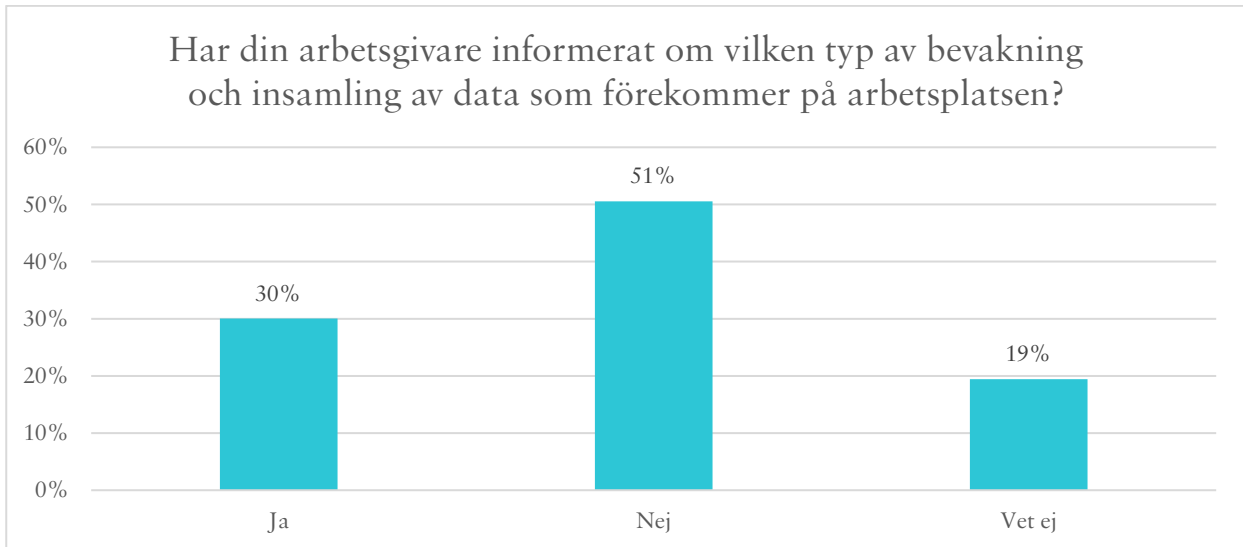
### **3.1 Så följer arbetsgivarna lagstiftningen**

Dataskyddsförordningen (GDPR) är den huvudsakliga lagen som arbetsgivare ska förhålla sig till i fråga om bevakning i arbetslivet. Detta då kontrollåtgärder som innebär att information som kan kopplas till en individ samlas in och behandlas räknas som personuppgifter. Det gäller såväl det som finns på papper i manuella register som det som samlas in helt eller delvis automatiserat med hjälp av datorer.

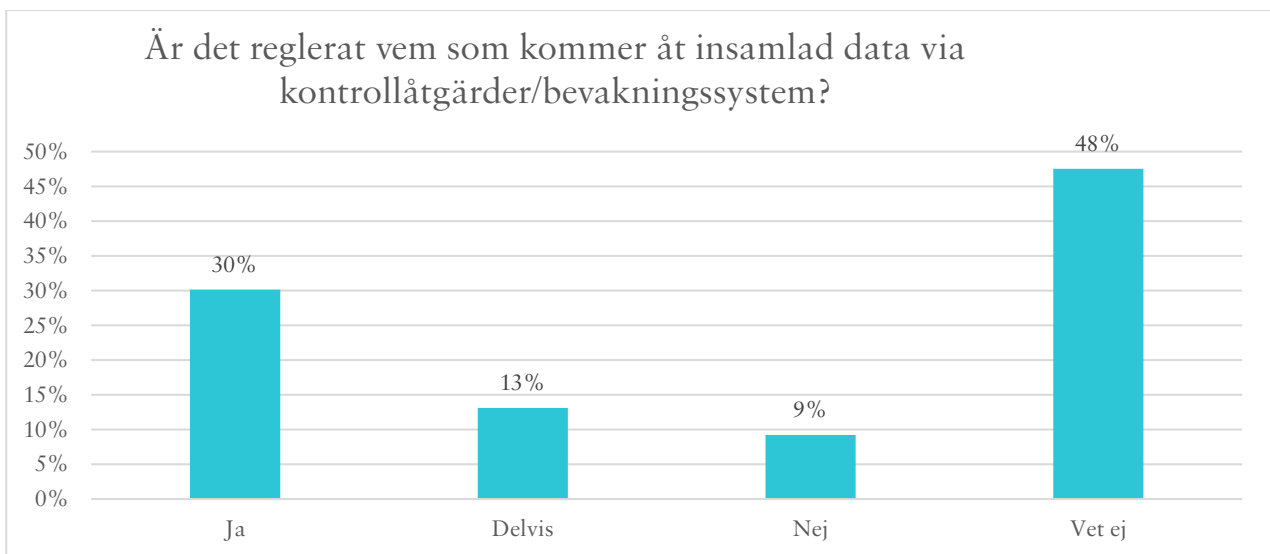
Det är arbetsgivaren som ansvarar för och ska kunna visa att de anställdas personuppgifter behandlas i enlighet med lagen. Här är det alltså arbetsgivaren som är personuppgiftsansvarig medan den fackliga organisationen kan bevaka de anställdas intressen och i förhandlingar bedöma om ändamålet med personuppgiftsinsamlingen är rimligt ur ett fackligt perspektiv. Men oavsett resultatet av förhandlingarna med facket är arbetsgivaren ansvarig för att lagen följs. En MBL-förhandling kring införandet av till exempel kamerabevakning kan alltså inte ses som ett gemensamt samtycke för de anställda och enskilda personer kan alltid vända sig till IMY om de anser att lagen inte följs.

För att arbetsgivaren ska få behandla de anställdas personuppgifter krävs att dataskyddsförordningens grundprinciper följs. Dessa innebär att insamling av personuppgifter bara får ske för vissa specifika, särskilt angivna och berättigade ändamål. För privata arbetsgivare innebär detta nästan alltid att en avvägning mellan företagets intresse av att införa åtgärden och de anställdas skydd för den personliga integriteten måste göras före införandet. En arbetsgivare kan i normalfall inte använda de anställdas samtycke som rättslig grund för behandling av de anställdas personuppgifter. Detta eftersom en anställd står i beroendeställning gentemot arbetsgivaren och därför inte kan lämna frivilligt samtycke i den utsträckning som dataskyddsförordningen reglerar. Den intresseavvägning som istället blir gällande måste göras innan kontrollåtgärden införs och bör göras i samråd med den fackliga organisationen enligt MBL 11-14 §§.

För att en arbetsgivare ska få behandla personuppgifter krävs också att det lämnats tillräckligt med information till de anställda, senast i samband med att personuppgifterna samlas in. Det måste vara klart och tydligt för de anställda att arbetsgivaren behandlar deras uppgifter, varför de samlas in, vem som har tillgång till informationen och hur den används. Dessutom har de anställda rätt till information om vilka andra rättigheter de har enligt dataskyddsförordningen. Det kan handla om rätten att få sina uppgifter raderade eller rättade eller rätten att få ett registerutdrag som visar vilken information som samlats in.



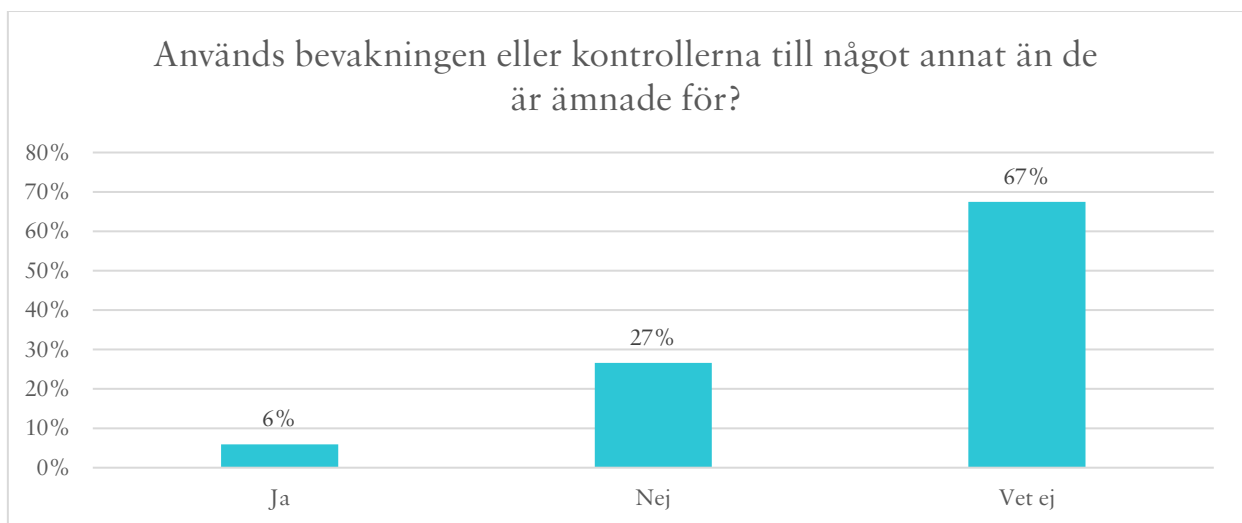
Trots detta är det bara 30 procent av de tillfrågade i vår studie vars arbetsgivare informerat om vilken typ av bevakning och insamling av data som förekommer på arbetsplatsen. Drygt hälften har inte fått någon information och 19 procent anger att de inte vet. Detta tyder på att informationen till de anställda inte varit klar och tydlig, om arbetsgivaren ens lämnat någon information till de anställda.



Arbetsgivaren måste också se till att personuppgifterna är riktiga, ha rutiner för att radera de som inte längre behövs och se till att skydda den insamlade informationen så att ingen obehörig har tillgång till den. Men inte heller kring detta vet anställda hur det fungerar. De vet inte vem som har tillgång till datan som samlas in med hjälp av kontrollåtgärderna. Strax under hälften av alla tillfrågade vet inte om det är reglerat vilka som kan komma åt informationen och endast 30 procent svarar att en sådan reglering finns på plats. Även för denna aspekt är det alltså uppenbart att lagen kring integritetsskydd inte efterföljs på många arbetsplatser.

Dataskyddsförordningen reglerar även att insamlingen av personuppgifter inte får vara mer omfattande än nödvändigt för de ändamål som de är tänkta. Arbetsgivaren måste också kunna visa hur de lever upp till dataskyddsförordningen. I korthet innebär det att arbetsgivaren ska ange exakt vilka syften som personuppgiftsbehandlingen har och hur man ska leva upp till dem.

Att personuppgiftsbehandlingen måste ha ett berättigat ändamål innebär att syftet med kontrollåtgärden måste grunda sig i ett verkligt problem, hot eller risk. Detta betyder att det behövs underlag som visar på behovet av att behandla de anställdas personuppgifter för att komma till rätta med det som anges. För kamerabevakning som skydd mot rån och hot kan det handla om exempelvis brottsstatistik för området, eller dokumenterade stölder och risker. Ändamålet får heller inte ändras och personuppgiftsbehandlingen kan därför inte användas till någonting som är oförenligt med det som angetts i det ursprungliga syftet. Sådan så kallad ändamålsglidning är inte tillåten. Kamerabevakning med syfte att utreda brott, eller information från plocksystem på lager med syfte att betala ut prestationsbaserad lön ska inte användas till någonting annat än just detta. Den ska inte dessutom användas exempelvis för att kontrollera arbetstider eller var de anställda befinner sig.



Även här finns problem med kontrollåtgärden eftersom bara 27 procent svarar nej på frågan om bevakningen används för någon annat än den är ämnad för. En majoritet svarar att de inte vet om bevakningen används i andra syften. Detta tillsammans med osäkerhet kring vad informationen får användas till kan i sig skapa en stress kring misstanken om att vara ständigt övervakad och utvärderad. Det riskerar också att leda till en misstro mellan de anställda och arbetsgivaren då det innebär att de anställda inte känner sig trygga med att bevakningen och den insamlade informationen bara används för det ursprungliga syftet och inget annat.

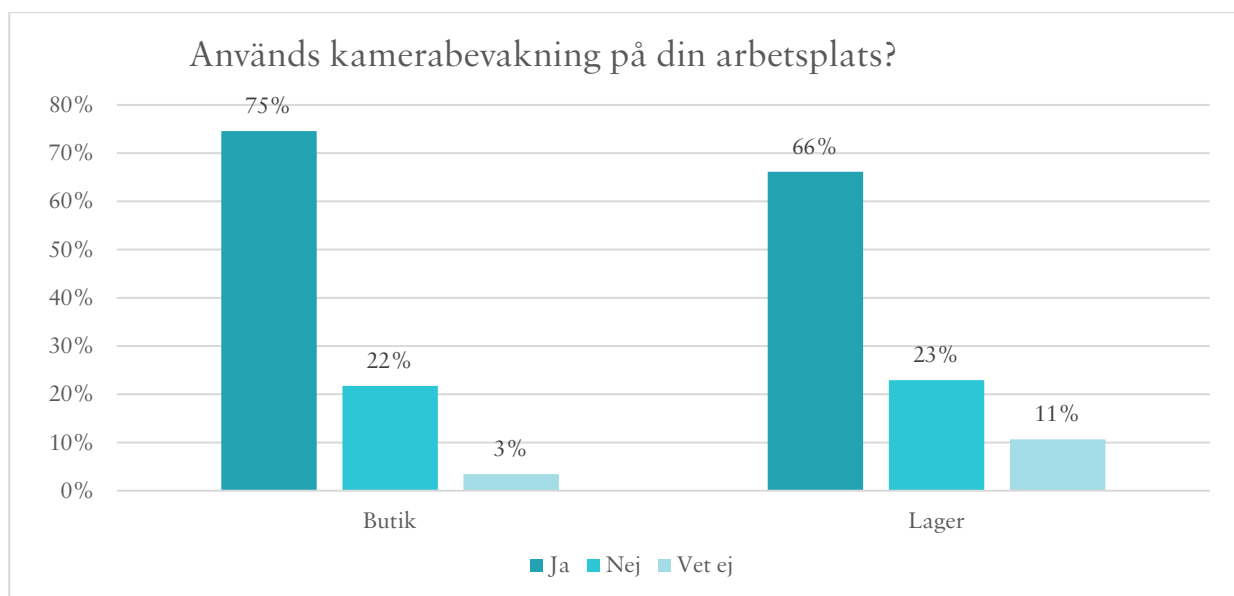
Sammantaget kan vi konstatera att många av arbetsgivarna inte verkar följa den gällande lagstiftningen. Bland annat handlar det om att det på många arbetsplatser saknas regleringar för vem som har tillgång till den insamlade informationen och att det inte informeras om vilken typ av bevakning och insamling av data som förekommer på arbetsplatsen. Därtill är kunskapen bland medlemmarna låg om vad den insamlade informationen får och inte får användas till, något som försvårar för de enskilda att försvara sina rättigheter när det gäller exempelvis ändamålsglidning och integritetsfrågor i stort. Som vi såg i kapitel 2 är det också vanligt med realtidsövervakning.

## Kapitel 4. Så ser bevakningen ut inom handeln

*”Vi har inte blivit informerade om detta och cheferna skyller att det är för övervakning av stölder trots att dom använder det för att kolla oss.”*

En rad olika bevakningssystem och kontrollåtgärder används inom butik och lager idag. I nedanstående avsnitt beskrivs hur vanligt förekommande de är, hur väl lagarna kopplade till bevakningen av de anställda följs och hur de olika kontrollåtgärderna upplevs av de anställda.

### 4.1 Kamerabevakning



De senaste decenniernas teknikutveckling har inneburit att det blivit billigare för arbetsgivare att använda sig av kamerabevakning och många av de tillfrågade medlemmarna arbetar på arbetsplatser där kamerabevakning förekommer. I vår undersökning svarar 75 procent av de butiksanställda att kamerabevakning används på deras arbetsplats medan samma siffra för de lageranställda är 66 procent. I tät konkurrens med stämpelklockan är detta den vanligaste kontrollåtgärden för butiksanställda och den tredje vanligaste på lagerarbetsplatser.

När det gäller kamerabevakning i arbetslivet finns utöver dataskyddsförordningen också en särskild lag om kamerabevakning att förhålla sig till. I och med att den nya kamerabevakningslagen började gälla 2018 är det endast myndigheter och aktörer som utför uppgifter av allmänt intresse som behöver tillstånd för att kamerabevaka. Att tillståndsprövningen togs bort betyder dock inte att det är fritt fram att sätta upp kameror för privata företag. Både dataskyddsförordningen och kamerabevakningslagen måste följas och i den senare finns bland annat regler kring att arbetsgivare måste förhandla med den fackliga parten i enlighet med 11-14 §§ i medbestämmandelagen innan kameror eventuellt sätts upp. Därtill bör andra, mindre integritetskränkande åtgärder ha övervägts innan kamerabevakning påbörjas.

Ur ett arbetsmiljöperspektiv finns det både för och nackdelar med kamerabevakning. Många svarande i undersökningen ser kamerabevakningen som något positivt och en trygghet ifall något händer på arbetsplatsen. Samtidigt är det tydligt att kamerabevakningen också ses som en omfattande inskränkning i den personliga integriteten. Här framgår att kamerabevakningens positiva sidor, som de anställdas upplevda skydd mot brott, värderas högt av medlemmarna. Samtidigt upplever många att kamerorna

missbrukas av arbetsgivarna för att övervaka de anställdas arbete och utdela reprimander. Detta gäller både butik och lager, men är särskilt framträdande på butikssidan.

*”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.”*

*”Kameran ska bara vara till för vår säkerhet, men våra chefer har flera gånger tittat i kameran för att sedan ringa till oss och säga till/påpeka om något specifikt.”*

Kamerabevakningslagen reglerar skyldigheten att förhandla med den fackliga organisationen samt att varje enskild kameras syfte ska motiveras. Dessutom är arbetsgivaren skyldig att informera de anställda, och andra som riskerar att fångas av kamerabevakningen, om att platsen är kamerabevakad. Detta ska ske genom tydlig skyltning. Informationen på skylten ska till exempel ange vem som bedriver bevakningen samt för vilket ändamål. En konsekvensbedömning behöver också göras om det handlar om en ny och omfattande kameraövervakning där enskilda regelbundet övervakas. Detta innebär bland annat att bedöma om åtgärden är nödvändig och proportionerlig med tanke på syftet, vilka risker som finns med den och hur dessa kan åtgärdas.

Trots att de anställda har rätt till information om att deras arbetsplats är kamerabevakad, var kamerorna sitter och i vilket syftet de är uppsatta visar vår undersökning att sådan information ibland saknas.

*”Känns stressigt för alla med kameraövervakning. Vi har inte fått någon skälig anledning till varför vi har det.”*

*”Det är klart att det upplevs som att det saknas tillit till de anställda. Motiveringen från företaget är att man vill se över flödet. Jag skulle uppskatta om man fick reda på vart kamerorna fanns och hur de användes.”*

Kamerabevakning innebär ofta även behandling av personuppgifter, vilket betyder att den som bedriver kamerabevakning också måste följa reglerna i dataskyddsförordningen, GDPR. Det är arbetsgivarens skyldighet att ha gjort nödvändiga bedömningar för att se till att bevakningen följer lagarna. Här gäller de tidigare genomgångna grundläggande principerna för behandling av personuppgifter i dataskyddsförordningen och att det finns en rättslig grund för kamerabevakningen. Det innebär för arbetsgivaren att den måste göra en intresseavvägning mellan nyttan med bevakningen och skyddet av de anställdas integritet.

I och med att syftet med kamerabevakningen måste specificeras enligt dataskyddsförordningen får kamerorna sedan inte användas till något annat än detta uttryckliga syfte. Det är inte tillåtet att slentrianmässigt titta på materialet och är kamerorna uppsatta i säkerhetssyfte får de inte användas för att undersöka till exempel kundflöden. Det är heller inte tillåtet att använda kamerorna för att undersöka hur de anställda arbetar eller bemöter kunder. Den i det tidigare citatet beskrivna användningen där arbetsgivaren använder kamerorna för att hålla koll på vad de anställda gör på arbetstid är alltså inte laglig.

Förutom att teknikutvecklingen har gjort kamerabevakningstekniken billigare gör den också det möjligt för arbetsgivarna att enklare komma åt det inspelade materialet när och var som helst. Flera medlemmar påpekar att chefen kan sitta hemma och ändå hålla koll på hur de anställda betar sig på arbetsplatsen.

*”Vi har övervakningskameror för vår säkerhets skull (guldsmedsaffär). Vår chef kan när hon vill gå in och se dem i nutid via sin mobil.”*

*”Positivt i och med stöldrisk, negativt ifall chefen sitter och kollar hur vi sköter oss hemifrån när hen är ledig (vilket har hänt med vår förra chef t.ex.)”*

I en bransch med många deltids- och otrygga anställningar, där de anställda tvingas jaga extra timmar, kan det vara svårt för de enskilda att hävda sin rätt vilket skapar en än större utsatthet när det kommer till frågor om personlig integritet. Här riskerar kamerorna att bli ett maktmedel för arbetsgivaren för att hålla personalen på tå, driva upp tempot på arbetet och utifrån kameraövervakningen tillrättvisa de som arbetsgivaren anser missköter sig. På frågan om systemen används till någonting annat än de är ämnade för ger medlemmarna olika exempel:

*”Känner mig övervakad pga vet att kollegor fått tillsägelse för en handling som genomförts som arbetsgivaren endast har kunnat se via övervakningskamerorna.”*

*”För att kontrollera och spionera. Få information för att kunna sparka anställda.”*

Som vi såg i kapitel 2 riskerar bevakningssystem som möjliggör övervakning i realtid, som kamerabevakningen gör, också i mycket högre grad uppfattas som integritetskränkande jämfört med system som saknar dessa möjligheter. Förutom att kamerabevakningen i sig kan skapa en oro och stress hos de anställda över att vara ständigt iakttagna riskerar den också att skapa ett högre arbetstempo där naturliga pauser försvinner och de anställda hela tiden måste hålla arbetet i gång för att undvika att bli tillrättvisade för det som arbetsgivaren ser på sin skärm.

Därtill upplevs kamerabevakningen också påverka det sociala samspelet mellan de anställda på ett negativt sätt. Detta är speciellt tydligt i butikerna. Genom misstanken om att chefen med hjälp av kamerorna när som helst kan se hur de anställda betar sig på arbetsplatsen känner de anställda sig tvingade att kommunicera mindre med sina arbetskamrater. Inom handeln, där många arbeten hör till gruppen högstressarbeten, där arbetstempot är högt samtidigt som de anställda har små möjligheter att själv bestämma hur arbetet ska utföras, kan det sociala stödet fungera som en stötdämpare mot stressreaktioner. Att de anställda drar sig från att interagera med sina arbetskamrater är alltså ett arbetsmiljöproblem som riskerar att skapa både psykiska och fysiska problem.

*”Det går inte att slappna av eller prata med sina kollegor på en mer privat nivå. Det finns en risk att allt kan tas ur sammanhang.”*

*”Alltid medveten om att någon iakttar mig och kommer ifrågasätta hur jag utför mitt arbete. Exempelvis har jag alltid en plan på vad jag ska säga när han ifrågasätter varför jag konverserat med kollegor och kommer på lögnen om att det är jobbrelaterat när det kanske bara är ett enkelt ”hur mår du”.”*

Missbruket av kamerabevakningen riskerar också att skapa en arbetskultur som bygger på lydnad i stället för förtroende, personlig utveckling och utmaningar. I butikerna, där en stor del av arbetet bygger på ett trevligt bemötande, upplever de anställda att stressen över att hela tiden känna sig övervakad spiller över i kundmötet eftersom de inte känner att de har chefens förtroende kring att bemöta kunderna. Att inte få ta eget ansvar och känna att man har möjlighet att utföra sitt arbete på bästa sätt riskerar även det att försämra de anställdas arbetsmiljö.

*”Vågar inte prata, skämta och ha trevligt med kollegor eller kunder.”*

*”Man känner sig stressad mot kunderna eftersom du inte vet om dom sitter och kollar när du pratar med kunder. Vissa kunder vill gärna småprata en stund. Oftast kommer dom på lugnare tider för den stunden.”*

Lagen säger att det är otillåtet att samla in mer personuppgifter än nödvändigt och att bara det område som är nödvändigt med tanke på syftet med bevakningen får filmas. Kamerornas riktning och tid på dygnet för bevakningen måste motiveras. Är det till exempel bara problem med hot och säkerheten på kvällar och



nätter finns det inget stöd för att kamerabevaka även dagtid om arbetsgivaren inte kan visa att det finns ett behov för det. Det är som regel inte heller tillåtet att kameror riktas mot eller placeras i personalutrymmen där endast anställda vistas, som till exempel i omklädningsrum, toaletter eller lunchrum, eller att använda ljudupptagning vid kamerabevakning på arbetsplatser. Trots detta uppger flera av de tillfrågade att de anpassar sina toalettpauser efter vad som kan uppfattas genom kamerabevakningen.

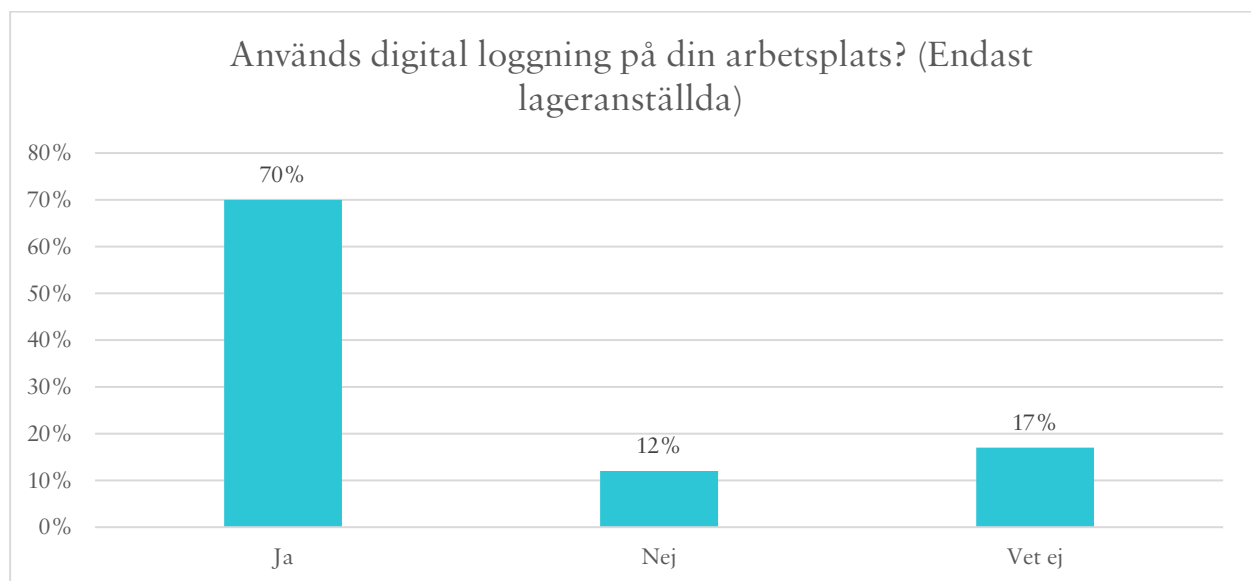
*”Personaltoalettens dörr är bevakad med två kameror. Det känns väldigt olustigt.”*

*”Man känner sig bevakad varje minut. Man blir studerad konstant över vad man gör hela tiden. Gå på toaletten utanför rasten tex är ju inte populärt.”*

Många vittnar om att kamerabevakningen uppskattas ur en säkerhetsaspekt om den inte missbrukas. Men systemets karaktär, där kamerorna också enkelt kan användas till att hålla koll på vad personalen gör, skapar oro. Andra mindre integritetskränkande åtgärder än kamerabevakning kan vara att föredra när det gäller problem som exempelvis stölder eller och hot mot personalen. Sluten kontanthantering, larm och att undvika ensamarbete är exempel på sådana åtgärder.

## 4.2 Digital loggning och prestationsmätning

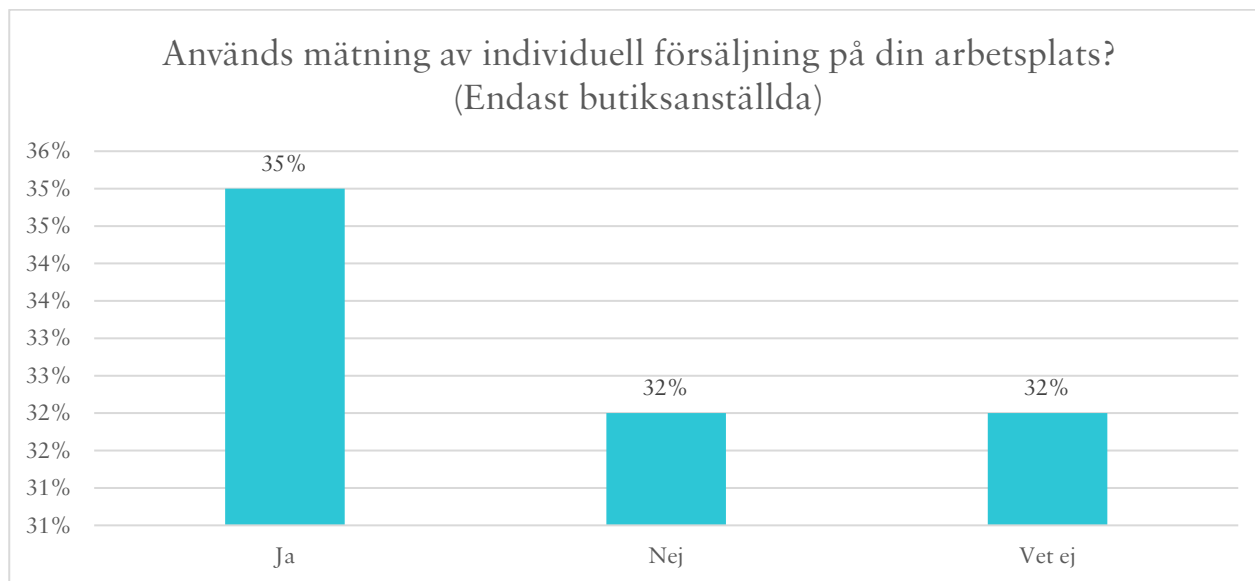
Inom lager och butik möjliggör digitala plock- och kassasystem att varje litet knapptryck och arbetsmoment kan mätas och kopplas till den individuella prestationen.



På lagersidan uppger hela 70 procent att digital loggning av arbetet förekommer. Den tekniska utvecklingen av plocksystem, som till exempel pick-by-voice där ett datorstyrt headset används, möjliggör en mer omfattande styrning och bevakning av arbetet än med tidigare tekniska lösningar. Systemens registrering av varje utfört kommando innebär att tidsåtgången för varje arbetsmoment kan samlas in, men också att information om bland annat hur långa pauser de anställda tar mellan varje arbetsmoment kan registreras. Det kan sedan ligga till grund exempelvis för bedömningar av de anställdas prestation i förhållande till de måttal för plocktakten som företagen satt.

I butikerna handlar den digitala loggningen främst om mätning av individuell försäljning och mängd uppackade varor. Men i fritextsvaren uttrycks även oro för att de appar, för till exempel schemaläggning och digital utbildning, som arbetsgivaren vill att de anställda ska ha på sina telefoner, samlar in mer information än nödvändigt. Även kundutvärderingar som går att koppla till enskilda anställdas prestationer

skapar stress. I spåren av ökad e-handel för livsmedelsbutiker samlas också alltmer information in om även de butiksanställdas plocktakt för online-försäljningen.



I diagrammet ovan ser vi att den individuella försäljningen mäts för en tredjedel av de butiksanställda. Dessutom uppger en tredjedel att de inte vet om kassasystemen används på detta sätt.

Införandet av system för prestationsmätning, exempelvis i fråga om plocksystem och mätning av försäljning på individnivå, är en så pass omfattande förändring av verksamheten att den måste förhandlas enligt paragraf 11 och 13 i medbestämmandelagen. Därtill är det en sådan organisationsförändring som bör riskbedömas ur arbetsmiljösynpunkt då prestationsmätning riskerar att skapa stress och oro för de anställda (Grahn och Kjällström 2017). All prestationsmätning förutsätter dock att den genomförs på ett sätt som inte är oskäligt eller kränkande för de anställda. Utifrån detta är det i stället att föredra att uppföljning av de anställdas prestation görs på gruppnivå och utförs genom att närmsta ansvariga chef är närvarande och en del av den dagliga verksamheten. Det är ju dennes ansvar att kunna verksamheten och ge de anställda förutsättningar att utföra arbetet på bästa sätt.

Som forskning tidigare visat beror reaktionerna och konsekvenserna av digital mätning av arbetsprestationer på individerna och kontexten i vilken den utförs (Ravid m.fl. 2020). Även om majoriteten av fritextsvaren visar på en negativ inställning till prestationsmätningen anses den också kunna leda till kunskap om hur man kan utvecklas och att arbetsprestationer synliggörs. Detta är främst framträdande för de butiksanställda där det övervägande handlar om individuell försäljningsstatistik. När mätningen inte kopplar till prestationsmätning, utan bara handlar om digital loggning kring vem som gjort vad, ses den inte heller som lika problematisk. Här visar fritextsvaren att den också kan vara en hjälp vid oklarheter kring betalning och ett sätt att undvika intern oärlighet i företaget vilket annars kan vara en källa till konflikter och kollektiv bestraffning.

*”Bra om man får verktyg till förbättring och extra hjälp, dåligt när det används som hot eller piska.”*

Samtidigt upplevs dock mätningen av den individuella försäljningen lika ofta vara för omfattande och ha flera negativa effekter. Främst handlar detta om att prestationsmätningen skapar en sämre arbetsmiljö genom att bidra till stress, högre arbetsbelastning och prestationsångest.

*”Man känner sig konstant otillräcklig och upplever hot om sin anställning i butiken vid dåliga siffror.”*

*”Kan skapa en väldigt tävlingsinriktad och stressbyggande miljö på arbetsplatsen.”*

*”Negativt, det har markant ökat stress och till viss del minskat trivseln och sammanhållningen på arbetsplatsen.”*

På en del av arbetsplatserna används datainsamlingen som underlag för utbetalning av prestationsbaserad lön, som till exempel ackord och provision. Bland medlemmarna i undersökningen uppger 22 procent av de lageranställda och fyra procent av de butiksanställda att de har prestationsbaserad lön. Datainsamling och behandling av personuppgifter i syfte att fullgöra ett avtal, som till exempel beräkning av lön, är lagligt enligt dataskyddsförordningen och behöver inte föregås av en intresseavvägning. Om den digitala loggningen av försäljning eller informationen som samlas in via plocksystem går att koppla till individer måste dock övriga bestämmelser i dataskyddsförordningen följas. Som vid övrig personuppgiftsinsamling är det då till exempel viktigt att de anställda informeras om att arbetsgivaren behandlar deras uppgifter, för vilket syfte och vem som har tillgång till informationen. Informationen får bara användas för det som är syftet med systemet från början. Att dessutom utnyttja informationen för något annat syfte betraktas som ”ändamålsglidning” och är inte tillåtet. Realtidsövervakning av anställda är en stor inskränkning i den personliga integriteten och riskerar att stå i strid mot god sed på arbetsmarknaden. Därför är det tveksamt om system med detta syfte skulle vara lagliga ens efter en intresseavvägning. Trots detta är det uppenbart att de anställda på lagren upplever att systemen ibland används till realtidsövervakning och arbetsledning.

*”Ett system som ser ens senaste plock eller senaste inpackade vara på hyllan så de alltid kan se hur mycket man har kvar på en runda eller om man tagit en längre paus mitt i ett plockvarv eller mellan varven.”*

*”Det upplevs stressande med micromanaging. Det ska inte bevakas under pass utan i efterhand men det missbrukas av personer i ansvarsroller.”*

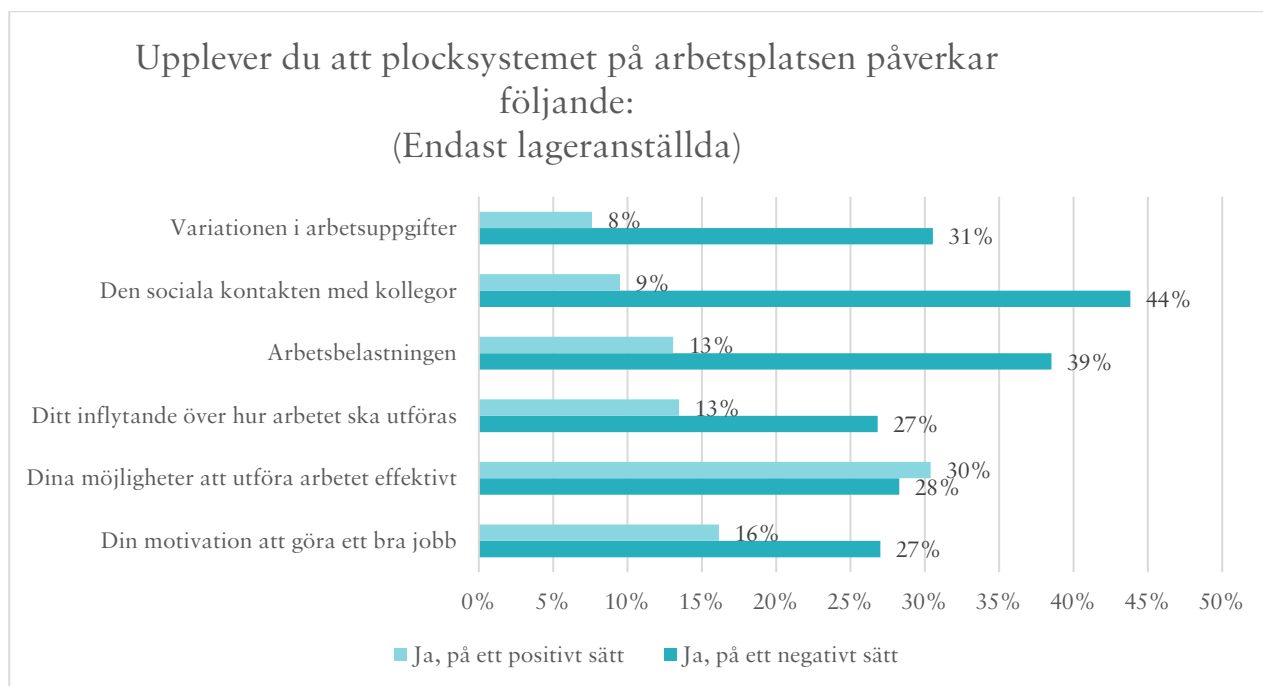
*”Allt kollas, hur länge du tar rast/paus eller är på toa osv.”*

Integritetsskyddsmyndigheten, IMY, har tagit ställning i två fall kopplade till pick-by-voice där anmälarna menade att plocksystemet användes för realtidsarbetsledning och för att i realtid övervaka de anställdas arbetstid. IMY fann att information om plocktakt användes som underlag för ackordslön och prestationssamtal och därför kunde vara tillåten efter en intresseavvägning. Att använda systemet för att i realtid följa de anställdas prestationer samt övervaka arbetstiden sågs dock som otillåten ändamålsglidning och stå i konflikt med kravet på god sed. Därtill beslutade IMY att företaget behövde ge mer information till de anställda om vilka kontrollåtgärder som kunde förekomma, ändamålet med dem, vilka som hade tillgång till uppgifterna samt hur personuppgifterna behandlades. (Datainspektionens beslut 2011-11-30, dnr 695-2011; Datainspektionens beslut 2007-06-27, dnr 87-2007).

Men omfattande datainsamling förekommer inte på alla lagerarbetsplatser. Hur mycket datainsamling det blir beror bland annat på vilka plocksystem som används. Digitaliseringen sträcker sig från robotplock – som endast en procent uppger att de använder – där merparten av det manuella arbetet sköts av maskiner, till manuella plock med utskrivna listor. Av de tillfrågade är det 19 procent som fortfarande plockar manuellt med pappersordrar medan resten svarar att de i huvudsak använder någon typ av digitalt plocksystem. Här är pick-by-voice vanligast, vilket används av 36 procent av medlemmarna medan 26 procent uppger att de i huvudsak använder sig att plock via skärm/smartphone. Även om det också kan förekomma prestationsmätning kopplat till manuella plock är datan som samlas in där mindre omfattande. Eftersom plocksystemen också går att programmera på olika sätt ser användningen olika ut på medlemmarnas arbetsplatser. Tidigare har det förekommit att just pick-by-voice använts för att mäta de anställdas ”aktiva tid” genom att markera de anställda som inaktiva om de inte loggar något arbetsmoment på 180 sekunder (Wrangborg 2017). System som är programmerade för att undvika ”inaktiv” tid riskerar att

skapa stress för de anställda då arbetstempot dras upp och till exempel även toalettbesök loggas som inaktivitet och ses som något som drar ner produktionstakten. Därtill kan mätningen i sig innebära att naturliga pauser mellan arbetsmoment, som ett samtal med en arbetskamrat, undviks för att de anställda ska nå upp till måltalen och undvika tillsägningar från chefer.

Att prestationsmätningen kan innebära stress och ge prestationsångest är mycket tydligt bland medlemmar på lager. En förklaring till detta kan vara att plocksystemen tillåter en mer omfattande datainsamling.



Som vi ser ovan anser de lageranställda att de digitala systemen på arbetsplatsen framför allt har en negativ påverkan. Det gäller såväl variationen i arbetsuppgifter, den sociala kontakten med arbetskamrater, arbetsbelastningen, inflytande över hur arbetet ska utföras som motivationen att göra ett bra jobb. Det är enbart möjligheten att utföra arbetet effektivt som ses som mer positivt än negativt. Även när det gäller den aspekten uppger dock hela 28 procent att möjligheterna att utföra arbetet effektivt påverkas negativt. En anmärkningsvärt hög siffra med tanke på att systemen ofta introduceras med argument om att de ökar effektiviteten. En förklaring kan vara att de digitala systemen också innebär att användningen av tidigare yrkeskunskap hos de anställda omöjliggörs av nya system. De anställda kan inte själva påverka i vilken ordning och på vilket sätt varorna bäst plockas eftersom de måste följa den plockrunda som algoritmerna ser som mest effektiv. Genom att plocksystemen ofta bara ger information om en vara i taget kan de anställda inte heller lämna plats i burar och på pallar för kommande varor. Det leder till att de tvingas lägga tid på att packa om redan plockade varor, vilket medför fler tunga lyft. Dessutom kan det innebära en förlorad känsla av yrkesstolthet när du som anställd inte får använda din kunskap för att utföra arbetet utan i stället måste följa datorrösten i headsetet eller vad som står på handterminalen.

Prestationsmätningens negativa sidor handlar också om att medlemmarna anser att mätningen av plocktakt och individuell försäljning är orättvis och ett dåligt mått på hur de anställda bidrar på sina arbetsplatser. Då inte kringuppgifter mäts riskerar andra viktiga arbetsuppgifter prioriteras ner om allt för stort fokus hamnar på bara en dimension av arbetet.

*”Man vågar inte göra det som krävs för att göra ett bra jobb, istället gör man det som ser bra ut på datorn, jag har också blivit intagen på möte och tillsagd att jag inte borde jobba kvar när dom tyckte att jag presterade för dåligt.”*

*”Generellt så ökar stressen pga övervakningen. Eftersom de som övervakar vad man gör individuellt inte får en helhetssyn över arbetspasset utan enbart ren ”produktion” så upplever jag och arbetskolligor en orättvisa samt missvisande statistik. Denna statistik används mot oss, de anställda, som i sin tur slarvar pga stress och klagomål, eller rent av sänker arbetsmoral vilket skapar en kedjereaktion av försämrad arbetsmiljö.”*

Att inte kunna påverka sin individuella försäljning eller plocktakt men ändå bli bedömd i förhållande till denna innebär också en stress. Därtill bidrar mätningen till en individualiserad syn på prestation som skapar konkurrens och konflikter mellan de anställda. För de butiksanställda riskerar detta att spilla över i kundservicen. I stället lyfter medlemmarna i både butik och på lager fram vikten av teamarbete och att även arbete som inte är mätbart av ett datorsystem är viktigt för en bra arbetsplats och ett bra kundmöte.

*”Det är bara ett mått, men det finns så mycket mer som behöver göras i driften för att allt ska flyta på. Kan bli ojämn arbetsfördelning om några skapar förutsättningar för sälj och andra bara säljer.”*

*”Negativt. I ett jobb där de förväntar sig teamarbete förstör detta inte bara lagandan då det nästan uppstår konflikter pga detta och det i sin tur påverkar tyvärr några kollegors välmående.”*

Att prestationsmätningen påverkar det sociala samspelet mellan de anställda är ännu tydligare på lagersidan. Att så många som 44 procent av de tillfrågade lagerarbetarna anser att plocksystemen/de digitala systemen påverkar den sociala kontakten med arbetskolligor negativt märks också här i fritextsvaren. Därtill beskriver de anställda att systemen gör dem till en förlängning av datorsystemen, i form av robotar som inte får prata med sina arbetskolligor.

*”Negativt. Vi är inte längre människor vi är siffror och robotar och väntas jobba därefter med...den sociala biten är lika med noll..men vad gör detta, vi är förbrukningsvaror som man lätt byter ut..”*

*”Man är mer sur då man inte får prata. Man ska alltså vara tyst 9 h i sträck. Katastrofalt. Kan förstå att man inte ska prata hela tiden men att prata i 2-3 minuter då o då borde inte skada.”*

*”Pratar mindre med kollegor för annars blir man tillsagd och i vissa fall har folk blivit uppsagda i sin provanställning.”*

Tillsammans kan alla dessa sidor av systemen – minskad social kontakt, mindre pauser, tekniska tillkortakommanden, stark styrning och ensidig prestationsmätning – bidra till att så många som 39 procent av de lageranställda anser att systemen leder till en högre arbetsbelastning. Här handlar det dels om att systemen i sig eliminerar naturliga pauser och luckor i arbetet och dels om de måttal som arbetsgivarna sätter upp i förhållande till prestationsmätningen. Att många av de tillfrågade också upplever stark stress kopplad till prestationsmätningen är tydligt i fritextsvaren. Oro, irritation och känslan av att vara övervakad och jagad återkommer också i svaren.

*”Folk känner mer stress över att cheferna kontrollerar varje sekund man är på arbetet.”*

*”Stressad, tar risker, fysiskt påfrestande, kroppen tar stryk, psyket mår dåligt.”*

*”Stressar mer för att nå kraven, även när förutsättningarna egentligen saknas.”*

Den snabba tekniska utvecklingen och plocksystemens karaktär, där de algoritmer som styr systemen enkelt kan programmeras om både vad gäller vilka röstkommandon som de anställda ges tillgång till och vilka

dimensioner av plockprocessen som ska mätas, skapar tekniska system som är svåra för de anställda att överblicka. På lagerarbetsplatser med aktiva fackklubbar där systemen har skapat konflikter har allt från systemens införande till dess användning på lagren idag kantats av förhandlingar. Dels handlar det om integritetsfrågor såsom förhandlingar kring lagöverträdelse i förhållande till dataskyddsförordningen, kontakt med IMY och reglering av användning och åtkomst till datan. Dels om programmering av funktioner i systemen som loggar till exempel "aktiv-tid" och kommandon som ger de anställda information om mer än ett plock i taget. Systemens föränderliga karaktär, och osäkerhet bland de förtroendevalda kring hur reglerna i dataskyddsförordningen kan tillämpas, skapar dock svårigheter kring att skydda de anställda från att systemen också används för till exempel realtidsövervakning (Wrangborg 2021).

Sammantaget kan vi konstatera att prestationsmätningen innebär en rad problem för arbetsmiljön för både butiks- och lageranställda vad gäller till exempel högre arbetsbelastning och stress. Då omfattningen av mätningen är betydligt större för de lageranställda finner vi här även negativ påverkan på både variationen i arbetsuppgifter, den sociala kontakten med arbetskamrater, inflytande över hur arbetet ska utföras samt motivationen att göra ett bra jobb. Därtill förekommer det att plocksystemen används för realtidsövervakning av de anställdas arbetsprestation.

### 4.3 Mystery shoppers

Mystery shopping är en metod som butiker använder sig av för att exempelvis mäta servicenivån eller kontrollera i vilken utsträckning butikerna arbetar utifrån företagets koncept. Vid mystery shopping kommer en för personalen okänd person till butiken och låtsas vara en vanlig kund. Efter genomfört besök fyller mystery shoppers i en besöksblankett där det framgår hur besöket i butiken har upplevts.



34 procent av medlemmarna uppger att butiken de arbetar i använder sig av mystery shopping. Att hela 40 procent anger att de inte vet om mystery shopping används behöver inte upplevas som ett problem. Men risken är att brist på information kring vilka kontrollåtgärder som förekommer bidrar till en försämrad arbetsmiljö för de anställda. Anställda har också rätt att i förväg få tydlig information om vilka kontroller som kan komma att göras av dem. Att inte veta i vilka situationer man utvärderas riskerar att skapa stress och göra att man får svårt att slappna av och bete sig naturligt på sin arbetsplats.

Då införandet av liknande utvärderingssystem är att betrakta som en viktig förändring av verksamheten behöver företag som vill införa mystery shopping göra en riskbedömning enligt arbetsmiljölagen samt förhandla med lokal facklig organisation enligt 11 § MBL.

Eftersom besöksblanketterna som mystery shoppers använder kan utformas så att enskilda anställda inte går att identifiera är det inte säkert att kontrollåtgärden innebär att personuppgifter behandlas. Om mystery shoppers eller arbetsgivaren däremot kan identifiera enskilda individer i materialet räknas det som personuppgifter och dataskyddsförordningen gäller. Identifierande av enskilda anställda innebär också att riskerna ökar för att mystery shopping används på ett sätt som får negativa konsekvenser för de anställda.

Mystery shopping kan ha både positiva och negativa sidor, enligt medlemmarna i undersökningen. Att få positiv feedback på den service som ges och få reda på vad man tillsammans som butik kan göra bättre ses som utvecklande. En del av de positiva svaren tycks dock vara kopplade till de butikskontroller av väktare som utförs för att komma till rätta med stölder i butikerna. Att ökad närvaro av väktare ses som positivt och som något som ökar tryggheten för de anställda i butikerna vet vi sedan tidigare (Carlén 2016). Detta är dock inte en del av det arbete som görs av företag som arbetar med mystery shopping. Över lag handlar de positiva fritextsvaren kopplade till mystery shopping om en användning där man ser till hela arbetsgruppen och hur den kan utvecklas.

*”Man kan få en gemensam bild av verksamheten så man vet var man ska sätta in resurser och rätt förutsättningar.”*

En majoritet av fritextsvaren speglar dock en rad negativa konsekvenser kopplade till användningen av mystery shopping. Känslan av att inte veta när man blir utvärderad skapar en stress kring att ständigt prestera på topp där ett enda dåligt kundmöte kan resultera i ett dåligt betyg och att man blir stämplad som en dålig medarbetare. Här framgår det att många av de tillfrågade anser att kontrollerna riskerar att göras på en individuell nivå där enskilda anställda pekas ut.

*”Känns ständigt som man har ”ögonen på sig” i och med mystery shoppers.”*

*”Om du vet hur man behandlar kunder/skötter butiken så gör det varken från eller till. Men med lite efterforskning från ledningen efter resultatet kommer in så kan det eventuellt bli utpekande.”*

Genom att butikerna förhandlar med facket på de arbetsplatser där mystery shopping ska användas kan besöksblanketter tas fram som gör det tydligt att endast aidentifierade uppgifter får noteras. Det kan handla om att till exempel inte notera exakta klockslag för besöket och att blanketten saknar beskrivning av den personal som mystery shoppers träffat under sitt butiksbesök. Det är också viktigt att syftet med mystery shoppingen bestäms så att den inte används för att betygsätta enskilda anställda eller på annat sätt missbrukas av arbetsgivaren.

Förutom att mystery shopping bidrar till ökad stress kring att prestera lyfter många av medlemmarna fram att kontrollerna är godtyckliga och inte ger en bra bild av hur kundservicen i stort upplevs av kunderna. Att bli bedömd för saker som man som anställd inte kan påverka, som till exempel hög arbetsbelastning på grund av för låg bemanning, bidrar också till mer stress.

*”Negativt, man bedöms på ett ögonblick. Man kan vara stressad pga lång kö etc.”*

*”Negativt, högre krav på en men inga förutsättningar eller inte bemannade nog för att ta hand om mystery shoppers”*

Mystery shoppers används ofta också för att utvärdera hur väl de anställda förhåller sig till de instruktioner företagen vill att de anställda ska följa i kundmöten för att till exempel skapa merförsäljning. På grund av detta kan användningen av mystery shopping också leda till mindre frihet att själv bestämma hur kundmötet ser ut. Starkt styrt arbete och litet förtroende för de anställdas egen kompetens riskerar då få motsatt effekt för motivationen och arbetsinsatsen än vad kontrollerna genom mystery shopping från

början var tänkta att skapa. De anställda beskriver också att användandet av mystery shopping gör att de känner att deras arbetsgivaren inte litar på att de kan utföra sitt arbete på ett bra sätt.

*”Det leder till ökad stress då man tänker mer på att klara av en lång rad säljpunkter i huvudet snarare än att vara närvarande med personen framför en – man blir mer som en robot på sin arbetsplats.”*

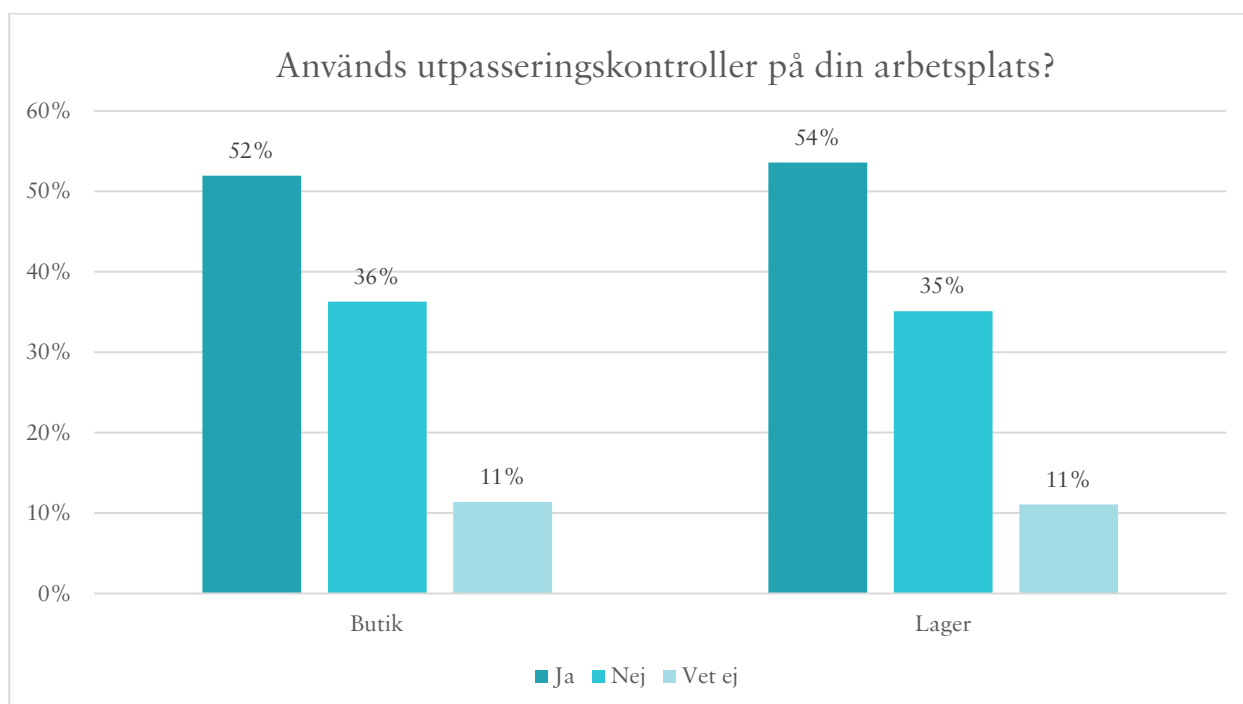
Att mystery shoppingen utförs av seriösa aktörer med personal som fått utbildning i hur kontrollerna ska gå till är även det viktigt. Risken är annars att mystery shoppers egna uppfattningar om människors olika attribut, som hudfärg eller kön, påverkar de betyg som ges eller som vi tidigare varit inne på att enskilda anställda går att identifiera. Medlemmarna anser att det förekommer kontrollanter som saknar kompetens för att ge ett objektivt omdöme och att omotiverade omdömen om till exempel de anställdas leenden förekommer.

*”De anmärker på konstiga icke relevanta saker, som att man ler ett behagligt leende.”*

För att undvika att arbetsmiljön försämras vid införandet av mystery shopping finns det som vi sett ovan en rad punkter att förhålla sig till. Information till de anställda om vilken sorts kontroller som görs, fackligt inflytande över hur besöken ser ut och vilka företag som anlitas, samt att säkerställa att inga enskilda individer kan identifieras skulle kunna bidra till att kontrollerna inte ses som kränkande av de anställda. Men det är de anställda och deras närmsta chefer som har mest kunskap om verksamheten och hur den skulle kunna utvecklas. Om de anställda får förutsättningar för att göra ett bra jobb, genom exempelvis tillräcklig bemanning och förtroende att möta kunderna, kan verksamheten utvecklas utan att anlita externa företag som ska bedöma de anställda.

## 4.4 Utpasseringskontroller

Utpasseringskontroller, som används både på lager och i butik, innebär att ett vaktbolag anlitas för att kontrollera att de anställda inte tar med sig någonting från arbetsplatsen när de går hem för dagen. Vanligtvis kontrolleras personalens väskor och kvitton på det som finns i väskan behöver visas upp för att inte misstänkas för stöld.





Av de tillfrågade i undersökningen anger drygt hälften att det förekommer utpasseringskontroller på deras arbetsplats medan elva procent anger att de inte vet.

Enligt Arbetsdomstolens utlåtande är utpasseringskontroller en adekvat metod för att komma till rätta med interna stölder på arbetsplatser, men en intresseavvägning mellan företagets intresse av skydd mot stölder och de anställdas intresse av skydd för den personliga integriteten behöver göras på varje arbetsplats (Arbetsdomstolen 1997 nr 29). Arbetsgivaren behöver också informera de anställda om vilka konsekvenser det kan innebära att vägra att underkasta sig kontrollen. Enstaka vägran utgör inte ensamt saklig grund för uppsägning. Då personuppgifter behandlas i samband med kontrollerna behöver arbetsgivaren se till att dataskyddsförordningen följs. Det betyder bland annat att syftet med kontrollerna ska specificeras. En riskbedömning i enlighet med arbetsmiljölagen bör också göras och förhandling genomföras med den fackliga organisationen i enlighet med MBL. I fråga om utpasseringskontroller är det också viktigt att företagets rutiner och regler vid till exempel personalköp och varuprover är tydliga och att alla anställda har fått information om dessa.

Medlemmarnas inställning till utpasseringskontroller är blandade på både lager och i butik. Medlemmarna sätter stort värde i att veta att deras arbetskamrater inte stjälar, vilket de anser att utpasseringskontroller bidrar till att minska risken för. På så sätt upplevs utpasseringskontroller bidra till tryggare arbetsplatser. I fråga om trygghetsaspekten är det också flera medlemmar som ser utpasseringskontroller som en chans att rentvå sig själva från att slippa vara misstrodda. Men samtidigt tycker anställda överlag att det är mycket negativt och kränkande om deras arbetsgivare inte litar på dem.

*”Securitas kontrollerar oss ibland, vilket minskar stölder och smuggling. Det känns tryggt.”*

*”Negativt, min väska och dess innehåll är min personliga egendom. Väldigt kränkande för min integritet att visa upp varje dag för vem som helst.”*

Utpasseringskontroller skapar också en oro kring svårigheten att bevisa sin oskuld då det är svårt att ha kvitton på allt man har med sig i väskan till jobbet. Detta leder till stress kring risken att man kan pekats ut som tjuv trots att man inte stulit något.

*”Det känns som att vi blir kollade hela tiden fast vi inte gjort något fel. Vi sitter inte i fängelse utan gör ett jobb för företaget som de tjänar en massa pengar på. Vid misstanke kan jag förstå företaget men det blir också jobbigt för de som är oskyldiga men känner sig misstänkta.”*

*”Det är svårt att bevisa att man köpt produkterna, annat än att visa att de är använda.”*

Utpasseringskontroller ses också som orättvisa utifrån att de utförs efter arbetstid. De anställda riskerar på så sätt att missa sin buss hem och i stället tvingas lägga tid på att leta upp, eller stå i kö till, någon som kan kontrollera deras väskor innan de får gå hem. Vikten av att anlita ett auktoriserat vaktbolag för att genomföra kontrollerna lyfts också fram av de anställda.

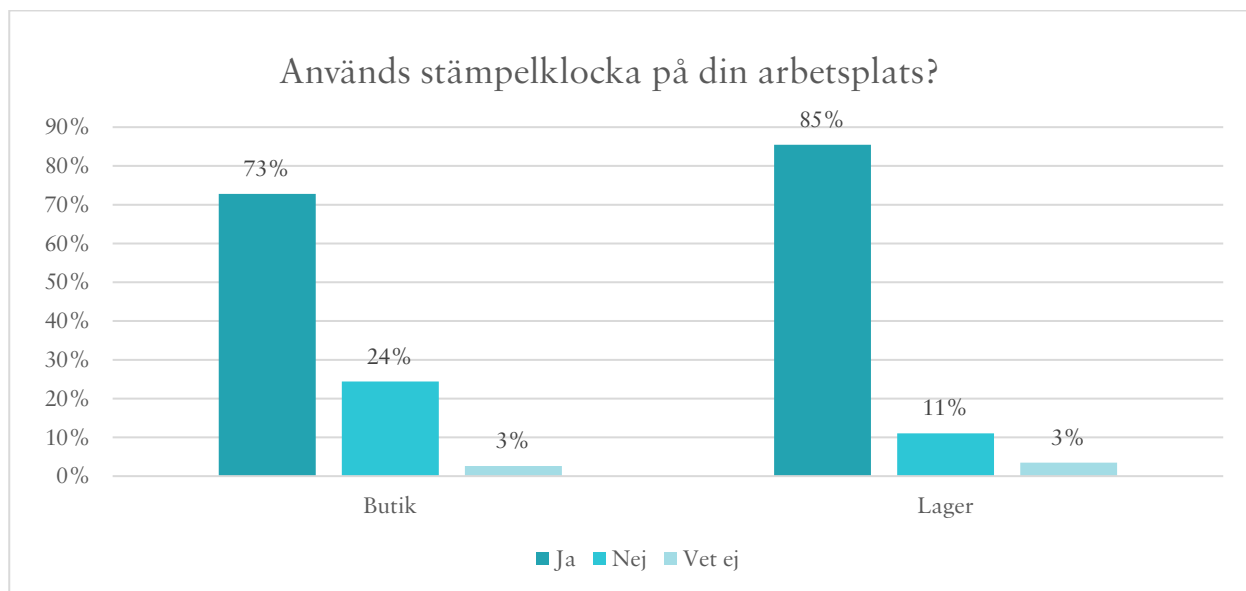
*”Jag upplever de som negativa. Vi har utpasseringskontroller. Jag har stämplat ut. Min arbetsdag är slut. Min arbetsgivare har inget att säga till om över mig längre. Trots det måste jag 70% av arbetsdagarna stå och vänta på att Jourhavande kommer och inspekterar min väska och låser upp innan jag kan gå hem.”*

*”Att om ett företag vill ha kontroller vid hemgång kan det ju vara väktare som utför och inte kollegor som ska kolla – kollegor kollar ändå inte nog tycker jag.”*

Kontrollåtgärder som leder till oro, stress och misstänkliggörande riskerar att få motsatt effekt på de anställdas motivation att göra ett bra jobb. Känslan av att vara ett potentiellt problem som måste

kontrolleras kan också ha en negativ effekt på relationen mellan de anställda och arbetsgivaren och riskerar därför att inte ge de vinster som arbetsgivarna hoppas på.

## 4.5 Stämpelklocka



I vår undersökning svarar 73 procent av de butiksanställda att stämpelklocka används på deras arbetsplats medan samma siffra för lageranställda är 85 procent. Detta gör stämpelklockan till det näst vanligaste systemet för bevakning/kontroll av butiksanställda och det i särklass vanligaste för lageranställda. Samtidigt skulle stämpelklocka kunna ses som en teknisk lösning för utbetalning av lön i förhållande till arbetstid, frikopplad från kontroll- och bevakningsaspekter. Att många av de anställda anser att systemet med stämpelklocka inte är en neutral mätning av arbetstid är dock tydligt i vår undersökning. Precis som med de andra bevakningssystemen påverkas de anställdas uppfattning om stämpelklockan av användningen och syftet med den.

På de arbetsplatser där stämpelklockan innebär en rättvis mätning, genom att till exempel tillåta flexitid för den överskjutande arbetstiden, ses systemet som något positivt: arbetskamraterna kommer i tid och löneutbetalningarna blir rättvisa

*”Positivt att man får betalt (i flexitid) för de minuter innan och efter arbetspasset som man faktiskt lägger på att starta dator och stänga av datorer, låsa upp och låsa butiksdörrar osv.”*

Där stämpelklockan tvärtom innebär orättvis mätning av arbetstiden visar fritextsvaren att de anställda tycker att systemen i stället innebär försämringar. Det handlar både om att stämpelklockan på grund av sin placering leder till att de anställda utför obetalt arbete efter sin arbetstid och att mätningen bara reglerar lönen neråt vid tidig hemgång men inte uppåt när verksamheten inneburit att de tvingats stanna kvar efter schemalagd arbetstid.

*”Vår stämpelklocka är något orättvis. Är jag 5–10 min tidig till mitt pass så loggas det ändå som att jag stämplat in prick. Men skulle jag vara 1 minut sen så tas det direkt på stämpelklockan, och görs en markering om ”obeviljad ledighet” i vårt schemasystem. Tycker det isåfall bör vara åt båda hållen, inte bara det som vår arbetsplats tjänar på.”*

Att ett till synes neutralt system för tidmätning också kan användas för att, i strid mot lag och kollektivavtal, reglera ner de anställdas arbetstid märks också bland svaren. Här handlar det om att

medlemmarna beskriver hur arbetsgivarna ändrar stämplat tid för att undvika till exempel övertidsutbetalningar.

*”Chefen kan ta bort tid om han tycker man inte jobbar.”*

*”Syns ifall man får övertid, men chefen plockar bort om det är för mycket.”*

Medlemmarna beskriver också att stämpelklockan bidrar till stress kring enstaka minuter eftersom det på en del arbetsplatser, som vi sett ovan, görs löneavdrag eller markeringar om sena ankomster med väldigt små tidsmarginaler. I dessa fall bidrar stämpelklockan till en känsla av misstroende, kontroll och att det saknas tillit till de anställda.

*”Stressfaktor att stämpla raster, man tänker hela tiden på klockan då vi får minutavdrag för varje minut vi sitter över rasttiden.”*

*”Bara negativt, känns stressigt ibland när den sitter långt bort från där man har sina skåp. Sen känns det som man inte är litad på.”*

Tidsrapporteringsystem som upplevs orättvisa eller bidrar till stress riskerar att leda till ökat misstroende mellan anställda och arbetsledning och således till mindre motiverad personal. Men de problem de anställda kopplar till stämpelklockan handlar ofta också om en schemaläggning som inte fungerar. Exempelvis vid problem med ständig överskjutande tid i slutet av arbetspass skulle justering av scheman och ett större inflytande för de anställda vid schemaläggning kunna innebära att arbetsgivaren schemalägger utifrån den tid som faktiskt behövs.

## 4.6 Alkohol- och drogtestning



Alkohol- och drogtestning är relativt ovanligt för butiksanställda, varav bara sex procent av de tillfrågade uppger att det förekommer på deras arbetsplats. Samma siffra för lageranställda är 45 procent.

Testresultat som kopplas till individer är känsliga personuppgifter och huvudregeln i dataskyddsförordningen är att känsliga personuppgifter aldrig ska sparas. Det betyder att det ska finnas mycket starka och särskilda skäl, samt berättigat ändamål, för att kunna införa någon som helst form av

alkohol- och/eller drogtester. Förutom överväganden kopplade till dataskyddsförordningen är arbetsgivaren också skyldig att förhandla enligt MBL §§11-14 innan alkohol- och/eller drogtester införs. Dessutom ska en risk- och konsekvensbedömning enligt arbetsmiljöföreskriften Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1) göras och skyddsombud involveras enligt arbetsmiljölagen. Även arbetsmiljöföreskriften Arbetsanpassning (AFS 2020:5) kan vara aktuell om tester riktar sig mot enskilda anställda och även då ska skyddsombud och facklig representant involveras innan genomförandet. Rehabprocessen ska däremot inte förväxlas med generella och/eller slumpvisa tester.

Även när det gäller alkohol- och drogtestning ser de anställda både för- och nackdelar. I fritextsvaren tar lageranställda upp säkerhetsaspekter vid exempelvis nyttjande av truck samt möjlighet att få hjälp med rehab-åtgärder av arbetsgivarna som positivt. Samtidigt anses det kränkande och utpekande att utsättas för tester och det förekommer även att testerna blir som en form av bestraffning.

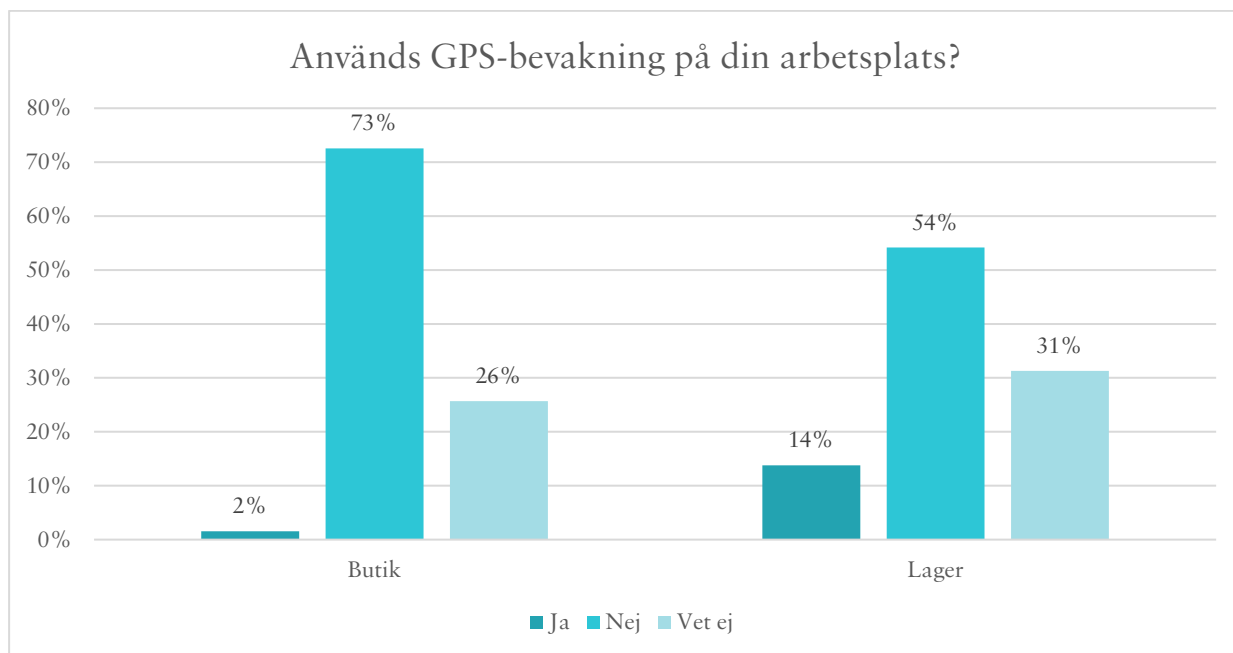
*”Använd som en form av bestraffning. Räknas du som jobbig, t ex ifrågasättande, blir testerna fler. Trots att alla prover man lämnar är bra...kan tilläggas jag är nykterist...”*

Eftersom inga av Handels yrkesgrupper arbetar i yrken som är säkerhetsklassade i lagens mening är det mycket tveksamt om det normalt ingår i arbetsledningsrätten att alkohol- eller drogtesta arbetstagare. Att yrkena inte är säkerhetsklassade betyder att arbeten som chaufförer och truckförare i stället faller under polisens möjlighet och rätt till alkohol- och drogtestning enligt trafikbrottslagen. Samtidigt riskerar vägran att genomgå testning att ses som arbetsvägran och därför innebära risker för anställningsförhållandet. Detta gäller speciellt om det finns lokalt förhandlade avtal om alkohol- och drogtestning, men även utan sådana. Saknas lokalt förhandlade avtal om alkohol- och drogtestning kan enskilda tester vara okej men då har de anställda möjlighet att äga testresultaten, och inte arbetsgivaren. Ur ett samhällsperspektiv riskerar omfattande alkohol- och drogtestning att stänga ute människor som ligger i riskzonen för missbruk från arbetsmarknaden, och därmed från ett ordnat liv. På så vis kan testningen få negativa effekter på både individ- och samhällsnivå.

Alkohol- och drogtestning innebär i lagens mening att extra känslig information samlas in och kräver särskilda överväganden. Därför kan det vara i både arbetsgivarnas och de anställdas intresse att undvika dem. I stället för kontrollåtgärder och insamling av känsliga uppgifter kan andra frivilliga metoder användas för att motverka alkohol- och drogmisbruk på arbetsplatserna. Samarbete med ALNA, som är arbetslivets egen resurs i alkohol- och drogfrågor, och förhandling och inrättandet av alkohol- och drogpolicys tillsammans med den fackliga parten är ett sätt. Att arbeta för att arbetsplatserna präglas av en tydlighet och öppenhet där arbetsledning och arbetsskamrater är uppmärksamma på problem som uppstår borde också vara en självklarhet.

## 4.7 GPS-bevakning

GPS-bevakning av till exempel arbetsfordon och arbetsredskap används i arbetslivet av en rad olika skäl. I fråga om arbetsfordon kan det handla om feedback på körsätt för att skapa ett mer miljövänligt eller trafiksäkert körsätt eller arbetsledning i realtid genom så kallad fleet management för till exempel taxi och leveranser. GPS-bevakning av arbetsredskap som lageranställdas digitala plockverktyg, till exempel scanners, förekommer också internationellt på till exempel Amazons lager.



Inom Handels yrkeskategorier förekommer GPS-bevakning ibland av truckar och av tjänstefordon för leverans- och serviceföretag. Av de tillfrågade i vår undersökning uppger 14 procent av de lageranställda att det förekommer GPS-bevakning på deras arbetsplats medan motsvarande siffra för de butiksanställda är två procent. Detta är således en av de minst vanliga kontrollåtgärderna för butiks- och lageranställda.

Eftersom data insamlad med hjälp av positioneringsteknik kopplad till individer innebär en detaljerad kartläggning av vad den anställda gör ses information om en individs platsdata som särskilt känslig. Det betyder att det utöver den vanliga intresseavvägningen i enlighet med dataskyddsförordningen, GDPR, måste göras en konsekvensbedömning av dataskyddet innan en systematisk övervakning genom positioneringsteknik införs. Därtill borde dataskyddsombud utses i fråga om fleet management (Grahn och Källström 2017).

Fritextsvaren kring GPS-bevakning är få. Men oro kopplad till positioneringsteknik handlar om att tekniken skapar stress genom att mäta tiden de anställda befinner sig på olika platser/uppdrag och oro kopplad till att informationen som samlas in ska missbrukas.

*”Stressigt om man är för ”länge” på en arbetsplats, då frågas det varför man va där den tiden så pass länge.”*

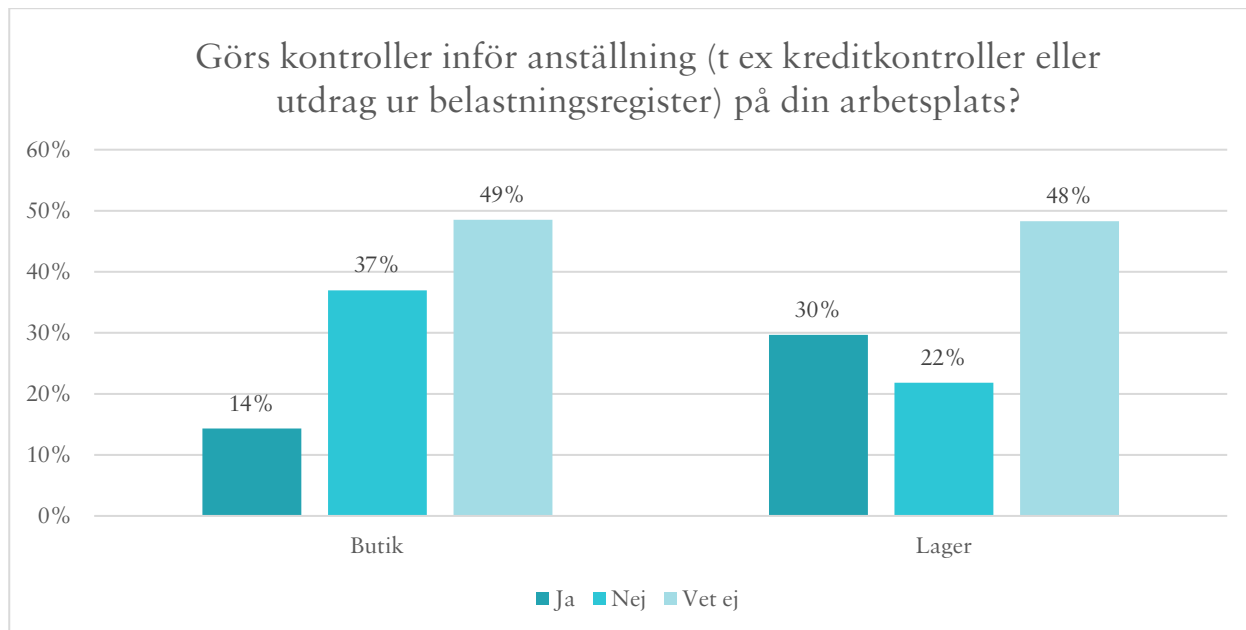
*”Än så länge har inga diskussioner uppkommit, men jag vet att en del kollegor har suttit och tittat på datorn var ett visst fordon varit i realtid för ”skoj skull” vilket jag anser vara direkt opassande.”*

*”Ren spioneri och info som kan användas negativt.”*

Positioneringsteknik kan av arbetsgivare ses som ett effektivt sätt att kontrollera de anställdas arbetstid. Användningen av GPS i detta syfte är dock ett särskilt stort ingrepp i de anställdas personliga integritet. IMY har i två fall konstaterat att det inte är tillåtet att använda positioneringsteknik för att kontrollera de anställdas arbetstider om det inte finns en konkret misstanke om att en anställd allvarligt missbrukar tidsredovisningen. Att använda system till effektivisering och arbetsplanering kan vara tillåtet men bevakningen får då inte vara mycket omfattande eller närgången och uppföljningen får inte innebära en slentrianmässig kontroll av arbetad tid (Grahn och Källström 2017).

## 4.8 Kontroll inför anställning

Att rekryterare och arbetsgivare använder sig av informationsökning och bakgrundkontroller på nätet, där till exempel ansökandes sociala medier granskas, är ett alltmer förekommande inslag i rekryteringsprocesser. Utdrag ur belastningsregister och kreditkontroller likaså. Numera kan även AI-teknik användas för att analysera känslolägen hos arbetssökanden och automatiskt sortera ut ansökningar som ses som icke önskvärda (Eurofound 2020). Förutom att liknande system riskerar att kränka den personliga integriteten hos de som utsätts finns det också en risk att de leder till orättvisa eller diskriminerande anställningsbeslut.



I vår undersökning uppger 30 procent av de lageranställda att det förekommer kontroller inför anställning medan samma siffra för de butiksanställda är 14 procent. Nära hälften av de tillfrågade anger att de inte vet om det sker någon sådan kontroll på deras arbetsplats. En förväntad siffra då insyn i rekryteringsprocessen är begränsad för de anställda och det kan vara några år sedan de själva anställdes.

Enligt dataskyddsförordningen får man bara behandla information som är relevant och adekvat för ändamålet. Vilken information som får samlas in vid en rekrytering beror därför på vilken typ av tjänst som kandidaten är aktuell för. I fråga om att ta en kreditupplysning får det endast göras vid tillsättande av tjänster med stort ekonomiskt ansvar, vilket varken butiks- eller lagerarbete kan betraktas som. Vill arbetsgivaren samla in fler personuppgifter än de som de arbetssökande själv tillhandahåller måste det också ges information till kandidaterna om hur personuppgifter behandlas under rekryteringsprocessen.

Kontroller inför anställning upplevs ha både för- och nackdelar. Det kan leda till ärlighet bland de som anställs men samtidigt riskerar det innebära att människor hindras att arbeta på grund av sin personliga ekonomi eller ett förflutet som man lämnat bakom sig.

*”Kreditkontroll känns negativt. Man kan vara en fantastisk anställd och ha ekonomiska bekymmer, tråkigt att kanske väljas bort för det. Beror väl på vad man dömts för tidigare. Man kan även som fälld vara en bra anställd trots sin historia, man kan vara tacksam för en andra chans.”*

Dataskyddsförordningen reglerar att det för de flesta arbetsgivare inte är tillåtet att i samband med rekrytering behandla känsliga personuppgifter eller uppgifter om lagöverträdelser. Däremot finns det ingen

lagstiftning som skyddar jobb kandidater mot krav på att visa upp utdrag, även om det inte är relevant för tjänsten som söks. Eftersom det är svårt för en enskild individ att känna till och kunna påverka hur rekryteringen ser ut skulle en sådan lagstiftning, som flera gånger utretts, vara att föredra för yrkesgrupper som till exempel lager- och butiksanställda.

## Kapitel 5. Slutsatser

*”Det gör att man utför sitt arbete mycket sämre då man känner att man är för kontrollerad. Kan inte vara positivt varken för personal eller företag att man alltid känner att ’storebror ser dig’.”*

Resultaten från vår medlemsundersökning överensstämmer i hög grad med tidigare studier och forskning kring bevakning i arbetslivet. Till att börja med kan konstateras att bevakning blir allt vanligare och sätten att bevaka allt fler i takt med den tekniska utvecklingen. Vi ser en speciellt hög ökning av mängden bevakning på lagerarbetsplatser de senaste åren, vilket överensstämmer med tidigare studier kring den snabba automatiseringen och digitaliseringen inom partihandeln (Carlén S & Rosenström M 2018). Olika typer av bevakningssystem är idag extremt vanligt inom handeln och åtgärderna sträcker sig från fysiska kontroller av de anställdas väskor vid arbetsdagens slut till avancerad digital logging av varje arbetsmoment genom plocksystemen på lagren. Hur bevakningen upplevs av de anställda handlar dock framförallt inte om vilken typ av system som används, utan snarare om hur den utförs och hur insamlad data eller information används. Ifall bevakningen upplevs negativt eller ej handlar också i hög utsträckning om hur kontrollåtgärderna införs och i vilket syfte.

Ett huvudsyfte med denna rapport var att ta reda på hur anställda upplever bevakningen och hur den påverkar arbetsmiljön. Vi har kunnat konstatera att det finns ett antal problem med hur bevakningen i handeln används idag. Här nedan diskuterar vi dem, likheter och skillnader för butiks- och lageranställda samt vad som krävs för att minimera riskerna för att bevakning på arbetsplatserna får negativa konsekvenser för arbetsmiljön och de anställda.

### 5.1 Vad utmärker bevakningen i butik och på lager?

Undersökningen visar att kamerabevakning och stämpelklocka är de vanligast förekommande bevakningssystemen i butik och på lager. Över hälften av de svarande i både butik och på lager uppger också att det förekommer hemgångskontroller på deras arbetsplats. Det finns dock stora skillnader mellan hur de olika systemen upplevs. Medan stämpelklockan oftast inte har samma inverkan på arbetsmiljön är det desto vanligare att kamerabevakningen upplevs som problematisk av de anställda, inte minst i butik. Detsamma gäller för digitala plocksystem som blir allt vanligare på lagerarbetsplatser. Båda systemen innebär också en omfattande informationsinsamling som möjliggör realtidsbevakning av de anställdas arbetsprestation.

#### 5.1.1 Bevakningen i butik

Av de butiksanställda uppger hela 94 procent att det förekommer minst en typ av bevakningssystem eller kontrollåtgärd på arbetsplatsen. Tre av fyra, 75 procent, uppger att kamerabevakning förekommer på deras arbetsplats. Detta är det bevakningssystem som de butiksanställda i störst utsträckning förknippar med både positiva och negativa konsekvenser. Många av medlemmarna ser kamerabevakningen som en trygghet vid brott och något som därför skapar bättre arbetsmiljö. Samtidigt fångar kamerorna stora delar av de anställdas arbetstid och är därför lätta att missbruka av arbetsgivarna för att övervaka de anställdas arbete och arbetsleda dem. Något som många av medlemmarna också uppger förekommer. Detta innebär en omfattande inskränkning i den personliga integriteten. Att nya kamerabevakningssystem kan ge arbetsgivarna ständig tillgång till inspelningarna via sina mobiltelefoner ökar riskerna för att bevakningen övergår i övervakning av de anställda.

Den realtidsövervakning som förekommer för butiksanställda är främst kopplad till just kamerabevakningen. Det är också realtidsövervakningen som i hög utsträckning påverkar om



medlemmarna anser att bevakningen är integritetskränkande. 20 procent av de butiksanställda anger att något system används för att i realtid följa de anställdas arbete och i butiker där det förekommer realtidsövervakning svarar 39 procent av medlemmarna att de anser att bevakningen och kontrollerna är integritetskränkande i ganska hög eller hög utsträckning. Motsvarande siffra på arbetsplatser där ingen realtidsövervakning förekommer är fem procent.

Ofta förekommer flera olika bevakningssystem på en och samma arbetsplats och sammantaget riskerar de många olika bevakningssystemen att leda till fler negativa konsekvenser för de anställda. Av de negativa konsekvenserna för arbetet och arbetsmiljön sticker bevakningens påverkan på den sociala kontakten med arbetskamrater och ökade arbetsbelastningen ut. En av fyra, 25 procent av de svarande, menar att bevakningen har negativ inverkan på den sociala kontakten med arbetskamrater och en av fem, 19 procent, att arbetsbelastningen påverkas negativt.

Att uppleva sig vara ständigt utvärderad genom bland annat kamerabevakning, mystery shoppers och mätning av individuella försäljningssiffror tenderar att leda till en press på att leverera och att skruva upp arbetstempot. Denna prestationsmätning tillsammans med realtidsövervakningen gör att arbetsbelastningen ökar och att man undviker att prata med sina arbetskamrater.

### **5.1.2 Bevakningen på lager**

Av de lageranställda arbetar 97 procent på arbetsplatser där minst en typ av bevakningssystem eller kontrollåtgärd förekommer. På större lagerarbetsplatser (över 50 anställda) är siffran hela 100 procent. Precis som i butik är det vanligt att kamerabevakning förekommer på lager. Två tredjedelar, 66 procent, av alla lageranställda i medlemsundersökningen uppger detta. Ännu vanligare är det med digital loggning av arbetsuppgifter som 70 procent anger förekommer. Här handlar det främst om att digitala plocksystem registrerar information om de anställdas arbete, ibland ner på sekundnivå. Det är också denna loggning som är förknippad med störst problem för de lageranställda. De digitala plocksystemens registrering av varje utfört arbetsmoment innebär att det även kan kartläggas till exempel hur långa pauser de anställda tar mellan varje arbetsmoment. Information utifrån vilka de anställda sedan bedöms i förhållande till exempelvis de måltal för plocktakten som företagen satt.

Denna prestationsmätning innebär en rad problem för arbetsmiljön vad gäller till exempel högre arbetsbelastning och stress. Hela 39 procent av de lageranställda anger att plocksystemen leder till en högre arbetsbelastning och 44 procent att de påverkar den sociala kontakten med arbetskamrater negativt. Vi finner här också en negativ påverkan på till exempel variationen i arbetsuppgifter och inflytande över hur arbetet ska utföras.

För de lageranställda är det främst just plocksystemen som används för den realtidsövervakning som 29 procent av de lageranställda uppger förekommer, ibland i kombination med kamerabevakning. Liksom butiksanställda uppger 39 procent av de som utsätts för realtidsövervakning att bevakningen och kontrollerna är integritetskränkande i ganska hög eller hög utsträckning. Ifall ingen realtidsövervakning förekommer är det dock fortfarande 16 procent, jämfört med butiksanställdas fem procent, som ändå anser att bevakningen i ganska hög eller hög utsträckning är integritetskränkande. Den omfattande informationsinsamling som plocksystemen kan innebära, genom att logga varje utfört arbetsmoment, kan förklara denna höga siffra.

Även för lageranställda förekommer flera olika bevakningssystem samtidigt, vilket sammantaget innebär en än mer omfattande bevakning och utvärdering av arbetsprestationen. Bland lageranställda är det generellt en betydligt högre andel än bland butiksanställda som upplever att bevakningen får negativa konsekvenser på deras arbete och dess utförande. Bland de lageranställda uppger till exempel 36 procent att bevakningen påverkar motivationen att göra ett bra jobb på ett negativt sätt.

## 5.2 Vilka är problemen med bevakning i handeln?

Förekomsten av bevakning på arbetsplatsen innebär inte automatiskt att arbetsmiljön påverkas negativt. Som vi såg ovan kan till exempel kamerabevakning bidra till en bättre arbetsmiljö om den används på rätt sätt. Men såväl forskningen som vår medlemsundersökning visar att bevakning i högre utsträckning tenderar att ha en negativ inverkan på arbetsmiljön snarare än en positiv.

Hur bevakningen går till är avgörande för hur den påverkar såväl anställda som arbetsmiljö. Bevakning som används för att mäta och jämföra anställdas prestationer, som använder insamlad data i disciplineringsyfte och som begränsar anställdas handlingsutrymme och egenkontroll får konsekvenser i form av såväl sämre arbetsmiljö, fler högspänningsarbeten som en ökad risk för såväl psykisk som fysisk ohälsa bland anställda.

### 5.2.1 Arbetsmiljö och anställda påverkas negativt

Vår medlemsundersökning visade på särskilt negativa effekter på arbetsbelastning och social kontakt med arbetskamrater, och speciellt på lagerarbetsplatser. Arbetsledande funktioner som tidigare sköttes på plats av arbetsledare och chefer, som till exempel kontroll kring hur arbetet flyter på en daglig basis eller uppföljningssamtal om hur de anställda upplever sin situation på arbetsplatsen, kan nu automatiseras och byggas in i digitala system som både styr arbetstakt och utvärderar individuella prestationer. På ett liknande sätt missbrukas kamerabevakningen till att övervaka och bedöma de butiksanställdas arbete. När systemen används för att arbetsleda ner på sekundnivå skapas en stress kring den egna prestationen som har en negativ inverkan på både arbetsbelastning och kontakt med arbetskamraterna eftersom risken finns att några minuter av inaktiv tid kommer att uppmärksammas och ifrågasättas. Det skapar också en känsla av att vara konstant övervakad, misstrodd av ledningen och starkt styrd i arbetet som gör att flertalet medlemmar i vår undersökning liknar arbetsplatsen vid ett fängelse:

*”Man får inte prata, känns som ett fängelse.”*

Att behandla sina anställda som potentiella problem som måste övervakas riskerar att skada tilliten och relationen mellan de anställda och företaget. Användningen riskerar också att få motsatt effekt och skapa arbetsplatser med en organisationskultur som fokuserar på mätbara dimensioner av produktivitet där fokus hamnar mer på det negativa än att uppmuntra beteenden som man ser som eftersträfvansvärda. Detta kan i sin tur få negativa konsekvenser för arbetsgivaren i form av minskad kreativitet, motivation och engagemang bland de anställda. Dessutom finns inga tydliga bevis för att bevakning leder till de effektivitetsvinster som önskas, istället finns det till och med en risk att anställda i protest börjar manipulera resultaten eller maska på jobbet. Som en medlem uttrycker det:

*”Man kanske är lite av en rebell. Men ju mer man blir kontrollerad desto mindre gör man.”*

Högre sjuk- och frånvarotal och stor personalomsättning, tillsammans med mindre engagemang hos de anställda, riskerar också att bli en kostsam affär för arbetsgivarna i det långa loppet. En situation där de anställda inte får tänka själva, utveckla yrkeskunskap och själva agera under förtroende utan i stället arbetar under stark styrning och omfattande bevakning leder självklart inte till innovation och utveckling.

### 5.2.2 Arbetsgivarna följer inte lagstiftningen

Att bevakningen används för att detaljstyra eller övervaka anställda i realtid är exempel på det som kallas ändamålsglidning, det vill säga att bevakningen och de insamlade uppgifterna används för andra ändamål än de ursprungligen samlats in för. Trots att det bryter mot dataskyddsförordningens grundläggande princip om att uppgifter bara får samlas in för specifika ändamål visar vår medlemsundersökning att många arbetsgivare missbrukar bevakningssystemen på detta sätt. Två av tio butiksanställda medlemmar och tre

av tio lageranställda medlemmar menar att realtidsövervakning är något som förekommer på deras arbetsplats. Förutom att det bryter mot lagstiftning och påverkar anställda och arbetsmiljön negativt så har denna typ av missbruk även ett tydligt samband med att anställda upplever att bevakningen är integritetskränkande.

Detsamma gäller på arbetsplatser där det är otydligt vad som bevakas, i vilket syfte och vad informationen kommer att användas till. Medlemsundersökningen visar att på arbetsplatser där arbetsgivaren, i strid med gällande lagstiftning, inte har informerat om vilken typ av bevakning som pågår, ser man bevakningen i betydligt högre utsträckning som integritetskränkande.

### **5.2.3 Facket och de anställda involveras inte**

Anställda tenderar att acceptera bevakning i högre utsträckning ifall den är transparent, de involveras vid dess införande och resultaten från bevakningen används för att utveckla anställda snarare än i bestraffande syfte. Medlemsundersökningen visar dock att kunskapen om bevakningssystemen och vad de används till är låg bland de anställda. Endast 15 procent av medlemmarna vet vad den insamlade informationen får och inte får användas till. Det finns också brister i det fackliga inflytandet i bevaknings- och integritetsfrågor. På frågan om något eller några av bevakningssystemen är förhandlade med facket svarar bara sju procent av medlemmar i butik respektive 20 procent av medlemmar på lager att detta gjorts. Ovissheten är dessutom mycket stor bland medlemmarna. Hela 86 procent av butiksmedlemmar och 70 procent av lagermedlemmar vet inte om någon förhandling ägt rum.

Det är dock tydligt att närvaron av en fackklubb, speciellt på lagerarbetsplatserna, spelar roll för de anställdas kunskap om sina rättigheter när det kommer till kännedom om vad den insamlade informationen om dem får användas till. På lagerarbetsplatser med fackklubb är det hela 78 procent som anger att de har kunskap om detta, att jämföra med 55 procent på lagerarbetsplatser utan en fackklubb.

## **5.3 Åtgärder för bättre arbetsmiljö och integritetsskydd i arbetslivet**

Här nedan diskuteras ett antal åtgärder som krävs för att motverka att bevakning och kontroller inom handeln leder till negativa konsekvenser för anställda och arbetsmiljö.

- **Bevakning som sista åtgärd**

En av de mest grundläggande åtgärderna för att försäkra sig om att bevakningen inte kommer att påverka arbetsmiljön negativt eller kränka anställdas integritet är att den har ett legitimt syfte och inte används i något annat ändamål än detta. I och med den tekniska utvecklingen blir olika typer av tekniska bevakningssystem allt vanligare och mer lättillgängliga. Det innebär att de allt oftare introduceras på arbetsplatsen som en enkel lösning på ett många gånger mer komplext problem, där tekniken även möjliggör att bevakningssystemen används till mer än vad som var syftet från början. Bevakningssystem och kontrollåtgärder som riskerar att kränka anställdas integritet och påverka arbetsmiljön negativt bör ses som en sista åtgärd för att komma till rätta med ett problem. Handlar det till exempel om att förebygga rån, hot och våld i butiker så kan bland annat larm, sluten kontanthantering och inget ensamarbete vara åtgärder som är att föredra framför kamerabevakning. Om ändamålet i stället är att undvika olyckor med truckar på lager så kan andra åtgärder vara lämpliga att tillämpas i första hand, som exempelvis trafikregler, väjningsplikt, trafikmärken, stopplinjer och speglar i tak.

- **Ingen ändamålsglidning**

Det finns ett tydligt samband mellan när arbetsgivaren använder bevakningssystemen till andra ändamål än det ursprungliga och påverkan på arbetsmiljö och anställdas upplevelse av att bevakningen är kränkande.

Förutom den negativa påverkan på arbetsplatsen och de anställda är denna typ av ändamålsglidning inte laglig. Det är alltså inte tillåtet att rutinmässigt bevaka de anställda för att kontrollera hur de utför sina arbetsuppgifter. Lagen ställer också tydliga krav på att en avvägning görs där arbetsgivarens intresse att bevaka vägs mot anställdas intresse att inte få sin personliga integritet kränkt. Att lagstiftningen verkligen följs i dessa fall är därmed avgörande för att bevakningen inte ska upplevas som integritetskränkande.

- **Informera och inkludera anställda**

Detsamma gäller lagstiftningen som rör arbetsgivares ansvar att informera om vilken bevakning som sker, vad uppgifterna används till och vilka som har tillgång till insamlad data. Att arbetsgivaren är transparent med vilken typ av bevakning som äger rum och hur den går till är grundläggande för att den ska accepteras av de anställda. Det är också av vikt att anställda inkluderas redan innan bevakningssystem implementeras på arbetsplatsen för att säkerställa att systemen inte får negativa konsekvenser för de anställda. Även vad gäller denna aspekt har anställda via den fackliga organisationen laglig rätt till inflytande på arbetsplatsen via medbestämmandelagen (MBL), som bland annat anger att arbetsgivaren är skyldig att förhandla med facket innan viktigare förändringar genomförs.

- **Förhandlingar med facklig part**

MBL-förhandlingar inför att bevakningssystem introduceras, eller förändras, är ett viktigt verktyg för lokala fackklubbar för att minimera risken för negativa konsekvenser av bevakning. Att se till att dessa förhandlingar faktiskt genomförs är därför en viktig uppgift för fackklubbar. Som vi konstaterade ovan är ovissheten bland medlemmarna om bevakningssystemen är förhandlade stor.

Den fackliga organisationen har även andra verktyg utöver MBL att använda sig av.

Dataskyddsförordningen är naturligtvis den mest grundläggande lagstiftningen på området, men även arbetsmiljölagen och arbetsmiljöföreskriften Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1) kan vara aktuella när nya bevakningssystem och kontrollåtgärder eller förändringar i dessa införs. I de senare regleras bland annat skyddsombudens rätt till information och delaktighet och arbetsgivarens skyldighet att genomföra riskbedömningar ifall ändringar i verksamheten kan komma att medföra risker för ohälsa bland anställda. Förutom lagar och föreskrifter finns i många branscher överenskommelser mellan fackliga organisationer och arbetsgivarorganisationer vad gäller användandet av bevakningssystem och kontrollåtgärder som arbetsgivare med kollektivavtal behöver förhålla sig till. Mellan Handels och arbetsgivarorganisationen Svensk Handels finns ett partsgemensamt vägledande dokument vad gäller kamerabevakningen i butik och lager. I vissa branscher finns även skrivningar i kollektivavtal vad gäller bevakning och kontroller på arbetsplatsen som ytterligare ett verktyg för fackförbund att använda inför införandet av bevakningssystem eller när konflikter rörande dem uppstår.

- **Kunskaphöjande insatser**

Det finns således en mängd ramverk som arbetsgivare måste förhålla sig till när det kommer till bevakning på arbetsplatsen, något som kan ses både som en styrka och en svaghet. En styrka då det finns flera påtryckningsmedel fackförbund kan använda gentemot arbetsgivare i en konflikt men en svaghet då det är svårt att få en översikt och begripa vad som gäller ifall man inte är insatt i frågan. Som vi sett i vår medlemsundersökning är kunskapsnivån mycket låg bland medlemmar vad gäller de regelverk som arbetsgivarna måste förhålla sig till när det kommer till bevakning och kontroller på arbetsplatsen. Att det inte finns någon samlad lagstiftning kring integritetsskydd i arbetslivet, trots att flertalet statliga utredningar under åren pekat på behovet av en sådan, är troligtvis en stor anledning till den låga kunskapsnivån. Likaså att dataskyddsförordningen endast har funnits sedan 2018 och att det fortfarande delvis finns en osäkerhet kring hur den ska tillämpas. Det är inte orimligt att tro att kunskapsnivån vad gäller de lagar och regler som reglerar bevakning och integritet i arbetslivet varierar även bland fackliga

representanter och arbetsgivare. För att säkerställa att lagstiftning och övriga ramverk följs krävs därför kunskapshöjande insatser för både fackligt förtroendevalda och arbetsgivare kring hur regelverken ser ut och hur de kan användas i bland annat förhandlingar mellan parterna. Även anställda behöver få ökad kunskap om regelverken för att förstå bland annat vilka skyldigheter arbetsgivaren har och vilka rättigheter de själva har på arbetsplatsen. Att kunskapen kring regelverken höjs bland samtliga parter är inte minst viktigt i och med att bevakningen ökar i arbetslivet samtidigt som nya typer av bevakningssystem som riskerar att vara än mer integritetskränkande och skadliga för arbetsmiljön blir allt vanligare.

- **Bättre arbetsvillkor**

Ökad kunskapsnivå kring regelverken är viktigt för att få en bättre organisering i dessa frågor. Men liksom många andra arbetsmiljöfrågor inom handeln så försvåras organisering i frågorna av den höga förekomsten av otrygga anställningar. Att så hög andel i branschen är visstidsanställda, inhyrda eller arbetar ofrivillig deltid gör att många inte vågar utöva påtryckningar eller hävda sina rättigheter gentemot arbetsgivaren av rädsla att inte få jobba kvar. De otrygga villkoren i branschen är också en stor anledning till att personalomsättningen är mycket hög, vilket även det försvårar en kunskapshöjning och organisering i frågorna. För att arbetstagarparten ska lyckas organisera sig bättre i frågor som rör bevakning och integritet i arbetslivet är det nödvändigt att samtidigt fortsätta kämpa för fler trygga anställningar i handeln.

## **5.4 Framtida studier**

Som vi har konstaterat tidigare i rapporten finns det idag begränsat med studier vad gäller hur bevakning i arbetslivet påverkar anställda och arbetsmiljö och ingen vad vi känner till vad gäller den svenska arbetsmarknaden och handeln. Att det finns stora problem när det kommer till bevakning i butik och lager i Sverige är en slutsats vi kan dra av denna rapport. Men det behövs fler studier. Bland annat finns det ett behov av att titta närmare på förekomsten av digital bevakning och dess konsekvenser på arbetsmiljö och anställda i handeln. Vi vet att det ökar, inte minst i form av digitala plocksystem på lager, och att det finns en rad problem förknippade med dem. I takt med att teknikutvecklingen möjliggör nya former av bevakning och kontroller av anställda i arbetslivet finns det även ett behov av att titta närmare på dessa och deras påverkan på anställda och arbetsmiljö. Till exempel kan ett ökat användande av biometrisk data och algoritmiskt ledarskap innebära en ännu högre risk för kränkningar av anställdas integritet än tidigare former av bevakningssystem.

Slutligen finns även ett behov av att titta mer på positiva exempel. Dels vad gäller hur andra fackliga organisationer liksom lokala fackklubbar effektivt jobbat med frågor som rör bevakning och integritet i förhandlingar och annat lokalt fackligt arbete. Dels bör vi studera arbetsplatser där det finns en positiv organisationskultur som präglas av tillit mellan ledning och anställda och där bevakningssystem och kontrollåtgärder används i syfte att förbättra för anställda och arbetsplatsen snarare än tvärtom.

# Källförteckning

Arbetsdomstolen 1997 nr 29 dom A-194-1996

Arbetsmiljölagen (1977:1160)

Arbetsmiljöverkets föreskrift om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1)

Arbetsmiljöverkets föreskrift om Arbetsanpassning (AFS 2020:5)

Ball, K. (2010), *Workplace surveillance: an overview*, Labor History, 51: 1, 87 — 106.

Carlén, S. (2016), Stöld och snatteri. Hur ser handelsanställda på stölder och snatteri i butiker? Handels rapporter 2016

Carlén S & Rosenström M (2018), *Hur påverkar digitaliseringen framtida sysselsättning och kompetensbehov i handeln?* Handels rapporter 2018:2.

Datainspektionen (2020), *Klagomål till Datainspektionen 25 maj 2018–24 maj 2020*. Datainspektionens rapport 2020:4.

Datainspektionens beslut 2011-11-30, dnr 695-2011

Datainspektionens beslut 2007-06-27, dnr 87-2007

Eurofound (2020), *Employee monitoring and surveillance: The challenges of digitalisation*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Europaparlamentet (2021), *Vad är "big data"? Definition, fördelar och utmaningar*

<https://www.europarl.europa.eu/news/sv/headlines/society/20210211STO97614/vad-ar-big-data-definition-fordelar-och-utmaningar> (Hämtad 2021-12-03).

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

Grahn, E. & Kjällström, S. (2017). *Anställdas integritetsskydd: och dataskyddsförordningen*. (Upplaga 1). Stockholm: Wolters Kluwer.

Handels (2021), *Enkätundersökning till medlemmar om bevakning och kontrollåtgärder på arbetsplatsen*. Handelsanställdas förbund.

Integritetsskyddsmyndigheten (2021), *Integritetsskyddsrapport 2020 - redovisning av utvecklingen på it-området när det gäller integritet och ny teknik*. IMY rapport 2021:1.

Lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet (MBL).

Oxenstierna G, Widmark M, Finnholm K, Elofsson S (2008) *Psykosociala faktorer i dagens arbetsliv och hur man mäter och beskriver dem*. Stressforskningsrapporter nr 320. Stressforskningsinstitutet, Stockholms universitet.

Ravid DM, Tomczak DL, White JC, Behrend TS (2020), *EPM 20/20: A Review, Framework, and Research Agenda for Electronic Performance Monitoring*. Journal of Management. 2020;46(1): 100-126.

Uppenberg, C, *Ensam på jobbet. Utbredning och konsekvenser av ensamarbetet i handeln*, Handels rapporter 2019:1.

Wrangborg, J. (2017). Storebror är här. I Wrangborg (Red.), *Lösa förbindelser - om kampen för fasta förhållanden i handeln* (s. 68-85). Leopard förlag.

Wrangborg, J. (2021). *Lagerarbete och digitala plocksystem som omtvistad terräng: En kvalitativ studie om kontroll och motstånd i arbetsprocessen* (Dissertation). <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-193422> (Hämtad 2021-12-16)



**Du når  
Handels Direkt på  
0771-666 444**

Hos Handels Direkt får du personlig rådgivning i frågor som rör ditt medlemskap, jobbet och arbetslivet. Det kan vara allt från anställningsvillkor, löner, arbetsmiljö, rättigheter och medlemsförmåner till frågor om din medlemsavgift.

Du når Handels Direkt alla vardagar på telefon 0771-666 444, oavsett var du bor.



**Handelsanställdas förbund**

Handels Direkt 0771-666 444