

ARBEIDSLIV:

Detaljregistreringer av personopplysninger

mars 2004

På en arbeidsplass har arbeidsgiver personopplysninger om de ansatte. De ansatte trenger kunnskap om hvilke opplysninger dette er, og hva de brukes til, for å kunne ivareta sine rettigheter. Denne veilederen skal informere om hvilke rettigheter en arbeidsgiver og en ansatt har der det samles inn store mengder detaljerte opplysninger om de ansatte. Dette vil særlig gjelde i kundesenterbransjen.

Innledning

Alle virksomheter har plikt til å informere om hvilke opplysninger som samles inn om de ansatte, og hva formålet med denne innsamlingen er. Slik kan de ansatte lettere kontrollere om opplysningene virkelig benyttes til det formålet som er oppgitt, og man kan blant annet redusere potensialet for ulovlig kontroll og overvåking. De ansatte kan også beskytte seg mot at informasjonen styrker arbeidsgivers maktposisjon overfor dem, og det vil kunne skape et økt tillitsforhold mellom arbeidsgiver og arbeidstaker.

I kundesenterbransjen registreres det ofte store mengder opplysninger om de ansattes arbeidsinnsats og utføring. Kundesentrene betegnes gjerne også callsenter eller telefonsenter. Vurderingene og avklaringene i denne veilederen vil også kunne ha betydning for andre bransjer, og antagelig for andre stillingskategorier. Parallelle problemstillinger i andre bransjer er for eksempel innsamling av opplysninger knyttet til lagerarbeidere, der det foretas detaljregistrering om de ansattes plukk-effektivitet og tidsbruk til ulike arbeidsoppgaver.

Styringsretten

Arbeidsgiver har rett til å fordele, lede og kontrollere arbeidet gjennom styringsretten. Dette følger av den individuelle arbeidsavtalen der arbeidsgiveren stiller sine ressurser til disposisjon. Lover, tariffavtaler og den enkeltes arbeidsavtale setter imidlertid grenser for styringsretten.

Avtaler

Utgangspunktet for behandling av personopplysninger er vanligvis samtykke fra den enkelte. Et samtykke styrker den enkelte sin mulighet til å råde over egne opplysninger, og man unngår tvil om de skjønnsmessige kriteriene loven ellers legger opp til. Samtykket har imidlertid en noe spesielle karakter i arbeidslivet. Et reelt samtykke må være frivillig, og man kan stille spørsmål ved hvor frivillig et samtykke i realiteten er når man inngår en arbeidskontrakt. Dette gjør seg særlig gjeldende i et arbeidsmarked med stor ledighet.

Avtaler mellom arbeidsgiver og representanter for de ansatte om registrering og bruk av personopplysninger vil kunne bidra til akseptable løsninger. Slike avtaler kan redusere personverntrusselen og gi en større grad av forutsigbarhet og trygghet for den enkelte. En avtale bør angi **hvilke** opplysningstyper arbeidsgiveren ønsker, **hva** opplysningene skal brukes til og **hvordan** opplysningene vil bli benyttet. **Hvem** som skal ha tilgang til opplysningene må også reguleres i avtalen, i tillegg til at den bør si noe om **lagringstid**. Tilslutt bør en slik avtale si noe om tiltak og rutiner som kan redusere faren for overskuddsinformasjon og bruk av opplysningene utenfor formålet.

Avtalen vil fungere som et tungtveiende argument for behandling av personopplysninger til lovlige kontrolltiltak. Datatilsynet tar ikke stilling til om en slik avtale vil oppfylle kravene til en tariffavtale.

Formål med opplysningene

Opplysningene fra detaljregistreringer benyttes etter Datatilsynets erfaring i de fleste tilfeller til tre formål:

1. Beregning av prestasjonslønn
2. Ressurs- og bemanningsplanlegging
3. Måling og individuell oppfølging

1. Prestasjonslønn

Virksomheten står fritt til velge om den vil lønne de ansatte etter prestasjoner. For å gjennomføre dette er det nødvendig å registrere personopplysninger. At virksomheten vil benytte prestasjonslønn må være avklart i den individuelle arbeidsavtalen. Hvilke opplysninger det er tilstrekkelig og relevant å behandle i denne forbindelse, vil avhenge av måten man beregner lønnstillegget på. Det er bare de parametrene som er nødvendige for beregningen som kan behandles.

2. Ressurs- og bemanningsplanlegging

Arbeidsgiver har behov for å vite hvor mange som bør være på jobb til enhver tid, og hvor mange som bør være tilgjengelige for de ulike oppgavene. I slike tilfeller er det kun opplysninger som er nødvendige for planleggingen som skal benyttes. Det bør dessuten være tilstrekkelig å vite hvordan teamet eller gruppen totalt sett presterer. Selv om telefonsystemet registrerer trafikken på individnivå (antall telefoner, andel besvarte/ubesvarte samtaler, vente- og svartider osv.), bør statistikken ikke tas ut pr. ansatt, men på gruppenivå. Skjer innsamlingen og bruken av opplysningene på gruppenivå, vil det ikke utgjøre en særlig stor personverntrussel.

Noen virksomheter kan ha behov for å omfordele ressursene der og da. Det kan for eksempel være at pågangen av telefoner er lavere enn forventet, og at de som skulle besvart telefoner kan utføre andre oppgaver. Dette vil gjøre det nødvendig å behandle personopplysninger på individnivå. I disse tilfellene har virksomhetene ofte informasjon om de ansattes status i øyeblikket. Med status menes da for eksempel informasjon om hvilke ansatte som er innlogget, utlogget eller

driver med etterarbeid. Dette innebærer ikke noen vesentlig personverntrussel. Behandling av personopplysninger til et slikt formål vil dessuten tilfredstille kravet til saklig begrunnelse. Oversikt på individnivå over antall telefoner som er besvart, gjennomsnitt svartid og så videre er derimot ikke relevant for dette formålet. En slik innsamling av opplysninger på individnivå kan innebære et stort overvåkings-element, og må ha basis i samtykke.

3. Måling og individuell oppfølging

Det er ikke tvil om at måling av de ansatte i en eller annen form vil være et nødvendig og nyttig virkemiddel for å utøve alle deler av styringsretten. Videre er det klart at måling og oppfølging lett kan ses på som kontrolltiltak av den ansatte. En viss form for kontroll må likevel sies å være forventet i arbeidslivet, og vil også være saklig begrunnet. Arbeidsgivers og ansattes interesser må derfor veies opp mot hverandre.

Tilgang og lagring

Virksomheten må nøye vurdere hvem som skal ha tilgang til opplysningene. Tilgangen må begrenses til de som har tjenstlig behov, altså personer med behov for informasjonen i sitt arbeid. Den som godkjenner beregningsgrunnlaget vil også ha et tjenstlig behov.

Opplysningene skal ikke oppbevares lenger enn nødvendig, men behovet for lagring vil være forskjellig for ulike formål. Om formålet er oppfølging og måling av de ansatte, bør 6 måneder være tilstrekkelig lagringstid. Lagringstiden bør ikke i noe tilfelle overstige 12 måneder.

Medlytting heller enn avlytting

Flere virksomheter har muligheter for at ledere kan gå inn og overhøre telefonsamtaler mellom medarbeider og kunde/respondent. Formålet er opplæring, eller å videreutvikle de ansatte i måten de utfører arbeidet på. Dette kan skje på to måter:

Medlytting defineres som de tilfellene der samtalen overhøres ved at det kobles et

ekstra telefonsett direkte på den ansattes telefon. Medlyttingen skjer i umiddelbar nærhet av den ansatte.

Avlytting skjer derimot ved at man kobler seg inn på samtalen fra et annet sted, eller at samtaler tas opp og overhøres i ettertid. Den ansatte er da ikke nødvendigvis oppmerksom på dette mens samtalen pågår.

Personverntrusselen er vesentlig større ved avlytting enn ved medlytting. Avlytting skjer mer i det skjulte, mens det ved en medlytting fremstår som klart og tydelig at kontrolltiltaket faktisk foregår. Medlytting bør derfor benyttes så langt som mulig fremfor avlytting. Opptak av samtaler mellom den ansatte og kunden er i enkelte tilfeller pålagt lov eller forskrift, for eksempel som dokumentasjon for inngåtte avtaler. Slike opptak skal i utgangspunktet kunden informeres om.

Meldeplikt

Utgangspunktet er at alle behandlinger av personopplysninger skal meldes til Datatilsynet. For opplysninger til personaladministrasjon, personellregistre, finnes det likevel unntak fra meldeplikten. Beregning av prestasjonslønn vil komme inn under administrering av arbeidsforhold, og vil derfor være unntatt meldeplikt. Det samme gjelder opplysninger benyttet til ressurs- og bemanningsplanlegging. Når det gjelder behandling av personopplysninger til måling og oppfølging av de ansatte, må dette meldes til Datatilsynet. Dette fordi en detaljregistrering til kontrolltiltak vil gi behov for en bevisstgjøring både for den behandlingsansvarlige og Datatilsynet. En meldeplikt vil gi en oversikt over omfanget av behandlingene, og et slikt redskap vil være nyttig i tilsynsarbeidet.



Datatilsynet

Postboks 8177, Dep. 0034 Oslo

Telefon: 22 39 69 00

Telefaks: 22 42 23 50

E-post: postkasse@datatilsynet.no