

Univerza v Ljubljani

Filozofska Fakulteta

Oddelek za psihologijo

VIDEONADZOR

Seminarska naloga pri predmetu Karierni razvoj zaposlenih

Tjaša Vitez

Ljubljana, 2018

UVODNA PREDSTAVITEV METODE

Opredelitev videonadzora

Za videonadzor se v najširšem smislu šteje uporabo videokamer za sistematično snemanje, prenos in shranjevanje žive slike z ene lokacije na drugo, praviloma z namenom zagotavljanja varnosti. Prav tako se za videonadzor štejejo rešitve, ki zajemajo zgolj prenos žive slike brez snemanja (t.i. podaljšano oko). Definicija videonadzora ni opredeljena v zakonih, temveč se je oblikovala skozi prakso (Smernice glede izvajanja videonadzora).

Zakonska ureditev uporabe videonadzora (ZVOP-1)

Uporabo videonadzora v delovnih organizacijah v Sloveniji ureja kar nekaj zakonov, med katerimi je najpomembnejši Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), ki naj bi ga delodajalci ob načrtovanju digitalnega nadzora tudi upoštevali. Seminarska naloga se osredotoča na videonadzor delovnih prostorov, ki je opredeljen v 77. členu ZVOP-1.

Videonadzor delovnih prostorov (77. člen ZVOP-1)

Gre za snemanje delavcev v samih delovnih prostorih, kar predstavlja večji poseg v zasebnost posameznikov. Tudi na delovnem mestu ima vsakdo pravico do določene stopnje avtonomije. Pri tem prihaja do nasprotja interesov – na eni strani interes delodajalca, ki ima pravico do oblasti nad svojimi sredstvi (torej tudi pravico, da jih nadzira), po drugi strani pa je zakonit interes zaposlenega, ki utemeljeno pričakuje določeno stopnjo zasebnosti in delno samostojnost ter zaupnost tudi na delovnem mestu.

Zakonodajalec je določil bistveno strožje pogoje za uvedbo videonadzora delovnih prostorov. Namen tega člena je varovanje zasebnosti posameznikov, ki obstaja tudi v delovnih prostorih in se v njo ne sme nesorazmerno posegati. Opravljanje videonadzora znotraj delovnih prostorov je možno le v izjemnih primerih, kadar je to nujno potrebno zaradi varnosti ljudi ali premoženja, ali pa, če je treba varovati tajne podatke ter poslovno skrivnost, teh namenov pa ni možno doseči z milejšimi sredstvi. Izvajalec videonadzora mora izrecno ugotoviti, ali obstaja milejši ukrep, ki bi omogočal, da zaposleni ne bi bili podvrženi snemanju (Zakon o varstvu osebnih podatkov, 2007).

Ob upoštevanju zgoraj pojasnjenih strogih pogojev za izvajanje videonadzora znotraj delovnih prostorov, je videonadzor praviloma dopustno izvajati npr. v trgovinah, v skladiščih, na mestih v proizvodnji, kjer obstaja velika verjetnost odtujitve predmetov ali povzročitve večje škode, na bančnih okencih, nad blagajnami v gostinskih obratih, na delovnih mestih, kjer se posluje z gotovino, na mestih, kjer se hranijo tajni, občutljivi ali drugi zaupni osebni podatki, pri čemer morajo biti kamere usmerjene

na nosilce takšnih podatkov in ne na zaposlene, ipd. Ni pa videonadzora dopustno izvajati npr. v jedilnicah, čajnih kuhinjah, in v običajnih pisarnah, kjer delajo zaposleni. ZVOP-1 ureja videonadzor na način, da za njegovo izvajanje sicer ni potrebno izrecno soglasje snemanih, morajo pa biti o njem obveščeni, da lahko prilagodijo svoje vedenje in ravnanje oz. se lahko v posameznih primerih, tudi izognejo prostorom, kjer se takšen videonadzor izvaja. Pravočasna in ustrezna seznanjenost z videonadzorom je zato ključni element njegove zakonitosti in sorazmernosti (Smernice glede izvajanja videonadzora).

ZGODOVINSKI PREGLED RAZVOJA METODE

Prve kamere za namen videonadzora je namestilo podjetje Siemens v Nemčiji leta 1942, da bi opazovali vzlet raket V-2. Za oblikovanje sistema in njegovo namestitev je bil odgovoren nemški inženir Walter Bruch. V Združenih državah Amerike so prvi videonadzorni sistem, ki se je imenoval Vericon, začeli uporabljati leta 1949. O tem sistemu ni znanega veliko, le da za njegovo uporabo ni bilo potrebno dovoljenje vlade (Delgado, 2013). Po koncu druge svetovne vojne je do izboljšav na področju videonadzora prišlo skoraj vsako desetletje.

Zgodnje oblike videonadzora niso omogočale snemanja in shranjevanja posnetkov. To je bilo mogoče šele z razvojem magnetnega traku v 50. letih, ki ga je bilo najprej potrebno ročno menjavati in navijati na kolute. Tak proces je bilo zelo časovno potraten, drag in nezanesljiv, zaradi česar se uporaba videonadzora ni takoj razširila po svetu. V letih od 1950 do 1960 so kamere začeli uporabljati za nadzor cest in pomembnih javnih površin. Do sprememb je prišlo v 70. letih 20. stoletja z iznajdbo kaset, kar je olajšalo snemanje in brisanje informacij, posledično pa je videonadzor postal bolj razširjen (A bit about the history of video surveillance, 2018).

V 90. letih so se videonadzorni sistemi digitalizirali; razvili so namreč digitalni multipleks, s pomočjo katerega so lahko snemali z večimi kamerami naenkrat. Dandanes pa je razvoj videonadzora oprt na aplikacije oz. produkte, ki temeljijo na uporabi spleta. Tako ga je mogoče uporabiti kjerkoli in posnetke gledati od koderkoli (Delgado, 2013). V prihodnosti naj bi se kamere spremenile iz »pasivnih opazovalcev« v aktivne udeležence dogajanja, ki je snemano. To pomeni, da naj bi bile sposobne prepoznati neobičajne dogodke oz. situacije in ukrepati v skladu z njimi (A bit about the history of video surveillance, 2018).

UPORABNOST METODE SKOZI ZNANSTVENE RAZISKAVE

Z razvojem in cenitvijo videonadzorne opreme, je njena raba postala vedno bolj pogosta tudi v podjetjih in drugih organizacijah. Domača študija (Potokar in Androić, 2014) tako kaže, da znaten delež slovenskih podjetij uporablja vsaj nekatere sredstva za varovanje, med njimi v največji meri ravno

videonadzor (17%). Uporabljajo ga predvsem za potrebe zagotavljanja varnosti (69%), v vidnem delu pa še za nadzor poslovnih procesov (31%). Njegov največji prispevek vidijo v odvrčanju potencialnih kršiteljev (preventivna funkcija), medtem ko je razreševanje preteklih varnostnih incidentov (kurativna funkcija) na drugem mestu. Od ostalih posledic videonadzora pa podjetja navajajo še povečan občutek varnosti za zaposlene na eni strani, na drugi strani pa spremenjeno (»bolj previdno«) obnašanje zaposlenih zavoro videonadzora oz. celo njihovo odkrito priznanje, da uvedbo videonadzora dojemajo kot poseg v njihovo zasebnost. Obstaja tudi nevarnost, da se videonadzor prične uporabljati izključno za nadzor zaposlenih.

Znanstvene raziskave na področju videonadzora delovnih prostorov se osredotočajo predvsem na pozitivne in negativne vidike njegove rabe. Ob pregledu literature sem ugotovila, da se videonadzor zelo pogosto uporablja v zdravstvenih ustanovah (npr. Armellino idr., 2012) in na področju živilske industrije (npr. Croney, 2016), pri čemer se osredotočajo na upoštevanje raznih predpisov ali pravil na delovnem mestu. Ugotovitve posameznih raziskav je sicer težko posploševati, saj gre po večini za študije primerov oz. uporabo videonadzora v specifičnih delovnih kontekstih.

Najpogostejše metode za ocenjevanje in nadzor vedenja zaposlenih s pomočjo tehnologije so preverjanje rabe računalnika, nadzor elektronske pošte in videonadzor (Spitzmüller, 2006). Uporaba tehnologije za nadzor zaposlenih pa s sabo prinaša tako prednosti in slabosti, primeri katerih so predstavljeni v nadaljevanju.

Literatura s področja nadzora na delovnem mestu, vključno z elektronskimi oblikami, kaže na škodljive učinke na zaposlene, med katerimi se najpogosteje pojavljajo visoka stopnja stresa, manj zaželeno obliko vedenja, manjše zaupanje v vodstvo in osiromašene interakcije (Aiello, 1993; Aiello in Kolb, 1995; Allen, Coopman, Hart in Walker, 2007; Holland, Cooper in Hecker, 2015; Smith, Carayon, Sanders, Lim in LeGrande, 1992; v Martin, Wellen in Grimmer, 2016). Organizacije dodajo vrednost videonadzora vidijo predvsem v večji produktivnosti zaposlenih, večjem upoštevanju standardov vedenja in varnostnih predpisov ter nižji stopnji krakov s strani zaposlenih (D'Uros, 2005, 2006; Welsh in Farrington, 2003; v Martin, Wellen in Grimmer, 2016).

Ob uporabi videonadzora se delodajalci lahko srečajo tudi s pravnimi in etičnimi dilemami. To je lahko vzrok, da se v organizacijah tej strategiji nadzora zaposlenih raje izognejo. Zaradi tega obstaja nevarnost, da se bodo zaposleni posluževali svojih standardov prakse, ki so morda pomanjkljivi (Payne, 2008), kar pa ima lahko negativne posledice za celotno organizacijo (npr. izguba časa, denarja, slabša integriteta znamke).

Ker je uporaba različnih oblik nadzora na delovnem mestu postala že skorajda rutina, se raziskovalci

soočajo z drugačnim izzivom – želijo ugotoviti kako zmanjšati ali se izogniti negativnim posledicam, povezanim z nadzorom.

Leta 2016 je Avstraliji na vzorcu 406 zaposlenih bila narejena raziskava, pri kateri so testirali hipotezo, da odnos do nadzora (vključno z videonadzorom) na delovnem mestu, vpliva na zaznano stopnjo nadzora in neproduktivno vedenje na delovnem mestu (npr. spodkopavanje in oteževanje dela vodje, iskanje napak pri delu organizacije). Zaposleni, ki so izpostavljeni visoki stopnji elektronskega nadzora, običajno razvijejo negativen odnos do nadzornega sistema (Alge idr., 2006; Douhit in Aiello, 2001; Varca, 2006; v v Martin, Wellen in Grimmer, 2016). Ugotovili so, da višja stopnja zaznanega nadzora na delovnem mestu povzroča več neproduktivnega vedenja, pri čemer je mediatorska spremenljivka te povezave bil odnos do nadzora.

Tudi skozi predhodne raziskave so ugotovili, da na doživljanje različnih oblik nadzora s strani zaposlenih lahko izboljšamo na ta način, da imajo zaposleni večji občutek pravičnosti in kontrole (Ambrose & Alder, 2000; Chalykoff & Kochan, 1989; Douthitt & Aiello, 2001; Kidwell & Bennett, 1994; v v Martin, Wellen in Grimmer, 2016). V omenjeni raziskavi so med drugim s pregledom obstoječe literature in raziskav želeli oblikovati smernice, kako oblikovati ustrezno okolje oz. sistem videonadzora, da bi zmanjšali ali se izognili negativnim posledicam. Ugotovili so naslednje (Martin, Wellen in Grimmer, 2016):

- Udeleženci poročajo o večjem občutku kontrole, kadar so obveščeni o tem, kdaj točno jih nadzorujejo/snemajo (Stanton, Barnes-Farrell, 1996).
- Zaposleni različne oblike nadzora doživljajo kot bolj pravične, če jih o tem z ustrezno utemeljitvijo vnaprej obvestijo (Hovorka-Mead et al., 2002; Stanton, 2000).
- Zaposleni različne oblike nadzora dojemajo kot manj invazivne, če imajo možnost sodelovanja pri oblikovanju nadzornega sistema, so informacije, ki jih pridobivajo na ta način pomembne za opravljanje njihovega dela. Posledično nadzor dojemajo tudi kot bolj pravičen (Alge, 2001).

Pomemben vidik zaznavanja videonadzora pa predstavlja tudi psihosocialno okolje. Avtorji (Martin, Wellen in Grommer, 2016) omenjajo različne načine, kako je mogoče opolnomočiti zaposlene, ali dejavnike, ki vplivajo na to:

- nedvoumne vloge zaposlenih, dostop do informacij, socio-politična podpora, participativna organizacijska klima (Spreitzer, 1996);
- dejavniki opolnomočenja zaposlenih: deljenje informacij, sodelovanje pri odločanju, podporni vrstniški odnosi, značilnosti delovnega mesta (Seibert, Wang in Courtright, 2011);
- vodenje: vodenje na tak način, da imajo tudi podrejeni vpliv/moč (delegiranje avtoritete, avtonomno sprejemanje odločitev, obveščanje zaposlenih, coaching) (Sharma in Kirkman, 2015).

Zaposleni imajo tako večji občutek kontrole nad dogajanjem v organizaciji, delo, ki ga opravljajo, pa se jim zdi smiselno in pomembno.

PREDSTAVITEV METODE

Namen

Videonadzor delovnih prostorov se po Zakonu o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) lahko izvaja za namene varovanja ljudi ali premoženja in varovanje tajnih podatkov oz. poslovnih skrivnosti v uradih ter poslovnih okoljih. Poleg tega omogoča razreševanje preteklih incidentov in zavarovanje z njimi povezanih dokazov za rabo v morebitnih kasnejših postopkih. Ima tudi preventivni učinek, saj naj bi že njegova prisotnost odvrčala potencialne kršitelje. Ni pa dopustno uporabiti videonadzor izključno zaradi kontrole izrabe delovnega časa (npr. kdaj je delavec prisoten na delovnem mestu) (Smernice glede izvajanja videonadzora).

V tujih državah – v kolikor za to obstaja pravna podlaga – videonadzor uporabljajo tudi za povečevanje produktivnosti in preverjanje upoštevanja postopkov za zagotavljanje varnosti na delovnem mestu.

Ciljna populacija

Ciljno populacijo lahko predstavljajo zaposleni v raznih organizacijah, pri čemer je potrebno upoštevati odredbe Zakona o varstvu osebnih podatkov.

Konkreten primer

Kot primer uporabe videonadzora sem izbrala raziskavo na medicinskem področju, ki jo je od leta 2008 do 2010 izvajala D. Armellino s sodelavci. Raziskovalci so s pomočjo videonadzora ocenjevali upoštevanje higienskih predpisov zdravstvenega osebja enote intenzivne nege, saj higiena rok predstavlja enega izmed najosnovnejših ukrepov za preprečevanje raznih okužb. Za ta primer sem se odločila zato, ker jasno ponazori pomembnost povratnih informacij ob uporabi videonadzora oz. kako je lahko ta neučinkovit, v kolikor se osebje zgolj snema.

Medicinsko osebje so 16 tednov snemali brez povratnih informacij in 16 tednov s sprotnim obveščanjem o upoštevanju higienskih predpisov. V sobe pacientov in na hodnike so namestili 21 kamer, ki so bile usmerjene proti umivalnikom, da so zagotovili zasebnost pacientov. Opazovali so osebje, ki je v stiku s pacienti – zdravnike, medicinske sestre in strežnice, obiskovalce pa so izločili. Dogodek, ki je predstavljal upoštevanje higienskih predpisov, je imel naslednje kriterije: oseba, ki se je v sobi pacienta zadrževala vsaj 60 sekund, si je roke oprala/razkužila v roku 10 sekund ob prihodu/odhodu iz sobe. Raziskovalci niso opazovali stika s pacientom in kvaliteto higiene rok.

Povratne informacije so bile podane v obliki deleža in sicer med številom priložnosti za umivanje rok ter dogodki, pri katerih so bili upoštevani kriteriji. V prvem pogoju (brez povratnih informacij) so zabeležili 60 542 dogodkov, med katerimi so pri 3933 bili upoštevani kriteriji higiene rok (6,5 %), v drugem pogoju pa so bili kriteriji izpolnjeni v 59 627 primerih od 73 080 zabeleženih dogodkov (81,6 %). Temu je sledilo 75-tedensko obdobje vzdrževanja upoštevanja higienskih predpisov, kjer so zabeležili 298 860 dogodkov, z izpolnjenimi kriteriji v 262 826 primerih (87,9 %).

Videonadzor s sprotnimi povratnimi informacijami je imel dolgoročne učinke na upoštevanje higienskih predpisov pri medicinskem osebju, sama prisotnost kamer pa za spremembe ni bila dovolj.

Omejitve uporabe metode

Omejitve oziroma slabosti uporabe metode so predstavljene že v poglavju 3. Uporabnost metode skozi znanstvene raziskave. Izvedba videonadzora ima lahko določene negativne posledice za zaposlene in posledično tudi za organizacijo. Zakon o varstvu osebnih podatkov prav tako ne dopušča njegove rabe za raznovrstne namene, temveč zgolj tiste, ki so opredeljeni v 77. členu in opisani v prvem poglavju seminarske naloge.

Velik problem pri izvedbi videonadzora je lahko izkoriščanje kamer v druge namene s strani delodajalcev (npr. za nadzor izrabe delovnega časa), kar predstavlja poseg v zasebnost zaposlenih. Zato je posebno pozornost potrebno nameniti tudi oblikovanju samega videonadzornega sistema.

MOJ POGLED NA METODO

Tematika seminarske naloge me je pritegnila zaradi lastnih izkušenj z videonadzorom in številnih primerov njegove neustrezne rabe. Po mojem mnenju na (ne)ugodne posledice izvajanja videonadzora vpliva veliko dejavnikov, kar so dokazali tudi z raziskavami. Načeloma se mi zdi metoda dovolj znanstveno preverjena, vendar vseh ugotovitev – kot sem že omenila v tretjem poglavju – ni mogoče posploševati, saj je vsaka organizacija edinstvena po svojih značilnostih. Prav tako primanjkuje raziskav v slovenskem prostoru, kar bi lahko pripisali občutljivosti tematike in premajhnem poznavanju teh področjih s strani zaposlenih v slovenskih podjetjih.

Zdi se mi, da ima javnost nekoliko negativen in zavračajoč odnos do videonadzora, kar morda izhaja iz primerov slabe prakse. Sama nikakor ne podpiram njegove rabe za nadzorovanje zaposlenih ali izrabe delovnega časa, vidim pa potencial na raziskovalnem področju ali pri načrtovanju sprememb v organizaciji. Tega naša zakonodaja sicer ne dopušča, se pa v te namene učinkovito uporablja v tujih državah. Tudi Potokar in Androić (2014) sta v svoji raziskavi opozorila, da se v podjetjih v Sloveniji kaže potreba po videonadzoru tudi na drugih področjih, ne zgolj za varovanje. Prav tako sta ugotovila, da v

slovenskih podjetjih zelo redko ocenjujejo učinkovitost videonadzora iz vidika njegove preventivne in kurativne funkcije.

S primerom raziskave sem pokazala, kakšen vpliv imajo lahko povratne informacije na spremembe na delovnem mestu. Se mi pa zdi pomembno, kakšne so te povratne informacije. Glede na lastne izkušnje in članke v slovenskih časopisih opažam, da se videonadzor uporablja tudi za nadzor zaposlenih, ki mu običajno sledijo negativne povratne informacije. Sama pa uporabno vrednost metode vidim tudi na področju nagrajevanja in iskanju posameznikovih kvalitativnih ter močnih področij.

VLOGA PSIHOLOGA

Vlogo psihologa trenutno vidim predvsem na raziskovalnem področju, saj bi bilo potrebno uporabo videonadzora ponovno in bolj poglobljeno raziskati, predvsem pa pokazati, da se z ustreznim pristopom da doseči tudi pozitivne izide.

V kolikor bo to zakonodaja v prihodnosti omogočala, bi se opazovanje s pomočjo kamer lahko uporabljalo za ugotavljanje trenutnega stanja v organizaciji in opredelitev področij/vedenj, kjer so potrebne spremembe. Tu pa bi zopet lahko nastopili psihologi, ki bi poskrbeli za oblikovanje raziskovalnih načrtov in etično izvedbo, v nadaljevanju pa tudi za uvajanje sprememb glede na ugotovljene potrebe (npr. izvajanje delavnic, izobraževanj, treningov veščin). Za to, da se zmanjšajo ali preprečijo negativne posledice videonadzora, pa je potrebno oblikovati tudi ustrezno psihosocialno okolje. Pri tem bi psiholog lahko sodeloval pri opolnomočenju zaposlenih in spodbujal sodelovanje vodij ter zaposlenih pri oblikovanju videonadzornega sistema. Na ta način imajo zaposleni namreč večji občutek kontrole in videonadzorni sistem dojemajo kot manj invaziven.

VIRI

- A bit about the history of video surveillance.* (2018). Pridobljeno s <https://medium.com/faceter/a-bit-about-the-history-of-video-surveillance-c14cd72fd71c>
- Armellino, D., Hussain, E., Schilling, M. E., Senicola, W., Eichorn, A., Dlugacz, Y. In Farber, B. F. (2012). Using High-Technology Safety Measures: The Use of Third-party Remote Video Auditing and Real-time Feedback in Healthcare. *Clinical Infectious Diseases*, 54 (1), 1–7.
- Croney, C. (2016). *Effect of Cameras in the Workplace: Implications for the U.S. Swine Industry*. Purdue University.
- Delgado, R. (2013). *From Edison to Internet: A History of Video Surveillance*. Pridobljeno s <https://www.business2community.com/tech-gadgets/from-edison-to-internet-a-history-of-video-surveillance-0578308>
- Martin, A. J., Wellen, J. M. In Grimmer M. R. (2016). An eye on your work: How empowerment affects the relationship between electronic surveillance and counterproductive work behaviours. *The International Journal of Human Resource Management*, 27 (21), 2635–2651.
- Niemeijer, A. R., Frederiks, B. J. M., Riphagen, I. I., Legemaate, J., Eefsting, J. A. in Hertogh, C. M. P. M. (2010). Ethical and practical concerns of surveillance technologies in residential care for people with dementia or intellectual disabilities: and overview of the literature. *International Psychogeriatrics* 22 (7), 1129–1142.
- Payne, J. (2008). *"Put Your Hands Where My Eyes Can See": An Analysis of Workplace Surveillance, Resistance and Consent* (Magistrsko delo, Državna univerza Severna Karolina). Pridobljeno s <https://repository.lib.ncsu.edu/bitstream/handle/1840.16/593/etd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Potokar, M. In Androić, S. (2014). Video Surveillance and Corporate Security. *Journal of Criminal Justice and Security*, 16 (2), 148–163.
- Smernice glede izvajanja videonadzora* (b.d.). Pridobljeno s https://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/smernice/Smernice_o_videonadzoru_web.pdf
- Spitzmüller, C. in Stanton, J. M. (2006). Examining employee compliance with organizational surveillance and monitoring. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 245–272.
- Zakon o varstvu osebnih podatkov/ZVOP-1*/(2007). Uradni list RS, št. 94 (16.10.2007). Pridobljeno s <https://zakonodaja.com/zakon/zvop-1>