

UNIVERSITETET I OSLO
Institutt for informatikk

Formidling av personvern

*Overskuelig og forståelig
personvern i nettjenester?*

Masteroppgave
60 studiepoeng

Ivica Milanovic

10. mai 2011



Formidling av personvern

Overskuelig og forståelig personvern i nettjenester?

Ivica Milanovic

En masteroppgave i profesjonsstudiet
informasjon- og interaksjonsdesign

ved

Universitetet i Oslo, Norge

10. mai 2011

Forord

Dette er en avsluttende masteroppgave i det femårige profesjonsstudiet *Informasjon og interaksjonsdesign* ved i Universitetet i Oslo, Institutt for Informatikk. Oppgaven er basert på, og gjenspeiler, det femårige programmet og dets emner og kurs. Oppgaven er av type *stor masteroppgave* hvilket utgjør 60 studiepoeng.

Tema for denne oppgaven er personvern på nett og i internettbaserte tjenester, og oppgaven tar for seg formidling av personvern på nett. Oppgaven er en del av forskningsprosjektet *Pasienter, Personvern og Internett* som foregår ved Institutt for informatikk.

Resultatet av denne oppgaven har blitt gjennom et arbeid som ikke bare skyldes meg. Derfor ønsker jeg å rette en stor takk til alle som har vært en del av dette arbeidet. Først og fremst vil jeg takke min veileder Tone Bratteteig som har gjort det mulig for meg å jobbe med denne oppgaven. Gjennom konstruktiv tilbakemelding har jeg blitt veiledet i riktig retning, samtidig som jeg har fått muligheten til å utvikle meg både faglig og personlig.

Dernest ønsker å rette en stor takk til min andre veileder Maja van der Velden. Takk for at du har tatt deg tid til å stille opp, både i tide og utide. Jeg har alltid følt meg velkommen og sett frem til samtalene vi har hatt, både om oppgaven, men også om andre ting. Diskusjonene har vært av stor inspirasjon og stadig fått meg til å strekke meg det lille ekstra.

Stor takk rettes også til min eksterne veileder Ivar Berge, samt til alle de andre personene som har tatt seg tid til å ta del i denne studien enten i form av intervju eller på andre måter. Takk til Crayon AS som har gitt meg permisjon til å fullføre oppgaven.

Denne oppgaven ville ikke vært mulig uten all støtte, forståelse og tålmodighet som jeg har møtt fra venner og familie. Takk for at dere har holdt ut med alle mine unnskyldninger og stadige utsettelse. Spesielt ønsker jeg å uttrykke min dypeste takknemlighet til min kone Jelena og ønsker å dedikere denne oppgaven til den lille som fortsatt spreller i trygge omgivelser.

Ivica Milanovic

Oslo, 10. Mai 2011

Abstrakt

Internett og internettjenester har i større grad blitt en vanlig del av våre liv. Bruk av slike tjenester innebærer i mange tilfeller at vi som brukere er nødt til å oppgi en del personlig eller sensitiv informasjon for at vi skal få det hele og fulle utbytte av slike tjenester. Hva som skjer med denne informasjonen og dataene videre blir ofte uttrykt gjennom lange og tunge personvernvilkår som undersøkelser har vist er både vanskelige å lese og forstå. Vårt personvern på nett blir dermed utfordret.

Med denne oppgaven har jeg derfor som mål å undersøke hvordan er praksisen når det kommer til formidling av personvern i offentlige netjtjenester, primært i Norge, for deretter å besvare problemstillingen om det er mulig å formidle personvern på en overskuelig og forståelig måte.

For å belyse problemstillingen har jeg tatt utgangspunkt i en tverrfaglig tilnærming hvor jeg utforsker ulike områder innen personvern og argumenterer for hvorfor de er av betydning. Fokusområdene har vært de juridiske bestemmelsene (loven), analyse av dokumenter, intervju, evaluering av utvalgte netjtjenester og gjennomgang av andre relevante modeller som adresserer utfordringer med personvern.

Bakgrunns materialet som jeg har innhentet har ikke bare fungert for å belyse situasjonen rundt personvern, men jeg har også benyttet meg av det til å utforme en kravspesifikasjon som adresserer elementer som jeg mener må være på plass for at personvern skal fremstå som mer forståelig og overskuelig i netjtjenester. Med utgangspunkt i denne kravspesifikasjonen og personas som jeg har utviklet, foreslår jeg en løsning i form av en interaktiv prototype som jeg mener formidler personvern i større grad forståelig enn hva som er tilfelle med netjtjenester i dag.

Om mitt løsningsforslag virkelig kan formidle personvern i netjtjenester på en bedre måte bruker jeg som utgangspunkt for diskusjon før jeg i siste kapittel konkluderer med om det er mulig eller ikke.

Innholdsfortegnelse

1	Introduksjon	1
1.1	Problemstilling og aktualitet.....	1
1.2	Mål.....	4
1.3	Struktur	6
1.4	Avgrensning.....	7
2	En tverrfaglig tilnærming	9
2.1	Teori, rammeverk og metode.....	9
2.2	Metodevalg	16
2.2.1	Intervju	16
2.2.2	Dokument - analyse.....	19
2.2.3	Evaluering av netjtjenester	20
2.2.4	Personas.....	21
2.2.5	Prototype	22
2.3	Oppsummering	26
3	Interaksjonsdesign.....	27
3.1	Brukersentrert tilnærming.....	28
3.2	Brukeropplevelse (User Experience - UX).....	30
3.3	Brukervennlighet (Usability).....	31
3.4	Kognisjon.....	33
3.5	Informasjonsarkitektur.....	37
3.6	Universell utforming.....	38
3.7	Oppsummering	41
4	Personvern.....	43
4.1	Hva er personvern.....	43
4.2	Personvern i helsesektoren	46
4.3	Personvern i hverdagen	49
4.4	Personvern på internett	52
4.5	Personvern - et helhetlig perspektiv	54
4.5.1	“A Taxonomy of Privacy”.....	54
4.5.2	Et økologibasert perspektiv på personvern	56
4.5.3	“Dynamisk personvern”	57

4.6	Oppsummering	57
5	Formidling av personvern	59
5.1	P3P.....	59
5.2	Håndtering av personvern gjennom <i>Privacy Bird</i>	60
5.3	Modell for personvernpreferanser	61
5.4	Personvern uttrykt gjennom ikoner	63
5.5	Oppsummering	65
6	Evaluering av personvern i nettjenester	66
6.1	MinJournal.no.....	68
6.2	Nav.no.....	71
6.3	Altinn.no	75
6.4	Skatteetaten.no.....	78
6.5	Sundhed.dk	79
6.6	Google.com.....	80
6.7	Facebook.com.....	82
6.8	Oppsummering	85
7	Møt noen brukere av MinJournal	86
8	Funksjonell kravspesifikasjon	90
8.1	Krav nr.1 – Universell design.....	91
8.2	Krav nr.2 – Klart skille mellom generell og individuell informasjon	92
8.3	Krav nr.3 – Bruk av ulike virkemidler for å formidle personvern	92
8.4	Krav nr.4 – Tydeligere bruk av personvern begrepet på nettsider.	93
8.5	Krav nr.5 – Konkret og presis uttrykksmåte.....	93
8.6	Krav nr.6 – Verdikjeden av informasjonsflyt.....	94
8.7	Oppsummering av kravene.....	96
9	Løsningsforslag	97
9.1	Startsiden	97
9.2	Generell håndtering av informasjon – <i>Senter for personvern</i>	100
9.3	Individuell håndtering av informasjon – <i>Min oversikt</i>	105
9.4	Oppsummering	114
10	Diskusjon.....	115
10.1	Et tilbakeblikk på forskningsmetode	115
10.2	En kravspesifikasjon og et løsningsforslag.....	119

11	Konklusjon og videre arbeid	122
11.1	Konklusjon	122
11.2	Videre arbeid.....	122
	Litteraturliste	124
	Vedlegg 1 - Flere skjermbilder av evaluerte nettjenester.....	130
	Vedlegg 2 - Behandling av personopplysninger	142
	Vedlegg 3 - Samtykke	144
	Vedlegg 4 - Intervju Sissel Jor	145
	Vedlegg 5 - Intervju Ivar Berge	146
	Vedlegg 6 - Intervju informant 1 og 2.....	147
	Vedlegg 7 - Intervju Gisle Hannemyr og Dag Wiese Schartum	148

Figurliste

Figur 1 - Oppbygging av oppgaven.....	10
Figur 2 - "A simple interaction design lifecycle model" (Preece et al. 2007, s. 448).....	11
Figur 3 - Skisse til prototypen - innfallsvinkel.....	24
Figur 4 - Skisse til prototype - brukeroversikt	25
Figur 5 - Skisse til prototype - storyboard.....	25
Figur 6 - Interaksjonsdesign som en tverrfaglig disiplin (Preece et al. 2007, s. 10).....	27
Figur 7 - User Experience Model - Jesse James Garret	30
Figur 8 - Morvilles bikube for brukeropplevelse.	31
Figur 9 - Soloves modell for systematisk personvern (2008, s. 104).....	54
Figur 10 - Liningtons (u.d, s. 3) modell som viser et individs økosystem.....	56
Figur 11 - Hovedelementer i P3P.....	59
Figur 12 - Privacy Bird – Innstillinger ved installasjon.....	60
Figur 13 -Modell for visualisering av personvernpreferanser.....	62
Figur 14 - Betaforslag til ikoner for bruk i personvernsammenheng- Aza Raskin	63
Figur 15 - Ikonforslag til bruk i online annonsering	64
Figur 16 - Forslag til personvernsikoner til bruk i nettjenester.....	64
Figur 17 - Personvern i MinJournal.no	69
Figur 18 - Påloggingsrutine i Minjurnal.no.....	70
Figur 19 - Menyoversikt i MinJournal.no	70
Figur 20 - Personvernvilkår på nav.no	72
Figur 21 - Informasjonsstruktur på nav.no.....	73
Figur 22 - Pålogging i nav.no.....	73
Figur 23 - Pålogget bruker på Nav.no	74
Figur 24 - Pålogget bruker på Nav.no	74
Figur 25 - Menyvalg for pålogget bruker.....	75
Figur 26 - Forklaring av personvern på Altinn.no	76
Figur 27 - Lenker som er knyttet opp mot pålogging på altinn.no.....	77
Figur 28 - Min profil side på altinn.no	77
Figur 29 - Samtykke på vegne av en selv - altinn.no	77
Figur 30 - Samtykke på vegne av andre - altinn.no	78
Figur 31 - Lenke til personvern på skatteetaten.no	78
Figur 32 - Personvern på skatteetaten.no	78
Figur 33 - Personvern på sundhet.dk.....	80
Figur 34 - Personvern på google.com	81
Figur 35 - Oversikt over Google kontoer for en bruker	82
Figur 36 - Veiledning for personvernhåndtering.....	83
Figur 37 - Innstillinger av tredjepartshåndtering i Facebook.....	84
Figur 38 - Persona nr. 1 - Ingrid.....	87
Figur 39 - Persona nr. 2 - Afsa	87
Figur 40 - Persona nr. 3 - Arne.....	88
Figur 41 - Persona nr. 4 - Per	88

Figur 42 - Prototypen - førstesiden	98
Figur 43 - Skjermdump av prototype – synligere personvern på førstesiden	99
Figur 44 - Skjermdump av prototype - nivå 1	101
Figur 45 - Skjermdump av prototypen – nivå 2	102
Figur 46 - Skjermdump av prototypen – utledning av ord.....	104
Figur 47 - Skjermdump av prototypen – <i>Din oversikt</i>	106
Figur 48 - Skjermdump av prototypen – bruk av andre farger for påloggede brukere	107
Figur 49 - Skjermdump av prototypen - <i>Basisinformasjon</i>	108
Figur 50 - Skjermdump av prototypen - <i>Mine Samtykker</i>	108
Figur 51 - Skjermdump av prototypen - <i>Meldinger</i>	109
Figur 52 – Eksempel på journallogg med testdata	109
Figur 53 - Skjermdump av prototypen - journallogg	110
Figur 54 - Antivirusprogram - alt ok.....	111
Figur 55 - Antivirusprogram - krever handling.....	111
Figur 56 - Symbol og ikonbruk - Oslo sentralbanestasjon.....	112
Figur 57 – Symbol og ikonbruk – Trafikanten Oslo	112
Figur 58 - Symbol og ikonbruk på bagasjetralle - Gardermoen Oslo	112
Figur 59 - Skjermdump av prototype - detaljert informasjon fra journalloggen.....	113
Figur 60 - Startsidene til MinJournal.no	130
Figur 61 - Informasjon om personvern kommer først til synet når man har klikket på en av menyene på toppen.....	131
Figur 62 - Informasjon om personvern er referert under flere menyvalg	131
Figur 63 - MinJournal, samtykke og sikkerhet	132
Figur 64 - Personvern og sikkerhet som en lenke på forsiden til nav.no	133
Figur 65 - Søk på ordet "personopplysninger" på nav.no	134
Figur 66 - Søk på ordet "personvern" på nav.no	134
Figur 67 - Pålogging via menyvalget "Ditt NAV" på nav.no	135
Figur 68 - Direkte påloggingside via lenken "Logg inn på Ditt NAV" på nav.no.....	135
Figur 69 - Emneoversikt på altinn.no.....	136
Figur 70 - Ingen lenke til personvern på førstesiden til google.no	137
Figur 71 - Undersiden "om google" hvor lenk til personverninfo er tilgjengelig.....	137
Figur 72 - Googles tyske versjon viser lenke til personvern på førstesiden	138
Figur 73 - Googles senter for personvern på engelsk.....	139
Figur 74 - Googles senter for personvern på norsk.....	139
Figur 75 - Lenke til personvern på førstesiden til facebook.com.....	140
Figur 76 - Forklaring til bruk av fødselsdato på facebook.com.....	140
Figur 77 - Lenke til personverninnstillinger på facebook.com	141
Figur 78 - Personverninnstillinger på facebook.com	141

Tabelliste

Tabell 1 - Oversikt over evaluerte nettjenester	66
Tabell 2 - Oversikt over nettjenester og personvernhandtering	85
Tabell 3 - Kravspesifikasjon	96
Tabell 4 - Krav og løsning.....	114

1 Introduksjon

1.1 Problemstilling og aktualitet

En telling utført av Statistisk Sentralbyrå (2010) viser at ni av ti norske husholdninger har tilgang til internett. At internett har invadert våre liv er det nok få som vil bestride. Vi bruker internett til å tilegne oss ny kunnskap (Quan-Haase 2005), søke etter informasjon (Rieh 2004), eller være sosiale (Rhee et al. 2009). Internettbaserte tjenester har blitt såpass vanlig at vi bruker dem til å søke på jobbstillinger, handle hjemmefra eller stifte nytt bekjentskap. Som et minstekrav for å kunne benytte mange av slike tjenester må vi ofte oppgi en del personlige opplysninger og kanskje også samtykke til ett eller annet.

Grunnen til at jeg sier *ett eller annet* er at det i mange tilfeller kan fremstå slikt for en gjennomsnittlig bruker. Studier fra både Europa (Karahasanovic et al. 2009) og USA (Gomez et al. 2009; Saleh et al. 2007) har vist at det brukere av internettjenester samtykker til, personvernerklæringer, er ofte vanskelig å lese og forstå. Språket og måten personvernerklæringene er formulert på inneholder store mengde faglige ord og uttrykk. Og selv om brukere ønsker å ha større kontroll over hvordan opplysningene håndteres (Hart et al. 2009), skaper kompleksiteten utfordringer (Kolter og Pernul 2009; Fang og LeFevre 2010; Hart et al. 2009).

I likhet med brukere har det også vist seg at grensesnittutviklere har utfordringer med å designe og fremstille personvernerklæringer forståelig nok, samt unngå sjargonger som kun kan forstås av personvernekspertter eller advokater (Cranor et al. 2006).

Å samtykke til personvernerklæringer i nettjenester betyr å akseptere et sett med formuleringer som gir brukere rett til å benytte seg av de aktuelle tjenestene. Videre betyr dette også at leverandører av slike nettjenester har sikret seg for potensielle lovmessige fallgruver for å unngå å ende opp i rettslige eller andre tvister med brukere. Utfordringen er relatert til at brukere ofte ikke har noen forhold til hva de virkelig har samtykket til, eller hvordan deres informasjon faktisk brukes i etterkant.

Inntog av sosiale medier har åpnet muligheter til å være sosiale, på tvers av landegrensener, uten å måtte forlate hjemmene våre (Gross og Acquisti 2005). Å være sosial betyr også å utveksle informasjon slik at store mengder data flyter gjennom slike sosiale kanaler. Brukere som utveksler personlig informasjon er ikke alltid godt nok informert over hva det betyr å laste opp og legge ut informasjon om seg selv, og at det i tilfeller kan få konsekvenser.

Som en av de største aktørene på område, har Facebook vært en gjenganger i media når det gjelder nettstedets håndtering av personvern. Mark Zuckerberg, nettstedets grunnlegger, har ofte blitt konfrontert med at de ikke ivaretar brukernes personlige data på tilfredsstillende måte (Helft og Wortham 2010; Mills 2010), ved at personvernerklæringene er for vanskelige å forstå, vanskelig å bruke, samt vanskelig å ha en komplett oversikt over hva som skjer med all data og informasjon som blir lastet opp.

Sintefs *Privat 2.0* rapport (Brandtzæg og Luders 2009) skriver at sosiale medier ofte er preget av en “*kvasi-privacy design*” hvor designet formidler en ting, mens det i virkeligheten gjør noe helt annet. Eksempelvis er det å slette en konto på Facebook ikke ensbetydende med at den slettes, men i stedet deaktiveres. Som en konsekvens av den stadig “skjulte” innsamlingen av data har Erik Newth, forfatter og blogger og en av landets fremste analytiker av teknologi og trender, valgt å melde seg ut av nettsamfunnet og beskriver Facebook på følgende vis:

“Man er i ferd med å bygge opp en global persondatabase uten historisk sidestykke...[h]vilket er enestående - og skremmende..” (Bjerkestrand 2011)

Innsamling og bearbeiding av personlig informasjon har vist seg å være svært verdifullt og det er stadig flere aktører som ønsker å vite mest mulig om oss. Det er derfor ikke alltid like lett å vite hvilke intensjoner som skjuler seg bak og hvilke tiltak man selv skal foreta seg. Ofte er innhenting av personlig informasjon knyttet opp mot tjenester som ønsker å kartlegge brukernes interesser og preferanser for å kunne tilby skreddersydde løsninger for brukeren og dermed fremstå som bedre og mer komplette løsninger (Brandtzæg og Luders 2009).

Den oppvoksende generasjonen av yngre mennesker bruker sosiale nettjenester, blogger og utveksler informasjon (Solove 2010) over en lav sko. Personlig informasjon blir dermed liggende åpent på nett og er lett tilgjengelig for allmennhetens beskuelse.

For å bistå brukere i deres bevisstgjøring rundt personvern og internett foreligger det i Norge nettsider som fokuserer nettopp på dette. Datatilsynet har deltatt i utvikling av nettjenesten slettmeg.no¹ hvor brukere kan få råd og veiledning relatert til bruk eller misbruk av personvern. Nettjenesten er i all hovedsak tekstlig utformet og all kommunikasjon mot publikum foregår gjennom tekst skrevet på norsk, og det linkes ofte til lover og regler på lovadata.no.

Medietilsynet har jobbet med prosjektet “Trygg bruk”² for å trygge barn og unges bruk av digitale medier. En mer kreativ og interaktiv nettside som også fokuserer på å bevisstgjøre

¹ Slettmeg.no er en nettjeneste hvis formål er å gi råd og veiledning til de som føler deg krenket på nett, eller som av andre grunner ønsker å få slettet eller rettet personopplysninger publisert på Internett.

² Medietilsynets Trygg bruk-prosjekt jobber for trygg bruk av digitale medier for barn. De bistår med ressurser på nett og rådgivning til kommuner, skoler og privatpersoner angående barn og medier.

barn og unges forhold til personvern finnes på dubestemmer.no³. Tjenestene har innslag av video materiell, men det er gjennomgående for tjenestene er at mesteparten av informasjonen er tekst.

Som et siste eksempel finnes personvernskolen.no⁴ som er en netjtjeneste som har fokusert på å forklare lovene og forskriftene rundt personvern. Til forskjell fra de to andre tjenestene beskrives og forklares betydningen av loven i langt større detalj. Tjenesten er også bygd rundt reelle spørsmål og svar som brukere kan stille på nettsidene. Også denne tjenesten består av mye tekstlig informasjon.

Vanlige begreper som går igjen når man snakker om personvern er personlig informasjon, personlig data, persondata, personopplysninger⁵ og ikke minst sensitiv⁶ informasjon. Selv om personvern handler om alle disse begrepene, er det ikke ensbetydende med at de har samme betydning og forstås likt. For eksempel skriver Nissenbaum at det foreligger en tvetydig bruk av begrepet “personlig informasjon” ut fra sammenheng:

“[...] there is a great ambiguity in the way personal information is used. Colloquially and in contexts of privacy law and policy, as well as academic research, it can mean sensitive or intimate information, any information about a person, or only personally identifying information.” (2010, s. 4)

En undersøkelse (Datatilsynet 2009b) om norske folks vaner rundt personvern viser at opplysninger som tradisjonelt oppfattes som sensitive, ikke nødvendigvis er de opplysningene folk oppfatter som mest følsomme.

Forståelsen av personvernbegrepet sier noe om personlige forhold, noe som opptar mennesker ulikt, er kulturelt og samfunns betinget. Eksempelvis er personvern i stor grad knyttet til individuell frihet for Nord-Amerikanere, mens Europeere har fokus på verdighet (Hannemyr og van der Velden 2010).

I norsk sammenheng derimot, er det ikke bare begrepet *personvern* som sier noe om det rettslige vernet, man har også begrepet *personopplysningsvern*. Nærmere om disse to begrepene kommer jeg tilbake til i kapittel fire, men hovedforskjell er at *personvern* handler om personlig integritet, privatlivets fred, selvbestemmelse og selvtutfoldelse, mens

³ Dubestemmer.no er en holdningskampanje utviklet i samarbeid mellom teknologirådet, Datatilsynet og Senter for IKT i utdanning hvis mål er å bidra til økt kunnskap innenfor personvern og digitale medier som internett og mobiltelefon.

⁴ Personvernskolen er et nettsted for deg som ønsker hjelp til fortolkning av personopplysningsloven- og forskriften. Kilde: www.personvernskolen.no

⁵ I følge personopplysningsloven § 2-1 menes det med personopplysninger: Opplysninger som kan knyttes til en enkeltperson

⁶ I følge personopplysningsloven § 2-8 menes det med sensitive personopplysninger: Opplysninger relatert til *rase, etnisitet, politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning, helseforhold, seksuelle forhold og medlemskap i fagforeninger*, samt om en *person* har vært *mistenkt, siktet, tiltalt* eller *dømt* for en straffbar handling,

personopplysningsvern handler om hvordan loven regulerer håndtering av personopplysninger (Fornyings- administrasjons- og kirkedepartement 2010).

Når jeg i sammenheng med denne oppgaven snakker om personvern på nett og i nettbaserte tjenester, er det håndtering av personlig og sensitiv informasjon jeg først og fremst tenker på. Dette betyr dermed ikke at personlig integritet og selvbestemmelse er utelukket, for *personvern* og *personopplysningsvern* er to begreper som henger godt sammen. Et tydelig eksempel kan vi hente fra helsesektoren hvor samtykker er en viktig del av en pasients hverdag. Selv om samtykker i utgangspunkt kan være dokumenter og omfattes av personopplysningsvern, sier samtykke også noe om pasientens autonomi og verdighet hvilket omfattes av personvern.

Den raske og innovative utviklingen har også bidratt til, og bidrar stadig til, nye utfordringer rundt håndtering av personvern. Brukere av teknologien krever stadig mer og det er flere ting som har blitt en selvfølge. Sosiale og andre fremtredende tjenester på nett setter ofte en standard på hvordan slike tjenester skal være, hvilket ofte skaper forventninger, men samtidig legger press på nye tjenester som dukker opp. Skal vi bare akseptere og godta hvordan formidling av personvern har blitt introdusert for oss i dag? Skal vi akseptere å måtte lese flere tusentalls ord med personvernerklæringer når vi tar i bruk en netjtjeneste?

Jeg undres om det virkelig må være slikt? Daglig ser vi resultater av nyvinninger på teknologifronten, og det kjempes hardt om å utvikle teknologi som skal være brukervennlig og kunne tilby brukeropplevelser utenom det vanlige. Hvordan kan det da ha seg slik at personvern på nett fortsatt oppfattes som lite brukervennlig og vanskelig. Hvilke faktorer er det som egentlig ligger til grunn og er dette en riktig påstand? Dette er noen av spørsmålene som fører videre til en mer konkret problemstilling i denne oppgaven:

Er det mulig å formidle personvern på en overskuelig og forståelig vis i offentlige netjtjenester i Norge?

1.2 Mål

Med denne oppgaven har jeg to mål som jeg ønsker å oppnå. Det første målet mitt er å undersøke begrepet personvern i sammenheng med internettbaserte tjenester og undersøke hvordan personvern fremstår og formidles i slike tjenester. Primært ser jeg på hvordan praksisen er i Norge, men samtidig forsøker å ha et globalt perspektiv ved å trekke inn noen av de store netjtjenestene som har blitt vanlig i store deler av verden. Først og fremst tenker jeg på netjtjenester som Google.com og Facebook.com. På grunn stor innflytelse og innpass

fra disse tjenestene i det norske folks daglige liv er det tjenester som er høyest relevante og aktuelle å ta i betraktning.

Når det gjelder Norge, er mitt fokus på tjenester levert fra det offentlige, hvor mye av mitt arbeid er sentrert rundt tjenesten MinJournal.no. MinJournal.no er en netjtjeneste som faller under kategorien e-helsetjenester. Europakommisjonens websider gir en definisjon hvor det med e-helse menes “*eHealth means Information and Communication Technologies tools and services for health. Whether eHealth tools are used behind the scenes by healthcare professionals, or directly by patients, they play a significant role in improving the health of European citizens.*” (European Commission u.d). Eksempler på e-helsetjenester er elektronisk pasientjournal, timebestilling, samhandling i helse og omsorgsinstitusjonene, internt og på tvers.

E-helsetjenester er en type netjtjenester som vokser i større grad og blir mer aktuelle for hver dag som går. Bruk av slike tjenester åpner opp for flyt av informasjon mellom privatpersoner og offentlige helseinstanser gjennom internett. Slik informasjon er både personlig og kan være høyest sensitiv, og krever derfor håndtering som ivaretar dette. I teorien skulle dette tilsi at håndtering av personvern i e-helsetjenester bør vektlegges på et annet vis enn personvern i netjtjenester som ikke faller inn under denne kategorien. Om det virkelig er slikt har vært en av motivasjonsfaktorene for å jobbe tettere med MinJournal.

En nærmere gjennomgang av MinJournal.no⁷ viser at selv om personvern lovmessig er riktig ivare tatt så er det gjort lite for å fremme de konkrete elementene ved personvern for en sluttbruker. Da tenker jeg på hvordan skal jeg som bruker skal kunne få god nok, og forståelig innsikt i hvordan informasjon om meg er håndtert. Dette har vært en av de andre motivasjonsfaktorene for å jobbe med personvern, nemlig å ta utgangspunkt i personvern fra et brukerperspektiv.

Videre ser jeg på hva det er som gjør at personvern ofte oppfattes som tungt og vanskelig jf. beskrivelsen innledningsvis. Som utgangspunkt for dette vil jeg forsøke å beskrive personvern ut fra et helhetlig perspektiv ved å se på de ulike artefaktene personvernbegrepet består av og påvirkes av. Sentrale artefakter her vil være de juridiske bestemmelsene (loven), samfunn, kultur, psykologi og informasjonsteknologi. Jeg ønsker å se på hvordan de ulike artefaktene henger sammen og hvilke avhengigheter de består av.

Den amerikanske jussprofessoren Daniel J. Solove (2007) skriver at en *pluralistisk forståelse av personvern* er nødvendig for å forstå personvern mer riktig. Dette er et argument som jeg finner interessant og mener selv at det å ha et bredt perspektiv i tankene ved utvikling av et system, programvare eller internettjeneste bør være tilstede for et godt resultat.

⁷ En detaljert gjennomgang av personvernimplementering i MinJournal.no følger i kapittel 6.

Dette leder meg vider inn på et tverrfaglig syn på personvern hvor *vitenskap, teknologi og samfunn* er begreper som henger veldig godt sammen og påvirker hverandre. Når jeg har jobbet med personvern har jeg hele tiden forsøkt å se på personvern i lys av et større perspektiv og i en større sammenheng.

Det andre målet med denne oppgaven er å foreslå en kravspesifikasjon og et løsningsforslag (prototype) hvor jeg argumenter for artefakter som jeg mener er av betydning for å skape en mer helhetlig og overskuelig fremstilling av personvern, fra en brukers perspektiv.

Med kravspesifikasjonen som jeg foreslår i kapittel 8 har jeg som mål å trekke frem en del områder rundt personvern og internett som jeg mener er til en vis grad forsømt. Områdene jeg belyser leder videre til krav jeg mener skal være på plass i en internettjeneste for at personvern skal fremstå mer forståelig. Derfor kan denne kravspesifikasjonen ses på som et generelt forslag som kan brukes i de fleste netjtjenestene som har behov for å håndtere personvern.

Når det kommer til løsningsforslaget har jeg tatt utgangspunkt i tjenesten MinJournal og jobbet med å utvikle et forslag til hvordan personvern kan ivaretas og formidles på en annen måte enn hva som er tilfellet i dag i en slik tjeneste. Kravspesifikasjonen har vært veiledende for utforming av løsningsforslaget. Mer om hvordan jeg har jobbet med løsningsforslaget følger i kapittel 9.

Mine mål med denne oppgaven kan derfor oppsummeres på følgende vis:

- Å undersøke hvordan personvern fremstår i internettjenester og hvordan personvern formidles i slike tjenester.
- Å foreslå en spesifisering og prototype for et mer overskuelig og forståelig personvern i netjtjenester.

1.3 Struktur

Denne oppgaven består av 11 kapitler hvor jeg begynner med å presentere problemstillingen og i hvilke grad problemstillingen er aktuell. Jeg fortsetter med å si litt om hvilket mål jeg har med oppgaven og hva jeg ønsker å finne ut av og hvordan. I kapittel 2 ser jeg på metode- og teori valget og hvordan det har bidratt til å støtte opp under arbeidet i de følgende kapitlene.

Kapittel 3 og 4 består i all hovedsak av teoretisk rammeverk hvor jeg ser nærmere på interaksjonsdesign og personvern. Når det gjelder interaksjonsdesign fokuserer jeg på de elementene som jeg mener er av betydning for denne oppgaven. Når det kommer til

personvern ser jeg nærmere på hvordan den rettslige reguleringen foregår, i hovedsak i Norge. Da oppgaven er vinklet mot personvern i internettbaserte tjenester vil fokuset ligge på dette området, men for å få en helhetlig forståelse vil jeg også se på personvernbegrepet fra et samfunnsperspektiv, ved for eksempel å gjennomgå tidsskrifter, aviser og rapporter som omtaler personvern.

I kapittel 5 går jeg mer i dybden på hva som er gjort når det gjelder å styrke nettbrukernes oppfatning og forståelse av personvern. Her tenker jeg først og fremst på modeller, verktøy og eventuelle tjenester som på sett og vis skiller seg ut.

For å se om noe av dette er implementert og hvordan praksisen virkelig er, har jeg i kapittel 6 lagt til grunn et utvalg av offentlige og private nettjenester og evaluert hvordan disse håndterer personvern.

Med utgangspunkt i en brukersentrert tilnærming presenterer jeg i kapittel 7 et utvalg personas som jeg bruker for å skape meg et bilde av de personene som jeg utvikler et løsningsforslag til.

Med utgangspunkt i personas og metode og teorivalget utarbeider jeg i kapittel 8 et sett med krav som jeg mener skal være på plass ved håndtering av personvern i nettjenester. De fleste kravene benytter jeg også for vise gjennom mitt løsningsforslag i kapittel 9 hvordan personvern kan fremstå.

I kapittel 10 og 11 tar jeg for meg de foregående kapitlene og drøfter ulike sider ved personvern i internettjenester for så å oppsummere, konkludere og foreslå hvordan dette arbeidet kan brukes i videre studier.

Litteraturlisten og vedlegg fra 1 – 7 er kapitlene som avslutter dette dokumentet.

1.4 Avgrensning

Dette er en avsluttende masteroppgave i det femårige profesjonsstudiet *Informasjon og interaksjonsdesign* ved i Universitetet i Oslo, Institutt for Informatikk. Oppgaven er basert på, og gjenspeiler, det femårige programmet og dets emner og kurs. Oppgaven er av type “stor masteroppgave” hvilket utgjør 60 studiepoeng.

Denne oppgaven omfatter personvern på nett og i internettbaserte tjenester, og tar for seg formidling av personvern på nett. Oppgaven er begrenset til det teoretiske rammeverket som foreligger på området og tar utgangspunkt i relevante studier eller forskning gjort knyttet mot personvern.

Oppgaven er en del av forskningsprosjektet *Pasienter, Personvern og Internett*⁸ som foregår ved Institutt for informatikk, og er dermed også omfattet av de retningslinjene som er gjeldende for dette prosjektet.

Når det gjelder løsningsforslaget vil jeg i denne oppgaven ikke vektlegge teknologien som ligger bak, men vil benytte meg av de mulighetene som jeg mener best egner seg til dette formål og som jeg behersker.

Løsningsforslaget er begrenset til nettjenester utviklet og tilpasset bærbar eller stasjonære datamaskiner og skjermer, hvilket vil si at de analysene jeg gjør samt løsningsforslaget som blir presentert ikke vil vektlegge mobile enheter som smarttelefoner⁹ (iPhone, Blackberry etc.), (nett)brett¹⁰ (iPads eller tilsvarende) eller tilsvarende håndholdte produkter.

Når jeg skriver om et såpass sensitivt emne som personvern er det også nærliggende å snakke om sikkerhet og håndtering av data på en sikker måte. Sikkerhet som et emne, og da særlig ut fra et teknisk perspektiv, vil ikke være gjenstand for utredning i denne oppgaven.

⁸ Hovedansvarlig for prosjektet *Pasienter, Personvern og Internett* er Maja van der Velden, forsker ved Institutt for Informatikk. Dette prosjektet er igjen en del av et større forskningsprosjekt som heter *Autonomi og automatisering i et informasjonssamfunn for alle*, også forkortet til A3. Mer informasjon om A3 prosjektet er å finne på <http://www.dis.ifi.uio.no/A3>

⁹ Smarttelefoner er alt-i-ett enheter som brukes for kommunikasjon og databehandling. Smarttelefoner åpner i langt større grad mulighet for å installere egne applikasjoner og tilpasse bruken til sin livsstil. Mer om smarttelefoner på: <http://www.oreillynet.com/wireless/2005/08/23/whatissmartphone.html>

¹⁰ Med brett, også kalt nettbrett refererer jeg til produkter som Apples iPad (<http://www.apple.com/ipad>) eller Samsungs Galaxy (<http://www.samsung.com/global/microsite/galaxytab/>). Nettbrett er en mellomting mellom en pc og en smarttelefon. Mer på <http://www.dagensit.no/article2028599.ece>

2 En tverrfaglig tilnærming

I dette kapittelet beskriver jeg hvordan jeg har valgt å tilnærme meg problemstillingen omtalt i kapittel 1.1. Jeg beskriver de ulike metodene og teori som jeg har benyttet meg av når jeg har utforsket personvern, og utarbeidet forslag til en prototype. Videre argumenterer jeg for det fokus område jeg har tatt, og hvordan en case som MinJournal har bidratt til å sette personvern i perspektiv.

2.1 Teori, rammeverk og metode

Etter at jeg hadde formulert problemstillingen var neste steg å finne ut hvordan problemstillingen skulle angripes på en hensiktsmessig måte, samt hvilket metodevalg var godt egnet til dette formålet. Svaret på problemstillingen gjenspeiles ofte gjennom de metodene og teknikkene som er benyttet. Derfor er det viktig å basere arbeidet på en metode eller tilnærming som gir relevante funn og resultater. Min tilnærming er basert på interaksjonsdesign og et utvalg kvalitative forskningsmetoder. Figur 1 gir en visuell fremstilling av mine valg når det gjelder metodiske og teoretiske avveininger.

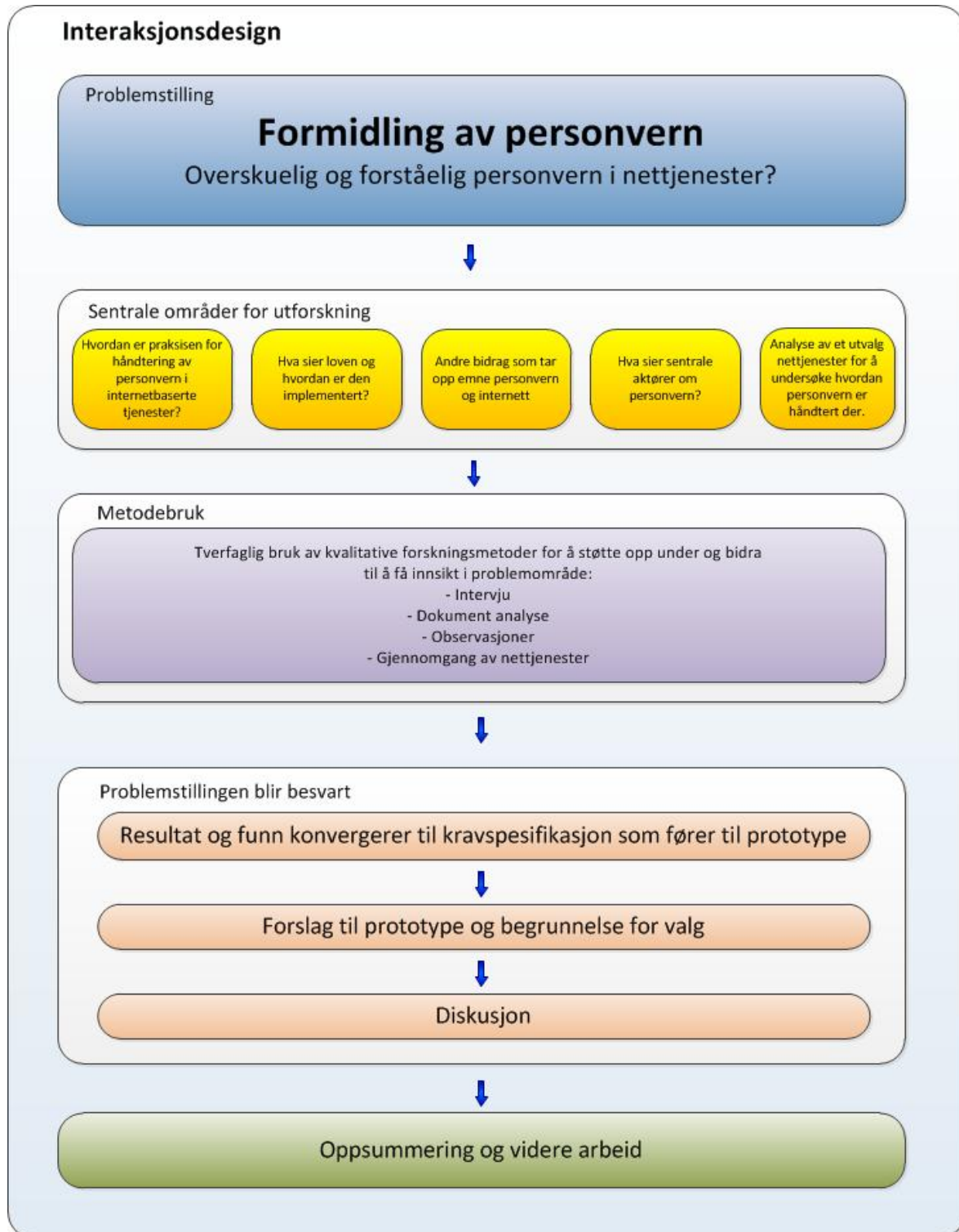
Å jobbe med interaksjonsdesign er å jobbe med å skape eller utvikle meningsfulle samhandlinger (interaksjoner) mellom mennesker og artefakter som de bruker. Artefaktene kan være systemer, tjenester og eller fysiske objekter (Bagnara og Crampton 2006).

Bagnara og Crampton trekker frem at det å jobbe med interaksjonsdesign krever en god forankring i teori og i den aktuelle situasjonen som man ønsker å jobbe med.:

“[...] in interaction design, any scenarios of future activities or experience must be deeply rooted in a detailed ethnographical analysis of a current, dynamic situation.[...] Interaction design takes into consideration that any interactive system also develops and transforms the dynamics of human behaviour[...]. So interaction design [...] is often a conscious and explicit endeavour to imagine and design human behaviours [...].” (ibid, s. 25)

Videre er også bevisstgjøring av den dynamiske atferden til et menneske og hvordan den endrer seg, av betydning for et godt resultat. Betydningen av andre metoder, teknikker og teorier trekkes også frem som sentrale elementer når man jobber med, eller som, interaksjonsdesign(er):

“to map out the surrounding context of disclosure – the assumption, concepts, methods and indeed theories of other practices and disciplines [...] Our map therefore includes contributions from the study and practices of cognitive psychology, computer science, discourse analysis, economics, engineering, linguistics, philosophy, psychology, semiotics and sociology.” (Bagnara og Crampton 2006, s. 25 og 26)



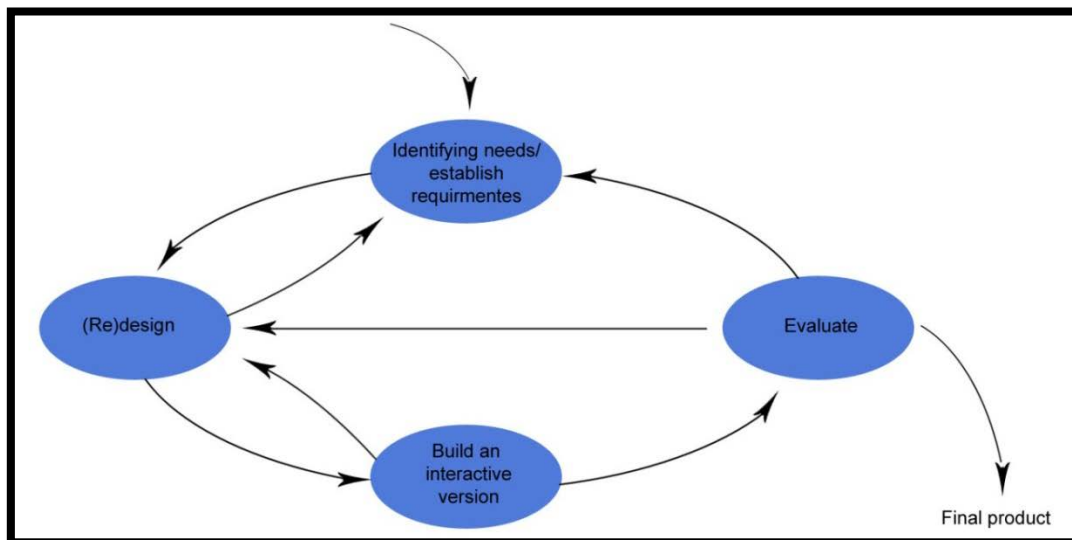
Figur 1 - Oppbygging av oppgaven

Fra Preece mfl. (2007, s. 428) kan vi lese at sentralt i interaksjonsdesign står fire basisaktiviteter:

1. *Identifying needs and establishing requirements for the user experience*
2. *Developing alternative designs that meet those requirements*
3. *Building interactive versions of the designs*
4. *Evaluating what is being built throughout the process and the user experience it offers*

For å kunne gjennomføre disse stegene når en jobber med interaksjonsdesign er det viktig å danne seg et helhetlig bilde av hvordan disse aktivitetene henger sammen. Én *livssyklusmodell* kan bidra til dette:

“The term lifecycle model is used to represent a model that captures a set of activities and how they are related. Sophisticated models also incorporate a description of when and how to move from one activity to the next and a description of the deliverables for each activity.” (ibid, s. 444)



Figur 2 - "A simple interaction design lifecycle model" (Preece et al. 2007, s. 448)

Selv om en slik modell kan si noe om gangen i en interaksjonsdesign-prosess skal en være klar over at dette er en abstrakt modell som ikke nødvendigvis er veiledende for all utvikling innen interaksjonsdesign:

“However simple or complex it appears, any lifecycle model is a simplified version of reality. It is intended as an abstraction [...]” (ibid, s. 444)

“The model is not intended to be prescriptive; that is, we are not suggesting that this is how all interactive products are or should be developed.” (ibid, s. 448)

Sett i lys av denne oppgaven er det de tre første basisaktivitetene jeg berører i all hovedsak.

Interaksjonsdesignens bredde inkludering av ulike områder åpner for uante muligheter når man jobber med et tema, men samtidig skaper en slik åpenhet utfordringer rundt valg og avgrensninger som er nødvendig i forskjellige sammenheng. Avgrensninger og valg som jeg har gjort er utledet senere i dette kapittelet.

Bagnara og Crampton (2006) trekker også frem syv temaer som i utgangspunktet er tilhørende på andre fagområder, men også kan benyttes i interaksjonsdesign. Dette er temaer som aktivitet, følelser, situert, samtale, felleskap, minne(hukommelse), og marked som til sammen utgjør en rik sammensetning av ideer og metoder.

Denne sammensetningen leder meg også videre til “tverrfaglig teknologiforskning” som Aanestad og Olaussen (2010) skriver om i “IKT og samhandling i helsesektoren”. Her trekker de frem “*en tverrfaglig orientert tradisjon der samspillet mellom teknologi og organisasjon er tematisert*” (s. 19). Mitt fokus har riktignok ikke vært på teknologi og organisasjon, men på teknologi (nettjenester) og personvern, men det er den tverrfaglige bruken og problemtilnærmingen som har vært av inspirasjon når jeg har skrevet denne oppgaven.

Med tverrfaglig tenker jeg på bruk av tradisjonelle metoder kjent fra forskning, tekster som fokuserer på samspillet mellom det tekniske og det sosiale, samt tradisjonelle metoder innen systemutvikling og design. Hvis jeg begynner med sosio-teknisk systemteori, en av de fire forskningstradisjonene (ibid) er det godt samspill mellom teknisk og sosialt delsystem som blir fremhevet som rettesnor i en slik teori. Med andre ord kan vi snakke om helheten og betydning av å ha et holistisk bilde av et system hvilket jeg også ser nærmere på i kapittel 4.5.

For å danne meg et bilde av personvern og hvordan personvern fungerer isolert sett, men også i kontekst med andre om har jeg valgt å se nærmere på den juridiske delen av personvern (loven). Hvordan fungerer loven i praksis, samt brukernes forhold til personvern. Brukere i denne sammenheng er både de som jobber med å utvikle og implementere personvern i it systemer (les: MinJournal.no), men også de som skal bruke dette (pasienter).

For å få et nyansert bilde av personvern har jeg også valgt å trekke frem Soloves tolkning av personvern, som i all hovedsak er basert på det amerikanske rettssystemet. At jeg har valgt å trekke inn en amerikansk forfatters syn på personvern henger sammen med den sterke påvirkningen som kommer fra nettopp USA, hvor vi finner dominerende og godt posisjonerte tjenester som Google og Facebook. På den andre siden snakker Solove også om en mer

generell tilnærming på personvern som nødvendigvis ikke er spesifikt for det Nord-Amerikanske kontinentet og dermed kan være aktuelt i et land som Norge.

For å skape et klart bilde av tjenesten MinJournal.no har jeg også valgt å følge opp historien bak denne tjenesten og hvordan det hele startet ved å komme i kontakt med sentrale personer som har jobbet med denne tjenesten.

Hvis jeg beveger meg videre til en av de andre forskningstradisjonene som Aanestad og Olausen beskriver kommer vi inn på den skandinaviske tradisjonen for brukermedvirkning i systemutvikling og hvordan den forløp fra den sosio-tekniske tradisjonen. Denne brukermedvirkende tankegangen utviklet seg senere til “Participatory Design”, og kan sees på som “[...]demokratisering og vektlegging av brukerorientert, deltakende design[...]” (s. 23).

Vektlegging av brukerorientert og deltakende design var fra starten noen av de prinsippene jeg ønsket å basere mitt løsningsforslag på. Jeg ønsket jeg å ha en brukersentrert¹¹ tilnærming hvor jeg hadde sett for meg å komme i kontakt med noen brukere av MinJournal. Først og fremst ville jeg høre hva de mener om personvern i en tjeneste som MinJournal, men også hva de mener om personvern i netjtjenester generelt. Jeg ønsket å høre deres behov. Planen videre var å gi noen av dem mulighet til å ta del i utarbeidelsen og utviklingen av kravspesifikasjonen og løsningsforslaget.

Dette gikk i midlertidig ikke helt etter planen, for det viste seg underveis i prosjektet at det å komme i kontakt med de virkelige brukerne av MinJournal ikke var gjennomførbart, i hvert fall ikke innenfor det tidsaspektet som jeg hadde til rådighet. Grunnen til dette var en del formaliteter og årsak som ikke hadde blitt avklart eller kommet på plass, og som var utenfor mitt virkeområde. En må ikke glemme at denne oppgaven er en del av det større A3 prosjektet (se også kapittel 1.4) og dermed også omfattet av de retningslinjene som var gjeldende og styrende av andre.

Som en konsekvens av dette frafallet av brukere ble jeg på et tidspunkt nødt til å stoppe litt opp og avklare hvordan dette ville påvirke mitt arbeid, samtidig som jeg måtte ta en beslutning om det var mulig å jobbe mot et løsningsforslag eller ikke. Jeg fant det hensiktsmessig å fortsette, for selv om MinJournal brukere uteble, for som jeg kommer tilbake til i kapittel 3.1, er det ikke nødvendigvis slik at en brukersentrert tilnærming betyr at brukere nødvendigvis må være med i designløpet. Riktignok ville det brukerdeltagende aspektet falle fra. Videre valgte jeg også å snakke jeg med et utvalg andre personer for å høre hvordan de stiller seg til personvern, og da fortrinnsvis personvern på internett, hvilket jeg mener også danner grunnlag for et løsningsforslag.

¹¹ Mer om brukersentrert tilnærming følger i kapittel 3 om interaksjonsdesign

Når man snakker om personvern er det også nærliggende å trekke in et aspekt som verdi. Verdien av personvern sier noe om hvilken betydning personvern har. Solove (2008) diskuterer hvordan personvern kan tilegnes verdi ut fra ulike perspektiv og formål, og til hvem sitt beste. Personvern sett i lys av en MinJournal bruker kan derfor ha en annen verdi for denne brukeren på et tidspunkt når han eller hun ikke lenger bruker MinJournal. Man skal ikke glemme at MinJournal.no er en tjeneste som ofte er knyttet til sykdom og har størst bruksverdi i forbindelse med en sykdom. Med andre ord forteller dette at bruken av en slik tjeneste kan metaforisk sees på som en mellomstasjon som man etter hvert hopper av, og ikke lenger bruker den.

Fra Aanestad og Olaussen (2010) kan vi lese at det er brukeren som skal vektlegges fremfor organisasjonen:

“teknologi skulle først og fremst utvikles og evalueres på basis av verdi og nytte for brukeren, og dette skulle ha prioritet foran vurderinger av nytten for organisasjon som helhet” (s. 20)

Som innledningsvis skrevet har jeg forankret arbeidet i interaksjonsdesign som basis, men samtidig har jeg ikke fulgt en slik teori bokstavelig, men heller trukket inn eller ut elementer som jeg har oppfattet som nødvendig for å oppnå et resultat som er tilfredsstillende. Flere år innen systemutvikling har lært meg at det å skape et godt sluttprodukt krever både fleksibilitet og tilpasningsevne. Det er ikke nok å kjenne til en metodikk som RUP¹² eller Scrum¹³ for at sluttproduktet skal være vellykket. Formålet med arbeidet, programvaren eller tjenesten, er grunnlaget for valg metoder og teknikker.

Som en del i den tverrfaglige tilnærmingen på problemstillingen var det også et bevisst valg å ha en kvalitativ tilnærming. Kvalitative forskningsmetoder (Myers u.d) var utviklet i samfunnsvitenskapelig miljøer for å gi forskere mulighet til å studere sosiale og kulturelle fenomener, med andre ord forstå menneskene ut fra et sosialt og kulturelt sammenheng:

“Qualitative research methods are designed to help researchers understand people and the social and cultural context within which they live.[...] goal of understanding a phenomenon from the point of view of the participants and its particular social and institutional context is largely lost when textual data are quantified.” (Myers u.d)

Jeg ønsket å gå i dybden i utfordringene relatert til personvern, men samtidig ønsket jeg å avgrense meg til en reell case, og bruke denne casen som grunnlag for å utvikle et

¹² RUP (rational unified process) er et rammeverk for prosjekthåndtering som ofte brukes innen systemutvikling. Utviklet av Rational Software, som senere har blitt en del av IBM. Mer om RUP på www-01.ibm.com/software/awdtools/rup/

¹³ SCRUM er et rammeverk for prosjekthåndtering som ofte brukes innen systemutvikling. Mer om SCRUM på www.scrum.org

løsningsforslag og plassere personvern i en virkelighetsnær og reel sammenheng. Det som fanget min interesse i utgangspunkt var ikke nødvendigvis tjenesten MinJournal.no og bruk av personvern der, men heller bruk av personvern i offentlige netttjenester.

På grunn av et så komplekst tema som personvern har jeg valgt å avgrense meg til en konkret tjeneste som MinJournal.no og til geografisk lokasjon Norge Dette leder meg videre til en “instrumental case study” som Stake (2005, s. 445) skriver: “*I use the term instrumental case study if a particular case is examined mainly to provide insight into an issue or to redraw a generalization*”.

I mitt tilfelle er det er MinJournal som kan sees på som den instrumentelle casen som jeg brukere for å gi innsikt i utfordringene rundt personvern. Det som gjenstår er å se om det er mulig å trekke generelle slutninger på bakgrunn av hvordan jeg foreslår personvern kan fremstå i en tjeneste som MinJournal.

Kvalitative forskningsmetoder kjennetegnes også av filosofiske forutsetninger. Myers trekker frem tre paradigmer basert på underliggende forsknings epistemologi: positivistisk, fortolkende og kritisk. Disse tre paradigmene står uavhengig av metode valg, hvilket vil si at en forskningsmetode kan være positivistisk, fortolkende eller kritisk. Det nærmeste paradigmat denne oppgaven kommer vil jeg si er den fortolkende. Meyers og Klein beskriver en fortolkende forskning (interpretive research) slik:

“IS research can be classified as interpretive if it is assumed that our knowledge of reality is gained only through social constructions such as language , consciousness, shared meanings, documents, tools and other artefacts. Interpretive research does not predefine dependent and independent variables, but focuses on the complexity of human sense making as the situation emerges [...] it attempts to understand phenomena through the meanings that people assign to them.” (Klein og Myers 1999, s. 69).

Videre på veien mot en tverrfaglig teknologiforskning trekker Aanestad og Olaussen “*etnografiske studier av arbeidspraksis som den viktigste metodologiske tilnærmingen i feltet*” (s. 19). Etnografiske studier kjennetegnes ved forskeren tar en del i feltarbeidet som en deltakende observatør og på den måten innruller seg i livet til menneskene som blir studert / observert. Mengden av tid brukt på feltarbeidet strekker seg ofte over flere år (Myers 1999; Crang og Cook 2007). Kjennskap til og gjennomgang av etnografiske studier relatert til teknologi og fortrinnsvis internett og personvern har gitt meg innsikt i hvordan sosiale fenomener er knyttet mot teknologi og hvordan disse gjensidig påvirker hverandre.

Som den siste faktoren trekkes vitenskap- og teknologi studier (Science and Technology, STS) som et felt for å forstå *samspeillet mellom vitenskap, teknologi og samfunn* hvor da også case studien som *metodologi* fremheves.

STS er et omfattende område med rom for mye diskusjon, hvilket jeg i denne oppgaven ikke utleder videre. Derimot ønsker jeg å trekke fremme de mange sidene ved teknologi og at teknologi skal sees på som “aktivt deltakende” i arbeids og endringsprosesser[.], og at innføring av ny teknologi er grunnleggende uforutsigbar lærings- og endringsprosess, der både teknologien, organisasjonene, rutinene og kunnskapen endres”[...]. Teknologien er både et virkemiddel og en effekt, den er både årsak og virkning, den er både formet av oss, og den former oss og våre aktiviteter” (Aanestad og Olaussen 2010, s. 29 og 30)

2.2 Metodevalg

Jeg har nå skrevet om hvordan jeg har valgt å posisjonere meg jamfør valg av metode, teori og rammeverk. I dette underkapittelet beskriver jeg de metodene jeg har benyttet meg av. Metoder som personintervju og analyse av dokumenter og teori har stått sentralt for datainnsamling og dannet videre grunnlag for utforming av kravspesifikasjon for prototypen.

2.2.1 Intervju

Gjennomføring av intervju innen kvalitativ forskning er ansett som en av de vanligste og vel brukte metodene for å samle inn informasjon om det emne man ønsker å vite mer om. Det er flere måter å forme intervju spørsmålene hvor oppbyggingen på den ene siden kan være godt strukturert og følge en fast form hvor spørsmålene blir fremlagt i en fast rekkefølge (denne formen kan ofte sammenlignes med en spørreundersøkelse), til å være mindre strukturerte, eller kanskje ikke følge noen fast struktur (Crang og Cook 2007). Hvilken hensikt man har med intervju gjenspeiles ofte gjennom valg av intervjuform og setter føringer for hvordan intervjuenseansen gjennomføres (Preece et al. 2007).

Ustrukturerte intervju består som oftest av åpne spørsmål hvor hensikten med seansen er å være utforskende og fordype seg innen et område eller tema. Med åpne spørsmål menes det at det ikke forventes noen fast format på de svarene som intervjuobjektet oppgir, slik at det ofte kan komme opp ting som intervjupersonen ikke hadde sett for seg:

“Questions posed by the interviewer are open, meaning that there is no particular expectation about the format or content of answers. [...] interviewees may mention issues that the interviewer has not considered.” (ibid, s. 298).

Motsetning til ustrukturerte intervju er strukturerede intervju som i all hovedsak består av lukkede spørsmål som er bestemt på forhånd og fordrer et utvalg av svaralternativer som intervjuobjektet kan velge mellom:

“[...] the questions are closed, which means that they require an answer from a predetermined set of alternatives” (ibid, s. 299).

En kombinasjon av strukturerte og ustrukturerte intervju kalles for semistrukturerte intervju (Crang og Cook 2007). Dette innebærer å kombinere elementer fra de to overnevnte formene hvor tema eller emne er forhåndsbestemt og et sett med intervju spørsmål er veiledende for intervjuenseansen. Ved semistrukturerte intervju er det viktig å bygge opp spørsmål som ikke er førende og forventer gitte svar av intervjuobjektet:

“It is important not to pre-empt an answer by phrasing a question to suggest that particular answer is expected” (Preece et al. 2007, s. 299)

For at et intervju skal utarte seg på en best mulig måte både for intervjuobjektet og intervjupersonen kan det ofte være hensiktsmessig å ta noen avklaringer i forkant og være forberedt for intervjuenseansen. Vanligvis innebærer dette å avstemme med intervjuobjektet når og hvor intervju skal finne sted, samt fremlegge intervju spørsmålene i forkant for intervjuobjektet og formidle hva hensikten med intervju er (Crang og Cook 2007).

Selve intervjuenseansen kan foregå ansikt-til-ansikt, over telefonen, gjennom elektroniske medier som e-post, gjennom fokus grupper o.l. Fra Preece mfl. (2007, s. 307) kan vi lese om fem steg for gjennomføring av et intervju; introduksjon, oppvarmingssesjon, hovedsesjon, “avkjølingsperiode” og avslutningssesjon. Hensikten med disse stegene er å skape en god tone intervjuobjektet og intervjueren imellom slik at intervjuenseansen flyter på en naturlig og behagelig måte.

Hvis intervjuobjektet tillater bruk av opptak underveis kan dette også bidra til at intervjuet i mindre grad blir oppstykket av at intervjupersonen stadig må notere og på denne måten ivaretas den naturlige flyten. Bruk av opptaker sikrer også i etterkant at informasjonen blir gjengitt riktig, ved at intervjupersonen kan lytte til intervjuenseansen gjentatte ganger.

I denne oppgaven var semistrukturerte intervju en av metodene jeg benyttet meg av for innsamling av data. Flere av intervjuene ble gjennomført i lag med prosjektansvarlig, Maja van der Velden. Da denne oppgaven faller inn under det større prosjektet *Pasienter, Personvern og Internett* (se også fotnote 8) og omfatter håndtering av personopplysninger, var det en forutsetning for at dette var godkjent hos personvernombudet. Dette var ivaretatt av prosjektansvarlig, men da jeg også var en del av dette prosjektet var min oppgave å gjøre meg kjent med disse retningslinjene og håndtere informasjon jfr. retningslinjene. Retningslinjene er vedlagt som vedlegg 2. I forkant av intervjuene ble det sendt ut en kortfattet beskrivelse om prosjektet, samt et samtykke (vedlegg 3) for intervjuobjektene.

Det første intervjuet fant sted mandag 13. september 2010. Hensikten med dette intervjuet var først og fremst å bli nærmere kjent med personene bak MinJournal, men også finne mer ut av deres forhold til personvern i MinJournal. Intervjupersonen denne gangen var prosjektansvarlig for MinJournal, Sissel Jor, og både van der Velden og jeg var til stedet på dette intervjuet, hvor vi vekslet på å stille spørsmål (vedlegg 4). Intervjuseansen fant sted i deres lokaler, forløp rundt en time og det var ikke noe i veien å ta opp samtalen.

Den neste runde med intervju fant sted 20. september 2010 var med Ivar Berge og med en av personene som til daglig administrerer MinJournal. Ivar Berge er en av initiativtagere for prosjektet MinJournal. Under denne seansen var både van der Velden og jeg til stedet, hvor vi fikk nærmere gjennomgang av MinJournal. Utgangspunktet for spørsmålene (vedlegg 5) denne gangen var ikke satt, da denne runden kanskje var mer en gjennomgang av funksjonalitet i MinJournal, fremfør et ordinært intervju. Personvern var likevel et underforliggende tema.

Den neste intervjuseansen som fant sted var initiert og koordinert av en annen forskningsansatt ved Ifi¹⁴, men da tema for seansen var historien om MinJournal med Ivar Berge, fikk jeg muligheten til å delta på dette intervjuet. Rollen min denne gangen var mer som en stille observatør og notattaker. Denne seansen fant sted i Forskningsparken, 27. september 2010.

Etter disse tre rundene med intervjuobjekter hvor alle intervjuobjektene hadde en tett relasjon til MinJournal fulgte jeg opp med en intervjurunde med en utvekslingsstudent. Hensikten med dette var å høre hvordan en “vanlig” person forholder seg til personvern.

Jeg kom i kontakt med denne studenten gjennom et felles emne vi hadde ved Ifi. Denne informanten er anonymisert og blir heretter referert til som N1. Intervjurunden fant sted på universitetsområde og hele seansen forløp rundt en time. Vedlegg 6 viser spørsmålene som var veiledende for denne seansen. Et tilsvarende intervju ble også gjennomført 15. februar med en bekjent av meg, hjemme hos vedkommende. Denne informanten refereres til som N2.

Den 18. oktober ble nok et intervju om MinJournal gjennomført sammen med van der Velden og meg. Til stedet var også tidligere personvernombudet for MinJournal, samt Sissel Jor. I likhet med de tidligere seansene rundt MinJournal, ble også denne gjennomført i deres lokaler, og lengde på intervjuet var rundt 45 min.

¹⁴ Institutt for Informatikk forkortes også til IFI.

Mandag 13. desember gikk ferden til firma MediaLT¹⁵, hvor det ble gjennomført et intervju med Morten Tollefsen, en av personene som har vært med å stifte Media LT. Media LT jobber med å utvikle og tilpasse informasjonsteknologiske løsninger for personer med nedsatt funksjonsevne. Morten Tollefsen faller selv under denne kategorien. Tema for denne seansen var naturlig nok personvern, men da personvern i sammenheng med netjtjenester for personer med nedsatt funksjonsevne. Intervjupersonene var van der Velden og meg.

28. februar og 1. april ble det gjennomført to ekspert-intervjuer med henholdsvis Dag Wiese Schartum, professor i forvaltningsinformatikk, og Dag Hannemyr, tidligere sekretær i personvernkommisjonen. Veiledende spørsmål benyttet i denne sammenheng er å finne under vedlegg 7. Intervju med Schartum var gjennomført på hans kontor, mens intervju med Hannemyr var gjennomført sammen med van der Velden på IFI.

2.2.2 Dokument - analyse

“Document analysis is a systematic procedure for reviewing or evaluating documents – both printed and electronic material.[...] document analysis requires that data be examined and interpreted in order to elicit meaning, gain understanding, and develop empirical knowledge.” (Bowen 2009, s. 1)

Mine analyser har basert seg på gjennomgang av lovverket som regulerer personvern i Norge. På dette område har jeg ikke bare sett på hva loven isolert sier, men også hvordan den er formulert og formidlet. Dette gjelder også personverserklæringer (privacy policy) som er lagt ut på de netjtjenestene som jeg har valgt å evaluere. Videre har jeg også sett på hvordan personvern er posisjonert i dagens samfunn ved å gå gjennom aktuelle tidsskrifter og rapporter. Ved å gå dypere inn i sømmene på litteratur som omhandler personvern har jeg forsøkt trekke ut elementer eller tolkninger som jeg har funnet som interessant, men også nødvendig for å bygge opp en prototype som formidler personvern.

Selv om Bowen (2009) skriver at det er ikke vanlig å inkludere litterære tekster som omfatter tidligere arbeid på område, i listen over analyserte dokumenter; *“However, where a list of analysed documents is provided, it often does not include previous studies (s. 2)”*, velger jeg likevel å inkludere noen av artiklene jeg har gjennomgått. Årsaken til dette er at disse artikler presenterer ulike modeller eller teorier som skal bidra til bedre og mer forståelig personvern i netjtjenester. På hver sin måte har disse modellene interessante poeng som jeg har sett nærmere på og valgt å jobbe videre med i min presentasjon av prototypen.

¹⁵ MediaLT er ledende innen IKT og universell utforming og jobber med å forbedre funksjonshemmedes levesituasjon i Norge og i resten av verden ved hjelp av nyskaping og innovasjon. Kilde: <http://medialt.no/om-medialt/21.aspx>

Andre dokumenter som jeg også har tatt utgangspunkt i er Helsedirektoratets veiledere for utforming av tilgjengelige nettsteder¹⁶, samt Direktoratet for Forvaltning og IKTs kriterier for *kvalitet på nett*¹⁷.

2.2.3 Evaluering av netjtjenester

Jeg ønsker å komme med forslag til hvordan personvern kan fremstå mer overskuelig for folk flest, ved å ta i bruk de metodene, teknikkene og forskningsmaterialet som allerede eksisterer. Som det fremkommer av Difi sine kriterier (se fotnote 16 denne siden) for hvordan øke kvaliteten i offentlige nettsteder foreligger det begrenset med informasjon som omtaler personvern som et eget kriterium. Eller for å være mere presis; personvern er bakt inn som en del av kriteriet 3.9 som omtaler innlogging.

At personvernbegrepet ikke er ofret mere plass i dette kriteriesettet er bekymringsverdig, for hvordan kan det da forventes at offentlige etater som utvikler tjenester med bakgrunn i disse kriteriene skal selv tilegne personvern mere plass i sine netjtjenester? For å undersøke hvordan tilfellet virkelig er har jeg valgt å evaluere noen av de mere brukte offentlige tjenestene som eksisterer i Norge i dag. For å ha et sammenligningsbar grunnlag har jeg også valgt å evaluere noen av de mer brukte tjenestene internasjonalt.

Fire av netjtjenestene jeg har valgt å evaluere er norske, en er dansk og to har utspring fra USA. De norske og den danske tjenesten er av offentlig karakter, mens de to resterende er av kommersiell karakter.

Som nevnt er det en del utfordringer med personvern på nett. Ved å gjennomføre en slik evaluering får jeg innsikt i om dette er tilfellet i de utvalgte tjenestene og eventuelt hvor ligger utfordringene. I mine evalueringer har jeg ikke benyttet av meg noen modeller eller utarbeidede rammeverk, men heller jobbet systematisk hvor jeg har sett på områder som jeg mener skaper utfordringer rundt personvernformidlingen på nett.

¹⁶ Helsedirektoratets veiledere for utforming av universelle nettsteder er gjengitt i tre serier og lastes ned på www.helsedirektoratet.no/publikasjoner/veiledere/:

- Tilgjengelige nettsteder 1:3 – Oversikt og innholdsproduksjon
- Tilgjengelige nettsteder 2:3 – Design og koding
- Tilgjengelige nettsteder 3:3 – Anskaffelse og kvalitetskriterier

¹⁷ “Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI) arbeider med å auke kvaliteten på kommunale og statlege nettstader. Ein sentral del av dette arbeidet er den årlege kvalitetsvurderinga av omlag 700 statlege og kommunale nettstader. Basert på eit sett kriterium blir eit utval nettstader gradert i form av tal stjerner” Kilde: <http://kvalitet.difi.no/om-kvalitet/>. Kriteriene ligger på <http://kvalitet.difi.no/kriteriesett/>

2.2.4 Personas

Å kjenne til hvem som skal være brukere av designet eller systemet og hva som er typisk for disse brukere er en viktig del av når det kommer til utforming av brukerkrav og utvikling av produktet (Preece et al. 2007, s. 482). Hva som er karakteristisk for de ulike brukere påvirker hvordan interaksjonen skal foregå:

“This affects the ways in which interaction is designed. For example, a novice user will require step-by-step instructions, probably with prompting, and a constrained interaction backed up with clear information. An expert, on the other hand, will require a flexible interaction with more wide-ranging powers of control.” (ibid, s. 481)

Videre kan vi se at det er flere attributter ved en bruker som er vel så viktig for utforming av designet:

“[t]he user’s nationality, educational background, preferences, personal circumstances, physical or mental disabilities [...]” (ibid, s. 481)

Samler man de mest typiske attributtene for en bruker, ender man opp med brukerprofil hvor denne profilen får liv gjennom *persona*. Personas brukes for å danne et representativt bilde av den typiske brukeren slik at utviklere, designere og andre involverte har et felles referansepunkt å jobbe mot. Typiske artefakter som brukes for å bygge opp en persona er navn, foto, alder, stilling, en beskrivelse av personen, personens egenskaper og vaner (Bowles og Box 2011), samt hvilke ambisjoner eller framtidsutsikter denne personen har (Preece et al. 2007).

“Personas are research-based documents that describe typical users [...]. Personas are the ideal tool to give everyone a shared view of genuine customers[...] they give stakeholders a common reference point[...]” (Bowles og Box 2011, s. 35)

“They don’t describe real people, but are synthesized from a number of real users who have been involved in data gathering exercises.” (Preece et al. 2007, s. 484)

Som en del av den brukersentrerte tilnærmingen har jeg valgt å benytte meg av personas. Jeg ønsket å skape et klart bilde av hvordan en “vanlig” bruker av MinJournal kunne være. Et godt utgangspunkt for dette hadde jeg håpet å få gjennom samtaler med pasientene, men som omtalt i kapittel 2.1 var ikke dette en mulighet.

Til tross for dette hadde jeg samlet inn forsvarlig nok data som jeg mener retter opp noe av svakheten ved å ikke få mulighet til å gjennomføre intervju eller inkludere de virkelige MinJournal brukere. Eksempelvis utrykte begge informantene, uavhengig av hverandre, i intervju de samme utfordringene knyttet til hvordan personvern formidles. Sammen med rapporter som Sintefs Privat 2.0 (Brandtzæg og Luders 2009), artikler som har adressert

utfordringer med personvern, og hvordan samfunnsbildet er når det kommer til personvern hadde jeg opparbeidet meg et godt grunnlag til å utvikle noen typiske brukere av MinJournal. At jeg kom til å sitte igjen med et resultat som kanskje ville ha skilt seg ut fra det med utgangspunkt i pasientene var jeg innforstått med. Min tankegang er basert på følgende:

Brukere av MinJournal er tross alt ikke et egen isolert folkeslag som ter seg deretter. Dette er helt vanlig og normale mennesker, hvor jeg først og fremst tenker på personen i gata, på hjørnet eller i flyet. Egentlig hvem som helst som kan havne i den situasjon der bruk av MinJournal blir en realitet. Og har man først fått tilgang til MinJournal så har det mest sannsynlig med en sykdom å gjøre (hvis vi ser bort fra de som jobber med prosjektet og helsepersonellet som administrerer systemet). Dette kan være sykdom relatert til en selv eller til en av sine nærmeste hvor man selv kan fungere som pårørende.

Videre hadde jeg også fått opplyst i intervju med Sissel Jor (2010) og Ivar Berge (2010) at antall registrerte brukere i MinJournal på det tidspunktet var rundt 10 000. Hvor mange av disse som igjen var aktive brukere var de uvitende om da det foreløpig ikke var noen mekanismer som fanget dette opp. Disse brukerne kunne egentlig være hvem som helst, bare de hadde ork og anledning til å ta i bruk tjenesten MinJournal som en supplerende tjeneste ved siden av en sykdom. Disse brukere presenterte det multikulturelle samfunnet Norge har blitt.

Da MinJournal er en internettjeneste er det en forutsetning at brukere kjenner til både datamaskin og internett, og har erfaring fra tilsvarende bruk.

På bakgrunn av dette kunne jeg derfor trekke konklusjon om at det som var karakteristisk for en MinJournal bruker var at han eller hun hadde kjennskap til datamaskiner, internett og internettjenester på norsk. Utover dette kunne de være hvem som helst. Selv om dette kanskje var et litt vagt grunnlag, mener jeg samtidig at dette grunnlaget var forsvarlig nok til å jobbe ut fra, for virkeligheten er nå slik når man har å forholde seg til et begrep som “alle”.

2.2.5 Prototype

“It’s often said that users can’t tell you what they want, but when they see something and get to use it, they soon know what they want.” (Preece et al. 2007, s. 530)

Ved å legge frem noe som er konkret eller håndfast gir brukere eller initiativtagere mulighet til å få et forhold til det man så lenge har snakket om. I mitt tilfelle er snakk om prototype som formidler personvern. Selv om det foreligger en del litterære tekster som tar for seg personvern og forståelsen av personvern vil jeg påstå at det er det faktisk få som har tatt steget med å tilrettelegge personvern til å være en del av den nye web 2.0. Facebook har

eksempelvis høstet mye kritikk for hvordan de har håndtert personvern, men samtidig har de gjennom flere revisjoner tatt tak i de utfordringene som er knyttet til personvern.

Det eksisterer mye informasjon rundt personvern og den er tilgjengelig, men utfordringen med hvordan internett har utviklet seg, er at det er altfor mye informasjon og den er ofte ustrukturert. I nåtidens internett æra er det kanskje ikke nok å si at “vi ivaretar dine personlige data jf. lovens strenge retningslinjer”. Brukere ønsker å vite hvordan disse dataene blir håndtert fra A til Å, men hvordan er dette mulig når ikke selv landets direktorat har klare retningslinjer for hvordan dette skal implementeres (se også kapittel 2.2.3 s.21).

En av mine mål med denne oppgaven er nettopp å komme med et løsningsforslag til en prototype som formidler personvern på en proaktiv og mer forståelig vis. Selv om jeg har valgt å avgrense meg til MinJournal, betyr det ikke at de prinsippene jeg har implementert er særegne for MinJournal. En generell tilnærming har hele tiden ligget som grunnlag. Mine fokusområder har vært:

- **Generell formidling av personvern.** Presentasjon av personvern-relatert informasjon på en nettside for alle besøkende av denne nettsiden. Innholdet i denne formidlingen skal si noe på generelt grunnlag om hvordan den aktuelle nettsiden ivaretar personvernet, og hvilket steg er aktivert. Informasjonen skal kategoriseres for å kunne gi rask innblikk i hvilke områder som dekkes, men brukeren skal kunne ha mulighet til å innhente mer omfattende informasjon om ønskelig.
- **Individuelt tilpasset formidling av personvern.** Utgangspunktet for denne innfallsvinkelen er å kunne tilby påloggede brukere innsyn i hvordan, en tjeneste som, MinJournal håndterer brukernes personlige og sensitive data, samt hva MinJournal vet om brukeren. Samtykke og pasientens journallogg er to viktige områder i en pasients hverdag. Jeg har derfor valg å vektlegge disse to områdene gjennom å fremstille dataene fra journalloggen mere visuelt.

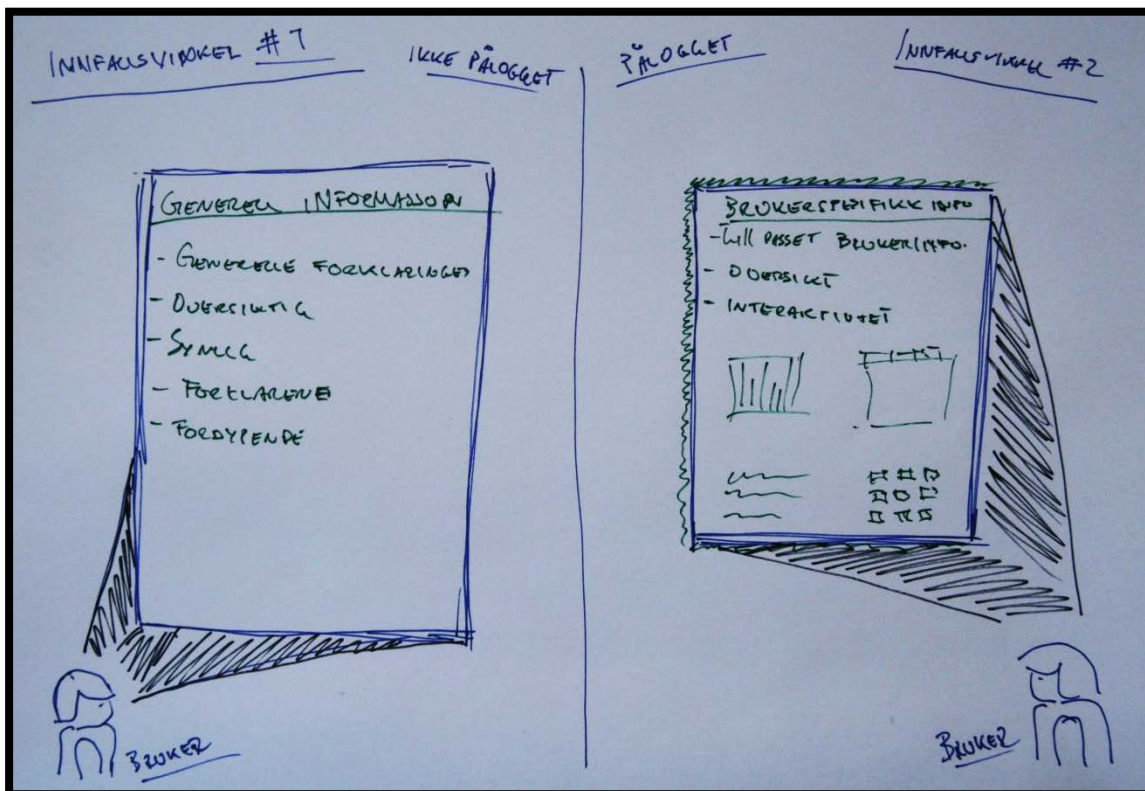
For å avgrense og spesifisere hvilken funksjonalitet denne prototypen skal inneholde, utarbeidet jeg i forkant av utviklingen en del krav som jeg mener må være på plass. Utgangspunktet for disse kravene har vært intervjuansene, evaluering av eksisterende netjtjenester og deres implementasjon av personvern, samt modeller og anbefalinger som omfatter personvern. Elementer fra interaksjonsdesign som omtaler nett og netjtjenester gjenspeiles også gjennom disse kravene.

Det er flere måter og teknikker å lage prototyper på, alt fra skissebaserte forslag, konsepter til mer håndfaste og realistiske utforminger, men felles for alle er at en ide, en visjon eller tanke

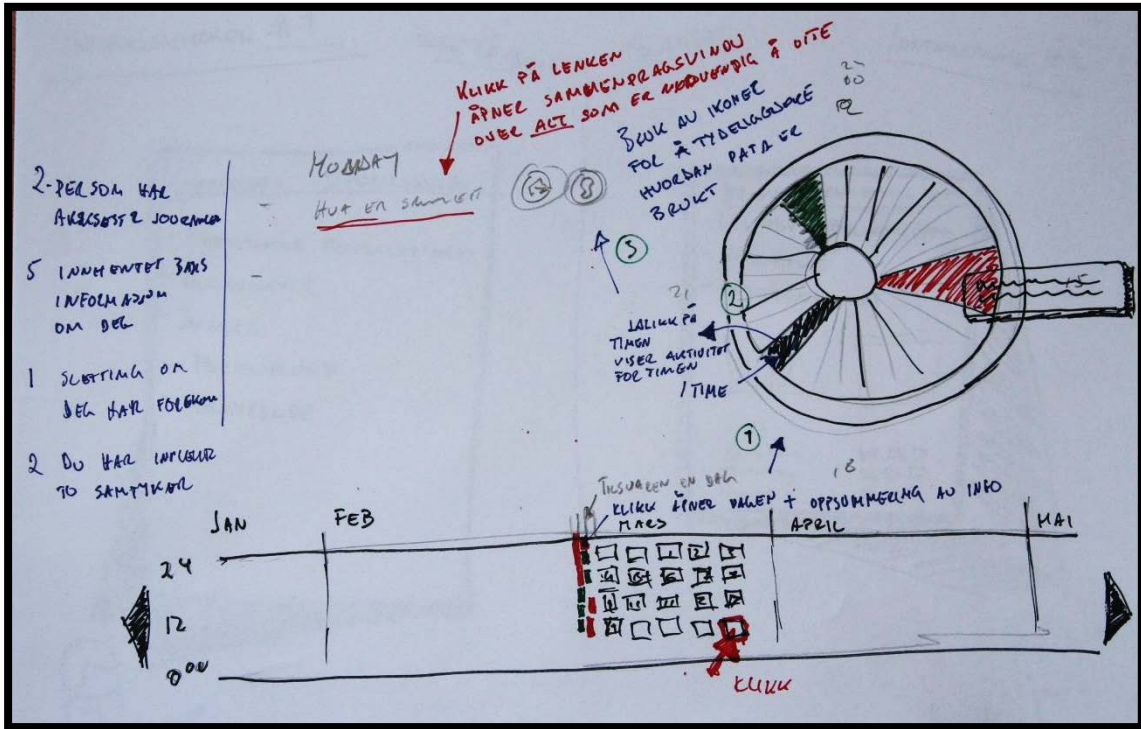
blir overført til noe konkret. Med en prototype følger også flere fordeler som det fremkommer her:

“[...] they serve a variety of purposes: for example, to test out the technical feasibility of an idea, to clarify some vague requirements, to do some user testing and evaluation, or to check that a certain design direction is compatible with the rest of the system development.”
(Preece et al. 2007, s. 531)

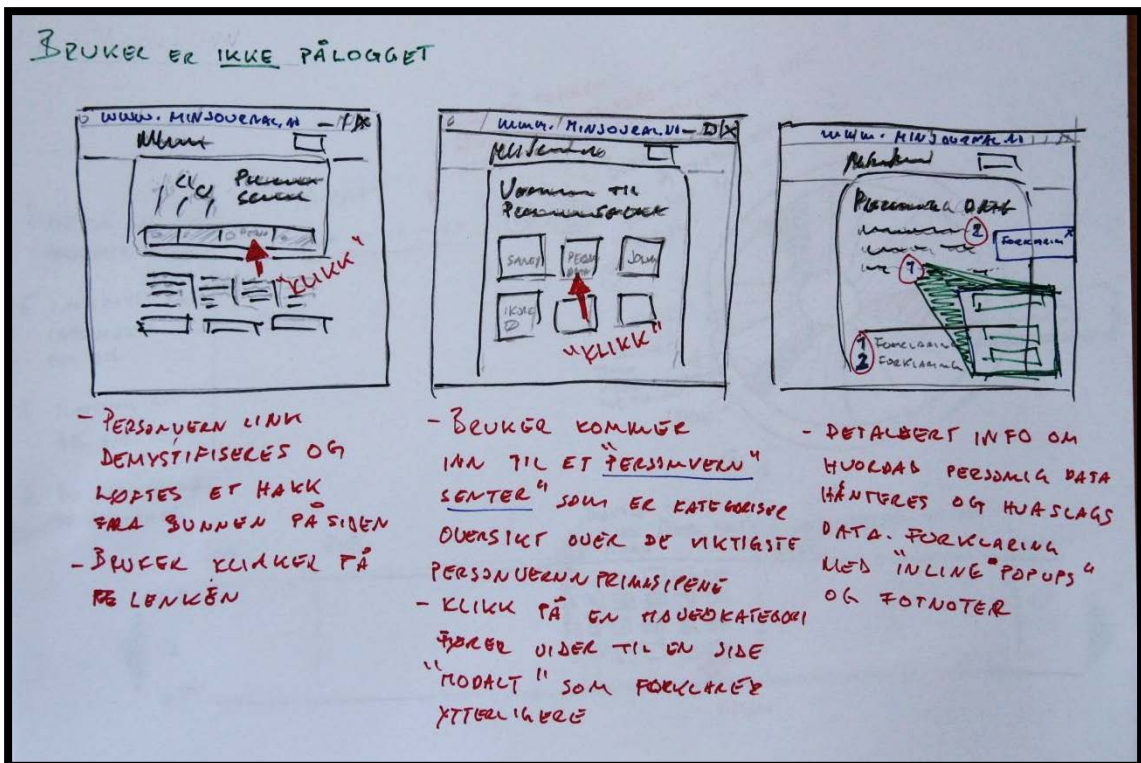
Selv om det er flere alternativer til hvordan en prototype kan se ut, foreligger det noen hovedtilnærminger å basere en prototype på som går på nivået av detaljer brukt. I den ene enden finner vi prototyper med lav nøyaktighet (low fidelity), hvor det er vanlig å bruke skisser og historiefortellinger (storyboards) eller penn og papir for å lage såkalte papirprototyper (Bowles og Box 2011). Figur 3, 4 og 5 viser ideskitser av den tenkte prototypen.



Figur 3 - Skisse til prototypen - innfallsvinkel



Figur 4 - Skisse til prototype - brukersikt



Figur 5 - Skisse til prototype - storyboard

I den andre enden refereres det til prototyper med høy nøyaktighet (high fidelity) (ibid). Denne varianten av prototype er ofte også veldig lik det endelige resultatet, og det krever mer

av designeren eller den som utformer en slik prototype da graden av detaljer er stor. For mitt formål har jeg jobbet både med skisser, men også med prototype av høy nøyaktighet (high fidelity) da jeg fra tidligere, gjennom jobb og ulike konsulentoppdrag, har erfaring med både verktøy og teknologi som benyttes til denne type formål.

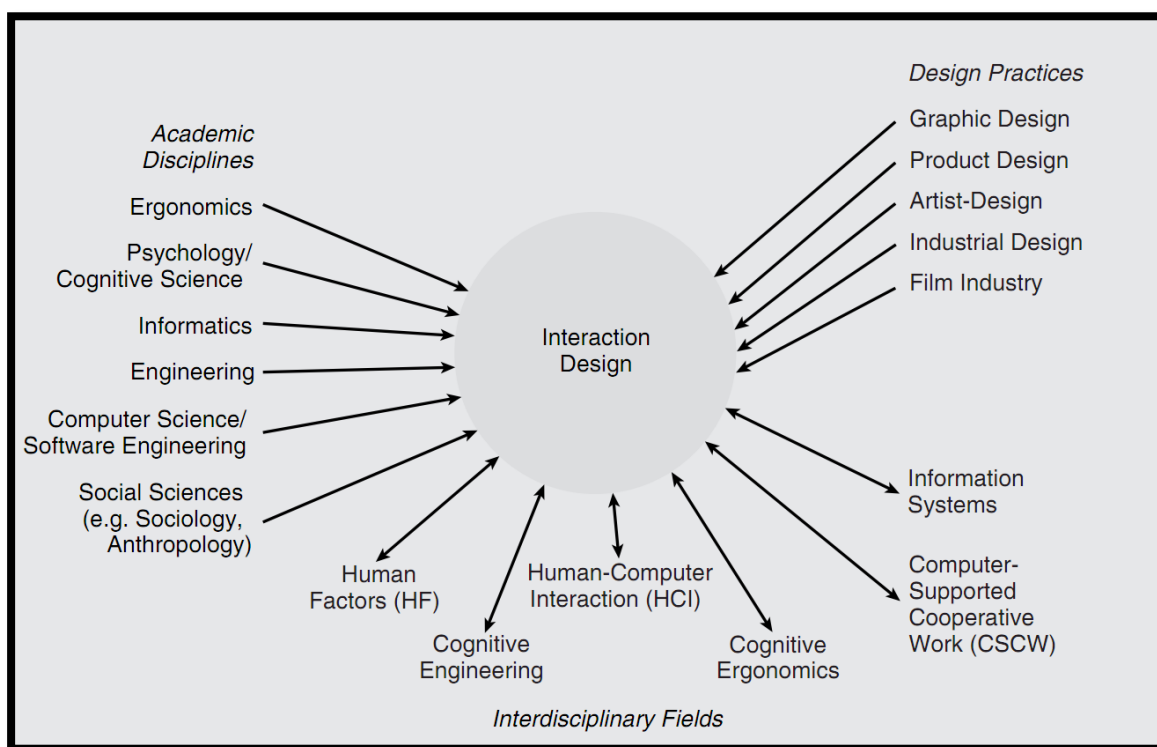
2.3 Oppsummering

I dette kapitlet har vi sett at denne oppgaven er fundert på interaksjonsdesign og en tverrfaglig tilnærming, hvor jeg har valgt MinJournal som *instrumental case study* for å jobbe med personvern ut fra en reel sammenheng. Metodene jeg har benyttet meg av i denne oppgaven har vært semistrukturerte intervju, dokumentanalyser, evaluering av et utvalg eksisterende nettjenester, personas og utvikling av prototype.

3 Interaksjonsdesign

Interaksjonsdesign er en tverrfaglig disiplin som blir brukt på mange forskjellige områder og i ulike sammenheng. Et eksempel på dette kan være i sammenheng med utvikling av nettjenester. Med interaksjonsdesign menes det å utvikle interaktive produkter som støtter opp under hvordan mennesker kommuniserer og samhandler i hverdagen (Preece et al. 2007). Interaksjonsdesign er ikke å anse som en metodisk tilnærming, men heller som en veiledning i hvordan jobbe metodisk, med teknikker og rammeverk. Fokuset i interaksjonsdesign ligger primært på hvordan utvikle brukeropplevelser, og da helst gode brukeropplevelser.

Siden interaksjonsdesign spenner seg over mange områder, inkluderer den også bruk av kunnskap fra forskjellige fagområder som programmering, grafisk design, psykologi, antropolog, sosiologi mfl. En interaksjonsdesigner alene kan ikke ha dybdekunnskap på alle disse områdene, hvilket i praksis vil si at interaksjonsdesignere ofte jobber i team som er sammensatt av mennesker som har ekspertkunnskap som dekker de ulike fagområdene (ibid). Figur 4 viser den tverrfaglige spennvidden til interaksjonsdesign.



Figur 6 - Interaksjonsdesign som en tverrfaglig disiplin (Preece et al. 2007, s. 10)

Når man jobber med interaksjonsdesign er det av naturlig årsaker ikke alle elementer som fremgår i figur 4 som er av like stor relevans. Hvilket område man jobber med og hva man ønsker å finne ut av setter føringer for hvilke elementer som kan være nyttige å ta i bruk.

I mitt tilfelle hvor jeg har valgt å begrense mitt fokus område til personvern i offentlige nettjenester har jeg funnet det nødvendig å se nærmere på hvordan mennesker sanser og oppfatter ting, hvordan læringsprosessen foregår, hvor godt er et menneske i stand til å lagre, erindre og hente frem informasjon. Dette har noe med psykologi og kognisjon å gjøre og kan også sees på som del av menneskelige faktorer. Selv om mennesket-maskin interaksjon er en viktig del når man jobber med mennesker og datamaskin, så har kanskje mitt aspekt i større grad dreid seg om mennesket – system og hvordan disse interagerer med hverandre. Dermed har for eksempel ergonomi vært i liten grad gjenstand for utredning, men hadde jeg for eksempel ikke ekskludert mobile enheter ville ergonomi også vært en viktig del for hvordan personvern formidles.

Artefakter som jeg omtaler nærmere under er de artefaktene jeg mener spiller en viktig rolle for formidling av personvern.

3.1 Brukersentrert tilnærming

Brukersentrert design, brukerorienterte systemer og brukerdrevet informasjon er nøkkelord som Coe (1996) trekker inn som sentrale menneskelige faktorer ved utvikling av teknisk kommunikasjon. Det er brukeren som skal være i sentrum og det er gjennom interaksjon med brukeren at god formidling av kommunikasjon blir til:

“[t]he real users and their goal, not just technology should be the driving forces behind development of a product.” (Preece et al. 2007, s. 425)

Videre kan vi fra Preece mfl. (ibid) lese om tre overordnende prinsipper for en brukersentrert tilnærming som forhåpentlig skal bidra til utvikling av bedre systemer. Disse er *tidlig fokus på brukere og oppgaver, empiriske målinger og iterativ design*.

Det første prinsippet baserer seg på at det er brukerens oppgaver og mål som skal være drivende faktor for utviklingen og ikke teknologien i seg selv. Å kjenne til brukerens mål og oppgaver betyr at fokuset er på brukeren og gjennom å observere og studere brukernes handlinger fra virkelige situasjoner opparbeides det en bedre forståelse for hvordan brukere faktisk agerer. Er det noe brukere ikke liker, så er det å bryte med deres daglige rutiner å utføre oppgaver på:

“[i]f something is designed to support an activity with little understanding of the real work involved, it is likely to be incompatible with the current practice, and users don’t like to deviate from their learned habits if operating a new device with similar properties.” (ibid, s. 426)

Å kjenne til hvordan en typisk bruker kan være, betyr også å kjenne til karakteristiske trekk ved denne brukeren. Utgangspunktet for slike trekk kan være kognisjon som omtalt tidligere. Finnes det for eksempel kognitive elementer å ta hensyn til. Andre trekk å ta hensyn til kan også være fysiske egenskaper som høyde, styrke eller mobilitet. Karakteristiske trekk danner også grunnlag for bruk av personas, som jeg har benyttet meg av i denne oppgaven.

Selv om brukersentrert tilnærming i mange tilfeller betyr at brukere tar del i et utviklingsløp, fra start til slutt, er det ikke nødvendigvis ensbetydende at brukersentrert tilnærming betyr at brukere må være med til enhver tid. I mange tilfeller er det å ha et bevisst forhold til brukere eller kjenne til hvem som kan være brukere også et grunnlag for brukersentrert tilnærming. Man skal også være forsiktig med i hvilken grad brukere involveres:

“[i]t is not a good idea for users to be designers. As long as designers remain aware of the users while making their decisions, then [user-centered approach] principle will be uphold” (ibid, s. 426)

Å ha en brukersentrert tilnærming er ikke en praksis som er særegent i designsammenheng. Kent Beck¹⁸ for eksempel snakker om at kundeinvolvering i en tidlig fase av et programvareutviklingsprosjekt er et av suksesskriteriene for at kunden faktisk får det han etterspør (Beck 2000).

De to andre prinsippene som omtaler empiriske målinger og iterativ utvikling sier noe om nødvendigheten av å definere tydelige mål og krav før et designprosjekt settes i gang, samt at utvikling av et produkt eller en tjeneste skjer gradvis. Slike mål eller krav bidrar ikke bare til at utviklingen blir riktig, men danner også grunnlag for å evaluere produktet underveis eller når det er ferdig. Med evaluering underveis jobber man også kontinuerlig med å forbedre produktet og man jobber da iterativt hvor noen av de samme stegene kanskje må gjentas.

Hvem er så disse brukere og hvordan kommer man i kontakt med dem? Greenbaum og Kyng (1991) skriver at menneskene som sitter foran en datamaskin er de som klønete blir definert som brukere, istedenfor de som skal utføre en jobb. Flyttes denne påstanden over til MinJournal.no kommer det tydelig frem at de reelle brukerne er pasientene som benytter MinJournal.no's supplerende tjenester som en form for selvhjelp. De skal utføre en jobb ofte relatert til deres sykdom eller som en pårørende til en som er syk. Da sykdommer kan ramme en og hver av oss, utgjør disse brukere ikke en homogen gruppe, men er heller en mangfoldig sammensetting (Greenbaum og Kyng 1991) av forskjellige personer med forskjellige utgangspunkt, hvor igjen også de kognitive forutsetningene er forskjellige.

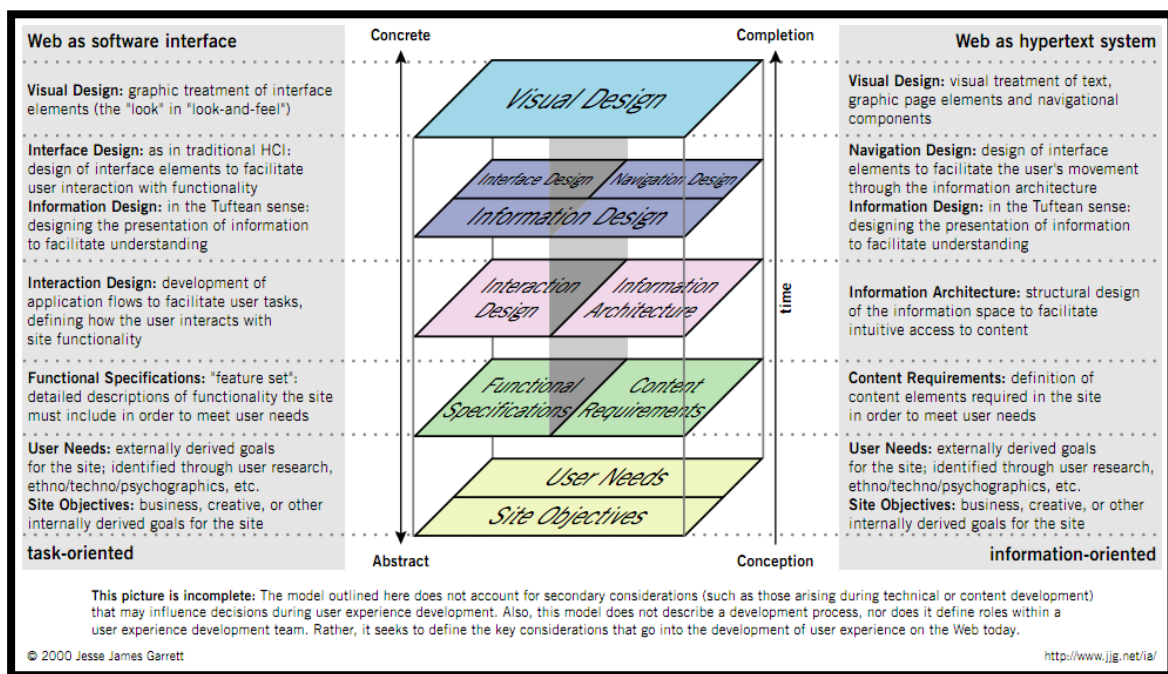
¹⁸ Kent Beck, amerikansk programvareutvikler, har vært med på å utvikle metodikker som Extreme Programming og Test Drevet Utvikling for utviklingsprosjekter.

3.2 Brukeropplevelse (User Experience - UX)

Når man i dag snakker om interaksjonsdesign som disiplin er det ikke til å komme utenom å nevne “User Experience”, populært forkortet til UX og oversatt til brukeropplevelse på norsk. Sett i lys av andre disipliner innen web og webutvikling er brukeropplevelse er et forholdsvis nytt konsept som har noe med brukerens opplevelse av et artefakt å gjøre, hvilket i dette tilfelle er personvern i MinJournal.no Det foreligger ulike beskrivelse av UX, men som Rosenbaum (2010) påpeker, foreligger det ingen konsensus på hvordan UX er definert, hva det er, hvilke komponenter det består av og hvordan det kan måles. Jesse Garret fremstiller UX som vist i figur 7, mens to av de mest kjente personlighetene innen web, interaksjon og opplevelse, Jacob Nilsen og Donald Norman, definerer UX på følgende vis:

“User experience” encompasses all aspects of the end-user's interaction with the company, its services, and its products.” (Nielsen Norman Group u.d)

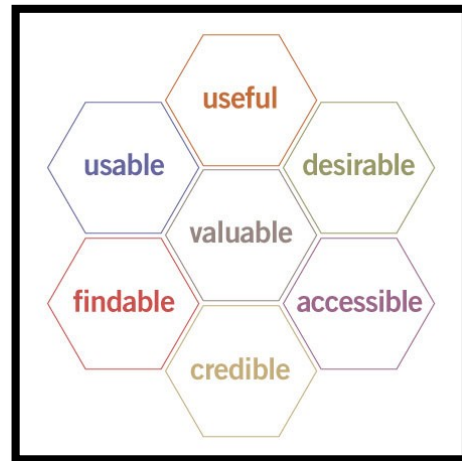
Jeg anser brukeropplevelse som et sentralt begrep når jeg jobber med formidling av personvern. Når brukere logger seg i MinJournal.no og interagerer med de ulike funksjonene knyttet til personvern, skal de gjennom denne bruken oppleve en meningsfull og intuitiv samhandling som gir dem noe tilbake og hjelper dem underveis til å løse de oppgavene de har satt seg fore.



Figur 7 - User Experience Model - Jesse James Garret

Hvordan designer man så for de gode brukeropplevelsene? Til tross for at Garrets visualiserte fremstilling av de ulike elementene av hva UX kan bestå finner jeg Morvilles bikube for

brukeropplevelse som en modell hvor disse elementene er godt beskrevet og ytterligere konkretisert. Morvilles bikube-modell (figur 8) har utspring fra design-praksis og det foreligger dermed ingen formell litteratur som beskriver den. (Rosenbaum 2010). Denne modellen baserer seg på følgende syv aspekter; nyttig (useful), brukbar (usable), ønskelig (desirable), søkbar (findable), tilgjengelig (accessible), troverdig (credible), og verdifull (valuable) hvor det er mulig å posisjonere og



Figur 8 - Morvilles bikube for brukeropplevelse.

Som Morville selv skriver på sin nettside (2004):
“The truth is, it depends on your unique balance of context, content and users, and the required tradeoffs are better made explicitly than unconsciously”.

At jeg finner denne modellen som passende, er ikke bare relatert til at den kan brukes i sammenheng med en nettside, men også i sammenheng med personvern. Hvilken verdi har egentlig personsensitive data? Klarer jeg å svare på dette, kan jeg også si noe mer hvor ønskelige de er eller pålitelig.

3.3 Brukervennlighet (Usability)

Et annet viktig aspekt når man jobber med interaksjonsdesign er brukervennlighet, fra engelsk usability. Fra Morvilles kube finner vi et aspekt som dekker dette, og er referert til brukbart (useful), hvilket skulle tilsi at usability skal defineres til brukbarhet. Hva som er riktig lar jeg ekspertene strides om, men når jeg skriver om brukervennlighet referer jeg til det engelske ordet usability. Brukervennlighet er et kvalitativt attributt som sier noe om hvor “enkelt” et grensesnitt er å bruke (Nielsen u.d). Eller enda mer utfyllende:

“Usability is generally regarded as ensuring that interactive products are easy to learn effective or use, and enjoyable from the user’s perspective. It involves optimizing the interactions people have with interactive products to enable them to carry out their activities[...].” (Preece et al. 2007, s. 20)

Brukervennlighet sier noe om hvor effektivt et produkt eller system er, hvor sikkert det er, hvor enkelt det er å lære seg og memorere, samt hvor stort nytteverdi det har. Jacob Nielsen har satt opp følgende punkt som skal definere brukervennlighet. I denne sammenheng referer Nielsen til brukervennlighet av web (Nielsen u.d):

- *Læringsprosessen (learnability) – Hvor lett er det for brukeren å utføre grunnleggende oppgaver første gang*
- *Effektivitet (efficiency) – Når brukeren er kjent med designet, hvor effektivt kan de utføre oppgaver som designet legger opp til?*
- *Erindringsprosess (memorability) – Hvor fort kan brukere reetablere kompetanse når de ikke har brukt websiden / tjenesten på en stund.*
- *Feil (errors) - Hvor mange feil gjør brukerne, hvor alvorlig er disse feilene, og hvor lett kan de returnere fra feil*
- *Tilfredshet (satisfaction) – Hvor tilfredse er brukere med designet?*

Nielsen sier at brukervennlighet er en forutsetning for å overleve på web, og brukeren er bare et klikk unna. Vel en påstand som kan diskuteres, og en skal ta i betraktning at her snakker Nielsen på et generelt grunnlag når det gjelder web og websider. Eksempelvis kan offentlige websider overleve lenger selv om brukervennligheten kanskje er sånn som så, i motsetning til kommersielle websider. Som bruker av en kommersiell nettjeneste kan man som bruker velge å hoppe av egentlig når som helst, men tilfellet er nok det motsatte når det for eksempel kommer til nettjenester som håndterer skatt eller velferdstilbud. Men at brukervennlighet er et viktig område er det liten tvil om; brukere finner håndtering av personvern som utfordrende på grunn av nettopp at det blant annet ikke er brukervennlig nok.

I lag med begrepet brukervennlighet er det også verdt å nevne Nielsens ti prinsipper for brukervennlighet som er rettet mot grensesnittdesign. Nielsen kaller disse for “ten usability heuristics” (Nielsen 2005; Nielsen og Molich 1990). Disse prinsippene er naturlig nok beslektet til terminologien som omtaler brukervennlighet og kan virke som de også overlapper hverandre, men de er i betydelig grad konkretisert og fungerer mer som en tommelfingerregel på hvordan et grensesnitt skal være bygget opp (Nielsen 2005):

- ***Visibility of system status.*** *The system should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within reasonable time.*
- ***Match between system and the real world.*** *The system should speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user, rather than system-oriented terms. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.*
- ***User control and freedom.*** *Users often choose system functions by mistake and will need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted state without having to go through an extended dialogue. Support undo and redo.*
- ***Consistency and standards.*** *Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. Follow platform conventions.*

- **Error prevention.** *Even better than good error messages is a careful design which prevents a problem from occurring in the first place. Either eliminate error-prone conditions or check for them and present users with a confirmation option before they commit to the action.*
- **Recognition rather than recall.** *Minimize the user's memory load by making objects, actions, and options visible. The user should not have to remember information from one part of the dialogue to another. Instructions for use of the system should be visible or easily retrievable whenever appropriate.*
- **Flexibility and efficiency of use.** *Accelerators -- unseen by the novice user -- may often speed up the interaction for the expert user such that the system can cater to both inexperienced and experienced users. Allow users to tailor frequent actions.*
- **Aesthetic and minimalist design.** *Dialogues should not contain information which is irrelevant or rarely needed. Every extra unit of information in a dialogue competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility.*
- **Help users recognize, diagnose, and recover from errors.** *Error messages should be expressed in plain language (no codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.*
- **Help and documentation.** *Even though it is better if the system can be used without documentation, it may be necessary to provide help and documentation. Any such information should be easy to search, focused on the user's task, list concrete steps to be carried out, and not be too large.*

3.4 Kognisjon

Å tilegne seg kunnskap om menneskets måte å være eller agere på betyr også å kunne forstå de underforliggende artefaktene som bevist eller ubevist finner sted.

Kognisjon forteller noe om hva som foregår i våre hoder når vi utfører ulike oppgaver (Preece et al. 2007). Studier av menneskets atferd sett i lys av hvordan de mentale prosessene driver den, kalles for kognitiv psykologi (Braisby og Gellatly 2005). Dette innebærer å forstå hvordan psykologien påvirker menneskets interaksjon med artefakter og hvilke mentale prosesser finner sted (Coe 1996).

Sentrale begreper innen kognitiv psykologi er oppmerksomhet, persepsjon og gjenkjennelse, hukommelse, læring, lesing, snakking, lytting, problemløsning, planlegging, begrunnelse og beslutningstaking, hvor disse hver for seg eller sammen er involvert i en eller flere aktiviteter (Preece et al. 2007). Det er gjennom å forstå hvordan disse prosessene foregår at vi kan tilpasse innholdet av det vi ønsker å formidle på nett og gjøre det mottagelig for brukeren. Er

det noe man bør tenke på for å lage gode websider så er det å lage websider som ikke tvinger brukeren til å tenke skriver Steve Krug (2006). Innhold, struktur og navigasjon skal være selvforklarende og budskapet skal være tydelig.

Hvis vi for eksempel ser nærmere på hva det innebærer å tenke ut fra et kognitivt perspektiv, betyr det å involvere prosesserer som problemløsning, dømmekraft og beslutningstaking, og begrunnelse (Braisby og Gellatly 2005). Disse mekanismene er igjen nær knyttet opp mot andre kognitive prosesser. Hvordan problemløsning involverer andre aktiviteter kan vi lese fra Braisby og Gellatly:

“Problem solving is an activity that draws together the various different components of cognition. For instance, linguistics skills are used to read about a political problem and engage in debate about it. Visual perception is necessary for understanding a graphically presented engineering problem and for drawing a solution. We use memory to recover any prior knowledge we might have that could be relevant to solving a new problem, and attention plays a role in all problem solving. [I]n fact, problem solving often involves reasoning , judgement and decision making.” (s. 347)

Her ser vi at hukommelse er en del av problemløsning, men hukommelse er mer enn det. Hukommelsen er avgjørende for hvordan vi lever våre liv for den inneholder alt vi vet (ibid), og uten hukommelsen er vi ikke i stand til å fungere:

“Memory involves recalling various kinds of knowledge that allow us to act appropriately. It is very versatile, enabling us to do many things. [w]ithout memory we would not be able to function.” (Preece et al. 2007)

Informasjon i hukommelsen prosesseres gjennom de tre logiske stegene *koding, lagring og gjenfinning* (Braisby og Gellatly 2005), men det er ikke slik at vi er i stand til å huske all informasjon vi bli eksponert for. Hvordan vi gjenfinner informasjon er et resultat av hvordan kodingen og lagringen har foregått:

“The more attention that is paid to something and more it is processed in term of thinking about it and comparing it with other knowledge, the more likely it is to be remembered.” (Preece et al. 2007, s. 101)

Selv om menneskets hjerne er i stand til å lagre store mengder informasjon, er mennesket fortsatt i større grad flinkere til gjenkjenne ting:

“[p]eople are much better at recognizing things than recalling things.” (ibid, s. 102)

Gjenkjennelse er igjen en kognitiv prosess som ut fra en forenklet modell kan sees på som en prosess som generer og sammenligner beskrivelser av objekter som vi ser med beskrivelse av

objekter vi har lagret i hukommelsen (Braisby og Gellatly 2005). Konsistent bruk av elementer i et grensesnitt gjør at gjenkjennelsesprosessen foregår mer effektivt.

Med konsistent grensesnitt menes grensesnitt som følger samme mønster når det kommer til bruk av farger, format, stil osv. (AlTaboli og Abou-Zeid 2007). Videre er det også vanlig å trekke inn *intern* og *ekstern konsistens* (ibid, s. 850). Med *intern konsistens* på en nettside for eksempel menes at nettsiden følger samme konvensjoner gjennomgående på alle sider og undersider. Med *ekstern konsistens* menes at en nettside er konsistent med omgivelsene rundt og eksempelvis følger industristandarder.

Hvordan vi gjenkjenner informasjon er også nært beslektet med hvordan vi oppfatter ting, og snakker da om persepsjon:

“Perception refers to how information is acquired from the environment, via the different sense organs, e.g.s eyes, ears, fingers, and transformed into experiences of objects, events, sounds and tastes [...]” (Preece et al. 2007, s. 99)

Ved presentasjon av informasjon, og da særlig mye informasjon hvilket er tilfellet med personvernerklæringer er det viktig at den er presentert på en slik måte at den blir oppfattet og forstått. Et viktig element vil derfor være hvordan informasjonen er strukturert, hvilket jeg kommer nærmere tilbake til i kapittel 3.5. Å gruppere informasjon eller ta i bruk grafiske virkemidler har vist at brukere er i stand til å finne frem raskere, men bruk av slike virkemidler må være gjennomtenkt og utprøvd for best resultat:

“In a study comparing web pages displaying the same amount of information, but which were structured using different graphical methods, it was found that people took less time to locate items for information that was grouped using a border than when using colour contrast [...]. The finding suggest that using contrasting colour is not a good way to group information on a screen and that using borders is more effective [...]” (ibid, s. 99)

Hvordan informasjon er gruppert og presentert på en nettside sier også noe om hvordan den fanger vår oppmerksomhet og hva vi skal fokusere på:

“Attention is the process of selecting things to concentrate on, at a point in time, from the range of possibilities available. [A]ttention allows us to focus on information that is relevant to what we are doing.” (ibid, s. 95)

Et virkemiddel som har vist seg å være effektiv for å fange en brukers oppmerksomhet er bruk av visuell hierarki. Nettsider som har tydelige visuelle hierarki har i følge Krug (2006, s. 31 og 32) følgende egenskaper:

- *The more important something is, the more prominent it is.*

- *Things that are related logically are also related visually.*
- *Things are “nested” visually to show what is part of what.*

Kognitive prosesser for språk prosessering som å lese og lytte er også av betydning når man ser på formidling av personvern. En må derfor ta i betraktning at hvordan disse prosessene foregår avhenger av person til person:

“[t]he case with which people can read, listen or speak differs depending on the person, task, and context” (Preece et al. 2007, s. 113)

Riktignok kan man ikke utvikle systemer med utgangspunkt i hver enkel person, slik at man da må finne en fellesnevner som både brukere og tjenestetilbydere er kjent med. En slik fellesnevner kan være en standard som er satt av bransjen som skal sikre at viktige aspekter er dekket. Retningslinjer for universell utforming¹⁹ er eksempel på en standard som skal sørge for å inkludere alle typer mennesker der disse retningslinjene er fulgt.

Hvis det er mange ting som fører til at vi må sette i gang de kognitive prosessene fører det til en kognitiv overbelastning som, igjen fører til at vi blir distraheret og også faller av eller slutter å bruke websiden, tjenesten eller funksjonen som Krug skriver:

“The point is, when we are using Web every question mark adds to our cognitive workload, distracting out attention from the task at hand. The distractions may be slight but they add up, and sometimes it doesn’t take much to throw us. [...] people don’t like to puzzle over how to do things. The fact that the people who built the site didn’t care enough to make things obvious – and easy – can erode our confidence in the site and its publishers.” (Krug 2006, s. 15)

Som et siste element innen kognisjon ønsker jeg å trekke inn mentale modeller som er en av flere kognitive rammeverk som brukes for å forutsi og forklare en brukers oppførsel basert på teorier om kognisjon (Preece et al. 2007):

“[m]ental models are used by people to reason about a system, and in particular, to try to fathom out what to do when something unexpected happens with the system or when encountering unfamiliar systems. The more someone learns about a system and how it functions, the more their mental model develops. “ (ibid, s. 116)

Da det er vanlig at folk bruker feilaktige mentale modeller er det slik at interaktive systemer skal designes til å være mer transparente (ibid, s. 118):

- *Useful feedback in response to user input*
- *Easy-to-understand and intuitive ways of interacting with the system*

¹⁹ Mer om universell utforming følger i kapittel 3.6

- *Clear and easy-to-follow instructions*
- *Appropriate online help and tutorials*
- *Context-sensitive guidance for users, set at their levels of experience, explaining how to proceed when they are not sure what to do at a given stage of task.*

3.5 Informasjonsarkitektur

Intensjonene med de fleste nettsider er å formidle noe, det kan være å presentere et firma, tilby noen tjenester eller også å stjele informasjon ved å utgi en nettside for å være noe den ikke er. Uansett hensikt, har alle disse nettsidene til felles at dette gjøres gjennom noen form for informasjon. Denne informasjonen bygges opp og bevisst eller ubevisst struktureres og tilgjengelig gjøres for den store verden eller for det lukkede intranettet. Hvordan denne informasjonen er strukturert og presentert på en nettside har noe å si på hvordan denne nettsiden oppfattes, brukes og oppleves. Informasjonsarkitekturen er med andre ord en del av en brukeropplevelse.

En kort beskrivelse av informasjonsarkitektur er å strukturere og organisere innhold på en nettside (Morville og Rosenfeld 2006). I følge Morville og Rosenfeld skal en riktignok se lenge etter en slik kort definisjon og derfor beskriver de informasjonsarkitektur på følgende vis (ibid, s. 4):

- *The structural design of shared information environments.*
- *The combination of organization, labelling, search, and navigation systems within web sites and intranets.*
- *The art and science of shaping information products and experiences to support usability and findability.*
- *An emerging discipline and community of practice focused on bringing principles of design and architecture to the digital landscape.*

Som det fremkommer fra beskrivelsen er det mange elementer som danner grunnlag for informasjonsarkitekturen. Hvis en så tar alle disse elementene i betraktning er det (nesten) ikke til å unngå å se at god informasjonsarkitektur er av stor betydning for effektive nettsider. Men hva er så god informasjonsstruktur og hvordan skal den struktureres. I likhet med Jacob Nielsen (Nielsen 1997), hevder Krug at brukere ikke leser nettsider, de skimleser dem:

“One of the very few well-documented facts about Web use is that people tend to spend very little time reading most Web pages. Instead, we scan (or skim) them, looking for words or phrases that catch our eyes.” (Krug 2006, s. 22).

I nyere artikkel oppsummert av Nielsen fra en studie som tar for seg brukervaner på nett:

“On the average Web page, users have time to read at most 28% of the words during an average visit; 20% most likely.” (Nielsen 2008)

Selv om det foreligger mange studier som bekrefter at brukere ikke leser mye på nett, foreligger det også studier som også til dels avkrefter dette. I forbindelse med sin doktoravhandling har Erik Wästlunds gjennomført undersøkelser (2008) hvor det kommer frem at den mentale belastningen var mindre for brukere som leste innhold på skjerm når innholdet var tilpasset skjermen eller enheten det var presentert på og fordelt på flere sider. Dermed var det ikke noe i veien for brukere å lese.

En tilsvarende undersøkelse (Quinn et al. 2007) som har tatt for seg lesing av nyheter på nett og i papirutgave har oppsummert at brukere viser tendenser til å lese mer på nett en i tradisjonelle papiraviser.

Jeg vil på ingen måte trekke noen konklusjoner fra slike studier, men det er nok ikke feil å anta at brukere både skanner innhold og navigerer raskt på nettsider. Å holde fokuset oppe er nok en utfordring hvis det er mye og tungt innhold, hvilket det ofte er tilfellet med informasjon knyttet til personvern, men har brukere først funnet frem til relevant innhold så tar de seg tid til å lese det nøye.

Uten at jeg skal gå i detaljer om innhold på enheter som smarttelefoner da disse ikke er en del av denne oppgaven, ønsker jeg kort å trekke inn Niensens (2011) bloggpost om at innhold på mobile enheter er dobbelt så vanskelig å lese. I denne posten refererer han til en undersøkelse hvor brukere ble bedt om å lese personverninnstillinger fra et utvalg populære nettsider på stasjonære skjermer og iPhone baserte skjermer. Resultatet av undersøkelsen viser at personverninnstillinger er vanskelige å lese på begge skjermene, men er dobbelt så vanskelig å lese på de mobile skjermene.

3.6 Universell utforming

Når man jobber med en tjeneste som MinJournal.no er det som omtalt flere faktorer å ta hensyn til for at tjenesten skal komme på et nivå som er mottakelig og kan anvendes av forskjellige brukere. Ikke minst er universell utforming en slik faktor og er av stor betydning når det jobbes med å utvikle tjenester som skal inkludere mennesker uansett kjønn, rase, eller funksjonelle begrensninger. Da MinJournal.no er en offentlig og ikke er en kommersiell tjeneste er det nettopp dette som bør være på plass.

At den Norske stat har jobbet med å få gjennom vedtak som sikrer at alle borgere i dette land skal ha lik tilgang på informasjon kan vi lese i Stortingsmelding nr. 17 – “Eit informasjonssamfunn for alle” (2007). Denne utredningen dekker flere aspekter ved et inkluderende informasjonssamfunn hvoriblant universelt utformede løsninger skal bidra til:

“[...] er å utforme dei tekniske løysingane etter prinsippa om universell utforming. Med universell utforming meiner ein utforming av produkt og omgivnader på ein slik måte at dei kan brukast av alle menneske, i så stor utstrekning som mogleg, utan behov for tilpassing eller spesiell utforming. Omgrepet blir ofte brukt synonymt med tilkomst for alle, planlegging for alle og design for alle. Universell utforming har som målgruppe alle menneske, i alle aldrar, storleikar og ferdigheiter.” (ibid2007, s. 50)

Sentralt i denne vedtekten står også utredning om likeverd og tilgjengelighet som omfatter diskriminering på grunnlag av nedsatt funksjonsevne (NOU 2005:8).

I Morvilles kube (figur 6) for brukeropplevelser finner vi også et “aspekt” som omtaler tilgjengelighet (accessible). Hensikten er at dette aspektet skal ivaretas slik at brukere med nedsatt funksjonsevne eller andre utfordringer skal ha likeverdig tilgang til en nettjeneste eller webside på samme måte som alle andre. Når det snakkes om universell utforming er det nettopp tilgjengelighet for det brede lag av befolkningen som er i fokus.

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) beskriver tilgjengelige nettsider med følgende ord:

“Tilgjengelige nettsider betyr at sidene er laget slik at innholdet er tilgjengelig for alle, uavhengig av om leseren for eksempel må få teksten lest opp med syntetisk tale, eller bruker en leselist som gjør teksten om til punktskrift (blindeskrift). En annen form for tilgjengelighet er å ta hensyn til varierende kognitive evner hos brukerne, som for eksempel lesevansker. Når en nettside kan brukes på mange forskjellige måter, sier vi at den er i tråd med prinsippene for universell utforming.” (Direktoratet for forvaltning og IKT 2011)

Mens vi på websiden til organisasjonen “It Funk - It for funksjonshemmede” kan lese følgende:

“Universell utforming tilsier at man arbeider mot gode løsninger med bred, funksjonell basis, samtidig som de skal tilfredsstillende krav til sikkerhet, bærekraft, design etc. Målgruppen er mennesker i ulike aldre, størrelser og med ulike ferdigheter. [...]” (IT Funk u.d)

At universell utforming har fått en høy prioritering i Norge er det liten tvil. Selv om det foreløpig ikke er pålagt at nettjenester skal følge universell utforming er et vedtak om universell utforming for den offentlige sektor ventet i løpet av år 2011:

“Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger rettet mot allmennheten forventes å bli vedtatt i løpet av 2011 og tre i kraft 1. januar 2012” (Prop 124 S 2011).

Hvilke konkrete tiltak som skal til for å ivareta universell utforming foreligger det også klare retningslinjer i disse vedtakene, men det foreligger også informasjon på en rekke andre norske nettsteder som f.eks. på Direktoratet for forvaltning og IKT sine websider eller på Itfunk sine sider. Helsedirektoratet har også utarbeidet egne veiledere (se også fotnote 15, s.22) som også omtaler tilgjengelighet på nettsteder. Disse brosjyrene er i større grad detaljerte og tar for seg både universell utforming for innholdsproduksjon, design og utvikling samt andre viktige elementer som er av betydning.

Felles ord som går igjen i alle disse veiledningene er WAI²⁰ og WCAG²¹ 1.0 og 2.0 standarder. WAI er et internasjonalt initiativ som jobber med å fremme tilgjengeligheten av nettsteder for alle typer mennesker. Retningslinjer for hvordan dette skal foregå er utarbeidet og utgitt gjennom WCAG. Dette er internasjonale utarbeidede standarder hvor det fremkommer hvordan tilgjengelige nettsider skal utformes. Disse retningslinjene foreligger i sin originale form på W3C²² sine nettsider, men er oversatt til en rekke språk, deriblant Norsk²³.

Retningslinjene som er definert på W3C sine nettsider er svært detaljerte og omfattende og er først og fremst retningslinjer for tilgjengelighet av innhold på web. Selv om WCAG og universell utforming overlapper hverandre, og kanskje også brukes om hverandre, velger jeg å se på WCAG som et element eller artefakt i universell design. Jeg går derfor ikke dypere inn på WCAG, men fokusere heller på generelle prinsipper for universell utforming. Et godt utgangspunkt har jeg hentet og oversatt fra Senter for universell design North Carolina (Connell et al. 1997) som definerer universell design ved:

- ***Equitable Use*** - *The design is useful and marketable to people with diverse abilities.*
- ***Flexibility in Use*** - *The design accommodates a wide range of individual preferences and abilities.*
- ***Simple and Intuitive Use*** - *Use of the design is easy to understand, regardless of the user's experience, knowledge, language skills, or current concentration level.*
- ***Perceptible Information*** - *The design communicates necessary information effectively to the user, regardless of ambient conditions or the user's sensory abilities.*
- ***Tolerance for Error*** - *The design minimizes hazards and the adverse consequences of accidental or unintended actions.*

²⁰ WAI står for "Web Accessibility Initiative", og er et initiativ fra W3C (World Wide Web Consortium) for å tilgjengeliggjøre internett for personer med ulike handikap. Kilde: <http://www.w3.org/WAI/>

²¹ WCAG står for Web Content Accessibility Guidelines. WCAG 2.0 er en revidert versjon av WCAG 1.0. Begge versjonene er utarbeidet av W3C organisasjonen.

²² <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

²³ Den norske utgaven er tilgjengelig på <http://www.aetheia.no/wcag/Wcag20-no.html> eller [wcag.difi.no](http://www.w3.org/WAI/ARIA/aria20-no.html)

- **Low Physical Effort** - *The design can be used efficiently and comfortably and with a minimum of fatigue.*
- **Size and Space for Approach and Use** - *Appropriate size and space is provided for approach, reach, manipulation, and use regardless of user's body size, posture, or mobility.*

Universell utforming dreier seg om å tilrettelegge for brukere med nedsatt funksjonsevne, men universell utforming dreier seg også om å tilrettelegge for brukere som ikke har noen handicap, men fortsatt har behov for tilpasning. Eksempel på slike brukere kan være eldre mennesker med nedsatt syn og motoriske evner eller personer av ikke nordisk opphav. I sammenheng med personvern finner jeg derfor punktene “lik bruk for alle” og “forståelig informasjon” som særdeles aktuelle. Reguleringer og vedtekter som omfatter personvern blir ofte formidlet gjennom tunge fagbegreper som stor andel av befolkningen har utfordringer med å forholde seg til. Da blir det et paradoks når nettsider som Slettmeg.no henviser til Lovadata.no’s sin nettsider om hvordan personlig informasjon håndteres.

Det er ikke bare innhold relatert til personvern som kan oppleves som vanskelig. I Aftenpostens Aftenutgave (2011) kommer det frem at hele en av tre innbyggere sliter med å forstå offentlige brev. Iris Alice Vigerust Furu som skriver masteroppgave i retorikk om ubegripelige Nav skjemaer sier til Aften at årsaken til dette kan være knyttet til de “*ansattes frykt for å miste faglig status og skriver dermed på en slik måte at de hele tiden holder seg innenfor de faglige juridiske grensene*” (ibid, s. 8). Vigerust Furu oppdaget også at det ikke blir brukt tid til å forklare hva særskilte fagbegreper egentlig betyr, til tross for at brukere av disse skjemaene var villig til å lære seg nye termer hvis de ble forklart.

3.7 Oppsummering

Interaksjonsdesign har et bredt nedslagsfelt, og er en tverrfaglig disiplin som omfatter mange fagområder. Hvilket område man ønsker å vektlegge når man jobber med interaksjonsdesign har rot i hva man ønsker å oppnå og hvilke problemstillinger skal besvares.

I mitt tilfelle hvor jeg undersøker personvern fra en brukers perspektiv har jeg en brukersentrert tilnærming hvor elementer som brukeropplevelse og brukervennlighet omhandler viktige områder. Hvordan informasjon om personvern er strukturert og presentert sier noe hvordan den oppfattes og forstås, hvilket også har med de kognitive prosessene å gjøre.

Ulike brukere har ulike forutsetning når det kommer til kognisjon, men det å ta hensyn til hver og en av disse brukerne blir for omfattende og kanskje også en mulig oppgave. Derfor er det utviklet et sett med standarder eller praksiser som har vist seg å fungere godt. Ved å ta i

bruk slike standarder eller praksiser kommer man langt på vei med hensyn til å inkludere alle brukere. Eksempel på slike standarder eller praksiser kan være prinsipper for brukervennlighet eller retningslinjer for universell utforming.

4 Personvern

I dette kapitlet ser jeg nærmere på personvernbegrepet, hva personvern er og hvordan personvern håndteres og reguleres rettslig. Mitt fokus ligger på personvern på internett og i internettbaserte tjenester i Norge, men jeg ser også på hvordan personvern fremstår i hverdagen og eventuelle utfordringer som er forbundet med personvern.

Når jeg velger å se nærmere på de juridiske reguleringene ønsker jeg ikke legge frem utdypende forklaringer om lovverket, men heller trekke frem hovedelementene som jeg mener er viktig for helhetsforståelsen av begrepet personvern. At jeg også velger å se på loven som gjelder for helsesektoren henger sammen med at personvernteorien står som et av grunnfundamentene og er særregulert utover personopplysningsloven. Da jeg også jobber med e-helsetjenesten MinJournal er disse reguleringene viktig i en slik case.

Jeg trekker også inn Soloves tolking av personvern og på hvilken måte er hans pluralistiske tilnærming vel så relevant for hvordan personvern fremstår i Norge.

4.1 Hva er personvern

Fra Fornyings-, Administrasjons og kirkedepartementets (2010) står det følgende om personvern:

“Personvern handler om retten til å få ha ditt privatliv i fred, et grunnleggende prinsipp i en rettsstat. Idealet er at den enkelte skal ha råderett over sine egne personopplysninger.”

Videre i artikkelen kan vi lese at:

“Personvernet er derfor nært knyttet til enkeltindividers muligheter for privatliv, selvbestemmelse og selvutfoldelse. Retten til privatliv følger bl.a. av den europeiske menneskerettskonvensjon (EMK) artikkel 8 og står sentralt i EUs personverndirektiv.”

Forenklet betyr dette at jeg som individ har rett til å bestemme over meg selv og mine personlige forhold; selvbestemmelsesretten. Her snakker vi da også om vern av personlige opplysninger; *personopplysningsvern* som er regulert av underforliggende lover for hvordan det skal gjennomføres i praksis. Schartum og Bygrave (2004) omtaler *personopplysningsvern* som en underkategori av personvern som omhandler normer for behandling av personopplysninger med sikte på å verne om personlig integritet, autonomi og privatlivets fred.

Historisk stammer personvernbegrepet fra ord som “personlighetsvern” og “personlighets rettsvern” (NOU 2009:1a) hvor formålet var å si noe om vern av enkel individets personlighet. Fra Bing kan vi også lese at den viktigste lovregelen om privatlivets fred frem til 1978 er fra straffeloven utarbeidet i 1902 som i dag faller under § 390:

“[...]krenker privatlivets fred ved å gi offentlig meddelelse om personlige eller huslige forhold” (1991, s. 15)

Interessteorien som fortsatt brukes som teoretisk og ideologisk utgangspunkt (Hannemyr og van der Velden 2010) dukket for første gang på 70 – tallet. Bing beskriver personvern som en knippe av seks interesser hvor tre er av disse interessene er av individuell karakter mens de tre andre er av kollektiv karakter, Hva disse interessene innebærer beskriver han på følgende vis:

“De tre individuelle interessene er interessen i diskresjon, i fullstendighet og i innsyn. De tre mer kollektive interessene er interessen i en borgervennlig administrasjon, i et robust samfunn og i samfunnets overvåkings-nivå.” (Bing 1991, s. 30)

Hvordan disse interessen skal vektet opp mot hverandre sier teorien ingenting om, den bare anerkjenner at interessekonflikter kan forekomme. Fra Hannemyr og van der Velden kan vi lese at hensikten med interessteorien er som følgende:

“The main purpose of the interest theory is to serve as a tool to point out the existence and legitimacy of privacy interests, and to make possible discourse about “personvern”, in particular discourse in contexts where conflicting interests are to be weighted against each other. The interest theory makes these conflicts visible and therefore topics for discourse.[...]” (Hannemyr og van der Velden 2010)

De viktigste interessene fra interessteorien er som følger:

- *Interessen i å bestemme over tilgang til opplysninger om egen person*
- *Interessen i innsyn og kunnskap*
- *Interessen i opplysnings- og behandlingskvalitet*
- *Interessen i forholdsmessig kontroll*
- *Interessen i brukervennlig behandling*

Med datamaskinens utvikling ble personvernteorien på 70 – tallet modernisert (Schartum og Bygrave 2004) til å kunne håndtere lagring av personopplysninger i elektroniske medier på en bedre måte og ivareta ulike aspekter ved maskinell behandling av personinformasjon på et sikkert vis. Det var ikke bare i Norge at dette var et faktum, men også internasjonalt. Blant landene som innførte personvernlovgivingen var USA, Danmark, Frankrike, Luxembourg, Tyskland og Østerrike (Bing 1991).

Beveger vi oss litt fremover i tid ser vi at skillet mellom de tidligere betegnelsene og det nyere personvern begrepet vokste frem og ble mer omtalt til å gjelde det moderne samfunn. I “Personvern i faresonen” beskriver jus professoren Jon Bing (1991) personvernbegrepet på følgende måte:

“Bruken av uttrykket «personvern» viser også en utvikling. Dette begrepet har å gjøre med det moderne informasjonssamfunnets teknologi - ikke med skandalepresse, nærgående fotografer eller dokumentarfilm. Det er først og fremst reaksjonen på automatisk behandling og sammenstilling av store mengder personopplysninger - «den nasjonale databanken» - som betegnes av dette ordet.” (s. 24)

Etterhvert ble personvernbegrepet også ytterligere revidert av til å skille mellom personvern og personopplysningsvern. Fra personvernkommisjonens rapport (NOU 2009:1a) kommer det frem at et slikt skille i norsk personvernrett var nødvendig og “formålstjenlig for å bringe personverndebatten fremover og på høyde med den internasjonale utviklingen”. Slik definerer personvernkommisjonen de to begrepene:

- *Personvern dreier seg om ivaretagelse av personlig integritet; ivaretagelse av enkeltindividers mulighet for privatliv, selvbestemmelse (autonomi) og selvutfoldelse. Eksempel på en personvernbestemmelse er vernet av privatlivets fred i straffeloven § 390.*
- *Personopplysningsvern dreier seg om regler og standarder for behandling av personopplysninger som har ivaretagelse av personvern som hovedmål. Reglens formål er å sikre enkeltindivider oversikt og kontroll over behandling av opplysninger om dem selv. Med visse unntak skal enkeltpersoner ha mulighet til å bestemme hva andre skal få vite om hans/hennes personlige forhold. Det er denne delen av personvernretten som er underlagt den mest omfattende lovregulering i for eksempel personopplysningsloven, helseregisterloven, regler om taushetsplikt og så videre.*

Generell og helhetlig regulering av personvern ivaretas av personopplysningsloven²⁴, men her ser vi at personopplysningsvern er det begrepet som brukes for å omtale *behandling av personopplysninger* hvor ivaretagelse av personvern er hovedmålet. Når det snakkes om personvern i det daglige og for folk “flest” er det først og fremst håndtering av personopplysninger det indirekte tenkes på når det refereres til personvern. Eksempelvis brukes begrepet personvern vilkår på en nettside for å si noe om hvordan personlig data er håndtert på nettsiden.

Dette kan se ut til at begrepet personvern er såpass godt innarbeidet at det brukes om hverandre med personopplysningsvern uten at man egentlig er klar over dette. Om det i

²⁴ Personopplysningsloven: Lov om behandling av personopplysninger av 14.april 2000 nr. 31, hvis formål er å ivareta personvernet gjennom riktig håndtering av personopplysninger. Kilde: <http://www.lovdata.no/all/tl-20000414-031-001.html>

praksis har noen betydning for folk flest å skille mellom personvern og personopplysningsvern på internett, er ikke godt å si, men det som er av betydning er hvordan personlige informasjon håndteres.

Når det snakkes om e-helsetjenester og MinJournal er det ikke til å unngå å komme bort i enda en type betegnelse som omfatter personlige forhold; nemlig sensitiv informasjon som jeg kommer tilbake til i kapittel 4.2.

Når jeg i denne oppgaven snakker om personvern er det først og fremst håndtering av personopplysninger som er ivaretatt gjennom personopplysningsvern. Men det faktum at jeg jobber med MinJournal hvor sensitiv informasjon er en viktig del av en slik tjeneste tenker jeg vel så mye på personvern i ordets rette betydning; nettopp et individs autonomi og personlig integritet. I Fornying-, Administrasjonens og Kirkedepartementas utredning (NOU 2009:1b) står det:

“I helsetjenesten omfatter [personvern] vern av så vel fysisk som psykisk integritet, og viser seg særlig i form av kravet om informert samtykke til helsehjelp og rett til vern mot spredning av personlige opplysninger.”

4.2 Personvern i helsesektoren

Behandling av personlige helseopplysninger er en særregulering som reguleres av helseregisterloven og krever konsesjonsplikt (Ohnstad 2003). Sentralt i helseregisterloven²⁵ står pasientens opplysninger om helse- og sosiale forhold. Dette er særdeles private opplysninger som faller under opplysningstypen “sensitive” jf. personopplysningsloven (Schartum og Bygrave 2004) og er taushetspålagte. Helseregisterloven forholder seg utelukkende til informasjon som håndteres i helseforvaltningen og helsetjenesten slik at behandling av data utover disse definisjonene er regulert av personopplysningsloven (ibid).

For å kunne yte pasienten tilstrekkelig og riktig medisinsk hjelp trenger behandlende helsepersonell å ha nødvendig tilgang til pasientens opplysninger for å få et komplett sykdomsbilde av vedkommende. For at slike personopplysninger ikke skal misbrukes av helsepersonell foreligger helsepersonelloven²⁶ hvis fokus er på vern mot spredning av personlige opplysninger og ivaretagelse av pasientens personvern og integritet (NOU 2009:1b). Ved innføring av nye e-helsetjenester som MinJournal.no og det kommende

²⁵ Helseregisterloven: Lov om helseregistre og behandling av helseopplysninger av 18. mai 2001 nr. 24. Kilde: <http://www.lovdatab.no/all/hl-19990702-063.html#1-1>

²⁶ Helsepersonelloven: Lov om helsepersonell mv. av 2. juli 1999 nr. 64, hvis formål er å bidra til sikkerhet for pasienter og kvalitet i helsetjenesten samt tillit til helsepersonell og helsetjeneste. Kilde: <http://www.lovdatab.no/all/hl-19990702-064.html>

helsenorge.no²⁷ eller ny nasjonal kjernejournal²⁸, stilles det store krav til riktig behandling av personlig og sensitiv informasjon.

Til tross for dette har mange uttrykt bekymring for at “helsetjenesten lekker” (NOU 2009:1b) og at det er personell som har tilgang til pasientdata som ikke skulle hatt det. Dette setter personvernet på prøve og gir utfordringer som også Personvernkommisjonens (Personvernforeningen) mandat har uttrykket bekymring for (NOU 2009:1b). I et brev oversendt Helse- og omsorgsdepartementet fra Datatilsynet (2007) uttrykket daværende direktør Georg Apenes sin bekymring over økende “snoking” i pasientjournaler og hvilke følger slik uautorisert tilgang kan ha for en pasient. Som forbedrende tiltak la han frem proaktive forslag hvor fokuset er på pasienten.

At snoking i pasientjournaler faktisk foregår er det flere eksempler på. Målfrid (Gjerde 2010) opplevde at hele elleve personer hadde lest hennes elektroniske journal som inneholdt fortrolige samtaler med hennes psykiater når hun var inne til behandling. Dette var helsepersonell av ulik type, og ikke all personell som hadde lest var involvert i hennes behandling.

Snoking i pasientjournaler har også forekommet ved Sørlandet sykehus (Eie et al. 2011). I dette tilfellet var det en kvinnelig sykehusansatt som hadde snakket over 400 ganger i 26 ulike pasientjournaler ved sykehuset. Georg Aspenes sier at det er særlig opplysninger om folks mentale helse som oppfattes som viktig (Datatilsynet 2010).

At det er et faktum at snoking i journaler foregår er kanskje ikke så overraskende. Datatilsynet har ofte avdekket nedslående resultater i sine tilsyn når det gjelder rutiner for tilgangsstyring i helsesektoren, skriver Bjørn Erik Thon (2011), nåværende direktør i Datatilsynet, til Den Norske legeforening. Tilgangsstyringen er for dårlig:

“[t]ilgangen strekker seg langt utover den enkeltes tjenstlige behov. Vernepleiere har i enkelte tilfeller samme tilgang som leger og psykologer, og vi møter helsepersonell som sier at de aldri ville latt seg legge inn på det sykehuset der de selv jobber, i hvert fall dersom det gjaldt «noe mer alvorlig enn et armbrudd».” (ibid, s. 648)

Fra innlegget kan vi videre lese at dette er ikke en akseptabel situasjon og det skal ikke være slik at pasienter ikke skal tørre å gi fra seg informasjon pga. frykt for misbruk. Det vil da gå på tilliten til helsevesenet og det er viktig at den ikke svekkes. På den andre siden er det også

²⁷ Fra helsedirektoratets nettsider er det følgende å lese om helsenorge.no: *Helsedirektoratet har fått i oppdrag fra Helse- og Omsorgsdepartementet å etablere www.helsenorge.no. Denne helseportalen vil være én samlet inngangsport til helseinformasjon og -tjenester på nett.* Url: http://www.helsedirektoratet.no/omdirektoratet/avdelingar/helseportal_798684

²⁸ *“Helsedirektoratet foreslår at nasjonal kjernejournal i første fase inneholder kritisk pasientinformasjon, legemiddelbruk og kontakt med spesialisthelsetjenesten.”* Kilde: http://www.helsedirektoratet.no/samspill/kjernejournal/forslag_til_nasjonal_kjernejournal_787594

viktig å opprettholde nødvendig tilgang til riktig og tilstrekkelig informasjon slik at det ikke skal gå på bekostning av pasientens behandling. Et kompromiss mellom personvernet og legens behov til informasjon er derfor en nødvendighet.

Pasientens autonomi og verdighet skal ivaretas på en best mulig måte ved behandling av helseopplysninger slik at det må foreligge samtykke, lovhjemmel eller en annen nødvendig grunn ved behandling av opplysninger elektronisk (Schartum og Bygrave 2004). Pasientrettighetsloven²⁹ styrker pasientens rettigheter ovenfor helsetjenesten og gir rett til å ta del i behandling gjennom brukermedvirkning. Formålsparagrafen legger til grunn ivaretagelse av pasientens behov og liv på den ene siden og en best mulig helsetjeneste på den andre:

“Lovens formål er å bidra til å sikre befolkningen lik tilgang på helsehjelp av god kvalitet ved å gi pasienter rettigheter overfor helsetjenesten. [...] fremme tillitsforholdet mellom pasient og helsetjeneste og ivareta respekten for den enkelte pasients liv, integritet og menneskeverd.”

Viktigheten av pasientens autonomi ved utvikling av en kjernejournal uttrykker også Thon:

“Etter vår mening er det midlertidig viktig at pasientens autonomi ivaretas og at en kjernejournal i størst mulig grad baseres på selvbestemmelse og samtykke fra den enkelte pasient. Dette dreier seg om tillit, og slik jeg ser det er den kanskje viktigste forutsetningen for tillit på ethvert samfunnsområde at den enkelte borger er godt informert og selv får bestemme over sine egne opplysninger.” (2011, s. 648)

Helseopplysninger har stor verdi i sammenheng med medisinsk og helsefaglig forskning eller ved gjenbruk av allerede innsamlede data for å imøtekomme krav om kostnad og effektivitet (NOU 2009:1b). Ved å ta i bruk helseregistre (Dahl et al. 2009) for systematisk innsamling og bearbeiding av data kan ny viten bidra til forbedring av helsetilbud til befolkningen, samt utvikling av nye metoder og teknikker innen medisinsk sammenheng.

Håndtering av helseopplysninger innen forskning reguleres av helseforskningsloven³⁰ Personvernkommissjonen ser også utfordringer rundt helseforskning når det benyttes brede samtykker, omgåelse av pseudonymisering (L'Abée-Lund 2006) eller aidentifisering.

²⁹ Pasientrettighetsloven: Lov om pasientrettigheter av 2.juli.1999, nr. 63, hvis formål er å bidra til å sikre befolkningen lik tilgang på helsehjelp av god kvalitet ved å gi pasienter rettigheter overfor helsetjenesten. Kilde: <http://www.lovdato.no/all/hl-19990702-063.html#1-1>

³⁰Helseforskningsloven: Lov om medisinsk og helsefaglig forskning av 20. juni 2008, nr. 44, hvis formål er å ivareta og opprettholde etiske retningslinjer i forbindelse med medisinsk og helsefaglig forskning. Kilde: <http://www.lovdato.no/all/hl-20080620-044.html#1>

4.3 Personvern i hverdagen

Vi har nå sett på hvordan personvernbegrepet håndteres lovmessig i Norge, og vi har sett at individets rett står sterkt og vi som borgere har rettigheter som skal tjene og beskytte oss. Schartum og Bygrave (2004) skriver at dersom personverntenkingen ikke når det brede lag av befolkningen er personvernteorien mislykket. Hvordan er så tilfellet i Norge?

Personvern er et begrep som virkelig er “in” for tiden, i en global sammenheng, men også i Norge. Temaer som bidrar til dette er for eksempel identitetstyveri (Datatilsynet 2009a), innføring av den mye omstridte EUs datalagringsdirektiv (Pressemelding 2010:148), og sosiale medier.

I en spørreundersøkelse utført av TNS Gallup for NorSIS³¹ i forbindelse med Identitetstyveriprojektet³² fremkommer det at 5,4 % av landets befolkning har vært utsatt for identitetstyveri i Norge. Identitetstyveri er “*uautorisert tilegning og misbruk av en annens identitet*” (Datatilsynet 2009a) som kan benyttes for ulike formål og som krenker ens privatliv og personlig integritet. Å bli utsatt for identitetstyveri kan både oppleves og være farlig, og konsekvensene er uante. Rapporten legger også frem at befolkningen i Norge har stor tillit til det offentlige og systemene de forvalter noe som kan oppfattes som naivt og videre misbrukes. Eksempelvis trekkes de lett tilgjengelige skattelister frem som en gavepakke til ID-tyver og kriminelle.

Personvernet debatteres også på andre områder. Sentralt i personvernrapporten (Datatilsynet 2010) er det EUs datalagringsdirektiv som skaper furore. Landets ungdomspartier er enige om at innføring av det omstridte EU direktivet (ibid) er svært bekymringsfullt, og personvernet vil bli ytterligere eksponert en tidligere ved at blant annet personopplysninger i større grad blir lagret og oppbevart over lengre periode.

En av mange argumenter for innføring av datalagringsdirektivet begrunnes med at det er nødvendig for å bekjempe kriminalitet og terror. Leder i politiets fellesforbund, Arne Johannessen understreker at viktigheten, ved å kunne hente ut bevis tilbake i tid, er stor og da særlig i økonomisk kriminalitet (ibid, s. 9).

At hele befolkningen skal mistenkeliggjøres er det derimot ikke alle som er enige i, og det argumenteres mot invasjon av folks privatliv og mistenkeliggjøring av en hel nasjon. At ungdommen engasjerer seg i stor grad mener Jon Wessel-Aas (ibid, s. 7) bunner i

³¹ Norsk Senter for informasjonssikring er en del av regjeringens helhetlige satsing på informasjonssikkerhet i Norge. Mer på www.norsis.no

³² Identitetstyveriprojektet er ledet av NorSIS, hvor formålet er å redusere/bremse omfanget og konsekvensene av identitetstyverier og misbruk av personopplysninger

ungdommens utstrakte bruk av elektroniske kommunikasjonstjenester og er således ikke rart da det er de som er storforbrukere av denne type teknologi.

Det kommer også frem at den eldre delen av befolkningen har en mer avslappet og liberal holdning til datalagringsdirektivet, hvilket begrunnes med at de ikke har like utstrakt bruk av elektronisk kommunikasjon. De eldre ser også på *“datalagringsdirektivet som et forlokkende middel i kampen mot kriminalitet* (ibid, s. 6).

Tilsvarende holdninger hvor folk sier at *“så lenge de ikke har noe skjule har de ingenting å frykte”* har Solove (2007) undersøkt nærmere. Han trekker frem eksempler som også Datatilsynet (2010) har fremlagt, at en del av befolkningen finner det uproblematisk at deres personlige informasjon blir innhentet og analysert uten deres viten. Personer som har vært konfrontert med påstander om dette, har ofte svart med at de ikke hadde noe å skjule og at det dermed ikke var *“så farlig”* at slik informasjon ble innhentet. Solove begrunner at denne type holdning bunner i misoppfatning av begrepet personvern for folk flest. *Hva er egentlig personvern (privacy), hvilken verdi har personvern og hvordan verdsettes personvern* er sentrale spørsmål som flere har forsøkt å utvikle en teori på.

Solove legger også frem at folks holdninger til begrepet personvern (2007; 2010) er for snevre, hvilket fører til forsømmelse av å erkjenne brudd på personvern. Videre sier han at personvern er mer enn å holde ting skjult. Personvern handler om konfidensialitet, om å ha mulighet til å kontrollere informasjonen om oss selv og hvordan vi kan forsikre oss at andre benytter informasjon om oss på en forsvarlig måte. Det handler om hvordan informasjonsflyten er regulert. Derfor foreslår han en pluralistisk tilnærming for forståelsen av personvern:

“[W]e should understand privacy in this way. Privacy is not one thing, but plurality of many distinct yet related things.” (Solove 2010)

“[T]his method seeks to understand privacy per genus et differentiam – by looking for necessary and sufficient elements that demarcate what privacy is.” (Solove 2007, s. 754)

Personvern er et produkt av normer, aktiviteter og rettslige beskyttelser som er kulturelt og historisk betinget. Beveger vi oss historisk tilbake i tid trekker Solove (2010) frem historiske trekk på personvern; i det eldgamle Hellas ble fysiske aktiviteter gjennomført nakent, mens i Romerriket badet menn og kvinner sammen og i middelalderen badet folk foran hverandre i sosiale sammenkomster. Det var også knapt rom for private aktiviteter som sex og intimitet. Folks holdninger til kropp og hjem var annerledes enn hvordan de oppfattes i dag. At personvern har endret seg over tid henger sammen med folks ønske om mer *“privatliv”* og deres behov for nettopp bredere personvern. Derfor sier han at en teori om personvern skal fokusere på de problemene som skaper behov for personvern.

At personvern stadig opptar flere kan kanskje sees på som en naturlig del av den teknologiske utviklingen som preger samfunnsbildet vårt. Til enhver tid omgir vi oss av teknologi som legger igjen spor om oss og vår atferd. Vi bruker mobiltelefoner, betaler med bankkort, benytter GPS og holder oss og andre oppdatert om vår status via ulike nettjenester. “*Vi er i ferd med å få et nytt liv på nett*” sier Eirik Newth (Datatilsynet 2010, s. 33). Folks holdninger og preferanser endrer seg også i takt med teknologiske utviklingen. Rapporten “Norske holdninger til sikkerhetsteknologier og personvern” (Teknologirådet 2007) oppsummerer med at folk er generelt mer kritiske til at kommersielle interessenter infiltrerer deres private sfære, men er derimot mer åpne for eksponering av personopplysninger i et sikkerhetsøyemed.

Et interessant innlegg om personvern kan vi også lese fra Computerworld Norge hvor advokat Bjørnstad (2011, s. 26) tar opp personvern i forbindelse med automatiske strømmålere³³ og de utfordringene som følger med slike. En av funksjonene til et slikt system er overvåking av strømforbruket hvilket videre vil *kunne være betenkelig for personvernet* (s. 26) skriver Bjørnstad. Derfor er det viktig at slike strømmålere er fleksible, ikke bare med tanke på funksjonalitet, men også hvordan personvernet håndteres:

“Design av et grensesnitt hvor kunden selv kan avveie funksjonalitet og tilpasninger i systemet opp mot egen oppfatning av hva som er akseptabelt av personvernbetenkeligheter vil gi et godt system.” (s. 26)

Måten å ivareta personvernet på er å ta hensyn til personvernet helt fra begynnelsen av ved utvikling av et slikt system. Et slikt tankesett står også grunnleggende i *Privacy by Design*³⁴ konseptet utviklet av personvernombudet i Ontario, Canada på 90-tallet.

Selv om vi ser at folk i langt større skala engasjerer seg i personvernbegrepet er folks holdninger og oppfatninger til personvern varierte. Vi må ikke glemme at Norge er et multikulturelt samfunn hvor personvern er et begrep som både forstås og håndteres forskjellig med bakgrunn i sosiale og kulturelle røtter. Ikke minst er det nødvendig å ta dette i betraktning ved innføring av nye (nett)tjenester.

Snakker vi om samfunn og kultur snakker vi også om mangfold. Norge er et demokratisk og multikulturelt samfunn hvor enhver borger har sin måte å håndtere sitt privatliv og personlige forhold på. I et slikt mangfold vil også privatliv og personvern verdsettes deretter og dermed håndteres ulikt ut fra enhver sammenheng. Privatliv og personvern får dermed en verdi som differensieres fra individ til individ og ut fra kontekst (Nissenbaum 2010).

³³ AMS er en strømmåler som detaljert registrerer abonnentens strømforbruk. Data om forbruk av strøm sendes direkte til kraftselskapet. Abonnementen slipper å lese av selv, men kraftselskapet vil få tilgang på opplysninger om nøyaktig forbruk med kortere intervaller enn ved manuell avlesning. Disse opplysningene faller innunder personopplysningens bestemmelser. Kilde: Datatilsynet på http://datatilsynet.no/templates/Page_3766.aspx

³⁴ Mer om *Privacy by Design* konseptet på www.privacybydesign.ca

Som det kommer frem av personvernrapporten (Datatilsynet 2010) er den eldre generasjonen mer åpne for å dele informasjon, mens den yngre stiller seg mer skeptisk. Noen elever har ingen betenkninger med å dusje i fellesdusj etter endt gymtime, mens andre må ha separate dusjer. Det vi ser her er eksempler på at vi mennesker kan sees på som et produkt av det samfunnet og miljøet vi er oppvokst i. Omgivelsene har formet og former oss videre.

Det er nettopp dette Solove snakker om når han trekker frem utfordringer ved forståelse av personvern og referer til en pluralistisk tilnærming til bedre forståelse av privatliv og personvern:

"The problem when discussing the value of privacy in abstract is that privacy is a dimension of a wide variety of activities, each having a different value- and what privacy is differs in different contexts. Privacy does not possess a unitary value. Because privacy consists of a plurality of protections against different types of problems, its value is plural as well. The value of privacy emerges from the activities that it protects.[...]the value of privacy depends upon the importance of the activities." (Solove 2008, ss. 98-99)

Videre fortsetter han med å si at selv om verdien av personvern er kontekstavhenging så er det nødvendig å generalisere:

"In assessing the value of privacy, we must generalize. [I]n other words, although the value of privacy is pluralistic and context dependent, it cannot be too contextual. Privacy's value emerges from the activities it protects, but the value must be assessed more systemically, not merely by the happenstance of the specific activities involved in any one particular circumstance." (ibid, s. 100)

4.4 Personvern på internett

13. februar 2011, dukket det opp en høyest aktuell artikkel om personvern og internett (Rossen 2011). Tyskland vurderer å innføre totalforbud mot gratis webanalyse-verktøyet Analytics fra Google. Landets personvernmyndigheter mener verktøyet er i strid med personvernlovgivingen i landet:

"Den prinsipielle innvendingen mot bruken av Google Analytics er at den gir Google tilgang til personopplysninger om nettstedets besøkende, uten at det foreligger en avtale mellom nettstedieren og Google om hvordan disse opplysninger skal håndteres." (ibid)

Også i Norge er Google Analytics en populær tjeneste som er i bruk på mange nettsteder, men flere norske offentlige nettjenester hvoriblant regjeringen.no har gått over til andre alternativer etter samtaler med Datatilsynet. Fra artikkelen kommer det også frem at Datatilsynet potensielt kan følge i tyskernes spor om nødvendig.

At store aktører som tilbyr ulike nettjenester har en personvernpolitikk som ofte opererer i grenseland kommer det også frem fra ulike studier. Fra studien “KnowPrivacy” (Gomez et al. 2009) kommer det frem at 50 store nettaktører operer med personvernerklæringer som er vage og tvetydige og gir brukere av disse tjenestene utfordringer med forståelsen av personvern. Videre var det også utydigheter rundt innsamling av data og til hvilket formål.

Fra studien kommer det frem at mye av datainnsamlingen ble utført indirekte og ble som regel benyttet i markedsføringsammenheng. Metodene som ble benyttet for innsamling var som oftest *cookies*, gjennom *tredjeparts- samarbeidspartnere* eller *web bugs* (*ibid*, s. 8). At dette var gjennomførbart henger sammen med de vage formuleringene rundt tredjepart og tredjepartforhold til personvern. Fra studien ble følgende hovedpunkt fremlagt som årsak for manglende forståelse av personvern:

- Språkbruken i personvernerklæringene inneholder tunge faglige ord som er vanskelig å forstå for en gjennomsnittlig bruker. Personvernerklæringene blir dermed ikke lest.
- Brukere er villedet til å tro at deres personvern er beskyttet - “Framing” (Braisby og Gellatly 2005)
- Det tar lang tid å lese erklæringene.
- Hvis man velger å lese erklæringene kommer det ikke tydelig nok frem hva som blir samlet inn og hvordan det blir brukt.
- Potensielle farer kontra fordeler er ikke tydeliggjort nok.

Tilsvarende kan vi også lese fra artikkelen til Hoffman mfl. (1999) og Karahasanovic mfl. (2009) hvor brukere synes det er vanskelig å lese samt forstå personvernerklæringene. Sammenligner vi publikasjonsåret på den andre artikkelen mot den første har det gått nesten ti år, hvilket er forholdsvis lenge i en informasjon teknologisk sammenheng, uten at det har skjedd helt de store endringene på området.

Fra Sintefs *Privat 2.0* rapport (Brandtzæg og Luders 2009) kommer det frem at det er en del bekymring knyttet til personvern blant forbrukere av sosiale medier som Facebook. Brukere har ingen komplett oversikt over hvordan deres personlige opplysninger brukes av tjenesten på grunn av vanskeligheter med forståelsen av vilkår.

For å gjøre folk mer bevisst rundt sitt eget personvern, samt forhindre misbruk og ID- tyveri er det satt i gang ulike tiltak, både fra det offentlige, men også i samarbeid med det private. På slettmeg.no, en tjeneste levert av Datatilsynet, finnes det råd og veiledning for hvordan en kan gå frem hvis en mener personvernet er krenket eller er i fare. På nettstedet finnes ulike

veiledninger som tar for seg sosiale nettsteder som Facebook.com, Nettby.no mfl. og beskriver konkrete tiltak som skal til for å hindre eller forhindre at personlige data lekker ut eller blir misbrukt.

4.5 Personvern - et helhetlig perspektiv

4.5.1 “A Taxonomy of Privacy”

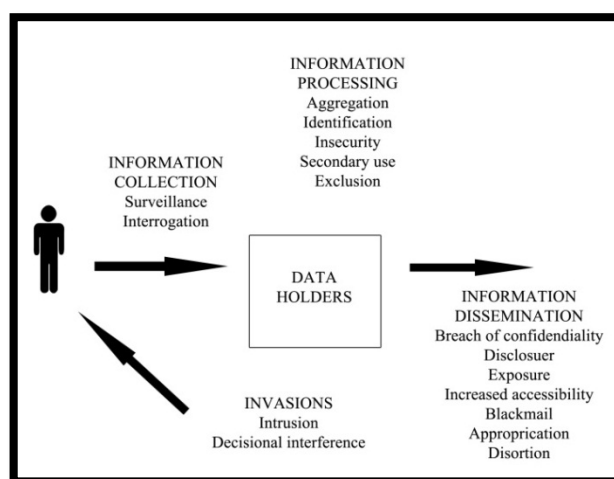
Soloves bidrag til et pluralistisk rammeverk for personvernforståelsen uttrykker han gjennom det han kaller “A taxonomy of Privacy” (2008) eller oversatt til norsk; et systematisk personvern. Denne modellen baserer han på aktiviteter som fører til problemer relatert til personvern hvor han tar utgangspunkt i kulturelle, filosofiske, politiske, sosiologiske og juridiske aspekter. Det er ikke aktivitetene i seg selv som skaper problemer, men det er bruken av disse aktivitetene som kan skape problemer:

“The activities that affect privacy often are not inherently problematic. When a person consents to most of these activities there is no privacy violation. Thus, if a couple invites another to watch them have sex, this observation would not constitute a privacy violation. Without consent, however, it most often would.” (ibid, s. 102)

Modellen hans bygger på fire hovedkategorier som igjen er spesifisert ytterligere. Modellen er uttrykt i figur 9. Denne modellen er bygget på et generelt grunnlag for personvern og er ikke direkte knyttet til personvern i netjtjenester. Da det er elementer her som er vel så viktig for personvern i netjtjenester har jeg valgt i korte trekk å gå gjennom de ulike aktivitetene.

Den første kategorien av aktiviteter er relatert til innsamling av informasjon og hvordan den foregår. Her trekker han aktivitetene overvåking og utspørring eller avhør som viktige aktiviteter som potensielt kan være problemskapende.

Den andre kategorien er prosessering av informasjon som omfatter bruk, oppbevaring og manipulering av den allerede innsamlede dataen. I denne kategorien fremhever han disse fem aktivitetene: Innsamling, identifikasjon, usikkerhet, sekundær bruk og ekskludering.



Figur 9 - Soloves modell for systematisk personvern (2008, s. 104)

I den tredje kategorien trekker Solove frem formidling som den mest omfattende kategorien når det kommer til problemer relatert til personvern. Hovedproblemene i denne kategorien relaterer seg til avsløring av personlig data eller trusler om spredning av informasjon. Aktiviteter på dette område er brudd på taushetsplikt, avsløring, eksponering, økt tilgjengelighet, utpressing, bevilgning og forvrenging av data.

Når det kommer til den siste kategorien snakker Solove om “Invasjon” og at denne skiller seg litt ut fra tre andre kategoriene ved at det ikke alltid er informasjon med i bilde. Inntrenging og “besluttet innblanding” er aktivitetene som fører ofte til “invasjon” av personlig informasjon.

Ser vi på alle disse aktivitetene som er involvert kommer det kanskje tydeligere frem at personvern er et komplekst område. Soloves pluralistiske bidrag setter denne kompleksiteten i system og ved å fokusere på mangfoldet av relaterte problemer og hvordan dette kan bidra til å forstå hva som står på spill i hvert enkelt tilfelle:

“By shifting the focus to a plurality of related problems, we can better understand what is at stake in particular a situation. We can better recognize each situation for what it is rather than conflicting it with other situations.” (ibid, s. 172)

Videre understreker han at alle disse nevnte aktivitetene ikke er av universell form, men er allment anerkjent og skal håndteres deretter:

“Different societies protect against them differently, a reflection of different values ascribed both to privacy and to the interests that conflict with it. It is certainly true that societies do not experience some of the privacy problems with the same degree of intensity.” (ibid, s. 184)

Solove anerkjenner at når kommer til personvern i de ulike landene så finnes det ulikheter på tvers av landegrensene. Her trekker han inn eksempelvis det amerikanske og det europeiske synet på personvern og hvordan personvern er regulert:

“America and Europe certainly have created different legal regimes to regulate privacy. Through the European Union Data Protection Directive, Europe regulates privacy with a comprehensive set of rules. The approach in the United States is “sectorial”, a patchwork of laws that protect privacy in certain areas, but with significant gaps and omissions.” (ibid, s. 185)

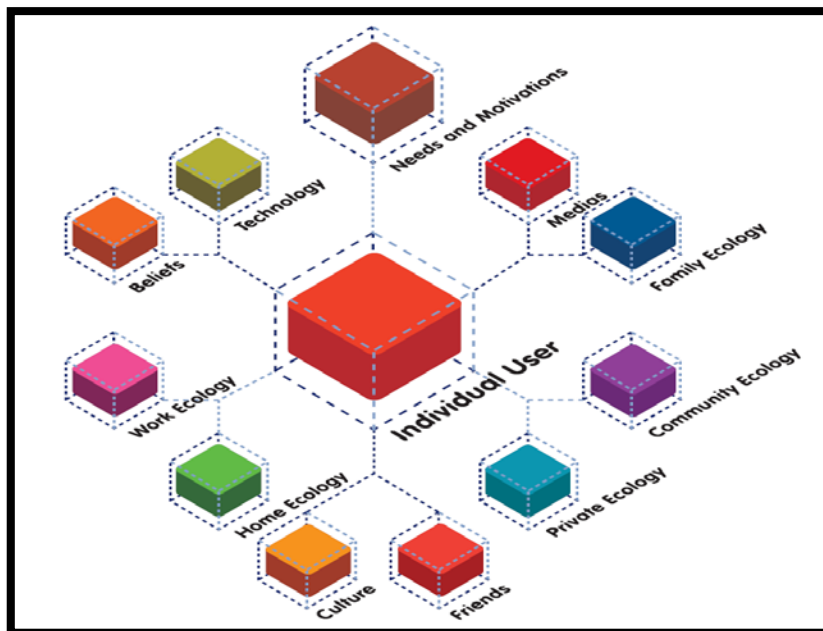
Samtidig er det også bemerkelsesverdig mange likheter, og sett under ett er det de mange likhetene som gjør at denne modellen kan anerkjennes av mange land. Ikke minst fører den økte globaliseringen til at mange av aktivitetene er representative:

“Although the problems in the taxonomy are not universal, there is a remarkable degree of consensus about them. With increasing globalization, this consensus is likely to grow because countries share personal information for security and business purposes.” (ibid, s. 187)

4.5.2 Et økologibasert perspektiv på personvern

Da jeg har valgt å realisere personvernformidlingen gjennom MinJournal.no ønsker jeg også å trekke inn det mangfoldet som MinJournal.no brukere representerer. Disse brukere har en historie bak seg hvilket innebærer at de tar med seg sine erfaringer, vaner, oppfatninger, fortolkninger, bruksmønstre etc. inn til MinJournal.no, og har naturlig nok innarbeidede preferanser og oppfatninger av hvordan ting er og bør være. For å kunne tilby et godt og brukbart system er det ikke nok å kartlegge brukeren, det er også nødvendig å forstå brukeren fra et helhetlig perspektiv som Linington skriver og visualiserer (se figur 8):

“Without a deep, holistic and contextualised understanding of users’ needs and motivations, grounded in their everyday experiences, it is difficult [...] to create digital products and services which end users will find useful and desirable. [...] Without fully understanding the complex offline and online worlds of users it becomes increasingly difficult to design useful and desirable products and services in the digital world, which also meet the business objectives of the client.” (Linington u.d, s. 2)



Figur 10 - Liningtons (u.d, s. 3) modell som viser et individs økosystem

Modellen på figur 10 viser et individs økosystem og er også interessant ut fra et personvernsperspektiv.

Her ser vi ulike artefakter, som alle er med på danne et større økosystem rundt ett individ. De ulike artefaktene har alle sin unike måte å bidra til å forme individet på, samtidig som individet selv bidrar og igjen påvirker de andre artefaktene i økosystemet.

Med andre ord er det gjennom samhandling og gjensidig påvirkning at disse artefaktene og individet i dette økosystemet blir formet.

Legger jeg til personvern i et slikt økosystem bestående av teknologi og mennesker skapes det med en gang nytt økosystem med flere andre tilhørende artefakter og individer å forholde seg til, samtidig som det dannes andre og nye forutsetninger for håndtering av personvern.

4.5.3 “Dynamisk personvern”

Palen og Doursih (2003) skriver at et møte mellom personvern og teknologi vil inkludere en eller flere ulike spenninger og ved håndtering av personvern er det derfor nødvendig ha en balanse mellom spenningene som måtte oppstå, samtidig som et sett av kriterier må være oppfylt. Håndtering av personvern er en dynamisk respons til omstendighetene, fremfor en statisk håndhevelse av lover og regler:

“[...] privacy management is a dynamic response to circumstances rather than a static enforcement of rules; that it is defined by a set of tensions between competing needs; and that technology can have many impacts, by way disrupting boundaries, spanning hem, establishing new one [...]” (ibid, s. 135)

4.6 Oppsummering

I dette kapitlet har vi sett at personvern handler om et individs rett til å bestemme om sitt personlige forhold. I Norge stammer begrepet personvern fra *personlighetsvern* og *personlighets rettsvern*, men har som følge av datamaskinens utvikling på 70 – tallet blitt revidert til å kunne i langt bedre grad håndtere personlige opplysninger i elektroniske medier. Interessteorien som også har utspring fra denne perioden, brukes fortsatt som teoretisk og ideologisk utgangspunkt når det kommer til personverntenking i Norge.

Revisjonen av personvernbegrepet har resultert i et tydeligere skille mellom *personvern* og *personopplysningsvern* hvor personvern dreier seg om ivaretagelse av personlig integritet og autonomi, mens personopplysningsvern omfatter de konkrete reglene som skal sikre riktig behandling av personopplysninger, samt ivaretagelse av personvern. I hverdagen snakker man ofte om personvern, selv om det egentlig er personlige opplysninger og personopplysningsvern som det refereres til.

I helsesammenheng betegnes pasientens opplysninger om helse- og sosiale forhold som sensitive slik at behandling av disse er særregulert av helseregisterloven. Dette innebærer strenge retningslinjer for behandling av slike opplysninger. Til tross for dette forekommer det at helsepersonell snoker i pasientenes journaler og tilegner seg sensitive opplysninger.

Ikke rettslig tilegning av personlig informasjon forekommer også på andre områder hvor det da snakkes om identitets tyveri. Noen av de andre utfordringene som er knyttet til personvern

handler om bruk av personlig informasjon i nettjenester. Leverandører av slike tjenester opererer ofte med informasjon om personvern som er vag, tvetydig og komplisert for en bruker.

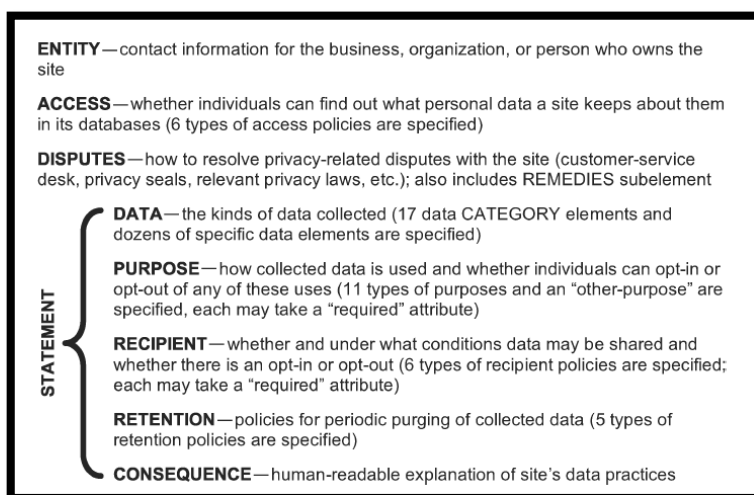
At personvern er komplisert mener Solove ligger i folks (miss)oppfatninger av personvern og derfor foreslår han en pluralistisk tilnærming til personvern hvor han argumenter med at det er et utvalg aktiviteter som skaper problemer og det er disse aktivitetene som det må utvikles en forståelse for. Verdi, kontekst, og sammenheng er sentrale begreper i Soloves pluralistiske tilnærming.

5 Formidling av personvern

I dette kapittelet undersøker jeg nærmere hva som har blitt gjort rundt personvern når det kommer til å formidle og forenkle personvern på internett, samt hva som er gjort for at personverninnstillinger skal fremstå som mer overkommelig for en vanlig bruker. Jeg ser på P3P konseptet, hvordan det kan brukes gjennom applikasjoner som *Privacy Bird* og hvordan det egentlig er mottatt av brukere. Videre trekker jeg også inn noen vitenskapelige artikler som drøfter utfordringer ved hvordan personvern har blitt håndtert frem til nå, samt hva som skal til for at disse utfordringene skal elimineres. Helt til slutt ser på hvordan personvern kan uttrykkes gjennom grafiske ikoner.

5.1 P3P

Plattform for personvern preferanser (P3P)³⁵ er en plattform utviklet for at nettlesere³⁶ skal kunne tolke personvernerklæringer på en forenklet og organisert måte. Dette foregår automatisk ved at P3P's agenter innhenter personvernerklæringer fra en nettside og sammenligner disse



Figur 11 - Hovedelementer i P3P

opp mot brukerens egne preferanser. Utfallet av dette er at

brukere ikke skal ha behov for å lese personverninnstillinger på hver nettside de besøker. Hovedelementer som er sentrale i P3P er vist på figur 11. P3P bruker maskinlesbar teknologi for å beskrive personvernerklæringene, og anses til å være mest modent når det kommer til bruk i semantisk Web. Semantisk web er bygget på nye standarder fra W3C³⁷ og blir kalt for "web of data" og skal bidra til at relevant informasjon er mer tilgjengelig.

Til tross for at P3P forsøker å forenkle håndtering av personvern på nettsteder, har det blitt kritisert for å være lite brukervennlige (Ghazinour et al. 2009; Saleh et al. 2007; Kolter og

³⁵ Det engelske navnet for P3P er "*Platform for Privacy Preferences*" og er levert av W3C - www.w3c.org/P3P/

³⁶ En nettleser er en applikasjon som har til formål å hente, traversere og presentere informasjon fra internett i form av tekst, bilder, video eller annen type data.

³⁷ World Wide Web Consortium (W3C) er et internasjonalt samfunn som utvikler standarder for å sikre langsiktig vekst på verdensveven. Mer om W3C på <http://www.w3.org>

Pernul 2009) for den gjennomsnittlige brukeren. Sales mfl. skriver også at semantisk web i sammenheng med personvern ikke er godt nok kontekstorientert og bidrar dermed til generisk forståelse av personvern, hvilket nødvendigvis ikke er riktig. Brukere har dynamiske preferanser som endrer seg i takt med deres bruk på nett – et element som semantiske verktøy ikke har adoptert riktig ennå. Et tilsvarende eksempel kommer også frem fra Sintefs rapport om personvern i sosiale medier hvor de trekker frem begrensinger med verktøy som følger brukere på nett når kontekst endres:

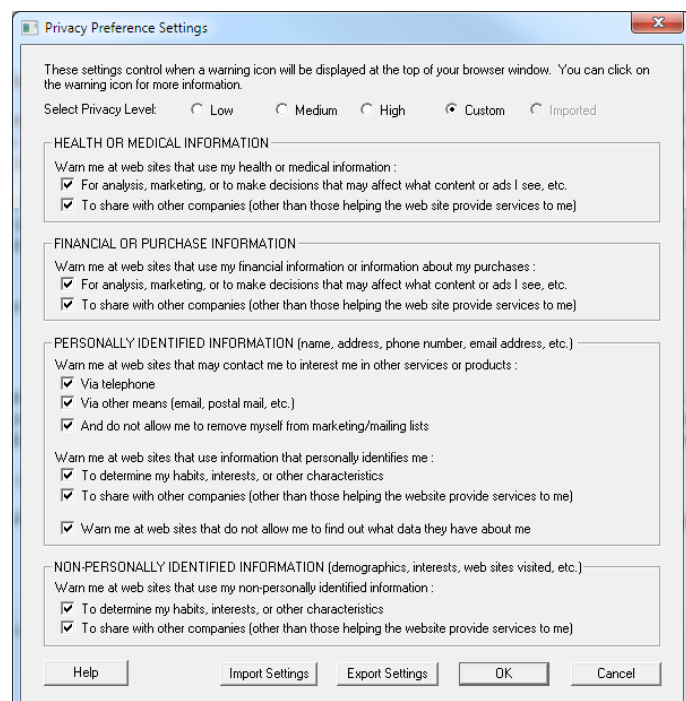
“[...]De ser at konteksten er med på å fargelegge innholdet, og det derfor er viktig at bilder eller kommentarer ikke blir tatt ut av sin kontekst” (Brandtzæg og Luders 2009, s. 72).

5.2 Håndtering av personvern gjennom *Privacy Bird*

Et verktøy eller en agent som baserer seg på P3P plattformen er *Privacy Bird*³⁸. Dette er en applikasjon som utvider nettleseren Microsoft Internet Explorer, og skal informere brukeren når personlige informasjon ikke håndteres i tråd med de innstillingene brukeren selv har satt. Brukere som velger å installere “*Privacy Bird*” blir underveis i installasjonsprosessen bedt om definere innstillinger som skal være gjeldende ved navigasjon på nett. Utfordringer med “*Privacy Bird*” har vist seg å ligge i brukervennligheten.

Kolter og Pernul (2009) har foretatt en undersøkelse som oppsummerer at brukere har vanskeligheter med å forstå språket samt betydningen av de fire grupperingene (se figur 12) som innstillingene *Privacy Bird* var delt i.

Som ett forbedret bidrag foreslår de en løsning hvor de vektlegger kompleksiteten av personvernpreferansene, P3P spesifikasjonene og uerfarne brukere med utgangspunkt i tre brukermønstre; begynner, viderekommen og ekspert hvor hver av modusene inneholder:



Figur 12 - *Privacy Bird* – Innstillinger ved installasjon

³⁸ Mer om *Privacy Bird* på <https://www.privacybird.org>

- Et fler-steps brukergrensesnitt som er bygget opp av ulikt kompleksitetsnivå slik at den består av informasjon som er tilpasset både uerfarne og erfarne brukere.
- Service-basert tilnærming som orienterer seg mot hvilke formål tjenestene har for innsamling av data. Her har de valgt å dele opp netjtjenester i tolv ulike grupper som korresponderer med et bestemt formål.
- Definisjon av et minimum av data som brukere skal dele med netjtjenestene
- Hensikt med datainnsamling – kunne definere om dette er engangs innsamling, blir dataene pseudonymisert eller er dataene identifiserbare.
- Mulighet til å kontrollere hvem som er mottagere av data – slik at brukere skal kunne kontrollere om de ønsker å dele data med tredjeparts leverandører.
- Samlet oversikt over innstillingene.

Med et slikt verktøy skal brukere kunne sette opp en mer riktig håndtering av personopplysninger når de besøker ulike netjtjenester, hvilke forfatterne av artikkelen også hevder skal være mer brukervennlig og overkommelig i bruk. Derfor ønsker jeg å sette spørsmålstegn om det virkelig skal være brukerens ansvar å sørge for at personvernet er ivarettatt.

5.3 Modell for personvernpreferanser

Modellering av relasjons entiteter³⁹ (ERM) (Ghazinour et al. 2009; Pin-Shan Chen 1976) har fungert som en motivasjonsfaktor for Ghazinour mfl. når de har forsøkt å lage en visuell modell for fremstilling av personvern. De har som mål å bidra til bedre forståelse av personvern ved å foreslå en grafisk modell som uttrykker personvern på et mer overordnet nivå slik at brukeren ikke skal ha behov å forholde seg til detaljerte personvernpreferanser. Det interessante ved denne modellen er at her er det mulig å trekke paralleller til Solves systematisk tilnærming til personvern omtalt i kapittel 4.5.1

Deres fremstilling baserer seg på de fem elementene (Ghazinour et al. 2009; Barker et al. 2009) som inngår personvern:

- **Hensikt (Purpose)** – definerer motivasjonen bak datainnsamlingen og i hvilken sammenheng skal dataene benyttes.

³⁹ Det engelske navnet er "Entity Relationship Modeling. ERM er en abstrakt og konseptuell fremstilling av data innen informasjonsteknologi.

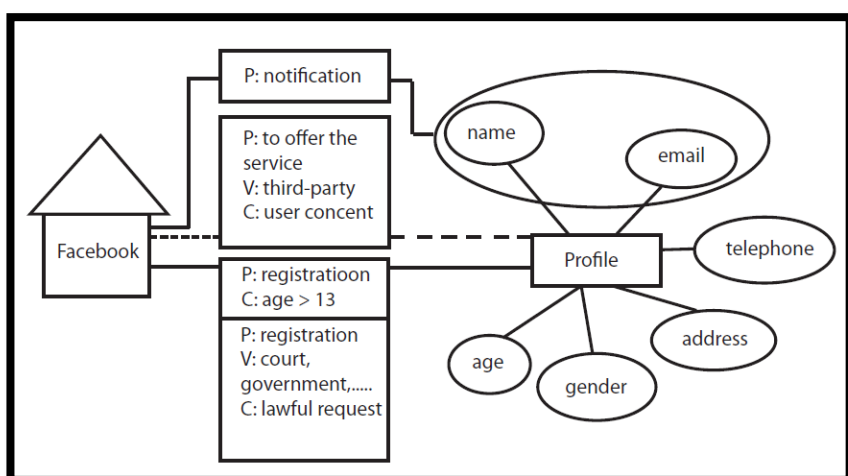
- **Synlighet (Visibility)** – definerer tilgang og – synlighetsnivå på dataene. Hvem kan se hva og hvor mye?
- **Detaljnivå (Granularity)** – definerer i hvor stor grad dataene skal anonymeres før de blir presentert.
- **Oppbevaring (Retention)** – definerer hvor lenge dataene skal være tilgjengelige og hvor lenge de kan brukes under ulike omstendigheter. Data som har passert en “best før” tidspunkt skal elimineres eller oppdateres med nye samtykker om videre bruk.
- **Begrensning (Constraint)** – definerer i hvilke sammenheng dataene kan brukes og hvor de ikke kan brukes. Ytterligere samtykke skal være på plass hvis dataene skal brukes utenfor sitt begrensingsområde.

De fem elementene fører videre til en mer generisk formel som sier noe om hvordan de håndteres. PP står for “Privacy Policy”, mens de andre bokstavene som inngår i mengden er beskrevet og uthevet ovenfor:

$$PP = \{P, V, G, R, C\}$$

Overføres formelen til praktisk bruk kan den benyttes på følgende vis, hvor den forteller at personlige data som brukes er fra pasientjournalen og skal kun benyttes i behandlingssammenheng av familie-psykologen. Dataen er tilgjengelig i en periode på ett år og hver gang dataene benyttes skal brukeren informeres via e-post:

$$PP = \{behandling, familie\ psykolog, pasientjournal:0, ett\ år, informasjon\ via\ epost\}$$



Denne formelen utledes videre til en grafisk modell (se figur 13) som består av artefaktene “hus”, “entitet”, “relasjon”, “notasjon”, “gruppe attributter” og “standard verdier” hvor alle, eller noen av disse inngår.

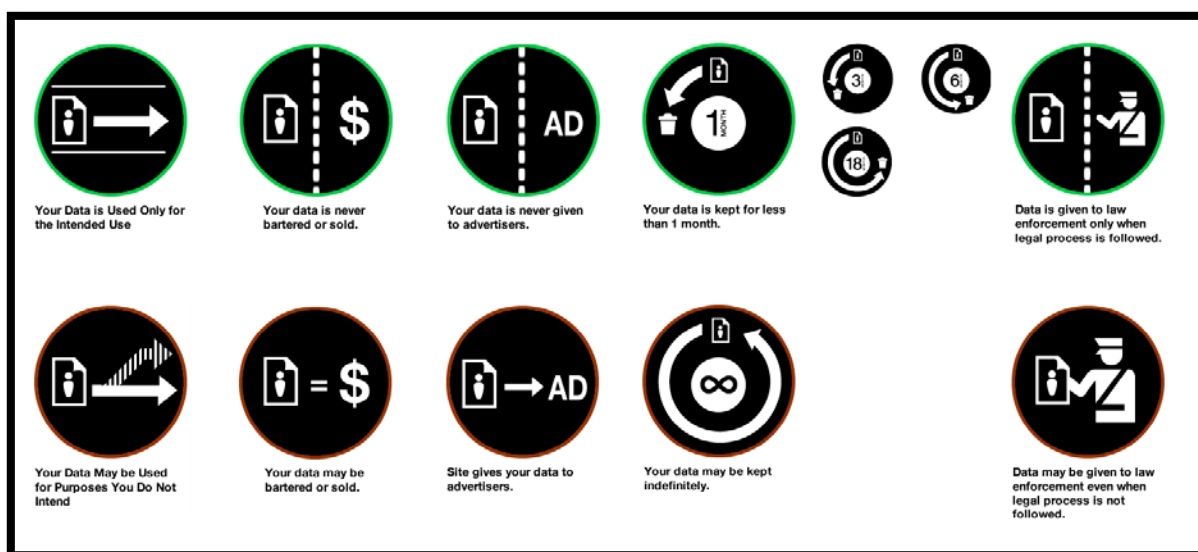
Figur 13 -Modell for visualisering av personvernpreferanser

Relasjonene er definert gjennom heltrukne eller stiplede linjer. Den førstnevnte representerer organisasjonens personvern bestemmelser som er i tråd med de rettslige reguleringene for å kunne tilby en tjeneste, mens den andre representerer aktører som organisasjonen samarbeider med, og gjennom organisasjonen, kan tilby tilleggstjenester. Slike aktører er ofte definert som tredjeparts leverandører, og har egne rutiner for håndtering av data.

5.4 Personvern uttrykt gjennom ikoner

Som konkrete bidrag har det i senere tid dukket opp prosjekter som jobber med å utvikle ikoner som skal kunne brukes for å forklare hvordan personlig data brukes av ulike nettjenester eller nettsider.

Et slikt prosjekt har blitt satt igang av Mozilla og Aza Raskins⁴⁰ i samarbeid med flere av ledende personer innen juss, personvern og teknologi. På tilsvarende måte som Creative Commons⁴¹ har lyktes med å utvikle en forståelsesfull fremstilling av opphavsretten gjennom bruk av ikoner, har intensjonene vært de samme til Aza.



Figur 14 - Betaforslag til ikoner for bruk i personvernsammenheng- Aza Raskin

Ved å kunne supplere personvernerklæringer med ikoner på en nettjeneste vil brukere kunne få et bedre oversikt som forteller hvordan denne tjenesten håndterer informasjon om brukeren. Fra figur 14 kan vi se et betautkast til hvordan slike ikoner potensielt kan se ut.

⁴⁰ Aza Raskin har tidligere jobbet som kreative leder for Mozilla (www.mozilla.org), Firefox og blir ansett som en stor talent innen design og brukervennlighet. For tiden jobber Aza med eget prosjekt kalt MassiveHealth(<http://massivehealth.com/>). Aza Raskins blog finnes på <http://www.azarask.in/blog/>

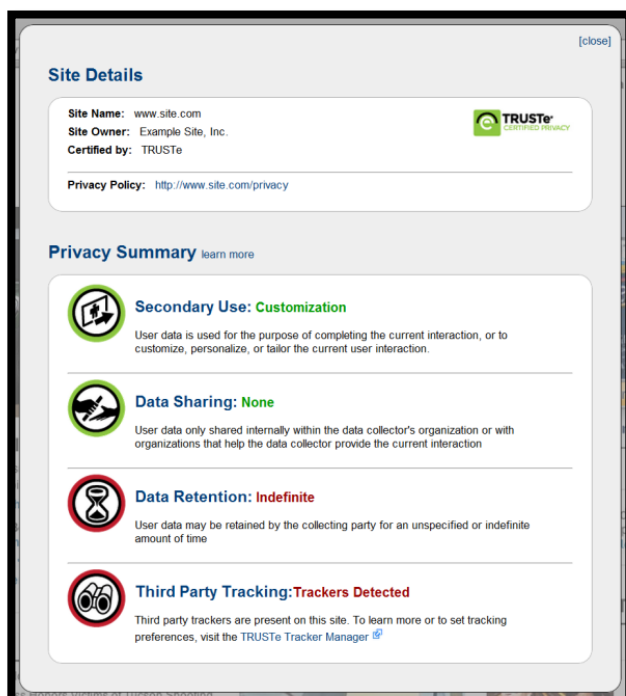
⁴¹ Creative Commons er en organisasjon hvis interesse er å fremme samhandling og deling på nett. Mer om CC på <http://creativecommons.org>

Etter noen runder med workshop har teamet kommet frem til at data som eventuelt blir solgt videre eller kan brukes i ubegrenset tid merkes med ikoner omkranset med rød linje, mens data som ikke blir solgt eller blir brukt slik den er forespeilet brukeren, blir merket med grønn linje på ikonene. At dette kan bidra til utfordringer kommer det også frem fra bloggen til Aza. Han påpeker at ikoner som symboliserer at data kan bli solgt til en tredjepart kan oppfattes negativt og bidra til at slike ikoner ikke taas i bruk. Det kan igjen lede til at nettsjenester som ikke benytter seg av slike ikoner automatisk blir stigmatisert som en tjeneste som ikke kan garantere for brukernes personvern.

Et annet initiativ (Clifford 2010) med tilsvarende mål har blitt fremmet av Future of Privacy Forum⁴² som er en gruppe personer som jobber med å fremme åpenhet rundt håndtering av data på nett. Deres bidrag går ut på tydeliggjøre når nettannonser aggrerer data om brukerens demografi og atferd. Ved å plassere et ikon som vist på figur 15 på nettannonser vil brukere bli mer bevisst på hva som blir innhentet om dem. Riktignok er også dette et prosjekt i en tidlig startfase som Polonetsky, en av styremedlemmene sier til nettavisen nytimes.com: *“This is not the full solution, but this moves the ball forward.”* (ibid), så det gjenstår å se hva utfallet blir.



Figur 15 - Ikonforslag til bruk i online annonsering



Figur 16 - Forslag til personvernsikoner til bruk i nettsjenester

Som et av kanskje de siste forslagene jobber Truste, ifølge dem selv en ledende tilbyder av tjenester knyttet mot personvern, også med å utvikle et sett av ikoner som skal brukes for å tydeliggjøre hvordan personlig data håndteres i nettsjenester. Dette prosjektet ledes av Travis Pinnick. Som han skriver på bloggen sin⁴³ er arbeidet inspirert av bl.a. Aza Raskins forslag. Travis' mål er å kutte ned på antall ikoner brukt, men også på tilbakemeldingene som brukere får. Denne slutningen trekker han på bakgrunn av gjennomførte brukertester hvor det kom frem at brukere i utgangspunktet ikke hadde noen klare preferanser når det

⁴² Mer informasjon om Future of Privacy Forum på <http://www.futureofprivacy.org/about/our-mission-and-agenda>

⁴³ Bloggen til Travis Pinnick kan besøkes på <http://www.truste.com/blog/?p=1253>

kommer til ulike ikoner innenfor samme kategori. Derimot var det ønskelig at fargen ble endret for de ulike kategoriene. Et foreløpig forslag (se figur 16) baserer seg derfor på et betydelig antall ikoner med supplerende og forklarende tekst på hva som er gjeldende for det aktuelle nettstedet.

5.5 Oppsummering

I dette kapitlet har jeg sett på et utvalg av tjenester og applikasjoner som skal bidra til at brukere av nettjenester for en bedre forståelse av hvordan datainnsamling foregår når brukere besøker ulike nettsider. Forskning har vist at noen av de mer tilgjengelige plattformene som "Plattform for personvern preferanser" P3P og verktøy som bygger på P3P som for eksempel "Privacy Bird" er for komplekse og lite brukervennlige. Som svar på dette har det kommet forslag og ideer som tar for seg denne kompleksiteten og foreslår modeller som i større grad skal være overkommelig.

Et av eksemplene tar høyde for at innstillinger i slike verktøy skal være tilpasset både uerfarne og erfarne brukere slik at det er man selv som bruker som skal kunne bestemme graden av kompleksiteten. Mens et annet eksempel baserer seg på en mer overordnet tilnærming og trekker ut noen sentrale personvern-prinsipper som danner grunnlag for en konseptuell modell.

Bruk av ikoner er kanskje det siste av bidrag når det kommer til å formidle hvordan informasjon samles inn i nettjenester. Ved å ta i bruk ikoner skal brukeren bli varslet på en rask og effektiv måte, uten å måtte anstrenge seg for mye for å bruke eller forstå hva som faktisk foregår. Disse prosjektene er fortsatt i en utviklingsfase.

6 Evaluering av personvern i nettjenester

I rapporten “Privat 2.0 – Person og forbrukervern i den nye medievirkeligheten” utført av Sintef (Brandtzæg og Luders 2009) kommer det frem (se vedlegg) at flere ledende internasjonale aktører som Google og Facebook, men også Norske tilbydere av tjenester som Nettby mfl., opererer med personvilkår og brukerbetingelser som forutsetter avanserte språklige kunnskaper og juridisk bakgrunn. Dette resulterer i at mange brukere får et distansert forhold til slike vilkår og bruker de i liten grad.

Alle tjenestene som ble evaluert i undersøkelsen fra Sintef har til felles at de er av kommersiell opphav og sier ingenting om hvordan personvern i offentlige nettjenester er håndtert. Da jeg har valgt å jobbe med den offentlige tjenesten MinJournal.no var det derfor også naturlig for meg å gå nærmere i dybden på nettopp andre offentlige tjenester og undersøke hvordan de har implementert og håndtert personvern.

Da jeg ikke har lyktes i å finne tilsvarende tjenester som MinJournal.no eller andre norske offentlige e-helsetjenester har jeg valgt å ta utgangspunkt i noen av de andre større offentlige nettjenestene i Norge som nav.no, altinn.no mfl. En fullstendig oversikt følger i tabellen under.

Nettjeneste	Land	Kort beskrivelse	Type tjeneste
MinJournal.no	Norge	Offentlig helsetjeneste som tilbyr ulike type tjenester innen helse.	Offentlig
Nav.no	Norge	Offentlig nettjeneste for arbeids- og velferdsforvaltning	Offentlig
Altinn.no	Norge	Offentlig nettjeneste / plattform	Offentlig
Skatteetaten.no	Norge	Skattedirektoratet og skattekontors nettjeneste	Offentlig
Sundhed.dk	Danmark	Offentlig helsetjeneste hvor brukere bl.a. kan få tilgang til sin journal	Offentlig
Google.com	USA	Kommersiell søkemotor som tilbyr et stort utvalg av ulike tjenester i tillegg til søk	Kommersiell
Facebook.com	USA	Internasjonal populær sosial nettjeneste	Kommersiell

Tabell 1 - Oversikt over evaluerte nettjenester

Som det fremkommer av tabellen har jeg i tillegg til å evaluere norske tjenester også valgt å undersøke ett utvalg internasjonale nettjenester. Sundhed.dk er en dansk e-helsetjeneste og har mye til felles med MinJournal.no hvilket også gjør den i høysete grad relevant i denne

sammenheng. Google og Facebook er to globale aktører som har posisjonert seg godt på verdenskartet. Da deres tjenester og applikasjoner brukes av mennesker verden over innfiltrerer de og påvirker vår hverdag både direkte og indirekte. En slik innflytelse legger ofte føringer for hvordan ting er eller burde vært, hvilket videre skaper assosiasjoner og ikke minst forventninger til andre netjtjenester som vi tar i bruk. Da Facebook.com og Google.com er to tjenester som er vell anvendt i Norge har jeg valgt å inkludere disse i min evaluering.

I evalueringene som følger ser jeg nærmere på hva tjenestene sier om personvern, hvor tilgjengelig er informasjon om personvern og på hvilken måte. Videre har jeg også sett på hvilke virkemidler som brukes for å presentere personvern og foreligger det noen interaktive muligheter rundt personvern.

Med unntak av facebook.com fungerer de andre tjenestene, som jeg har tatt utgangspunkt i, først og fremst som opplysnings- og informasjons tjenester hvor brukere kan hente ut informasjon av generell karakter uten å måtte være pålogget. Ved at brukere derimot logger seg på tjenesten får de i tillegg tilgang og tjenester til deres private data. Disse to inngangsvinklene har jeg derfor tatt hensyn til. Dermed har jeg evaluert netjtjenestene både som ikke pålogget bruker, men også som pålogget bruker i de tilfellene dette var mulig.

Jeg har undersøkt følgende:

- **Plassering av personvernlenken på førstesiden hvis tilgjengelig.** Fra flere av artiklene og undersøkelsene kommer det frem at brukere har utfordringer med personvern. Jeg mener at første møte med personvern bør være lett tilgjengelig. Brukere skal ikke måtte lette etter eller trykke seg frem for å finne frem til informasjon om personvern. Denne bør i større grad være tilgjengelig, hvilket jeg også har valgt å undersøke.
- **Eksisterer informasjon om personvern på flere språk?** En sentral del av universell utforming er å inkludere alle, mens Schartum og Bygrave ønsker å nå til det brede lag av befolkningen med personvernteorien (se kapittel 4). En måte å oppnå dette på er å kommunisere på flere språk. Derfor har jeg valgt å undersøke om dette er tilfellet.
- Hvordan er personvern forklart og formidlet? Det mest sentrale spørsmålet for utforskning.
- **Er informasjon som omfatter personlig forhold differensiert fra øvrig generell informasjon?** Når informasjon brukes om hverandre og det differensieres i liten grad på like elementer, gjør det vanskelig å orientere seg og kan føre til kognitiv overbelastning som vi har sett i kapittel 3.4. Å ha et bevisst forhold til oppbygging av informasjonsstrukturen er derfor viktig, ikke minst for å kunne tilby brukeren en god

opplevelse. I hvor stor grad er dette vanlig har jeg derfor valgt å undersøke dette punktet.

- **Skiller noen av de undersøkte nettsidene seg ut, på noen som helst vis?** Hensikten med dette punktet er å undersøke om hvordan praksisen er når det gjelder å være original og ikke følge etter alle andre.

6.1 MinJournal.no

Ideene og tankene til det som har blitt MinJournal.no i dag startet allerede i 1993, men det var ikke før rundt år 2005 at selve MinJournal.no ble til, med en målsetting om å skape en fremtidsrettet, fleksibel, sikker og foretaks uavhengig plattform for utvikling av pasientrettede tjenester over internett. Som Ivar Berge, en av initiativtaker til dette prosjektet, sier i intervju (Berge 2010): *”MinJournal.no skulle ikke være enda en resepsjon / snarvei inn til sykehusene, men skulle derimot tilby et rammeverk for pasienter og kunne tilby tjenester som sykehusene var ansvarlig for.”* Gjennom MinJournal.no er det også ønskelig å gi en kvalitetssikret, relevant og oppdatert informasjon om en lidelse eller sykdom.

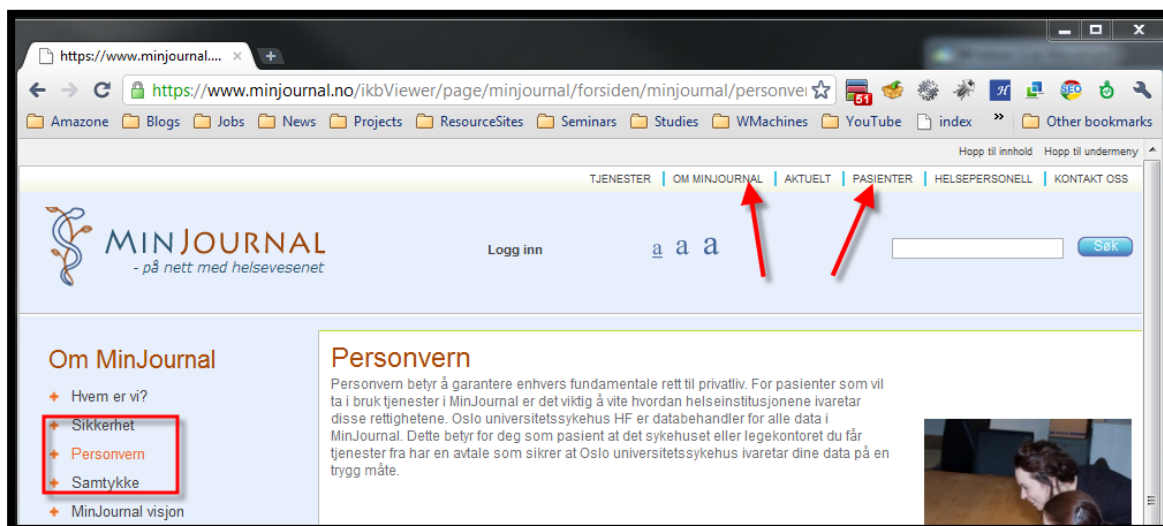
Når det gjelder personvern i MinJournal.no, sier prosjektleder Sissel Jor (2010) at dette har vært et område som de fra begynnelsen av har vært veldig oppmerksomme på og sørget for å ivareta på en riktig og best mulig måte. Kontinuerlig og gjensidig kontakt med Datatilsynet har ikke minst vært et av suksesskriteriene for å tilfredsstille de strenge kravene for håndtering av personsensitive opplysninger på nett.

Status: Ikke pålogget

På startsidene til MinJournal.no er det ingen referanser eller lenker til begreper som kan minne om personvern eller personvern vilkår (privacy policy). Det første tilfellet av personvern som dukker opp, er når brukere har trykket på lenkene *OM MINJOURNAL* eller *PASIENTER*. Begge lenkene trigger samme innhold.

Innholdet er tettskrevet og sier litt om hva personvern er og hvordan det er lovregulert. Ingen ord og uttrykk er ytterligere forklart og det henvises heller ikke til andre kilder som omfatter personvern. Det er oppgitt kontakt informasjon til personvernombudet. Figur 17 viser et utsnitt av hvordan informasjon om personvern er presentert.

Navigerer vi oss videre til “sikkerhet” får vi litt mer generell informasjon om hvilke mekanismer er tatt i bruk for å opprettholde de strenge kravene om håndtering av personsensitive opplysninger pålagt av Datatilsynet.



Figur 17 - Personvern i MinJournal.no

Under menyen “samtykke” får brukere kort innføring i hva samtykke og hva som omfattes av begrepet. En nedlastbar samtykkeerklæringsdokument er vedlagt. Alle som skal ta i tjenesten MinJournal.no må skrive under dette dokumentet. Under “samtykke” menyen er det også presisert hva informasjon til registrerte personer omfatter.

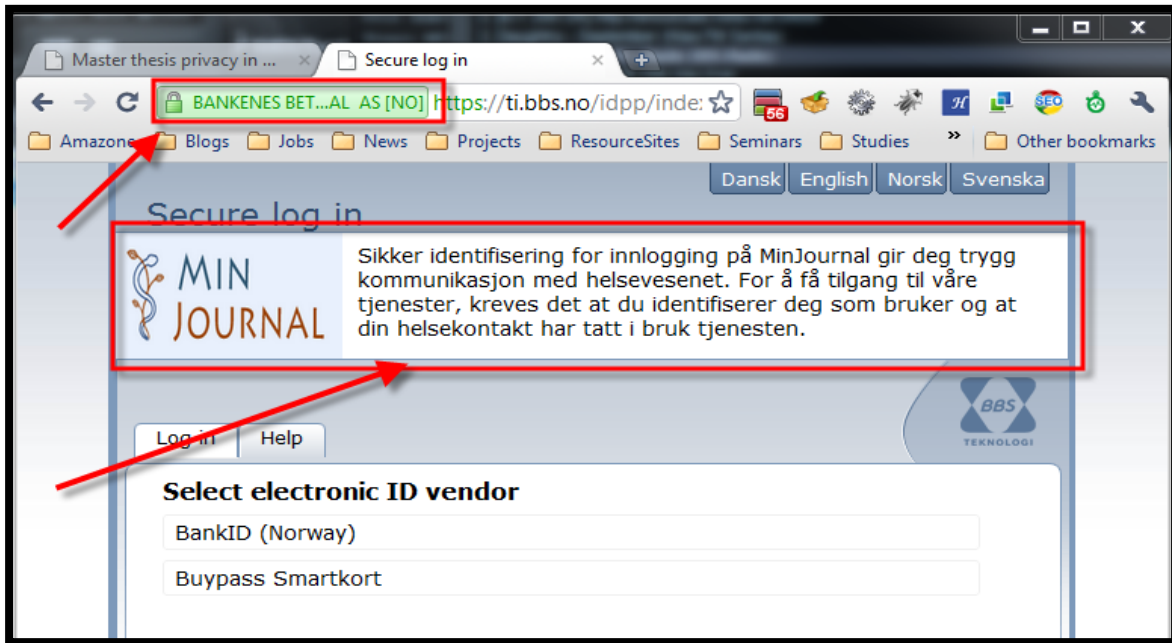
Ytterligere informasjon om hvordan personsensitive opplysninger behandles fremkommer også fra menyvalget “kontakt oss”. Her tydeliggjøres det at personalet som jobber MinJournal.no ikke har tilgang til personopplysninger eller journalopplysninger. Informasjon om personvern er tilgjengelig kun på norsk (bokmål).

Status: Pålogget

Påloggingsrutinen i MinJournal.no håndteres av Bankens Betalingsentral⁴⁴ hvor brukere kan velge å logge seg på vha. “BankID” eller “Bypass Smartkort” (figur 18). “Logg inn” lenken som fører til denne funksjonalitet åpner en ny nettside hvor brukeren kan foreta sine valg. Både Bank ID og Bypass Smartkort er påloggings mekanismer som mange nettbrukere er godt kjent med da de ofte er implementert i offentlige nettjenester og nettbanker i Norge. På denne innloggingssiden blir brukeren opplyst om at det er en trygg og sikker måte å logge seg på, og for de som er kjent med sertifikat⁴⁵ og HTTPs håndtering i nettlesere fremkommer det også fra url feltet i nettleseren at sertifikatet som er benyttet i forbindelse med BBS og MinJournal er verifisert og funnet korrekt slik at dette ikke er noen form for svindel.

⁴⁴ Bankenes betalingsentral, også forkortet til BBS, er en sentralisert leverandør av elektroniske ID-, betalings- og informasjonsløsninger. Mer informasjon om BBS er å oppdrive på <http://www.bbs-nordic.com>

⁴⁵ Mer om informasjon om håndtering av sertifikat i nettlesere finnes på <http://www.google.com/support/chrome/bin/answer.py?answer=95617&hl=en-US>



Figur 18 - Påloggingsrutine i Minjournal.no

En vellykket pålogging fører videre til en samlet oversiktsside bestående av en del informasjon og noen valgmuligheter. Hvilke tjenester og menyvalg som er tilgjengelig er regulert av hvilken klinikk den påloggede brukeren (som også kan være pasient eller pårørende) er knyttet til.



Figur 19 - Menyoversikt i MinJournal.no

Menyen er bygd opp med navigeringsmuligheter på henholdsvis venstre (markert som “meny 1” på figur 19) og høyre side (markert som “meny 2” på figur 19) for innholds-flaten som er midtstilt, og er differensiert på bakgrunn av hvilken funksjonalitet som er implementert og tilgjengelig. Menyvalget under meny 1 som heter *meldinger* gir brukeren mulighet til å kommunisere med helsevesenet på en sikker og trygg måte. Dette kan innebære at utveksling av personlig og sensitiv informasjon kan forekomme.

Gjennomgang av informasjonsstruktur og navigasjonsoppsett i MinJournal.no viser også at informasjon som er av generell art kanskje er viet litt mye plass hvilket fører til at brukertilpasset informasjon blir borte i mengden. Når man i denne sammenheng da snakker om personvern og personsensitive data så mener jeg skillet mellom det private og det åpne skal være tydeligere.

En annen ting som jeg også oppfattet som et overraskelsesmoment var at noen av lenkene som jeg trykket på åpnet eksterne nettsider eller nettsider som i teorien ikke var en del av MinJournal.no uten at jeg forventet dette. Fra å være pålogget et sted ble jeg litt overraskende sendt et annet sted, uvitende om jeg også automatisk ble pålogget der.

Uten at jeg skal ta for meg alle mulighetene i MinJournal.no i detalj er det en ting jeg definitivt savnet fremfor andre, og det er en komplett oversikt over hva MinJournal.no og andre institusjoner vet om meg. Som nevnt tidligere foreligger det en personvernerklæring som sier noe om hva slags personopplysninger blir behandlet i portalen, men det finner jeg noe mangelfull.

6.2 Nav.no

Status: Ikke pålogget

Startsiden til nav.no (se figur 63 i vedlegg 2) er preget av mye informasjon og her er det mulig å få informasjon om det meste som relatert til jobb, stønader, sosiale tjenester m.m. For ikke påloggede brukere er dette informasjon av en generell art og appellerer til alle landets borgere. Det første møte med personvern relatert innhold er å finne i lenken nederst på førstesiden som er navngitt “personvern og sikkerhet”. Klikk på lenken fører en oversiktsside (figur 20) som sier for det meste om hvilke spor en legger igjen som bruker av denne nettsiden, samt hva de brukes til. Informasjon relatert til hvordan personlige data benyttes er å oppdrive nedover på siden hvor det nevnes hvordan informasjon knyttet til helsetrygdkort, pensjon og min fastlege håndteres.



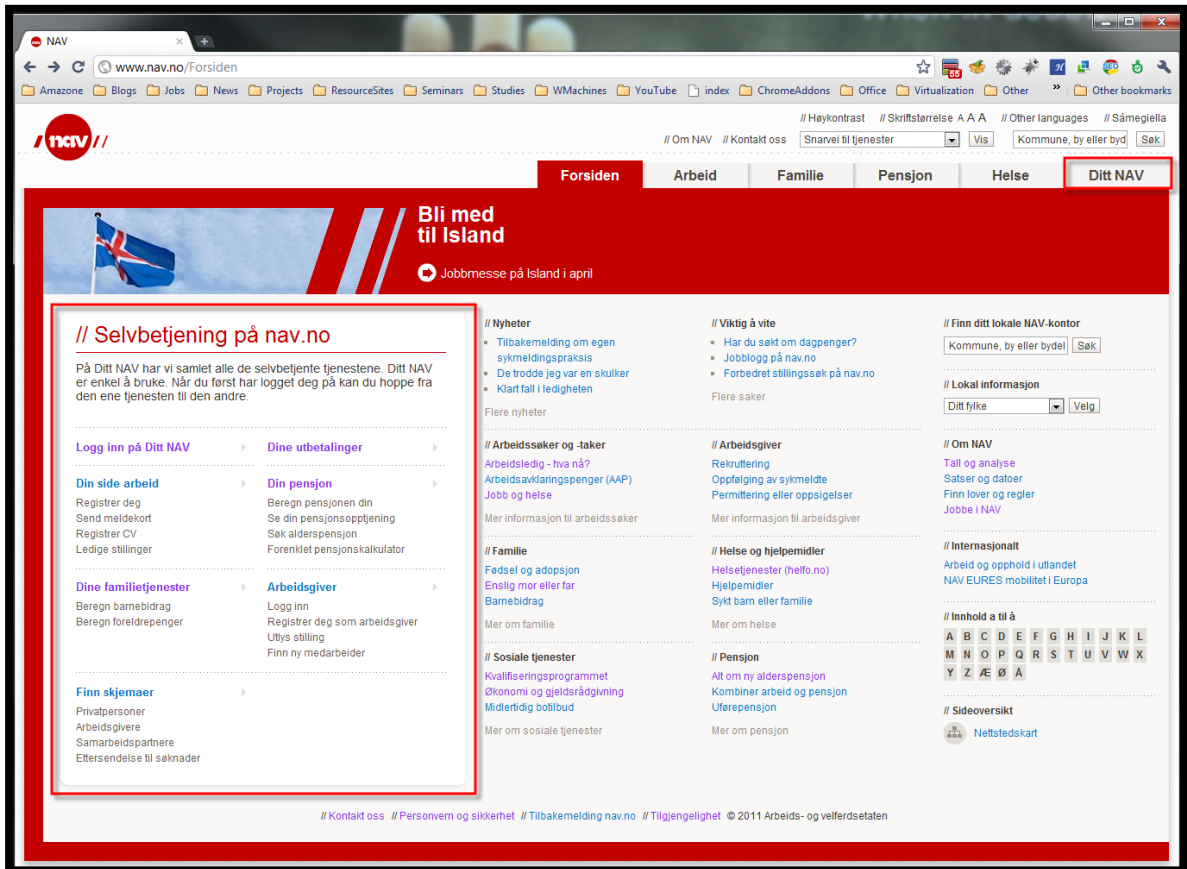
Figur 20 - Personvernvilkår på nav.no

Et søk på personvern eller personopplysninger på nav.no sidene gir mer informasjon enn det man får inntrykk av finnes. Søk på personvern som søkeord resulterte i 83 treff (figur 64, vedlegg 1), mens søk med personopplysninger som søkeord resulterte i 1337 treff (figur 65, vedlegg 1). Graden av nøyaktighet eller relevante treff går jeg ikke nærmere inn på, men si at jeg tar høyde for feilrate i slike treff så vil det fortsatt være en mengde stoff som er spredd rundt og på et eller annet vis relaterer seg til personvern og personsensitiv informasjon. Selv om nav.no tilbyr variert informasjon på ulike språk, har undertegnede ikke lyktes med å finne frem til personvernvilkår på andre språk en norsk (bokmål).

Status: Pålogget

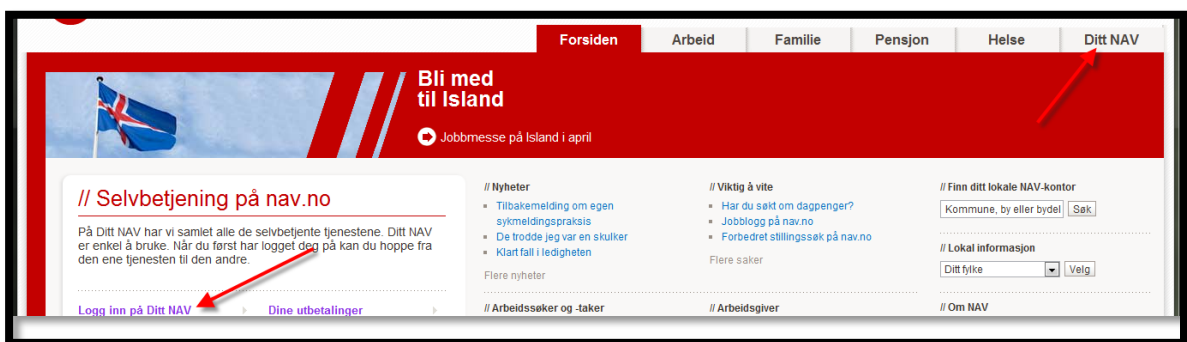
På et såpass stort nettsted som nav.no er kan det ofte være en utfordring å skille mellom informasjon av generell karakter og individuelt tilpasset informasjon som inneholder personlig opplysninger. På nav.no er dette løst ved å strukturere innhold etter disse to kategoriene (personlig og upersonlig), hvilket også kommer (relativt?) tydelig frem på startsidene.

Innhold og tjenester som retter seg mot individuelle brukere er samlet til venstre på siden, samt at det er lagt opp et eget menyvalg som spiller på deg som brukere og er navngitt "Ditt NAV" (se figur 21). Bruken av eiendomspronomenet er også gjennomgående for innhold som henvender seg mot brukeren av tjenesten. Tydelig eksempler på dette er lenker, menyvalg og overskrifter som "Din side arbeid", "Dine familietjenester", "Dine utbetalinger" osv.



Figur 21 - Informasjonsstruktur på nav.no

For å få tilgang til de individuelle tjenestene er det nødvendig å logge seg på. Som med de fleste andre offentlige netjtjenestene i Norge er dette løst med MinID⁴⁶. Brukeren kan logge seg på ved blant annet å trykke direkte på lenken “Logg inn på Ditt NAV” eller ved å gå via menyvalget “Ditt NAV” (se figur 22).



Figur 22 - Pålogging i nav.no

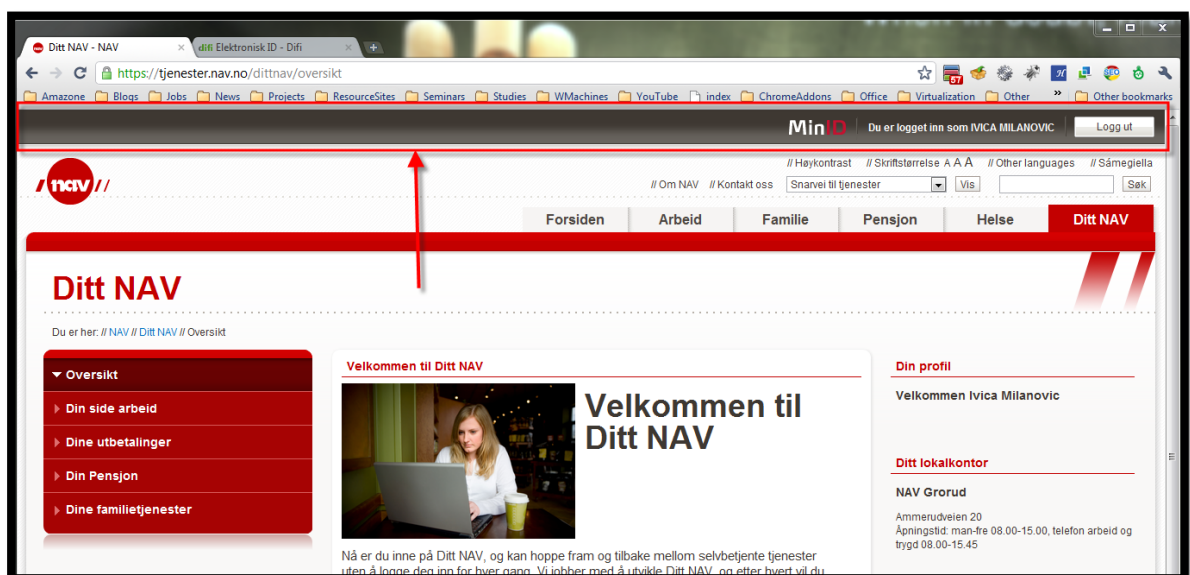
⁴⁶ “MinID er en personlig, elektronisk ID – eller legitimasjon – som er gir deg tilgang til offentlige tjenester på Internett. MinID er utarbeidet av Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi)”. Kilde: www.difi.no/elektronisk-id

På begge landingssidene er det lagt opp ytterligere informasjon som kort introduserer MinID og sier noe om hvordan MinID skal brukes. På “Ditt NAV” undersiden foreligger det også annen informasjon knyttet mot tjenester, samt informasjon om alternativ pålogging uten MinID. Flere skjermbilder er å finne i vedlegg 1, figur 67 og 68.

Selve påloggingen håndteres som nevnt av MinID slik at man blir sendt til MinID sidene. Hvis påloggingen da er vellykket blir brukeren sendt tilbake til nav.no og blir informert vha. et stort fremtredende informasjonsfelt (se figur 23) om at brukeren er pålogget. Etter hvert blir dette feltet mindre (se figur 24), men fortsatt synlig på toppen av nettsiden. Dette feltet “følger” brukerens ferd på nettjenesten og (nesten) uavhengig av hvor brukeren navigerer på nav.no.



Figur 23 - Pålogget bruker på Nav.no

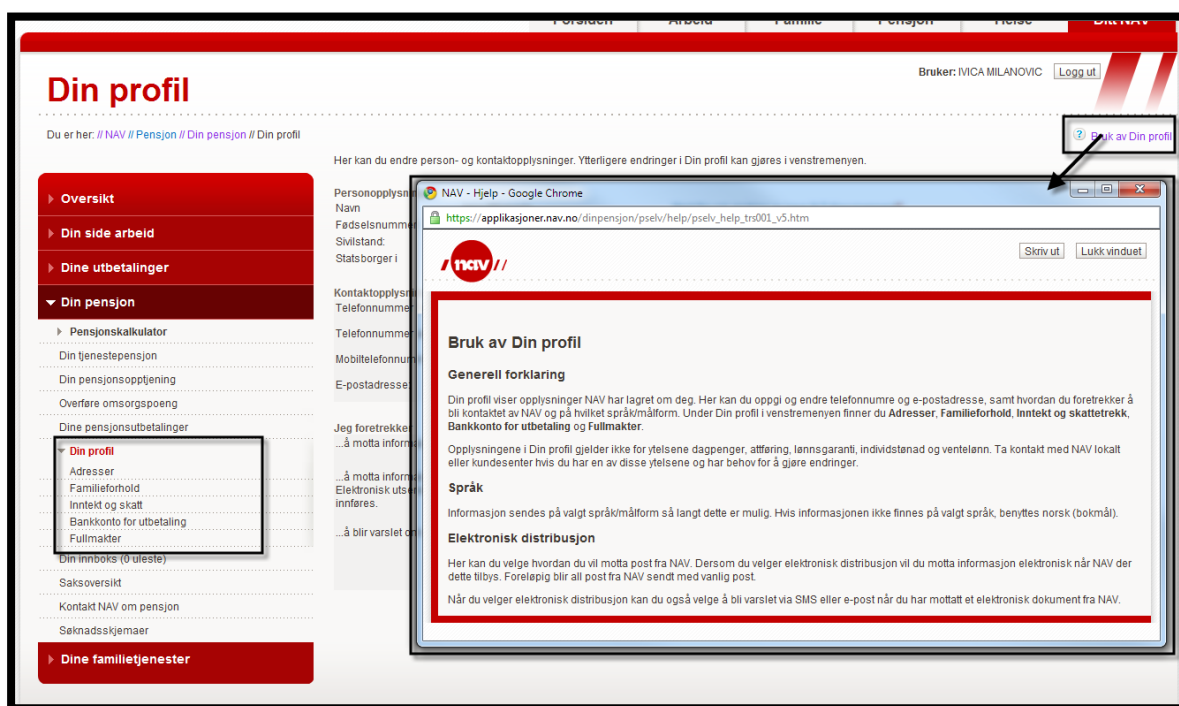


Figur 24 - Pålogget bruker på Nav.no

Som pålogget bruker finnes det i menyoversikt til venstre de tjenestene en bruker kan utføre (se figur 25). Her fant jeg ikke informasjon som går på personlig profil før under menyvalget

“Din pensjon”. Den første tanken var at dette må være informasjon om profil knyttet til pensjon, men etter nærmere utforskning og klikk på lenken “Bruk av Ditt profil” (figur 25) viste det seg at dette er profilinformatjon som er registrert hos nav om meg som bruker (men også som borger), og er dermed gjeldende på områder og ikke bare pensjon.

Hvis jeg skal ta utgangspunkt i noen personvernprinsipper, eksempelvis Soloves systematiske tilnærming fra kapittel 4.5.1 om hele livsløpet til håndtering av informasjon var det også i denne tjenesten mangel på mer detaljert informasjon som sier noe hvordan personlige opplysninger faktisk brukes, foreligger det sekundær bruk av disse dataene, hvem er det som har innsyn etc.



Figur 25 - Menyvalg for pålogget bruker

6.3 Altinn.no

Status: Ikke pålogget

I likhet med nav.no er altinn.no en offentlig tjeneste som retter seg mot den norske befolkningen. Altinn selv omtaler seg som en teknisk plattform for levere elektroniske skjemaer til de offentlige. Selv om Altinn tilbyr en rekke tjenester er det kanskje ikke feil å si at de fleste forbinder altinn.no først og fremst med innlevering av selvangivelsen.

I likhet med MinJournal.no forefinnes det heller ingen direkte inngang til personvern relatert informasjon fra førstesiden. En hendig funksjonalitet som Altinn har implementert på førstesiden er “Altinn fra A til Å” (se figur 69, vedlegg 1). Ved å trykke på en av bokstavene blir brukeren henvist til det emne som representerer bokstaven. Klikk på “p” fører oss direkte til alle emner på “p” deriblant personvern. Klikk på personvern fører til en oversikts side (se figur 26) som sier noe om hvordan altinn.no håndterer (personlig) informasjon. Personvern vilkår på altinn.no er tilgjengelig på bokmål, nynorsk og engelsk.



Figur 26 - Forklaring av personvern på Altinn.no

Status: Pålogget

I likhet med nav.no har også altinn.no mye de skulle formidlet sine brukere, men de har kanskje ikke vært like strukturerte.

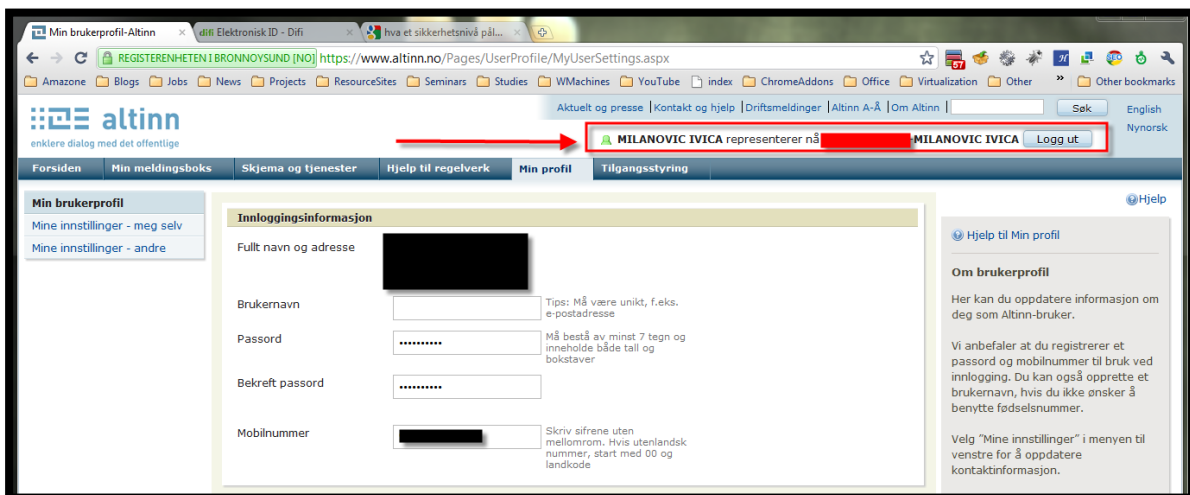
Informasjon og tjenester som er av personlig karakter flyter litt om hverandre med all annen informasjon. Eksempelvis forekommer de samme elementene flere ganger på samme side (se figur 27).

Klikk på “Logg inn” knappen eller lenken fører til en samlet side hvor brukere har mulighet å velge mellom hele syv ulike innloggingsmetoder. De ulike metodene er gradert etter sikkerhetsnivå og avgjør dermed hvilke tilgang man som bruker for. I denne gjennomgangen benytter jeg meg av den velkjente MinID (se fotnote 43, s.73) metoden hvor jeg også finner ut at denne innloggingsmetoden gir sikkerhetsnivå 3.



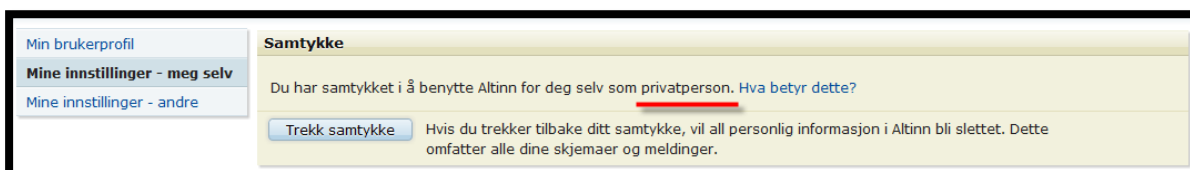
Figur 27 - Lenker som er knyttet opp mot pålogging på altinn.no

Da jeg så har logget på blir jeg informert om dette ved at mitt navn og personnummer dukker høyt opp på siden, samt at jeg nå også får tilgang til både min meldingsboks og profilside hvor jeg kan se informasjon som er registrert om meg (se figur 28).

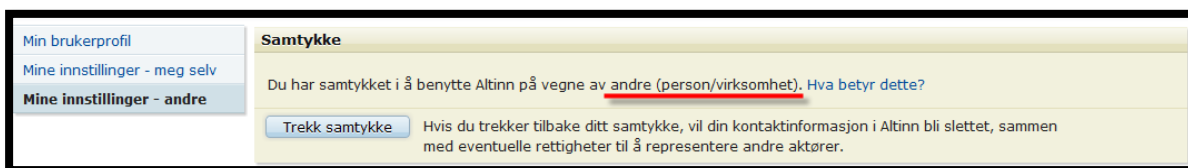


Figur 28 - Min profil side på altinn.no

Som bruker av altinn.no samtykker man til bruk av deres tjeneste, på vegne av deg selv, men det er også mulig å samtykke til å bruke tjenesten på vegne av andre personer eller virksomheter. Velger jeg å se mine samtykker mot andre blir jeg riktignok ikke informert hvem disse "andre" er (se figur 29 og 30).



Figur 29 - Samtykke på vegne av en selv - altinn.no



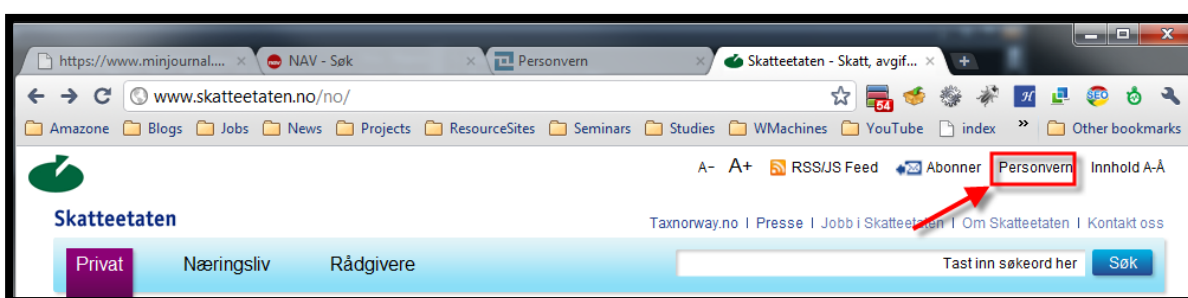
Figur 30 - Samtykke på vegne av andre - altinn.no

Helt til slutt vil også her trekke inn fravær av informasjon som sier noe om mer om hvordan min personlige informasjon brukes.

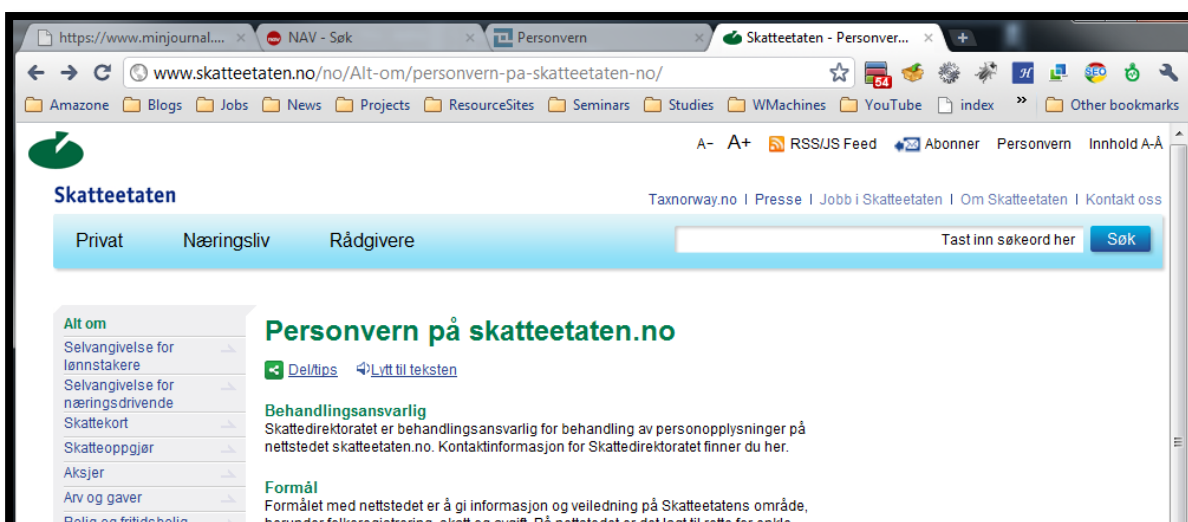
6.4 Skatteetaten.no

Status: Ikke pålogget

Offentlig norsk tjeneste som tilbyr brukere alt som har med skatt å gjøre. Skatteetaten har valgt å legge lenk til personvern på toppen av førstesiden (se figur 31).



Figur 31 - Lenke til personvern på skatteetaten.no



Figur 32 - Personvern på skatteetaten.no

Klikker vi oss videre på denne lenken er det i likhet med de andre tjenestene en enkel og formell forklaring på hvordan personlig informasjon håndteres (se figur 32).

Da skatteetaten benytter seg av analyseverktøyet Google Analytics er det også lagt ut en forklaring som forteller hvordan dette foregår, samt det lenkes videre til Google sine retningslinjer for personvern.

I likhet med nav.no tilbyr skatteetaten noe nav informasjonen på ulike språk, men heller ikke her jeg lykkes med å oppdrive informasjon angående personvern på andre språk enn norsk (bokmål).

Status: Pålogget

Skatteetaten.no er en informasjonsside om skatt, håndtering av skatt i Norge og praktisk informasjon om kontorer og filialer. Skatteetaten er konstruert slik at mesteparten oppgaver som skal utføres, gjøres fra altinn.no. Dette innebærer at skatteetaten ikke har noen påloggingsmekanismer, slik at brukeren blir videresendt til altinn.no.

6.5 Sundhed.dk

Status: Ikke pålogget

Sundhed.dk er en dansk e-helseportal som tilbyr en rekke tjenester knyttet til helse. Brukere kan for eksempel hente ut informasjon om sykehusbehandlinger, prøvesvar eller hente ut sin journal.

På sundhed.dk er det lagt opp en lenke nederst på førstesiden som heter "privatlivspolitik". Som det fremkommer fra figur 33 gir denne siden, som denne lenken peker til, en kort innføring i hva som er gjeldende for en bruker som ikke er logget på og hva som gjelder for brukere som er logget på tjenesten (område nummer 2 på figur 33).

Klikk på lenken markert i område tre fører videre til en oversikt hvor det er oppført hva man som bruker av tjenesten kan gjøre og forvente. Dette er en kort og konsis oversikt som gir konkret informasjon på hvilke muligheter som venter brukeren. Her var det også tydeliggjort hva som blir samlet av informasjon både som pålogget og ikke pålogget bruker.

The screenshot shows the website **sundhed.dk** with the following elements:

- Header:** Search bar with 'Søg', navigation links for 'Forsiden', 'Om sundhed.dk', 'Oversigt', 'Vejviser', 'Borger', 'Sundhedsfaglig', and 'Artikler/Vejviser'.
- Left Sidebar:** 'Emne' (Topics) with categories like 'Sygdomme', 'Sundhed og livsstil', 'Behandling og undersøgelser', 'Medicin', 'Rettigheder', 'Kvalitet', 'Om sundhedsvæsenet', and 'Nyheder'. Below it is 'Sundhedsvæsenet' with a map of Denmark and 'Regioner, sygehuse og kommuner'.
- Main Content:**
 - Information:** 'Privatlivspolitik' (Privacy Policy) with a red box labeled '2' around the text. The text explains that users are not logged in, data is not collected, and cookies are used for statistics.
 - Mere information:** A sidebar with links like 'Sikker adgang til egne sundhedsdata', 'Sikker adgang til patientdata', 'Så sikker er sundhed.dk', 'Log på sundhed.dk', 'Hvad kan du med NemID eller digital signatur på sundhed.dk?' (highlighted with a red box and arrow labeled '3'), 'Samtykkeerklæringer for borger og sundhedsfaglig', and 'Kontakt redaktionen'.
 - Footer:** 'Indenrigs- og Sundhedsministeriet - Regionerne - Kommunerne - Apotekerne'. A red box labeled '1' highlights the 'Privatlivspolitik' link in the footer.

Figur 33 - Personvern på sundhet.dk

Status: Pålogget

Ingen tilgang til denne tjenesten.

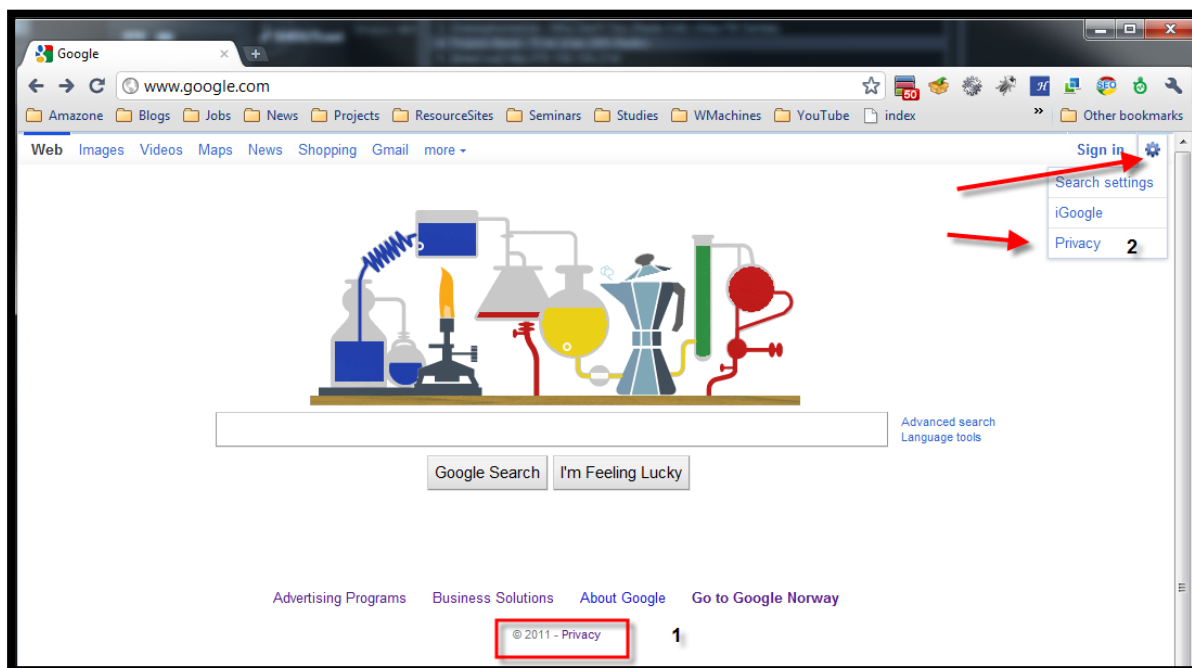
6.6 Google.com

Status: Ikke pålogget

En av verdens ledende nettjenester innen søk på internett, har i de senere årene også etablert seg stort på en rekke andre områder og tilbyr dermed et bredt utvalg av tjenester og applikasjoner rettet mot forbrukermarkedet. At det daglig flyter store mengder data gjennom

Google sine tjenester betyr også at mye av dataene er av personlig og sensitiv art og krever håndtering deretter.

Da Google er tilgjengelig på flere språk er det den amerikanske (heretter referert til som google.com) og norske varianten (heretter referert til som google.no) som jeg har sett nærmere på. På førstesiden til google.com er lenken “privacy” tilgjengelig fra to forskjellige innganger. Den ene lenken ligger under søkefeltet og er godt synlig, mens den andre er tilgjengelig gjennom ikonbasert menyvalg som mest sannsynlig står for “innstillinger” eller tilsvarende (se figur 34).



Figur 34 - Personvern på google.com

En gjennomgang av et tilfeldig utvalg av språkvarianter av Google, inkludert den norske, viser at lenken til personvern ikke tilgjengelig på startsidene på de ulike språkvariantene (se figur 70, 71 og 72 i vedlegg 1). På google.no for eksempel må vi gjennom lenken “Alt om Google” før “Personvern” lenken er tilgjengelig. Klikk på denne lenken fører oss til Googles “Senter for personvern”. Tilfellet er tilsvarende ved klikk på “privacy” lenken på google.com slik at også her fører lenken til omfattende informasjon om håndtering av personsensitive data. Informasjon som ligger på google.com og google.no virker tilsynelatende å være identisk, men bare oversatt til norsk på google.no. Selv om det kan virke som det er litt mer informasjon på google.com er det ingen tvil om at det er store mengder informasjon på google sine nettsider hvor det meste er uttrykt gjennom tekst.

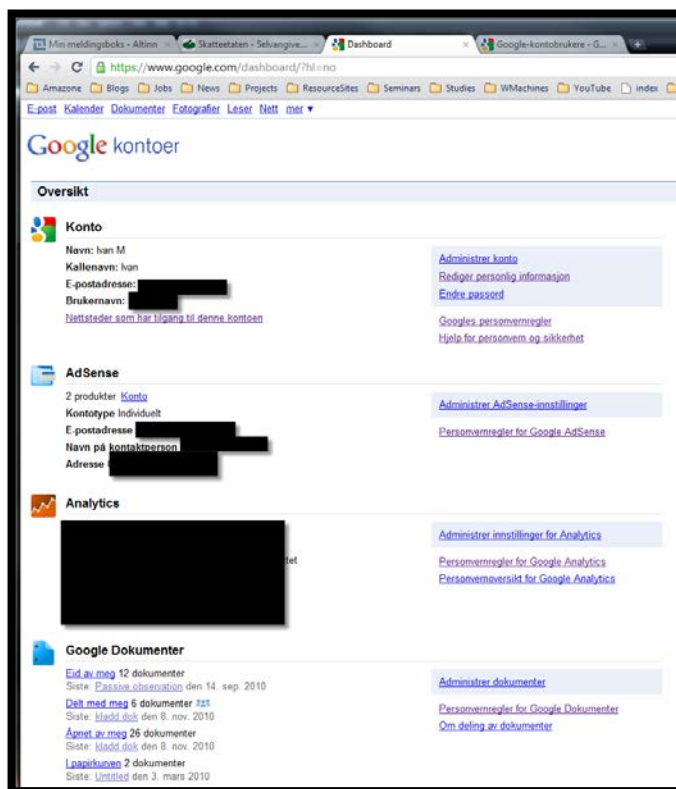
Til tross for store mengder tekst, er det også tatt i bruk andre virkemidler for å forklare personvern. Dette er virkemidler som videoer, egen seksjon over ofte stilte spørsmål rundt

personvern, henvisninger til blogger relatert til google og personvern, samt oversikt over hvordan de ulike google tjenestene håndterer personlig informasjon. Det skal også nevnes at selv om mye av informasjonen som er på de lokale sidene til Google er på moderspråket, linkes det ofte til kun en engelskspråklig versjon. Et slikt eksempel er lenken “Vilkår for bruk”.

Status: Pålogget

Som omtalt i avsnittet over har Google bygget opp en egen “Personvern Senter” og samlet all innhold på ett sted. Som en pålogget bruker er det ingen store endringer som er synlig, men brukere får tilgang til informasjon som er knyttet til deres brukerprofil I “Personvern senteret” har Google tilgjengeliggjort et menyvalg som heter “Verktøy for personvern” hvor de har samlet deres populære verktøy slik at brukere kan kontrollere sine personlige opplysninger (se figur 35).

En gjennomgang av de de ulike alternativene som en pålogget bruker får, viser at det er mange muligheter å finjustere hvordan informasjon skal håndteres av Google. En utfordring er kanskje at det finnes litt for mange muligheter slik at det også fører til at ting blir uoversiktlige. Da Google i utgangspunkt er håndtert av den amerikanske lovgivningen, samt ikke faller under kategorien offentlige tjenester har jeg ikke valgt å gå noe dypere inn i personvernhandteringen.



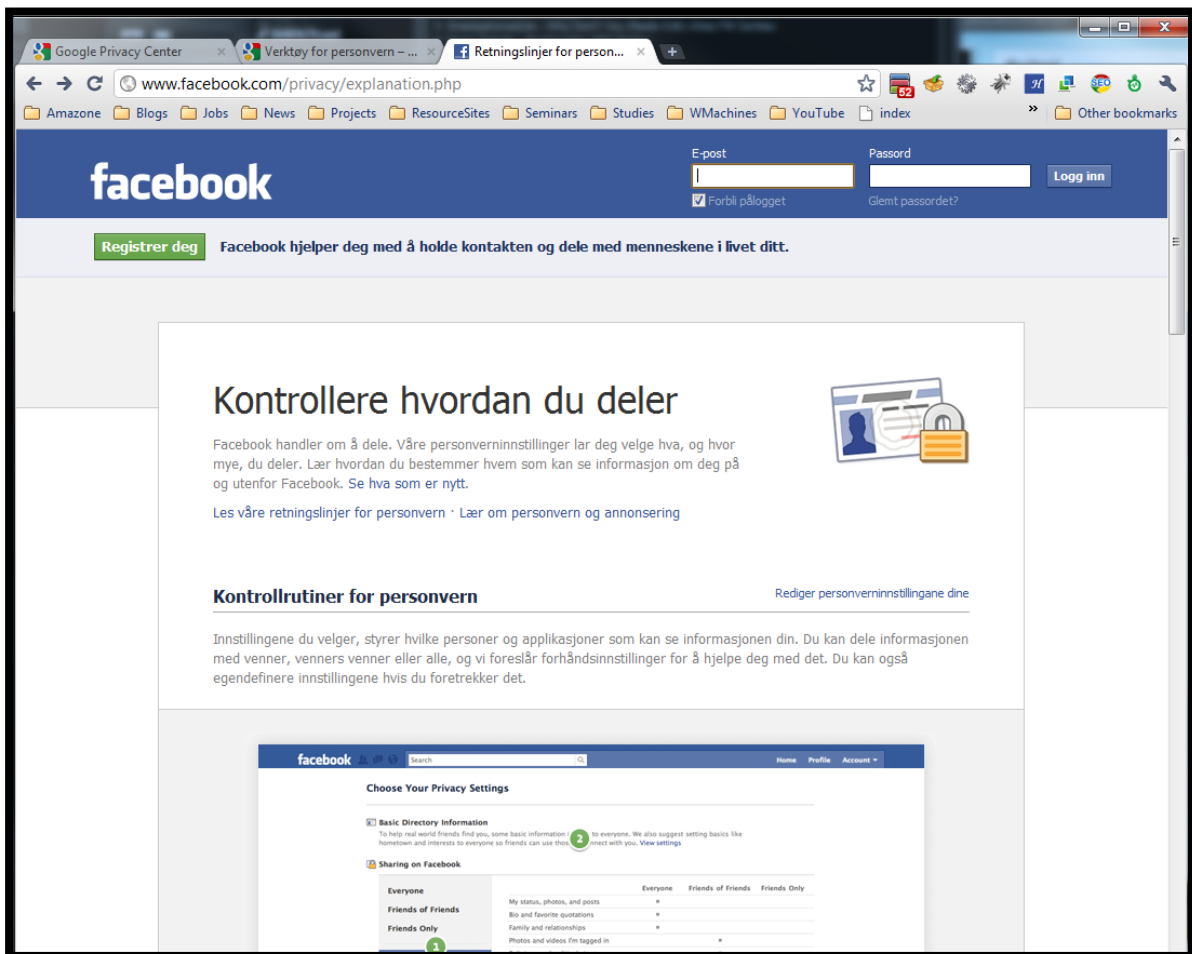
Figur 35 - Oversikt over Google kontoer for en bruker

6.7 Facebook.com

Status: Ikke pålogget

I likhet med flere av de nevnte netjtjenestene har den verdenskjente leverandøren innen kategorien sosiale medier lagt opp lenk til “personvern” på førstesiden (se figur 75, vedlegg

1). Klikk på denne lenken fører videre til en samlet veiledningsside for hvordan håndtere personvern på facebook.com.



Figur 36 - Veiledning for personvernåndtering

Veiledningssiden for personvern er i motsetning til de andre personvernsidene undersøkt, ett litt friskere innslag hvor tekst og skjermdump av funksjonene går om hverandre og harmonerer godt (se figur 36). Fra denne siden er det mulig å navigere seg videre til ytterligere informasjon i form av videoer eller gjennom seksjonen "ofte stilte spørsmål". En lett tilgjengelig lenk om retningslinjer for personvern er også å oppdrive på denne siden, men innholdet som ligger der er strukturert på tilsvarende vis som er gjenkjennelig fra de andre omtalte nettjenestene; teksten kommuniserer store mengder informasjon gjennom en avansert språkføring kun tilgjengelig på engelsk.

Status: Pålogget

Å være pålogget er en forutsetning for å kunne benytte seg av tjenestene i Facebook. Dette gjøres ved å taste inn påloggingsinformasjon eller registrere ny informasjon om sin nye

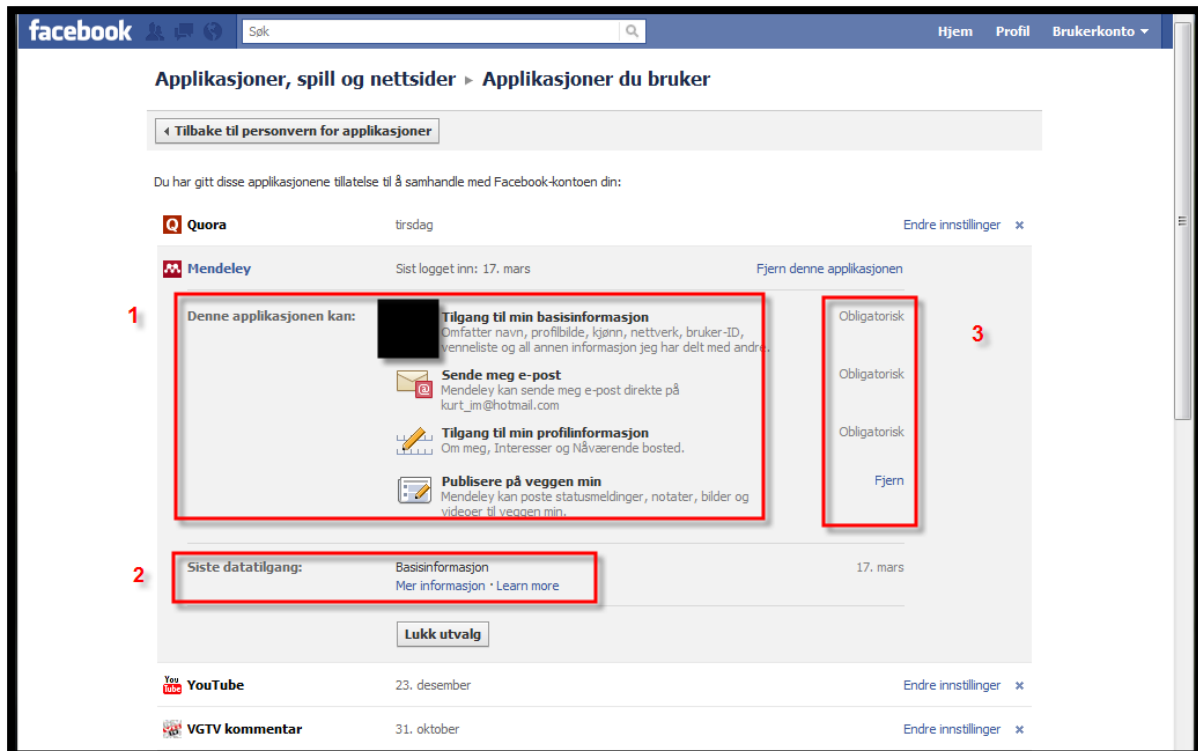
brukerprofil. Ved oppretting av profil spør facebook.com etter brukerens fødselsdato, samtidig som de også har lagt til en forklaring til hvorfor dette er nødvendig (se figur 76, vedlegg 1). Herifra refereres det også videre til de generelle personvern vilkårene.

Håndtering av personverninnstillinger gjøres på egen side hvor det er mulighet å håndtere hvordan informasjonen skal fremstå for omverdenen på detaljnivå. I likhet med Google sin “Personvern senter” er det også her veldig mange muligheter slik at riktig håndtering blir en utfordringen hvilket også har kommet frem fra rapporten Privat 2.0 (Brandtzæg og Luders 2009).

At Facebook har hatt utfordringer rundt personvern og da også ofte hvordan personvern håndteres av deres tredjeparts samarbeidspartner er en kjent sak. Fra “Privat 2.0” rapporten er det å lese følgende:

“Bruken av denne typen applikasjoner gjør at en i praksis ikke besitter individuell kontroll over egne persondata[...].” (ibid, s. 29)

Dette ser i midlertidig til å være en del av fortiden for pr dags dato har brukere av Facebook svært så detaljert og oversiktlig mulighet til nettopp å kontrollere hvordan tredjeparts produkter nyttiggjør seg av brukerdataene (se figur 37).



Figur 37 - Innstillinger av tredjepartshåndtering i Facebook

Denne oversikten viser alle applikasjonene og ved å trykke på en av disse blir brukeren presentert for hva som er gjeldende av de ulike applikasjoner når det kommer til datainnsamling. Her ser vi slags informasjon som kan samles inn (nr. 1 på figur 37); er det mulig å begrense deling av noen typer informasjon fremfor andre (nr. 3 på figur 37), når og hvilken type informasjon var innhentet sist (nr. 2 på figur 37).

6.8 Oppsummering

I denne gjennomgangen har jeg tatt for meg et utvalg av offentlige nettjenester i Norge samt noen internasjonale og undersøkt hvordan personvern håndteres. Resultatet jeg har kommet frem til viser at samtlige av nettjenestene bruker mye tekst når de refererer til kjerneteksten av personvernvilkår. Når det kommer til de norske tjenestene har gjennomgangen også vist at det varierer hvordan viktige personvernprinsipper blir formidlet for den enkelte bruker. Selv om de internasjonale tjenestene faller under en annen kategori enn de norske, har de kommet lenger når det gjelder bruk av visuelle virkemidler for å formidle, forenkle og tilpasse personverninformasjon.

Tabell 2 viser en oppsummering av evalueringen.

Tjeneste	Lenke til info om personvern på første siden	Antall sider med info om personvern ⁴⁷	Hvordan er personvern formidlet?	Info om personvern tilgjengelig på flere språk?	Er det tydelig skille mellom informasjon av generell karakter og personlig informasjon for pålogget bruker?
MinJournal.no	Nei	Ca 2	Tekstlig form	Nei	Nei
Nav.no	Ja	Ca 2	Tekstlig form	Ja	Ja
Altinn.no	Nei	1	Tekstlig form	Nei	Nei
Skatteetatten.no	Ja	1	Tekstlig form, audio	Nei	Ikke tilgjengelig
Sundhed.dk	Ja	Ca 2	Tekstlig form	Nei	Ja
Google.com	Ja	Ca 12	Tekstlig form, video, ikoner	Ja, men ikke alt	Ja
Facebook.com	Ja	Ca 10	Tekstlig form, video, veiledning vha skjermdump	Ja, men ikke alt	Ja

Tabell 2 - Oversikt over nettjenester og personvernhåndtering

⁴⁷ Med antall sider menes det antall html sider som omtaler personvern, og det refereres til hovedsider og ikke undersider. Med hovedsider mener jeg videre de som er synliggjort gjennom en menystruktur.

7 Møt noen brukere av MinJournal

MinJournal er en offentlig tjeneste som skal appellere til det brede lag av befolkningen. Dette betyr man jobber mot allmenheten og skal utvikle noe som skal være brukervennlig for “alle”. Om det er mulig å lage et system som er brukervennlig for “alle” lar jeg andre strides om, men man kommer i hvert fall flere skritt mot et brukervennlig system hvis man vet hvordan noen av disse “alle” ser ut. Bruker av personas er et godt hjelpemiddel. Sammensetningen av personasene jeg har valg gir et variert og et heterogent bilde på hvilke type brukere man kan forvente å finne under skallet til MinJournal. Nettopp det mangfoldet som er typisk for det norske samfunnet.

For å se nærmere på hva dette mangfoldet innebærer og for å danne meg mer realistiske personas har jeg valg å ta i betraktning artefaktene som alder, status, kjønn, yrke, nøkkelord, beskrivelse av nåværende livssituasjon, hvilken erfaring de har med internett, og hvorfor de bruker MinJournal. Ved å ta for meg alder vil jeg først og fremst få et forhold til hvilket alderssegment det er snakk om. Eksempelvis har jeg ikke valgt å fokusere på barn og unge i denne omgang slik at alder tatt i betraktning snakker vi her om personer fra myndighetsalder og utover. Grunnen til dette skyldes kompleksiteten til personvern og at barnas mentale modeller ikke er helt på høyden med voksnes.

Kjønn sier noe om hva vi kan forvente å finne av fordelingen av mannlige og kvinnelige brukere i MinJournal, samtidig som det tar opp kjønnsrelaterte emner og betydningen av disse. Alder, status og yrke supplert med en kort beskrivelse om personen sier noe om livssituasjonen til en person. Eksempelvis vil en it student i tyve årene være i langt større grad mottagelig for avansert teknologi, enn hva som kanskje er tilfelle med pensjonert dame. Selv om gapet mellom de ulike personene kan variere, må dette tas i betraktning.

Tar vi i betraktning hvilke erfaringer disse personene har med web, samt hvorfor de skal ta i bruk en tjeneste som MinJournal, dannes et tydeligere bilde av hva som kan forventes av en slik bruker i den situasjonen brukere er i. Noen ganger ønsker man å bruke MinJournal til å få jobben unnagjort på kortest mulig tid, mens andre ganger kan brukere være mer villige til å eksperimentere og utforske rundt sine data.

I et multikulturelt samfunn vil det også være naturlig å finne MinJournal brukere med nedsatt funksjonsevne. Jeg har ikke valgt å fokusere på denne gruppen mennesker i personautviklingen for det å tilpasse nettsider for personer med nedsatt funksjonsevne vil indirekte også berøre personvern. Vider har også mitt fokus med denne prototypen vært å fremheve ideer og tanker rundt *personvern* og ikke rundt en fullverdig MinJournal løsning hvor alle kravene er implementert.

En typisk MinJournal bruker kan være som følger:

Ingrid

Alder: 36
Status: Skilt, 1 barn
Yrke: Lærer, Oslo



Nøkkelord
Omsorgsfull, behjelpelig, imøtekommende, stresset

Beskrivelse
Ingrid underviser ved grunnskolen på Ammerud på 1-6 trinn. På Ammerud leier hun 2-roms leilighet hvor hun bor med sin 3 årige sønn.

Bruker MinJournal fordi:
Har nylig tatt i bruk MinJournal da det er påvist familiær hyperkolestereolemi hos hennes 3 årig sønn. Sønnen har arvet denne fra sin far.

Erfaring med web
Ingrid er ingen "stor bruker" av web som hun selv sier, men bruker de mest nødvendige tjenestene som nettbank, nav, altinn og nå også MinJournal. Har ingen problemer med å fordype seg i innhold på nett så lenge hun finner relevant informasjon.

“Hvorfor er biler så dyre?”

Figur 38 - Persona nr. 1 - Ingrid

Afsa

Alder: 26
Status: Gift
Yrke: Studerer medisin



Nøkkelord
Pliktoppfyllende, opptatt av kulturelle verdier

Beskrivelse
Afsa studerer medisin ved Blindern er gift og venter sitt første barn. Har tidligere vært utsatt for id-tyveri og er veldig opptatt av å verne om sine private data.

Bruker MinJournal fordi:
Har naturlig nok mange spørsmål når det kommer til fødsel og har tatt "i bruk" Føderiket i MinJournal.no. Flittig bruker av sikker meldingstjeneste, men savner oversikkelig informasjon om hva andre vet om henne.

Erfaring med web
Aktiv bruker av ulike nettjenester og surfer mye nett. Liker å bruke sosiale medier, men synes at det er altfor enkel tilgang til andres informasjon som kan missbrukes.

Id - tyveri er skummelt!”

Figur 39 - Persona nr. 2 - Afsa

Arne

Alder: 30
Status: Gift
Yrke: Advokat



Nøkkelord

Ærlig, selvstending, aktiv

Beskrivelse

Praktiserende advokat som liker høy tempo og at det skjer noe i hverdagen. Stor forkjærlighet for boksing. Har tidligere vært innlagt på sykehus.

Bruker MinJournal fordi:

Bruker MinJournal i forbindelse med Epikrise, men savner flere muligheter når det gjelder å hente ut forståelig informasjon.

Erfaring med web

Bruker web daglig både i jobsammenheng, men også på privaten. Har ingen betenkniger med å fordype seg i juridiske tekster på nett. Har egen blogg og er veldig bevisst på hva som blir publisert

“Ytringsfrihet er viktig?”

Figur 40 - Persona nr. 3 - Arne

Per

Alder: 64
Status: Gift
Yrke: Pensjonist



Nøkkelord

Familiær, ungdommelig pensjonist

Beskrivelse

Per har for ikke så lenge siden blitt pensjonist. Gift i 35 år. Har nylig oppdaget internett og synes det er morsomt, men samtidig litt skummelt. Får mye støtte fra sin kone Astrid.

Bruker MinJournal fordi:

Etter nylig å ha tatt i bruk internett er det heller ikke noe i veien for å ta i bruk MinJournal.no. Særlig kommer tjenesten “Blodspor” godt med da Per har en alvorlig blødersykdom. Astrid er ikke langt unna for bistå sin ektemann, men i likhet med han synes hun at det er altfor mye spredt informasjon i MinJournal som gjør det vanskelig å skille mellom hva som gjelder Per og “de andre”.

Erfaring med web

Ikke så mye, bukt det i omtrent to måneder.

“Internett er gøy?”

Figur 41 - Persona nr. 4 - Per

Ingrid (figur 38) som på mange måter kan sies å representere mange kvinner i Norge i dag. Hverken internett eller personvern er noe som kanskje opptar henne mest her i livet, men i likhet med mange andre bruker hun internettjenester til å løse viktigere oppgaver enn bare å lese nettavisen.

Afsa (figur 39) derimot har et helt annet forhold til personlig informasjon på grunn av hennes opplevelse med identitetstyveri. Hun er mer bevisst, men fortsatt en aktiv bruker av internett og sosiale nettjenester.

Med sin bakgrunn kan Arne (figur 40) sies å være en av de som har størst kunnskap når det kommer til juridisk håndtering av både språk og informasjon og er dermed også kjent med språket som ofte brukes i personvernsammenheng. Han vet hva han kan og ikke kan.

Per (figur 41) derimot hører til den eldre generasjon nettbrukere som har et helt annet forhold til både nett og hvordan informasjon flyter der. Først og fremst ser han på nettet og MinJournal som en stor mulighet, men også som en begrensning på grunn av den store mengden av informasjon som eksisterer.

8 Funksjonell kravspesifikasjon

I de foregående kapitlene har vi sett at det er forbundet flere utfordringer rundt personvern, ikke bare i nettjenester, men også på et generelt grunnlag. Først og fremst er loven (i Norge) som håndterer personvern omfattende og komplisert og fordrer juridisk innsyn og avansert språklig kompetanse. Disse generelle utfordringene blir videreført til nettet ved at det ikke gjøres nok for å tilpasse formidlingen av personvern til nettjenester, hvilket har kommet frem gjennom evalueringen av et utvalg nettjenester som jeg har gjort i kapittel 6.

Som det fremkommer av både internasjonale artikler og evalueringen av de utenlandske nettjenestene som Facebook og Google, er ikke denne utfordringen rundt personvern noe særtilfelle for Norge, men kan heller ses på som et globalt fenomen. Tilsynelatende kan det se ut til at det har oppstått en ukultur når det gjelder hvordan personvern på nett formidles.

Ved å ta utgangspunkt i de utfordringene som foreligger legger jeg frem i dette kapittelet en del krav som jeg mener skal være på plass for å eliminere en del av flaskehalsene rundt formidling av personvern. Kravspesifikasjon handler om å avgrense og definere hvordan et produkt eller en nettside skal være og hvordan den skal oppføre seg:

“A requirement is statement about an intended product that specifies what it should do or how it should perform.” (Preece et al. 2007, s. 476)

Sett i lys av denne oppgaven handler kravspesifikasjonen om å avgrense og definere hvordan *personvern* skal formidles på en overskuelig og forståelig vis.

Hensikten med å identifisere krav og utforme kravspesifikasjon er å opparbeide forståelse for hva et produkt skal gjøre eller hvilke oppgaver det skal løse (ibid). På denne måten definerer man også hva dette innebærer av omfang i form av kostnader, tid og ressursbruk. Dette avgrenser prosjektet og setter føringer for hvordan utviklingen skal gjennomføres. Risikoen for å levere eller utvikle noe feil blir dermed også redusert.

Krav som utarbeides er forankret i aktiviteter som dokument innsamling, analyse og tolkning:

“[r]equirments arise from data gathering, analysis, and interpretation activities and have been established from a sound understanding of the user’s needs. This implies that requirements can be justified by and related back to the data collected.” (ibid, s. 476)

I utgangspunktet er det to typer kravspesifikasjoner det skilles mellom i tradisjonell systemutvikling. Dette er funksjonelle krav og ikke funksjonelle krav (ibid, s. 477). Funksjonelle krav sier noe om hvordan hva et produkt skal gjøre, mens ikke-funksjonelle krav sier noe mer om begrensingene eller forutsetningen som må til for at produktet skal fungere.

For eksempel kan dette være krav til ytelse eller skalerbarhet. I interaksjonsdesign-sammenheng skriver Preece mfl. at en skal ikke bare referere til alle andre ikke-funksjonelle krav, men i stedet også adressere disse kravene.

“[...] instead of referring to all requirements that are not functional as imply “non-functional” requirements, we prefer to refine this into further categories.” (ibid, s. 478)

I denne oppgaven er det funksjonelle krav jeg utarbeider for mitt løsningsforslag. Men, som skrevet i kapittel 2 om avgrensning hvor jeg sier at prototypen er optimalisert kun til bruk på stasjonære og bærbare datamaskiner⁴⁸ og ikke andre enheter av type mobile enheter (iPad, SmartPhones), er det nok ikke feil å si at denne begrensningen er en del av det ikke-funksjonelle kravet *Environmental requirement*

“Environmental requirements or context of use refer to the circumstances in which the interactive product will be expected to operate” (ibid, s. 479)

8.1 Krav nr.1 – Universell design

Implementasjon av universell design er på ingen måte særegent for personvern utelukkende, og kan derfor sees i lys av en helhetlig løsning. Denne påstanden bekreftet også Morten Tollefsen (2010), og sier at så lenge man følger standarder som WCAG for universell utforming så kommer man langt når det gjelder å tilpasse nettjenester for personer med nedsatt funksjonsevne.

En del av universell utforming er også å kunne uttrykke seg gjennom et språk som er mottagelig av så mange som mulig. Derfor er språket en viktig faktor å ta hensyn til, men som det kommer frem i kapittel 4 benyttes det ofte et komplisert og vanskelig språk i forbindelse med personvern på nettsider. Tilfellet er ikke enestående for personvernhandtering på internett for slike tilfeller er også å se i applikasjoner. Et slikt tilfelle er å finne igjen i kapittel 5.1 hvor brukere hadde utfordringer med å forstå språket i *Privacy Bird* verktøyet i forbindelse med personverninnstillinger.

At riktig språkbruk kan ha stor betydning for bruken er det da liten tvil om, og riktig håndtering av språk bør derfor få høy prioritet. Ofte er det slik at det ikke er mulig å uttrykke seg med få ord og enkelt språk. Det bør derfor tas høyde for å utdype og forklare begreper som kan oppfattes som vanskelig. *Hjelp og dokumentasjon til å veilede brukeren* er et av prinsippene for brukervennlighet til Nielsen. Uansett hvordan språket er bygd opp og formidlet, vil det ha liten effekt hvis potensielle brukere av en tjeneste ikke snakker samme

⁴⁸ Med stasjonære eller bærbare datamaskiner referer jeg til enheter som PC eller MAC.

språk, hvilket kan være tilfellet i en tjeneste som MinJournal. Å kunne tilby et utvalg av alternative språk er derfor viktig.

Dette leder meg videre til det første kravet for prototypen:

Personvern på nett må appellere til det brede lag av befolkningen gjennom å implementere standarder for universell design, implementere støtte for andre språk og ha en uttryksmåte som tar høyde for det mangfoldet et samfunn representerer. Språkføringen i personverntekster skal ta høyde for at ikke alle besitter juss relatert eller teknisk kunnskap og tekster skal ikke fordre avanserte språkkunnskaper og uttrykk. Sjargonger bør reformuleres i størst mulig grad og unngås. Der det er unngåelig å bruke språk med mange fagrelaterte ord skal brukeren ha mulighet til å bli veiledet og hjulpet på veien. Kommunikasjonen bør også foregå på andre språk en det norske.

8.2 Krav nr.2 – Klart skille mellom generell og individuell informasjon

Evaluering fra MinJournal viser at mye av innholdet som publiseres er i liten grad differensiert, hvilket vil si at individuelt tilpasset innhold flyter ofte i lag med innhold som er tilgjengelig for alle. Det er flere utfordringer ved dette som omfattes av Nielsens brukervennlighetsveiledninger. Et uoversiktlig innhold kan ofte bidra til at læringsprosessen kan ta lang tid hvilket igjen går utover effektiviteten.

Google og Nav derimot har på sin side løst dette på en mer oversiktlig måte. På Googles nettsider kan vi besøke deres “senter for personvern” hvor all informasjon om personvern er samlet, gruppert og strukturert. Som pålogget vil brukeren få informasjon om sitt forhold mot Google. Tilsvarende er tilfellet også hos Nav.

Krav nummer to blir da:

Tydlig skille mellom informasjon av privat karakter og informasjon av generell karakter. Skille mellom generell opplysende informasjon om personvern og brukertilpasset informasjon, når en bruker er pålogget.

8.3 Krav nr.3 – Bruk av ulike virkemidler for å formidle personvern

Mye av informasjon som blir brukt for å formidle personvern, både på nettjenester som benytter seg av brukerens informasjon, men også på nettsider som slettmeg.no, er av tekstlig

form. Tekst er en vel anvendt måte å kommunisere med en bruker på, men det er ikke alltid like effektivt. Det bør derfor tenkes ut alternative måter å formidle personvern på. Eksempler på dette kan være bruk av farger i større grad, eller bruk av ikoner. Dette leder meg til følgende krav:

Formidling av personvern skal ikke bare gjøres gjennom tekst, men også gjennom andre virkemidler som bilder, ikoner, farger, videoer og lyd.

8.4 Krav nr.4 – Tydeligere bruk av personvern begrepet på nettsider.

Fra evaluering av personvern i nettjenester fra kapittel 6 kommer det frem at gjennomgående praksis for å lenke til personvern er å legge en lenke nederst på siden slik at den i stor grad havner utenfor synsfeltet på en nettside. Videre benyttes det i stor grad liten skriftstørrelse og veldig nøytral farge slik at det når det kommer til brukeropplevelsen knyttet til selve personvernet på en nettside er i liten grad prioritert. En slik plassering og videre “kjedelig” oppbygging av teksten inviterer ikke direkte til leselyst, ei heller fanger en brukers oppmerksomhet.

Når følgende er sagt skal en riktignok være påpasselig med å gjøre en helhetsvurdering i hvor stor grad en slik fremheving skal gjøres gjeldende. Både hensikt med nettjenesten samt gjeldende sammenheng den skal brukes i er aspekter å ta i betraktning. Uansett, en større fremtoning enn hva som er praksis i dag bør på mange måter vurderes og implementeres. Derav følger krav om:

Bruk av lenker om personvern på et nettsted skal i større grad synliggjøres og ikke gjemmes bort. Personvernbegrepet skal i større grad inkluderes i resten av nettsiden. Dette er særlig viktig i e-helsetjenester hvor personlige og sensitive opplysninger er en sentral del ved slike tjenester.

8.5 Krav nr.5 – Konkret og presis uttrykksmåte

Som det fremkommer i kapittel 3.4 om kognitive prosesser er det mye som foregår i hodet til et menneske, og det å utforske og lese nettsider handler ofte om problemløsning og hvordan finne frem til relevant og appellerende informasjon på nett. Problemløsning er en kognitiv prosess som innebærer mange andre prosesser som blir satt i sving for å komme til bunns i problemet. Mange prosesser kan føre til en kognitiv overbelastning og distrahere brukeren.

Strukturen på informasjon bør derfor være gjennomtenkt og bygget opp på en slik måte at brukeren ikke blir distraheret av unødvendige elementer og klarer å holde fokuset oppe hele tiden. Informasjonsarkitektur er derfor et viktig element i denne sammenheng hvor virkemidler som gruppering av informasjon og visuell struktur som omtalt i kapittel 3 har stor effekt når det gjelder å fange brukerens oppmerksomhet, men også å veilede brukeren til å finne frem mer effektivt.

En av Nielsens ti prinsipper om brukervennlighet sier at en skal være påpasselig med å bruke relevant og riktig informasjon og eliminere graden av unødvendig informasjon. Den danske nettjenesten Sundhet.dk (se figur 33) har fattet seg i kortet og presenterer for brukeren to grupper som gjelder personvern. Den ene sier noe om hvordan sundhet.dk forholder seg til ikke påloggede brukere, mens den andre sier noe om når brukeren er pålogget.

I den evaluerte versjonen av Facebook fremkommer det at brukere har mulighet til å hente ut detaljert informasjon om hvordan tredjepart håndterer deres data. En utfordring med å tilby brukere (for) mange detaljerte muligheter er at det igjen blir for komplekst slik at brukerne ikke er i stand til å ta i bruk slik funksjonalitet.

Hvilket medium innholdet skal presenteres bør også tas i betraktning. Følgende krav som dekker disse elementene må derfor være på plass:

Personvern skal uttrykkes på en konkret og presis måte. Formidling av personvern skal gjøres gjennom flere nivåer hvor det første nivået gir rask og effektiv innblikk om temaer rundt personvern. Nivå under inneholder fordypende tekst hvor vanskelige og tunge begreper utledes med praktiske eksempler og lenker til annet relevant informasjon. Tekstene bør deles opp og tilpasses det medium de er tiltenkt for at opplevelsen og lesingen skal være mest mulig behagelig.

8.6 Krav nr.6 – Verdikjeden av informasjonsflyt

Både Soloves systematiske tilnærming (figur 9) til personvernsforståelsen, hovedelementene i P3P (figur 11) og modellen (figur 13) som Ghazinour mfl. foreslår i kapittel 5.3 fokuserer i stor grad på hele livsløpet til databehandling. Hovedelementene i P3P er *data*, *purpose*, *recipient*, *retention* og *consequence*, mens Ghazinour mfl. foreslår en modell med utgangspunkt i *hensikt*, *synlighet*, *detaljnivå*, *oppbevaring*, *begrensning* som leder frem til en formel som sier noe om hvordan disse elementene er håndtert.

Både fra MinJournal og fra de andre tjenestene viser evalueringene at det ikke eksisterer noen praksis om å gi brukeren en fullstendig oversikt over hva disse tjenestene vet om brukeren, hvor mye informasjon som er samlet og til hvilket formål. Riktignok er tilfellet på Nav.no at

det foreligger egen “din side” som sier mye om blant annet brukerens personvern, men det som jeg også finner mangelfullt der er å vite om dette er alt Nav vet om meg eller er det noe mer.

Dette leder meg videre til at en totaloversikt over hvordan data er håndtert, til hvilket formål, sammenheng, forekommer det sekundærbruk av dataene osv., er nødvendig. Både generell informasjon om hvordan hele livsløpet av datahåndtering foregår, men også en komplett oversikt over personlig informasjon som er innhentet og bearbeidet resulterer i følgende krav:

Gi brukeren mulighet til å forstå hele hendelsesforløpet med totaloversikt, når det gjelder personvern, nemlig hele verdikjeden av informasjonsflyt, fra innsamling, bearbeiding, oppbevaring, bruk og destruering. Personvern skal ikke bare handle om å verne data, men også om å opplyse.

8.7 Oppsummering av kravene

Nedenfor er kravene fra kravspesifikasjonen oppsummert:

Krav	Beskrivelse
Krav nr. 1:	Personvern på nett må appellere til det brede lag av befolkningen gjennom å implementere standarder for universell design, implementere støtte for andre språk og ha en uttrykksmåte som tar høyde for det mangfoldet et samfunn representerer. Språkføringen i personverntekster skal ta høyde for at ikke alle besitter juss relatert eller teknisk kunnskap og tekster skal ikke fordre avanserte språkkunnskaper og uttrykk. Sjargonger bør reformuleres i størst mulig grad og unngås. Der det er unngåelig å bruke språk med mange fagrelaterte ord skal brukeren ha mulighet til å bli veiledet og hjulpet på veien. Kommunikasjonen bør også foregå på andre språk en det norske.
Krav nr. 2:	Tydelig skille mellom informasjon av privat karakter og informasjon av generell karakter. Skille mellom generell opplysende informasjon om personvern og brukertilpasset informasjon, når en bruker er pålogget.
Krav nr. 3:	Formidling av personvern skal ikke bare gjøres gjennom tekst, men også gjennom andre virkemidler som bilder, ikoner, farger, videoer og lyd.
Krav nr. 4:	Bruk av lenker om personvern på et nettsted skal i større grad synliggjøres og ikke gjemmes bort. Personvernbegrepet skal i større grad inkluderes i resten av nettsiden.
Krav nr. 5:	Personvern skal uttrykkes på en konkret og presis måte. Formidling av personvern skal gjøres gjennom flere nivåer hvor det første nivået gir rask og effektiv innblikk om temaer rundt personvern. Nivå under inneholder fordypende tekst hvor vanskelige og tunge begreper utledes med praktiske eksempler og lenker til annet relevant informasjon. Tekstene bør deles opp og tilpasses det medium de er tiltenkt for at opplevelsen og lesingen skal være mest mulig behagelig.
Krav nr. 6:	Gi brukeren mulighet til å forstå hele hendelsesforløpet og totaloversikt når det gjelder personvern, nemlig hele verdikjeden av informasjonsflyt, fra innsamling, bearbeiding, oppbevaring, bruk og destruering. Personvern skal ikke bare handle om å verne data, men også om å opplyse

Tabell 3 - Kravspesifikasjon

9 Løsningsforslag

I dette kapittelet presenterer jeg mitt løsningsforslag til hvordan personvern kan formidles i en nettside på en slik måte jeg mener at den oppfattes mer forståelig. Løsningen baserer seg på kravspesifikasjonen gjennomgått i forrige kapittel 8, men er også et resultat av teorien omtalt i kapittel 3 om interaksjonsdesign og personvernteorien i kapittel 4. Jeg har også hentet inspirasjon fra de omtalte modellene i kapittel 5, og evalueringene gjort i kapittel 6.

Løsningen er en nettside og baserer seg på det velkjente markeringsspråket HTML⁴⁹ for å presentere innhold og skriptspråket JavaScript⁵⁰ som muliggjør interaktivitet med brukeren. *Ikke-funksjonelle* krav (se også kapittel 8) er ikke en del av løsningsforslaget. Løsningsforslaget er en interaktiv prototype⁵¹.

MinJournal.no er en tjeneste som er utviklet for en del år tilbake. Både design- og strukturmessig bærer den preg av dette. I stedet for å forsøke å adaptere MinJournal designet til mitt løsningsforslag har jeg valgt å utvikle et nytt design fra bunnen av. På denne måten har jeg stått friere til å implementere mine ideer og tanker på en slik måte at de har kommet til sitt fulle uttrykk (går jeg ut fra).

Selv om jeg har valgt å utforme en kanskje “mer” moderne stil i mitt forslag er det ikke valg av designet jeg kommer til å trekke frem, men heller elementer som støtter opp under for å formidle personvern.

Gjennomgang som følger i dette kapittelet er strukturert slik at jeg begynner med å omtale startsidene, for så å ta for meg den generelle formidlingen av personvern som er tilgjengelig for både påloggede og ikke påloggede brukere, og deretter avslutte med å vise hvordan personvern kan formidles for en pålogget brukere. Underveis drøfter jeg de ulike valgene jeg har gjort og trekker inn hvordan de oppfyller kravene som er fremlagt i kapittel 8.

9.1 Startsidene

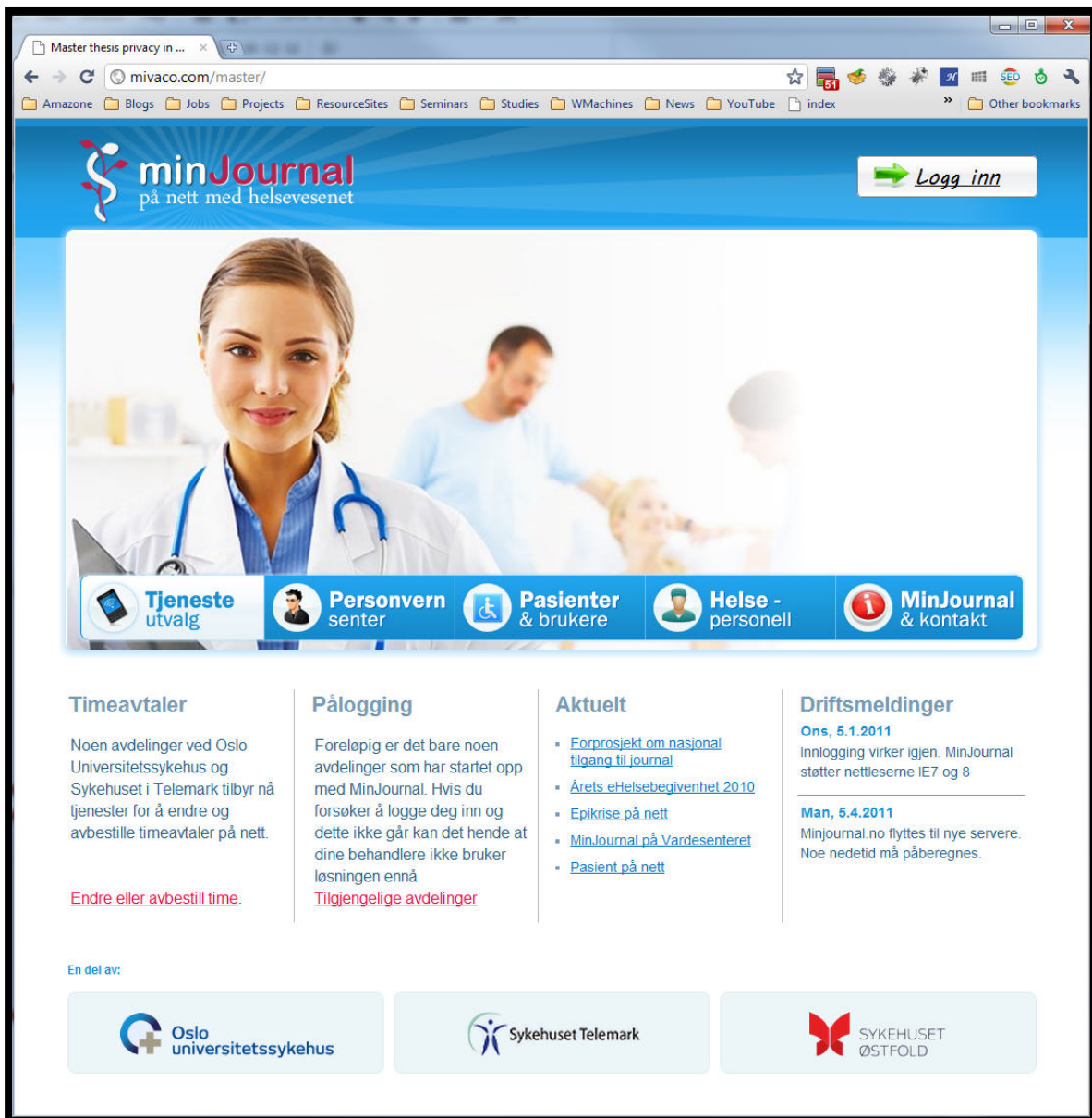
Som nevnt i kapittel 3.6 er informasjonsarkitektur et viktig element å ta i betraktning når man jobber med å utforme en nettside. Måten man bygger opp og strukturerer innhold er en kritisk

⁴⁹ HTML (Hyper Text Markup Language): Publiseringsspråk for web opprinnelig utviklet av Tim Berners-Lee. Mer på <http://www.w3.org/MarkUp/Guide/> eller <http://www.w3.org/TR/html401/>

⁵⁰ JavaScript: Opprinnelig utviklet av Brendan Eich, brukes til å forbedre interaktivitet på websider, samt gjøre websidene mer dynamiske. Mer på: http://www.computerworld.com.au/article/255293/a-z_programming_languages_javascript/

⁵¹ Prototypen medfølger i denne oppgaven i form av en cd bakerst i dokumentet. Startes ved å kjøre cd'en i en cd-rom og klikke på filen index.html. Prototypen er også tilgjengelig onlinje på følgende url: www.mivaco.com/master

faktor som ofte kan utgjøre forskjell på om en nettjeneste blir tatt i bruk eller ikke. I mange tilfeller er det snakk om liten strategisk plassering av elementer og dårlig utnyttelse av plassen, samtidig som man forsøker å legge inn mest mulig innhold, og da særlig på førstesiden (Krug 2006). Uten at jeg skal vektlegge alle elementer ved startsidene i mitt forslag ønsker jeg å si at jeg har tatt utgangspunkt i den eksisterende MinJournal.no og basert løsningsforslaget på den. Figur 42 viser førstesiden til prototypen.



Figur 42 - Prototypen - førstesiden

Et typisk element som ofte er tilegnet liten plass er lenken til personvern. Som det fremkommer fra evalueringene i kapittel 6 har flesteparten av nettsidene plassert en lenke om personvern nederst på siden, oftest i form av liten tekst størrelse. En slik plassering mener jeg sender ut signaler om at personvern er noe som hører formalitetene til og at slik er det bare;

“personvern er ivaretatt og vi har vårt på det rene”. Med andre ord blir det tonet ned på og samtidig også mystifisert gjennom de lange og tunge utredningene som for eksempel forekommer på Facebook og Google. Derfor mener jeg at personvern “må løftes opp i lyset” og demystifiseres. Det må synligjøres i langt større grad.

Jeg har derfor valgt å legge opp en menyknapp om personvern sammen med noen av de andre viktige oppgavemenyene høyt oppe på siden (figur 43). På denne måten kommer det tydelig frem at personvern er noe som nettsjeneren vektlegger, ikke bare ut fra et juridisk ståsted, men også ut fra brukerens perspektiv.



Figur 43 - Skjermdump av prototype – synligere personvern på førstesiden

En supplerende og forklarende tekst som tydelig sier hva som skjuler seg bak “Personvern senteret” fjerner enhver tvil om hva nettsjeneren virkelig forsøker å formidle her. En tydelig og velplassert knapp på toppen av nettsiden forteller brukeren om han eller hun er logget på eller ikke. Selv ikke Per kunne tatt feil. Dette forslaget oppfylder krav 4 om *synliggjøring av personvernlenker*.

Om brukeren er pålogget eller ikke leder meg videre til struktur og oppdeling av informasjon. Her mener jeg at informasjon som er av personlig karakter i motsetning til informasjon av privat karakter, skal tydeliggjøres i langt større grad enn hva tilfellet er i MinJournal.no i dag. Som det fremkommer i evalueringen (kapittel 6) av de norske nettsjenerne er det bare nav.no

som har utformet et forholdsvis klart visuelt skille mellom informasjon som er av generell karakter og personlig tilpasset informasjon. Krav 2 om *tydeligere skille mellom generell og individuell informasjon* tar for seg dette aspektet. Inspirert av Google sitt personvern-senter omtalt i kapittel 6.8 har jeg valgt å legge all generell informasjon i mitt eget *senter for personvern*. Individuell informasjon har jeg derimot valgt å plassere i en egen oversikt kalt *min oversikt*.

9.2 Generell håndtering av informasjon – *Senter for personvern*

Når brukeren har beveget seg inn i senteret for personvern (se figur 44) blir han eller hun ikke møtt av store mengder juridisk innhold som garanterer for personvernet uten å tydeliggjøre hva det egentlig garanteres for. Brukeren blir i stedet møtt av en samlet og kategorisert oversikt som tar for seg elementære aspekter i personvernsammenheng. Som Solove sier (se kapittel 4.5.1) er det nødvendig å forstå hele verdikjeden av informasjonsflyten for å forstå personvern klarere.

Derfor er det viktig å gi brukeren muligheten til å forstå denne verdikjeden, naturlignok gjennom et språk som ikke bare appellerer til Arne, men også til Afsa, Ingrid og Per. Her ser vi at både krav 5 om *konkret og presis uttrykksmåte* og krav 6 om *verdikjeden av informasjonsflyten og totaloversikt* blir gjeldende gjennom å tilby totaloversikt over hvordan informasjon håndteres, men også ved å presentere informasjon gjennom ulike nivåer.

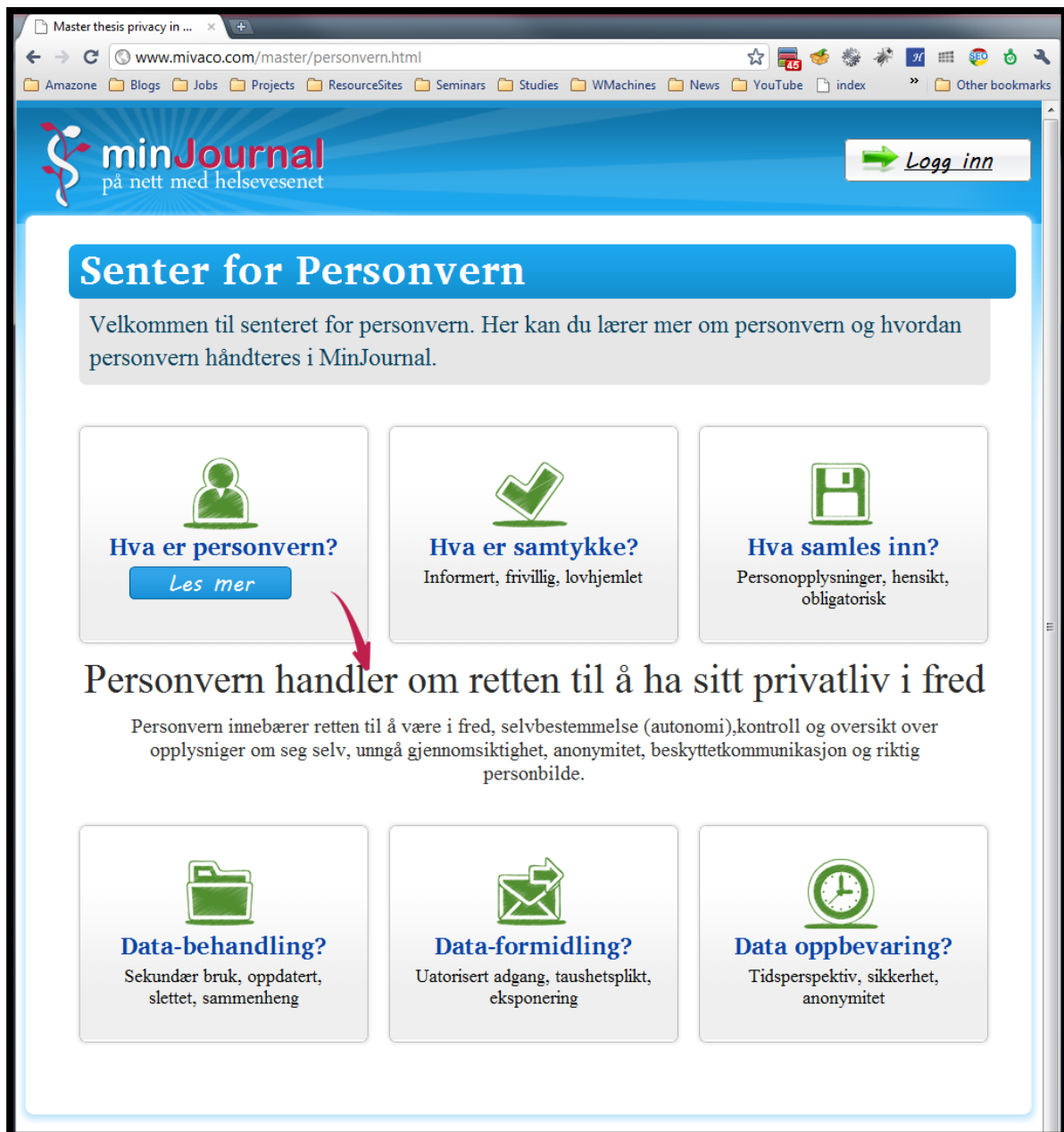
Bruk av grafiske symboler er med på å forsterke effekten av teksten, samt det å kutte ned på mengden av tekst, bidrar til at den mentale modellen ikke blir overbelastet (se også kapittel 3.4 om kognisjon). Fra kapittel 3.5 om informasjonsstruktur fremkommer det at brukere i utgangspunkt skumleser på web, men har de først funnet frem til riktig innhold så tar de seg tid til å lese, og da særlig hvis innholdet er tilpasset det medium det er presentert på.

Derfor har jeg på førstesiden til *senter for personvern* valgt å kategorisere informasjon (se figur 44) om personvern slik at brukeren raskt skal kunne orientere seg, og på denne måten klare å opprettholde fokuset og finner frem til de ønskelige elementene. Å kunne navigere raskt og effektivt, og samtidig få svar på det en måtte lure på gir en bedre brukeropplevelse for brukeren.

Valg av ikonene⁵² brukt i prototypen, som vises i figur 44, er ikke vektlagt med tanke på hvordan de oppfattes og assosieres til den tilhørende kategorien, slik at noen av ikonene

⁵² Ikonene er utviklet av <http://www.doublejdesign.co.uk/> og lastet ned fra <http://www.iconfinder.com> med tillatelse om bruk gjennom Creative Common lisensen.

kanskje ikke gjenspeiler kategoriene helt riktig. Riktignok har jeg tatt utgangspunkt i ikoner som kan relateres til kategorien, men jeg har ikke gjort undersøkelser for å finne ut av hvordan ikonene faktisk oppfattes av mennesker. Eksempelvis kan det være riktig å spørre om en bruker som har noen forhold til floppydisker⁵³ og hvordan dette ikonet er relatert til kategorien *innsamling av data*. Kulturelle hensyn er også et aspekt å ivareta når det gjelder bruk av symboler og ikoner for de kan ha forskjellige betydninger i ulike kulturer.



Figur 44 - Skjermdump av prototype - nivå 1

⁵³ En floppydisk er et portabelt datalagringsmedium utviklet på 70 – tallet. Er per i dag en utdatert teknologi og brukes veldig lite.

Hensikten med å ta i bruk ikoner er å vise at personvern kan formidles ved å ta i bruk andre virkemidler enn bare tekst (krav 3). Når det gjelder tekst som jeg har benyttet i prototypen, eksempelvis der personvern beskrives som på figur 44, er denne hentet fra nettsider som slettmeg.no, eller regjeringen.no. På samme måte som jeg ikke har vektlagt ikonene, har jeg heller ikke vektlagt innholdet i teksten med tanke på å presentere den mest hensiktsmessige formuleringen. Tilfellet er også det samme med antall kategorier. Det er prinsippene jeg har vektlagt i prototypen.

De ulike kategoriene er også med på å gi brukeren en rask innføring i hva de omhandler og hva brukeren kan finne mer om. Selv om Per hopper av på dette stadiet skal det ikke være noe i veien for Arne å friske opp sine kunnskaper om hva personvern egentlig handler om. Ved å navigere seg videre inn på en av kategoriene vil brukeren få en mer detaljert beskrivelse hva kategorien omtaler, som figur 45 viser.



Figur 45 - Skjermdump av prototypen – nivå 2

Som det fremkommer fra figur 45 ender Per opp på en nettside som kan skape utfordringer både med lesingen, men også med selve forståelsen for hva som uttrykkes gjennom disse tekstene⁵⁴. Med bakgrunn i jus er dette nok ikke tilfellet for Arne, men kanskje også for Afsa. Bruk av mye tekst på web er nok en utfordring som kanskje ikke er til å unngå, men det er av den grunn ikke nødvendig å skrive bare på fagspråk som et fåtall klarer å følge gjennomgående. Jf. undersøkelsen til Vigerust Furu som omtalt i kapittel 3.6 er det ingen tvil om at det offentlige kommuniserer på en unødvendig tung måte uten å være villig til å bistå med forklaringer på tunge ord og uttrykk.

Mange vil strides at det å forklare personvern med få setninger og ord er kanskje ikke oppnåelig. Her er det såpass mange elementer som spiller på lag hvor fravær eller endring av et element kan føre til en annen betydning. Eksempelvis forklarer Schartum (2011) i intervju at personvernet består av mange ulike klosser hvor alle har sin særegne posisjon. Hvordan klossene er strukturert sier noe om hva man ønsker å oppnå. Uten nok kunnskap og innsikt vil fravær av noen av klossene kunne by på utfordringer. Når man da snakker om å formidle personvern mer forståelig, må man ta hensyn til sammenheng og kontekst. For hva menes egentlig med *forståelig personvern*, spør Schartum.

Velger man likevel å beholde de tunge tekstene vil et skritt i riktig retning være å dele opp teksten over flere sider, slik at brukeren ikke trenger å forholde seg til store mengde tekst av gangen, hvilket også viste seg å være mer effektivt i en av Wästlunds (2008) undersøkelser som ble omtalt i kapittel 3.5. På denne måten oppfylles krav 1 om *universell utforming* ved man tar språket i betraktning og tilpasser det slik at det appellerer til så mange mennesker som mulig.

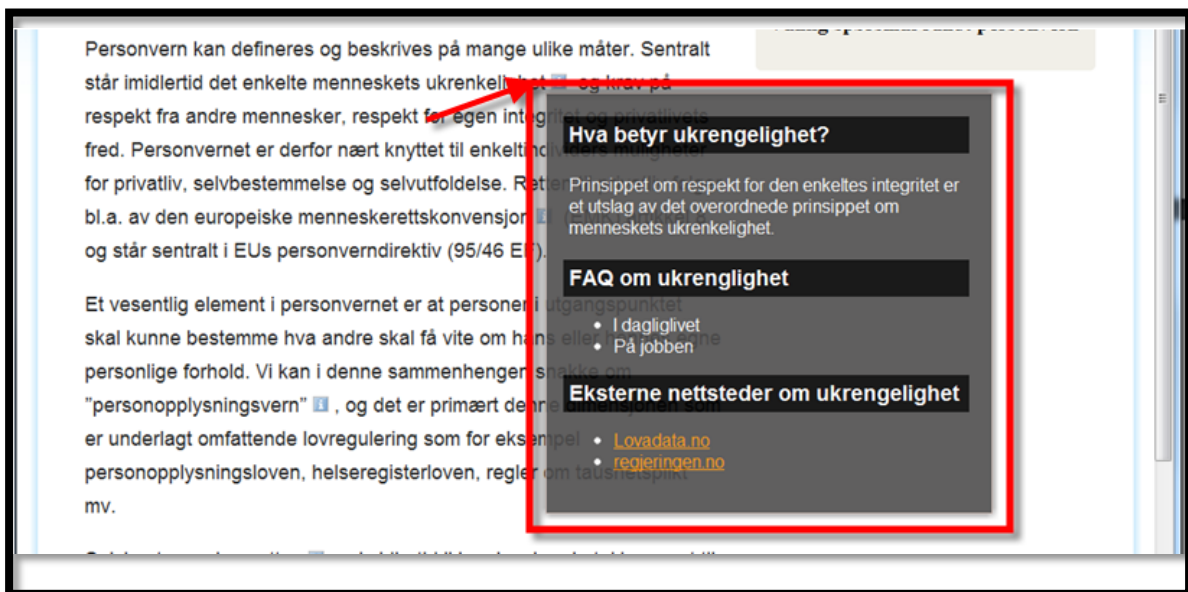
Fra kapittel 3.3 kan vi lese at et av brukervennlighetsprinsippene til Nielsen tar for seg *hjelp og dokumentasjon til å veilede brukeren*. Dette prinsippet mener jeg vil kunne komme godt til nytte i personvernsammenheng hvor det benyttes vanskelige formuleringer og uttrykksmåter. Derfor mener jeg at det bør foreligge en egen seksjon (se figur 45 og boks #2) som forsøker å svare på vanlige spørsmål rundt personvern.

Bruk av praktiske eksempler knyttet til personvern finnes også på personvernkolen.no (se også kapittel 1). På personvernskolen.no er loven forklart i sammenheng med virkelighetsnære spørsmål som for eksempel "*har jeg rett til å bestemme over et bilde der jeg er med*". Noen av utfordringene med slike forklaringer er at de ofte blir for generelle. Her er det satt i gang et tiltak for å forklare personvern i det vide og brede og skal dekke mye som rører seg på nett.

⁵⁴ Tekst som forklarer hva personvern er i figur 45 er hentet fra regjeringen.no's sider om personvern. Url: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/tema/personvern/hva-er-personvern.html?id=448290>.

Dette er på ingen måte et dårlig tiltak, men i stedet for å lese på personvernskolen.no om håndtering av sensitiv informasjon i e-helsetjenester generelt ville jeg i stedet ha foretrukket å vite hvordan personvern i MinJournal fungerer i praksis, når jeg tar i bruk tjenesten MinJournal. Eksempelvis ønsker jeg å vite hva det innebærer å bli invitert til å delta i undersøkelser rundt min sykdom. I overført betydning er det her snakk om kontekst og sammenheng og det er ut fra denne konteksten jeg for eksempel ønsker å vite hvordan lov om helseregister trer inn og påvirker meg.

Ved å tilby brukere mulighet for hjelp og veiledning blir både krav 1 om *universell utforming*, men også krav 5 om *konkret og presis uttrykksmåte* gjeldende. Krav 5 tar blant annet sikte på å *utlede vanskelig og tunge begreper* hvilket jeg har valgt å implementere ved å legge til et ikon ved ord som kan fremstå som vanskelige (se figur 45, boks #1). Ved å holde musepekeren over dette ikonet vil et vindu, av typen vi ser i figur 46, komme til synet. I mitt eksempel har jeg i dette vinduet valgt å utlede ordet og gi brukeren definisjonen av ordet, vise noen ofte stilte spørsmål (FAQ)⁵⁵ relatert til det valgte ordet, samt vise noen lenker til eksterne nettsider som brukeren kan besøke.



Figur 46 - Skjermdump av prototypen – utledning av ord

⁵⁵ Ofte stilte spørsmål eller *Frequently asked questions* er ofte forkortet til akronymet FAQ, hvilket jeg også har gjort (se figur 46).

9.3 Individuell håndtering av informasjon – *Min oversikt*

Å ha oversikt over sin egen informasjon og vite hva andre vet om en, er en viktig del av å forstå hva personvern går ut på. Mitt forslag på dette området går derfor ut på å overføre den generelle forklaringen av personvern til en bruker og sette den i kontekst. Det vil si å gi brukeren oversikt over sin data, sine rettigheter og begrensninger. Personvern skal ikke bare handle om verne om sine data, men den skal også handle om å opplyse, hvilket krav 7 om *verdikjeden av informasjonsflyten og totaloversikt* omtaler. Figur 47 viser en komplett oversikt av hvordan en brukers informasjon kan bli fremstilt.

Kravspesifikasjonen har naturlignok stått sentralt for denne utformingen, men jeg har også forsøkt å utforme et løsningsforslag som balanserer aspektene fra Morvilles bikube omtalt i kapittel 3.2, samt følger Nielsens prinsipper om brukervennlighet fra kapittel 3.3.

Eksempelvis har jeg vektlagt aspektet *troverdig* og *ønskelig* fra Morvilles bikube (figur 8) i mindre grad enn aspektet *brukar og søkbar*. Informasjon som blir presentert gjennom MinJournal skal være både riktig og sikker, med andre ord er det element, jeg som designer tar litt for gitt og går ut fra at dataene er riktige og troverdige. Det er et faktum og dette er en faktor som MinJournal ikke kan påvirke (så langt meg bekjent). Fra intervju med Sissel Jor (2010) fikk jeg opplyst at all informasjon som blir vist gjennom MinJournal lagres andre steder. MinJournal fungerer som et grensesnitt for å hente dataene og presentere dem for brukeren. Hvordan dette gjøres, har derfor med aspektene *brukbar* og *søkbar* å gjøre som jeg anser som viktigere aspekter i denne sammenheng.

En nettside som selger produkter vil på sin side måtte også prioritere aspektet *troverdig* og *ønskelig*. Hvis produktet ikke lever opp til forventningene vil det hverken være troverdig eller ønskelig. Snakker vi om aspektet *verdifulle* derimot vil det for et sosialt nettsted ha stor verdi hvis det er mange brukere på nettsiden.

Når det gjelder å presentere data er det mange måter å gjøre det på. Min tilnærming baserer seg på tekst, grafiske symboler og interaktive handlinger. Det første bilde som møter brukeren bør være av en slik karakter at det fungerer som en oppsummering (figur 47). Det essensielle er hentet ut og presentert for brukeren, mens detaljene ikke foreligger før brukeren selv har tatt steget med å utforske de ytterligere ved å navigere seg rundt.

Master thesis privacy in ... x

www.mivaco.com/master/userview.html#

Amazona Blogs Jobs Projects ResourceSites Seminars Studies WMachines News YouTube index Other bookmarks

minJournal
på nett med helsevesenet

→ Du er på logget som *Johanne Smith*

Din oversikt -

Nå er du inne på Din Oversikt. Her vil du finne informasjon som vi har registrert om deg som bruker i minJournal og som pasient ved en av Norges helseinstitusjoner.

Johanne Smith

Basis-informasjon

Kjønn: **Kvinne**
 Personnummer: **12.12.1967 - 33333**
 Alder: **44**

Adresse: **Ammerudlia 88, 0950 Oslo**
 Telefon: **22 00 22 00 22 / 47 90 98 88**
 Epost: **johanne@epost.no**

FASTLEGE	MINE SAMTYKKER	MELDINGER
Lege: Dr.Arne Graham Legekantor: Grorud legekantor Adresse: Grorudlunden 5, 0959 Oslo Telefon: 22 25 90 33 / 22 25 90 30 Sist besøkt: 12.04.2010 Årsak: Vaksinasjon		

Oversikt over aktiviteter fra journalen for: **Fredag 28. januar 2011**

kl. 12.00
kl. 15.00
kl. 18.00
kl. 21.00

Aktiviteter

- To personer har åpnet og lest i journalen.
- Samtykke om bruk av MinJournal.no er registrert i systemet.
- Besøkt fastlegen for sykemelding.
- Grunninformasjon er innhenten i forbindelse med en nettundersøkelse

Valgt måned: Januar

		1	2		
3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	

■ Normale aktiviteter
 ■ Tvilsome aktiviteter
 ■ Unormale aktiviteter
 ■ Ingen aktiviteter

Figur 47 - Skjermdump av prototypen – *Din oversikt*

Fra evalueringen i kapittel 6 har vi sett at når en bruker logger seg på nav.no og tar i bruk "Ditt NAV" kommer det tydelig frem at brukeren er pålogget, gjennom MinID, og kan også aksessere andre tjenester som benytter seg av MinID. Så lenge brukeren er pålogget, foreligger det informasjon om dette på toppen av siden (se figur 24). Dette indikerer at brukeren er inne på sitt område og det er gjennom dette panelet at brukeren kan utføre de oppgavene som er spesifikke for brukerens vedkommende. En slik differensiering mener jeg bidrar til å fjerne tvil om hva denne informasjonen gjelder. I mitt forslag har jeg valgt å endre farge for å understreke at det har skjedd en endring, og at brukeren er logget inn. Krav 3 om bruk av ulike virkemidler støtter opp under en slik implementering. Boksene i figur 48 viser dette.

minJournal
på nett med helsevesenet

Du er på logget som Johanne Smith

Din oversikt -

Nå er du inne på Din Oversikt. Her vil du finne informasjon som vi har registrert om deg som bruker i minJournal og som pasient ved en av Norges helseinstitusjoner.

Johanne Smith

Basis-informasjon

Kjønn: Kvinne
Personnummer: 12.12.1967 - 33333
Alder: 44

Adresse: Ammerudlia 88, 0950 Oslo
Telefon: 22 00 22 00 22 / 47 90 98 88
Epost: johanne@epost.no

FASTLEGE	MINE SAMTYKKER	MELDINGER
Lege: Dr.Arne Graham Legekantor: Grorud legekantor Adresse: Grorudlunden 5, 0959 Oslo Telefon: 22 25 90 33 / 22 25 90 30		
Sist besøkt: 12.04.2010	Årsak: Vaksinasjon	

Figur 48 - Skjermdump av prototypen – bruk av andre farger for påloggede brukere

Som beskrevet i kapittel 2.2.5 har jeg valgt å vektlegge områdene samtykke og journallogg, men for å kunne gi en helhetlig fremstilling av pasientdata har jeg også tatt med andre elementene som jeg anser som viktige. Da tenker jeg først og fremst på personlig data som brukes til å identifisere en person, men også på informasjon som sier noe om forholdet brukeren har med helsevesenet. Som det fremkommer fra figur 49 har jeg valgt å gruppere denne informasjonen under overskriften *Basis-informasjon*.



Figur 49 - Skjermdump av prototypen - *Basisinformasjon*

Boks #1 i figur 49 viser pasientens informasjon, eller ikke sensitiv informasjon. I boks #2 på samme figur har jeg lagt all informasjon som knytter brukeren og brukerens aktiviteter mot helseforetak. Informasjon om fastlege, mine samtykker eller meldinger er typiske eksempler på dynamiske data og kan fort fylle opp en hel nettside. Derfor har jeg valgt å presentere denne type informasjon i faner som brukeren selv kan utforske ved gå inn på en av fanene og lese mer om nødvendig.



Figur 50 - Skjermdump av prototypen - *Mine Samtykker*

Samtykker er ikke bare en del av *personopplysningsvern*, men også en del av enkeltindivids mulighet for selvbestemmelse og selvbestemmelsesrett. Ved å gi pasienten mulighet til å hente frem alle sine samtykker (figur 51) kan vi se at *personvernet* jf. forklaringen i kapittel 4.1 blir ivaretatt på en god måte. Ikke minst bidrar dette også til økt grad av selvbestemmelse og forhåpentligvis skaper større tillit til helsevesenet, hvilket også Bjørn Erik Thon påpeker som vi kan lese fra kapittel 4.2.



Figur 51 - Skjermdump av prototypen - Meldinger

Noen av suksesskriteriene for MinJournal har vært mulighet til å tilby sikker meldingstjeneste forklarer Ivar Berge (2010). Informasjon som utveksles gjennom en slik tjeneste kan inneholde både personlig og sensitiv informasjon og er dermed en del av personvernet. Jeg har derfor også valgt å ta med denne funksjonaliteten (figur 51) i mitt løsningsforslag.

Den andre gruppen av informasjon i mitt løsningsforslag tar utgangspunkt i å visualisere data fra en pasients journallogg. Denne gruppen har jeg kalt for *Oversikt over aktiviteter fra journalen for: dato* (figur 53). Informasjon som ligger i en journal er ofte av sensitiv karakter. Sensitiv informasjon som behandles av helsepersonell behandles som oftest i god tro og i den ærend å bistå en pasient med riktig medisinsk behandling eller tilsvarende. Dette er for øvrig ikke alltid slik, og noen ganger forekommer uærlige hendelser som for eksempel smoking i pasientens journal. Disse aktivitetene vil bli notert i en slik logg, men hvis denne loggen ikke er brukervennlig nok vil den ikke ha stor verdi for pasienten. Figur 52 viser et utsnitt av en journallogg som jeg har mottatt av Ivar Berge.

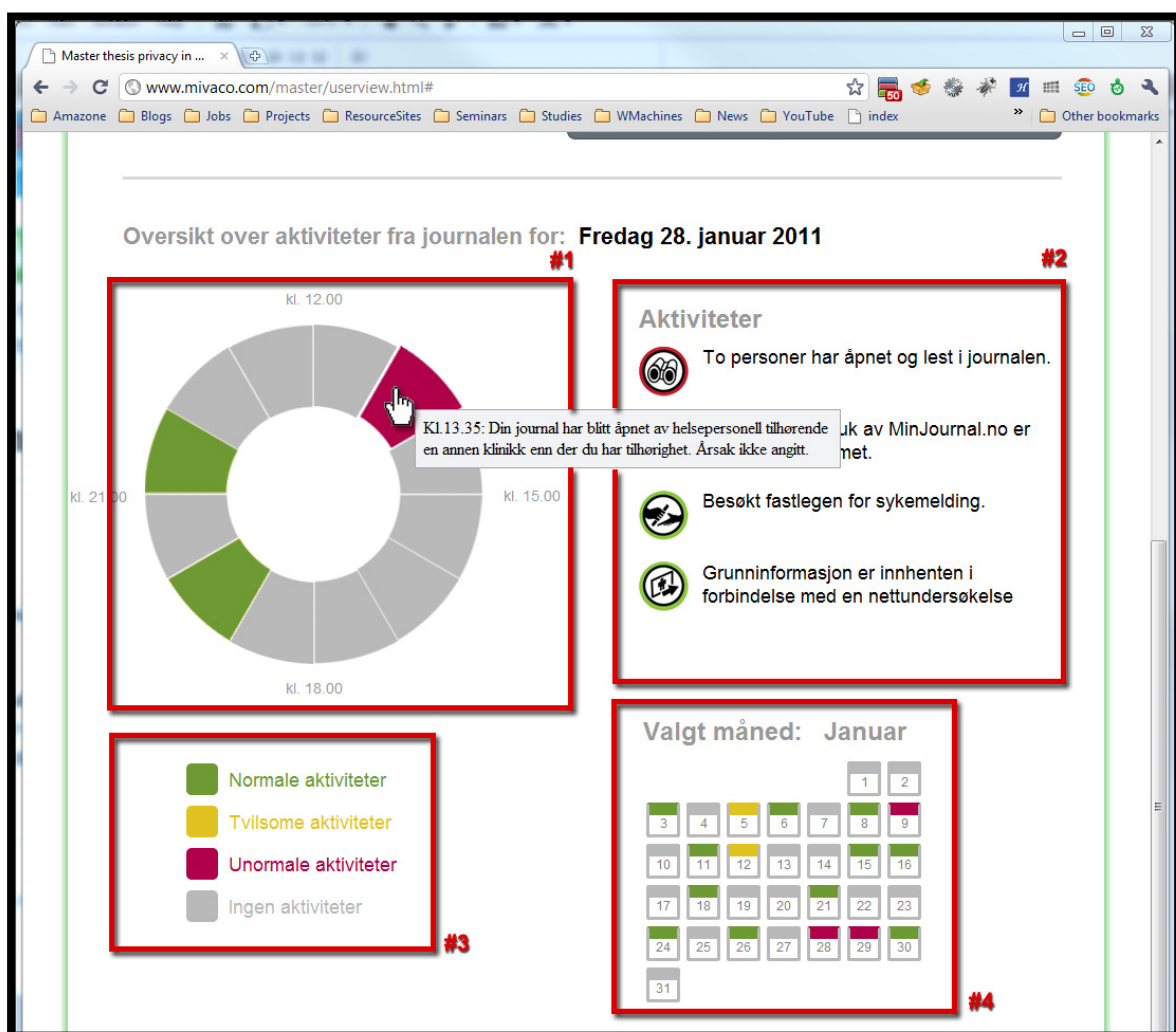
Journallogg TESTPASIENT, SP7 (410100 52481) (Kritisk Informasjon)							
Visningstidspunkt	Dokumenttittel	Brukeravn	Ytelsesgruppe	Brukers avdeling	Visning	Adgangstype	Begrunnelse
12.11.2004 14:39	12.11.04 Sykme...	Berstad, Ketil	Lege	TKA voksen	Skjerm	Aktualisering	Behandle henvis... J1: Trygdesak/S...
16.11.2004 13:45	16.11.04 Spl.vak...	Skjellum, Yngvil	Sykepleier	Hjertemedisinsk a...	Skjerm	Aktualisering	Les journal
18.11.2004 13:21	16.11.04 Spl.vak...	Skjellum, Yngvil	Sykepleier	Hjertemedisinsk a...	Skjerm	Aktualisering	Les journal
22.11.2004 09:26	Henvi...	Gillebo, Torun	Helsesekretær	Nevrokirurgisk av...	Skjerm	Aktualisering	Skrive notat / epi...
22.11.2004 09:35	Henvi...	Hauglum, Anne	Helsesekretær	Nevrokirurgisk av...	Skjerm	Aktualisering	Skrive notat / epi...
22.11.2004 10:40	12.07.01 Spl.Inn...	Wik, Kirsten Els...	Sykepleier	Nevrokirurgisk av...	Skjerm	Aktualisering	Fagoppfølging G2: Spl.notater
22.11.2004 10:41	10.03.03 Korrek...	Wik, Kirsten Els...	Sykepleier	Nevrokirurgisk av...	Skjerm	Aktualisering	Fagoppfølging G2: Spl.notater
22.11.2004 10:41	14.01.04 Spl.Sa...	Wik, Kirsten Els...	Sykepleier	Nevrokirurgisk av...	Skjerm	Aktualisering	Fagoppfølging G2: Spl.notater
22.11.2004 11:01	24.02.04 Spl.Sa...	Wik, Kirsten Els...	Sykepleier	Nevrokirurgisk av...	Skjerm	Aktualisering	Fagoppfølging G2: Spl.notater
22.11.2004 11:39	12.12.01 Spl.Inn...	Wik, Kirsten Els...	Sykepleier	Nevrokirurgisk av...	Skjerm	Aktualisering	Fagoppfølging G2: Spl.notater
22.11.2004 11:39	24.04.02 Spl.Inn...	Wik, Kirsten Els...	Sykepleier	Nevrokirurgisk av...	Skjerm	Aktualisering	Fagoppfølging G2: Spl.notater
22.11.2004 11:39	10.09.03 Korrek...	Wik, Kirsten Els...	Sykepleier	Nevrokirurgisk av...	Skjerm	Aktualisering	Fagoppfølging G2: Spl.notater

Figur 52 – Eksempel på journallogg med testdata

Journalloggen i figur 52 viser at det er mye data som blir registrert og er mulig å hente ut, men samtidig brukes det begreper som kanskje ikke er så forklarende og bærer preg av å være

“interne”. For eksempel kan vi fra kolumnen *adgangstype* se at ordet *aktualisering* er benyttet som type. Hva betyr egentlig at adgangstypen er aktualisert. Hvis vi tar for oss en annen kolonne, eksempelvis *begrunnelse*, kan vi finne en aktivitet som forteller at journalen er lest. At journalen er lest er ikke en begrunnelse i seg selv, det sier bare noe om hva som har skjedd, men ikke hvorfor det har skjedd og til hvilket formål, som da ville vært begrunnelse.

Den flate strukturen i loggen, ingen differensiering av aktivitetene, samt bruk av inkonsistente og ikke tydelige nok ord og begreper gjør at denne loggen kan fremstå som vanskelig å bruke. Jeg har derfor sett nærmere på disse elementene i mitt løsningsforslag, og kommet med en at alternativt forslag som jeg mener løser de omtalte utfordringene bedre (se figur 53).



Figur 53 - Skjermdump av prototypen - journallogg

Som figur 53 viser, består mitt løsningsforslag av grupper som til sammen gir brukeren mulighet til utforske hvordan informasjon er håndtert i løpet av dag og time for time. Hjulet til venstre (boks #1) illustrerer hvordan aktivitetene er håndtert timevis, mens oversikten til

høyre (boks #2) viser alle aktiviteter den valgte dagen. På kalenderen under (boks #4) kan brukeren velge mellom ulike dager.

For å understreke hva slag aktivitet som har funnet sted har jeg tatt i bruk farger og ikoner for å synliggjøre om dette er “normal aktivitet”, “tvilsom aktivitet” eller “unormal aktivitet” som har forekommet (boks #3). Normale aktiviteter er merket med fargen grønn, tvilsomme med gult og unormale er merket med rødt. Dette er farger som er godt kjent fra hverdagen for eksempel fra trafikkbildet både nasjonalt og internasjonalt og brukes til å visualisere om en skal stoppe eller fortsette.

Bruk av slike farger er også å se i sammenheng med programvare og brukes i ulike tilfeller der en bruker skal gjøres oppmerksom på noe. Et godt eksempel er å finne i antivirus programmer. Figur 55 viser status til et antivirus program som ikke har oppdaget noe mistenkelig, mens på figur 56 har programmet fanget opp noe som etterspør handling fra brukeren.



Figur 54 - Antivirusprogram - alt ok



Figur 55 - Antivirusprogram - krever handling

Med en slik implementasjon ser vi at bruk av konvensjoner fra den virkelige verden er overført til datasammenheng, og at det er brukt samme konvensjoner ville de fleste brukere ikke hatt utfordringer med å forstå signaliseringen gjennom fargene grønt, gult og rødt. Med universell utforming som et av kriteriene er dette riktignok et virkemiddel som skaper utfordringer og begrensninger for personer med svekket synsevne. Støttet funksjonalitet gjennom WCAG må derfor også tas i betraktning (hvilket jeg ikke har valgt å gjøre i denne oppgaven).

Jeg har også valgt å forsterke effekten av handlingene ved å ta i bruk ikoner slik at brukeren skal raskt kunne skille mellom normale og unormale aktiviteter. Bruk av ikoner og symboler (Sassoon og Gaur 1995) har fra gammelt av vært en effektiv måte å kommunisere på og har også i dag et utstrakt bruksområde. Vi omgir oss av symboler og ikoner til daglig og finner dem på kjøpesentre, togstasjoner, flyplasser i biler, i programvare og mange andre steder (se figur 56, 57 og 58). På grunn av deres enkelthet kan vi raskt orientere eller informere oss om det vi ønsker å finne mer ut.



Figur 56 - Symbol og ikonbruk - Oslo sentralbanestasjon



Figur 57 – Symbol og ikonbruk – Trafikanten Oslo



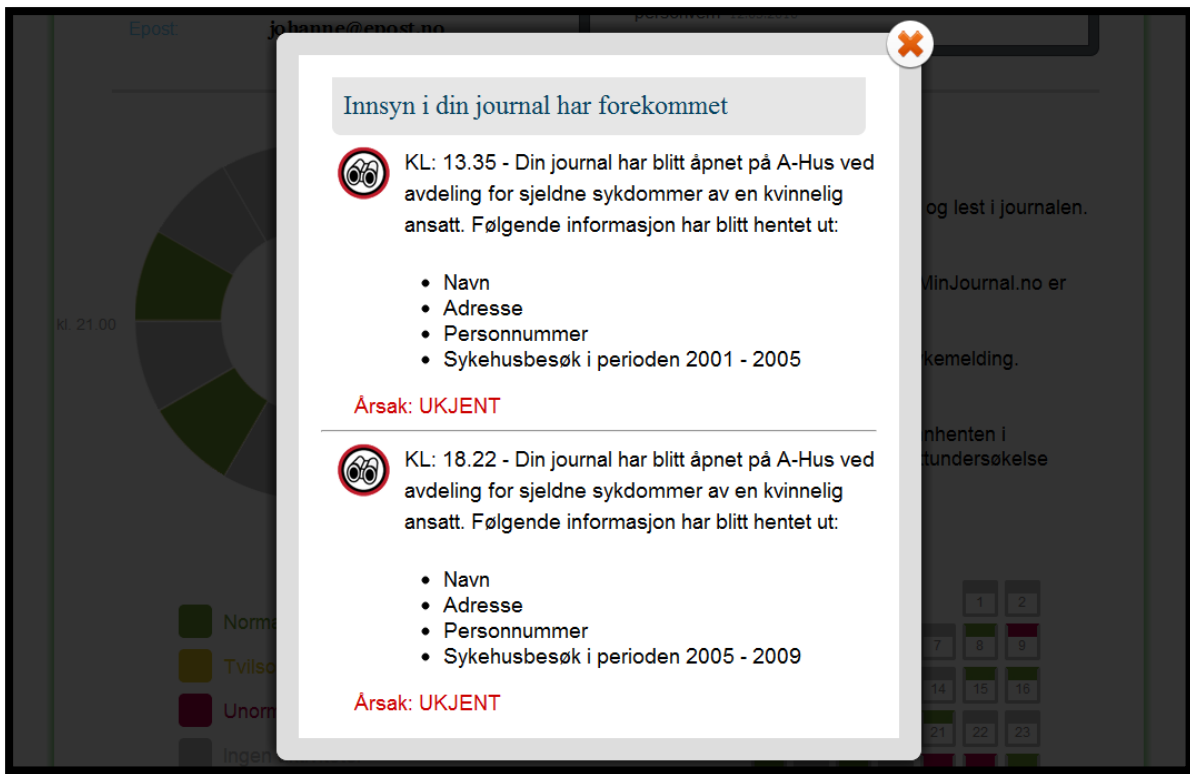
Figur 58 - Symbol og ikonbruk på bagasjetralle - Gardermoen Oslo

Ved å ta i bruk ikoner ser vi at det er mulig å uttrykke elementer om informasjon på en mer konkret og konsis måte, hvilket også krav 5 ivaretar. Samtidig blir også krav 3 om bruk av *andre virkemidler* oppfylt. Bruk av ikoner og farger på en nettside bidrar også til at brukeren enklere kan differensiere mellom objekter og dermed erindre raskere ved neste gangs bruk av funksjonaliteten eller nettsiden:

“Icons and other graphical representations should enable users to readily distinguish their meaning” (Preece et al. 2007, s. 99)

Selv om bruk av både farger og ikoner har klare fordelere følger det også med utfordringer ved slik implementering. En av utfordringene har Raskin tatt opp (se kapittel 5.4). Utfordringen relaterer seg til bruk av ikoner som kan oppfattes som negativt og hvorvidt det er realistisk at disse faktisk tas i bruk.

Skal en slik tilnærming tas i bruk i MinJournal er det åpenbart at det må bygges inn automatiserte mekanismer som fanger opp aktiviteter som må merkes med “fare på ferde” symboler. Riktig bruk av ikoner fordrer også kulturelle hensyn da elementer brukt i slike ikoner kan ha andre betydninger enn hva som er vanlig i Norge. Dette er et viktig aspekt med tanke på det mangfoldet MinJournal i teorien henvender seg til.



Figur 59 - Skjermdump av prototype - detaljert informasjon fra journalloggen

Utsnitt av journalloggen (figur 53) som jeg har mottatt, har jeg mottatt i papirform. Videre har jeg heller ikke fått noe nærmere innføring i hvordan den fungerer slik at jeg har ingen forutsetning til å si om det skjer hvis en bruker trykker på en av aktivitetslinjene. Et ideelt scenario etter min mening ville vært at brukeren fikk ytterligere informasjon når en av aktivitetslinjene ble valgt.

Jeg har derfor valgt å implementere en slik tilnærming i mitt forslag. Ved at brukeren trykker på et av de fargede elementene (tidspunktet) på hjulet (se figur 54, boks #1) åpnes et vindu som gir detaljert informasjon om alle aktivitetene har foregått i den valgte perioden (se figur 59). Denne detaljoversikten gir svar på hva slags aktivitet har forekommet og når, utfallet av aktiviteten, samt til hvilket formål. Dette prinsippet oppfyller krav 5 om konkret og presis uttrykksmåte.

9.4 Oppsummering

I dette kapittelet har jeg presentert et løsningsforslag til en prototype som formidler personvern, og jeg har også vist hvordan kravene fra kapittel 8 er implementert og ivaretatt. I tabellen nedenfor har jeg samlet alle kravene fra den funksjonelle kravspesifikasjonen og hvor i løsningsbeskrivelsen hvert krav er håndtert.

Krav	Referanse til hvor og hvordan kravene er håndtert
<u>Krav nr. 1:</u> Personvern på nett må appellere til det brede lag av befolkningen	I <i>senter for personvern</i> har brukeren mulighet til å lese ytterligere om personvern ved å velge en av hovedkategoriene. Universell utforming er stikkordet.
<u>Krav nr. 2:</u> Tydelig skille mellom informasjon av privat karakter og informasjon av generell karakter.	Bruk av to innfallsvinkler når det gjelder å presentere informasjon om personvern. Den ene går ut på å være opplysende og informerende på generelt grunnlag, mens den andre går ut på å formidle informasjon som ser brukerspesifikk. Innfallsvinkel 1 er <i>senter for personvern (kapittel 9.2)</i> , mens innfallsvinkel 2 er <i>min oversikt(kapittel 9.3)</i>
<u>Krav nr. 3:</u> Formidling av personvern skal ikke bare gjøres gjennom tekst, men også gjennom andre virkemidler som bilder, ikoner, farger, videoer og lyd.	Større bruk av ikoner og farger enn hva som er praksisen rundt personvern på nett, er gjennomgående i prototypen. Eksempelvis differensierer jeg mellom pålogget og ikke pålogget bruker (figur 48), og aktivitetstypene i <i>min oversikt</i> (figur 53) ved bruk av ikoner og farger.
<u>Krav nr. 4:</u> Bruk av lenker om personvern på et nettsted skal i større grad synliggjøres og ikke gjemmes bort.	Implementert på startsidene i prototypen ved å fokusere på plassering og bruk av tekst som fanger brukerens oppmerksomhet. (Kapittel 9.1)
<u>Krav nr. 5:</u> Personvern skal uttrykkes på en konkret og presis måte.	Implementert i <i>senter for personvern</i> , ved å presentere for brukeren ulike kategorier med kort og presis tekst som ikke skal skape rom for tvil (kapittel 9.2). Gjelder også <i>min oversikt</i> .
<u>Krav nr. 6:</u> Gi brukeren mulighet til å forstå hele hendelsesforløpet og totaloversikt når det gjelder personvern,	Implementert i <i>senter for personvern</i> (kapittel 9.2), men også i <i>min oversikt(kapittel 9.3)</i> hvor brukeren kan få innblikk i sin journallogg.

Tabell 4 - Krav og løsning

10 Diskusjon

I dette kapittelet diskuterer jeg utfallet av studien med bakgrunn i følgende problemstillingen som har blitt formulert i kapittel 1: *Er det mulig å formidle personvern på overskuelig og forståelig vis i offentlige nettjenester?*

For å besvare dette spørsmålet har jeg gjennom en kvalitativ og tverrfaglig tilnærming jobbet med å samle inn data og informasjon som jeg senere har evaluert og tolket for å ta i bruk i kravspesifikasjonen og løsningsforslaget som jeg har presentert. I dette kapittelet ønsker jeg derfor å kaste et kritisk blikk på denne prosessen og hvordan den har foregått.

10.1 Et tilbakeblikk på forskningsmetode

Walsham (2006) skriver at vi er alle forutinntatt av vår egen bakgrunn, kunnskap og fordommer som gjør at vi ser på ting på bestemte måter:

“We are all biased by our own background, knowledge and prejudices to see things in certain ways and not others.” (s. 321)

I en forskningssammenheng betyr dette at en forsker belyser eller forsøker å løse et problem med bakgrunn i sine fortolkninger og oppfatninger av hvordan ting er. Ikke vil dette bare påvirke utfallet av arbeidet, men det vil også påvirke valg av metode, samt andre valg som gjøres underveis i prosessen. Prosessen vil på ingen måte være feil, men vil heller bære preg av belyse et problem ut i fra et bestemt perspektiv. Prosessen og utfallet av denne oppgaven vil derfor i stor kanskje bære preg av å komme fra en person med systemutviklings bakgrunn, hvilket er mitt hovedområde.

Min tilnærming til problemstillingen i denne oppgaven har vært å belyse problemstillingen ut fra et tverrfaglig perspektiv, gjennom å fremheve betydning av en tverrfaglig teknologiforskning som vi har sett på i kapittel 2, men også gjennom å ta i bruk interaksjonsdesign (kapittel 3) som er en tverrfaglig disiplin. En tverrfaglig tilnærming vil på mange måter forsøke å dekke flere av de komplekse områdene relatert til personvern, slik at de kan bli belyst og dermed håndtert.

De fire forskningstradisjonene som jeg omtaler i kapittel 2 bruker jeg for å se på personvern i lys av idelogene de representerer. Den sosio-teknisk systemteorien for eksempel prioriterer godt samspill mellom det tekniske og det sosiale hvor begge blir vektlagt. På samme måte mener jeg også at personvern må angripes, og settes i en større sammenheng hvor flere aspekter vektlegges. Det er ikke nok å se på personvern kun fra den juridiske delen, eller kun fra et interaksjonsdesign-perspektiv, og vektlegge noen av disse.

Selv om det er mulig å komme langt ved å følge teknikker og praksiser fra interaksjonsdesign, mener jeg det ikke er nok når det kommer til å formidle personvern. Grunnen til dette er at personvern er mye mer enn bare formidling av tekst eller en lov. Personvern handler om å være en del av et menneske, en del av mennesket autonomi.

Mennesket igjen er en del av et større økosystem (se figur 10) som til sammen utgjør en større helhet og skaper verdi. Hvilken verdi personvern da har vil også påvirke hvordan personvern håndteres. Ulike mennesker har ulike forutsetninger og de verdsetter personvern ulikt. Derfor er verdi, kontekst, og sammenheng sentrale begrepene i Soloves pluralistiske tilnærming. Denne pluralistiske tankegangen har jeg funnet svært verdifull, og den har fungert som inspirasjon for meg når jeg har valgt å basere oppgaven på en tverrfaglig tilnærming. Lykkes man med å ha et slikt syn på personvern, vil man også se at håndtering av personvern, og da særlig i teknologi- sammenheng, er en dynamisk handling som bør håndteres deretter. En dynamisk handling dreier om fleksibilitet og mulighet til å adaptere personvern ut fra omstendighetene som til enhver tid oppstår (se også kapittel 4.5.3)

Et godt eksempel på en slik dynamisk omstilling mener jeg kom med omformulering av personvernbegrepet på 70 – tallet (se kapittel 4.1), ved å ta høyde for de mulighetene og utfordringene datateknologien hadde tatt med seg. Derfor kan det sies at man i norsk lov-sammenheng har kommet godt på vei når det gjelder å adaptere og tilpasse seg den nye teknologien. Når tilfellet er det motsatte, nemlig at man gjennom de teknologiske mulighetene benytter seg av hva som er mulig for å håndtere personvern, mener jeg man ikke har vært like fleksibel og dynamisk. Praksisen er jo tross alt at personvern uttrykkes gjennom store mengder tekst. Kanskje er det derfor på tide at vi med teknologien gjør det samme, tar høyde for personvern, og sørger for at personvern på nett fremstår forståelig for de fleste av oss. Kanskje det er på sin plass at man begynner å se på personvern som noe mer enn en lov.

Når jeg i denne sammenheng snakker om å forstå personvern ut fra et holistisk perspektiv, snakker jeg om adressere de ulike områdene som utgjør personvern. Et av disse mer komplekse områdene er nettopp loven. Derfor har jeg i kapittel 4 startet med å adressere loven og undersøke hva den sier om personvern. Her oppdaget jeg at begrepet personvern i norsk lov-sammenheng egentlig er todelt gjennom begrepene personvern og personopplysningsvern. Praksisen for hva som var vanlig bruk derimot var nok ikke så todelt. Dette kan vi bl.a. se fra evalueringen foretatt i kapittel 6, hvor samtlige av nettsidene opererer med ordet personvern på sine nettsider, men i realiteten snakker om håndtering av personlige opplysninger. Kanskje er det ikke så rart at personvern fremstår som komplisert. På den ene siden snakkes det om personvern som håndtering av personlig informasjon, mens man på den andre siden (i hvert fall juridisk) referer til en abstraksjon som autonomi og integritet.

Et aspekt som jeg også oppdaget med personvern fra intervjuansene, men også fra de ulike rapportene som har vært noe av grunnlaget i denne oppgaven er hvordan folk egentlig stiller seg til personvern i nettjenester. I denne sammenheng tenker jeg ikke på sluttbrukere, men på utviklere eller andre involverte som prosjektledere eller andre bidragsytere. Når det gjelder MinJournal kom det klart og tydelig fra intervjuene at personvern var et særdeles viktig område som både var prioritert og ivaretatt. Men, riktignok prioritert og ivaretatt gjennom å opprettholde det sikkerhets- og lovmessige aspektet. Det brukermessige aspektet derimot var ivaretatt i mindre grad. Begrunnelsen for dette var mangel på midler og ressurser. For en tjeneste av det omfanget MinJournal er, kan dette forstås og aksepteres som en årsak.

Men, er det akseptabelt at store offentlige tjenester som nav.no og altinn.no også tilsynelatende ivaretar det brukermessige aspektet også i mindre grad når det kommer til personvern? Selvfølgelig har jeg få forutsetninger til å uttale meg om hvordan nav.no eller altinn.no håndterer personvern, men ut fra evalueringen fremstår personvern som et lite vektlagt område.

Vitenskaps- og teknologi studier er en annen forskningstradisjon som jeg har omtalt i kapittel 2. Denne tradisjonen har jeg også funnet relevant da den forsøker å forstå samspillet mellom vitenskap, teknologi og samfunn gjennom analytiske ressurser (Aanestad og Olaussen 2010). En slik analytisk arbeidsmåte kan gjennomføres i form av en case-studiet. Riktignok har jeg ikke gjennomført et case-studiet ved å jobbe med en dedikert case, men jeg har brukt MinJournal som en instrumentell case for å forstå personvernet.

Hvis vi beveger oss litt tilbake til et helhetlig syn på personvern så har jeg ikke bare sett på hva loven sier om personvern, men jeg har også sett på hvordan personvern fungerer og påvirker folk i det daglige liv (kapittel 4.3), i helsesektoren (kapittel 4.2) og på internett (kapittel 4.4).

Når det kommer til disiplinen deltagende design, var mitt plan å involvere et fåtall brukere av MinJournal i utviklingen av mitt løsningsforslag, men som jeg har beskrevet i kapittel 2.1 har jeg måttet forkaste denne planen. Jeg er av den oppfatning at det å ha en brukersentrert tilnærming i et designprosjekt, men også kanskje i ethvert systemutviklingsprosjekt, en viktig del av å kunne levere løsninger som brukere faktisk tar i bruk. Ved å involvere brukere i en tidlig fase og iterativt jobbe med dem underveis i prosjektet fører ofte til at brukere får det de etterspør, enn når utviklere eller prosjektledere baserer mye av arbeidet på egne antagelser eller erfaringer. Når dette er sagt betyr det ikke at involvering av brukere er en nødvendighet og at det ikke er mulig å levere gode løsninger til tross for fravær av disse.

En skal også være oppmerksom på hva det egentlig innebærer å involvere brukere. Som utvikler eller designer kan man havne i situasjoner hvor man har lykket med å samle et variert

antall brukere som egentlig ikke bidrar til noe konstruktivt og brukerinvolvering viser seg å være en utfordring fremfor en mulighet. Da er det naturlig å stille seg spørsmålet hva årsaken til dette er. Var det feil målgruppe eller var organiseringen for dårlig? Var det for sent å ekskludere brukerne når man oppdaget at de ikke bidro på en riktig måte? I det hele tatt er det mange faktorer å ta hensyn til og det er en del å tenke gjennom før en setter i gang med å involvere brukere.

Som en del av den kvalitativ baserte tilnærming til problemstilling har intervju vært en sentral metode for innsamling av data. Som omtalt i kapittel 2.2.2 var intervjuene av type semistrukturerte, hvilket til en viss grad gjorde dem fleksible. I de fleste tilfellene åpnet det opp for at intervjuobjektene kunne bevege friere i forhold til emne, men det var også et par tilfeller hvor intervjuobjektene hadde forberedt svarene på forhånd. Dette førte til mer formelle svar, uten å gi det helt virkelighetsnære bilde.

Hva intervjuene angår er det særlig et forhold som kan tenkes å svekke datas troverdighet. Det forholdet er antall informanter som jeg har brukt i intervjuene. Det totale antallet var 8 informanter, men kun 2 av disse informantene var personer som på ingen måte var direkte knyttet til personvern. Da begge disse informantene bekreftet mange av de utfordringene knyttet til personvern som allerede var fremlagt i form av rapporter eller artikler, fant jeg det forsvarlig å flytte fokusområde videre til dokument analyse og evaluering av et utvalg nettsjenester.

Fra evalueringen i kapittel 6 så vi at det tilsynelatende eksisterer en ukultur når det er snakk om å forklare og formidle personvern. Denne ukulturen rundt personvern gjenspeiles i stor grad i de offentlige norske nettsjenestene, men tilfellet er ikke forbausende bedre i for eksempel Google eller Facebook sine nettsjenester. Flesteparten av de evaluerte nettsjenestene bærer preg av å ha håndtert personvern i siste liten. Privacy by Design (kapittel 4.3) konseptet tar nettopp sikte på å gjøre noe med personvernet fra starten av for at det skal være mer transparent, mottakelig og brukbart. Dette leder meg videre til at noen av disse elementer fra dette konseptet også blir en del av Difis kvalitets kriterier for offentlige nettsteder?

Når det gjelder bidrag av personvern gjennom andre kanaler som vi har sett i kapittel 5 bygger mange av disse på konseptuelle modeller og ikke ferdigtestede forslag. Selv om disse modellene fremstår som svært gode i det konseptuelle stadiet, kan utfallet bli noe annet når de i konkretiseres og tas i bruk.

Interaksjonsdesign er en disiplin som i seg selv er tverrfaglig. Dette innebærer at mange av metodene jeg har omtalt i kapittel 2.2 også er å finne igjen interaksjonsdesign. Når jeg da snakker om de ulike forskningstradisjonene ønsker jeg å fremheve at i disse tradisjonene så eksisterer det metoder og teknikker som er vel anvendbare på andre områder.

Selv om jeg mener at en tverrfaglig tilnærming i denne oppgaven var et riktig valg, er det særlig ett forhold med en slik tilnærming som kan tenkes å være en utfordring. Det er å ha riktig og sentrert fokus. Når man jobber tverrfaglig er det fort gjort å komme bort i temaer eller emner som kanskje som kanskje ikke er godt kjente. Hvorvidt disse emnene da er aktuelle er vanskelig å svare på før en har valgt å utforske dem. Dette kan være både ressurs og tidkrevende og føre til at områder som i stedet skulle vært utforsket blir prioritert vekk. I denne oppgaven fikk også jeg erfare dette, da jeg mot slutten av oppgave perioden oppdaget konseptet *Privacy by Design* (se kapittel 4.3). Dette er et konsept som på mange måter kan sies å være gjeldende for min problemstilling, og som jeg i større grad kunne ha utforsket.

10.2 En kravspesifikasjon og et løsningsforslag

I kapittelet over har vi sett hvordan metodeavveiningene har påvirket mine valg når det kommer til innsamling av data og informasjon. Ved å ha en tverrfaglig tilnærming har jeg fått mulighet til å adressere flere områder innen personvern som jeg mener bidrar til å skape utfordringer, men også bidrar til å skape muligheter. Metodevalgene og utfallet fra data innsamlingen har stått sentralt når jeg har utarbeidet kravspesifikasjonen i kapittel 8 og løsningsforslaget i kapittel 9. Sentralt for dette har også personasene jeg her fremlagt i kapittel 7, stått.

Ved å utvikle et sett med personas har jeg kunnet relatere kravspesifikasjonen og løsningsforslaget til deres karakteristika, og dermed også fått et innblikk i hvor stor grad de ulike kravene skulle være gjeldende. Utvikling av kravspesifikasjonen har vært en iterativ prosess hvor jeg startet med flere krav for så å snevre inn til det antallet som er gjeldende nå. Selv om mange av kravene overlapper hverandre, mener jeg slik de er nå adresserer de viktige elementer som bør vektlegges. Med bakgrunn i disse kravene kan jeg også svare på det åpne spørsmålet hvorvidt det var mulig å trekke generelle slutninger på bakgrunn av MinJournal som en instrumentell case jeg fremla i kapittel 2.1. Det mener jeg er fullt mulig, for disse kravene som jeg har utarbeidet er på ingen måte unike for en tjeneste som MinJournal, og kan dermed brukes i andre sammenheng som veiledende.

Som det fremkommer av løsningsforslaget i kapittel 9 har jeg foreslått en del endringer som angriper personvernet på en annerledes måte enn hva som er praksisen med personvern i netjtjenester i dag. Når det kommer til de konkrete stegene jeg har foretatt meg, bunner mange av de ut fra interaksjonsdesign og da særlig fra en del grunnleggende prinsipper som brukervennlighet og brukeropplevelser. Dette forteller med andre ord at hadde disse prinsippene vært ivaretatt i større grad så ville også en del rundt formidling av personvern ha vært løst.

Eksempelvis kan jeg trekke inn presentasjon av tekst. Personvern er i sin helhetlige form skrevet og omtalt i loven i sin naturlige form, nemlig tekst. At man i lovsamlingen uttrykker seg i tekst, er ikke ensbetydende med at det er nødvendig å gjøre det samme på nett. Nettet åpner for langt større muligheter når det gjelder å ta i bruk andre måter å uttrykke seg på, og tar vi i betraktning den formidable utviklingen teknologien har hatt, så burde det nesten vært en selvfølge at det tenkes alternativt.

Det andre eksempelet jeg ønsker å trekke inn, har med konsistens og standarder å gjøre. Dette er et av prinsippene til Nielsen (se kapittel 3.3) og sier at brukeren ikke skal lure på hva ord, situasjoner og handlinger betyr. I personvernsammenheng kan det for eksempel løses ved at man faktisk forklarer de ulike ordene og situasjonene, hvilket jeg også har foreslått i figur 45.

Å adressere personvern og da særlig betydningen og verdien av personvern kan være utfordring. Lykkes man ikke med dette vil man etter min mening også mislykkes med å formidle personvern på en ordentlig måte. Derfor mener jeg at Morvilles bikube for brukeropplevelser (se figur 8) kan fungere som et hjelpemiddel for bevisstgjøring av personvern på nett. Ser man på personvernet i lys av de syv aspektene vil man også i større grad være i stand til å posisjonere det, men også tilegne det en verdi. Personvern må da naturlig nok settes i sammenheng med den nettjenesten den skal være en del av.

Eksempelvis, hvor troverdig (troverdighet er et av aspektene i Morvilles bikube, figur 8) vil en tjeneste som MinJournal fremstå hvis brukere faktisk er fornøyde med hvordan MinJournal kommuniserer personvernet. Troverdighet har igjen med tillit å gjøre, og oppnår man tillit til brukere, så oppnår man mye. I denne sammenheng oppnår ikke brukere bare tillit til MinJournal, men også til det offentlige helsevesenet. Med andre ord er troverdighet et viktig aspekt i sammenheng med MinJournal.

I kapittel 6 har jeg evaluert et sett med nettjenester. I det øyemed ønsker jeg å stille et spørsmålstegn ved evalueringen av nettjenestene jeg har foretatt. Personvern i sammenheng med disse tjenestene differensierer seg fra MinJournal ved at de (stort sett) ikke behandler sensitiv informasjon. Er det da nødvendig at alle kravene som jeg har fremlagt i kravspesifikasjonen i kapittel 8 skal være like gjeldende? Setter vi for eksempel krav nr. 4 om *tydeligere bruk av personvernbegrepet* i sammenheng med en sakteetaten.no så mener jeg at dette kravet skal vektlegges på helt andre måter enn for eksempel på MinJournal, for skatteetaten er en tjeneste som ikke i teorien ikke håndterer personlig eller sensitiv informasjon.

Et annet aspekt som også gjør det viktigere å vektlegge personvern i offentlige tjenester er at offentlige tjenester skiller seg ut fra kommersielle ved at brukere av kommersielle tjenester har valgmulighet om de ønsker å ta den i bruk eller ikke. Er personvernet dårlig ivaretatt kan

man som bruker velge å melde seg ut, på samme måte som Eirik Newth (se kapittel 4.3) har valgt å gjøre med Facebook. Å melde seg ut av en offentlig tjeneste som nav.no er derimot litt vanskeligere.

Å visualisere personvern på en slik måte jeg har gjort, og da særlig journalloggen (se figur 53) har også svakheter. Mange vil kanskje argumentere for at modellen er rett og slett for enkel. Personvern er mer komplisert enn så, og det å gi en begrenset fremstilling vil være med på å gi et forvrengt bilde av personvernet.

Dette er et utsagn som jeg langt på vei kan støtte, for hvis interaksjonsdesignere som opererer i alle mulige farvann skal kunne løse det meste, ville ha blitt lite igjen for resten av folket. Derfor er det naturlig at et så omfattende område som personvern skal i sin helhet håndteres av advokater og personer med juridisk bakgrunn. Men, da personvern er såpass sentral del av menneskets liv, mener jeg samtidig at det også bør foreligge et kompromiss som balanserer det kompliserte med det enkle. Og det er nettopp hva mitt løsningsforslag i kapittel 9 tar sikte på å gjøre.

Prototypen viser et forslag som i høyeste grad kan besvare problemstillingen på en positiv måte, men samtidig ønsker jeg å presisere at personvern slik den fremstår i dag er den også forståelig. Den er tross alt basert på lover og regler som er styrende for samfunnet vi lever i og det er mennesker som til daglig jobber med disse lovene og dermed også forstår de. Riktignok består ikke samfunnet kun av denne type mennesker slik at det er når man snakker om at personvern skal appellere til det brede lag av befolkningen som vi har sett på i kapittel 4.3 at det begynner å bli en utfordring. Det å utvikle nettjenester som skal ta høyde for alle mennesker i et samfunn er kanskje noe av det som også gjør det mer komplekst, men samtidig er det også denne menneskelige kompleksiteten som gjør det interessant å jobbe med denne type oppgaver.

Selv om kravspesifikasjonen og løsningsforslaget som jeg har foreslått baserer seg på kjent teori og godt anvendte forskning- og designmetoder har jeg ved å sette søkelyset på personvern helt fra starten av prototyp utviklingen, vært i stand til å vektlegge personvernet på lik linje med de andre elementene jeg har inkludert i løsningsforslaget.

På denne måten har jeg ikke bare vektlagt de teknologiske utfordringene knyttet til personvern, men jeg har også vektlagt de menneskelige utfordringene knyttet til personvern. Ved å vektlegge de menneskelige utfordringene anerkjenner jeg samtidig at personvern handler om noe mer enn bare loven, det handler om å være en del av menneskelig autonomi og integritet. Denne tenkemåten mener jeg bidrar til å tolke og forstå personvernet på en helt ny måte, en måte som ikke er vanlig i Norge i dag.

11 Konklusjon og videre arbeid

11.1 Konklusjon

Denne oppgaven kan ses på som en liten del av en større overflate som jeg har skrappt bort i. Personvern på nett er et område som blir mer og mer aktuelt for hver dag som går. Noen av årsakene er at det har blitt enklere å utveksle personlig informasjon, hvilket også gjør at mye informasjon kommer i omløp, samtidig som det ikke gjøres nok for å bevisstgjøre hvilke konsekvenser slik utveksling kan få.

At kommersielle aktører har lagt seg på et nivå hvor personvern ofte fremstår utydelig er kanskje ikke så mye å gjøre så lenge det formelle er ivaretatt. Det som derimot er bekymringsverdig er at denne tendensen er å finne igjen i de offentlige tjenestene som skal tjene folket på en helt annen måte, og med andre forutsetninger.

For å undersøke om det var mulig å gjøre noe med hvordan personvern formidles i nettjenester utformet jeg i kapittel 1 følgende problemstilling: *Er det mulig å formidle personvern på en overskuelig og forståelig vis i offentlige nettjenester i Norge?*

Gjennom en tverrfaglig metodisk tilnærming, og bruk av velkjente etablerte standarder innen interaksjonsdesign har jeg utarbeidet et forslag til en kravspesifikasjon og et løsningsforslag som adresserer personvern på en måte som vi har sett ikke har vært vanlig i Norge. Denne måten går ut på å skifte fokuset fra et teknologisk- og sikkerhetsmessig perspektiv til et brukerperspektiv og et helhetlig perspektiv, og det så tidlig som mulig i et utviklingsløp. På denne måten vil man være i stand til å adressere og vektlegge ulike sider og utfordringer som måtte oppstå med personvern på et tidlig tidspunkt.

Løsningsforslaget som jeg har presentert i kapittel 9 viser nettopp at personvern kan fremstå som mer forståelig, og dermed appellere til flere mennesker ved at det blir mer transparent, mer tilgjengelig og mer anvendbart.

Derfor kan jeg svare på problemstillingen fra kapittel 1 konkludere med at så lenge kravene fra kapittel 8 er ivaretatt og håndtert *er det mulig å formidle personvern på en overskuelig og forståelig vis i offentlige nettjenester i Norge.*

11.2 Videre arbeid

Denne oppgaven er mulig å videreføre på mange områder, og åpner for mange muligheter for de som finner det interessant. En nærliggende videreføring hadde derfor vært å ta for seg

prototypen og jobbe videre med den, gjennom for eksempel å foreta brukertester og evalueringer på bakgrunn av disse. Videre ville det også vært naturlig å evaluere kravene og gjennomføre undersøkelser på hvordan brukere, utviklere og andre personer stiller seg til slike krav og hva de ev. mener burde være tilfellet i stedet.

Mitt løsningsforslag er begrenset til en type skjerm. Mobile enheter som smartenheter og lesebrett har åpnet for mange morsomme muligheter, men samtidig skaper de også en del utfordringer rundt personvern. Å undersøke hvordan personvern håndteres i slike enheter ville også vært en naturlig del når det kommer til formidling av personvern. Fra kapittel 3.5 har vi sett at innhold på mobile enheter er dobbel så vanskelig å lese i forhold til stasjonære skjermer.

Da personvern ofte er uttrykt gjennom tekst, er det helt klart at det må tenkes andre alternative måter å presentere informasjon på. Mobile enheter er også kontekst og situasjonsavhengig. Hvordan vil dette påvirke en tjeneste som presenterer personlig, og ikke minst sensitiv informasjon? Er det hensyn å ivareta når brukere sitter på bussen og kommuniserer gjennom en sikker meldingstjeneste som i MinJournal når sidemannen kikker over skulderen?

Slike spørsmål fører også videre til autonomi og integritet og hvordan autonomi og integritet i best mulig grad kan ivaretas i netjtjenester.

Litteraturliste

- AANESTAD, M. & OLAUSSEN, I. (2010) *IKT og samhandling i helsesektoren - Digitale lappetepper eller sømløs integrasjon?* Trondheim: Tapir Akademiske Forlag.
- ALTABOLI, A. & ABOU-ZEID, M. (2007) Effect of Physical Consistency of Web Interface Design on Users' Performance and Satisfaction. IN JACKO, J. (Ed.) *Human-Computer Interaction. HCI Applications and Services*, Vol. 4553. Springer Berlin / Heidelberg, pp. 849-858.
- BAGNARA, S. & CRAMPTON, S. G. (2006) *Theories and practice in interaction design*: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.
- BARKER, K., et al. (2009) A Data Privacy Taxonomy. IN SEXTON, A. (Ed.) *Dataspace: The Final Frontier*, Vol. 5588. Springer Berlin / Heidelberg, pp. 42-54.
- BECK, K. (2000) *Extreme Programming Explained - Embrace Change*: Addison-Wesley.
- BERGE, I. (2010) *Intervju med forfatteren*, Ansikt-til-ansikt intervju, 27. september 2010.
- BING, J. (1991) *Personvern i faresonen*: Cappelen forlag.
- BJERKESTRAND, F. (2011) *Derfor lukker han Facebook*, Aftenposten.no, (Nettavis), <http://www.aftenposten.no/forbruker/digital/article3997786.ece> (besøkt: 21.01.2011).
- BJØRNSTAD, B. F. (2011) Privacy by Design - automatisk strømmåler, *Computerworld Norge nr.14*, Oslo, 15. 04. 2011, p. 26.
- BOWEN, G. (2009) Document Analysis as a Qualitative Research Method, *Qualitative Research Journal*, vol. 9, no. 2, pp. 27-40.
- BOWLES, C. & BOX, J. (2011) *Undercover user experience design*. Berkeley: New Riders.
- BRAISBY, N. & GELLATLY, A. (2005) *Cognitive Psychology*. Oxford: Oxford University Press.
- BRANDTZÆG, B. P. & LUDERS, M. (2009) *Privat 2.0: Person- og forbrukervern i den nye medievirkeligheten* (Rapport) SINTEF.
- CLIFFORD, S. (2010) *A Little 'i' to Teach About Online Privacy*, New York Times, (Nettavis), <http://www.nytimes.com/2010/01/27/business/media/27adco.html?scp=1&sq=a%20lit%20to%20teach%20about%20online%20privacy&st=cse> (besøkt: 05.01.2011).
- COE, M. (1996) *Human Factors for Technical Communicators*: Wiley Computer Publishing.
- CONNELL, R. B., et al. (1997) *THE PRINCIPLES OF UNIVERSAL DESIGN*, (websites), http://www.ncsu.edu/www/ncsu/design/sod5/cud/about_ud/udprinciplestext.htm (besøkt: 11.02.2011).
- CRANG, M. & COOK, I. (2007) *Doing Ethnographies* (1st. utgave.): Sage Publications.

- CRANOR, F. L., GUDURU, P. & ARJULA, M. (2006) User interfaces for privacy agents, *ACM Trans. Comput.-Hum. Interact.*, vol. 13, no. 2, pp. 135-178.
- DAHL, C., et al. (2009) *Gode helseregistre - bedre helse* (12.2009) Sekretariatet for Nasjonalt helseregisterprosjekt, Folkehelseinstituttet, <http://www.fhi.no/dokumenter/72c770f4e6.pdf>.
- DATATILSYNET (2007) *Innsyn i pasientjournaler - tilgang til logg - behov for lovendring*.
- DATATILSYNET (2009a) *Identitetstyveri* Oslo: En utredning gjennomført av Datatilsynet for Fornyings- administrasjons- og kirkedepartementet,, <http://www.datatilsynet.no/upload/Dokumenter/utredninger%20av%20Datatilsynet/Utredning%20om%20ID-tyveri.pdf>.
- DATATILSYNET (2009b) *Personvernundersøkelsen 2009* (22.04.2009) Oslo.
- DATATILSYNET (2010) *Personvernrapporten 2010*.
- DIREKTORATET FOR FORVALTNING OG IKT (2011) *Tilgjengelighet på nettsider*, (Webside), <http://standard.difi.no/forvaltningsstandarder/anvendelsesomraade/tilgjengelighet-paa-nettsider> (besøkt: 10.11.2010).
- DONNA L. HOFFMAN, THOMAS P. NOVAK & PERALTA, M. (1999) Building consumer trust online, vol. 42, no. 4, pp. 80--85.
- EIE, L. G., LAURITZEN, A. F. & BREKKE, A. (2011) *Sykehusansatt snoket flere hundre ganger i pasientjournaler*, Nrk.no, (Webside), <http://www.nrk.no/nyheter/distrikt/sorlandet/1.7582025> (besøkt: 06.04.2011).
- EUROPEAN COMMISSION (u.d) *What is eHealth?*, last updated: 28.03.2011, (webside), http://ec.europa.eu/information_society/activities/health/whatis_ehealth/index_en.htm (besøkt: 09.08.2010).
- FANG, L. & LEFEVRE, K. (2010) Privacy wizards for social networking sites. *WWW '10: Proceedings of the 19th international conference on World wide web*. Raleigh, NC, USA, ACM.
- FORNYINGS- ADMINISTRASJONS- OG KIRKEDEPARTEMENT (2010) *Hva er personvern?*, (Webside), <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/tema/personvern/hva-er-personvern.html?id=448290> (besøkt: 25.10.2010).
- GHAZINOUR, K., MAJEDI, M. & BARKER, K. (2009) A Model for Privacy Policy Visualization. *Computer Software and Applications Conference, 2009. COMPSAC '09. 33rd Annual IEEE International*. 20-24 July 2009.
- GJERDE, R. (2010) "Å vite at mange har tilgang til journalen din og vite hvem de er, kan sammenlignes med å stå på torget med buksene nede og bind for øynene", *Aftenposten*, 26.04.2010.

- GOMEZ, J., PINNICK, T. & SOLTANI, A. (2009) *Know Privacy* (Rapport) UC Berkeley, School of Information, http://knowprivacy.org/report/KnowPrivacy_Final_Report.pdf.
- GREENBAUM, J. & KYNG, M. (1991) *Design at work: Cooperative Design of Computer Systems*: Lawrence Erlbaum Associates.
- GROSS, R. & ACQUISTI, A. (2005) Information revelation and privacy in online social networks. *Proceedings of the 2005 ACM workshop on Privacy in the electronic society*. Alexandria, VA, USA, ACM, pp. 71-80.
- HANNEMYR, G. & VAN DER VELDEN, M. (2010) "Privacy and dataprotection law in Norway" *Institutt for Informatikk*. Oslo, Universitetet i Oslo.
- HART, M., et al. (2009) Usable Privacy Controls for Blogs. *Computational Science and Engineering, 2009. CSE '09. International Conference on*. 29-31 Aug. 2009.
- HELFT, M. & WORTHAM, J. (2010) *Facebook Bows to Pressure Over Privacy*, nytimes.com, (Nettavis), <http://www.nytimes.com/2010/05/27/technology/27facebook.html> (besøkt: 03.10.2010).
- IT FUNK (u.d) *Inkluderende design - universell utforming: Noe for deg?*, (Webside), <http://www.itfunk.org/docs/infoside-inkl-design.html> (besøkt: 23.03.2011).
- JOR, S. (2010) *Intervju med forfatteren*, Ansikt-til-ansikt intervju, 13.september 2010.
- KARAHASANOVIC, A., et al. (2009) Ensuring Trust, Privacy, and Etiquette in Web 2.0 Applications, pp. 42-49.
- KLEIN, H. K. & MYERS, M. D. (1999) A set of principles for conducting and evaluating interpretive field studies in information systems, *MIS Q.*, vol. 23, no. 1, pp. 67-93.
- KOLTER, J. & PERNUL, G. (2009) Generating User-understandable Privacy Preferences. *Proc of the 4th International Conference on Availability, Reliability and Security (ARES 2009)*. Fukuoka, Japan, IEEE Computer Society.
- KRUG, S. (2006) *Don't make me think - A common sense approach to web usability* (Second edition utgave.): New Riders Publishing.
- L'ABÉE-LUND, Å. (2006) *Pseudonymisering av personopplysninger i sentrale helseregistre*, Doktoravhandling, Det juridiske fakultet, Universitetet i Oslo, Oslo.
- LININGTON, R. (u.d) *Real time, real lives - ethnography and the digital experience*, (Elektronisk artikkel), <http://www.experienceresearch.com/wp-content/uploads/2011/02/Richard-Linington-Ethnography-Article.pdf> (besøkt: 20.01.2011).
- MILLS, C. (2010) *Facebook Privacy Issues Getting Worse*, webpronews.com, (Webside), <http://www.webpronews.com/facebook-privacy-issues-getting-worse-2010-05> (besøkt: 03.10.2010).

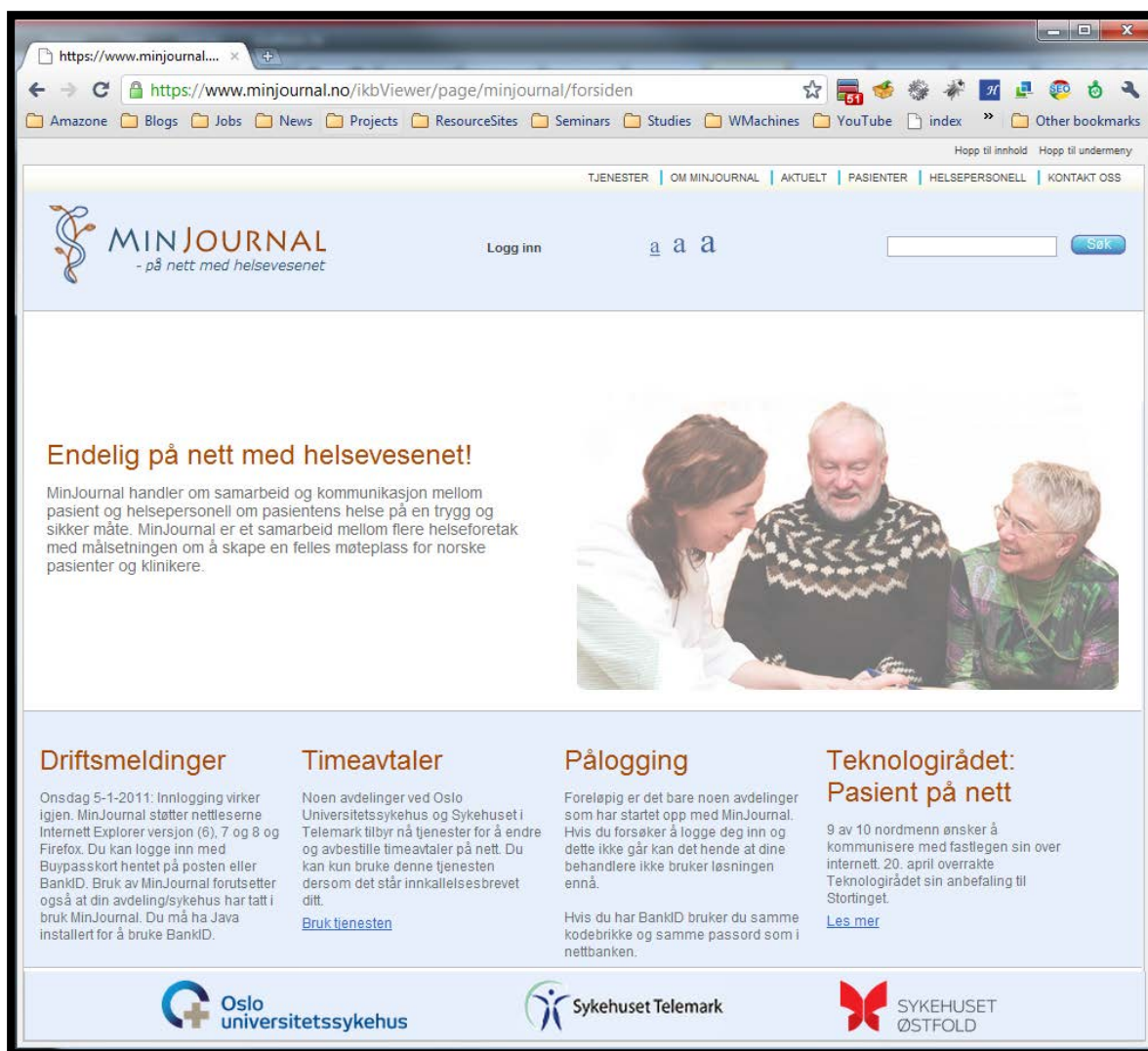
- MORVILLE, P. (2004) *User Experience Design*, (Webside),
<http://semanticstudios.com/publications/semantics/000029.php> (besøkt: 14.12.2010).
- MORVILLE, P. & ROSENFELD, L. (2006) *Information Architecture for the World Wide Web: Designing Large-Scale Web Sites* (Third Edition utgave.): O'Reilly Media.
- MYERS, D. M. (1999) Investigating information systems with ethnographic research, *Commun. AIS*, vol. 2, no. 4es.
- MYERS, D. M. (u.d) *Qualitative Research in Information Systems*, Association for Information Systems, (Webside), <http://www.qual.auckland.ac.nz/> (besøkt: 20.11.2010).
- NIELSEN, J. (1997) *How Users Read on the Web*, (Webside),
<http://www.useit.com/alertbox/9710a.html> (besøkt: 12.03.2011).
- NIELSEN, J. (2005) *Ten Usability Heuristics*, (Webside),
http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html (besøkt: 23.03.2011).
- NIELSEN, J. (2008) *How Little Do Users Read*, (Webside),
<http://www.useit.com/alertbox/percent-text-read.html> (besøkt: 11.02.2011).
- NIELSEN, J. (2011) *Mobile Content Is Twice as Difficult*, (Webside),
<http://www.useit.com/alertbox/mobile-content-comprehension.html> (besøkt: 15.04.2011).
- NIELSEN, J. (u.d) *Usability 101: Introduction to Usability*, (Webside),
<http://www.useit.com/alertbox/20030825.html> (besøkt: 09.11.2010).
- NIELSEN, J. & MOLICH, R. (1990) Heuristic evaluation of user interfaces. *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems: Empowering people*. Seattle, Washington, United States, ACM, pp. 249-256.
- NIELSEN NORMAN GROUP (u.d) *User Experience - Our Definition*,
<http://www.nngroup.com/about/userexperience.html> (besøkt: 06.02.2011).
- NISSENBAUM, H. (2010) *Privacy In Context: Technology, Policy and the Integrity of Social Life*. Stanford: Stanford University Press.
- NOU (2005:8) *Likeverd og tilgjengelighet - Rettslig vern mot diskriminering på grunnlag av nedsatt funksjonsevne. Bedret tilgjengelighet for alle*. Oslo: POLITIDEPARTEMENTET, J.-O.
- NOU (2009:1a) *Individ og integritet - Personvern i det digitale samfunnet* Oslo: FORNYINGS- ADMINISTRASJONS- OG KIRKEDEPARTEMENTET
- NOU (2009:1b) *Individ og integritet - Personvern i helsesektoren* Oslo: FORNYINGS- ADMINISTRASJONS- OG KIRKEDEPARTEMENTET
- OHNSTAD, B. (2003) *Taushetsplikt, personvern og informasjonssikkerhet i helse- og sosialsektoren* (3. utgave.): Gyldendal Akademisk.

- PALEN, L. & DOURISH, P. (2003) Unpacking "privacy" for a networked world. *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*. Ft. Lauderdale, Florida, USA, ACM, pp. 129-136.
- PERSONVERNFORENNINGEN *Personvernkommissjon*,
<http://personvernforeningen.no/Kommissjon.htm> (besøkt: 11.01.2010).
- PIN-SHAN CHEN, P. (1976) The entity-relationship model - toward a unified view of data, *ACM Trans. Database Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 9-36.
- PREECE, J., ROGERS, Y. & SHARP, H. (2007) *Interaction design - beyond human-computer interaction* (2. utgave.): John Wiley & Sons, Ltd.
- PRESSEMELDING (2010:148) *Lovforslag om datalagringsdirektivet: Viktig verktøy for å bekjempe alvorlig kriminalitet* Oslo: JUSTIS- OG POLITIDEPARTEMENTET
- PROP 124 S (2011) *Universell uforming* Oslo: KOMMUNAL- OG REGIONALDEPARTEMENTET (2009–2010)
- QUAN-HAASE, A. (2005) Trends in online learning communities, *SIGGROUP Bull.*, vol. 25, no. 1, pp. 2--6.
- QUINN, S., STARK, P. & EDMONDS, R. (2007) *Eyetracking the News - A study of print and online reading*, <http://eyetrack.poynter.org/index.html#contact>.
- RHEE, C., SANDERS, G. L. & SIMPSON, C. N. (2009) I, myself and e-myself, *Commun. ACM*, vol. 53, no. 6, pp. 154--157.
- RIEH, S. Y. (2004) On the Web at home: Information seeking and Web searching in the home environment, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 55, no. 8, pp. 743-753.
- ROSENBAUM, S. (2010) *Improving the user experience of evidence. A design approach to evidenceinformed health care.*, PhD-thesis, AHO.
- ROSSEN, E. (2011) *Tyskland vil forby Google Analytics*, (Nettavis),
<http://www.digi.no/860084/tyskland-vil-forby-google-analytics> (besøkt: 12.01.2010).
- SALEH, R., JUTLA, D. & BODORIK, P. (2007) Management of Users' Privacy Preferences in Context. *Information Reuse and Integration, 2007. IRI 2007. IEEE International Conference on*. 13-15 Aug. 2007.
- SASSOON, R. & GAUR, A. (1995) *Signs, symbols and icons*: Intellect Ltd.
- SCHARTUM, D. W. (2011) *Intervju med forfatteren*, Ansikt-til-ansikt intervju, 28.februar 2011.
- SCHARTUM, D. W. & BYGRAVE, L. A. (2004) *Personvern i informasjonsfunnet - En innføring i vern av personopplysninger*: Fagbokforlaget.
- SKOMAKERSTUEN, B. (2011) 1 av 3 sliter med å forstå offentlige brev, *Aftenposten Aften*, Oslo, 16.mars.2011, pp. 8-9.

- SOLOVE, J. D. (2007) 'I've Got Nothing to Hide' and Other Misunderstandings of Privacy, *San Diego Law Review*, vol. 44.
- SOLOVE, J. D. (2008) *Understanding Privacy*: Harvard University Press (May 30, 2008).
- SOLOVE, J. D. (2010) *The Meaning and Value of Privacy. Appeal for Pluralistic Definition of the Concept of Privacy*, <http://www.skor.nl/article-4819-nl.html?lang=en> (besøkt: 08.10.2010).
- ST.MELD. NR. 17 (2007) *Eit informasjonssamfunn for alle (2006 - 2007)* Oslo: FORNYINGS-, A.-O. K.
- STAKE, E. R. (2005) Qualitative Case Studies. IN DENZIN, N. & LINCOLN, Y. (Eds.) *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Sage Publications. pp. 443-466.
- STATISTISK SENTRALBYRÅ (2010) *Ni av ti husholdninger har Internett*, <http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/>.
- TEKNOLOGIRÅDET (2007) *Norske holdninger til sikkerhetsteknologier og personvern - Rapport fra møte med norske innbyggere*.
- THON, B. E. (2011) Godt personvern skaper tillit, *Tidsskrift for Den norske legeförening*, vol. 131, no. 6 - 18, p. 648.
- TOLLEFSEN, M. (2010) *Intervju med forfatteren*, Ansikt-til-ansikt intervju, 13. desember 2010.
- WALSHAM, G. (2006) Doing interpretive research, *European Journal Of Information Systems*, no. 15, pp. 320 - 330.
- WÄSTLUND, E., NORLANDER, T. & ARCHER, T. (2008) The effect of page layout on mental workload: A dual-task experiment, *Comput. Hum. Behav.*, vol. 24, no. 3, pp. 1229-1245.

Vedlegg 1 - Flere skjermbilder av evaluerte nettjenester

MinJournal.no



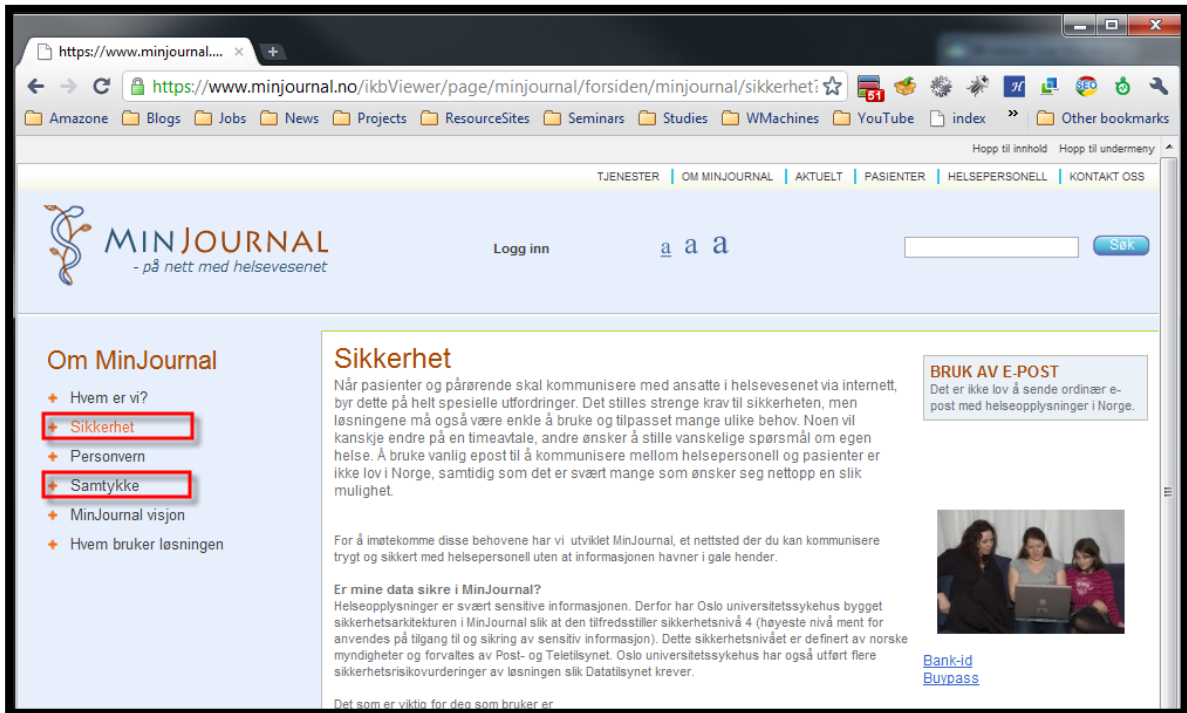
Figur 60 - Startsiden til MinJournal.no



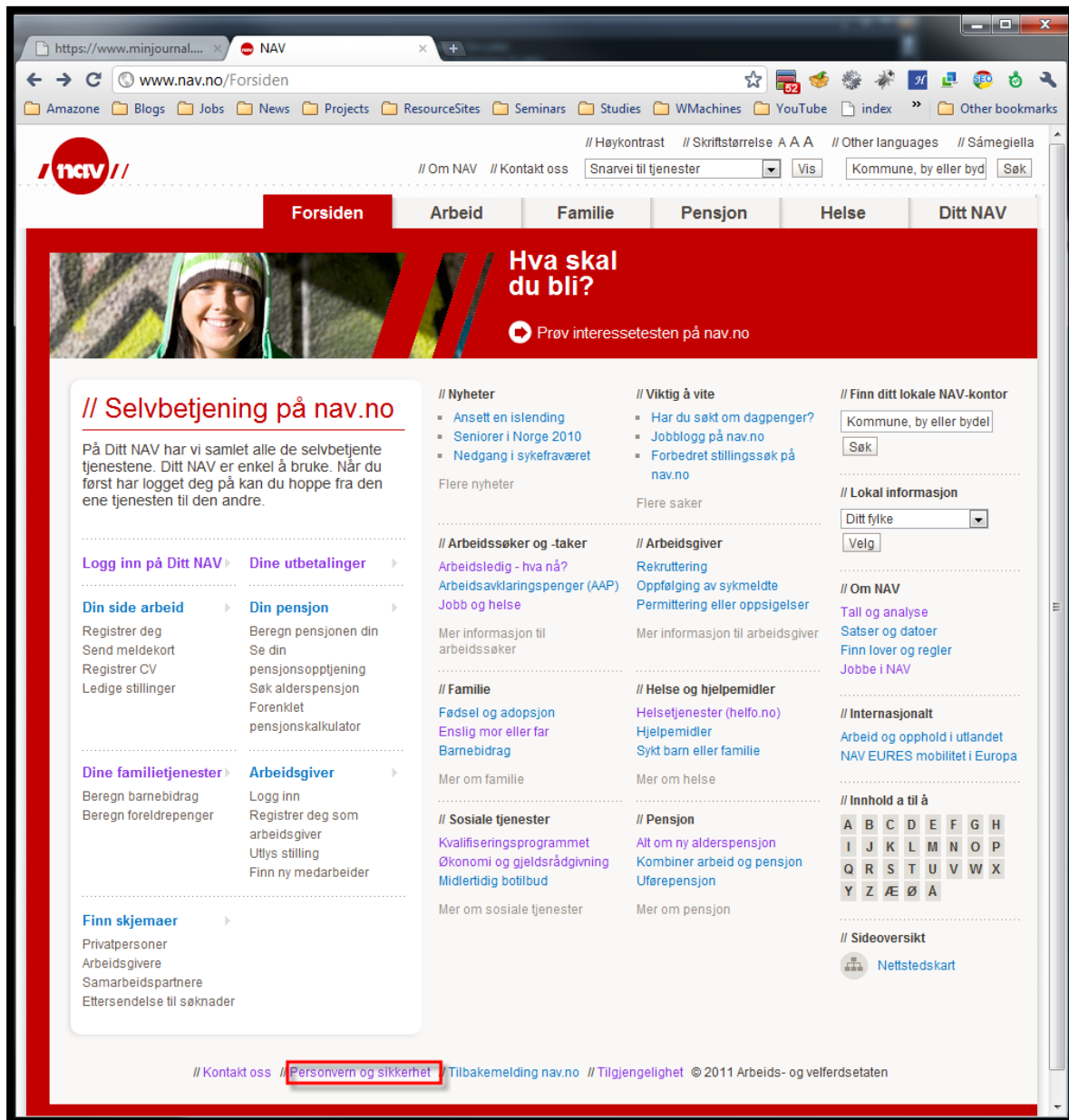
Figur 61 - Informasjon om personvern kommer først til synet når man har klikket på en av menyene på toppen



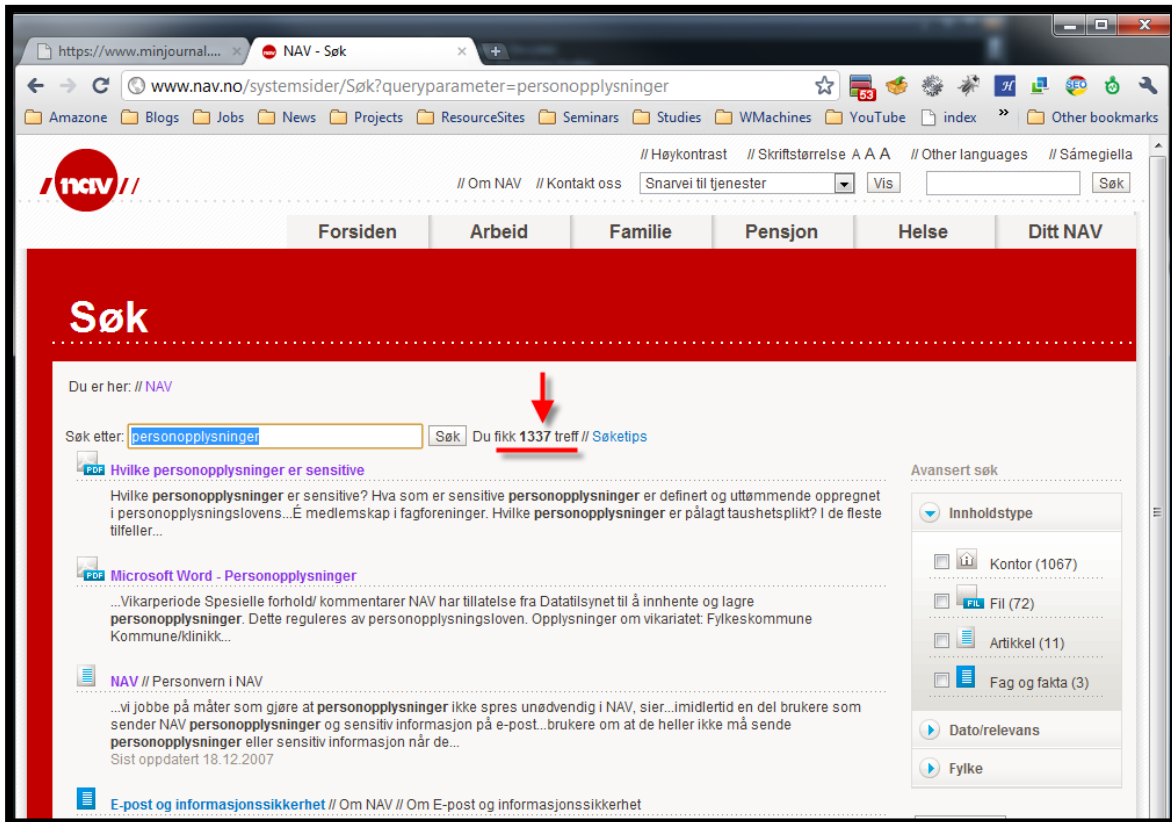
Figur 62 - Informasjon om personvern er referert under flere menyvalg



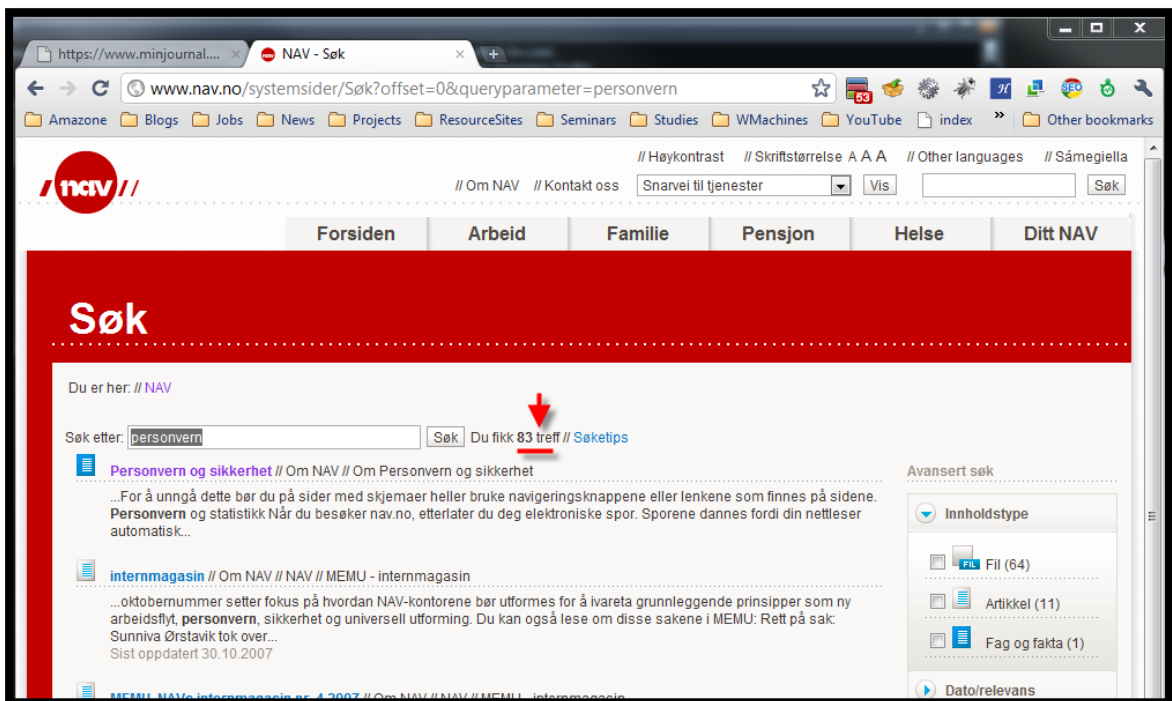
Figur 63 - MinJournal, samtykke og sikkerhet



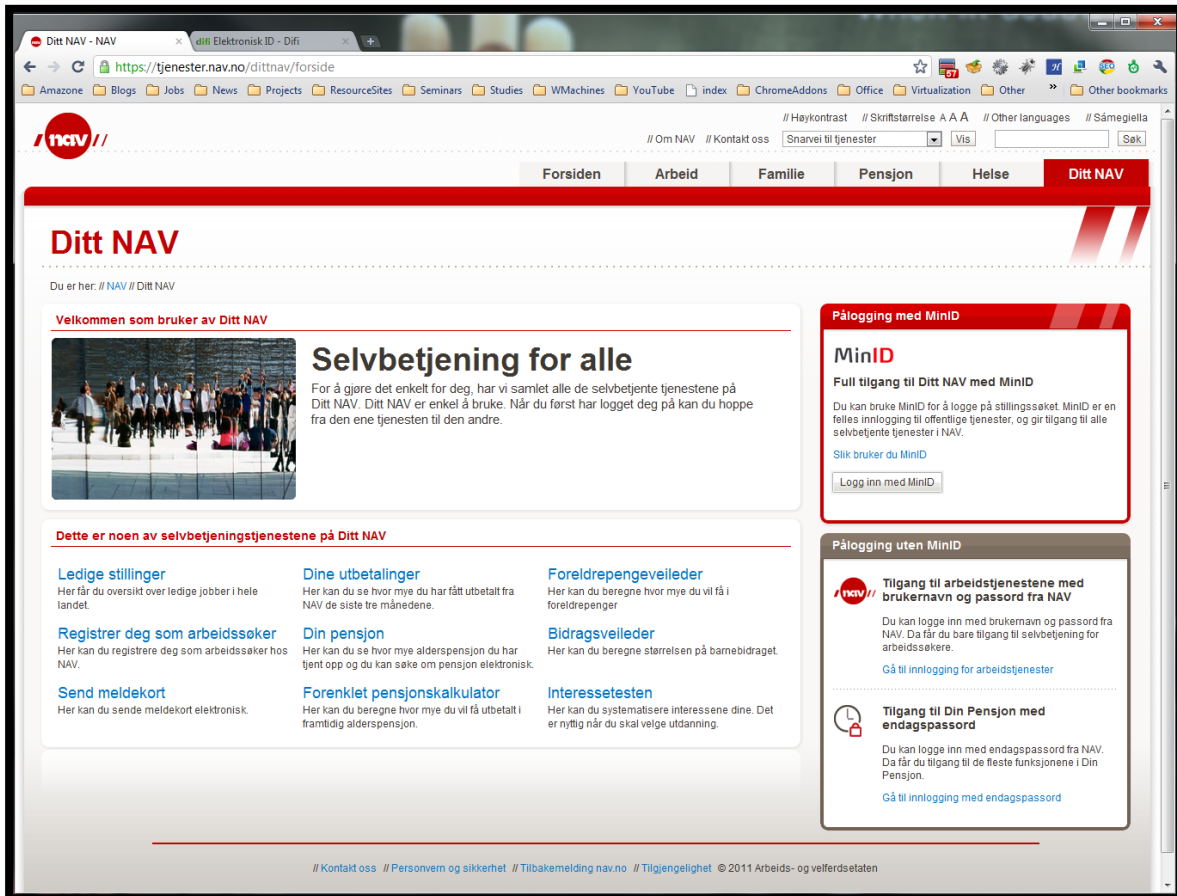
Figur 64 - Personvern og sikkerhet som en lenke på forsiden til nav.no



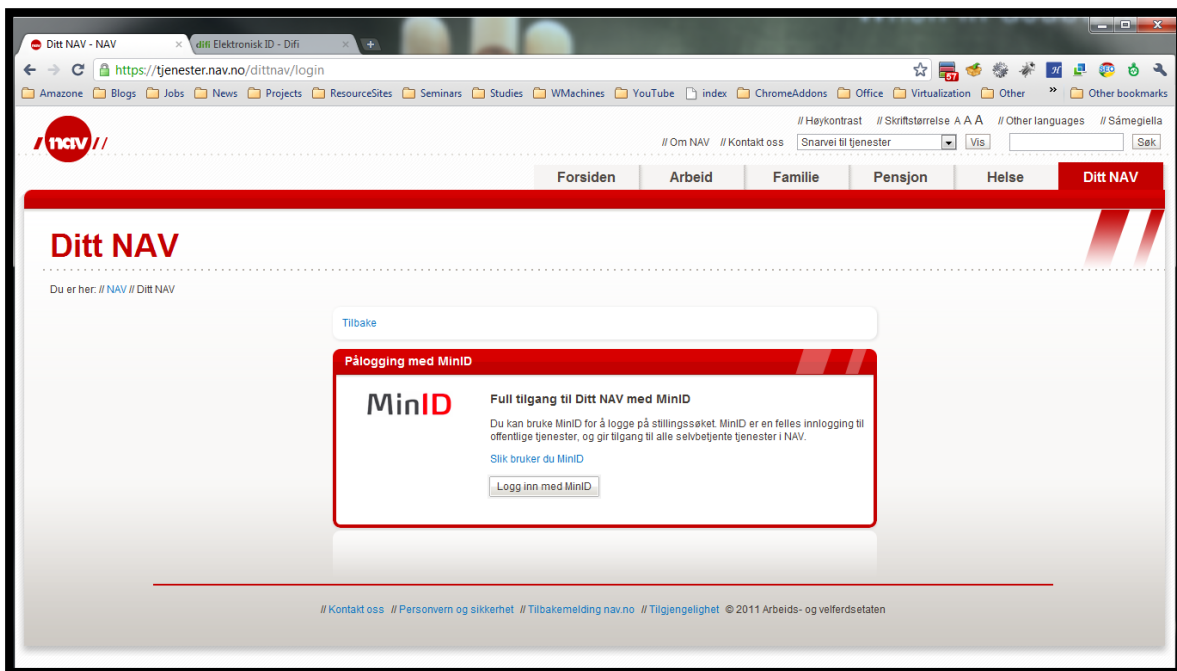
Figur 65 - Søk på ordet "personopplysninger" på nav.no



Figur 66 - Søk på ordet "personvern" på nav.no

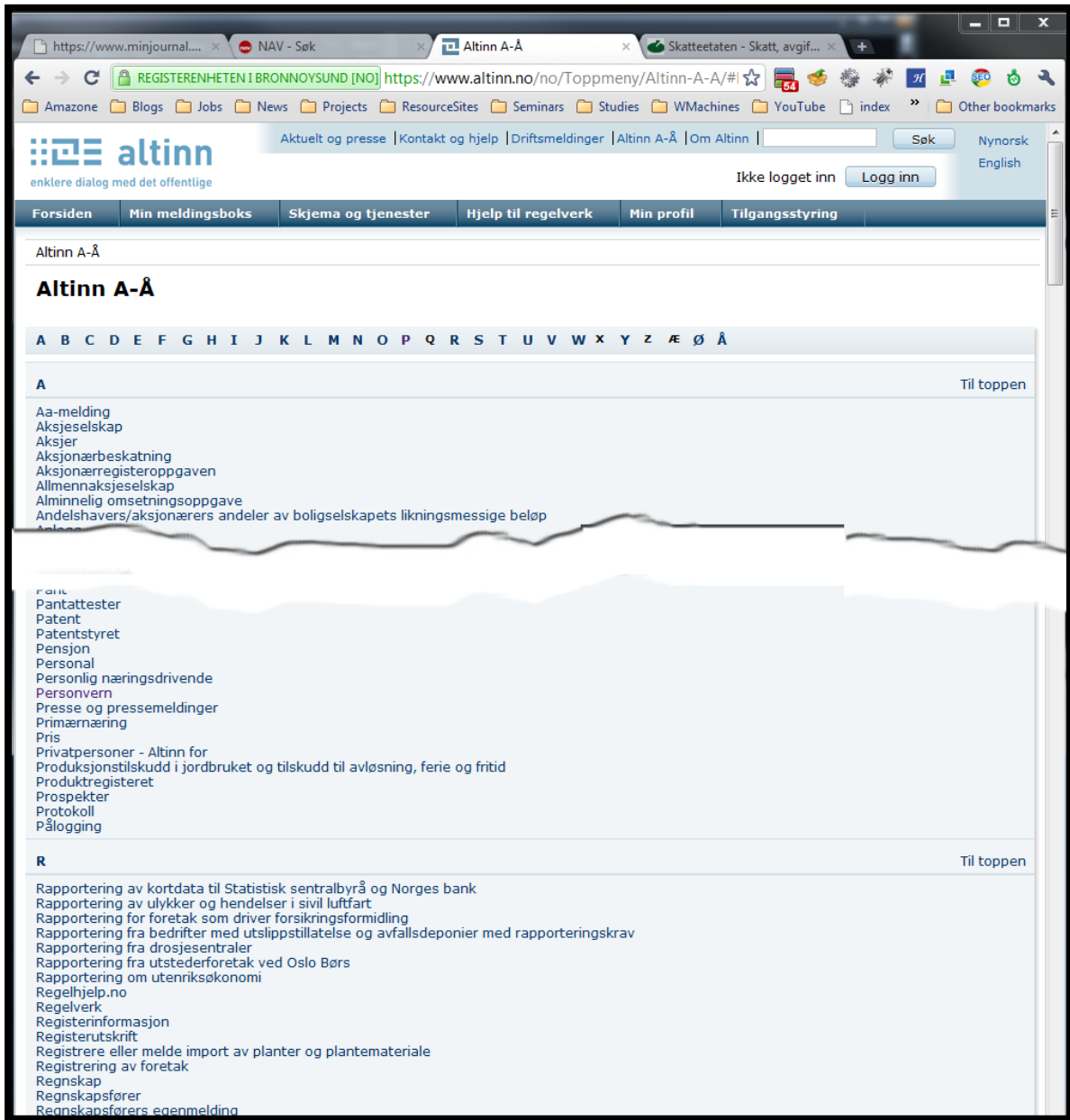


Figur 67 - Pålogging via menyvalget "Ditt NAV" på nav.no



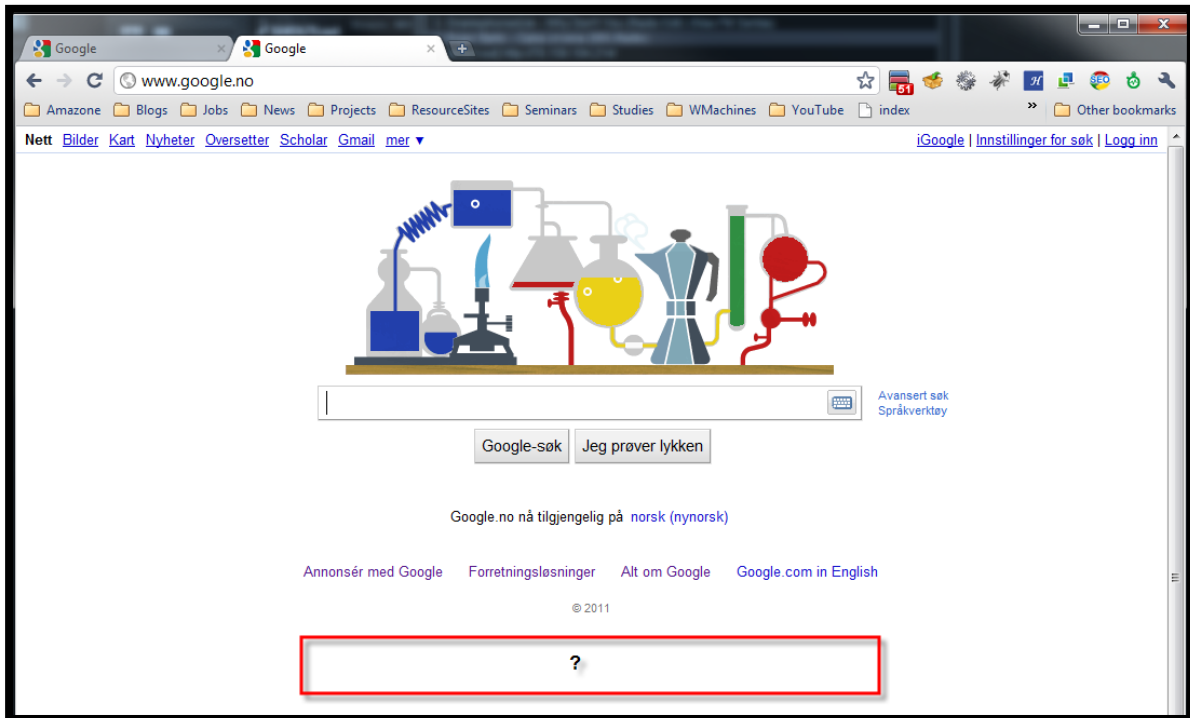
Figur 68 - Direkte påloggingside via lenken "Logg inn på Ditt NAV" på nav.no

Altinn.no

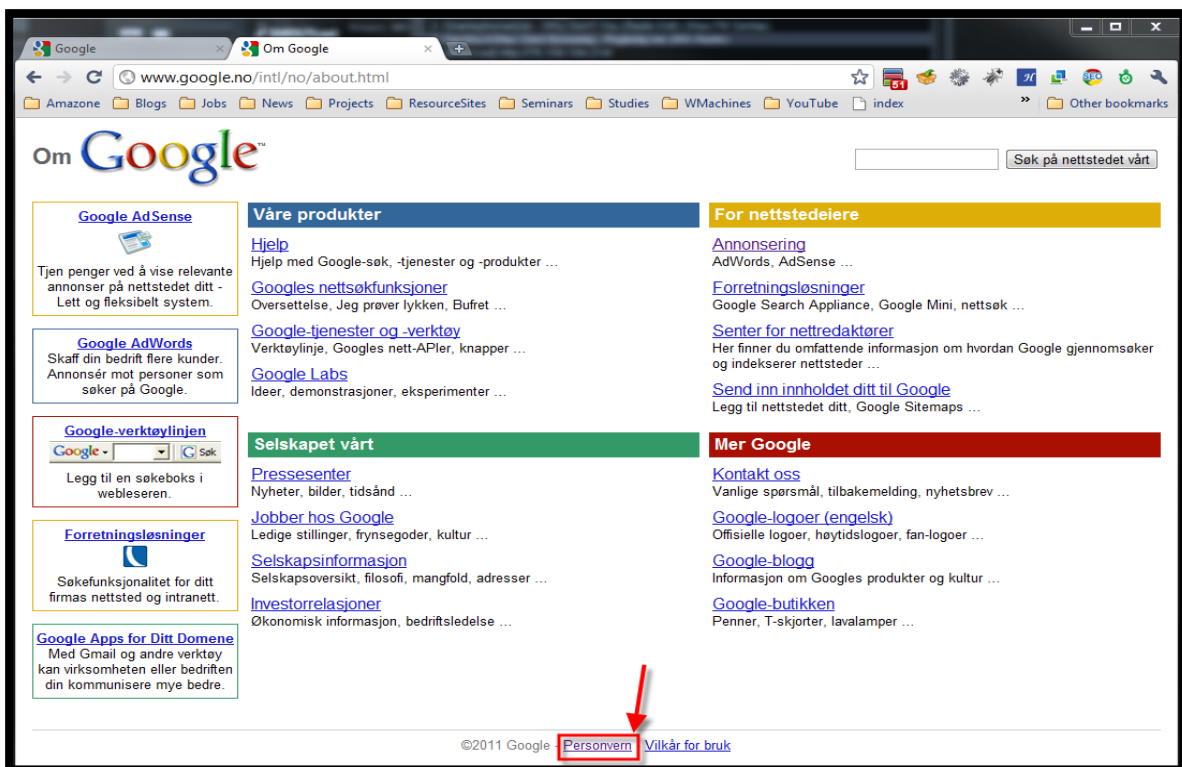


Figur 69 - Emneoversikt på altinn.no

Google.com



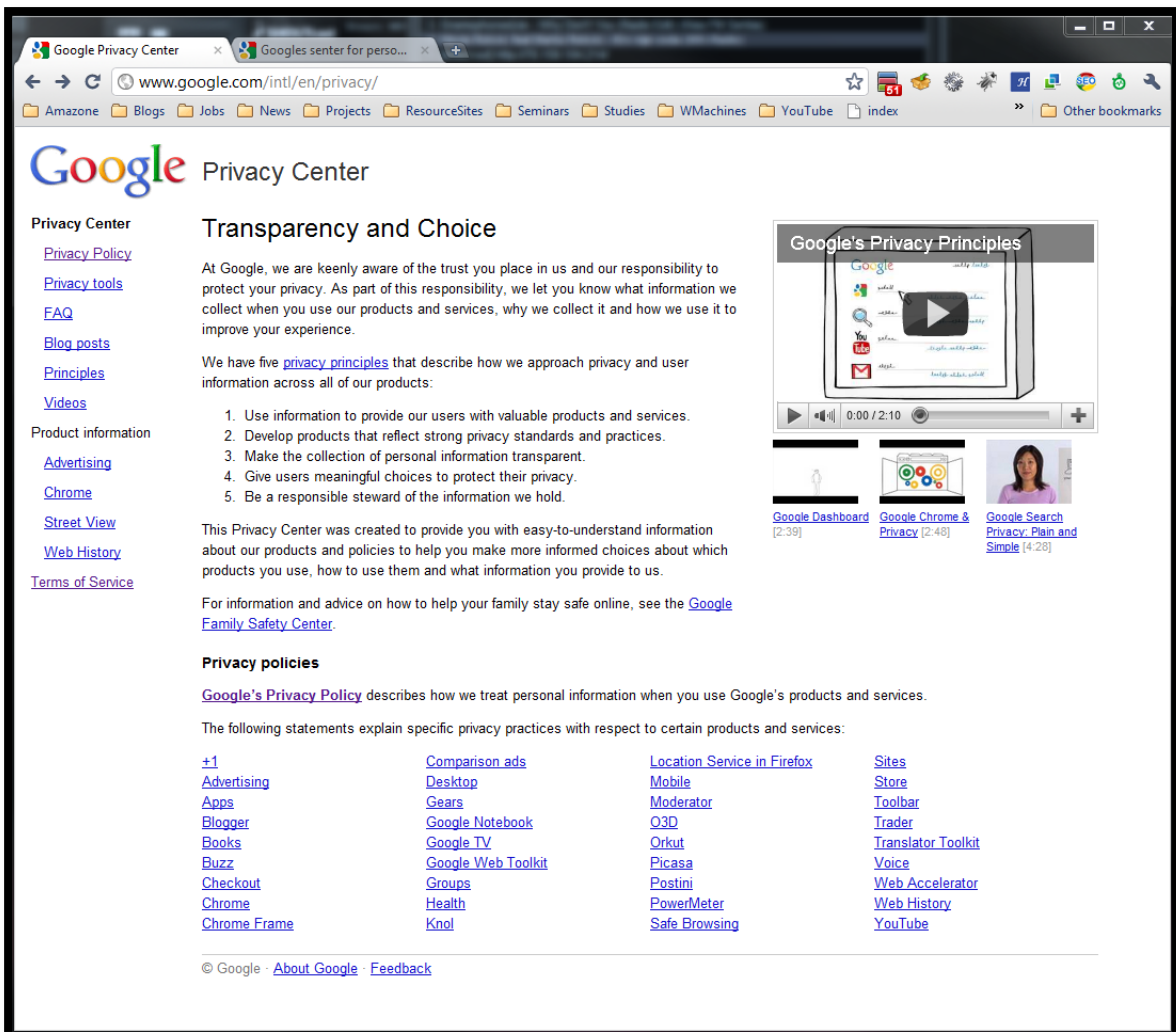
Figur 70 - Ingen lenke til personvern på førstesiden til google.no



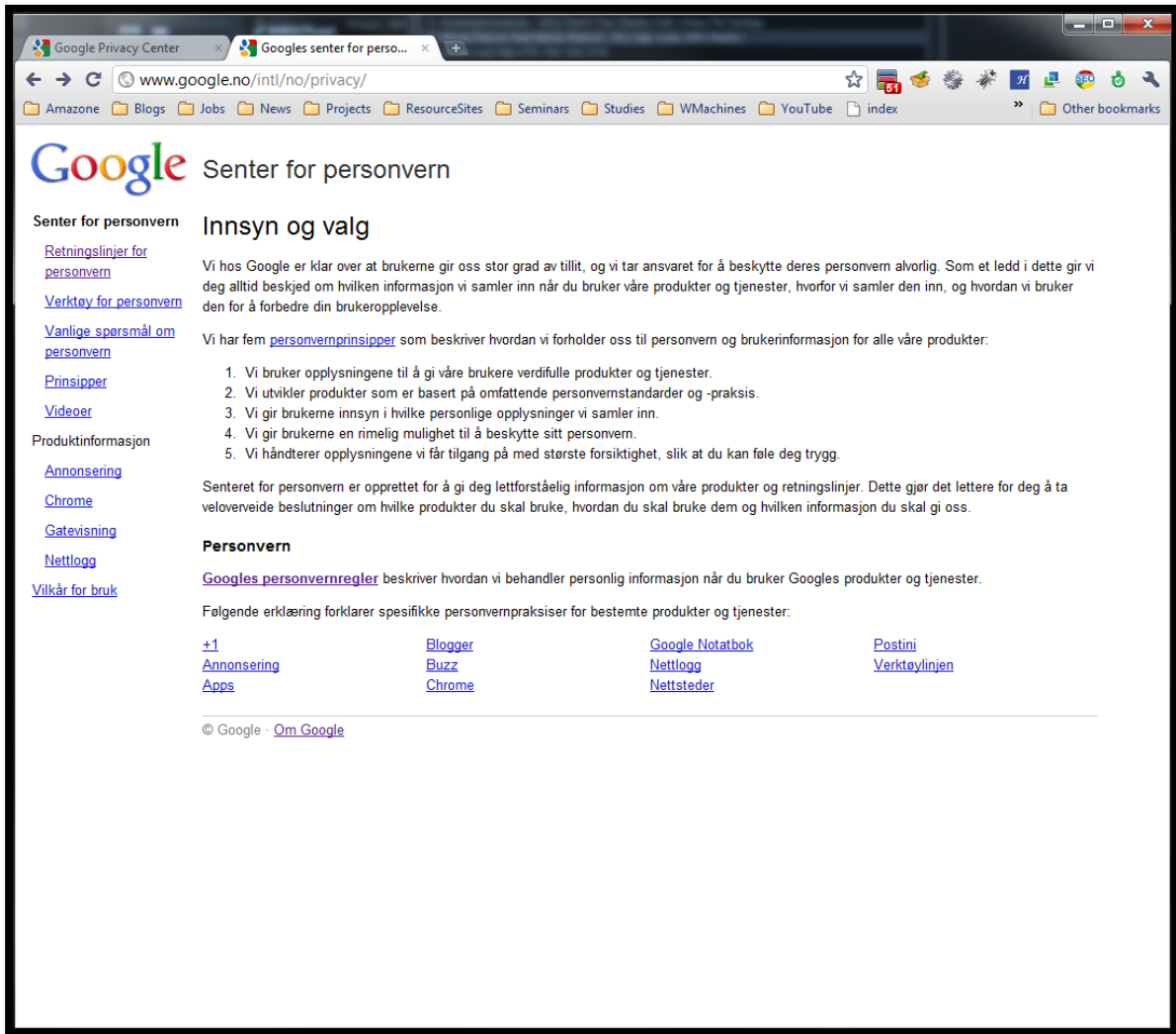
Figur 71 - Undersiden "om google" hvor lenk til personverninfo er tilgjengelig



Figur 72 - Googles tyske versjon viser lenke til personvern på førstesiden

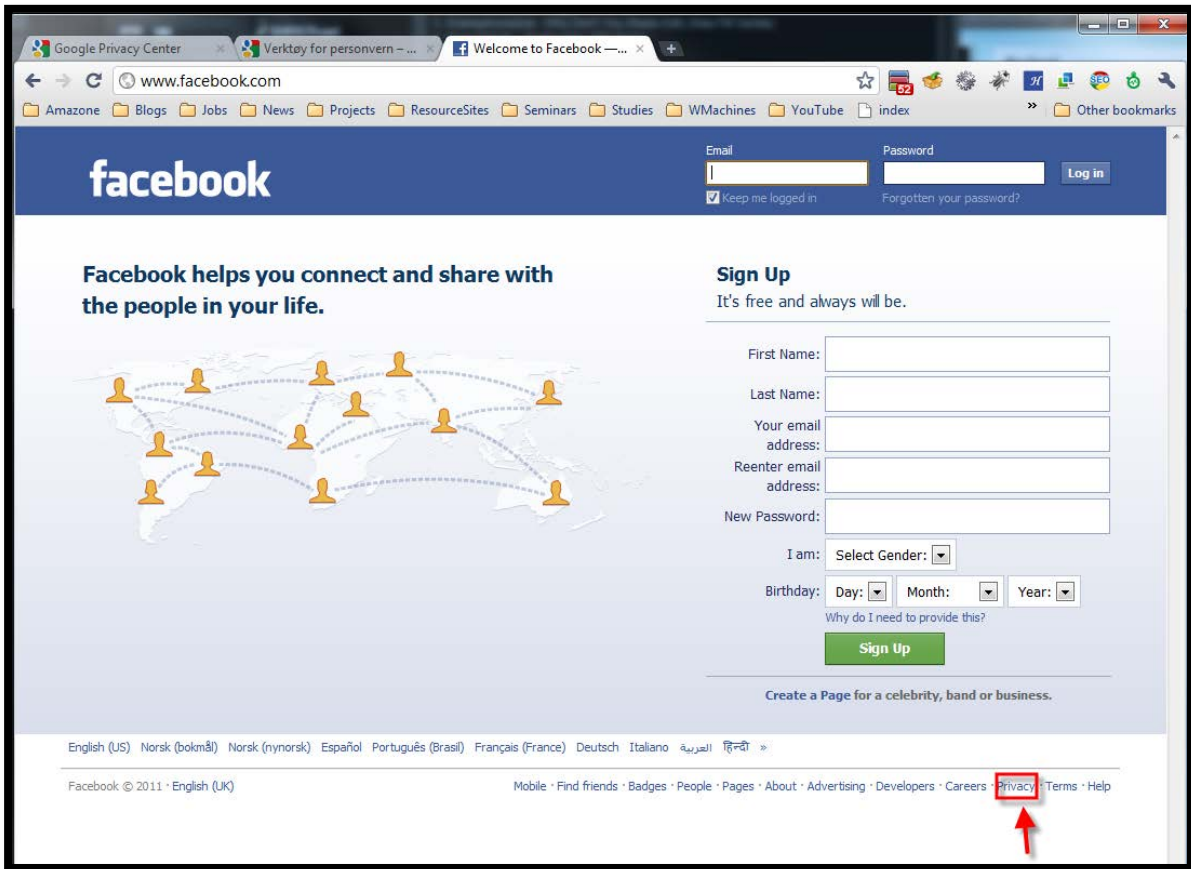


Figur 73 - Googles senter for personvern på engelsk

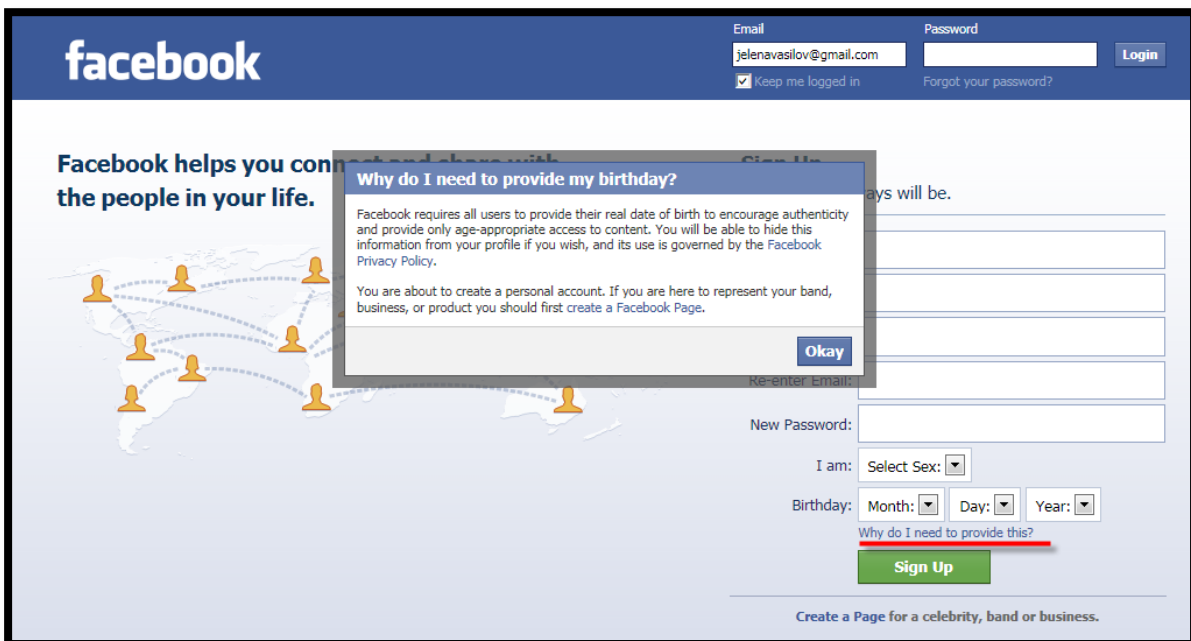


Figur 74 - Googles senter for personvern på norsk

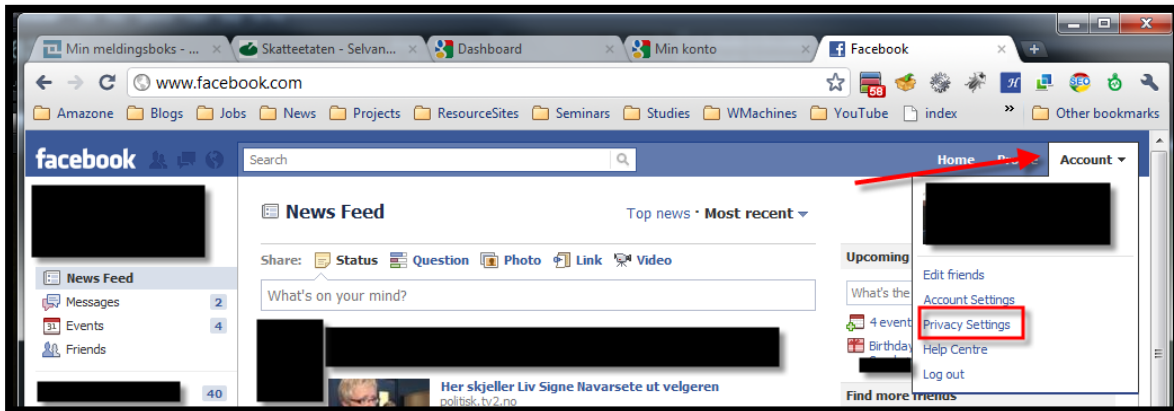
Facebook.com



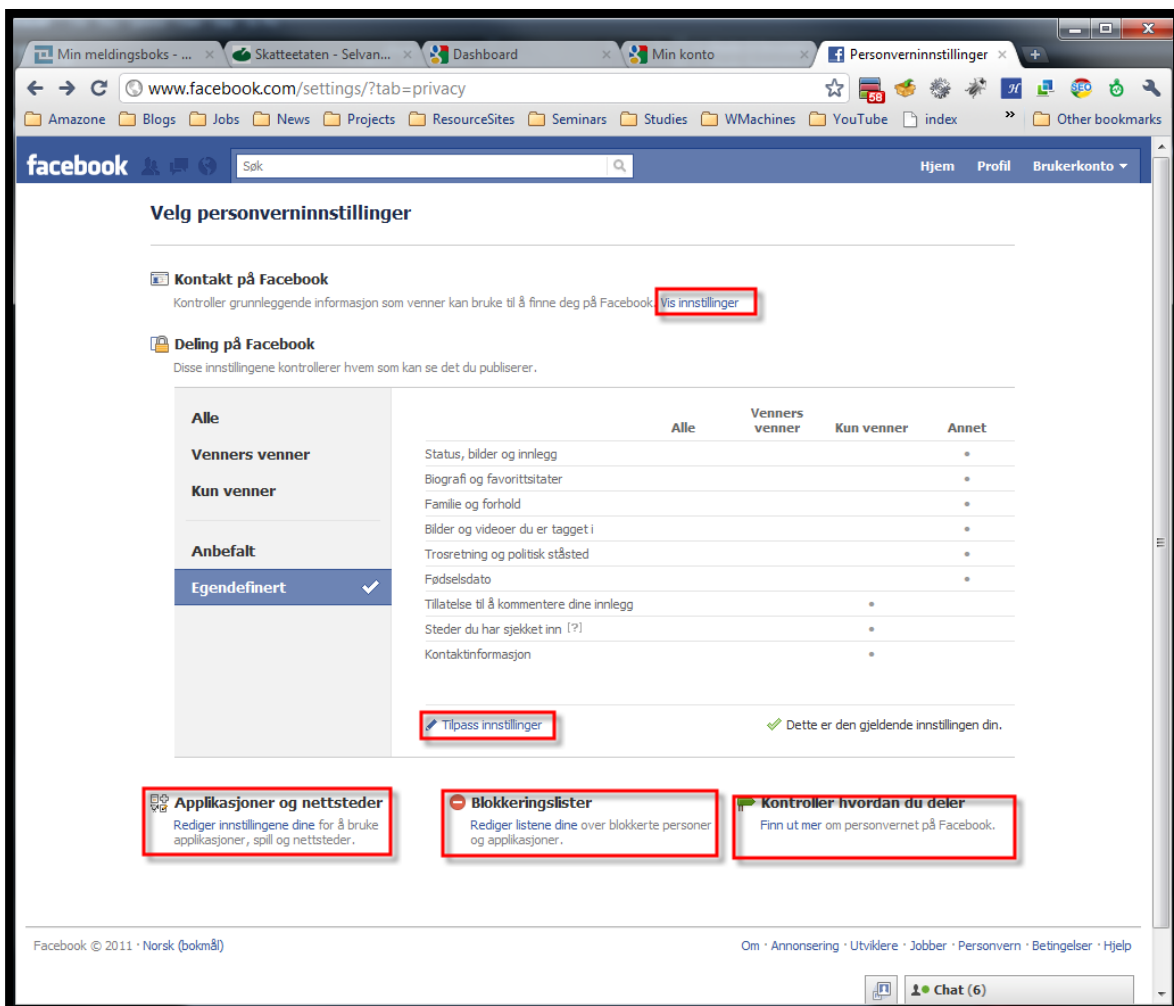
Figur 75 - Lenke til personvern på førstesiden til facebook.com



Figur 76 - Forklaring til bruk av fødselsdato på facebook.com



Figur 77 - Lenke til personverninnstillinger på facebook.com



Figur 78 - Personverninnstillinger på facebook.com

Vedlegg 2 - Behandling av personopplysninger

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfages gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Maja van der Velden
Institutt for informatikk
Universitetet i Oslo
Postboks 1080 Blindern
0316 OSLO

Vår dato: 25.11.2009

Vår ref: 22912 / 2 / IBH

Deres dato:

Deres ref:

TILRÅDING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 02.11.2009. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 24.11.2009. Meldingen gjelder prosjektet:

22912
Behandlingsansvarlig
Daglig ansvarlig

Pasienter, Personvern og Internett
Universitetet i Oslo, ved institusjonens øverste leder
Maja van der Velden

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

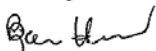
Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, vedlagte prosjektvurdering - kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 31.12.2017, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Bjørn Henrichsen


Ingvild Bergan

Kontaktperson: Ingvild Bergan tlf: 55 58 32 32
Vedlegg: Prosjektvurdering

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no

TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svanø@svt.ntnu.no

TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no



Utvalget består av ca. 30 personer, som alle er brukere av internettbaserte tjenester og nettverk som gir pasienter tilgang til personlige helseopplysninger eller helseinformasjon, samt muligheter til å diskutere og dele helseopplysninger og helseinformasjon.

Førstegangskontakt med utvalget opprettes dels via pasientorganisasjoner, dels via personalet eller moderatorene til ulike internett-baserte tjenester og nettverk, som MinJournal, Facebook og Pasientslikeme.com. Det forutsettes at taushetsplikten ikke vil være til hinder for den måten førstegangskontakt opprettes på når det gjelder MinJournal. Prosjektleder avklarer dette med Rikshospitalet.

Datamaterialet samles dels inn ved observasjon av diskusjoner og utveksling av informasjon om sykdom og helse i de internett-baserte tjenestene og systemene, dels ved personlig intervju.

Det gis skriftlig informasjon til utvalget. Personvernombudet finner informasjonsskrivet tilfredsstillende, men anbefaler at det opplyses eksplisitt om at ingen enkeltpersoner vil være gjenkjennelige i publikasjoner fra studien. Det vises her til e-postkorrespondanse med prosjektleder 24. november 2009.

Ved observasjoner i MinJournal og ved intervju innhentes skriftlig samtykke fra utvalget. Ved observasjon i nettbaserte tjenester som Facebook og Pasientslikeme.com vil forskeren gi seg til kjenne, og gi informasjon om prosjektet. For grupper med adgangsbegrensning innhentes skriftlig samtykke før personopplysninger behandles. For grupper med liten adgangsbegrensning innhentes samtykke før sensitive personopplysninger lagres. For grupper uten adgangsbegrensning vil observasjon være basert på passivt samtykke, i overensstemmelse med Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH) sine retningslinjer for internettforskning, punkt 4. Det anbefales at prosjektleder også for grupper uten adgangsbegrensning gjør en skjønsmessig vurdering av om aktivt samtykke i noen tilfeller bør innhentes.

Prosjektet vil innebære behandling av sensitive personopplysninger om helseforhold, jf. personopplysningsloven § 2 nr. 8 bokstav c.

Innen prosjektslutt 31. desember 2017 anonymiseres datamaterialet. Ombudet minner om at med anonyme opplysninger forstås opplysninger som ikke på noe vis kan identifisere enkeltpersoner i et datamateriale, verken direkte, indirekte gjennom bakgrunnsvariabler eller gjennom navneliste/koblingsnøkkel eller kode. Anonymiseringen vil innebære at alle personidentifiserende opplysninger slettes, grovkategoriseres eller omskrives. Lyddopptak slettes.

Vedlegg 3 - Samtykke

SAMTYKKE TIL DELTAKELSE I STUDIEN

Jeg er villig til å delta i studien 'Pasienter, Personvern og Internett'. Jeg vet at:

- Jeg kan trekke mitt samtykke uten å oppgi noen grunn
- Jeg har rett til innsyn og sletting av opplysninger om meg

(signert av prosjektdeltaker, dato)

Stedfortredende samtykke:
(for ungdommer 13 – 17 år)

(signert av forelder/verge, dato)

Jeg bekrefter å ha gitt informasjon om studien:

(Maja van der Velden, forsker, dato)

Informasjon om utfallet av studien:

___ Jeg ønsker å holdes oppdatert om publikasjoner fra studien.

Min e-postadresse er: -----

—

Vedlegg 4 - Intervju Sissel Jor

1. What are the main obstacles within the project?
2. Where is the project today, and where do you see it in 1 month, 6 months, 1 year, 5 years
3. Are you satisfied with development so far? What is good? What is bad? What can be improved?
4. This is a public service. Have you included the end users and their opinions and meanings in this development?
 - a) If yes. What are their feedbacks?
 - b) If not. Why not? And could that be an option?
5. What is the main functionality you want to give the users? Is this achievable today.
6. Looking at the universal design, and the term “service for all”. Have you done anything about this? Are there any groups in the society today that will not be able or should not use this service?
7. Who can use this service? (internet online users, mobile device users, at home, at hospital)
8. Privacy in this kind of service is essential, and you have done a lot to maintain the user’s privacy. Do you think you have done too much so functionality of this service has become limited? Or have you done too little? What have you actually done?
9. What do the different actors think about the privacy in MinJournal:
 - a) The doctors
 - b) The patients
 - c) The nurses
 - d) The families of the patients
 - e) The researches?
10. Are people aware of their privacy in this kind of services?
11. Approximately for how long has this services been in use, and how many users are using it.
12. Are the users satisfied? What do they miss, if anything?
13. What are the most common feedbacks from? If any:
 - a) The end users
 - b) The developers
 - c) The project managers

Vedlegg 5 - Intervju Ivar Berge

1. How much time do you spend working with minjournal.no?
2. How many active (returning) users do you think you have today?
3. Would you like to have more users using your services?
4. Do you have any, what so ever, overview of your users behaviour, behaviour pattern and so on?
5. You have been working close with the interaction designer. How do you carry out an implementation of a new feature? Looking at the different stages?
6. What kind of view / perspective do you have on user's privacy, and user's data beside that privacy has been maintained legally?
7. How important is the privacy topic for you, and for minjournal.no beside of using it legally?
8. Do you know what the users think about the privacy? Any feedback on this?
9. What do you think that users think about privacy?
10. The term privacy within MinJournal, what does that mean to you? (explain the different aspects)
11. Do you know what kind of users is using MinJournal (gender, age, nationality etc.?)
12. MinJournal is a service provided by you (former Rikshospitalet), would you like see it become a national service?

Vedlegg 6 - Intervju informant 1 og 2

Technology and privacy – questions informant 1 and informant 2

1. In what way / how do you perceive privacy as term:
 - a. In general?
 - b. In technology?
 - c. In Internet-based services?
2. Do you use any services / software that are in any way connected to privacy, ex internet banking, social services (Facebook) etc.?
 - a. If so, do you have any relation / are aware when giving out your private information.
 - b. Do you use your real name, birth etc.,
 - i. If so, in what kind of services do you use your real data, and in what kind of services do you not use you real data.
3. Have you experienced any or been victim of identity theft? (somebody stealing your identity)
 - a. Or maybe somebody stealing your Facebook account or similar and misused your profile in any way.
4. Do you think that could happen to you? Why? Why not?
5. Are you aware of your privacy and how the privacy is handled in your country? Why? Why not?
6. Are you aware of your privacy rights as citizen in your country, other countries? Why? Why not?
7. Would you mind that somebody is gaining private information about you?
 - a. If so, why, and in what circumstances is it ok and in what is it not ok
8. Do you set any boundaries when it comes to privacy?
9. Privacy violation - do you do anything to protect your privacy. What, how, when, where?

Vedlegg 7 - Intervju Gisle Hannemyr og Dag Wiese Schartum

Personvern på internett og i internett baserte tjenester

1. Hva mener du om personvern på internett i dag?
2. Synes du personvernpolitikken når til ut til det brede lag av Norges befolkning?
3. Hva mener du om bruk / håndtering av personvern i Norske offentlige internett baserte tjenester?
4. Hva skal til for at personvern fremstår som mer forståelig og overskuelig for brukere flest på nett?
5. Hvilke store utfordringer møter brukere rundt personvern i internett baserte tjenester?