



**Karoline Marie Ranger og Malin Emilie Mørk**

---

**”Det som kan meldes, skal meldes”**  
En studie av rutiner for melding om brudd på  
personopplysningssikkerheten til Datatilsynet i tre norske  
kommuner.

**Masteroppgave i offentlig administrasjon og styring  
OsloMet – storbyuniversitetet  
Handelshøyskolen  
Fakultet for samfunnsvitenskap**

**Forord**

Med både vemod og lettelse er tiden inne for å skrive forord. En markering på starten av slutten på reisen som masterstudenter ved OsloMet. I en tid med sosial nedstengning over tid, har det vært godt å ha en skrivepartner å lene seg på. Å motivere hverandre til å holde fokus for å sammen nå et felles mål har vært avgjørende og lærerikt i en krevende periode.

Vår interesse for faget personvern dannet grunnlaget for oppgavens tematikk. Prosessen med å utforme en masteroppgave har fylt ryggsekken med både ny teoretisk innsikt, forbedrede skrivekunnskaper og økt selvinnsikt. Ikke minst har vi fått muligheten til å diskutere med dyktige fagpersoner innenfor personvernområdet, som har gitt oss en dyp innsikt i hvordan man sikrer etterlevelse av personvernregelverket i praksis. Vi vil spesielt takke fagdirektør Ove Skåra i Datatilsynet, Nils Indahl og Ane Aarseth fra Foreningen Personvernombudene for engasjementet og inngående formidling av kunnskap. Vi vil også takke informantene for at de stilte opp til intervju, og var villige til å dele sine erfaringer og meninger.

Veileder Guri Rosèn, din kunnskap, oppfølging, og støttende ord har vært helt avgjørende. Vi vil takke deg for gode samtaler, konstruktive tilbakemeldinger og ditt engasjement. Våre medstudenter fortjener også en stor takk, med skravling i lunsjpauser, sosiale sammenkomster og faglige diskusjoner har dere bidratt til en hyggelig studietid ved OsloMet.

Til alle våre nærmeste: takk for tålmodigheten, gode råd og oppløftende ord! Dere har vært viktige for å få oppgaven i havn.

Karoline Marie Ranger og Malin Emilie Mørk

Oslo, 27.mai 2021

## Sammendrag

Personvernforordningen stiller strenge krav til melding om brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet. Kommunal sektor melder flere brudd enn tidligere, men det er stor variasjon i antall meldte brudd til Datatilsynet i norske kommuner. Denne masteroppgaven ser nærmere på hvordan rutiner kan bidra til å forstå variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet i tre norske kommuner. Vi har intervjuet ansatte i kommuner som i variert grad har meldt brudd til Datatilsynet, og undersøkt hvilke rutiner kommunene har for brudd på personopplysningssikkerheten. Problemstillingen for denne oppgaven er: *Hvordan kan rutiner bidra til å forstå variasjonen i antall meldte brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet i tre norske kommuner?*

Med utgangspunkt i et teoretisk rammeverk om organisatoriske rutiner ser vi på de tre ulike aspektene: formelle prosedyrer og systemer, konkrete handlinger og kollektive normer. Teorien forstår rutiner som repeterende, gjenkjennelige handlingsmønstre som involverer flere aktører og gjensidig avhengige handlinger. Gjennom analysen utforsker vi de tre aspektene hver for seg, og forklarer kompleksiteten i rutiner. Det teoretiske rammeverket åpner opp for å se på både formelle sider ved kommunene knyttet til struktur, og de mer uformelle trekkene, som ofte forbindes med praksis og kulturelle betingelser.

Opgavens funn viser at samspillet mellom de ulike aspektene i rutinene kan skape en forståelse for variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet. Oppgaven viser at de organisatoriske strukturene rundt personopplysningssikkerheten og særlig personvernombudets rolle, kan bidra til variasjon i antall meldte brudd. Kommunene der personvernombudet har stor innflytelse og påvirkningskraft, og samtidig er opptatt av åpenhet og samarbeid melder flere brudd til Datatilsynet. Videre belyser oppgaven hvordan den avskrekkende virkningen ved overtredelsesgebyr kan bidra til mer oppmerksomhet og fokus på personopplysningssikkerheten. Vi ser at tidligere erfaringer ved overtredelsesgebyr kan bidra til både positive og negative holdninger, som kan påvirke i hvilken grad kommunene melder brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet eller ikke.

**Abstract**

The Personal Data Regulations pose a strict obligation to notify the Data Protection Agency of any breaches in personal data security. Due to an increased focus on privacy and data protection, the number of reported breaches in personal data security from the municipal sector has increased. However, there is a discrepancy in the number of such cases reported by each municipality. This master's thesis investigates how routines could aid in gaining a deeper understanding of the variation in the number of breaches reported to the Data Protection Agency in three selected Norwegian municipalities. This is done using qualitative interviews from employees in municipalities that have reported breaches in varying degrees. The research question posed by this thesis is: « How can routines aid in the understanding of the variation in the number of breaches of data protection reported to the Data Protection Agency by three selected Norwegian municipalities? ».

With basis in a theoretical framework, we explore three different aspects of this question: formal procedures and systems, concrete actions and collective norms. The theory define routines as; repetitive and recognizable action patterns that involve several actors and mutually dependent actions. Through the analysis we examine the three aspects separately and explain the complexity of routines.

The findings of this thesis show that the interaction between the various aspects of routines can contribute in gaining insights into the causes of the variation in the number of privacy breaches reported to the Data Protection Agency. In this paper, we argue that the organizational structures surrounding privacy, and in particular the Data Protection Officer's role, could contribute to the variation in the number of breaches reported. In municipalities where the Data Protective Officer both have a high level of influence, while also focusing on and encouraging transparency and cooperation, a larger number of breaches get reported. Further, the thesis highlights how the deterrent effect of the administrative fines imposed on infringement can contribute to more attention and focus on privacy and data protection within the municipalities. We observe that previously imposed administrative fines can both positively and negatively affect the municipalities attitudes toward the reporting of breaches they discover to the Data Protection Agency, thereby affecting the number of reported cases.

## Innholdsfortegnelse

<b>KAPITTEL 1: INTRODUKSJON .....</b>	<b>7</b>
1.1 PROBLEMSTILLING.....	9
1.2 BAKGRUNN .....	10
1.2.1 Personvern i kommunal sektor.....	11
1.2.2 Brudd på personopplysningsikkerheten.....	12
1.2.3 Roller og ansvar for personvern .....	13
1.3 OPPGAVENS STRUKTUR .....	15
<b>KAPITTEL 2: TEORETISK RAMMEVERK .....</b>	<b>16</b>
2.1 ORGANISASJONSTEORI.....	16
2.1.1 Det instrumentelle perspektiv.....	17
2.1.2 Det kulturelle perspektiv .....	17
2.2 ORGANISATORISKE RUTINER .....	19
2.2.1 Konseptualisering av organisatoriske rutiner .....	19
2.2.2 Formelle prosedyrer og systemer.....	21
2.2.3 Konkrete handlinger i praksis .....	23
2.2.4 Kollektive normer.....	25
2.3 RAMMEVERKET OPPSUMMERT.....	27
<b>KAPITTEL 3: METODE.....</b>	<b>29</b>
3.1 CASESTUDIE .....	29
3.1.2 Most Similar System Design.....	29
3.2 KVALITATIV METODE OG DYBDEINTERVJUER .....	31
3.2.1 Rekruttering av informanter.....	31
3.2.2 Intervju og intervjuguide.....	32
3.3 OM ANALYSEN AV INTERVJUDATA .....	33
3.4 PÅLITELIGHET, GYLDIGHET OG OVERFØRBARHET .....	34
3.5 ETISKE HENSYN.....	35
<b>KAPITTEL 4: ANALYSE .....</b>	<b>38</b>
4.1 FORMELLE PROSEDYRER OG SYSTEMER .....	38
4.1.1 Avvikssystemet og skriftlige retningslinjer for risikobildet.....	38
4.1.2 Organisasjonsstruktur og en kamp om ressurser.....	40
4.2 KONKRETE HANDLINGER I PRAKSIS.....	42
4.2.1 Kommunenes klare føringer for praksis.....	43
4.2.2 Personvernombudets påvirkningskraft.....	45

4.3 KOLLEKTIVE NORMER .....	48
4.3.1 Betydningen av en meldekultur .....	48
4.3.2 Holdninger til regelverket .....	50
4.3.3 Erfaringer med å melde brudd til Datatilsynet .....	51
<b>KAPITTEL 5: AVSLUTNING .....</b>	<b>55</b>
5.1 KONKLUSJON .....	55
5.2 VIDERE FORSKNING .....	57
5.3 TEORETISKE IMPLIKASJONER .....	58
<b>LITTERATURLISTE .....</b>	<b>59</b>
<b>VEDLEGG .....</b>	<b>62</b>
VEDLEGG 1: INFORMASJONSSKRIV OG SAMTYKKEERKLÆRING .....	62
VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE .....	64
VEDLEGG 3: GODKJENNING FRA NSD .....	69

### **Oversikt over figurer**

Figur 1: Statistikk over antall meldte brudd til Datatilsynet de siste årene .....	13
Figur 2: Oversikt over hvor bruddene har skjedd i 2020 .....	13
Figur 3: Oversikt over tidsbruk som personvernombud .....	14
Figur 4: Fremstilling av personvernombudets opplevelse av tid og ressurser .....	15
Figur 5: Visuell fremstilling av en organisatorisk rutine .....	21

### **Oversikt over tabeller**

Tabell 1: Oversikt over forventninger til funn og observerbare indikatorer .....	28
Tabell 2: Oversikt over betegnelsene på kommunene og antall meldte brudd .....	30

## Kapittel 1: Introduksjon

Det behandles daglig enorme mengder personopplysninger i både offentlig og privat sektor, og personvern har blitt et mye omdiskutert tema. Innføringen av personvernforordningen (GDPR) har ført til at både virksomheter og enkeltindivider er mer opptatt av sine rettigheter og plikter knyttet til personvernregelverket enn tidligere (Meld. St. 26 (2019-2020), s. 5). Behandling av personopplysninger har i større grad blitt satt på agendaen, og behandlingsansvarlig har fått økt ansvar for effektiv beskyttelse av personopplysningene. Det stilles nå strengere krav til riktig behandling, hva som skal meldes og hvordan til Datatilsynet (Jarbekk & Sommerfeldt, 2019, s. 271).

I kommunal sektor behandles store mengder personopplysninger. Kommunene behandler informasjon om sine innbyggere fra “vugge til grav”, for å kunne tilby velferdstilbud, som for eksempel skole, helse- og omsorgstjenester (Meld. St. 26 (2019-2020), s. 5). En hendelse fra Bergen kommune eksemplifiserer de alvorlige konsekvensene ved brudd på personopplysningssikkerheten i kommunal sektor. Etter innføringen av en ny digital løsning for kommunikasjon mellom skolen og elevenes hjem, ble persondata i den digitale løsningen tilgjengelig for uvedkommende. Dette resulterte i at informasjon om barn kom på avveie. I ytterste konsekvens kunne dette ha satt barns liv og helse i fare. Bergen kommune ble ilagt et overtredelsesgebyr på 3 millioner kroner av Datatilsynet for denne hendelsen (Digi, 2020). Datatilsynet viser til at det er betydelige utfordringer i både små og store norske kommuner ved etterlevelsen av personvernregelverket (Meld. St. 26 (2019-2020), s. 6), og at gode rutiner i kommunen er viktig for å etablere riktig og tilfredsstillende sikker behandling av personopplysninger (Datatilsynet, 2018b; Datatilsynet, 2021).

De siste årene har det vært en økning i antall meldte brudd til Datatilsynet i norske virksomheter, og kommunal sektor meldte flest brudd i 2020. At det meldes flere brudd enn tidligere er en viktig utvikling, fordi det vitner om en økende bevissthet og oppmerksomhet på personvernregelverket (Datatilsynet, 2021). Likevel viser Datatilsynets oversikt over antall meldte brudd blant norske kommuner, at det er stor variasjon i ellers sammenlignbare kommuner i hvor mange brudd som er meldt til Datatilsynet i 2020. Dette gjelder både små og

store kommuner<sup>1</sup>. Etersom kommunene er underlagt det samme lovverket og behandler lik type informasjon om innbyggere er denne variasjonen interessant.

At enkelte virksomheter melder flere brudd kan ifølge Datatilsynet bety at kompetanse, systemer og rutiner er bedre utviklet, og at virksomheter som melder færre brudd har mangelfulle rutiner (Datatilsynet, 2021). God regeletterlevelse av personvernregelverket forutsetter både kompetanse og ressurser (Meld. St. 26 (2019-2020), s. 5), og personvernombud har en viktig rolle i kommunenes etterlevelse av personvernregelverket. Å utnevne et personvernombud er lovpålagt i alle kommuner, og skal fungere som en rådgivende aktør i å ivareta personverninteressene (Jarbekk & Sommerfeldt, 2019). En masteroppgave skrevet av Knut Eggen (2016), personvernombud i Sarpsborg kommune, viser at kommuneansatte ofte har mistolkende oppfatninger om hva personopplysningssikkerheten omhandler, og viser at det kan være mangel på kompetanse blant ansatte i kommuner. Kommunenes involvering av personvernombudet vil derfor være viktig for å sikre riktig behandling av personopplysninger.

I 2020 utførte Datatilsynet en undersøkelse for å belyse virksomheters utfordringer ved etterlevelsen av personvernregelverket og personvernombudets erfaringer. Undersøkelsen viser blant annet at 70 % av de deltagende personvernombudene mente at de har gode rutiner for brudd på personopplysningssikkerheten og rapportering til Datatilsynet i sin virksomhet. Av personvernombud som jobber i kommunene mente 58 % at de hadde gode rutiner på det tilsvarende. Tallene indikerer at personvernombud fra kommuner i mindre grad opplever at de har gode rutiner for brudd på personopplysningssikkerheten og melding om brudd til Datatilsynet, sammenlignet med øvrige virksomheter (Datatilsynet, under utgivelse<sup>2</sup>).

---

<sup>1</sup> Datatilsynets interne oversikt over antall meldte brudd på personopplysningssikkerheten per kommune i 2020. Vi fikk tilsendt oversikten 18.februar.2021. Oversikten er upublisert.

<sup>2</sup> Datatilsynet gjennomførte i 2020 en undersøkelse for å kartlegge personvernombudets opplevelser av arbeidshverdag, rammevilkår, kontakten med Datatilsynet og virksomhetenes etterlevelse av personvernregelverket. Undersøkelsen blir publisert i 2021.



## 1.1 Problemstilling

Med et formål om å skape en forståelse for variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet i norske kommuner, vil vi gå dypere inn organisatoriske rutiner for melding om brudd i tre utvalgte kommuner. Rutiner anses å være et sentralt trekk i organisasjoner fordi det legger føringer for hvilke handlinger som blir utført, og omhandler både standardiserte arbeidsbeskrivelser og etablerte praksiser (Becker, 2005; Feldman & Pentland, 2003; Christensen, Egeberg, Lærgeid, Roness & Røvik, 2017, s. 44). Vi tar utgangspunkt i et teoretisk perspektiv som ser på organisatoriske rutiner fra to sider. På den ene siden belyses de aktive og bevisste handlingene som repeteres i tråd med prosedyrer, regler og systemer. På den andre siden belyses vaner, som automatiserte handlingsmønstre, som utvikler seg over tid i organisasjonen (Becker, 2004; Feldman & Pentland, 2003; Pentland & Feldman, 2005).

Det er i hovedsak fire grunner til at rutineteori er velegnet for å forklare variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet. For det første gir rutineteori muligheten til å identifisere forskjeller i kommunenes formelle, og uformelle praksis. Det er viktig for å belyse strukturer, regler og prosedyrer som er retningsgivende for praksisen i kommunen, og de sosiale kjennetegnene og handlingene som gjøres. For det andre vil rutineteorien kunne bidra til å forstå de ansattes involvering og påvirkning i kommunene. Ansatte forstår rutiner forskjellig, og vil derfor påvirke rutinens utvikling (Kvålshaugen & Wenne, 2012, s. 97-98). Dette åpner opp for å se nærmere på hvordan ansatte, som for eksempel personvernombudet, har innvirkning på kommunenes etterlevelse av personvernregelverket. For det tredje gir rutineteorien mulighet til å diskutere hvordan praksisen har utviklet seg over tid i kommunene. Etter hvert som kommunene får økt erfaring om hvordan arbeidsoppgaver kan løses mer effektivt, vil rutinene utvikles og forbedres (Kvålshaugen & Wenne, 2012, s. 97-98). Dette kan bidra til å forstå hvordan tidligere erfaringer har påvirket kommunenes rutiner. Feldman og Pentland (2003) deler teorien om organisatoriske rutiner inn i tre aspekt: formelle prosedyrer og systemer, konkrete handlinger og kollektive normer. Et fjerde argument er derfor at teori om organisatoriske rutiner gir anledning til å studere flere aspekt ved rutinene, og på denne måten bedre forstå kompleksiteten i kommunenes rutinepraksis.

Med bakgrunn i dette ønsker vi å besvare følgende problemstilling:

*Hvordan kan rutiner bidra til å forstå variasjonen i antall meldte brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet i tre norske kommuner?*

Vi håper at funnene i denne oppgaven vil kunne gi et viktig bidrag til norske kommuner ved å sette søkelys på betydningen av rutiner for å sikre riktig behandling av brudd på personopplysningssikkerheten. Ved en identifisering av forskjeller i kommunenes rutiner, kan oppgaven bidra til en forståelse for hvilke elementer som er viktig i rutiner for melding om brudd til Datatilsynet. Kan det tenkes at de kommunene som melder færre brudd, ikke har detaljerte nok rutiner på dette området? Og er det flere meldte brudd i kommuner der personvernombudet har stor innflytelse, eller kan det være motsatt?

## 1.2 Bakgrunn

Personvernforordningen (GDPR) ble vedtatt som norsk lov 15. juni 2018, og skal bidra til samstemte regler, forenklede prosedyrer, koordinerte handlinger, brukerinvolvering, mer effektiv informasjon og sterkere håndhevelsesmyndigheter. Samtidig som den nye forordningen stiller strengere krav til behandling av personopplysningssikkerheten, er overtredelsesgebyrer et sentralt element i det nye håndhevelsesregimet, og en viktig del av verktøykassen til tilsynsmyndigheten (Article 29 Data Protection Working Party, 2017b, s. 4). I denne delen av oppgaven vil vi forklare sentrale elementer ved personvern med formål om å gi en bedre forståelse for hva brudd på personopplysningssikkerheten er, og bakgrunnen for melding om brudd til Datatilsynet. Vi vil presentere statistikk for å skape en bedre forståelse for omfanget av melding om brudd på personopplysningssikkerheten i norske virksomheter.

Datatilsynet er tilsynsmyndighet for GDPR i Norge. Oppgaven til Datatilsynet er å sikre at personvernregelverket etterleves, og bidra til at enkeltpersoner ikke blir krenket ved bruk av opplysninger som kan knyttes til dem. For å oppnå dette gjennomfører Datatilsynet blant annet kontroller i virksomheter for å sikre etterlevelse, og kan ilegge overtredelsesgebyr til virksomheter som ikke etterlever regelverket (Datatilsynet, u.å). Overtredelsesgebyret skal stå i et rimelig forhold til overtredelsen og virke avskrekkende med formål om å gjenspeile målsetningen med forordningen (Article 29 Data Protection Working Party, 2017b, s. 6). Ved en lovregulert utregningsmetode er intensjonen å sikre en mest mulig harmonisert tilnærming til gebyrene og likhet i Europa. Datatilsynet kan med dette ilegge overtredelsesgebyr når en

virksomhet har meldt inn brudd, men en virksomhet kan også bli sanksjonert for ikke å melde brudd til Datatilsynet hvis bruddet blir oppdaget på annet vis (Article 29 Data Protection Working Party, 2018, s. 5-6). Datatilsynet har en viktig rådgivende og informerende rolle i dialogen med personvernombud og virksomheter (Datatilsynet, u.å).

GDPR inneholder prinsipper for behandling av personopplysninger, altså enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person (“den registrerte”) som direkte eller indirekte kan identifiseres (Personopplysningsloven, 2018, Art. 4 (1)). Opplysningene skal etter personvernforordningen behandles på en lovlig, rettferdig og åpen måte med hensyn til den registrerte, og skal kun samles inn for spesifikke og berettigede formål. Forordningen angir spesielt regler om særlige kategorier personopplysninger, også kalt sensitive opplysninger som for eksempel helseopplysninger og etnisk opprinnelse (Personopplysningsloven, 2018, Art. 9).

#### 1.2.1 Personvern i kommunal sektor

Kommunene behandler lovlig store mengder sensitive og ikke sensitive opplysninger i sin kjernevirksomhet for å kunne tilby velferdstjenester. Dette kan være opplysninger som for eksempel familieforhold og sykehistorikk (Tranvik, 2009, s. 16). Lovlig behandling av personvernopplysninger er et viktig område for kommunenes internkontroll, som skal sikre at lover og forskrifter følges. Det er kommunedirektøren som er ansvarlig for internkontrollen og informasjonssikkerheten, og skal sørge for at kommunen har nødvendige rutiner og prosedyrer, samtidig som avvik og risiko for avvik i kommunen skal avdekkes og følges opp (Kommuneloven, 2018, § 25-1). Norske kommuner er pålagt å ha et system for behandling av avvik i tråd med kommuneloven og GDPR.

### 1.2.2 Brudd på personopplysningssikkerheten

Et brudd på personopplysningssikkerheten er et brudd på den registrertes rettigheter, og kan deles inn i kategoriene konfidensialitetsbrudd, integritetsbrudd og tilgjengelighetsbrudd.

Dersom det har skjedd en utilsiktet eller tilsiktet handling ved utlevering av, eller gitt tilgang til personopplysninger, er det snakk om et konfidensialitetsbrudd. Brudd på integritet innebærer utilsiktet eller ulovlig endring av personopplysningene. Et tilgjengelighetsbrudd vil si at det har vært et utilsiktet eller ulovlig tap av tilgang til, eller tilintetgjøring av, opplysningene (Datatilsynet, 2018a). I det videre brukes “brudd” i betydningen “brudd på personopplysningssikkerheten”

Ved brudd på personopplysningssikkerheten skal den behandlingsansvarlige uten ugrunnet opphold og når det er mulig, senest 72 timer etter å ha fått kjennskap til det, melde bruddet til Datatilsynet, med mindre bruddet “sannsynligvis ikke vil medføre en risiko for fysiske personers rettigheter og friheter” (Personopplysningsloven, 2018, Art. 33 (1)). Dersom det er sannsynlig at bruddet på personopplysningssikkerheten vil medføre en høy risiko for fysiske personers rettigheter og friheter, skal den behandlingsansvarlige uten ugrunnet opphold også underrette den registrerte om bruddet (Personopplysningsloven, 2018, Art. 34). Om bruddet er en risiko for den registrerte er en vurderingssak og opp til den behandlingsansvarlige, og bør gjøres med en objektiv vurdering som tar hensyn til sannsynlighet og alvorlighetsgrad. Dette innebærer en vurdering av konsekvensene og varigheten av konsekvensene for den registrerte (Article 29 Data Protection Working Party, 2018, s. 25-26). Det er viktig at kommunen har gode rutiner for risikovurderingen både for å sikre den registrertes rettigheter og friheter, men også for å sikre dokumentasjon for etterfølgende kontroll (Datatilsynet, 2018c). For å begrense oppgavens omfang vil vi i denne oppgaven fokusere på melding om brudd til Datatilsynet.

Som vi ser i figur 1 under, ble det i 2020 meldt 2009 brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet. Figuren viser at det har vært en økning i antall meldte brudd de siste årene, og spesielt markant økning i etterkant av implementeringen av det nye regelverket i 2018. Figur 2 gir en prosentvis oversikt over virksomhetene som har meldt inn brudd i 2020 og viser at 31 % av meldingene er fra kommunal sektor (Datatilsynet, 2021). Samlet sett viser

informasjonen i figurene at det i 2020 ble meldt ca. 623 brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet i kommunal sektor.



Figur 1: Antall meldte brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet (Datatilsynet, 2021)



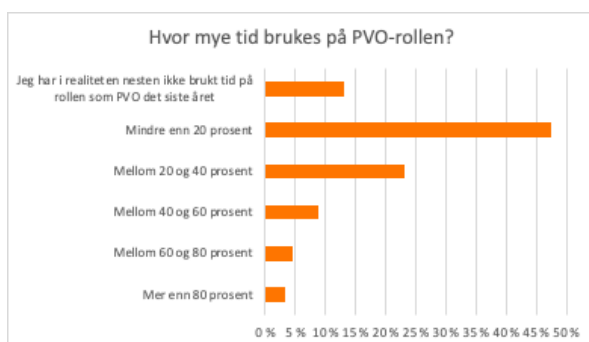
Figur 2: Oversikt over hvor bruddene har skjedd i 2020 (Datatilsynet, 2021).

### 1.2.3 Roller og ansvar for personvern

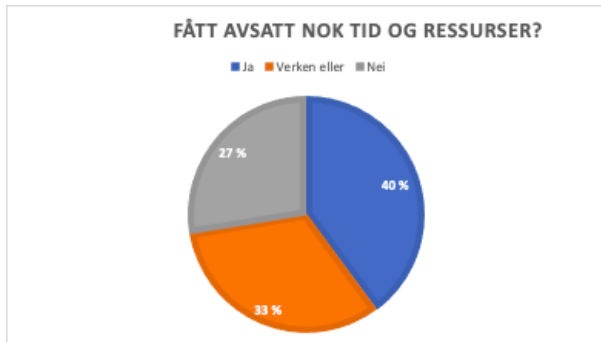
Det er viktig at virksomheter er årvåke og trener regelmessig på å identifisere og håndtere brudd på personvernopplysningssikkerheten. Det anbefales at det utarbeides retningslinjer som beskriver hvilke handlinger som skal utføres når et brudd oppdages for å kunne håndtere situasjonen raskt (European Data Protection Board, 2021, s. 6). Datatilsynet fremhever også viktigheten av internkontroll og anbefaler å utarbeide rutiner som inkluderer beskrivelser av

roller og ansvar knyttet til personopplysningsikkerheten internt i virksomheten (Datatilsynet, 2018b). Personvernombudet har fått en sterkere rolle som virksomhetens rådgivende aktør for å ivareta personverninteressene etter innføringen av det nye regelverket (Jarbekk & Sommerfeldt, 2019, s. 167; Wendleby, 2020, s. 127). Et personvernombud skal utpekes på grunnlag av faglige kvalifikasjoner og dybdekunnskap om personvernforordningen, og kan utpekes til å være personvernombud for flere offentlige myndigheter eller organer (Personopplysningsloven, 2018, Art. 37 & 38). Et personvernombud skal bli sett på som en diskusjonspartner i organisasjonen (Article 29 Data Protection Working Party, 2017a, s. 13) og skal ha en uavhengig rolle med formål om å unngå interessekonflikter internt i virksomheten. Personvernombudet skal hverken motta instruksjoner eller straffes for å utføre sine oppgaver (Datatilsynet, 2019).

Personvernombudsundersøkelsen (Datatilsynet, under utgivelse) viser at 48 % av personvernombudene i norske virksomheter bruker mindre enn 20 % på stillingen som personvernombud, og 13 % sier at de i realiteten ikke bruker noe tid på å være ombud (se figur 3 under). Tallene viser at det er store forskjeller i hvor mye tid personvernombud i norske virksomheter bruker på personvern. Videre viser figur 4 at det er relativ stor forskjell i personvernombudets oppfatning av om det er nok tid og ressurser til å prioritere personvern i arbeidshverdagen. Disse oppfatningene kan tenkes å ha betydning for variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet. Det gjelder for øvrig alle norske virksomheter, og ikke kommunal sektor alene.



Figur 3: Oversikt over tidsbruk som personvernombud (PVO) (Datatilsynet, under utgivelse).



Figur 4: Fremstilling av personvernombudets opplevelse av tid og ressurser (Datatilsynet, under utgivelse).

### 1.3 Oppgavens struktur

Oppgaven deles inn i seks kapitler. I kapittel 1 har vi gitt en introduksjon av oppgavens tematikk og problemstilling, og redegjørelse av relevant informasjon. I kapittel 2 gjøre vi rede for organisasjonsteori og teori om organisatoriske rutiner. Kapittel 3 omfatter en beskrivelse av valgt metode, samt en diskusjon om oppgavens pålitelighet, gyldighet og overførbarhet. I kapittel 4 analyserer vi datamaterialet i lys av teori med formål om å besvare oppgavens problemstilling. I kapittel 5 vil vi på bakgrunn av oppgavens funn konkludere. Avslutningsvis viser vi til forslag til videre forskning og teoretiske implikasjoner.

## Kapittel 2: Teoretisk rammeverk

I denne delen av oppgaven presenterer vi noen overordnede perspektiver på organisatoriske rutiner. I første omgang vil vi se nærmere på organisasjonsteori, og rammene rundt rutiner i organisasjoner. Basert på teorien til Martha Feldman og Brian Pentland (2003) om organisatoriske rutiner beskriver vi hvilken betydning rutiner har i organisasjoner, ulike aspekter som sammen utgjør en rutine og hvordan en skal forstå rutinepraksisen. Ved å se på ulike aspekt ved rutiner i organisasjoner ønsker vi å danne grunnlag for å analysere forskjeller i kommunene, med mål om å forklare variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet. Underveis i det teoretiske rammeverket vil vi derfor presentere våre forventninger til datamaterialet i forkant av datainnsamlingen.

### 2.1 Organisasjonsteori

I litteraturen om organisasjoner settes det ofte opp to perspektiver som sier noe om hva organisasjoner er, hvordan de fungerer, måloppnåelse og mulighet for endring og stabilitet. Forklart på en enkel måte ser det ene perspektivet på prosesser i organisasjoner som objektive, rasjonelle og kontrollerte verktøy, som er nedfelt i den formelle organisasjonsstrukturen. Perspektivet betegnes gjerne som det instrumentelle perspektiv. Det andre perspektivet ser på prosessene som subjektorienterte og fremvoksende. Dette perspektivet åpner for at organisasjoner også har egne institusjonelle regler, verdier og normer, og blir betegnet som det institusjonelle eller det kulturelle perspektiv (Clegg, Kornberger, Pitsis & Mount, 2019; Christensen et al., 2015, s. 13). Perspektivene bidrar til å stille spørsmålstegn om hvorvidt ansattes handlinger i organisasjonen drives av de formelle reglene og prosedyrene, eller om de handler ut fra en felles forståelse av hva som er riktig med utgangspunkt i de sosiale og kulturelle betingelsene. Denne delingen kan i utgangspunktet bli sett på som en todeling i diskusjonen om organisasjoner, men kan likevel i praksis, som to sider av samme praksisfelt, skape en forståelse for kompleksiteten i organisasjoner (Clegg et al., 2019). Som vi vil se på senere, kommer perspektivene til syne i teori om organisatoriske rutiner, med formelle regler og retningslinjer på den ene siden og beskrivelser av handlinger i praksis og kollektive normer på den andre siden (Becker, 2004; Feldman & Pentland, 2003).



### 2.1.1 Det instrumentelle perspektiv

Det instrumentelle perspektivet beskriver som nevnt den formelle organisasjonsstrukturen og sier noe om hvordan virksomheter fungerer som et instrument for å utføre sine oppgaver og funksjoner. Dette kommer til uttrykk i hvordan organisasjoner og dens medlemmer utfører oppgaver med et formålsrasjonelt utgangspunkt, der ressurser og virkemidler benyttes for å oppnå et ønsket resultat. Målet i seg selv er derfor styrende for oppgaver og tiltak. Dersom en virksomhet oppfatter et problem, vil derfor problemløsning i et instrumentelt perspektiv innebære handlinger som iverksettes i forsøk på å redusere avstanden mellom den nåværende tilstanden og ønsket fremtidig tilstand. Man vurderer ulike alternativer ut fra hvilke konsekvenser som kan forventes, og tar valg på bakgrunn av det (Christensen et al., 2017, s. 34-36).

I et instrumentelt perspektiv er arbeidsfordeling, eller hvem som kan gjøre hva på vegne av organisasjonen fastlagt på bakgrunn av hvilke formelle roller eller posisjoner de ansatte har i organisasjonen. Hvem som skal gjøre hva er altså uavhengig av personlige trekk, og kommer til uttrykk gjennom stillingsinstrukser, prosedyrer og regler. Den formelle organisasjonsstrukturen sier derfor ikke uten videre noe om de faktiske handlingene som gjøres, men skaper likevel føringer for hvordan oppgavene blir utført. Eksempelvis kan regler og prosedyrer si noe om hvem som har rett og plikt til å utføre oppgaver, hvilke mål og problemer som blir regnet som aktuelle og hvilke handlingsaktiviteter som skal vurderes (Christensen et al., 2017, s. 38-44).

### 2.1.2 Det kulturelle perspektiv

I motsetning til det instrumentelle perspektivet fokuserer kulturperspektivet på de uformelle normene og verdiene som utvikler seg i organisasjonen over tid (Christensen et al. 2015, 14; Clegg et al., 2019, 466). For å belyse at organisasjonen er mer enn et instrumentelt verktøy, skrev Philip Selznick: “..to institutionalize is to infuse with value beyond the technical requirements of the task at hand” (Selznick 1957, s.16-17 referert i Scott 2014, s. 24). Sitatet peker på hvordan prosesser og verdier utvikler seg over tid i organisasjonen gjennom menneskene og gruppene i den, preferanser som er skapt og måten den tilpasser miljøet (Scott, 2014, 24).

De uformelle normene og verdiene i kulturperspektivet sier noe om organisasjonskulturen i organisasjonen (Christensen et al., 2017, s. 53; Clegg et al., 2019, s. 466; Scott, 2014, s. 27). Clegg et al. (2019, s. 466), understreker betydningen av kulturen i en organisasjon. Kulturen sier noe om hvordan kombinasjonen av indre og ytre press skaper uformelle verdier og normer i organisasjonen. Kulturperspektivet beskriver altså det som «sitter i veggene», og er fenomener som er mindre synlige enn formelle prosedyrer og systemer (Clegg et al., 2019). En metode for å fange opp kulturen i en organisasjon er ifølge Christensen et al. (2017) å intervju ansatte som har vært i organisasjonen over tid og kjenner de kulturelle trekkene. Videre hevder de at å snakke med flere personer om samme tema gjør det mulig å oppdage ulike oppfatninger og forventninger. Dette vil også gi en indikasjon på det som samler ansatte i virksomheten, gjennom de kollektive normene og verdiene (Christensen et al., 2017).

Christensen et al. (2017) vektlegger betydningen av logikken om det kulturelt passende. De henviser til James March og Johan Olsen som betegner den grunnleggende handlingslogikken som er knyttet til organisasjonskultur for den “passende atferd”. Med bakgrunn i erfaring om hva som har vist seg å fungere ved tidligere situasjoner, velger organisasjonsmedlemmer hva som oppfattes som rimelig og akseptabel atferd. Dette legger grunnlag for handlingene og bygger på de kulturelle normene i organisasjonen. Den passende atferden kan altså være et resultat av læring fra erfaring, og kunnskap om hvilke situasjoner som skal aktivere gitte regler og identiteter. De kulturelle og uformelle reglene retter seg derfor i hovedsak mot fortiden, til forskjell fra de instrumentelle og formelle reglene som er mer framtidsrettet (Christensen et al., 2017, s. 54-55).

Det instrumentelle og kulturelle perspektivet bidrar til å skape et overordnet syn på organisasjoner. For denne oppgavens formål er det instrumentelle perspektivet viktig for å belyse den formelle organisasjonsstrukturen, og hvordan rutineprosessen utformer seg gjennom de formelle trekkene. Det kulturelle perspektivet er nyttig for å forstå hvordan ansatte og kulturelle kjennetegn påvirker rutinepraksisen. Feldman og Pentland (2003) mener rutiner i organisasjoner først og fremst har fått tilskrevet en instrumentell logikk, fordi de er ansett å være effektive og gir legitimitet. Likevel hevder forfatterne at det også må rettes fokus på aktørenes handlinger og det prosessuelle ved rutiner. Etter som oppgaven skal se på rutiner i tre norske kommuner, vil vi nå gå dypere inn i teori om organisatoriske rutiner.

## 2.2 Organisatoriske rutiner

I litteraturen om organisatoriske rutiner finner vi ulike forklaringer på hva rutiner er. Det er i hovedsak to tilnærminger som har fått stor oppmerksomhet, og minner om trekk fra det instrumentelle og det kulturelle perspektiv på organisasjoner. Den første tilnærmingen ser på rutiner som aktive og bevisste handlinger som repeteres i tråd med prosedyrer, regler og systemer, og belyser instrumentelle trekk. Den andre tilnærmingen ser på rutiner som vaner, som automatiserte handlingsmønstre som utvikler seg over tid i en organisasjon, og kan minne oss om det kulturelle perspektiv. Tross ulike forklaringer på hva organisatoriske rutiner er, har det vært enighet om at rutiner blir sett på som en kilde til stabilitet, effektivitet og legitimitet (Becker, 2004; Feldman & Pentland, 2003; Pentland & Feldman, 2005).

Nelson og Winter (1982, referert i Feldman & Pentland, 2003, s. 9) satte tidlig søkelys på organisatoriske rutiner som vaner og generative systemer. De utviklet teori om rutiner og fokuserte på hvordan de utviklet seg over tid gjennom vanedannende handlingsmønstre (Becker, 2004, s. 643; Feldman og Pentland, 2003, s. 94-97). Simon og March (1958, referert i Feldman & Pentland, 2003, s. 97) kritiserte denne måten å se på organisatoriske rutiner på. De mente rutiner var mer enn vaner, og at det også omfatter kollektive beslutninger, regler og prosedyrer. De fokuserte på hvordan organisasjoner former ansattes handlinger og hvordan samlinger av regler, prosedyrer og kollektive beslutninger fungerer som retningsgivende for praksis. Dette forenkler ansattes beslutninger og valgmuligheter, ved at de ses på som føringer for håndtering av oppgaver (Feldman og Pentland, 2003).

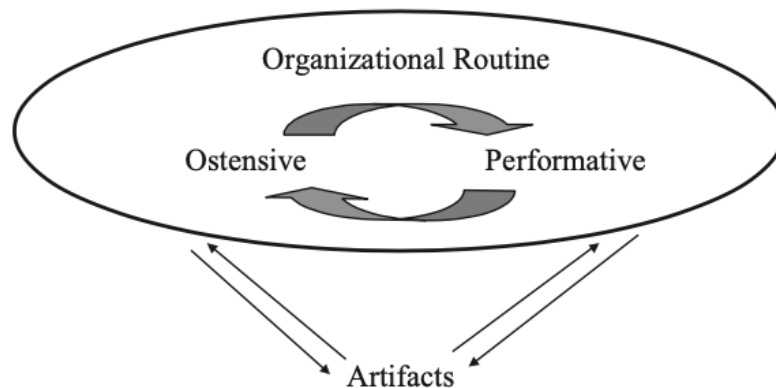
Feldman og Pentland hevder imidlertid at handlefriheten bør få et større fokus i teori om organisatoriske rutiner. De vektlegger derfor viktigheten av å se på organisatoriske rutiner som «the relationship between structure and action» (Feldman & Pentland, 2003, s. 100). For å belyse både det instrumentelle og det kulturelle perspektivet, som to sider av samme praksisfelt i kommunenes rutiner, vil vi derfor gå dypere inn i Feldman og Pentland sin konseptualisering av organisatoriske rutiner.

### 2.2.1 Konseptualisering av organisatoriske rutiner

Feldman og Pentland (2003) har utviklet en konseptualisering av organisatoriske rutiner. For å overkomme motsetningene mellom det vaneliggende og det mer aktive, mellom struktur og

handling, definerer de organisatoriske rutiner som «...a repetitive, recognizable pattern of interdependent actions, involving multiple actors» (Feldman & Pentland, 2003, s. 95). Ut fra definisjonen kan rutiner forstås som repeterende, gjenkjennelige handlingsmønstre, som involverer flere aktører og gjensidig avhengige handlinger. Det repeterende finnes med andre ord i ulike varianter og avhenger av hvilke aktører som utfører oppgaven. Forfatterne åpner ved denne forståelsen opp for at man kan se på ulike aspekter i fenomenet organisatoriske rutiner (Feldman & Pentland, 2003, s. 95-96). Med en slik tilnærming vil det være mulig å se på ulike sider ved en rutine, og hvordan den utspiller seg i praksis.

Feldman og Pentland (2003) sin forståelse av rutiner bygger som nevnt på en ide om at organisatoriske rutiner utgjør en dualitet av struktur og handling. På den ene siden angir formelle strukturer hvem som skal gjøre hva ut fra regler og retningslinjer, mens handling på den andre siden omhandler de faktiske utførelsene av rutinene i praksis. Hver av delene er nødvendig, men er ikke alene tilstrekkelig for å forstå fenomenet «organisatoriske rutiner» (Giddens, 1984; Bourdieu, 1990 referert i Feldman & Pentland, 2003, s. 95). Denne todelingen har vært utgangspunktet for Feldman og Pentland (2003) sin tilnærming til studiet om rutiner. Tilnærmingen er delt inn i to ulike aspekt: det performative og ostensive aspekt, som sammen skal si noe om hva organisatoriske rutiner innebærer. Det performative aspekt sier noe om bestemte handlinger, i bestemte situasjoner, gjort av bestemte aktører på bestemte tidspunkt, og er den egentlige utførelsen av en rutine. Det ostensive aspekt er den abstrakte ideen om rutinen, og kommer til uttrykk gjennom felles uformelle normer som former deltakernes oppfatning av rutinen. Aspektene fanger opp de ulike delene av en organisatorisk rutine, og tanken er at uten det kollektive mellom menneskene kan man ikke produsere repeterende, gjenkjennelige handlingsmønstre som er utført av flere personer (Feldman & Pentland, 2003, s. 95). Denne forståelsen hjelper oss med å ikke bare se på rutiner som fastsatte og objektive fremgangsmåter for handling, men som gjentatte mønstre av aktive handlinger som kan tolkes forskjellig fra aktørene som deltar (Feldman, Pentland, D'adderio & Lazaric, 2016, s. 506). I tillegg til det performative og ostensive aspekt, fokuserer rutineteorien også på det materielle ved en rutine. Det materielle betegnes som artefakter, og er fysiske manifestasjoner av rutinen, som angir konkrete beskrivelser av rutinen (Pentland & Feldman, 2005, s. 795). Figuren under viser en illustrasjon av tilnærmingen til Pentland og Feldman.



Figur 5: Visuell fremstilling av organisatorisk rutiner (Pentland & Feldman, 2005, s. 795).

Inndelingen kan hjelpe oss med å forstå hvordan de ulike delene av rutinene henger sammen. I neste del av teorikapittelet vil vi redegjøre for tredelingen av en organisatorisk rutine, og beskrive hvordan vi vil bruke rutineteorien til å forstå variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet.

### 2.2.2 Formelle prosedyrer og systemer

Det Pentland og Feldman (2005) betegner som artefakter kan forstås som “physical manifestations of the organizational routine” (Pentland & Feldman, 2005, s. 797). Vi betegner artefaktene som formelle prosedyrer og systemer i vår oppgave. Denne delen av rutinen kan forstås som skapte gjenstander, med formål om å fungere som verktøy for beskrivelser av rutinen (Merriam-Webster, 1990, s. 105 referert i D’adderio, 2011, s. 200). Dette kan for eksempel være formelle retningslinjer og regler, standard operasjonsprosedyrer eller datasystemer (Pentland & Feldman, 2005; D’adderio, 2011, s. 201).

De formelle prosedyrene og systemene sier noe om hvordan organisasjonsrutinen blir kodifisert eller beskrevet, og de finnes i mange ulike former fordi noen er mer beskrivende og retningsgivende enn andre (D’adderio, 2011; Pentland & Feldman, 2005, s. 797).

Organisasjoner kan for eksempel ha formelle prosedyrer og systemer i form av lovpålagte regler og prosedyrer, betegnet som juridiske artefakter. I følge Royer og Daniel (2019) skiller de seg fra andre formelle prosedyrer og systemer ved at de har tvangsmessige dimensjoner som påvirker rutinene forskjellig. De juridiske rammene medfører forventninger som

etterleves via tvangsmekanismer fordi det ofte knytter seg sanksjoner ved overtredelse (Royer & Daniel, 2019, s. 206-207). At formelle prosedyrer og systemer er beskrivende og retningsgivende for praksis, kan ifølge Becker (2004) bidra til å minske usikkerheten i organisasjonen. Med dette mener han at rutiner kan brukes som verktøy for å redusere kompleksiteten ved beslutningstaking for ansatte, og med det gi retningslinjer for hvilke handlinger som bør gjøres i de enkelte situasjonene.

De formelle prosedyrene og systemene brukes gjerne med formål om å forme arbeidspraksisen. Likevel kan ikke formelle prosedyrer og systemer spesifisere og beskrive hver minste detalj i en handling, og det vil alltid i ulik grad være rom for variasjon. Den praktiske utføringen av bestemte regler og prosedyrer vil derfor i en viss grad alltid være forskjellig fra den opprinnelige utformingen eller intensjonen. Handlingene vil alltid være påvirket av bestemte deltakere, tid, sted og rom, og belyser hvordan kontekstuelle detaljer må være til stede for at en rutine skal utføres (Pentland & Feldman, 2005, s. 797). Sitatet: “Rules are resources for action, but because contexts vary, they do not determine performance” (Garfinkel, 1967; Zimmerman, 1970; Giddens, 1984; Heritage, 1984; Taylor, 1993 referert i Pentland & Feldman, 2005, s. 797), belyser kompleksiteten mellom regler og handlinger i praksis.

Pentland og Feldman (2005, s. 797), hevder at en utfordring er at de formelle prosedyrene og systemene ofte oppfattes som å være bestemmende for selve handlingen. Ved å kun se på denne siden av rutinen mister man forståelse for handlingsmønstrene som kan være av stor betydning for utførelsen av rutinen. Det vil derfor være viktig å se på de formelle prosedyrene og systemene som en fremstilling av rutinen, og ikke som selve rutinen. Rutiner er et komplekst fenomen, og kan ikke kun skrives ned på papir. Det må også gjøres i praksis. En fordel ved å studere de formelle prosedyrene og systemene er at de kan være relativt lette å identifisere, og fungerer som indikatorer for de konkrete handlingene og de kollektive normene (Pentland & Feldman, 2005).

Forståelsen til Feldman og Pentland om de formelle prosedyrene og systemene bidrar til å skape forventinger om de formelle delene av rutinene i en kommune. Ettersom kommunenes rutiner er utarbeidet med utgangspunkt i lovverk, forventer vi å finne ulike beskrivelser av det som betegnes som juridiske artefakter, altså detaljerte og strenge retningslinjer. Vi tror at

detaljerte føringer for behandling og melding om brudd på personopplysningssikkerheten bidrar til å veilede ansatte til hva de skal gjøre i praksis, ved at de er retningsgivende og setter krav til behandlingen av personopplysningssikkerheten. Dette kan resultere i at flere brudd oppdages og vurderes riktig, som videre kan føre til at flere brudd meldes til Datatilsynet. Vi vil derfor forvente at kommuner som har detaljerte retningslinjer, melder flere brudd til Datatilsynet sammenlignet med kommuner som har mindre detaljerte beskrivelser.

### 2.2.3 Konkrete handlinger i praksis

Det performative aspekt, som vi betegner som de konkrete handlingene, sier noe om de bestemte handlingene som utføres av bestemte personer på bestemte tidspunkt (Feldman & Pentland, 2005, s. 796). Pentland og Feldman bruker begrepet “practices” for å beskrive hva de konkrete handlingene er:

«Practices are carried out against a background of rules and expectations, but the particular courses of action we choose are always, to some extent, novel. In this sense, practice is inherently improvisatory» (Pentland & Feldman, 2005, s. 796).

Denne forståelsen for praktiseringen av en rutine beskriver hvordan handlinger utføres med bakgrunn i regler og forventninger, men at konkrete handlinger til en viss grad alltid er preget av noe improvisasjon. Det illustrerer variasjonen i utføringen av organisatoriske rutiner (Feldman & Pentland, 2003; Pentland & Feldman, 2005). Feldman og Pentland (2003) bruker musikers improvisasjon som eksempel for å forklare dette. Ved musikalsk improvisasjon kan graden av avvik fra det tenkte utgangspunktet variere fra mindre endringer til helt nye komposisjoner. På samme måte som improvisasjon krever at en musiker lytter til hvordan andre musikere spiller, krever utføringen og improviseringen i organisatoriske rutiner at folk gir oppmerksomhet til handlinger gjort av andre og detaljene i den enkelte situasjonen (Weick, 1998 referert i Feldman & Pentland, 2003, s. 102). Dette er med på å synliggjøre deltakerens påvirkning på organisatoriske rutiner.

Et sentralt moment er deltakernes handlefrihet. I kombinasjonen av regler, forventninger og ulik grad av improvisasjon vil det alltid være et visst rom for å motstå forventningene og gjøre noe annet (Giddens, 1984; Orlikowski, 2000 referert i Feldman & Pentland, 2003, s. 102).

Handlefriheten gir med andre ord deltakerne mulighet til å gjøre andre valg i sin utførelse av

rutinen, bevisst eller ubevisst (Feldman & Pentland, 2003, s. 110). Videre er dette med på å skape en forståelse for hvordan endringer i rutiner skjer. Ved å fokusere på de konkrete handlingene som analyseenhet får en frem viktigheten av forholdet mellom kontekst og handling, og kan si noe om hvordan rutiner utføres i kommunene (Pentland & Feldman, 2005, s. 802).

I teori om organisatoriske rutiner understrekes betydningen av hvorvidt rutiner brukes som verktøy for koordinering og kontroll. Muligheten til koordinering og kontroll bestemmes av rutinenes regelmessighet og systematikk, noe som gjør det mulig å planlegge og følge med på arbeidet som gjøres i organisasjonen (Becker, 2004). Becker (2004, s. 654-655) benytter empirisk forskning for å belyse koordinering- og kontrolleffekten av rutiner, og henviser til en studie av store svenske selskaper. Studien viste at standardiserte rutiner muliggjør høy grad av kontroll, og er en måte å oppnå økt koordinering på. Dette fordi standardiserte handlinger er lettere å sammenligne og kontrollere. Å studere om rutiner brukes som verktøy for koordinering og kontroll, vil fungere som en indikator på sammenhengen mellom de standardiserte og de konkrete handlingene.

Beskrivelsene av konkrete handlinger i praksis bidrar til å skape forventinger om kommunenes rutinepraksis. For å kunne diskutere de konkrete handlingene i kommunene, vil det være viktig å få beskrivelser av hva som foregår i praksis. Vi tror at noen ansatte kan oppleve at personvernregelverket er omfattende, og kanskje skremmende for noen. Ved detaljerte rutiner kan det derfor føles tryggere å ta tak i det, fremfor at det er overlatt til hver enkelt å gjøre vurderinger på hvordan det skal gjøres. På bakgrunn av det tror vi at de kommunene som har detaljerte formelle prosedyrer og systemer har en praksis preget av mindre improvisasjon, fordi retningslinjene setter tydelige krav til behandling av brudd på personopplysningssikkerheten. Vi vil derfor se etter graden av detaljstyring i kommunene. Vår antagelse er at kommuner der de konkrete handlingene i stor grad er påvirket av de formelle retningslinjene, vil melde flere brudd til Datatilsynet. I tillegg mener vi det er interessant å undersøke hvordan de relevante aktørene påvirker kommunenes rutinepraksis. Personvernombudet har i alle tre kommunene en viktig rolle i etterlevelsen av personvernregelverket, men i hvilken grad personvernombudet har innflytelse på beslutninger i praksis kan antas å være forskjellig fra kommune til kommune. Vi tror at



personvernombudets tilstedeværelse kan bidra til økt oppmerksomhet på personvern i kommunen, og dermed økt fokus på melding om brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet. Dette skaper en antagelse om at kommuner der personvernombudet har innflytelse og mer mulighet for å påvirke beslutninger som tas, melder flere brudd til Datatilsynet.

#### 2.2.4 Kollektive normer

Det ostensive aspekt, som vi betegner som kollektive normer, sier noe om den abstrakte ideen om rutinen. Dette kommer til uttrykk gjennom felles uformelle normer og bidrar til å forme deltakernes oppfatning av rutinen. Gjennom forventninger og meninger om hvordan ulike oppgaver bør eller kan utføres, forteller de kollektive normene noe om den uformelle strukturen som regulerer aktørenes atferd. Normene sier noe om de uskrevne reglene i organisasjonen, altså hva som er akseptable holdninger og handlinger, og hvordan man skal handle i tråd med verdiene. Aspektet sier altså noe om “måten vi gjør ting på her”-handlingsmønstre, og deltakere bruker denne delen av rutinen til å veilede, redegjøre og vise til spesifikke handlinger (Feldman & Pentland, 2003; Pentland & Feldman, 2005).

Feldman og Pentland (2003, s. 101) hevder at en feil mange gjør er å se på de kollektive normene som objektive, enhetlige standarder. Det er feil fordi aspektet omhandler individuelle og kollektive forståelser av rutinen. Denne forståelsen avhenger av deltakerens rolle og synspunkt, og det subjektive ved aspektet er derfor viktig. Dette kan være både kontekstavhengig, for eksempel fra avdeling til avdeling innad i en kommune, og kan oppleves forskjellig fra person til person, og fra hendelse til hendelse (Pentland & Feldman, 2005, s. 796-797).

Uttrykk for “måten vi gjør det på her” utgjør gjerne deler av det vi kaller organisasjonskultur. Vaner, verdier og måter å handle på, som vi kan forstå som normer, benyttes av mennesker til å identifisere seg selv og andre med. Kollektive normer uttrykkes derfor både gjennom handlinger og forventninger til handlinger, som fortellinger om hva som er riktig måte å gjøre ting på (Clegg et al., 2019). Ut fra et kulturperspektiv kan vi forstå at hva som er den riktige måten å gjøre ting på i stor grad er erfaringsbasert. Man handler ut fra hva som har vist seg å være riktig i lignende situasjoner tidligere. Det er med på å belyse hvordan en rutiner kan bidra til læring over tid i en organisasjon (Becker, 2004). Fortellingene

beskriver hvordan ansatte opplever og ser sin hverdag, og fortellingen rundt den samme rutinen kan være ulike fra en avdeling til en annen. På denne måten får vi muligheten til å nærme oss ulike oppfatninger om hvordan rutinepraksisen fungerer og oppfattes. Pentland og Feldman (2005, s. 802) skriver: “Comparing the ostensive aspect of routines enables researchers to compare different world views”. Med dette menes at kollektive normer kan brukes for å få en dypere innsikt i de ansattes syn på rutinen og gjennom det oppdage ulike forståelser og oppfatninger, eller “world views” (Pentland & Feldman, 2005).

De kollektive normene i rutinene bidrar til å skape forventinger om hvordan rutiner i kommunene er påvirket av kulturelle kjennetegn og hvordan ansatte opplever rutinen. Vi tror at kommuner som har etablert en positiv holdning til å melde brudd til Datatilsynet, har en meldekultur som fører til at kommunen melder flere brudd til Datatilsynet. Om ansatte opplever regelverket og rutiner som omfattende og vanskelig, vil det være naturlig å tenke seg at denne delen av arbeidet blir utsatt og i verste fall bli nedprioritert. Videre tror vi tidligere erfaringer med å melde brudd til Datatilsynet, kan påvirke rutinepraksisen i kommunene. Erfaringer ved overtredelsesgebyr forventer vi å påvirke de kollektive normene i kommunen ved endringer i holdningene til hvorvidt vurderingen om et brudd skal meldes til Datatilsynet eller ikke.

## 2.3 Rammeverket oppsummert

I teorikapittelet har vi etablert tre analytiske kategorier basert på teori om organisatoriske rutiner. Ved å ta i bruk teori fra organisasjonsfeltet har vi skapt en forståelse for organisatoriske rutiner gjennom tre ulike aspekt, og hvordan instrumentelle og kulturelle trekk belyses gjennom de ulike delene av en rutine. Ved å se på de ulike aspektene og sammenhengen mellom dem forstår vi rutiner som komplekse og prosessuelle fenomener. Teori om organisatoriske rutiner viser hvordan de ansattes praktiske gjennomføring påvirkes av både formelle prosedyrer og systemer, og av de kollektive normene i organisasjonen. Vi kan således studere regeletterlevelse og hvordan detaljerte retningslinjer gir føringer for praksisen i kommunene. Samtidig vil kunnskap om de kollektive normene bidra til å forstå de ubeskrevne retningslinjene som påvirker de faktiske handlingene. Dette kan igjen gi informasjon om hvordan ansatte forsøker å tilpasse seg forholdene i organisasjonen, og handle ut fra «hvordan ting gjøres her»- mønstre. Dermed vil vi få innsikt i hvordan ansatte på sin måte påvirker rutinen, og «kaster lys på rutinenes egenart». Ved å koble perspektivene sammen vil vi ikke lengre begrenses til å forstå rutiner som instrumentell logikk, men også åpne opp for variasjoner og ulikheter som belyses i de konkrete handlingene.

Samlet sett gir teorien oss en mulighet til å skape et grunnlag for å utlede forventninger til kommunenes rutiner og grunnlag for å analysere det empiriske arbeidet i oppgaven. Dette vil vi bruke i en diskusjon med formål om å bedre forstå og analysere variasjonen i antall meldte brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet. Oversikten nedenfor presenterer en visuell fremstilling av kjennetegnene i rutineteoriens tredeling, sammen med våre forventninger til potensielle forklaringer på variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet i norske kommuner. I analysekapittelet vil vi undersøke om forventningene stemmer.

	<b>Formelle prosedyrer og systemer</b>	<b>Konkrete handlinger i praksis</b>	<b>Kollektive normer</b>
Forventninger	Kommuner som i større grad har detaljerte føringer, retningslinjer og prosedyrer for vurdering av risikobildet og melding om brudd til Datatilsynet enn andre, melder flere brudd til Datatilsynet.	Kommuner der konkrete handlinger i stor grad er preget av de formelle retningslinjene, melder flere brudd til Datatilsynet.  Kommuner der personvernombudet har stor påvirkningskraft, meldes flere brudd til Datatilsynet.	Kommuner som har en godt etablert meldekultur, melder flere brudd til Datatilsynet.  Kommuner som har negative erfaringer med å melde brudd til Datatilsynet, melder færre brudd enn andre.
Observerbare indikatorer	Hvor detaljerte, utfyllende og skjematiske de skriftlige beskrivelsene av rutinene er.	I hvilken grad de formelle prosedyrene og systemene setter klare føringer for handlinger, med lite rom for handlefrihet og variasjon.  I hvilken grad personvernombudet blir involvert og har innflytelse på beslutninger som tas.	Holdninger om hvordan prosessen oppleves og beskrivelser av kommunens felles forståelse for personvern i kommunen.  Beskrivelser av tidligere erfaringer som har resultert i bekymringer og vegring for å melde brudd til Datatilsynet.

Tabell 1: Oversikt over forventninger til funn og observerbare indikatorer

## Kapittel 3: Metode

I dette kapittelet vil vi begrunne og argumentere for de valgene vi har gjort underveis i masteroppgaven. Vi ønsker å beskrive oppgavens forskningsmetode, intervjuprosessen og utvelgelsen av respondenter, samt oppgavens pålitelighet, gyldighet og overførbarhet. Avslutningsvis i kapittelet vil vi belyse etiske hensyn ved oppgaven.

### 3.1 Casestudie

Formålet med oppgaven er å besvare problemstillingen: *Hvordan kan rutiner bidra til å forstå variasjonen i antall meldte brudd på personopplysningsikkerheten til Datatilsynet i tre norske kommuner?* For å svare på problemstillingen har vi valgt å ta i bruk casestudie som metode. En casestudie fokuserer på en eller flere case, med hensikt å utforske, forklare og gi innsikt i et større fenomen (Gerring, 2018, s. 1). Casestudie gir oss mulighet til å skape en inngående beskrivelse av casen og avgrense oppmerksomheten til et spesifikt område (Johannessen, Tuft & Christoffersen, 2010, s. 86). I denne oppgaven er casen *melding av brudd til Datatilsynet* som belyses gjennom tre utvalgte kommuner.

#### 3.1.2 Most Similar System Design

Casestudier gir forskeren et kjent problem: hvem skal velges, og hvem skal ikke velges? (Gerring, 2008, s. 1). Ettersom vi ønsker å undersøke forskjeller i kommuners rutiner for å forstå variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet, må vi benytte en metode som gjør det mulig å sammenligne kommunene. Vi har derfor valgt Most Similar System Design (MSSD) som metodisk verktøy for case-utvalget. MSSD kjennetegnes ved at man tar utgangspunkt i to eller flere case som er mest mulig like, utenom det fenomenet man ønsker å undersøke. Hensikten med dette er at man kan holde så mange fremmede variabler som mulig konstant, samtidig som man ser på den utvalgte variabelen (Anckar, 2008, s. 400). MSSD anses som et godt valg for oppgaven fordi den gjør det mulig å avdekke forskjeller i de ulike caseobjektene, altså kommunene.

Med bakgrunn i denne metodikken valgte vi ut tre kommuner som er relativt like, men som skiller seg fra hverandre med hvor mange brudd på personopplysningsikkerheten de har meldt til Datatilsynet i 2020. Likhetene vi har valgt å fokusere på er antall innbyggere, omfang av behandling av personopplysninger og personvernombudets stilling. De tre utvalgte

kommunene går under Statistisk sentralbyrå sin betegnelse som “store kommuner” med minst 20 000 innbyggere (Kringlebotten & Langørgen, 2020, s. 24). For å sikre at kommunene har et så likt mulig innbyggertall som mulig valgte vi derfor kommuner i intervallet 23 000 - 28 000 innbyggere. Vi har valgt store kommuner da disse kommunene antas å ha mer erfaring med praktiseringen av personvernregelverket enn små kommuner med færre innbyggere. Det kan også tenkes at store kommuner opplever flere sikkerhetsutfordringer ved behandlingen av personopplysningene og kan dermed ha større kjennskap til rutinene for melding av brudd til Datatilsynet (Tranvik, 2012, s. 138). Ettersom det er lovpålagt å ha personvernombud i alle kommer var det en forutsetning at alle utvalgte kommunene hadde et fungerende personvernombud. Dette gjorde vi for å sikre at personvernombudene kunne si noe om rutinene vi ønsket informasjon om. Med disse forutsetningene anser vi at kommunene har forholdsmessige like muligheter til å kunne fortelle noe om sin rutinepraksis.

Kommunene skiller seg som nevnt fra hverandre ved hvor mange brudd på personopplysningssikkerheten de har meldt til Datatilsynet. Vi har delt kommunene i tre kategorier for antall meldte brudd, basert på oversikten vi har fått tilsendt fra Datatilsynet over hvor mange brudd hver enkelt kommune har meldt i 2020. Mens den ene kommunen meldte få eller ingen (heretter “få”) brudd i 2020, (kommune 1), meldte den andre kommunen noe mer, som vi betegner som “middels” antall brudd (kommune 2), mens den tredje meldte “mange” brudd (kommune 3). Med bakgrunn i anonymiteten velger vi å ikke angi eksakt antall meldte brudd til Datatilsynet.

<b>Betegnelse i oppgaven</b>	<b>Antall meldte brudd</b>
Kommune 1	<i>Få eller ingen</i> meldte brudd til Datatilsynet
Kommune 2	<i>Middels</i> antall meldte brudd til Datatilsynet
Kommune 3	<i>Mange</i> meldte brudd til Datatilsynet

Tabell 2: Oversikt over betegnelse på kommunene og antall meldte brudd

## 3.2 Kvalitativ metode og dybdeintervjuer

Oppgavens problemstilling tar sikte på å forklare og beskrive et fenomen, og vi har derfor valgt å benytte kvalitativ metode. Casestudie gjennomføres ofte ved hjelp av kvalitative tilnærminger (Johannessen et al., 2010, s. 86), og muliggjør innhenting av data fra informantenes meninger, opplevelser og erfaringer (Tjora, 2020, s. 30). Ved å bruke kvalitativ metode får vi muligheten til å skape en nærhet og forståelse for kommunenes rutiner for melding om brudd på personopplysningssikkerheten fra de som arbeider daglig med dette i norske kommuner. Vi har gjennomført individuelle dybdeintervjuer med informanter fra de tre kommunene. Dybdeintervju som metode er basert på et fenomenologisk perspektiv der forskeren ønsker å forstå informantens opplevelser og refleksjoner, og egner seg derfor godt til å få en inngående forståelse for rutinene i kommunene. Ettersom vi gjennomførte semistrukturerte intervjuer, fikk vi en fordel ved en balanse mellom standardisering og fleksibilitet. Det ga oss mulighet til å få informantenes fortellinger og samtidig få informasjon om fastlagte temaer. Fleksibiliteten har også en viktig fordel ved at det blir rom for at temaer som ikke var planlagt på forhånd kan tas opp (Tjora, 2020, s. 113-118).

### 3.2.1 Rekruttering av informanter

For å få vite mer om kommunenes rutiner, ble informantene i de tre kommunene spurt om å delta i studien basert på en strategisk utvelgelse. Utvelgelsesmetoden i et strategisk utvalg går ut på at forsker velger de informantene som man tror har noe å fortelle om akkurat det fenomenet oppgaven omhandler (Dalland, 2017, s. 57; Johannessen et al., 2010, s. 106). Ved å benytte strategisk utvalg sikret vi dermed informanter som kan si noe om rutiner i kommunene. Utvelgelsen startet med at vi først tenkte gjennom hvilken målgruppe som måtte delta i studien for å samle nødvendig data. Etter dialog med Datatilsynet kom vi frem til at det ville være naturlig å starte med personvernombudet i kommunene, fordi personvernombudene har en bakgrunn som kan si noe om rutinene knyttet til melding om brudd. Deretter spurte vi personvernombudet om hvilke informanter vi burde ta kontakt med for å sikre nok informasjon om kommunenes rutiner. Samtlige personvernombud henviste oss til en informant som har sikkerhetsansvar som en del av sin stillingsbeskrivelse. Personene har noe ulike titler, men vi har valgt å betegne de tre informantene som sikkerhetsansvarlig i kommunene for å sikre anonymiteten. Informantene i hver kommune bekreftet at det å

intervjue personvernombud og sikkerhetsansvarlig i kommunen ville gi et godt innblikk i rutinene knyttet til melding om brudd. Med denne bakgrunnen har vi totalt gjennomført seks intervjuer, fordelt på de tre kommunene.

For å komme i kontakt med informantene, sendte vi en e-post med informasjon om studien og forespørsel om å delta i et intervju. Vi oppdaget at kommunenes nettsider inneholdt kontaktinformasjon som ikke alltid var oppdatert. Derfor bestemte vi oss for å ringe informantene. Det viste seg å være en fin fremgangsmåte, fordi vi fikk mulighet til å vekke interessen for oppgaven, samtidig som vi kunne avklare aktuelle spørsmål vedrørende intervjuet. Vi opplevde at informantene var nysgjerrige på oppgaven og positive til å delta i studien. I etterkant av samtalen fikk informantene tilsendt relevant informasjon om oppgaven og for å sikre informert samtykke sendte vi også et samtykkeskjema.

### 3.2.2 Intervju og intervjuguide

Intervjuene varte mellom 45-60 minutter, og foregikk via Teams. Underveis i intervjuene brukte vi en nøye utarbeidet intervjuguide. Intervjuguiden har til hensikt å lede intervjueren og informanten gjennom intervjuet og sikre at man får belyst de temaene som skal tas opp (Dalland, 2017, s. 78). Dalland (2017, s. 78) oppfordrer også til at man strukturerer intervjuguiden slik at den står i forhold til intervjuernes ferdigheter. Malen for intervjuguiden er inspirert av en intervjuguide som vi var med på å utarbeide under prosjektpraksis i Oslo kommune. Det har hjulpet oss til å strukturere intervjuet og bidratt til å utarbeide åpne og refleksive spørsmål, fremfor lukkede og konfronterende spørsmål som kan skape et anstrengt samtaleklima hvor informantene får behov for å forsvare seg. For å sikre nok data til å kunne besvare oppgavens problemstilling strukturerte vi intervjuguiden basert på oppgavens teoretiske rammeverk. Med bakgrunn i tre sider av organisatoriske rutiner delte vi intervjuet inn i tre kategorier: formelle prosedyrer og systemer, konkrete handlinger og kollektive normer. Under hver kategori utarbeidet vi spørsmål som vi mente ville bidra til å dekke en helhetlig forståelse for de ulike sidene av rutinene. Denne metoden gjorde det enkelt for oss å holde struktur underveis i intervjuet, og samtidig sikre at vi fikk en helhetlig oppfatning av informantenes opplevelser av rutinen. Samtidig sørget vi for innspill og tilbakemeldinger fra Datatilsynet og vår veileder på OsloMet, for å sikre riktig forståelse av regelverket og at spørsmålene ikke var ledende og preget av våre forventninger. Med bakgrunn i dette sikret vi at intervjuguiden sto til våre ferdigheter.



Ettersom vi er to studenter som skriver oppgaven delte vi på ansvaret underveis i intervjuet. Mens den ene studenten intervjuet skrev den andre notater. Den som ikke intervjuet, hadde et overordnet ansvar for å sikre tilstrekkelige svar på alle spørsmålene, og fungerte som en god metode for å sikre tilstrekkelig datamateriale. For å kvalitetssikre innholdet i intervjuguiden, testet vi intervjuguiden på hverandre i forkant av intervjuene. Underveis i første intervju erfarte vi likevel at det ble noen gjentakelser. Etter det første intervjuet gjorde vi derfor noen finjusteringer for å sikre en bedre flyt. Vi sitter igjen med en positiv opplevelse av det å gjennomføre intervjuene digitalt. Informantene virket komfortable med situasjonen og vi opplevde ingen utfordringer med denne løsningen.

I tillegg til å notere underveis tok vi opp intervjuene ved bruk av appen ”Diktafon”. Dette klarerte vi med informantene i starten av intervjuet. Appen var koblet opp mot et elektronisk nettskjema slik at intervjuene automatisk ble lagret på riktig måte og ikke på de mobile enhetene. Datamaterialet er lagret etter retningslinjer fra OsloMet.

### 3.3 Om analysen av intervjudata

Grunnlaget for analysen startet allerede under intervjuene, fordi vi som intervjuere med vår forforståelse tolker det informantene forteller og opplever. Neste nivå i analysen var å transkribere intervjuene. Transkribering er en ordrett gjentakelse av det som er sagt i intervjuet, noe som er tidkrevende, men gir samtidig mulighet for å gjenoppleve intervjuet og analysere de genererte dataene (Dalland, 2017, s. 88; Tjora, 2020). Vi transkriberte derfor alle intervjuene. Dette gjorde at vi fikk muligheten til å trekke ut direkte sitater fra intervjuene for å styrke argumenter i analysen. Ettersom intervjuguiden var strukturert med bakgrunn i det teoretiske rammeverket om organisatorisk rutiner, ble det lettere å strukturere datamaterialet i etterkant av transkriberingen. På denne måten ble materialet automatisk strukturert parallelt med at vi transkriberte intervjuene, noe som sparte oss for mye arbeid i etterkant.

I oppgavens analyse tok vi utgangspunkt i våre forventninger og diskuterte dette opp mot observerbare indikatorer fra datamaterialet. Oversikten vi har laget i teorikapittelet over forventninger og indikatorene har hjulpet oss med å identifisere relevant empiri og strukturere analysen.

### 3.4 Pålitelighet, gyldighet og overførbarhet

Pålitelighet (relabilitet) knyttes til nøyaktigheten av undersøkelsens data, hvilke data som brukes, hvordan de samles inn og hvordan de bearbeides. Påliteligheten i kvalitative studier kan styrkes ved å gi en beskrivelse av konteksten i form av casebeskrivelse eller med detaljerte og åpne framstillinger av forskningsprosessen (Johannessen et al., 2010, s. 229-230). Tjora (2020, s. 237) vektlegger at man kan styrke påliteligheten om man redegjør godt for hvilken informasjon som er forskerens egne tolkninger og hva som kommer gjennom datagenerering.

Studiens pålitelighet er forsøkt ivaretatt ved at vi har gitt en inngående beskrivelse av oppgavens kontekst ved å gi en nøye casebeskrivelse, og en åpen og detaljert fremstilling av hvordan vi har gått frem for å innhente datamaterialet. Vi har vært opptatt av å være transparente, ved å ta med leseren gjennom våre valg og argumentasjoner gjennom hele oppgaven. Samtidig har vi underveis i prosessen jobbet målrettet for å sikre at våre fordommer ikke farget datamaterialet. Dette har vi blant annet gjort ved å avgrense kontakten med Datatilsynet underveis i datainnhenting slik at de ikke påvirket vår oppfatning av datamaterialet. Videre har vi benyttet sitater i analysen for å avklare skillet mellom informantene og oss som forskere. Ved bruk av sitater presiserer vi hvem som har denne uttalelsen og i hvilken kontekst.

Gyldighet (validitet) knytter seg til hvorvidt datamaterialet er egnet til å belyse problemstillingen. Med dette menes om studiens fremgangsmåte og funn, reflekterer formålet med studien og problemet som skal undersøkes (Johannessen et al., 2010, s. 230; Dalland, 2017, s. 40). I en vurdering av gyldigheten i kvalitative studier trekker Grønmo (2016, s. 254) blant annet frem kompetanse og kommunikativ gyldighet. Den førstnevnte sikter til kompetansen, kunnskapen og de kvalifikasjonene forskeren har, og den teoretiske oppfattelsen av det som undersøkes i datainnsamlingen. Kommunikativ gyldighet handler om samtale og diskusjonene som foregår mellom forskeren og andre forskere eller informanter om hvorvidt det innsamlede datamaterialet passer godt med det som undersøkes (Grønmo, 2016, s. 254-257).

I prosessen med å skrive oppgaven har vi fokusert på å sette oss inn i både det juridiske rammeverket for oppgaven, teoretiske perspektiver på rutiner i organisasjoner og tidligere forskning. Ved å gjøre oss godt kjent med fagområdet og caseobjektene har det styrket vår kompetanse og forståelse for melding om brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet blant norske kommuner. Den kommunikative gyldigheten har vi forsøkt å styrke gjennom en tett dialog med Datatilsynet, Foreningen Personvernombudene og veileder. Gjennom samtalene har vi blant annet sikret at vår oppfatning av oppgavens empiri også reflekterer deres oppfatning.

Overførbarhet innebærer i hvilken grad funnene i studien kan overføres til liknende fenomener (Johannessen et al., 2010, s. 230; Tjora, 2020). Spørsmålet i vår oppgave er om resultatene i casestudien kan overføres til tilsvarende norske kommuner. Det er klart at de tre utvalgte kommunene studert i denne oppgaven ikke direkte er representative for alle norske kommuner i dag. Likevel opplever vi at studien kan ha relevans utover enhetene som studeres i oppgaven, fordi resultatene kan bidra med en forståelse for, og refleksjon omkring, elementer som kan være viktige i forsøk på å forbedre rutiner knyttet til melding om brudd til Datatilsynet. Vi har forsøkt å styrke overførbarheten i studien ved å benytte MSSD som metode for caseutvalg, ved å ta utgangspunkt i tre sammenlignbare kommuner som i utgangspunktet har samme grunnlag for å behandle personopplysninger. Kjennetegnene ved kommunene er at de har ca. like mange innbyggere og har et fungerende personvernombud. Oppgaven kan dermed belyse noen sentrale elementer ved rutiner for melding om brudd til Datatilsynet, som kan tenkes å overføres til andre sammenlignbare kommuner. Vi opplever derfor at utvalget i oppgaven i større grad kan bidra til å si noe om kommuner av lik størrelse, men ikke om mindre kommuner eller for eksempel Oslo kommune som kan ha andre rammebetingelser i arbeidet med personopplysningssikkerheten.

### 3.5 Etske hensyn

Underveis i prosessen med å utforme en masteroppgave har det til enhver tid vært viktig å tenke på hvilke etiske utfordringer arbeidet vårt kan medføre. Etske overveielser sammen med ryddig bruk av personopplysninger er viktig for et godt samarbeid med informantene som deler sine erfaringer og opplevelser, og sikrer at de som er med ikke blir påført skade eller unødvendige belastninger. For å sikre at forskningsetiske normer blir ivaretatt må

forskningsprosjekter som behandler personopplysninger melde dette via et meldeskjema til Norsk senter for forskningsdata (NSD) (Dalland, 2017, s.235-236). Vi sendte inn meldepliktskjema til NSD i starten av mars og fikk raskt godkjent skjemaet.

Behandling av personopplysninger må ha et lovlig behandlingsgrunnlag, og i forskning er det ifølge NSD samtykke som er det mest brukte behandlingsgrunnlaget (Norsk senter for forskningsdata, u.å; Dalland, 2017, s. 240-241). Forespørselen som ble sendt ut til informantene om deltagelse i studien inneholdt et krav om skriftlig samtykke. Et gyldig samtykke krever at det er frivillig, spesifikt og informert, utvetydig, gitt gjennom en aktiv handling, dokumentert og like lett å avgi samtykke som å trekke tilbake (Norsk senter for forskningsdata, u.å). Sammen med forespørselen om å delta i studien fikk informantene tilsendt et informasjonsskriv. Skrivet inneholdt informasjon om formålet med studien, hva opplysningene skulle brukes til, at det var frivillig å delta, at informanten kunne trekke seg når som helst, informasjon om gjennomføringen av intervjuet, informasjon om anonymisering og vår kontaktinformasjon. Skrivet ble sendt ut for å sikre at informantene fikk tilstrekkelig informasjon om studien før de samtykket til å delta. Informasjonsskriv, samtykkeskjema og godkjenningen fra NSD ligger vedlagt i oppgaven.

Anonymisering er tett knyttet til det etiske aspektet ved intervjuer, og anonymitet bidrar til at informanten ikke skal komme til skade (Tjora, 2020, s. 175). Datatilsynet og Foreningen Personvernombudene har vært en viktig diskusjonspartner i forbindelse med utformingen av oppgavens tematikk og problemstilling. Selv om de har kunnskap om brudd i norske kommuner, har det fra dag en vært enighet om at de ikke skal ha kjennskap til hvilke kommuner som er med i studien. I informasjonsskrivet som ble tilsendt informantene var vi nøye på å presisere at informasjonen som fremkommer av intervjuene vil være strengt anonymt. Dette har vært et viktig fokus gjennom hele prosessen. I oppgaven og interne dokumenter har vi omtalt kommunene som kommune 1, 2 og 3, som har bidrar til at kommunene fremstår som anonyme. Lydfilene som ble lagret i forbindelse med intervjuet blir slettet ved prosjektet slutt i mai 2021. For å sikre anonymiteten har vi valgt å ikke legge ved de transkriberte intervjuene som vedlegg til denne masteroppgaven.



## Kapittel 4: Analyse

I denne delen av oppgaven vil vi analysere rutinene i de tre utvalgte kommunene for å skape en forståelse for variasjonen i antall meldte brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet. Med bakgrunn i det teoretiske rammeverket vil vi strukturere analysen etter de tre aspektene om hva en organisatorisk rutine er: formelle prosedyrer og systemer, konkrete handlinger og kollektive normer. På denne måten får vi mulighet til å belyse hvordan de institusjonelle og instrumentelle trekkene ved rutinene påvirker behandling av brudd i kommunene. Hvert aspekt vil bli analysert med bakgrunn i våre forventninger til funn i datamaterialet og empirien vi har samlet inn i intervjuene. Ved å sammenligne kommunene vil vi trekke frem likheter og ulikheter ved rutinene, og med bakgrunn i det besvarer vi problemstillingen: *Hvordan kan rutiner bidra til å forstå variasjonen i antall meldte brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet i tre norske kommuner?*

### 4.1 Formelle prosedyrer og systemer

De formelle prosedyrene og systemene viser overordnet sett å være relativt like i de tre utvalgte kommunene. Samtlige kommuner har et avvikssystem for behandling av brudd på personopplysningssikkerheten, som fungerer som en del av kommunenes internkontroll. Etter informantenes beskrivelser avdekkes ikke vesentlige variasjoner i detaljgraden i de formelle prosedyrene og systemene, og sier derfor lite om forskjellen mellom dem. Likevel ser vi forskjeller i kommunenes organisasjonsstruktur.

#### 4.1.1 Avvikssystemet og skriftlige retningslinjer for risikobildet

Vi forventet at kommuner som i større grad har detaljerte føringer, retningslinjer og prosedyrer, melder flere brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet. I datamaterialet så vi etter beskrivelser av hvor detaljerte, utfyllende og skjematiske de skriftlige rutinene er. Informantene i alle tre kommunene fokuserte på beskrivelser av avvikssystemet.

Hver kommune har utarbeidet et avvikssystem tilpasset sin kommune. Vi opplever at avvikssystemene fremstår som like da informantenes beskrivelser av hovedtrekkene i systemet fremstår som tilnærmet likt, og formålet med systemet er det samme i alle tre kommunene. Avvikssystemet informantene beskriver har som hensikt å bli brukt som et

internt rapporteringssystem hvor sikkerhetsmessige mangler eller brudd på interne rutiner blir rapportert inn. Systemet omfatter ulike former for avvik, men vi fokuserer naturligvis på de avvikene som omhandler brudd på personopplysningssikkerheten. I systemet har kommunene retningslinjer for hvordan ansatte skal registrere brudd, og fungerer dermed som et verktøy for behandling av brudd på personopplysningssikkerheten. Når et brudd er registret i avvikssystemet blir relevante fagpersoner, som personvernombudet og sikkerhetsansvarlig, varslet og nødvendige vurderinger og handlinger foretas. I avvikssystemet dokumenteres og rapporteres vurderinger som er gjort knyttet til bruddet, deriblant vurderinger om bruddets alvorlighetsgrad og om det skal meldes til Datatilsynet. Om bruddet er vurdert til å skulle meldes til Datatilsynet forteller informantene at det gjøres i Altinn.

Ved at avvikssystemet har retningslinjer for hvordan ansatte skal registrere brudd, kan bidra til å minske usikkerheten hos de ansatte fordi de får klare instruksjoner i hvordan bruddet skal meldes. Dette fremkommer også av følgende sitat:

“Dette er et skjema for å gjøre det enkelt for de ansatte” (personvernombud, kommune 1).

Sitatet viser hvordan de formelle prosedyrene og systemene i en rutine kan fungere som verktøy for å veilede til riktig behandling av brudd på personopplysningssikkerheten. Vi ser imidlertid ingen markant forskjell i hvor stor grad de er detaljerte eller ikke, og viser dermed at avvikssystemet ikke alene kan forklare variasjonen i antall meldte brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet.

I personvernforordningen er risikovurdering et sentralt element, og vi forventet derfor at det ville være tydelige retningslinjer for denne vurderingen i kommunene. Risikovurdering skal gjøres i forkant av registrering i avvikssystemet, og er derfor avgjørende for om bruddet blir håndtert på riktig måte. Datamaterialet viser derimot at kommunene ikke har skriftlige retningslinjer på hvordan ansatte skal vurdere risiko for de registrertes rettigheter og friheter når et brudd oppdages. Flere av informantene påpeker dette som en svakhet ved rutinene, fordi det kan resultere i mangel på registrering med bakgrunn i at de ansatte ikke gjør en riktig vurdering av alvorlighetsgraden av bruddet. Som vi presenterte innledningsvis i oppgaven, er et kjent problem at ansatte ikke har tilstrekkelig kompetanse til å si noe om hva et brudd på personopplysningssikkerheten er (Eggen, 2016). Dersom ansatte ikke har retningslinjer for

risikovurderingen kan det føre til at brudd ikke blir meldt inn til avvikssystemet, og derav underrapportering av brudd på personopplysningssikkerheten, men sier lite om variasjonen i kommunene ettersom samtlige informanter deler samme oppfatning.

#### 4.1.2 Organisasjonsstruktur og en kamp om ressurser

Datamaterialet viser at det er forskjeller i personvernombudets stillingsprosent i de utvalgte kommunene. Personvernombudet har en vesentlig rolle i kommunens praksis og skal gi råd og hjelpe til med riktige etterlevelse av regelverket. Personvernombudets stillingsprosent sier noe om organisasjonsstrukturen i kommunen, og hvordan fordeling av personvernansvaret er strukturert. Det sier noe om de instrumentelle trekkene ved kommunen, og vi opplever derfor at dette momentet passer godt inn under diskusjonen om formelle prosedyrer og systemer. Hvordan personvernombudets stilling påvirker rutinepraksisen vil vi videre analysere i forbindelse med de konkrete handlingene.

I kommune 1 har personvernombudet en stilling i underkant av 30 %, og vedkommende har derfor også andre oppgaver og ansvarsområder i kommunen. Slik vi vurderer det kan dette gjøre det vanskeligere å ivareta den uavhengige rollen personvernombudet skal ha, da den ansatte kan bli nødt til å prioritere mellom oppgaven som personvernombud og andre oppgaver. Dette kan ha innvirkning på personvernets prioritet i kommunen. Det bekreftes av kommunens sikkerhetsansvarlig sin bemerkning om at knapphet på ressurser som påvirker personvernets prioritering i kommunen:

“Vi er ikke der vi burde være. Det er alltid en kamp om ressurser” (sikkerhetsansvarlig, kommune 1).

Informanten forklarer at det ofte er snakk om fordeling av ressurser, og at dette er utfordrende fordi kommunens ansvarsområder skal veies opp mot hverandre, og at personvernet derfor får mindre oppmerksomhet enn ønsket. Sikkerhetsansvarlig forteller videre at dette resulterer i mindre struktur og at det ikke er noen som har personvern som hovedansvar. Det kan videre forklare hvorfor kommune 1 har personvernombud i en lavere stillingsprosent.

Som en del av organisasjonsstrukturen forteller informantene i kommune 1 om et sikkerhetsutvalg, som fungerer som et diskusjonsforum for avvik i kommunen. Utvalget



består blant annet av fagpersoner som personvernombud, sikkerhetsansvarlig og kommuneadvokaten. Sikkerhetsutvalget vurderer alle former for avvik i kommunen. Vurderingene gjort i sikkerhetsutvalget sendes til kommunedirektøren, som tar den endelige avgjørelsen om brudd på personopplysningssikkerheten skal meldes til Datatilsynet eller ikke. Informantene forteller at kommunedirektøren har stor påvirkning på hvordan brudd på personopplysningssikkerheten håndteres i kommunen. Informantene forteller at kommunedirektøren går inn i de enkelte sakene og er opptatt av å ha kontroll på prosessen. At kommunedirektøren har et ønske om kontroll er naturlig, fordi det ligger i ansvaret som kommunedirektør. Likevel opplever vi at prosessen i kommune 1 blir preget av hvordan kommunedirektøren vurderer prosessen, og at det derfor er mindre rom for faglige vurderinger av personvernombudet og sikkerhetsansvarlig. Dette i sammenheng med at personvernombudet i kommune 1 har flere andre ansvarsområder enn personvern og det er en generell opplevelse av ressursmangel, kan forklare at det er vanskelig å rette tilstrekkelig oppmerksomhet på personopplysningssikkerheten. Vi opplever at dette kan tyde på det er mindre rom for personvern i organisasjonsstrukturen i kommune 1, og kan gi en forklaring på hvorfor kommunen melder færre brudd.

I kommune 2 er personvernombudet ansatt i en 100 % stilling, men er personvernombud i flere kommuner. Likevel har kommune 2 et ombud som til enhver tid har begge øynene på personopplysningssikkerheten i kommunen. Dette tolker vi at gir et større rom for fokus på personopplysningssikkerheten i kommune 2 sammenlignet med kommune 1, fordi personvernombudet har en uavhengig rolle som praktiserer regelverket hver dag. Vi opplever at fordi personvernombudet i kommune 2 har mer tid til personvernregelverket, kan det bidra til mer kompetanse også i kommunens håndtering av brudd på personopplysningssikkerheten.

Personvernombud i kommune 3 er i likhet med kommune 2 ansatt i en 100 % stilling og er personvernombud for flere kommuner. Personvernombudet opplever selv at en heltidsstilling gir mulighet til å ha større fokus på kun personopplysningssikkerheten og uttrykker at det gir mulighet til å “dyrke den rådgivende rollen”. I likhet med kommune 2 opplever vi derfor at personvernombudet i kommune 3 bidrar til å sette personopplysningssikkerheten høyere på

agendaen, og kan forklare hvorfor de melder flere brudd på personopplysningsikkerheten til Datatilsynet.

Oppsummert ser vi for det første at det er liten forskjell i informantenes beskrivelser av kommunes avvikssystem, og sier dermed lite om variasjonen i antall meldte brudd. Det støtter derfor ikke vår antagelse om at mer detaljerte formelle prosedyrer og systemer kan føre til flere meldte brudd. For det andre ser vi at det er forskjeller i kommunenes organisasjonsstruktur. Det kan se ut til at mindre stillingsprosent som personvernombud og en knapphet på ressurser kan bidra til at brudd ikke meldes. Tross kommunenes instrumentelle karakterer, som er både like og ulike, er ikke nødvendigvis utførelsen av prosedyrene like eller så statiske og instrumentelle i praksis. De formelle delene av rutinene både tolkes og tilpasses i praksis, gjennom konkrete handlinger og kollektive normer som videre vil bli analysert.

## 4.2 Konkrete handlinger i praksis

I denne delen av oppgaven vil vi undersøke hvordan rutinene i de tre utvalgte kommunene kommer til uttrykk i konkrete handlinger og hvordan relevante aktører påvirker kommunenes rutinepraksis. Konkrete handlinger sier noe om bestemte handlinger som utføres av personer på bestemte tidspunkt og sted (Feldman & Pentland, 2003). Dette vil vi trekke frem gjennom informantenes beskrivelser av hva som skjer i praksis – hvem som gjør hva, når og i hvilke situasjoner. Det gjør vi for å avdekke forskjeller i rutinepraksisen, med mål om å forklare variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet.

Datamaterialet viser at det er store forskjeller i kommunens handlinger i praksis og personvernombudets påvirkningskraft. Vi antok at kommuner som bruker de formelle prosedyrene og systemene som retningsgivende og førende for praksis, melder flere brudd på personopplysningsikkerheten til Datatilsynet. For å analysere dette var vi oppmerksomme på beskrivelser av informantenes handlinger, og hvordan de formelle prosedyrene og systemene brukes i praksis. Samtidig antok vi at personvernombudets påvirkningskraft har innvirkninger på om brudd meldes eller ikke til Datatilsynet. Observerbare indikatorer vi så etter var i hvilken grad personvernombudet har innflytelse på beslutninger som tas og involveres i prosessen med å melde brudd til Datatilsynet.

#### 4.2.1 Kommunenes klare føringer for praksis

De konkrete handlingene i kommune 1 baserer seg i utgangspunktet på et samarbeid mellom personvernombudet, sikkerhetsansvarlig og sikkerhetsutvalget. Ut over dette ser vi også at kommunedirektøren påvirker rutinepraksisen. Først og fremst forteller informantene i kommune 1 at de opplever det som vanskelig å gi en detaljert beskrivelse av de konkrete handlingene ved melding om brudd til Datatilsynet, fordi informantene har vært i få situasjoner hvor de har meldt til Datatilsynet. Det til tross for at informantene har vært personvernombud og sikkerhetsansvarlig i kommunen i flere år. Vi opplever derfor at informantene i kommune 1 ikke har fått muligheten til å opparbeide en rutinepraksis for hva de skal gjøre utover de formelle prosedyrene og systemene i like stor grad som de to andre kommunene. Likevel kan informantene i kommune 1 si noe om hva som skjer i forkant av om bruddet meldes til Datatilsynet.

Personvernombudet og sikkerhetsansvarlig i kommune 1 forteller at de ofte starter med en kjapp vurdering om det er en hastesak eller ikke etter at de blir varslet i avvikssystemet. Sikkerhetsansvarlig uttrykker at dette er en vurdering de “tar der og da”, men at det har vært få slike tilfeller i kommunen. Informantene forteller at praksisen ut over dette i stor grad omhandler registrering og rapportering i avvikssystemet, og at det er disse retningslinjene som legger føringer for praksisen. Videre forteller de at diskusjoner i sikkerhetsutvalget påvirker vurderingene som tas, men at det i hovedsak er kommunedirektøren som har påvirkning på rutinepraksisen. Informantene forteller at kommunedirektøren har dårlige erfaringer med å melde brudd til Datatilsynet, og at dette er grunnen til at kommunedirektøren vil være involvert. Ettersom informantene legger såpass stor vekt på betydningen av kommunedirektørens vurderinger, opplever vi at praksisen i kommune 1 i stor grad er betinget av lederens vurderinger. Det er med på å belyse hvordan handlinger utføres av bestemte personer, på bestemte tidspunkt i en bestemt situasjoner i rutiner. Om brudd blir meldt eller ikke kan være preget av kommunedirektørens tidligere erfaringer, og kan gi en forklaring på hvorfor kommune 1 melder få brudd.

Informantene i kommune 2 forteller at de formelle prosedyrene og systemene fungerer som en ramme for praksis, men at det er stort rom for å ta egne avgjørelser og at det er det daglige arbeidet mellom menneskene som har større betydning. Det belyses i følgende sitat:

“Det er bare et skjelett det rutinesettet. Det er greit å ha det, og at man kan slå opp, men det er ikke det som gjør at vi gjør en bra jobb. Det er den praktiske tilnærmingen og pratingen rundt det tror jeg” (personvernombud, kommune 2).

Sitatet belyser personvernombudets oppfatning av viktigheten av de konkrete handlingene i praksis. Mens de formelle prosedyrene og systemene fungerer som et skjelett, som det grunnleggende fundamentet i rutinen, trengs det handlende mennesker for å skape liv i rutinen. Med uttrykket «pratingen rundt det» tolker vi at det avgjørende for kommunen er hvordan ansatte i kommunen kommuniserer og snakker høyt om personvern i det daglige. For å bedre kunne forklare hvordan de gjør dette i praksis ga personvernombudet i kommune 2 en beskrivelse av en hendelse som nylig hadde skjedd. Hendelsen omhandlet et brudd på personopplysningsikkerheten i en underliggende etat. I etterkant av at bruddet ble registrert i avvikssystemet inviterte personvernombudet til et fysisk møte med alle ansatte, avdelingsleder og styret i etaten. I møtet snakket de generelt om personvern, og gikk gjennom hendelsen som hadde skjedd og vurderinger av risiko. Personvernombudet spurte da de ansatte om hva de mente om bruddet, og fungerte som en rådgiver for videre behandling og tiltak i etaten i etterkant av bruddet. Personvernombudet i kommune 2 legger stor vekt på betydningen av å møtes fysisk:

«Jeg prøver å ha dette som et møte, det får jeg mer ut av enn å sende mail. Fortrinnsvis fysisk, fordi det da er lettere å oppfatte folks mening når de sitter i et rom” (personvernombud, kommune 2).

Sitatet gir en billedlig fremstilling av praksisen i kommune 2 der alle relevante aktører sitter fysisk rundt et bord og diskuterer. Slik vi forstår det bidrar dette til at de relevante personene får mulighet til å påvirke håndteringen av bruddet ved at de kan lære, komme med forslag til tiltak, og bidra med sine erfaringer. Dette er med på å belyse hvordan bestemte personer på bestemte tidspunkt kan påvirke rutinen. Informantene i kommune 2 forteller videre at et resultat av denne praksisen bidrar til at ansatte får “eierskap” til hendelsene som er skjedd, som igjen bidrar til at ansatte i større grad vet hvordan de senere skal håndtere lignende situasjoner. Denne praksisen kan argumenteres for å gjøre ansatte tryggere i hendelser der brudd på personopplysningsikkerheten skjer, fordi de i større grad vet hvordan det skal

håndteres og fordi de vet at hjelpen ikke er langt unna. Ved at personvernombudet er opptatt av å være til stede og veilede til riktig handling, kan personvernombudet samtidig kontrollere at håndteringen av bruddet gjøres på riktig måte. Vi tolker at dette kan bidra til mindre usikkerhet blant de ansatte, og er med på å sikre kompetanse ut i organisasjonen. En videre konsekvens av dette kan være at flere brudd oppdages i kommunene, som igjen kan føre til at flere brudd blir meldt til Datatilsynet.

Mens de konkrete handlingene kommer til uttrykk gjennom en praksis preget av hvordan kommunedirektøren vurderer bruddet i kommune 1, og en involvering og inkludering av relevante parter i kommune 2, får vi inntrykk av at de konkrete handlingene i kommune 3 i større grad er preget av en instrumentell karakter. Informantene i kommune 3 forteller at mesteparten av dialogen i praksis foregår elektronisk i kommentarfelt i avvikssystemet, og at ansatte møtes fysisk for avklaringer i kun visse situasjoner. De vektlegger viktigheten av rapportering og dokumentering av hele prosessen, og at de konkrete handlingene derfor i stor grad er preget av arbeid i avvikssystemet. Avvikssystemet setter klare føringer for handlingene, og vi forstår derfor prosessen i kommune 3 som relativt standardisert. De formelle prosedyrene og systemene setter derfor klare føringer for praksisen i kommune 3, og hjelper ansatte med å ta avgjørelser og håndtere bruddet på personopplysningssikkerheten på riktig måte. På denne måten får personvernombudet og sikkerhetsansvarlig mulighet til å kontrollere at bruddet blir håndtert på riktig måte, og er med på å belyse hvordan rutiner kan fungere som verktøy for koordinering og kontroll. Slik vi tolker det vil dette bidra til at flere brudd oppdages og derav meldes til Datatilsynet, fordi ansatte i kommunen har en klar oppfatning om at arbeidet i avvikssystemet skal følges og at det skal være en del av det daglige arbeidet. Det støtter vår antagelse om at de kommunene som bruker de formelle prosedyrene og systemene som retningsgivende for praksis, også melder flere brudd til Datatilsynet.

#### 4.2.2 Personvernombudets påvirkningskraft

Som tidligere diskutert i analysen ser vi at personvernombudet har ulike stillingsprosenter i kommunene. Samtidig viser datamaterialet at det er store forskjeller i hvordan personvernombudet utfører sin rolle i praksis ut over det som er definert i organisasjonsstrukturen. Vi forventet at kommuner der personvernombudet har stor påvirkningskraft, melder flere brudd til Datatilsynet. For å studere dette så vi etter

beskrivelser av hvordan personvernombudet blir involvert og har innflytelse på de beslutninger som tas.

Alle tre personvernombudene fra kommunene forteller at de opplever å ha relativt stor påvirkning i prosessen med å melde brudd på personopplysningssikkerheten. Med dette menes at de blir involvert dersom det skjer brudd og at ansatte i kommunen har tiltro til at de har kompetanse på sitt område. Likevel er det flere forskjeller vi kan påpeke som viktig for å forklare variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet.

For det første opplever vi at personvernombudet i kommune 1 har betydelig mindre påvirkningskraft sammenlignet med kommune 2 og 3. Denne forståelsen kommer av personvernombudets mindre tilstedeværelse på grunn av stillingsprosent og at personvernombudet selv forteller at det er kommunedirektøren i kommunen som har den dominerende stemmen i prosessen om melding om brudd til Datatilsynet. Ettersom kommunedirektøren virker å ha sterke meninger om prosessen å melde brudd til Datatilsynet, tolker vi at personvernombudet i større grad får en beskjeden rolle og kan ha vanskeligheter med å få gjennomslag. På bakgrunn av dette tolker vi at personvernombudet i kommune 1 har mindre påvirkningskraft, sammenlignet med kommune 2 og 3, og kan være et bidrag til å forklare hvorfor kommunen har meldt færre brudd.

For det andre ser vi at praksisen i kommune 2 i stor grad er påvirket av personvernombudets arbeid, ved at det daglige arbeidet med personvern i større grad er basert på initiativ fra personvernombudet. Personvernombudet er opptatt av å involvere alle parter og spre kunnskap i organisasjonen. Samtidig har vi tidligere diskutert at personvernombudet er opptatt av å involvere seg selv når brudd skal håndteres. Slik vi tolker det gir det rom for å påvirke og sette fokus på riktig etterlevelse av personvernregelverket i kommune. Samtidig uttrykker personvernombudet i kommune 2 å ha stor tillit i organisasjonen, som bidrar til å ha innflytelse både hos ansatte og på ledernivå. Hvordan bruddet blir håndtert blir derfor i stor grad påvirket av personvernombudets vurderinger. Vi tolker at dette kan være en forklaring på at kommune 2 melder flere brudd til Datatilsynet sammenlignet med kommune 1. Det fordi de konkrete handlingene i stor grad er påvirket av mer involvering og åpenhet rundt personvern,

samtidig som personvernombudet fungerer som fasilitator og pådriver for riktig etterlevelse av personvernregelverket i praksis.

For det tredje viser datamaterialet at personvernombudet i kommune 3, i likhet med kommune 2, i stor grad blir involvert i kommunens håndtering av brudd på personopplysningssikkerheten og har en innflytelse på hvilken prioritet personopplysningssikkerheten har i kommunen. Personvernombudet i kommune 3 opplever selv at en heltidsstilling gir mulighet til å ha større fokus arbeidet med personvern i kommunen. Sikkerhetsansvarlig i kommune 3 forteller videre at personvernombudet er med i prosessen fra “a til å”, og blir involvert hver gang det er relevant. Personvernombudet forteller selv at en viktig forutsetning for å kunne fungere som en rådgiver er at kommunen selv tar initiativ til å få råd og veiledning, noe personvernombudet i stor grad opplever i kommune 3. Slik vi forstår det indikerer det at kommune 3 anerkjenner personvernombudets kompetanse, og har tillit til at personvernombudets vurderinger i stor grad burde bli tatt høyde for. Dette belyses i sitatet:

“Jeg har aldri opplevd at mine anbefalinger ikke er fulgt for å si det sånn” (personvernombud, kommune 3).

Sitatet gir oss forståelse for at personvernombudet har stor innflytelse på beslutningene som tas, og forteller oss at personvernombudet i kommune 3 har stor grad av påvirkningskraft. Vi opplever at personvernombudene i kommune 2 og 3 på bakgrunn av dette i stor grad er med på å forme praksisen i kommunene, sammenlignet med kommune 1. Dermed støtter vår antagelse om at i kommuner der personvernombudet har stor påvirkningskraft, meldes det flere brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet.

Oppsummerende ser vi forskjell i hvordan de formelle prosedyrene og systemene er retningsgivende for praksis og at det er store variasjoner i personvernombudets påvirkningskraft. Disse momentene kan si noe om variasjonen i antall meldte brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet. I vår analyse bruker vi en helhetlig tilnærming til organisatoriske rutiner som ser på ulike sider ved rutinene. Selv om de formelle prosedyrene og systemene, og de konkrete handlingene kan si noe om variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet, er det fortsatt interessant å analysere hvordan de kollektive

normene påvirker rutinepraksisen. På denne måten får vi mulighet til å gå dypere inn i hvordan “måten vi gjør det på her”-handlingsmønstre påvirker rutinepraksisen.

### 4.3 Kollektive normer

Kollektive normer kan tolkes i meninger og forventninger, og sier noe om de ansattes beskrivelser og opplevelser av “måten vi gjør det på her”. Denne delen av rutinen kan hjelpe oss med å sammenligne forskjellige syn på «informantens verden», altså deres syn på rutinen (Feldman & Pentland, 2003, Pentland & Feldman, 2005). Datamaterialet viser at kommunene kan ha ulike kulturelle kjennetegn som potensielt kan påvirke om brudd på personopplysningssikkerheten meldes til Datatilsynet eller ikke. Observerbare indikatorer vi har brukt for å analysere dette er informantenes beskrivelser av holdninger som de har til regelverket, og hvordan tidligere erfaringer er med på å påvirke rutinepraksisen.

Vi forventet at holdninger til å melde brudd til Datatilsynet i kommunene kan påvirke om brudd meldes til Datatilsynet eller ikke. Videre antok vi at kommuner som har negative erfaringer med å melde brudd til Datatilsynet, melder færre brudd.

Først og fremst viser datamaterialet at et fellestrekk i de tre kommunene er at informantene opplever at både holdninger og bevissthet på personvern i kommunen har endret seg betydelig etter at det nye regelverket kom i 2018. De forteller at personvern generelt har fått mer fokus og at ansatte i større grad ser alvor og viktigheten av regelverket enn tidligere. For eksempel nevner informant i kommune 3 at ansatte tidligere ikke var klar over omfanget av personvern og ansattes rolle i etterlevelsen av regelverket, men at økt bevissthet har ført til at dette nå prioriteres i alle avdelinger i kommunen. Det støtter antagelsen om at bevisstheten rundt personvern bidrar til at det generelt er meldt flere brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet blant norske kommuner (Datatilsynet, 2021).

#### 4.3.1 Betydningen av en meldekultur

Organisasjonskulturen virker å være en viktig faktor for å bedre forstå variasjonen i antall meldte brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet i de tre kommunene. I intervjuet spurte vi informantene om holdninger og felles forståelser for rutinene med å melde brudd til Datatilsynet i kommunene. Det var spesielt to kommuner som selv tok initiativ til å



introdusere teamet kultur. På spørsmål om hva informantene mener er det viktigste arbeidet med personvern i kommunen var svaret fra personvernombudet i kommune 2:

“Det er en ren sikkerhetskultur i organisasjonen som fanger opp dette med brudd. Det en er avhengig av er at folk har en bevissthet til hva personvern er” (personvernombud, kommune 2).

Sitatet belyser informantens oppfatning om at kulturen har betydning for om brudd på personopplysningssikkerheten blir håndtert på riktig måte. Informanten forteller videre at kommunen har arbeidet over lengre tid med å skape en felles forståelse og bevissthet rundt personvernregelverket, og at kommunen gradvis har oppnådd en meldekultur som i dag resulterer i at flere brudd blir meldt inn i avvikssystemet enn tidligere. Måten dette er gjort på er ifølge begge informantene i kommune 2 gjennom et økt fokus på åpenhet, tilgjengelighet og formidling om viktigheten av personvernregelverket. Ved at de har en praksis som involverer alle relevante aktører har de over tid klart å skape en felles forståelse om at en heller skal melde brudd på personopplysningssikkerheten, enn å ikke gjøre det. For å oppnå dette forteller personvernombudet at dens viktigste oppgave har vært, og er fortsatt i dag, å invitere seg selv ned på «linja» for diskusjon og rådgivning, og være tilgjengelig:

«..jeg prøver å ha så åpne dører at alle ansatte kan samarbeide med meg når de trenger noen råd» (personvernombud, kommune 2).

Sitatet belyser hvordan personvernombudet er opptatt av å være involvert i prosessen, slik vi diskuterte i analysen om de konkrete handlingene. Vi tolker uttrykket “åpne dører” som at alle inviteres til å diskutere, lære og forstå personvernregelverket, og vitner om en åpen kultur i kommunen. Begge informantene i kommune 2 forklarer at en videre konsekvens av dette er at det skaper en trygghet i organisasjonen, og en felles forståelse om at det ikke er “farlig” å oppdage et brudd på personopplysningssikkerheten. Videre forteller informantene i kommune 2 at de er opptatt av at enhver situasjon med brudd på personopplysningssikkerheten skal brukes som en kilde til læring, både om bruddet skal meldes til Datatilsynet eller ikke. Ved at alle er involverte kan personvernombudet spre kompetanse i kommunen, som kan sette større søkelys på personvern. Vi tror at hvis man ikke har denne kompetansen og tryggheten vil det høres “skummelt” ut å melde, og at det heller er bedre å unngå å melde, rette på feilen i det

stille og håpe på at det ikke blir oppdaget. På denne måten opplever vi at kommune 2 viser et eksempel på hvordan læring kan bidra til kompetanse og en kultur hvor man er opptatt av å melde brudd. Slik vi forstår det er dette med på å ufarliggjøre prosessen, som igjen kan bidra til at ansatte i større grad våger å si ifra.

I kommune 3 ser vi flere likheter ved de kulturelle kjennetegnene til kommune 2, og informantene trekker spesielt frem viktigheten av å etablere én kultur i kommunen.

“Det er god avvikskultur blant de jeg har kontakt med i kommunen. De har skjønt at – okei, sånn er det, og sånn må vi da gjøre det” (personvernombud, kommune 3).

Slik vi tolker sitatet har kommune 3 oppnådd en bevissthet på personvernregelverket, og de ansatte har kjennskap til det og vet at dette er noe de må forholde seg til. Informantene fremhever viktigheten av å ha en felles kultur om at brudd på personopplysningssikkerheten skal registreres i avvikssystemet, og at fokuset på personvern i stor grad handler om holdninger og bevissthet i kommunen.

Informanten i kommune 1 nevner ikke kultur i sammenheng med personvern underveis i intervjuene. At informantene selv ikke tok dette opp behøver ikke å bety at bevissthet rundt meldekultur ikke er til stede i kommune 1. Imidlertid var informantene i kommune 2 og 3 tydelige på dette på eget initiativ. Dette kan være uttrykk for forskjeller i kulturelle kjennetegn i de tre kommunene. Det at kulturbegrepet ikke ble nevnt av informantene i kommune 1 kan muligens strekkes til å tyde på liten bevissthet på hvordan kulturelle kjennetegn og «måten vi gjør det på her» påvirker prosessen å melde brudd til Datatilsynet. Det at informantene i kommune 1 gav uttrykk for at holdninger til regelverket var preget av tidligere erfaringer om melding om brudd til Datatilsynet, kan styrke holdbarheten i tolkningen av at det er mindre fokus på meldekultur i kommune 1. Dette vil videre diskuteres i analysens neste avsnitt.

#### 4.3.2 Holdninger til regelverket

For å fange opp informantenes holdninger knyttet til å melde brudd til Datatilsynet, så vi etter beskrivelser av hvordan informantene opplever prosessen. Tross likheten i at informantene opplever at holdningene og bevisstheten på personvern har endret seg etter det

nye regelverket, ser vi store forskjeller i holdningene til prosessen med å melde brudd til Datatilsynet i de utvalgte kommunene.

Personvernombudet i kommune 1 har ikke selv vært med på prosessen om å melde brudd til Datatilsynet, men beskriver likevel prosessen som “svært omfattende” og utfordrende. Personvernombudet i kommune 1 uttrykker:

“... det er heldigvis ikke meg som må gjøre det.” (personvernombud, kommune 1).

Det er etter regelverket ikke personvernombudets ansvar å melde bruddet til Datatilsynet, men dette kan likevel si noe om holdningene til prosessen og hvilken rolle personvernombudet har som motivator for å arbeide med personvernsaker. Slik vi oppfatter det kan slike holdninger, i kombinasjon med knappe ressurser og prioriteringer mellom oppgaver, bidra til at personopplysningssikkerheten kan bli nedprioritert da det som regel er lettere å prioritere oppgaver som det er knyttet seg mer positive holdninger til.

Motsatt får vi en annen oppfatning av holdningene i kommune 2 og 3. Personvernombudet i kommune 2 beskriver prosessen med å melde til Datatilsynet med utsagnet “helt kurant”. Med dette mener personvernombudet i kommune 2 at prosessen er lite utfordrende fordi det er klare føringer i regelverket om hva som skal vurderes og gjøres. Informantene i kommune 3 virker å ha samme oppfatning, fordi de ser på prosessen som lite utfordrende, og at den ikke er omfattende fordi det er noe de driver med hver dag og dermed har blitt en del av det daglige arbeidet. Slike holdninger kan tenkes å påvirke prosessen positivt, og kan føre til at det er lettere å prioritere melding om brudd til Datatilsynet når de i tillegg opplever å ha mer ressurser, sammenlignet med kommune 1.

#### 4.3.3 Erfaringer med å melde brudd til Datatilsynet

Datamaterialet viser at tidligere erfaringer fra å melde brudd til Datatilsynet kan påvirke i hvilken grad brudd blir meldt eller ikke i kommunene. For å kunne diskutere dette så vi etter beskrivelser av tidligere erfaringer som har resultert i bekymring og vegring for å melde brudd.

Et av hovedformålene med å ilegge overtredelsesgebyr ved brudd på personopplysningssikkerheten er å ha en avskrekkende virkning for å sikre riktig etterlevelse av personvernregelverket (Article 29 Data Protection Working Party, 2017b, s. 4). Vi forventet at kommuner som har negative erfaringer med å melde brudd til Datatilsynet, melder færre brudd. Derfor spurte vi informantene i hvilken grad de opplever at overtredelsesgebyr som en mulig effekt av å melde brudd på personopplysningssikkerheten påvirker om det meldes eller ikke. Datamaterialet viser at informantene i kommune 1 spesielt er opptatt av dette. Begge informantene i kommune 1 forteller om en hendelse der de meldte brudd til Datatilsynet som resulterte i at kommunen fikk et overtredelsesgebyr. Dette skapte reaksjoner da kommunen selv opplevde at de hadde gjort alt de skulle. Det var derfor uventet at bruddet skulle resultere i et gebyr. Personvernombudet uttrykker at den avskrekkende virkningen kan oppleves urettferdig fordi de selv opplevde at de ble brukt som “skrekkeksempel”. Personvernombudet i kommune 1 forteller videre:

“Det kan sikker fungere bra for noen, men det har det i alle fall ikke fungert for oss” (personvernombud, kommune 1).

Sitatet belyser personvernombudets reaksjon på gebyret og hvilke konsekvenser dette har fått for videre handlinger. Personvernombudet forklarer videre at kommunedirektøren ikke lenger ønsker å melde til Datatilsynet etter denne episoden. Videre får vi inntrykk av at sikkerhetsansvarlig i kommune 1 også deler samme opplevelse som personvernombudet i kommunen:

“.. jeg tror nok at øverste sjef vil tenke seg om to ganger. Er dette noe vi må melde til Datatilsynet? På den måten, da øker man terskelen for å melde ting og det er ikke det som er hensikten egentlig” (sikkerhetsansvarlig, kommune 1).

Hendelsen informantene forteller om opplever vi at kan ha påvirket kulturen i kommunen. Erfaringen har resultert i en holdning om at de aller helst ikke ønsker å melde brudd fordi de kan risikere å oppleve det samme igjen. Det kan for eksempel være at kommunedirektøren intuitivt vegrer seg for å vurdere bruddet som alvorlig, nettopp fordi man er redd for konsekvensene av det. Dette er samtidig med på å belyse hvordan ansatte i en organisasjon lærer av tidligere erfaringer, og viser at læring ikke til enhver tid trenger å være

positivt. Erfaringene til kommune 1 har bidratt til en læring om at å melde brudd kan straffe seg, og at brudd derfor helst ikke skal meldes. Dette opplever vi som negativ læring i den forstand at det kan resultere i at brudd som burde vært meldt ikke meldes, og kan i siste instans innebære en alvorlig trussel mot de registrertes rettigheter.

En annen side ved den avskrekkende virkningen som viser seg å ha betydning for kommunene er oppdragelseeffekten ved at andre kommuner blir ilagt overtredelsesgebyr. Et eksempel som spesielt ble trukket frem i intervjuene var Bergen kommune som oppgaven omtaler innledningsvis. Informantene i kommune 2 forteller at gebyret som Bergen kommune fikk, hadde en oppdragende effekt i kommunen, og har bidratt til at personvern har fått større fokus hos ledelsen i kommunen. Dette kommer tydelig til uttrykk i sitatet under:

“De bøtene som blir gitt til Bergen kommune blant annet, det hjelper til å sette agendaen ganske kraftig” (sikkerhetsansvarlig, kommune 2).

Overtredelsesgebyret som Bergen kommune fikk har etter kommunens eget utsagn fått en oppdragelseeffekt i kommune 2. Denne diskusjonen er med på å belyse flere sider ved den avskrekkende virkningen og hvilke konsekvenser dette kan ha. For å sammenligne kommunene har kommune 2 sittet på sidelinjen og sett hvor “ille” det kan gå, og har blitt motivert til å unngå samme utfall i egen kommune. På den andre siden, har kommune 1 derimot opplevd at det avskrekkende virkemidlet ble rettet mot dem, i en situasjon de selv mener de håndterte riktig. Dette opplever vi å ha gitt umotiverende effekt til å melde brudd til Datatilsynet, og kan bidra til å forklare hvorfor kommune 2 melder flere brudd til Datatilsynet sammenlignet med kommune 1. Dette kommer også tydelig frem i uttrykket til sikkerhetsansvarlig i kommune 2:

“Vi melder heller for mye enn for lite” (sikkerhetsansvarlig, kommune 2)

Sitatet vitner om en holdning til at kommunen ikke er redd for å melde brudd til Datatilsynet, og at “måten ting blir gjort på der” i stor grad er preget av en felles forståelse om at de bruddene som i følge personvernlovgivningen skal meldes til Datatilsynet, faktisk også blir meldt. Og er man i tvil, sender man for sikkerhetsskyld inn en melding. Dette er med på å belyse de kollektive normene i kommunen.

Mye av det samme som vi ser i kommune 2, ser vi også i kommune 3. Vi får ikke inntrykk av at kommune 3 føler seg påvirket av den avskrekkende virkningen, på den måten at de forteller at de ikke vektlegger de negative konsekvensene ved overtredelsesgebyr i vurderingen om det skal meldes eller ikke. Da vi spurte om de negative effektene av å melde til Datatilsynet påvirker om det blir meldt brudd eller ikke, svarte personvernombud i kommune 3:

“Nei. Jeg føler de er helt på, det de vurderer er personvernet. Det føler jeg er helt klokkereint”  
(personvernombud, kommune 3).

Sitatet vitner om en holdning om at det er personvernet som får fokus, og ikke om det kan resultere i negative konsekvenser i form av gebyr. Samtidig virker kommune 3 å være opptatt av at de i denne prosessen hele tiden skal fokusere på å gjøre det bedre. Sikkerhetsansvarlig i kommune 3 forteller om en samtale med kommunedirektøren som var skeptisk til hvorfor kommunen melder flere brudd i avvikssystemet enn tidligere. Sikkerhetsansvarlig forsøkte å berolige kommunedirektøren om at dette vitner om en økt bevissthet og en holdning i organisasjonen om at brudd skal meldes. Videre forteller sikkerhetsansvarlig at det er bra at både små og store brudd meldes i avvikssystemet, og mener dette er en viktig og riktig trend. Det samme belyses i personvernombudet i kommune 3 sin uttalelse:

“Det som kan meldes, skal meldes” (personvernombud, kommune 3).

Oppsummerende ser vi at den avskrekkende virkningen ved overtredelsesgebyr fra Datatilsynet kan resultere i ulike holdninger og handlinger. Oppgaven viser at den avskrekkende virkningen kan ha en positiv effekt ved at det kan bli mer fokus på å melde brudd, men at det også kan resultere i at noen vegrer seg for å melde. Dette kan gi en viss indikasjon på hvorfor noen kommuner melder færre brudd enn andre, og er viktig bidrag i diskusjonen om å forstå variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet.

## Kapittel 5: Avslutning

### 5.1 Konklusjon

Brudd på personopplysningssikkerheten skal meldes til Datatilsynet og fungerer som en kontrollmekanisme for å sikre riktig behandling av personopplysninger. Som forventet viser oppgaven at det er en økt bevissthet, åpenhet og fokus på personvern etter innføringen av den nye forordningen i de tre kommunene. Likevel er det store variasjoner i antall meldte brudd til Datatilsynet blant norske kommuner. I denne oppgaven har vi studert rutiner i tre utvalgte kommuner som i variert grad har meldt brudd til Datatilsynet, og avdekket forskjeller som kan bidra til å forstå variasjonen i antall meldte brudd.

Det empiriske grunnlaget i oppgaven er basert på kvalitative intervjuer av seks informanter som jobber med personopplysningssikkerheten i tre kommuner. Med utgangspunkt i et teoretisk rammeverk om organisatoriske rutiner har vi sett på tre sider av rutiner: formelle prosedyrer og systemer, konkrete handlinger og kollektive normer. På denne måten har vi kunnet analysere både de formelle aspektene i kommunen knyttet til struktur, og de mer uformelle aspektene som gjerne forbindes med praksis og kulturelle betingelser. Oppgavens funn er med på å belyse hvilke aspekter ved rutinene for brudd på personopplysningssikkerheten som kan være av betydning for å forstå variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet.

Formelle prosedyrer og systemer er en del av kommunenes rutiner for melding om brudd til Datatilsynet. Alle de tre kommunene vi undersøkte har et avvikssystem der brudd registreres, vurderes og håndteres. De formelle prosedyrene og systemene er overordnet sett ganske like i de tre kommunene. Organisasjonsstrukturen ser derimot ut å være noe forskjellige, der en kommune har personvernombud kun i en mindre stillingsprosent, mens de to andre har personvernombud i heltidsstilling, men med ansvar for flere kommuner. Oppgaven viser at kommunen med personvernombud i lavere stillingsprosent, der personvernombudet i tillegg uttrykker knapphet på ressurser, melder færre brudd til Datatilsynet. De organisatoriske strukturene rundt personvern og særlig personvernombudets rolle, kan derfor være et aspekt som kan bidra til variasjonen i antall meldte brudd.

Til tross for at de formelle prosedyrene og systemene overordnet sett er ganske like i de tre kommunene, ser de konkrete handlingene ut til å være forskjellig. I kommunen med færrest meldte brudd virker gjennomføringen av rutinene å være preget av hvordan kommunedirektøren i kommunen ønsker å påvirke prosessen. Det ser ut til at det er lagt opp til noe mindre samarbeid mellom aktørene underveis i prosessen fra bruddet er oppdaget til beslutningene om melding skal tas av kommunedirektøren. I de to andre kommunene virker det i langt større grad å være tilrettelagt for åpenhet og samarbeid om de konkrete handlingene gjennom hele prosessen fra et brudd er oppdaget til det eventuelt skal meldes. Åpenhet og samarbeid kan bidra til mer kompetanse og trygghet blant ansatte, og dette kan være et aspekt som kan påvirke hvordan brudd på personopplysningssikkerheten oppfattes i kommunene. Videre kan personvernombudets innflytelse og mulighet til å påvirke beslutninger som tas virke å være viktig. Funnene i oppgaven viser at kommunene der personvernombudet har stor innflytelse og påvirkningskraft har større fokus på personvern i kommunen generelt og dette kan videre resultere i at flere brudd meldes til Datatilsynet.

I hvilken grad holdninger og tidligere erfaringer påvirker rutinepraksis virker å være et viktig element ved kommunenes rutiner. Oppgaven viser at kommunen som i etterkant av et meldt brudd til Datatilsynet ble ilagt overtredelsesgebyr, har utviklet negative holdninger som kan påvirke i retning av å melde færre brudd enn de andre kommunene. Motsatt viser oppgaven, at kommunene som uttrykker positive holdninger til prosessen og i større grad har klart å skape en felles forståelse i kommunene om at «det som kan meldes, skal meldes». Dette er med på å belyse ulike sider av den avskrekkende virkningen ved overtredelsesgebyr fra Datatilsynet, og videre hvordan holdninger og kollektive normer som kulturelle kjennetegn, kan påvirker rutinepraksisen.

Samlet sett viser oppgaven at samspillet mellom aspektene kan skape en forståelse for variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet. Funnene i oppgaven kan tyde på at personvernombudets rolle i kommunene er viktige for hvor mange brudd som meldes. Dersom det er avsatt mindre ressurser til rollen som personvernombud vil dette kunne påvirke ombudets muligheter for å involvere seg, bidra til åpne diskusjoner og ha innflytelse på de konkrete handlingene. Formelle forhold som hvor mye ressurser som er satt av til personvern kan derfor påvirke de to andre rutineaspektene konkrete handlingene og kollektive normene i



kommunene. Omvendt kan få ressurser avsatt til arbeidet med personvern i seg selv være et uttrykk for en holdning og være en indikasjon på at personvern har mindre oppmerksomhet og prioritet i kommunen. Vi oppfatter at det som virker å ha størst betydning for å forstå variasjonen i antall meldte brudd til Datatilsynet, handler om hvorvidt kommunene har etablert en positiv meldekultur, med en felles forståelse som at “det som kan meldes, skal meldes”, der læring og åpenhet er i fokus. Selv om kommunene har relativt like prosedyrer og systemer, handler det i stor grad om hvordan de benyttes i praksis og hvilke holdninger som ligger til grunn for arbeidet. Forutsetningene for å oppnå en kultur preget av positive holdninger, åpenhet og trygghet i arbeidet med personvern kan handle om ressurser, og spesielt personvernombudets ressurser til å involvere seg, ha innflytelse og til å spre kompetanse i kommunene. Vi opplever derfor at de ulike aspektene i rutiner påvirker hverandre og at det essensielle handler om å forstå kompleksiteten i organisatoriske rutiner.

## 5.2 Videre forskning

I vår oppgave har vi studert rutiner for melding om brudd til Datatilsynet med utgangspunkt i synspunkter fra personvernombud og sikkerhetsansvarlig. For å oppdage og registrere brudd på personopplysningssikkerheten i avvikssystemet trengs det bevissthet og kompetanse hos ansatte i kommunenes avdelinger. Ettersom vi kun har intervjuet personvernombud og sikkerhetsansvarlig kan oppgaven ikke si noe om hvordan kommunenes øvrige ansatte opplever rutineene. Vi mener at videre forskning bør se nærmere på hvilke utfordringer og oppfatninger ansatte i kommunens avdelinger har om rutineene for brudd på personopplysningssikkerheten. Opplever ansatte å ha kjennskap til personvernombudet? Er det forskjell i rutineene i ulike avdelinger? Videre vil det være interessant å utforske kommunaldirektørens og andre ledes oppfatninger til rutineene om behandling av brudd på personopplysningssikkerheten. Er kommunedirektøren bevisst sin rolle ved behandling av brudd på personopplysningssikkerheten? Opplever lederen å ha kompetanse til å ta den endelige avgjørelsen om bruddet skal meldes til Datatilsynet eller ikke? Dette er spørsmål som vil være nyttige for å danne et mer helhetlig bilde av kommunenes rutiner for brudd på personopplysningssikkerheten, og bør få oppmerksomhet ved videre forskning.

### 5.3 Teoretiske implikasjoner

Teorien om organisatoriske rutiner sier lite om den innbyrdes sammenhengen mellom de tre aspektene i en rutine: formelle prosedyrer og systemer, konkrete handlinger og kollektive normer. Hva som er betingelsene for at noen aspekter er viktigere enn andre, og hvilke aspekter som er viktigst for hvilke formål sier teorien lite om. For eksempel der det innføres et nytt avvikssystem, er det de konkrete handlingene som har størst betydning? Eller vil de kollektive normene være viktigere å fokusere på? Hva er nødvendig å jobbe med når? Dette er spørsmål vi opplever at teorien i liten grad diskuterer. Teorien sier videre noe om effekter av organisatoriske rutiner, som for eksempel stabilitet og læring, men lite om hvilke av de tre aspektene som er utslagsgivende for hvilke effekter. Oppgaven peker i retning av at aspektene i rutiner må forstås i sammenheng, men vi opplever at sammenhengen mellom aspektene er lite diskutert i teori om rutiner. En beskrivelse av hvilke betingelser som er av størst betydning for aspektene kunne hjulpet oss å bedre forstå sammenhengen mellom dem.

Oppgaven har funnet at prioritering av ressurser er en viktig faktor i kommunenes rutinepraksis. Vi opplever at ressurser i organisasjoner har fått liten plass i teori om organisatoriske rutiner, og mener dette kan være en svakhet ved teorien. Hva som former rutinene viser i oppgaven å være likeså sentralt, som hvordan ulike sider av rutiner fungerer. Om vi ser tilbake til et instrumentelt perspektiv på organisasjoner sies det mye om ressursfordeling for å oppnå mål og resultater. Hvordan ressurser påvirker utformingen og utførelsen av rutiner bør derfor gis mer oppmerksomhet i fremtiden.

## Litteraturliste

- Anckar, C. (2008). On the Applicability of the Most Similar Systems Design and the Most Different Systems Design in Comparative Research. I *International Journal of Social Research Methodology*, 11(5), 389-401. <https://doi.org/10.1080/13645570701401552>
- Article 29 Data Protection Working Party. (2017a). *Guidelines on Data Protection Officers ('DPOs')*. WP243 rev.01. European Commission. [https://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item\\_id=612048](https://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item_id=612048)
- Article 29 Data Protection Working Party. (2017b). *Guidelines on the application and setting of administrative fines for the purpose of the Regulation 2016/679*. WP253. European Commission. <https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/611237>
- Article 29 Data Protection Working Party. (2018). *Guidelines on Personal data breach notification under Regulation 2016/679*. WP250rev.01. European Commission. <https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/612052>
- Becker, M.C. (2004). Organizational Routines: A Review of the Literature. *Industrial and Corporate Change*, 13(4), 643-678. <https://doi.org/10.1093/icc/dth026>
- Christensen, T., Egeberg, M., Lægreid, P., Roness, P.G. & Røvik, K.A. (2017). *Organisasjonsteori for offentlig sektor* (3.utg.). Universitetsforlaget.
- Clegg, S.R., Kornberger, M., Pitsis, T.S., & Mount, M. (2019). *Managing and Organizations: An introduction to Theory and Practice* (5.utg.). Sage Publications.
- D'adderio, L. (2011). Artifacts at the Centre of routines: Performing the material turn in routines theory. *Journal of Institutional Economics*, 7(2), 197-230. <https://doi.org/10.1017/S174413741000024X>
- Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving* (6.utg.). Gyldendal.
- Datatilsynet. (under utgivelse). *Personvernombudsundersøkelsen 2020*.
- Datatilsynet. (u.å). *Datatilsynets oppgaver*. Datatilsynet. <https://www.datatilsynet.no/omdatatilsynet/oppgaver/>
- Datatilsynet. (2018a, 7. august). *Når og hvordan skal jeg melde avvik?* Datatilsynet. <https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-plikter/avvikshandtering/nar-skal-jeg-melde-avvik/>
- Datatilsynet. (2018b, 30. oktober). *Ansvarlighet, internkontroll og informasjonssikkerhet*. Datatilsynet. <https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-plikter/informasjonsikkerhet-internkontroll/etablere-internkontroll/>

- Datatilsynet. (2018c, 30.oktober). *Etablere internkontroll. Iverksette styringssystem for informasjonssikkerhet*. Datatilsynet. <https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-plikter/informasjonsikkerhet-internkontroll/etablere-internkontroll/iverksette-styringssystem-for-informasjonsikkerhet/>
- Datatilsynet. (2019, 17. juli). *Hvordan sikre ombudets uavhengighet?* Datatilsynet. <https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-plikter/personvernombud/sikre-uavhengighet/>
- Datatilsynet. (2021, 22. april). *Årsrapport for 2020. Kontroll og saksbehandling*. Datatilsynet. <https://www.datatilsynet.no/om-datatilsynet/armeldinger/arsrapport-for-2020/kontroll-og-saksbehandling/>
- Digi. (2020, 20.mai). *Bergen kommune vedtar millionbot fra Datatilsynet etter sikkerhetsbrist i skoleapp*. Digi. <https://www.digi.no/artikler/bergen-kommune-vedtarmillionbot-fra-datatilsynet-etter-sikkerhetsbrist-i-skoleapp/492578>
- Eggen, K.J. (2016). *Kompetanse om informasjonssikkerhet og personvern i grunnskolen. En casestudie fra en kommune* [Masteravhandling, Universitetet i Oslo]. DUO Vitenarkiv. <https://www.duo.uio.no/handle/10852/53745>
- European Data Protection Board (2021). *Guidelines 01/2021 on Examples regarding Data Breach Notification*. European Data Protection Board. [https://edpb.europa.eu/sites/default/files/consultation/edpb\\_guidelines\\_202101\\_databreachnotificationexamples\\_v1\\_en.pdf](https://edpb.europa.eu/sites/default/files/consultation/edpb_guidelines_202101_databreachnotificationexamples_v1_en.pdf)
- Feldman, M.S. & Pentland, B.T. (2003). Reconceptualizing Organizational Routines as a Source of Flexibility and Change. *Administrative Science Quarterly*, 48(1), 94-118. <https://doi-org.ezproxy.oslomet.no/10.2307/3556620>
- Feldman, M.S., Pentland, B.T., D'Adderio, L. & Lazaric, N. (2016). Beyond Routines as Things: Introduction to the Special Issue on Routine Dynamics. *Organization Science*, 27(3), 505-513. <https://doi.org/10.1287/orsc.2016.1070>
- Gerring, J. (2008). Case Selection for Case-Study Analysis: Qualitative and Quantitative Techniques. *The Oxford Handbook of Political Methodology*. <http://dx.doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199286546.003.0028>
- Grønmo, S. (2016). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Fagbokforlaget.
- Jarbekk, E. & Sommerfeldt, S. (2019). *Personvern og GDPR i praksis*. Cappelen damm akademisk.
- Johannessen, A., Tufte, P.A. & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4.utg). Abstrakt forlag.
- Kommuneloven. (2018). *Lov om kommuner og fylkeskommuner* (LOV-2018-06-22-83). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/2018-06-22-83>

- Kringlebotten, M. & Langørgen, A. (2020). *Gruppering av kommuner etter folkemengde og økonomiske rammebetingelser 2020*. (2020/48). SSB.  
[https://www.ssb.no/offentlig-sektor/artikler-og-publikasjoner/\\_attachment/439744?ts=177cdf70](https://www.ssb.no/offentlig-sektor/artikler-og-publikasjoner/_attachment/439744?ts=177cdf70)
- Kvålshaugen, R. & Wenne, G. (2012) *Organisere og lede: dilemmaer i praksis*. Fagbokforlaget.
- Meld. St. 26 (2019-2020). *Datatilsynets og Personvernemndas årsrapporter for 2019*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet.  
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-26-20192020/id2714590/>
- Norsk senter for forskningsdata. (u.å). *Fylle ut meldeskjema for personopplysninger*. Hentet 15.mai 2021 fra <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger>
- Pentland, B.T. & Feldman, M.S. (2005). Organizational routines as a unit of analysis. *Industrial and Corporate Change*, 14 (5), 793-815. <https://doi.org/10.1093/icc/dth070>
- Personopplysningsloven. (2018). *Lov om behandling av personopplysninger* (LOV-2018-12 20-116). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38>
- Royer, I. & Daniel, Al. (2019). Organizational Routines and Institutional Maintenance: The Influence of Legal Artifacts. *Journal of Management Inquiry*. 28 (2), s. 204-224.  
<https://doi.org/10.1177/1056492617730402>
- Scott, R.W. (2014). *Institutions and Organizations: Ideas, Interests, and Identities* (4.utg). Sage Publications.
- Tjora, A. (2020). *Kvalitativ forskningsmetode i praksis* (3.utg). Gyldendal.
- Tranvik, T. (2009). *Personvern og informasjonssikkerhet - en studie av rettsreglers etterlevelse i kommunal sektor* (Complex 4/09).  
[https://www.jus.uio.no/ifp/forskning/om/publikasjoner/complex/2006-2011/complex-2009-04.pdf?fbclid=IwAR2rxzuMxBMKZqrdq98U6REN7XYihgUoaFTt2fWA6iTSu\\_NXTt8QCChvOro](https://www.jus.uio.no/ifp/forskning/om/publikasjoner/complex/2006-2011/complex-2009-04.pdf?fbclid=IwAR2rxzuMxBMKZqrdq98U6REN7XYihgUoaFTt2fWA6iTSu_NXTt8QCChvOro)
- Tranvik, T. (2012). Kommunal regeletterlevelse: Illusjoner og realiteter på personvernområdet. *Tidsskriftet for samfunnsforskning*, 53 (2), 131-156.  
<https://doi-org.ezproxy.oslomet.no/10.18261/ISSN1504-291X-2012-02-01>
- Wendleby, M. (2020). *GDRP för dataskyddsbud och andra ansvariga*. Sanoma Utbildning.

## Vedlegg

### Vedlegg 1: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

#### **Forespørsel om deltakelse i masteroppgaveprosjekt**

Vi er to masterstudenter ved OsloMet storbyuniversitetet som denne våren skriver en avsluttende masteroppgave om personvern i kommunal sektor. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### *Formål*

Formålet med oppgaven er å skape en forståelse for hvilke rutiner norske kommuner har for håndtering av melding om brudd på personopplysningssikkerheten. For å undersøke dette ønsker vi å se nærmere på kommunens rutiner for vurdering av risiko for den registrertes rettigheter og friheter, rutiner for melding om brudd og personvernombudets rolle i håndteringen.

#### *Hvorfor får du spørsmål om å delta?*

For å undersøke dette ønsker vi å intervju tre store kommuner som i ulik grad har meldt inn brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet. Vi ønsker primært å intervju de som har ansvaret for håndtering av brudd på personvernopplysningssikkerhet og melding til Datatilsynet i kommunen.

#### *Hva innebærer det for deg å delta?*

Hvis du velger å delta i prosjektet innebærer det et digitalt intervju på ca. 45. Vi sender møteinnkallelse med link i forkant av møtet. Underveis i intervjuet vil vi notere på PC, og med din godkjenning ønsker vi å ta opp intervjuet med en digitalopptaker, og senere transkribere. Informasjonen som fremkommer ifra intervjuene vil bli brukt som empirisk grunnlag for vitenskapelig formidling i masteroppgaven.

#### *Det er frivillig å delta*

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Vi er underlagt taushetsplikt og opplysningene vil bli behandlet strengt konfidensielt og anonymt. Det vil ikke være mulig å identifisere deg eller kommunen du representerer i resultatene av studien. Opptakene slettes når oppgaven er ferdig, og innen juni 2021.

#### *Ditt personvern:*

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det vil kun være vi og veileder som har tilgang til opplysningene. Samtidig vil vi benytte tiltak der navn og kontaktopplysninger vil erstattes med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke. Dersom du har lyst og anledning til å delta i studien ønsker vi at du signerer vedlagte samtykkeerklæring og sender den til oss. Fint om du også kan sende et tidspunkt for intervju som passer for deg.

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- Innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- Å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- Å få slettet personopplysninger om deg
- Å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

På oppdrag fra OsloMet storbyuniversitet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Ta gjerne kontakt ved spørsmål om studien på telefon +47 90687090/+47 95403962, eller send oss en epost [s335393@oslomet.no](mailto:s335393@oslomet.no) eller [s341443@oslomet.no](mailto:s341443@oslomet.no) Du kan også kontakte vår veileder Guri Rosèn, [gurir@oslomet.no](mailto:gurir@oslomet.no).

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med: NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen Karoline Marie Ranger og Malin Emilie Mørk

### **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt informasjon om Karoline Marie Ranger og Malin Emilie Mørk sitt masterprosjekt som omhandler personvern og rutiner for melding av brudd i kommuner, og jeg ønsker å stille på intervju.

Navn:

Telefonnummer:

E-postadresse:

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2: Intervjuguide

**INTERVJUGUIDE “RUTINER FOR MELDING OM BRUDD PÅ PERSONOPPLYSNINGSSIKKERHETEN I NORSKE KOMMUNER”**

	<b>Personalia respondentent</b>
Dato for intervju:	
Navn:	
Kommune:	
Stilling:	
Intervjuer 1:	
Intervjuer 2:	

<b>1.0</b>	<b>Informasjon om respondentent</b>
1.1	Hvilken rolle har du i kommunen? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvilke arbeidsoppgaver og ansvarsområder er tilknyttet rollen din?</li> <li>- Har du ansvar for spesifikke systemer, programmer, prosesser, etc.?</li> </ul>
Svar:	
1.2	PVO: Hvor stor stillingsprosent utgjør personvernombudrollen?
Svar:	
1.3	Hvor lenge har du jobbet i virksomheten? Har du hatt andre roller og oppgaver?
Svar:	
1.4	Hvor god kjennskap føler du at du har til GDPR-området?
Svar:	
1.5	I hvor stor grad er personvernregelverket en del av dine arbeidsoppgaver?
Svar:	

<b>2.0</b>	<b>Oppdagelse av brudd</b>
2.1	Hvilke rutiner har dere for å oppdage brudd på personopplysningssikkerheten i kommunen? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan er disse gjort tilgjengelige i organisasjonen?</li> </ul>
Svar:	



	Rutiner for vurdering av risiko
	Artefakter (skriftlige prosedyrer og systemer)
2.2	Hvilke skriftlige prosedyrer har kommunen for vurdering av risiko for brudd på personopplysningssikkerheten?
Svar:	
2.3	Hvordan opplever du at de skriftlige prosedyrene fungerer? - Vil du si at de fungerer godt? Hvorfor/hvorfor ikke?
Svar:	
	Performativt aspekt (konkrete handlinger)
2.4	I vurderingen om det foreligger en høy risiko for den registrertes rettigheter og friheter, hvilke handlinger utføres basert på de skriftlige prosedyrene?
Svar:	
2.5	Hvem har hovedansvaret for at dette gjøres i tråd med personvernregelverket?
Svar:	
2.6	Hvem er ellers med på vurderingen om det foreligger høy risiko eller ikke?
Svar:	
2.7	Hvilken rolle har du i vurderingen av risiko på personopplysningssikkerheten i din kommune? Hva gjør du?
	Ostensivt aspekt (kollektive normer)
2.8	Opplever du at holdningene til vurdering av risiko i forbindelse med brudd på personopplysningssikkerheten har endret seg etter det nye regelverket? På hvilken måte?
Svar:	
2.9	Opplever du at å ta risikovurderingen er mer omfattende etter det nye regelverket? På hvilken måte?
Svar:	
2.10	Hvordan opplever du at vurderingen av risiko på personopplysningssikkerheten blir prioritert i kommunen?
Svar:	

<b>3.0</b>	<b>Melding om brudd til Datatilsynet</b>
3.1	Har du noen gang vært med på prosessen å melde et brudd til Datatilsynet?
Svar:	
	Artefakter (formelle prosedyrer og systemer)
3.2	Hvilke skriftlige prosedyrer har dere for vurderingen av hva som skal meldes til Datatilsynet og ikke? - Har dere en “skjematisk fremgangsmåte”?
Svar:	
3.3	Har du vært med på å utarbeide rutinene for melding om brudd til Datatilsynet? - I så fall, hvordan?
Svar:	
3.4	Har dere en bestemt og konkret (skriftlig) arbeidsfordeling, eller gjøres det basert på hvem som har tid etc.?
Svar:	
3.5	Dokumenteres og lagres vurderingene som er gjort knyttet til om det skal meldes eller ikke? - Hvordan? Er det et system? Sender info til PVO? Lagres?
Svar:	
3.6	Hvordan håndterer dere de interne bruddene som er vurdert å ikke skulle meldes til Datatilsynet?
Svar:	
	Performativt aspekt (konkrete handlinger)
3.7	Vi har nå snakket om de skriftlige prosedyrene for håndtering av melding til Datatilsynet. Hvilke fysiske handlinger gjøres ut over dette?
Svar:	
3.8	Hvordan opplever du at det er rom for selvstendighet, å ta egne avgjørelser, i disse rutinene vi har snakket om? (improvisasjon og handlefrihet)
Svar:	
3.9	Hvordan opplever du at rutinen blir kontrollert for at den gjøres på riktig måte (av ledelsen)?
Svar:	
	Ostensivt aspekt (kollektive normer)

3.10	Hvordan opplever du prosessen med å melde brudd til Datatilsynet?
Svar:	
3.11	Opplever du at kommunen har åpenhet rundt informasjonssikkerheten? (den registrerte/innbyggerne) - På hvilken måte? Hvordan?
Svar:	
3.12	I hvilken grad opplever du at kommunen legger vekt på vurderingen av effektene som kan oppstå ved melding om brudd til Datatilsynet? Eks. bøter, medieomtale osv. - Hva legges vekt på i denne vurderingen?
Svar:	
3.13	Hvordan opplever du at dette kan ha påvirkning på om det blir meldt brudd eller ikke?
Svar:	
3.14	Opplever du at det nye regelverket har endret noe på måten dere tenker på når det gjelder melding om brudd til Datatilsynet?
	Effekter:
3.15	Opplever du usikkerhet når det gjelder hvordan kommunen skal håndtere melding om brudd? Isåfall nei: hvordan bidrar rutinen til mindre usikkerhet?
Svar:	
3.16	Hvordan mener du at rutinen bidrar til å gjøre prosessen med melding om brudd effektiv? • Og hvordan opplever du at rutinen kan gjøre prosessen mindre effektiv?
Svar:	
3.17	Alt i alt. Hvordan opplever du at rutinene for melding av brudd fungerer for sitt formål?
Svar:	

<b>4.0</b>	<b>Personvernombudets rolle/påvirkning</b>
	Artefakter (formelle prosedyrer og systemer)
	Performative aspekt (konkrete handlinger) og ostensivt aspekt (kollektive normer)
4.1	PVO: Hvilke forventninger har du til involvering i prosessen om håndtering av melding om brudd til Datatilsynet? Annen stilling: Hvilke forventninger har du til PVO i håndteringen av melding om brudd?

Svar:	
4.2	PVO: Hvordan opplever du at dine meninger og vurderinger som PVO blir tatt hensyn til i kommunen? Annen stilling: Hvordan opplever du at PVO sine meninger og vurdering blir tatt hensyn til i kommunen?
Svar:	
4.3	PVO: Hvem samarbeider du med ved håndtering av melding om brudd? Annen stilling: Hvordan samarbeider du med PVO ved håndtering av melding om brudd?
Svar:	
4.4	PVO og annen stilling: Hvordan samarbeider du med ledelsen når det gjelder melding om brudd?
Svar:	

<b>5.0</b>	<b>Øvrige spørsmål</b>
5.1	Med din bakgrunn og kunnskap om personvern - er det noe du ville endret på ved kommunens rutiner for brudd på personopplysningssikkerheten?
Svar:	
5.2	Finnes det noen systemer/dokumenter/register/lister vi ikke har pratet om ennå? Eller noe annet du vil legge til?
Svar:	
5.3	Hvem andre i kommunen tenker du at vi burde snakke med?
Svar:	
5.4	Kan vi få tilsendt de skriftlige rutinene dere har?
Svar:	

## NSD sin vurdering

**Prosjekttittel**

Rutiner for melding om brudd på personopplysningssikkerheten i norske kommuner

**Referansenummer**

132832

**Registrert**

05.03.2021 av Malin Emilie Mørk - s341443@oslomet.no

**Behandlingsansvarlig institusjon**

OsloMet – storbyuniversitetet / Fakultet for samfunnsvitenskap / Handelshøyskolen

**Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)**

Guri Rosèn, gurir@oslomet.no, tlf: +4798065174

**Type prosjekt**

Studentprosjekt, masterstudium

**Kontaktinformasjon, student**

Malin Emilie Mørk, s341443@oslomet.no, tlf: 95403962

**Prosjektperiode**

01.01.2021 - 01.06.2021

**Status**

19.03.2021 - Vurdert

**Vurdering (1)****19.03.2021 - Vurdert**

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 19.03.2021 samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

**DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG**

For studenter er det obligatorisk å dele prosjektet med prosjektansvarlig (veileder). Del ved å trykke på knappen «Del prosjekt» øverst til venstre i meldeskjemaet. Prosjektansvarlig bes akseptere invitasjonen innen en uke. Dersom invitasjonen utløper, må han/hun inviteres på nytt.

**MELD VESENTLIGE ENDRINGER**

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

<https://www.nsd.no/personverntjenester/fyll-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

**TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET**

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.06.2021.

**LOVLIG GRUNNLAG**

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

**PERSONVERNPRINSIPPER**

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

**DE REGISTRERTES RETTIGHETER**

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), og dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

**FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER**

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1 f) og sikkerhet (art. 32).

UiOs Nettskjema og Microsoft Office 365 er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

**OPPFØLGING AV PROSJEKTET**

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.