



“DIGITAL ARV OG HVA’ SÅ?”

Et eksplorativt studie af danske borgeres manglende håndtering af digital arv

Udarbejdet af Lea Louise Nielsen & Line Toft Nielsen

TITELBLAD

Specialestuderende

Lea Louise Nielsen
Line Toft Nielsen

ln13@student.aau.dk
ltoftn16@student.aau.dk

Vejleder

Morten Lund

mlund@hum.aau.dk

Specialetitel

“Digital arv og hva’ så?”

Tegn med mellemrum

188.625 (78,6 side)

Frist for aflevering af speciale

31. maj 2018

ABSTRACT

Increased digitization, has resulted in a change in the way humans live their lives. In turn, changing the conditions that apply to our death. Throughout an individuals' lifetime, he or she manages to gather digital possessions, such as documents, images, videos, correspondence, profiles and all content produced through digital outlets. This data is defined as digital inheritance. However, most individuals are not aware of the consequences associated with their new digital lives. Present thesis highlights the phenomenon of digital inheritance, by investigating the problem of Danish citizens' lack of action in managing their digital inheritance 'ante mortem'. As such, this thesis seeks to gain insight into the conditions of the Danish citizens' digital inheritance, including their needs and problems. Therefore, the goal is to discern the reasoning behind this missing action and to propose potential solutions. Aiming to gain an initial understanding of the problem, a literature review of existing literature was conducted. This contributed to present thesis' positioning within its research area. Moreover, empirical studies of existing literature, together with qualitative interviews, contributed to the understanding of the needs and problems associated with managing digital inheritance in Denmark. The studies that were reviewed pointed towards a lack of motivation to deal with digital inheritance, stemming from a lack of knowledge about the phenomenon, ultimately resulting in the perceived missing action. Interviews were conducted with key people who, due to their professions, could potentially influence the way Danish citizens handle digital inheritance. These key people were derived from the aforementioned literature review. These insights contributed to a formulation of specific requirements for digital solutions that deal with digital inheritance. These requirements are distributed under the themes: digital property, information, overview, distribution, privacy and security. This lead to evaluation of, four digital solutions which seek to handle digital inheritance. However, this evaluation led to all four solutions being considered inadequate. Based on the findings presented above and behavioral design theories, a conceptual model for a digital inheritance product, including specific product requirements, was constructed. Consequently, present thesis identifies a need for further investigation of the problem and finds it advantageous to iterate further on the proposed conceptual model, in order to develop a concrete solution that can ameliorate Danish citizens in handling their digital inheritance.

LÆSEVEJLEDNING

Specialet indledes med et indledende kapitel, som præsenterer projektets problemfelt, digital arv, et litteraturreview af eksisterende forskning på området, hvor der på baggrund heraf udledes problemformulering, hypoteser og relevante undersøgelsesspørgsmål som vil besvares gennem rapporten. I kapitel 2.0 *Designproces*, foretages en teoretisk redegørelse for projektets proces og undersøgelser.

De efterfølgende kapitler er som udgangspunkt struktureret ud fra projektets undersøgelsesspørgsmål. Kapitel 3.0 *Hvad er digital arv?*, søger at definere digital arv, ud fra eksisterende litteratur. Forståelsen herfor udvides gennem projektets undersøgelser af borgernes behov i relation til digital arv gennem kapitel 4.0 *Behov*. Der vil derfor fremgå et kapitel 5.0 *Hvad er digital arv?* hvor definitionen af digital arv udvides. På baggrund af forståelsen af fænomenet digital arv samt de udledte behov hos borgerne, defineres der i kapitel 6.0 *Krav til produkter*, en række krav, til produkter der benyttes til håndtering af digital arv, som sættes i brug gennem en evaluering af eksisterende produkter i kapitel 7.0 *Eksisterende løsninger*. Kapitel 8.0 *Konceptudvikling* præsenterer en konceptuel model for produkter til håndtering af digital arv, som tager udgangspunkt i specialets bidrag til forståelsen for fænomenet samt de behov og krav som gør sig gældende i relation til håndteringen af digital arv.

Specialet afsluttes med en diskussion i konteksten af den nye persondatalov samt en konklusion på rapportens problemformulering, undersøgelser og bidrag.

Der henvises i specialet til et interview med Astrid Waagstein, ekspert indenfor digital arv i Danmark. Interviewet er foretaget som en del af den indledende proces og har bidraget til vores indledende forståelse for fænomenet. Interviewet er ikke transskriberet, men kan findes som lydfil på link: <https://bit.ly/2LbhA0a> i perioden 31/05-2018 – 30/06-2018.

God læselyst!

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.0 Indledning	7	5.0 Hvad er digital arv?	38
1.1 Litteraturreview	7	5.1 Aktører i digital arv	38
1.1.1 Metode	8	5.2 Problematikker	39
1.1.2 Review	9	5.3 Delkonklusion	50
1.1.3 Opsamling	11		
1.2 Afgrænsning	11	6.0 Krav til produkter	51
1.3 Problemformulering og undersøgelsesspørgsmål	12		
		7.0 Eksisterende løsninger	53
2.0 Desingproces	14	7.1 Valg af løsninger	53
		7.2 Evaluering af eksisterende løsninger	53
3.0 Hvad er digital arv?	16	7.3 Delkonklusion	61
3.1 Hvad udgør digital arv	16		
3.2 Aktører i digital arv	17	8.0 Digital konceptudvikling	64
3.3 Delkonklusion	21	8.1 Adfærdsdesign	64
		8.2 Baggrund for koncept	67
4.0 Behov	22	8.3 Kocept	70
4.1 Behov i litteraturen	22	8.4 Delkonklusion	79
4.1.1 Opsummering	23		
4.2 Behov i praksis	24	9.0 Diskussion	81
4.2.1 Undersøgelsesmetode	24		
4.2.2 Analyse	28	10.0 Konklusion	83
4.3 Delkonklusion	36		
		11.0 Litteraturliste	85

1.0 INDLEDNING

I livet er der kun få ting, vi kan være sikre på, og det er, at det starter ved det første hjerteslag og ender med det sidste. "(...) *death is the destination we all share. No one has ever escaped it*" (Jobs, 2011). I kraft af den øgede digitalisering er den måde, vi siger vores sidste farvel ligeledes blevet ændret. I dag er det digitale en stor del, af den måde vi sørger og mindes hinanden ved og derudover efterlader vi os en betydelig mængde data, når vi lægges i graven. I 2016 blev der på bare ét minut, uploadet 500 timers video til YouTube, skrevet 3,3 millioner opslag på Facebook, foretaget 3,8 millioner Google søgninger og uploadet 65.975 billeder til Instagram (Smart Insights, 2017). Gennem en livstid formår vi at samle alverdens digitale ejendele i form af dokumenter, billeder, videoer, korrespondancer, profiler og alt det indhold vi producerer herpå. Denne data betegnes som den digitale arv. Mange af os er dog ikke opmærksomme på de konsekvenser, der er forbundet med vores nye digitale liv.

I Danmark har vi særlige procedurer, som sikrer, at vores fysiske arv fordeles mellem vores efterladte og tages hånd om, men den digitale arv er sjældent inkluderet heri. I 2015 foretog Landsforeningen Liv&Død, i samarbejde med Epinion og Christian Alsted Kvalitativ Markedsindsigt ApS, en undersøgelse omhandlende danskernes holdning til og interesse for digitale spor og især digital arv (Liv&Død & Epinion, 2015). Her udledte de, at 71% af de danske borgere ikke har en strategi for håndtering af deres digitale arv (Liv&Død & Epinion, 2015). Det har i de seneste år vist

sig at være problematisk, når de efterladte forsøger at rydde op i afdødes digitale fodspor. Det kan være til stor sorg for efterladte familiemedlemmer og venner ikke at kunne lukke digitale profiler, få adgang til minder i form af billeder og videoer og der kan desuden være både praktiske og økonomiske ejendele som går tabt. Derudover ser vi en miljømæssig problematik, idet den store mængde data vedligeholdes hos udbyderne, også efter en borgers død. Hermed bruges der unødigt serverplads og elektricitet på at vedligeholde data, som der ikke længere er brug for. Vi ser hermed, at der er en række problemstillinger forbundet med fænomenet digital arv.

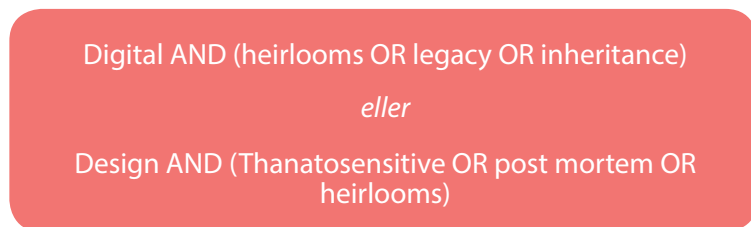
Omdrejningspunktet for nærværende rapport vil være digital arv i Danmark. Vi ønsker at opnå en forståelse for fænomenet og de forhold der relaterer sig hertil, herunder hvad der ligger til grund for den manglende handling hos de danske borgere.

1.1 LITTERATURREVIEW

I det følgende afsnit gennemgås den valgte metode for indsamling af relevant litteratur, og et kondenseret review heraf præsenteres. Ud fra dette vil vi placere vores forståelser og tilgang i forhold til eksisterende forskning samt formulere en afgrænsning for rapportens empiriske undersøgelser.

1.1.1 METODE

I litteratursøgningen har vi gjort brug af søgemaskinerne Google Scholar og CiteSeerx, samt Google og bibliotekskatalogerne AUB¹ og BIBLIOTEK. DK, for at sikre fyldestgørende afdækning af litteratur indenfor emnet. *Digital inheritance* og *digital legacy* har været nøgleord i den indledende søgning, idet vores interesse var rettet mod tekster som bidrager med perspektiver på fænomenet digital arv. Senere har nøgleord som *thanatosensitive*, *inheritance*, *post mortem*, *death* og *heirlooms* indgået som en del af litteratursøgningen, i sammenhæng med nøgleordene *digital* og *design* gennem brug af *Boolean operators* (jf. Figur 1). Dette som resultat af en udvidet forståelseshorisont, som har haft indflydelse på vores indgående forståelse af digital arv, samt udviklet vores forståelse for problemerne relateret hertil.



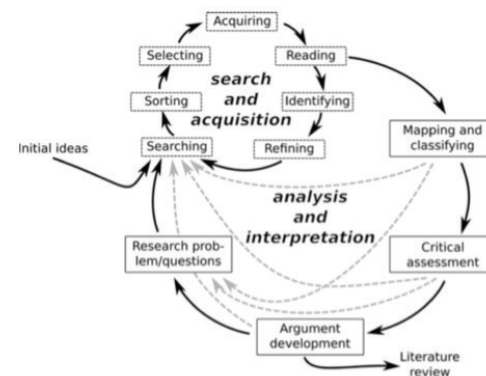
Figur 1 - Eksempler på brug af Boolean operators

Gennem et processmæssigt tidligt interview med Astrid Waagstein (jf. Læsevejledning), ekspert indenfor digital arv i Danmark, har vi fået

1

AUB - Aalborg Universitetsbibliotek

anbefalet en række forskere, som har bidraget til området. Derfor har vi ligeledes lavet direkte søgninger på specifikke forskere. Vi har desuden gjort brug af forskellige *pearl growing* metoder (Boell & Cecez-Kecmanovic, 2014; Schlosser, Wendt, Bhavnani, & Nail-Chiwetalu, 2006), idet vi har forholdt os til citeringer af de fundne materialer, gennem Google Scholar og CiteSeerx's citeringsfunktion for at finde yderligere relevante tekster. I de fundne materialer, har vi gennemgået teksterne for relevante keywords og ligeledes gennemlæst referencelister og citeringer, hvorfra vi har trukket relevante titler, forskere og begreber til vores videre søgning.



Figur 2 - Figur 2 - hermeneutisk litteraturreview framework
(Boell & Cecez-Kecmanovic, 2014, p. 264)

Udover at bidrage med ny viden om digital arv til vores forståelseshorisont samt udvide indsigten i problemer relateret hertil, har teksterne dermed, gennem analyse og fortolkning, ligeledes været med til at forme vores videre litteratursøgning. Boell og Cecez-Kecmanovic (2014)

præsenterer i relation hertil et hermeneutisk framework til beskrivelse af litteraturreviewprocessen, som beskriver sammenhængen mellem søgning og tilegnelse af litteratur samt analyse og fortolkning heraf gennem to forbundne hermeneutiske cirkler (jf. Figur 2).

Vi har valgt at danne overblik over de fundne materialer, gennem et skema hvor teksternes informationer, titel, forfatter, antal citeringer, udgivelsesår, samt hvilken database og søgeord der er brugt i tilegnelsen af teksterne (Bilag 1 - Litteratursøgningsskema). Derudover har vi, i skemaet taget højde for de enkelte materials centrale temaer og indhold. Tabellen har således fungeret som redskab til at skabe overblik over hvilke tekster, der bidrager til forskellige aspekter af fænomenet digital arv og har i den videre analyse og fortolkning gjort det muligt at arbejde systematisk med litteraturen.

Boell og Cecez-Kecmnovic (2014) beskriver, at søgningen efter materialer enten har et naturligt stoppunkt i kraft af, at forskerne arbejder under tidsrestriktioner eller, hvis tiden ikke er et problem, at der opleves et mætningspunkt i litteraturen (Boell & Cecez-Kecmnovic, 2014). I dette tilfælde oplevede vi mætningspunktet, idet vi i referencelister ikke fandt litteratur, som bidrog med yderligere perspektiver og at vi, gennem de brugte søgemaskiner, kunne konstatere, at vi allerede havde gennemgået de materialer, hvori de fundne tekster var citeret. Omend det altid kan diskuteres, hvorvidt yderligere iterationer af søgning, analyse og fortolkning kunne bidrage med supplerende viden, vil vi dog mene, at vores litteratursøgning fandt en naturlig mætning.

1.1.2 REVIEW

Formålet med nærværende litteraturreview er som udgangspunkt at afdække forskningsområdet digital arv, med henblik på at udvide vores forståelse for emnet og identificere, hvor der forekommer eventuelle mangler i den eksisterende forskning. Dette således vi er i stand til at bidrage til og positionere os indenfor feltet.

De fundne tekster peger ikke på deciderede uenigheder blandt forskerne om hvad digital arv er, hvordan det varetages, hvem det inkluderer etc., men præsenterer i højere grad forskellige perspektiver på det samme område. Vi oplever, at begrebet digital arv (*digital inheritance, digital legacy, digital heirlooms*) sjældent defineres eksplicit i litteraturen, men den fælles definition som alle, i varieret grad, formulerer er digital arv som værende den digitale data en borger efterlader ved døden (Caroll & Romano, 2011; Gulotta, Odom, Forlizzi, & Faste, 2013; Michael Massimi & Baecker, 2010; Moncur & Waller, 2010; Waagstein, 2013, 2014). Arv, digital såvel som fysisk, kan anses som et produkt af menneskets ønske om at blive husket gennem beviser for deres eksistens (Cushing, 2013a; Hunter & Rowles, 2005) og identitet (Unruh, 1983), samt et ønske hos efterladte om at mindes de mennesker der har influeret deres liv (Gulotta, Forlizzi, & Kelliher, 2017). Dermed bliver de arvede artefakter vigtige for de efterladte i mindet om afdøde, dennes identitet, vaner og forhold, samt afdødes rolle i fortællingen om familiens identitet (Unruh, 1983). I praksis kan digital arv derfor udgøre alt fra konti og passwords til billeder og videoer, som gemmes på hardware eller online services (Edwards & Harbinja, 2013; Waagstein, 2014). Disse data kan have historisk, emotio-

nel, praktisk eller økonomisk værdi (Caroll & Romano, 2011) og fungere som bevis for borgerens eksistens og identitet post mortem² (Cushing, 2013a, 2013b).

Fælles for størstedelen af teksterne er fokus på både efterladte og afdøde som aktører i relation til digital arv (Gulotta et al., 2013; Michael Massimi & Baecker, 2010; Michael Massimi, Odom, Banks, & Kirk, 2011; Moncur & Waller, 2010). Moncur et. al (2012) påpeger, i konteksten af begravelser, tredjepartsaktører i form af forretninger, som bedemænd og præster (Moncur, Bikker, Kasket, & Troyer, 2012). I relation til digital arv, er der overordnet fokus på tjenesteudbydere som Facebook, Hotmail, Google etc. som aktører foruden de efterladte og afdøde (Brubaker, Domrowski, Gilbert, Kusimaulika, & Hayes, 2014; Moncur & Waller, 2010; Waagstein, 2013). På grund af et stadigt stigende fokus på lovgivning og praksis vedrørende persondata (Datatilsynet, 2018), samt eksempler på problemer forbundet hermed (Caroll & Romano, 2011; Michael Massimi & Baecker, 2010; Moncur, 2015; Moncur & Waller, 2010), vurderer vi at der ligeledes kan være aktører forbundet med det juridiske perspektiv.

Den perciperede værdi af de digitale ejendele er ligeledes et større emne indenfor digital arv, hvor der særligt fokuseres på ejendelenes emotionelle værdi (Cushing, 2013a; Gulotta, Odom, Faste, & Forlizzi, 2014; Pfister, 2017). Flere artikler har i kraft af deres udlægning af perciperet værdi som grundsten for digital arv, samt gennem tankegangen om afdøde som aktør, givet anledning til spørgsmålet om hvorvidt digital arv er

noget borgerne har eller noget de skaber? Dette er ikke et spørgsmål, som vi kan besvare i kraft af nærværende review, dog mener vi, på baggrund af de mange problematikker forbundet ved en ubehandlet digital arv (Caroll & Romano, 2011; Edwards & Harbinja, 2013; Gulotta et al., 2013; Moncur & Waller, 2010; Waagstein, 2013), at der er belæg for, at borgere og andre aktører aktivt BØR fokusere på digital arv som et konkret fænomen.

I 2009 præsenterede Massimi begrebet *thanatosensitive design* (Michael Massimi & Charise, 2009), som fokuserer på problemstillingen omhandlende det manglende hensyn til døden i digitalt design (Michael Massimi, 2010; Michael Massimi & Baecker, 2010; Michael Massimi, Banks, Odom, & Kirk, 2010; Michael Massimi & Charise, 2009; Michael Massimi et al., 2011; Mike Massimi, Locasto, & DePasquale, 2011). Andre forskere har ligeledes bidraget til emnet med perspektiver på håndtering af brugeres død hos tjenesteudbydere som Facebook, Google etc. (Wiley, Wang, Musselman, & Krumm, 2011), fysiske produkter indeholdende digitale ejendele, udviklet med henblik på at opbevare samt videregive digital arv (Banks, Kirk, & Sellen, 2012; Odom et al., 2012) samt *Social Network Sites* (SNS) og hvordan digitalt design i forbindelse hermed spiller ind i de efterladtes sorghåndtering (Georges, 2014; Refslund Christensen & Gotved, 2015; Sabra, 2017; Walter, Hourizi, Moncur, & Pitsillides, 2012).

Litteraturen giver dermed udtryk for et overvejende fokus på forholdet mellem privatpersoner og digitale ejendele, perspektiver fra de efterladte med et overvejende fokus på SNS i relation til sorghåndtering, samt hvordan digitalt og fysisk design bør tage højde for brugeres død. Dette

2 Post mortem - tiden efterfølgende en borgers død

indikerer en mangel i den nuværende forskning på området, *den enkelte borgers håndtering af dennes personlige digitale arv*.

1.1.3 OPSAMLING

Gennem reviewet kan vi først og fremmest konkludere, at digital arv er et relativt nyt forskningsområde, og at der fortsat er behov for at udvide forståelsen, for problemstillingerne forbundet hermed, og dermed også hvordan disse kan løses. Forskernes forståelse af og forhold til digital arv er som oftest ikke explicit i litteraturen, og fænomenet fremstår derfor diffust. Teksterne udforsker, hvordan teknologi og digitaliseringen påvirker tiden efter livet, sorg og arv samt søger at afdække problematikker forbundet hermed. Problemområderne som kan udledes af teksterne, er 1) den manglende inddragelse af thanatosensitivitet i design af digitale produkter, 2) manglende bevidsthed på området hos både privatpersoner og forretning, samt 3) understøttelse af de efterlattes sorg, særligt i SNS kontekst. På trods af at teksterne er udarbejdet med forskellige problemstillinger for øje, oplever vi ingen større uoverensstemmelser i den eksisterende forskning, men derimod at forskerne refererer til hinanden, og anerkender deres kollegers forskning. Vi oplever dog en mangel i forhold til problemet omkring den manglende handling og ansvar hos den enkelte borger, idet problemet og konsekvenserne heraf påpeges i flere tekster, men ikke er omdrejningspunkt for forskning. Der mangler således viden om og forståelse for problemet angående borgernes manglende handling, som stiller deres efterladt overfor unødige komplikationer og valg post mortem.

1.2 AFGRÆNSNING

Undersøgelsen foretaget af Liv&Død, om danskernes kendskab og holdning til digitale fodspor og herunder digital arv, kunne konkludere, at de danske borgere ikke formår at tage hånd om deres digitale arv ante mortem³ (Liv&Død & Epinion, 2015). I tiden fra det sidste "boom", i forskning relateret til digital arv (2009-2014), har der dog været en udvikling hos digitale tjenester, SNS og mailservices, som har implementeret løsninger inspireret af thanatosensitiv design. Ligeledes oplever vi, at der findes anbefalinger af forskellige løsninger til håndteringen af digital arv (Landsforeningen Liv&Død, 2017). Ud fra dette sætter vi spørgsmålstegn ved, hvorvidt de løsninger der eksisterer i dag, lever op til de behov der er hos de danske borgere i relation til håndteringen af deres digitale arv, samt hvorvidt de er hensigtsmæssige i forhold til de problematikker den eksisterende forskning opstiller.

På baggrund af ovenstående review må vi konkludere, at der ikke er fokus på problemet relateret til den manglende handling hos borgerne. Problemet adresseres af Astrid Waagstein, i tidligere nævnte interview (jf. Læsevejledning), hvor hun påpeger paradokset i, at der udvikles produkter til ante mortem fasen, men at mennesker i relation til stillingtagen og handling først er indrettet til at gøre noget post mortem.

3 Ante mortem - Tiden før en borgers død.

“Og mange af de produkter der er lavet, de er lavet til den her ante mortem fase, altså før døden, hvor du skal forberede dig. Og det er jo et totalt paradoks i forhold til at vi ikke tager stilling. Så du har noget der er virkelig meget i modstrid med hinanden”
(Astrid Waagstein, 05:49)

Derfor vil vores arbejde med digital arv tage udgangspunkt i den manglende handling hos den enkelte borger med henblik på, med et designorienteret perspektiv, at søge en løsning på problemet.

1.3 PROBLEMFORMULERING OG UNDERSØGELSESPØRGSMÅL

Problemformulering

Problemet er manglende handling hos danske borgere i forbindelse med håndteringen af digital arv ante mortem.

Hypoteser

Vi har gennem vores forudgående arbejde med emnet, via litteraturreview, undersøgelse af Liv&Død samt ekspertinterview med Astrid Waagstein, samlet følgende hypoteser som vi, gennem arbejdet med problemet, vil søge afklaring på:

- 1** Danskerne håndterer ikke deres digitale arv fordi de ikke er opmærksomme på fænomenet.
- 2** Danskerne håndterer ikke deres digitale arv fordi løsningerne i forbindelse hermed er **1)** for besværlige **2)** ikke udbredte eller **3)** utilstrækkelige.

Undersøgelsesspørgsmål

I det følgende arbejde med problemet vil vi, med udgangspunkt i ovenstående problemformulering og hypoteser, derfor søge at besvare følgende undersøgelsesspørgsmål:

- 1** Hvad er digital arv?
- 2** Hvilke behov er der hos de danske borgere i forbindelse med håndtering af digital arv?
- 3** Hvilke løsninger findes der på området og hvordan dækker de behovet hos borgerne?
- 4** Hvordan kan man gennem digitalt design motivere borgerne til at håndtere deres digitale arv?

Idet vi, i kraft af vores forudgående forståelse, har dannet hypoteser om de eksisterende løsninger, finder vi det nødvendigt at undersøge hvorvidt disse potentielt kan være årsagen til den manglende handling. Vi finder det derfor nødvendigt at få indblik i de behov, som borgerne har,

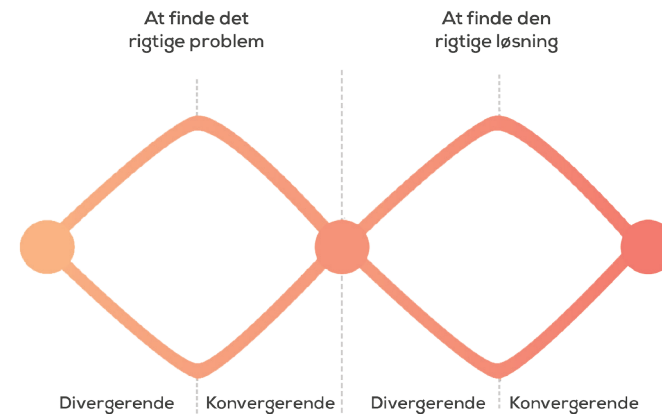
i relation til håndteringen af digital arv, for at danne et grundlag som vi kan evaluere de eksisterende løsninger ud fra. For at kunne placere disse undersøgelser, er vi dog først og fremmest nødt til at have indsigt i fænomenet digital arv, hvad det indeholder og hvilke aktører der er forbundet hermed. Slutteligt finder vi det relevant at undersøge hvordan digitalt design kan motivere borgerne til at håndtere deres arv, og hvorvidt dette kan bidrage til at løse problemet.

2.0 DESIGNPROCES

Don Norman redegør, i *The Design of Everyday Things* (2013), for de basale mekanismer og aktiviteter i designprocessen; og herunder den særlige tilgang til problemforståelse og problemløsning der kendes som *design thinking* (Norman, 2013). *Design thinking* grunder i at designeren forholder sig kritisk til problemerne der præsenteres for og undersøger disse forinden udviklingen af design, i stedet for at tage det umiddelbare problem for givet. Idet designerens opgave er at løse problemet, er det da vigtigt at arbejde med forståelsen for dette således det er muligt at ændre de forhold der opleves som problematiske. *"They don't try to search for a solution until they have determined the real problem, and even then, instead of solving that problem, they stop to consider a wide range of potential solutions"* (Norman, 2013, p. 219). Herved forstås at designeren afsøger problemfeltet for at opnå en forståelse for og indsigt i de perspektiver der gør sig gældende. Dermed kan designeren forholde sig til problemet og vurdere hvorvidt dette er et udtryk for andre underliggende problematiske forhold, som skal tages højde for i løsningen af problemet.

The Double-Diamond Model of Design (jf. Figur 3), er en procesmodel som beskriver hvordan en designproces funderet i design thinking kan se ud. Norman (2013) præsenterer de to diamanter, som henholdsvis processen relateret til at finde det rigtige problem og at finde den rigtige løsning. I de indledende divergerende aktiviteter, søger designeren indsigt i problemfeltet med henblik på at konvergere mod det problem

der vurderes til at skulle løses. Dette leder således til endnu en divergerende fase, hvori designeren undersøger forskellige muligheder for løsning af det definerede problem, for, som afslutning på processen, at konvergere mod den mest hensigtsmæssige løsning (Norman, 2013).



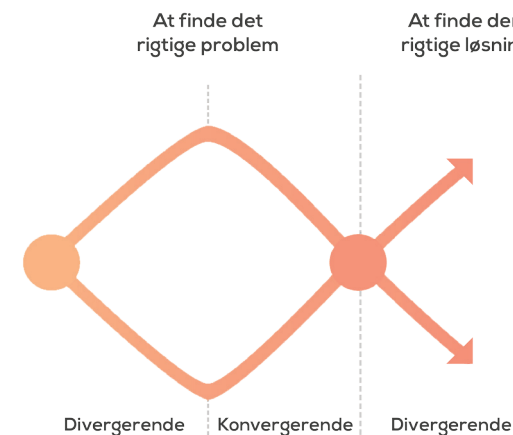
Figur 3 - Double-Diamond model (Norman, 2013, p. 220)

Vores proces har således taget udgangspunkt i et litteraturreview, som har dannet grundlag for den indledende forståelse for problemfeltet, som værende den manglende handling relateret til borgernes håndtering af digital arv. For at opnå en større forståelse for problemet og de underliggende problematikker, har vi divergeret og dermed åbnet op for forskellige perspektiver gennem undersøgelserne relateret til undersø-

gelsesspørgsmål 1¹ og 2². Gennem relevant litteratur, har vi fået en forståelse for de behov som relaterer sig til håndteringen af digital arv. Disse er blevet udvidet gennem et kvalitativt interviewstudie med relevante aktører i relation til digital arv, som dermed sammen med litteraturen har bidraget med indsigt i behovene hos borgerne samt en forståelse for omkringliggende faktorer og problematikker forbundet med håndteringen. På baggrund af dette har vi defineret krav til løsninger til håndtering af digital arv, samt evalueret eksisterende løsninger på baggrund heraf, som besvarelse på undersøgelsesspørgsmål 3³. Vi ser dette som udtryk for en konvergering mod det problem som vil adresseres i løsningsfasen. Vores forståelse for problemet er således, at der ikke findes tilstrækkelige løsninger på området, som adresserer alle de udledte krav og løser de formulerede problematikker, samt at den manglende handling hos borgerne har grund heri sammen med en manglende viden om fænomenet og dermed manglende motivation til at håndtere deres digitale arv. Denne forståelse danner således grund for den efterfølgende divergering i Normans løsningsfase, gennem undersøgelsesspørgsmål 4, hvori vi påbegynder undersøgelsen af digitalt designs evne til at motivere en handling hos dets brugere. Gennem tankegangen for *activity-centered design* (Norman, 2013), har vi med udgangspunkt i handlingerne relateret til håndteringen af digital arv, udledt på baggrund af de forudgående

-
- 1 Hvad er digital arv?
 - 2 Hvilke behov er der hos danske borgere i forbindelse med håndteringen af digital arv?
 - 3 Hvilke løsninger findes der på området og hvordan dækker de behovet hos borgerne?

undersøgelser, udformet en konceptuel model for et produkt til håndtering af digital arv. Vi anser dette som værende den indledende divergering, som gennem flere iterationer af *human-centered design* aktiviteterne, prototyping, test, udvikling af forståelse for mulige løsninger og ideation på koncepter (Norman, 2013) kan lede til en endelig løsning for håndteringen af digital arv i Danmark. I processen for arbejdet i nærværende rapport vil den endelig konvergering mod ét konkret løsningsforslag, ikke påbegyndes, som det illustreres i figur 4. Vores proces, i relation til *human-centered design*, er udelukkende fokuseret mod *observation* og *ideation* aktiviteterne (Norman, 2013). Vi søger, i nærværende rapport, derfor ikke, at prototype konkrete løsningsforslag, som kan testes. I stedet vil bidraget ligge i en forståelse for hvilke krav, der er til et sådant løsningsforslag, samt hvordan man, i videreudviklingen af produkter til håndtering af digital arv, gennem digitalt design, kan motivere borgerne til at håndtere deres digitale arv.



Figur 4 - Projektets designproces

3.0 HVAD ER DIGITAL ARV?

Vi vil i det følgende udarbejde en definition af digital arv, på baggrund af den eksisterende litteratur. Dette med henblik på at placere de kommende undersøgelser i forhold til feltet, samt belyse undersøgelsesspørgsmål 1¹. Vi søger derfor at skabe forståelse for hvad digital arv er, hvilke typer data der er omfattet heraf, samt hvilke aktører der har indflydelse på håndteringen. Vores forståelse for emnet udvikles kontinuerligt gennem undersøgelserne i nærværende rapport, hvorfor dette kapitel kun vil belyse den forståelse, som kan etableres gennem litteraturen. Den udvidede forståelse for fænomenet digital arv samt problematikker relateret hertil, etableret gennem de kommende undersøgelser, vil fremgå af kapitel 5.0.

3.1 HVAD UDGØR DIGITAL ARV

Først og fremmest vil vi søge at skabe overblik over, hvad en digital arv kan bestå af. Jf. afsnit 1.1.2, tilbyder den eksisterende litteratur ikke en sammenhængende formulering af hvad der konstituerer digital arv, andet end at den potentielt udgøres af alle de digitale ejendele, vi producerer gennem livet (Caroll & Romano, 2011). Betydningen bliver dermed, at der er mange forskellige typer af digitale data som kan indgå i en borgers arv. SecureSafe, en online cloudbaseret løsning som tilbyder opbevaring af digitale data for private og virksomheder, har udarbejdet en

1 Hvad er digital arv?

What types of data should be safeguarded?

In the list below, you will find an overview of the types of digital data and passwords which you could safeguard and pass on in the event of an emergency. With regard to documents that are not in digital form and first have to be scanned, it is generally accepted that a security backup copy is as good and as useful as the original paper.

Passwords • Email accounts • Online banking • Bankcard PINs • Mobile phone PINs • Social networks such as Facebook • Frequent flyer accounts	Business • Contacts and addresses • Business plan and business ideas • Patent applications and issued patents • Intellectual property and works created • Important correspondence
House and Home • Purchase documents • Bank loan, mortgages • Property surveyor's report • Building plans • Invoices and guarantee certificates	Finances and Taxes • Account lists and account statements • Retirement provisions and pension claims • Portfolio statements • Important tax receipts • Insurance policies
Family • Birth certificates • Marriage certificates • Diplomas, degree certificates • Testamentary contract and copy of the will	Data with sentimental value • Digital photos and videos • Correspondence • Diaries/journals
Medicine / Health • Patients advance directive/ living will • Medical findings / reports • Powers of attorney • Copy of vaccination certificates	Important numbers • Door code number • Alarm system code number • Important contact persons

Figur 5 - Opgørelse over potentielle digitale ejendele²

2 Listen er fundet i specialet Døden i den digitale tidsalder af Astrid Waagstein (Waagstein, 2013). Listen er oprindeligt modtaget af Waagstein gennem mail-ingenlisten digitaldeath@lists.idcommons.net, som ikke længere er aktiv.

liste over digitale ejendele, der kan have værdi at gemme og videregive i tilfælde af ejerens død. Oversigten (jf. Figur 5) giver et godt overblik over både kategorier og typer af ejendele, og vi inkluderer derfor denne som eksempel på hvilke typer ejendele, der kan have værdi for afdøde og efterladte. Vi er dog opmærksomme på, at vi, i Danmark, har regler for håndtering af eksempelvis bankkonti, bolig, skatteoplysninger og lignende, der indgår som en del af boet ved en borgers død, hvorved denne type digitale ejendele allerede håndteres gennem offentlige instanser.

Caroll og Romano skelner mellem fire forskellige typer værdi forbundet med digitale ejendele: følelsesmæssig, praktisk, historisk og økonomisk (Caroll & Romano, 2011). Cushing (2013a) fremlægger, at ejendele forbundet med digital arv, i højere grad består af materialer med en perciperet værdi, som giver udtryk for identitet og er kontrolleret eller kreeret af ejeren (Cushing, 2013a).

Værdien forbundet med et objekt er dog afhængig af kontekst og individ, altså kan værdien for den oprindelige ejer være en anden end for den efterladte. Eksempelvis kan ejendele tillagt en praktisk værdi af afdøde ante mortem, have en følelsesmæssig værdi for efterladte post mortem (Caroll & Romano, 2011). Samtidig ser vi, at der vil være ejendele som udelukkende har en praktisk værdi for afdøde ante mortem, som derfor bør bortskaffes post mortem. Vi bør derfor anerkende, at det er forskelligt for det enkelte individ, hvad der er med til at definere deres liv og identitet, og generelt har værdi for dem og deres efterladte og dermed hvad der indgår i deres digitale arv.

"(...) a "one size fits all" approach to maintaining digital possessions for a digital legacy that preference specific types of digital items will be insufficient, as individuals will (not³) perceive all their digital possessions that they would consider maintaining for a digital legacy similarly."

(Cushing, 2013a, p. 90).

Cushing opsummerer således den forståelse, som andre kilder også indikerer, nemlig at alle typer digitale ejendele potentielt kan have værdi i relation til den digitale arv. Håndteringen af digital arv bør derfor tage højde for inkludering af alle materialer præsenteret i figur 5. I relation til borgernes digitale arv, forstår vi herved denne som bestående af henholdsvis forskellige typer af digitale filer, samt borgernes online tilstedeværelse i form af profiler, som vi samlet betegner som borgernes digitale ejendele.

3.2 AKTØRER I DIGITAL ARV

Inspireret af Moncur et al. (2012) og med udgangspunkt i Massimi, Odom, Banks og Kirk (2011) samt Waagstein (2013), vil vi afklare hvilke interessenter, der har en aktiv rolle i håndteringen af digital arv. Dette idet vi, i henhold til vores problemformulering, finder det relevant at belyse hvilke aktører der potentielt har en indflydelse på borgernes håndtering af

3 Rettelse, idet vi kan se på omkringstående tekst at der er tale om en slåfejl fra forfatterens side.

deres digitale arv. Aktørerne og deres handlinger ante og post mortem vil fremgå af figur 6.

Waagstein udleder i forbindelse med sin afhandling, med inspiration fra Massimi, Odom, Banks og Kirk (2011), fem forskellige interessenter forbundet med digital arv: levende, døende, afdøde, pårørende/efterladte, samfundet og tjenesteudbydere (Michael Massimi et al., 2011; Waagstein, 2013). Waagstein påpeger, at de alle er vigtige at forholde sig til i undersøgelsen af den digitale arvs betydning, men redegør dog ikke for deres individuelle interesser, holdninger og handlingsmuligheder i håndteringen af digital arv.

Da der ikke foreligger en definition af interessenten tjenesteudbydere, formoder vi at der er tale om digitale tjenesteudbydere som eksempelvis *Facebook, Google, e-Boks, Dropbox, Hotmail* etc. I henhold til vores forståelse af de digitale tjenesteudbydere vil vi definere disse som: *alle digitale tjenester som bruger eller på anden vis opbevarer personlige data på et individ ante og post mortem*. Da der i nærværende rapport arbejdes med problematikken vedrørende manglende handling hos borgerne, ser vi det nødvendigt at tage højde for aktører, som kan have en indflydelse på borgernes handling. Vi vil derfor argumentere for at advokater, plejehjems personale og bedemænd er aktive tjenesteudbydere i håndteringen af digital arv. Vi forventer, at advokater vejleder efterladte og andre interessenter med testamenter og håndtering af arv generelt. Desuden forventer vi at advokaterne vejleder de efterladte i forbindelse med opgørelse af arv, herunder også digitale ejendele. Vi har ligeledes en formodning om, at bedemanden vejleder levende og efterladte om

håndtering af *min sidste vilje*⁴, hvori der potentielt kan indgå informationer vedrørende digital arv (Landsforeningen Liv&Død, 2018a). Vi har desuden en formodning om, at plejehjems personale kan have en rolle, da de er nærmest de ældre borgere forud for deres død. Vi formoder, at personalet, i nogen grad, går i dialog med borgerne omkring familie, arv og død, hvorfor de potentielt har en indflydelse på om og hvordan arv håndteres. Vi er dog opmærksomme på, at den ældre del af befolkningen vil have en betydeligt mindre digital arv end yngre borgere, hvorfor plejehjems personalet formentlig udelukkende har erfaring relateret til fysisk arv. Fremadrettet vil ældres håndtering af digital arv dog blive tiltagende relevant.

Der findes ligeledes ingen beskrivelse af samfundet, som aktør i forhold til digital arv, i Waagsteins afhandling. Vi ser dog at det danske samfund, herunder skifteretten og folkeregisteret, har en aktiv rolle i håndteringen af digital arv, idet der er etableret formelle instanser, procedurer og lovgivning på området. Med dette forstås at CPR-registeret ved en borgers død informerer banker, e-Boks, forsikringer og andre CPR-registrerede ydelser herom, således adgangen bliver lukket. Skifteretten varetager da opgørelsen af afdødes bo, og giver efterladte en skifteretsattest, som kan give adgang til e-Boks, bankkonti etc.

Vi ser desuden Landsforeningen Liv&Død, som en aktør i relation til håndteringen af digital arv i Danmark. Liv&Død er en forening hvis

4 Min sidste vilje er et dokument hvor borgeren kan nedfælde ønsker vedrørende begravelse eller bisættelse (Landsforeningen Liv&Død, 2018a).

mål er at sikre de danske borgere en værdig afsked med livet. I denne forbindelse agerer de blandt andet som informationskanal for viden om død, begravelse og arv, herunder også digital arv. De har blandt andet lavet undersøgelser på området, samt udgivet materialer om digital arv og håndteringen heraf (Landsforeningen Liv&Død, 2018b; Liv&Død & Epinion, 2015).

Vi finder det ikke meningsfuldt at skelne mellem levende, døende og afdøde, idet der er tale om samme aktør, men i forskellige stadier. Den afdøde har, selvfølgelig, ingen handlemuligheder i forbindelse med håndteringen af sin digitale arv, hvor forskellen mellem levende og døende potentielt udgøres af motivation samt handlemulighed (Michael Massimi et al., 2011). Med dette forstås at en døende borger, idet de er bevidste om deres bortgang, vil have større motivation for at sikre sine digitale ejendele end en ikke-døende borger. Dog kan døende være begrænsede i handlemuligheder på grund af omstændighed forbundet med deres tilstand. Hvorvidt en borger er døende eller ved bedste helbred, er handlingen de skal udføre dog den samme, da det er deres ansvar at forholde sig til håndteringen og fordelingen af deres digitale ejendele og sørge for at disse kan håndteres af deres efterladte post mortem.

De efterladte dækker over den gruppe af mennesker som står for håndteringen af afdødes ejendele, herunder digitale ejendele, post mortem. Vi forventer ligeledes, at de efterladte kan indgå som en del af håndteringen af digital arv ante mortem, gennem dialog med afdøde om fordeling og håndtering af de digitale ejendele.

I følgende skema vil vi kortlægge de handlinger vi, på baggrund af litteratur, informationssøgning samt egne formodninger, forventer at aktørerne udfører i relation til digital arv, ante og post mortem.

Aktør	Handling ante mortem	Handling post mortem
Levende/ Afdøde	Samle digitale ejendele gennem en levetid. Varetage digital arv. Herunder forholde sig til håndteringen og fordelingen af digitale ejendele, samt viderebringe information herom.	
Efterladte	Deltage i fordeling og håndtering af arv.	Varetage den afdødes digitale arv. Herunder potentielt lukke og afmelde eventuelle kontoer samt gennemgå, vurdere og eventuelt gemme og fordele tilgængeligt digitalt materiale.

Aktør	Handling ante mortem	Handling post mortem
Samfundet		Lukke for adgang til afdødes CPR registrerede tjenester, e-boks, Bankkonti, Sundhedsprofil, Borger.dk mv. (folkeregisteret) Opgøre afdødes bo, for at sikre retslig fordeling til de efterladte. (skifteretten)
Digitale tjenesteudbydere	Opbevare digitale ejendele Tage forbehold for brugers død, således denne har mulighed for stillingtagen til hvad der sker med deres materialer i tilfælde af død.	Sikre (korrekt) overdragelse af digitale ejendele til efterladte, såfremt dette er ønsket af afdøde.

Aktør	Handling ante mortem	Handling post mortem
Advokater	Vejlede levende om testamente og evt. Digital arv	Vejlede efterladte om testamente og evt. Digital arv Sikre af retmæssig overdragelse af digitale ejendele
Bedemænd	Vejlede levende om min sidste vilje og evt. Digital arv	Vejlede efterladte om min sidste vilje og evt. Digital arv
Plejehjems-personale	Gå i dialog med borgerne om arv og vejlede dem til håndtering heraf.	Gå i dialog med efterladte om eventuelle forhold de har diskuteret med afdøde.
Liv&Død	Oplyse de danske borgere om håndtering af digitale ejendele.	Oplyse efterladte om håndteringen af deres afdødes digitale ejendele

Figur 6 - Aktører i digital arv og deres handlinger ante og post mortem

3.3 DELKONKLUSION

Vi argumenterer i ovenstående for, at digital arv ikke kun kan defineres som digitale ejendele med værdi for afdøde og efterladte, som er enten online eller hardwarebaseret, men at vi herunder er nødsaget til at skelne mellem tre typer af digital arv. Dette fordi de digitale ejendele ikke nødvendigvis har samme perciperede værdi for afdøde og efterladte. Den digitale arv kan dermed bestå af digitale ejendele som 1) har en perciperet eller økonomisk værdi for afdøde, og som denne ønsker at videregive til efterladte, 2) har en perciperet eller økonomisk værdi for de efterladte, uafhængig af afdødes forhold til ejendelen, og 3) de digitale ejendele som ikke har værdi for hverken afdøde eller efterladte. Det kan diskuteres hvorvidt den tredje kategori bør anses som digital arv, idet der i sidste ende ikke er nogen der beholder materialet. Vi argumenterer dog for, at denne bør tages i betragtning, idet materialet stadig bør overdrages og håndteres af efterladte post mortem, således dette ikke længere figurerer på enten hardware eller online.

Der er forskellige aktører forbundet med håndteringen af digital arv, både ante og post mortem. De to primære aktører, er den afdøde borger, som forud for sin død bør have håndteret sine digitale ejendele, og de efterladte, borgerens pårørende, som overtager samt skal håndtere den digitale arv post mortem. Herudover er samfundet, tjenesteudbydere, advokater, bedemænd, plejehjemspersonale og Landsforeningen Liv&Død også potentielle aktører, idet disse kan have indflydelse på og burde være i stand til at rådgive om hvordan den digitale arv håndteres ante mortem eller yde hjælp og vejledning til efterladte post mortem.

4.0 BEHOV

For at kunne besvare undersøgelsesspørgsmål 2¹, ser vi det først og fremmest relevant at rette opmærksomhed mod problematikker afdækket i eksisterende litteratur og undersøgelser for at få indsigt i behov forbundet med håndteringen af digital arv. Yderligere ønsker vi at undersøge forholdene i praksis gennem interview med relevante aktører, som kan bidrage med forståelse for problemer, løsninger og behov i forbindelse med digital arv i Danmark.

4.1 BEHOV I LITTERATUREN

I 2015 foretog landsforeningen Liv&Død en undersøgelse af danskernes digitale adfærd (Liv&Død & Epinion, 2015). I forbindelse hermed blev der ligeledes spurgt ind til danskernes holdning til og interesse for digitale spor og især digital arv. På trods af at vi, ved gennemgang af rapporten, har nogle kritikpunkter, finder vi dens pointer relevante for vores forståelse for danskernes forhold til og behov i forbindelse med håndteringen af deres digitale arv.

Vi oplever nogle uklarheder i rapporten, særligt i relation til afsnittet omhandlende forståelsen af digital arv. Eksempelvis er det ikke eksPLICIT beskrevet hvordan de deltagende er præsenteret for fænomenet,

1 Hvilke behov er der hos danske borgere i forbindelse med håndteringen af digital arv?

eller om de, forud for undersøgelsen, kender til eller ved hvad dette indebærer. Samtidig er det uklart hvorledes de deltagende er fundet samt hvordan undersøgelsen er delt og udført. Vi er dog nødt til at gå ud fra at de 1.122 deltagende er blevet præsenteret for fænomenet, digital arv, forud for deres stillingtagen til problematikkerne forbundet hermed.

69% af de deltagende vurderer at problematikkerne² i relation til digital arv er vigtige, omend 87% ikke selv har oplevet problemer i forbindelse med dødsfald i familien. De deltagende, som har oplevet problemer, har primært haft udfordringer relateret til adgang til og lukning af online konti samt adgang til hardware. 71% af de adspurgte har ikke gjort noget for at sikre deres egen digitale arv, hvilket også støtter op omkring problemformuleringen for nærværende rapport. Derfor blev de deltagende bedt om at forholde sig til, hvordan der kan skabes stillingtagen hos danskerne. Resultaterne heraf peger på, at der bør være større fokus på emnet og dermed mere oplysning om hvordan man håndterer problemstillingerne forbundet med digital arv (44%), derudover mangler de deltagende en sikker løsning (31%), som kan bruges til opbevaring af deres digitale ejendele (Liv&Død & Epinion, 2015). Disse resultater støtter

2 Problematikkerne som de deltagende er har forholdt sig til er uklare i rapporten, omend der præsenteres problematikker relateret til adgang til hardware og online konti.

desuden op om hypotese 1³ samt 2.3⁴, vedrørende den manglende handling hos danskerne som et udtryk for manglende viden og utilstrækkelige løsninger. Dog vurderer vi, at dette ikke alene kan be- eller afkræfte vores hypoteser.

Massimi og Baecker (2010) bekræfter problematikken vedrørende manglende adgang til konti og hardware for de efterladte. De formulerer, at der mangler formidling af, hvordan de efterladte skal tilgå og fordele afdødes digitale ejendele. Hvor fysiske genstande indgår som en del af et testamente, bliver digitale ejendele ofte glemt og kan derfor ikke gøres krav på af retmæssige arvinger (Michael Massimi & Baecker, 2010). Digital arv er et relativt nyt fænomen, hvorfor de fleste borgere ikke er opmærksomme på, at det kan udgøre et problem for deres efterladte, at skulle tage stilling til hvad der skal ske med afdødes digitale ejendele (Liv&Død & Epinion, 2015; Michael Massimi & Baecker, 2010). I ante mortem fasen, kan det desuden være svært for den enkelte borger at finde værdi i de digitale ejendele, for de potentielle efterladte, samt overskue mængden af forskellig data. Hvorfor der ligeledes undlades at tage stilling til håndteringen (Gulotta et al., 2013; Marshall, 2007; Waagstein, 2014). I tilfælde hvor individet ikke har gjort det klart gennem testamente eller andre løsninger hvordan de efterladte skal tilgå materialet, kan det blive en lang og hård kamp at få adgang til de digitale ejendele hos

3 Danskerne håndterer ikke deres digitale arv fordi de ikke er opmærksomme på fænomenet.

4 Danskerne håndterer ikke deres digitale arv fordi løsningerne i forbindelse hermed er utilstrækkelige.

tjenesteudbydere (Moncur & Waller, 2010). På trods af den manglende viden og handling i forbindelse med håndteringen af digital arv påpeger Massimi et. al (2010), at ejeren ofte har en holdning til, hvordan deres ejendele skal behandles og fordeles. Derfor bør der støttes op omkring en informeret beslutningstagen i forhold til håndteringen af digitale data, forud for ejerens død (Michael Massimi & Baecker, 2010). Dette for netop at undgå problemer for de efterladte post mortem, samt for at undgå situationer hvor de får indblik i materiale som det aldrig var hensigten fra ejerens side, at de skulle have adgang til (Gulotta et al., 2013; Waagstein, 2013).

4.1.1 OPSUMMERING

Som udgangspunkt er der behov for oplysning med fokus på, hvordan borgerne tager stilling til deres arv forud for deres bortgang. I forbindelse hermed er det vigtigt, at det formuleres hvordan og hvorfor deres digitale ejendele potentielt kan have værdi for de efterladte, samt hvordan borgeren skal håndtere forskellige typer af data. Desuden efterlyses der sikre løsninger, hermed forstår vi løsninger, som sikrer korrekt håndtering af persondataoplysninger, som ikke kan "manipuleres" til at videregive data ante mortem, og som sikrer korrekt fordeling mellem efterladte post mortem. Digitale løsninger bør generelt støtte op omkring en aktiv beslutningstagen hos brugeren af produktet ante mortem, i relation til hvordan deres digitale ejendele skal behandles post mortem. Desuden skal de efterladte guides til, hvordan de skal håndtere dataen, de er kommet i besiddelse af.

Ud fra ovenstående kan vi udlede følgende behov i forbindelse med håndteringen af digital arv, som digitale løsninger bør tage højde for:

- Oplysning, herunder værdi og håndtering
- At støtte brugeren i aktiv beslutningstagen
- Rådgivning og anvisninger til efterladte
- Sikkerhed både ante- og post mortem

4.2 BEHOV I PRAKSIS

I nærværende afsnit søger vi indsigt i de forhold, der gør sig gældende i praksis, for at skabe yderligere forståelse for behov og problematikker i relation til håndtering af digital arv i Danmark. Undersøgelsen vil tage udgangspunkt i fem interviews med aktører med erhvervsmæssig baggrund af relevans for håndteringen af digital arv (jf. 3.2).

4.2.1 UNDERSØGELSESMETODE

Undersøgelsens planlægning, udførsel og bidrag er formuleret med inspiration fra Kvale og Brinkmanns (2014) *syv faser for interviewundersøgelser*, for at sikre en metodisk refleksion. Med udgangspunkt heri er der i følgende formuleret undersøgelsens formål, redegørelse for undersøgelsens design og behandling af data, herunder transskription og analyse (Kvale & Brinkmann, 2014).

Vi finder det nødvendigt at overveje om særlige forhold gør sig gælden-

de i det danske samfund, idet den forudgående udredning af behov, primært har taget udgangspunkt i udenlandske tekster. Derfor har vi, i nærværende dataindsamling, valgt at gå i dialog med fem individer med erhvervsmæssig baggrund, som placerer dem indenfor de udledte kategorier af aktører (jf. 3.2) og derfor forventes at kunne bidrage med forskellige perspektiver på håndteringen af digital arv.

Vi er opmærksomme på, at det i relation til udledningen af behov hos de danske borgere, ville have været nærliggende at gå i dialog med borgerne herom. Vores indledende formulering af undersøgelsesdesign, tog ligeledes udgangspunkt heri. Undersøgelsesdesignet var funderet i et kvalitativt fokusgruppeinterview, hvor vi ønskede at gå i dialog med danske borgere i alderen 25+ om deres tanker og behov i forhold til håndteringen af digital arv. Gennem opslag via Landsforeningen Liv&Døds Facebookprofil samt i eget netværk, søgte vi således deltagende hertil, men oplevede minimal respons hvilket umuliggjorde fokusgruppeinterviewet. Ved nærmere refleksion, kan vi dog se at det potentielt havde været en udfordring at starte en dialog om digital arv, idet der er et minimalt kendskabet hertil blandt de danske borgere (Liv&Død & Epinion, 2015). Dog ville et fokusgruppeinterview, eller individuelle interviews, med de danske borgere, potentielt have bidraget med andre perspektiver end de vi kan udlede på baggrund af de foretagne interviews med aktørerne.

Der benyttes en kvalitativ tilgang, for at kortlægge de deltagendes perspektiver på problemstillinger relateret til digital arv og skabe et indblik i de deltagendes profession, samt holdninger og erfaringer på baggrund af dette (Brinkmann & Tanggaard, 2010). Vi har valgt det *semistrukturerede*

de forskningsinterview som metode for dataindsamlingen, på baggrund af dets mulighed for at stille opklarende spørgsmål, som tillader interviewpersonerne at uddybe deres svar, selvom dette afviger fra den planlagte interviewguide (Brinkmann & Tanggaard, 2010). Vi ønsker at kunne afvige fra interviewguiden, idet vi forud for interviewene ikke har en dybdegående forståelse for interviewpersonernes erhverv, hvorfor vi forventer, at der kan opstå situationer, hvor det vil være fordelagtigt at kunne spørge ind til konkrete udtalelser.

Der er, på grund af interviewpersonernes erhverv, forskel i de udarbejdede spørgsmål. Dog er der overordnet fokus på indsigt i interviewpersonernes erfaring med og holdning til digital arv, hvordan de rådgiver deres kunder til at varetage deres digitale ejendele, hvilke løsninger de kender til og deres egen stillingtagen til emnet (jf. Figur 7). Dette for at kunne bidrage til undersøgelsesspørgsmål 2⁵, samt lægge grund for undersøgelsen af eksisterende løsninger i henhold til undersøgelsesspørgsmål 3⁶. Interviewene er planlagt således, at de, for så vidt muligt, foregår på interviewpersonernes arbejdsplads, idet vi ønsker en dialog i konteksten af deres individuelle erhverv. Ved at afholde interviewene på arbejdspladsen, mener vi dermed at kunne skabe en fælles forståelsesramme. Desuden er interviewene foretaget individuelt idet vi ønsker at gå i en dybere dialog med det enkelte individ og få indsigt i deres tanker

og erfaringer.

4.2.1.1 Behandling af data

Vi har valgt at lydoptage interviewene, for at fastholde dialogen med henblik på transskription heraf. Transskriptionen er udført med respekt for de deltagendes udtalelser, hermed forstås at de er nedfældet i korrekt kontekst, som udtalt af de deltagende (Kvale & Brinkmann, 2014). Da vores problemformulering samt undersøgelsesspørgsmål og besvarelse heraf, ikke kræver en sproglig næranalyse af den indsamlede data, har vi valgt at transskribere de deltagendes udtalelser, som de ville skrives som tekst, uden forbehold for betoning og pauser (Gregersen, 1992). Vi har dog valgt at udskrive hele interviews, frem for kun at udskrive udtalelser af relevans, idet vi mener, at det kan lette den efterfølgende analyse og diskussion, da de enkelte udtalelser kan sættes i kontekst af forudgående spørgsmål og samtale. De deltagere er, i forbindelse med interviewet, gjort opmærksom på forhold relateret til publicering af rapporten og har indgået mundtligt samtykke til brug af deres udtalelser, hvor der desuden er erklæret fortrolighed af de deltagendes identitet. Derfor har vi valgt at betegne interviewpersonerne ved forbogstav og undertegnede som henholdsvis I1 og I2 - interviewer 1 og 2 (Kvale & Brinkmann, 2014) (Bilag 2 – B ; Bilag 3 – IR ; Bilag 4 – J ; Bilag 5 – K ; Bilag 6 – M).

I den videre behandling af datamaterialet, vil vi med udgangspunkt i Brymans (2016) udlægning af tematisering som analysemetode, søge at skabe et overblik over centrale emner af relevans for behov, i relation til håndteringen af digital arv. Vi finder den tematiske analyse sær-

-
- 5 Hvilke behov er der hos danske borgere i forbindelse med håndtering af digital arv?
- 6 Hvilke løsninger findes der på området og hvordan dækker de behovet hos borgerne?

ligt anvendelig i nærværende undersøgelse, idet vi har vægt på hvad de deltagende giver udtryk for, fremfor hvordan de gør det. Den tematiske analyse bruges ofte i forbindelse med kvalitative undersøgelser, og er relativt simpel i sin udførsel. Den centrale handling forbundet med metoden er identificering af temaer og undertemaer, som findes gennem flere gennemlæsninger af datamaterialet, som i dette tilfælde udgøres af førnævnte transskriptioner. Disse organiseres i et skema, som præsenterer fra hvilke interview temaerne stammer, hvilke udtalelser der er forbundet hermed samt hvilket undertemaer der udledes heraf (Bryman, 2016). I håndteringen af datamaterialet har vi, som metoden foreskriver, gennemgået datamaterialet med særlig opmærksomhed på gentagne emner og interviewpersonernes forskellige måde at fremlægge og forholde sig til emnet (Bryman, 2016). Vi har dog afvejet fra metoden i vores brug af det fremlagte framework, da vi ikke har organiseret de indsamlede data i et skema. I stedet har vi, inspireret heraf, samlet de konkrete udtalelser, som findes relevant for emnet, i et dokument og herfra organiseret dem under temaer, i relation til undersøgelsesspørgsmål 2⁷.

4.2.1.2 Udvalgelse af interviewpersoner

Der er på baggrund af tidligere udledte aktører rekrutteret fem deltagere med fire forskellige professioner: en arveretsadvokat, en persondatarets advokat, to bedemænd, samt en ansat hos Liv&Død. Deltagerne er udvalgt idet de repræsenterer et udvalg af aktører som vi, i kraft af

deres erhverv, forventer har erfaring med og indsigt i problemstillinger og forhold forbundet med digital arv (jf. 3.2). Vi havde desuden et ønske at gå i dialog med plejehjems personale, da vi formodede, at de ville have indsigt i problematikker vedrørende arv, og kunne bidrage med scenarier fra deres beboere. Vi er dog gjort opmærksom på, at plejepersonalet ikke oplever, at de kan bidrage med indsigter på området. Derudover har vi kontaktet skifteretten, da det, i Danmark, er dem som behandler arveretssager, hvorfor vi forventer, at de har erfaring med digital arv. Vi har over mail forespurgt et interview, hvor vi ligeledes har inkluderet vores spørgsmål da vi vurderer, at dette ville give større sandsynlighed for svar. Skifteretten har dog endnu ikke besvaret vores forespørgsel (Bilag 7 – Mail skifteretten).

Vi har valgt at gå i dialog med **Liv&Død**, da foreningen aktivt arbejder med udbredelse af kendskab til og håndtering af digital arv gennem deres hjemmeside, rundvisninger på hovedkontoret samt ved foredrag og kurser. På denne baggrund forventer vi, at den interviewdeltagende fra foreningen kan give indsigt i forskellige problematikker og scenarier relateret til digital arv. Desuden ønsker vi indsigt i den deltagendes kendskab, forhold og holdning til nuværende løsninger, samt generelle tanker omkring håndteringen af digital arv.

Vi har udvalgt to advokater med forskellig erhvervsmæssig baggrund, til deltagelse i undersøgelsen, da vi mener begge har et relevant fokus i forhold til arbejdet med digital arv. Vi forventer at **arveretsadvokatens** primære arbejdsopgaver er, rådgivning i forbindelse med dødsfald, oprettelse af og opfølgning på testamente, samt at yde hjælp til forvaltning

7 Hvilke behov er der hos danske borgere i forbindelse med håndtering af digital arv?

af dødsbo. Vi forventer derfor at kunne få indsigt i problematikker og scenarier relateret til forvaltningen af afdødes digitale ejendele. Samtidig ønsker vi indsigt i hvorvidt vores forventninger til arveretsadvokatens rolle i håndteringen af digital arv (jf. 3.2), stemmer overens med deltagerens arbejdsopgaver. **Persondataretsadvokaten** er valgt som deltager, idet der i de seneste år har været øget fokus på brug og misbrug af privatpersoners persondata, hvorfor der i maj 2018 forventes ikrafttræden af yderligere lovgivning på området. Dette kan potentielt have en indflydelse på hvorvidt og hvordan efterladte kan tilgå deres afdødes digitale ejendele. Vi ønsker derfor indsigt i på hvilke områder den nye persondatalov vil have indflydelse og hvordan dette kan have konsekvenser for den digitale arv hos de danske borgere. Desuden ønsker vi generel indsigt i, hvorvidt den digitale arv er på den juridiske dagsorden og i så tilfælde hvilke perspektiver begge advokater kan bidrage med. Persondataretsadvokaten vil ikke blive inddraget i spørgsmål vedrørende anbefaling til håndtering af digital arv for borgere. Dette da h*n udelukkende arbejder med virksomheder som kunde, og derfor som udgangspunkt ikke har indsigter forbundet hermed.

Vi har desuden en forventning om, at **bedemænd** aktivt arbejder med og har en holdning til digital arv. Bedemandens primære arbejdsopgaver er nemlig både ante og post mortem, at rådgive og vejlede i forhold til min sidste vilje, testamente og hjælpe med praktiske opgaver i forbindelse med begravelsen (Landsforeningen Liv&død, 2018). Vi ønsker derfor indsigt i deres arbejde med og holdning til digital arv, samt hvilke scenarier deres kunder henvender sig med og hvordan de rådgiver dem til at varetage deres digitale ejendele. Begge de interviewede bedemænd er

fra Begravelse Danmark, en landsdækkende kæde af begravelsesforretninger, som er ejet af henholdsvis Landsforeningen Liv&Død og Begravelseskassen Danmark. De har derfor adgang til Liv&Død's materialer, og er gennem foreningen gjort opmærksom på fænomenet. Dette kan have en indflydelse på deres forståelse for og holdning til digital arv, hvorfor interview med bedemænd udenfor Begravelse Danmark potentielt ville bidrage med andre perspektiver.

Vi er opmærksomme på, at vi, i vores undersøgelse, mangler indsigt i forhold til aktøren samfundet, hvilket kunne have været opnået gennem kontakt med skifteretten. Dette kunne potentielt have givet indblik i forskellige sager på området, hvordan og om skifteretten oplever problematikker vedrørende digital arv, samt hvorvidt der findes procedurer herfor. Dog mener vi, til dels, at kunne få indsigt heri, gennem arveretsadvokaten, da de arbejder sammen med skifteretten og derfor kan have indsigt i sager herfra.

4.2.1.3 Interviewguide

Følgende interviewspørgsmål er udarbejdet ud fra undersøgelsesspørgsmål 2⁸, som vi søger at besvare i nærværende kapitel 4.0. Herudover har vi formuleret spørgsmål i relation til undersøgelsesspørgsmål 3⁹, for at få

-
- | | |
|---|---|
| 8 | Hvilke behov er der hos danske borgere i forbindelse med håndtering af digital arv? |
| 9 | Hvilke løsninger findes der på området og hvordan dækker de behovet hos borgerne? |

indsigt i kendskab og forhold til eksisterende løsninger hos aktørerne. Idet vi forventer, at de deltagendes indsigter i forhold til digital arv har udgangspunkt i deres erhvervsmæssige baggrund, er spørgsmålene udarbejdet med forbehold herfor. Vi har derudover søgt indsigter i personlige forhold til emnet, for at åbne op for situationer som ikke er grundet i de deltagendes respektive erhverv. Vi er opmærksomme på, at nogle af de planlagte spørgsmål, særligt med forespørgsel på konkrete situationer fra de deltagendes erhverv, muligvis ikke vil kunne besvares på grund af fortrolighedsaftaler mellem dem og deres kunder (Kvale & Brinkmann, 2014). I kraft af persondataretsadvokatens arbejdsområder, finder vi det ikke relevant at følge nedenstående interviewguide (jf. Figur 7). I stedet har vi formuleret spørgsmål særligt rettet mod interviewdeltagerens erhverv (Bilag 8 - Interviewspørgsmål IR).

4.2.2 ANALYSE

I følgende analyse vil vi, ud fra de fem foretagne interviews, søge indsigter i de behov og problematikker, som er forbundet med håndteringen af digital arv i Danmark. Dette for at kunne sammenholde de udledte behov fra interviewene med behov fra eksisterende litteratur og undersøgelse fra Liv&Død, og dermed udvide vores forståelse. I forbindelse hermed søger vi ligeledes indsigter i de deltagendes kendskab til eksisterende løsninger på området, og problemer forbundet hermed.

Analysen er opdelt i temaerne *aktualitet af digital arv, uoverskuelig tilstedeværelse, adgang til arven, bevarelse af privatliv, anbefalinger og løsninger*

Undersøgelses-spørgsmål	Interviewspørgsmål
2 Hvilke behov er der hos danske borgere i forbindelse med håndtering af digital arv?	● Oplever du gennem dit erhverv at jeres kunder spørger ind til eller har problemer relateret til håndtering af digital arv? ● Har du personlig erfaring med håndtering af digital arv? ● Oplever du gennem dit erhverv at jeres kunder spørger ind til eller har problemer relateret til håndtering af digital arv? ● Er der nogle specifikke situationer du oftere hører om? ● Hvad rådgiver I jeres kunder til at gøre i sådanne situationer? ● Har du taget stilling til din arv, skrevet testamente, min sidste vilje eller lign.? ● Har du tænkt over hvordan dine digitale ejendele skal fordeles og tilgås af dine efterladte?
3 Hvilke løsninger findes der på området og hvordan dækker de behovet hos brugerne?	● Hvordan vil du rådgive folk til at varetage deres digitale ejendele forud for døden? ● Hvilke løsninger kender du til i relation til håndteringen af digitale ejendele? ● Hvilke problemer kender du til i forbindelse med eksisterende løsninger? ● Har du taget stilling til din arv, skrevet testamente, min sidste vilje eller lign.? ● Hvorfor ikke / hvordan?

Figur 7 - Interviewguide

som er udledt gennem vores bearbejdning af datamaterialet (jf. 4.2.1.1).

4.2.2.1 Aktualitet af digital arv

Gennem interviewene giver de deltagende udtryk for, at digital arv er et vigtigt emne, på grund af de problematikker der kan være forbundet ved en manglende håndtering. Dog oplever vi, at de deltagende ikke har mange konkrete situationer, de kan berette om i forbindelse hermed. Dette fordi det, heldigvis, som oftest er den ældre, mindre digitalt tilstedeværende generation, som afgang ved døden og vi, i Danmark, derfor endnu ikke har oplevet de helt store problemer. På grund af dette oplever de deltagende ligeledes, at danskerne ikke er bevidste om fænomenet og problemerne forbundet herved. Interviewperson J, bedemand, udtaler:

"(...) jeg tror egentlig ikke, at folks bevidsthed herhjemme er, drejer rundt om det endnu, det vil komme, med jeres generationer eller med de yngre generationer, jamen så bliver det aktuelt (...) udviklingen den (...) kan man jo ikke bremse og ingen tvivl, det her er jo ikke bare en døgnflue, heller ikke i den her branche, altså der bliver vi nødt til, at tage stilling til de digitale løsninger der er, men (...) det er den spæde start af det vi ser nu".

(Bilag 4 - J, linje 12 ; 90)

Dette understøttes ligeledes af interviewperson K, medarbejder ved Liv&Død:

"Jeg er meget enig i at jeg ja folk er stadigvæk ikke bevidst som at det her det kan blive et problem og det måske for den enkelte kun her og nu synes som et lille problem, men vi får helt sikkert de store problemer på et eller andet tidspunkt, det tror jeg helt sikkert"

(Bilag 5 - K, linje 179)

Vi oplever hermed et problem relateret til en manglende bevidsthed hos borgerne, der som det fremsættes i hypotese 1¹⁰, kan være grunden til den manglende handling. Vi tolker desuden, på baggrund af ovenstående udsagn, at de deltagende tilkendegiver, at problemerne relateret til digital arv kun øges i fremtiden og hvorfor vi vurderer at håndteringen heraf kun vil blive mere aktuel. Derfor vurderer vi, at der er et behov for oplysning blandt borgerne, for at de kan tage en informeret beslutning omkring deres digitale ejendele og dermed undgå problemer for deres efterladte. Dette understøttes af interviewperson M, arveretsadvokat, som tilføjer, at der bør være et større fokus på formidling til borgerne om hvilke oplysninger der skal gives videre til efterladte, samt hvordan man håndterer lukningen af SNS (Bilag 6 - M, linje 64). Det kan være problematisk hvis ikke disse oplysninger er formidlet til borgerne, idet afdøde ikke formår at videregive de rigtige oplysninger og dermed gør håndteringen for efterladte besværlig, hvis ikke umulig. Samtidig kan det være problematisk for de efterladte af lukke profiler (jf. 5.2), uden oplysning herom, idet proceduren er forskellig fra platform til platform (jf. 4.2.2.2).

10 Danskerne håndterer ikke deres digitale arv fordi de ikke er opmærksomme på fænomenet.

Interviewperson M, giver udtryk for at digital arv indenfor de seneste par år er blevet en større del af advokaternes erhverv. Blandt andet er digital arv kommet på skemaet i forbindelse med efteruddannelse og kurser. Desuden oplever h*n, at der i relation til sager om arveret ligeledes er begyndt at være fokus på den digitale arv.

“Ja det, vi oplever det mere og mere. Jeg vil sige det er først indenfor de seneste år faktisk at jeg er begyndt at få henvendelser omkring det. Også hvor det sådan er begyndt at være en del af, vi går også på efteruddannelser og kurser, og det er sådan indenfor de sidste 5 år at det er begyndt at være et tema når vi er på kursus.”

(Bilag 6, M - linje 16)

Ud fra de ovenstående udsagn, oplever vi en tilkendegivelse af problemets aktualitet, samt at man, i hvert fald i forhold til arveret, er begyndt at se sager i relation til digital arv.

4.2.2.2 Uoverskuelig tilstedeværelse

Gennem vores interviews er vi blevet opmærksomme på problemer relateret til borgernes mangfoldige tilstedeværelse på diverse digitale platforme.

Interviewperson K giver udtryk for, at det kan være uoverskueligt, for borgeren selv, at danne sig et overblik over egen digital tilstedeværelse: *“Ja, men jeg tror det er meget som vi også siger, det er godt nok svært at*

få overblikket, altså hvor er man egentlig selv, hvad har man selv fået sagt ja til gennem tiden” (Bilag 5 - K, linje 179). En udtalelse som understøttes af interviewperson J, som ser det manglende overblik som grund til den manglende handling blandt de danske borgere: *“Jamen helt ærligt jeg tror at det ikke er gjort, fordi det virker som en fuldstændig uoverskuelig opgave”* (Bilag 4 - J, linje 68).

Idet det manglende overblik kan gøre det uoverskueligt for borgerne at håndtere deres digitale arv, vurderer vi, at det potentielt kan umuliggøre opgaven for dem. Vi mener derfor, at det er nødvendigt at skabe overblik for borgerne og lette processen generelt. Desuden vurderer vi, at det manglende overblik for borgerne ante mortem potentielt kan give anledning til problemer for de efterladte post mortem. Dette fordi de efterladte har ansvaret for at rette henvendelse mod udbydere, hvor de ønsker at lukke konti eller få adgang til indhold relateret hertil. For at dette kan lade sig gøre, har efterladte ligeledes behov for let at kunne danne sig et overblik, over hvilke digitale tjenesteudbydere de skal rette henvendelse mod.

“Det vil det jo være, altså tænker jeg, fordi de (red. virksomhederne) har jo millioner af brugere, hvis det er sådan et sociale netværk, så den eneste måde, tænker jeg, de kan blive gjort opmærksom på det, det er hvis nogen retter henvendelse”

(Bilag 3 - IR, linje 19)

Vi vurderer, at dette kan være en uoverskuelig opgave for de efterladte, da de potentielt skal rette henvendelse mod mange forskellige udbydere.

re, som har hver deres måde at håndtere nedlukning af konti og overtagelse af data (Bilag M - linje 67 ; 22). Selvom SNS, som Facebook, tilbyder en service i forbindelse med dødsfald, kræver det stadig, som det pointeres af interviewperson K, en handling fra efterladtes side: *“Nej, det ved i også, det gør den jo ikke automatisk alligevel. Der er stadigvæk nogen der skal tage kontakt til Facebook”* (Bilag 5 – K, linje 3).

Hvis ikke de efterladte formår at rette henvendelse mod virksomhederne, ser vi da ligeledes, at det, på sigt, kan blive problematisk, for virksomhederne, der bruger serverplads og dermed strøm og penge på at opretholde profiler som ikke længere er i brug. Det vil da ligeledes have konsekvenser i relation til det miljømæssige perspektiv (jf. 1.0). Herudover oplever vi et problem for virksomhederne, hvis de ikke får informationer omkring deres brugeres død medmindre en pårørende tager kontakt eller virksomheden er tilknyttet personregisteret. Vi vurderer, at det potentielt kan skabe problemer i relation til de nye regler for opbevaring af persondata på baggrund af interviewperson IR's, persondataretsadvokat, formulering af virksomhedernes ansvar (Bilag 3 - IR, linje 13 ; 15 ; 50). H*n giver udtryk for problematikken i, at virksomhederne, i kraft af den nye persondatalov, ikke må behandle persondataoplysninger længere, end der er et formål hermed. Vi vurderer, at dette potentielt kan skabe problemer for efterladte, særligt i situationer hvor der ikke er givet samtykke fra afdøde til overdragelse af data eller konti. Dette fordi de efterladte da ikke har krav på de digitale ejendele og virksomhederne derfor ikke må overdrage dem, hvorfor de dermed ikke længere har et behov for at bibeholde dataen. Det er dog endnu uvist hvilke konkrete problemer dette på sigt kan vise sig at have i relation til overdragelse af

oplysninger til efterladte og den digitale arv generelt.

“(...) det der er forordningen stiller krav om, det er, at du ikke behandler oplysninger længere tid end det formål du har med oplysningerne (...) det kan også være ansvarspådragende for dem (red. virksomhederne) at slette oplysningerne, hvis ikke de har lov til at slette oplysningerne, fx hvis du har en profil på en eller anden side, og der ligger nogle private ting som de pårørende gerne vil have ud (...) hvis de så har slettet den, så kan de jo blive pålagt et erstatningskrav. Så der må de godt gemme den med det formål at forsvare sig”

(Bilag 3 - IR, linje 13; 15; 50)

4.2.2.3 Adgang til arven

Interviewperson IR påpeger, at vi som udgangspunkt ejer vores egne data og derfor har ret til, at behandle disse som vi ønsker.

“(...) som udgangspunkt så ejer du jo selv dine data, du (red. virksomhederne) må ikke bare videregive det, og hvis du får en henvendelse fra en person som gerne vil have, du har alle mulige rettigheder, du kan få indsigt i dine data, og du kan bede om at få dem rettet og slettet og blokeret”

(Bilag 3 - IR, linje 32)

I ovenstående citat tolker vi, at der er tale om at virksomhederne ikke må videregive data, og altså ikke borgeren selv, på baggrund af det forud-

gående spørgsmål fra interviewer 2: "(...) må virksomhederne bare godt give data, hvis nu der er en der sender en dødsattest ind og gerne vil have adgang til noget (...)" (Bilag 3 - IR, linje 29). Vi forstår derfor at den enkelte person ejer deres egne data og dermed har bestemmelsesret i forhold til hvordan den behandles, og hvem der har adgang hertil. Hvorfor det som udgangspunkt ikke er muligt for efterladte, at få adgang uden samtykke fra afdøde: "du (red. virksomhederne) skal have en hjemmel¹¹ til at videregive oplysningerne til en anden og den hjemmel ville typisk være samtykke, afhængig af hvad det er for nogle oplysninger" (Bilag 3 - IR, linje 40). Dog forklarer IR, at der kan foretages en interesseafvejning, i tilfælde hvor efterladte har en interesse i dataen, som kan påvises ikke går imod afdødes interesse (Bilag 3 - IR, linje 9). Dette understøtter vigtigheden i, at afdøde, forud for sin død, tager stilling til, hvordan deres digitale ejendele skal behandles, samt af hvem, da de efterladte ikke har mulighed for retmæssigt at få adgang hertil uden dette. Desuden bliver vi gjort opmærksom på, at efterladte skal kunne bevise, at det er afdøde som har givet samtykket: "(...) hvis man kan bevise, at det er den person der har skrevet under på fuldmagten, så er det jo fint nok, (...) og det kan du godt, men du skal jo kunne bevise det (...)" (Bilag 3 - IR, linje 166). På denne baggrund oplever vi, at der er et behov for at efterladte kan verificere identiteten af afdøde, i forbindelse med håndteringen af digital arv post mortem.

Vi vurderer, at ovenstående er vigtigt at tage højde for, da vi allerede nu oplever situationer, hvor efterladte er nødsaget til at tvinge sig ulovlig

11 Bemyndigelse til at foretage bestemte handlinger, træffe afgørelser i bestemte sager, el.lign. (Den Danske Ordbog, 2018)

adgang til digitale ejendele på grund af manglende handling fra afdøde ante mortem. Interviewperson K refererer til en case fra Begravelse Danmark, hvor en ung kvinde blandt andet var nødt til at tvinge sig adgang til sin søsters konti: "da hun mistede sin søster, bliver hun nødt til at hacke" (Bilag 5 - K, linje 7) (Begravelse Danmark, 2018). I sådanne tilfælde oplever vi, at det kan være enormt tidskrævende og ubehageligt for de efterladte at blive nægtet muligheden for at handle, når det er ønsket.

Interviewperson M udtrykker herudover, at h*n oplever arvinger, som er så uenige, at de er nødt til at henvende sig til en advokat i forbindelse med fordelingen af arv (Bilag 6 - M, linje 10). Omend vi er opmærksomme på, at dette er udtalt i forbindelse med interviewdeltagerens forklaring af hvilke arbejdsopgaver h*n bestrider, i kraft af erhvervet som arveretsadvokat, vurderer vi, at lignende situationer kan opstå i fordelingen og håndteringen af digital arv, særligt hvis der er tale om ejendele af økonomisk værdi. Dette understøtter ligeledes vigtigheden i at afdøde, foruden at videregive information om hvordan de respektive data skal behandles, også skal tages stilling til hvilke efterladte der overtager dataen.

4.2.2.4 Bevarelse af privatliv

Vi oplever i tre af interviewene, at de deltagende giver udtryk for problemer relateret til, at borgerne potentielt har digitale ejendele eller konti, som de ikke ønsker, at deres pårørende skal have indblik i, hverken før eller efter deres død. "Men der er også nok nogle ting der helt og aldeles er private og måske ikke er familien bekendt, som man ønsker fjernet og måske også sådan så familien ikke er bevidst om at det nogensinde har eksisteret"

(Bilag 4 - J, linje 28). Hos Liv&Død har de oplevet konkrete henvendelser relateret hertil, i forbindelse med en pilotundersøgelse, forud for den endelige undersøgelse (Liv&Død & Epinion, 2015), omhandlende blandt andet de danske borgeres holdning og kendskab til digital arv (Bilag 5 - K, linje 23).

Interviewperson M udtaler i forbindelse med emnet:

*"Hvad må de se og hvad må de ikke se, fordi det er jo ikke svære-
re end at hvis der er noget man ikke vil have at arvingerne skal
se, så lader du bare være med at opbevare dine koder til det."*

(Bilag 6 - M, linje 80)

Omend vi anerkender at interviewperson M, i ovenstående citat, har en pointe i at borgerne som udgangspunkt kan undlade at videreformidle informationer om deres digitale tilstedeværelse, mener vi dog ikke, at dette løser problemet, hvis borgeren ikke ønsker at være tilstede digitalt post mortem. Vi udleder derfor et behov for bevarelse af privatlivet post mortem, og dermed samtidig mulighed for ikke at eksistere digitalt, dette uden at efterladte skal indblandes i lukningen af profiler. Hvis ikke profilerne lukkes vil dette ligeledes influere virksomhederne, som skal opretholde dataen, og bruger ressourcer herpå og dermed unødigt belastere miljøet (jf. 1.0).

4.2.2.5 anbefalinger

Gennem interviewene med fire af de deltagende interviewpersoner, for-

uden interviewperson IR (jf. 4.2.1.2), er vi ligeledes gået i dialog om eksisterende løsninger til håndtering af digital arv, og hvordan de anbefaler deres besøgende og kunder at håndtere dette.

De deltagendes anbefalinger af løsninger til håndtering af digital arv, er primært rettet mod at afdøde videregiver login-oplysninger til deres efterladte ante mortem. *"Jamen der vil jeg jo anbefale folk lidt a la i stil med min sidste vilje, punktvis og nedskrive hvad er det man har, hvad er det der ligger, hvor man kan finde oplysninger om koder og adgangsforhold osv."* (Bilag 4 - J, linje 26). Det som differentierer de fire interview, er deres holdning til, hvor borgeren skal videreformidle informationerne. Hvor bedemand B anbefaler, at borgerne gør brug af min sidste vilje til at opbevare oplysningerne (Bilag 2 - B, linje 10), ser bedemand J at der potentielt kan opstå problemer herved:

"Hvis vi sætter min sidste vilje op mod den digitale arv og passwords som jo i den grad er personlige, logins og sådan noget, jamen så kan jeg godt se et problem, fordi min sidste vilje den opbevarer folk jo selv, den bliver opbevaret i en skrivebordskuffe eller et eller andet"

(Bilag 4 - J, linje 106)

Hertil tilføjer h*n, at dokumentet er let at finde for nysgerrige familiedlemmer eller venner, som forud for afdødes bortgang, er informeret om dokumentets eksistens (Bilag 4 - J, linje 110). I forbindelse med særligt min sidste vilje anbefales det nemlig at informere pårørende om dokumentets eksistens (Bilag 2 - B, linje 54) (Landsforeningen Liv&Død,

2018a). Hertil tilføjer interviewperson M, at der ligeledes kan være en risiko i forhold til indbrud, hvis man opbevarer dokumenter med login-oplysninger i hjemmet (Bilag 6 - M, linje 44). På trods af dette anbefaler både interviewperson M (Bilag 6 - M, linje 42) og K ligeledes at borgerne opbevarer deres login-oplysninger i et dokument, tilsvarende min sidste vilje, i hjemmet, samt videregiver information om dokumentets eksistens til nærmeste pårørende. *“Jamen vi rådgiver dem til, at vi ved godt, at man siger, at man jo egentlig i princippet ikke skal give sit passwords videre. Men, det er måske det der er allerbedst og sikrest lige i øjeblikket”* (Bilag 5 - K, linje 40).

Interviewperson K nævner flere gange tillid i forbindelse med håndteringen af digital arv. Blandt andet udtrykker h*n: *“Og så er det jo så om man har tillid til sådan noget, eller at man skal aftale det med venner, bekendte som så skal gøre det”* (Bilag 5 - K, linje 3). *“Sådan noget”* refererer i denne sammenhæng til, at en virksomhed står for sletning og at videregive data til efterladte. Vi forstår herved, at borgerne skal have tillid til de løsninger, de vælger til at håndtere deres digitale arv. Vi oplever, at tilliden kan være til både virksomhed og de pårørende, alt efter hvilken type af løsning borgeren vælger, idet vi vurderer, at det ligeledes kræver tillid at videregive oplysningerne til pårørende på grund af førnævnte mulighed for at tilgå konti og lignende ante mortem.

På baggrund af ovenstående vurderer vi, at interviewpersonerne ikke har kendskab til løsninger som sikrer, at login-oplysninger ikke kommer i de forkerte hænder inden borgernes bortgang. Idet de deltagende, på trods af usikkerheden, anbefaler, at borgerne bør nedskrive og videregive de-

res personlige login-oplysninger, oplever vi, at de, på baggrund af deres kendskab, støtter op om hypotese 2.3 om, at de eksisterende løsninger er utilstrækkelige. Hvis borgerne ikke har tillid til, at en løsning behandler deres data korrekt, eller oplever usikkerhed i forbindelse hermed, har vi en forventning om, at dette potentielt kan umuliggøre håndteringen af den digitale arv. Vi vurderer derfor, at der er et behov for sikkerhed i forbindelse med videregivelsen af data, da eventuelle login-oplysninger er følsomme oplysninger, som i de forkerte hænder kan have konsekvenser for borgeren.

4.2.2.6 Løsninger

Gennem interviewene bliver vi introduceret til flere forskellige løsninger i forbindelse med håndteringen af digital arv. Min sidste vilje bliver nævnt ved flere lejligheder af både interviewperson K, B, J og M, og omtales, som tidligere beskrevet, i forbindelse med overbringelse af login-oplysninger til pårørende. Derudover nævnes tjenesten *Mit digitale liv* af interviewperson K, omend h*n ikke har et indgående kendskab til funktionaliteten, blot at den eksisterer. Desuden pointerer interviewperson IR og B at virksomhederne, i nogen grad, løser problemerne relateret til brugernes bortgang. Eksempelvis Facebook (Facebook, 2018) som har lavet en eftermælekontakt, som giver én udvalgt efterladt mulighed for at håndtere afdødes profil post mortem.

I fire af interviewene oplever vi desuden, at de deltagende udtrykker ønsker til alternative løsninger. Interviewperson J nævner den danske mail-tjeneste *e-Boks* og *CPR*, som udgangspunkt for fremtidige løsninger. Ud

fra dette tolker vi en forbindelse til den førømtalte sikkerhed, idet CPR er styret af personregisteret, som vi vurderer er den mest sikre angivelse af en borgers død.

“Ja, det ville jo være fint, hvis man kunne have et eller andet lidt a la e-Boks, hvor jeg tænker nå ja, man indikerer pludselig på CPR-nummeret, at det her CPR-nummer er afdøet ved døden, så har man selv lavet en eller anden form for kontekst derinde, hvor det og det og det bliver pr. automatik lukket slettet”

(Bilag 4 - J, linje 32)

Interviewperson K, udtaler desuden: *“Umiddelbart tænker jeg at e-boks er måske et af de bedste tilbud i dag”* (Bilag 5 - K, linje 36) i forbindelse med samtale vedrørende sikkerhed forbundet med digitale ejendele. Vi oplever gennem interviewene, at de deltagende ofte refererer til CPR-nummeret i forbindelse med deres personlige tanker om hvordan håndteringen bør udføres (Bilag 4 - J, 32, 110 ; Bilag 2 - B, 54 ; Bilag 6 - M, 92). Vi tolker dette som et udtryk for et behov relateret til sikkerhed, som også udledes i forbindelse med temaet *anbefalinger* (jf. 4.2.2.5). Dette fordi vi forbinder CPR med identifikation af identitet, som også bruges i forbindelse med det danske sikkerhedssystem NemID i det offentlige. Idet CPR og folkeregisteret er en del af samfundet (jf. 3.2), tolker vi et implicit ønske om, at håndteringen bliver håndteret i det offentlige.

Vi tolker desuden de deltagendes behov for at opfinde deres egne løsninger, som et udtryk for enten manglende kendskab til eksisterende løsninger på markedet, hvilket støtter op om vores hypotese 2.2, eller

hypotese 2.3 da det ligeledes kan være udtryk for at de eksisterende løsninger ikke er tilstrækkelige.

4.2.2.7 Opsummering

Gennem interviewene er det blevet tydeligt, at det ikke er muligt udelukkende at fokusere på afdøde og deres handling i forbindelse med udviklingen af digitale løsninger til håndtering af digital arv, da de efterladte ligeledes vil være brugere heraf. Derfor indgår de efterladtes perspektiver ligeledes som en del af de udledte behov.

Vi kan på baggrund af interviewene udlede et behov, eller en nødvendighed, for oplysning blandt borgerne i Danmark. Med dette forstås at der er brug for oplysning både i relation til digital arv som fænomen, hvilke problemer der er forbundet hermed samt hvilke muligheder der er for håndtering. Det udledte behov støtter op om hypotese 1¹². De deltagende oplever desuden den manglende handling, som et udtryk for uoverskuelighed og besværlige arbejdsgange i forbindelse med håndteringen, hvilket støtter op omkring hypotese 2.1¹³ og 2.3¹⁴. På denne baggrund udleder vi et behov for overblik, både for de efterladte post

12 Danskerne håndterer ikke deres digitale arv fordi de ikke er opmærksomme på fænomenet.

13 Danskerne håndterer ikke deres digitale arv fordi løsningerne i forbindelse hermed er for besværlige.

14 Danskerne håndterer ikke deres digitale arv fordi løsningerne i forbindelse hermed er utilstrækkelige.

mortem og afdøde ante mortem. Herved forstås, at der er behov for at overskueliggøre og simplificere processen for håndtering og guide borgerne. For afdøde ante mortem, udleder vi et behov for at kunne fordele deres arv mellem efterladte, idet der kan være forskellig interesse for og værdi tillagt de digitale ejendele. Desuden er der behov for at kunne fordele ejendele eller automatisere lukning af profiler i tilfælde hvor afdøde ikke ønsker, at de efterladte skal have kendskab til eventuelle konti eller ejendele. Post mortem kan det desuden være nødvendigt for de efterladte at verificere identiteten af afdøde for at kunne få adgang til digitale ejendele. Situationen kan opstå i tilfælde af uenigheder blandt efterladte om fordelingen af ejendele eller i tilfælde, hvor virksomheder kræver samtykke fra afdøde til nedlukning af konti eller overdragelse af data post mortem. Derfor ser vi et behov for at kunne verificere afdødes identitet for at gyldiggøre ønsker, oplysninger og samtykke fra afdøde. Slutteligt ser vi et behov for sikkerhed, således brugerne har tillid til produkter og virksomheder som håndterer data, både ante- og post mortem.

Ud fra ovenstående analyse kan vi udlede følgende behov i forbindelse med håndteringen af digital arv, som digitale løsninger bør tage højde for:

- Oplysning blandt borgerne, herunder håndtering og problemstillinger
- Overblik, herunder simplificering af proces og guide til brugere ante mortem
- Overblik over digitale ejendele post mortem
- Fordeling af digitale ejendele blandt flere efterladte

- Verifikation af afdødes identitet
- Bevarelse af privatliv post mortem
- Sikkerhed ved videregivelse af data

4.3 DELKONKLUSION

For at besvare undersøgelsesspørgsmål 2¹⁵, har vi i ovenstående gennem litteratur (jf. 4.1) og interviews (jf. 4.2) udledt behov i forbindelse med håndteringen af digital arv.

Vi oplever at der er sammenfald mellem behovene udledt i litteraturen og de behov vi har udledt gennem interviews med aktørerne i praksis. Begge giver udtryk for et behov om oplysning, hvor litteraturen primært fokuserer på værdien i de digitale ejendele og håndteringen heraf, giver aktørerne herudover udtryk for at der ligeledes bør fokuseres på at videreformidle problemerne forbundet hermed. Vi ser således den manglende handling hos borgerne, som en konsekvens af manglende viden, hvorfor vi mener at de danske borgere skal oplyses og motiveres til at håndtere deres digitale arv. Ligeledes er der sammenfald i henhold til sikkerhed, da litteraturen giver udtryk for et behov hos brugerne herom, hvilket suppleres af interviewene. Vi ser således, at der er behov for at løsninger håndterer data på en sikker måde, således materialerne ikke videregives til efterladte ved en fejl, eller oplysningerne sælges videre til virksomheder. Gennem interviewene har vi yderligere fået indsigt i

15 Hvilke behov er der hos danske borgere i forbindelse med håndteringen af digital arv?

behov hos afdøde ante mortem, i form af overblik, mulighed for at fordele ejendele blandt flere efterladte samt sikkerhed om at privatlivet bevares post mortem. Vi kan herudover i begge undersøgelser se at det er nødvendigt ligeledes at fokusere på de efterladte, idet der mangler overblik, rådgivning og anvisninger som kan hjælpe dem til at håndtere afdødes digitale arv post mortem. Interviewene bidrager yderligere med behov for de efterladte post mortem, idet vi oplever at der er behov for at kunne verificere afdødes identitet i forbindelse med formulering af samtykke, ønsker og overdragelse af data.

5.0 HVAD ER DIGITAL ARV?

Baseret på undersøgelserne (jf. 4.0) præsenterer dette kapitel en udvidet og mere nuanceret forståelse af aktører og problematikker i forståelsen af digital arv, end tidligere beskrevet (jf. 3.0).

5.1 AKTØRER I DIGITAL ARV

Nærværende afsnit vil belyse den udvidede forståelse for aktørernes handlinger forbundet med håndteringen af digital arv. Ændringerne vil forklares i det følgende, samt sættes i forhold til figur 6 (jf. 3.2) som revurderes på baggrund af den nye viden.

Som beskrevet tidligere (jf. 4.2.1.2), har vi ikke inkluderet plejehjemspersonalet i vores videre undersøgelser, da de, ved henvendelse, giver udtryk for at de ikke kan bidrage med indsigter af relevans. Plejehjemspersonalet fremgår på baggrund heraf ikke af figur 8, som en aktør i forbindelse med håndteringen af digital arv.

Vi oplever herudover at vores forventninger til aktørernes roller, baseret på informationssøgning og vores personlige forforståelser forbundet til erhvervene, generelt understøttes af interviewene. Dog kan vi konstatere, at vi er nødt til at udvide vores forståelse for samfundets handlinger forbundet med digital arv post mortem, idet vi gennem interview med bedemand B er blevet opmærksomme på, at kommunen, tager over og

behandler den afdødes arv og ønsker, hvis ikke der findes nogle arvinger (Bilag 2 - B, linje 40).

Gennem interviewene med de to bedemænd oplever vi, at forholdet til digital arv og praksis forbundet med rådgivning herom, både ante og post mortem, ikke er enslydende. Idet begge bedemænd er medlem af Begravelse Danmark, har de samme materialer tilgængeligt, til videreformidling af information om digital arv. Men hvor bedemand B i højere grad udviste vilje til at gå i dialog med kunderne herom både ante og post mortem (Bilag 2 - B, linje 8), er bedemand J, mere tilbageholdende, særligt post mortem (Bilag 4 - J, linje 4). Begrundelsen herfor er J's indtryk af, at de efterladte ikke er klar til at håndtere den digitale arv i den tid hvor bedemanden er en del af processen. Vi har dog, i udarbejdelsen af figur 8, valgt at bibeholde bedemændenes handling både ante og post mortem. Dette fordi vi oplever, at de er i stand til at vejlede borgerne om digital arv og ligeledes fungerer som mellemmand for Liv&Død og borgerne, gennem overdragelsen af skriftlige materialer. Kontakten til bedemændene, og de andre interviewpersoner, har dog skabt en undren om hvem der reelt har og bør have ansvaret for at skabe bevidsthed om håndteringen af digital arv og sørge for at borgerne har mulighed for at håndtere denne.

Ud fra vores undersøgelser har vi en oplevelse af, at selve videreformid-

lingen af oplysninger til borgerne og opfordring til handling udelukkende er et ansvar som bliver taget af Liv&Død. Bedemænd og advokater kan yde vejledning i forhold til emnet, men dette kræver som udgangspunkt konkret henvendelse fra borgerne. Omend Liv&Død gør en indsats gennem artikler på hjemmesiden, samt opslag på Facebook, oplever vi, at de ikke når en særligt stor del af befolkningen. Dette da vi, gennem vores kontakt med den ansatte hos foreningen, får indtryk af at deres primære besøgende er ældre borgere og folkeskoleklasser. Derudover kan vi konstatere at de, på Facebook, kun når ud til 5.234 personer. Derfor mener vi at der er behov for at emnet, for at kunne nå ud til den brede befolkning, bør tages op af en aktør med større rækkevidde. Gennem interviewene giver de deltagende udtryk for et ønske om, at samfundet spiller en større rolle, både i håndtering af og oplysning om digital arv. Vi ser derfor et potentiale i at samfundet, som udgangspunkt, kommer til at agere som en oplysningskilde om vigtigheden heraf.

5.2 PROBLEMATIKKER

På baggrund af litteraturen og interviewene ser vi nogle konkrete problemer relateret til 1) håndteringen af digital arv for afdøde ante mortem og 2) håndtering af digital arv for de efterladte post mortem. For at sætte disse i perspektiv vil følgende indeholde en kort formulering af problemerne samt potentielle scenarier forbundet hermed.

Vi er gennem interviewene blevet opmærksom på problemer relateret til anbefalingerne som formidles af aktørerne (jf. 4.2.2.5) hvis job, er at vejlede og råde både afdøde ante mortem og efterladte post mortem om

Aktør	Handling ante mortem	Handling post mortem
Levende/ Afdøde	Samle digitale ejendele gennem en levetid. Varetage digital arv. Herunder forholde sig til håndteringen og fordelingen af digitale ejendele, samt viderebringe information herom.	
Efterladte	Deltage i fordeling og håndtering af arv.	Varetage den afdødes digitale arv. Herunder potentielt lukke og afmelde eventuelle kontoer samt gennemgå, vurdere og eventuelt gemme og fordele tilgængeligt digitalt materiale.

Aktør	Handling ante mortem	Handling post mortem
Samfundet	Oplyse de danske borgere om håndtering af digitale ejendele.	Oplyse efterladte om håndteringen af deres afdødes digitale ejendele Lukke for adgang til afdødes CPR registrerede tjenester, e-boks, Bankkonti, Sundhedsprofil, Borger.dk mv. (folkeregisteret) Opgøre afdødes bo, for at sikre retslig fordeling til de efterladte Håndtere arv og ønsker fra afdøde som ikke har nogen efterladte.
Bedemænd	Vejlede levende om min sidste vilje og digital arv	Vejlede efterladte om min sidste vilje og digital arv

Aktør	Handling ante mortem	Handling post mortem
Advokater	Vejlede levende om testamente og evt. Digital arv	Vejlede efterladte om testamente og evt. Digital arv Sikre af retmæssig overdragelse af digitale ejendele
Digitale tjenesteudbydere	Opbevare digitale ejendele Tage forbehold for brugers død, således denne har mulighed for stillingtagen til hvad der sker med deres materialer i tilfælde af død.	Sikre (korrekt) overdragelse af digitale ejendele til efterladte, såfremt dette er ønsket af afdøde.
Liv&Død	Oplyse de danske borgere om håndtering af digitale ejendele.	Oplyse efterladte om håndteringen af deres afdødes digitale ejendele

Figur 8 - Aktørskema revurderet

håndteringen af digital arv. Hvorfor vi ser, at dette potentielt kan gøre sig gældende som konsekvens i mange af de følgende scenarier. Problemet består i at den efterladte, i tilfælde hvor afdøde har videregivet loginoplysninger ikke nødvendigvis kan bevise at de har afdødes samtykke til at tilgå dataen, og derfor overtræder straffelovens § 263 stykke 1, som erklærer bøde eller op til 6 måneders fængsel til de som uberettiget *“bryder eller unddrager nogen et brev, telegram eller anden lukket meddelelse eller optegnelse eller gør sig bekendt med indholdet”* (Danske love, 2018) hvis de vælger at logge ind på profilerne. Dog er dette, i kraft af anbefalingen, en løsning mange gør brug af i håndteringen af digital arv, hvorfor den ligeledes er taget i betragtning i følgende formulering af problematikker, handlinger og scenarier forbundet hermed.

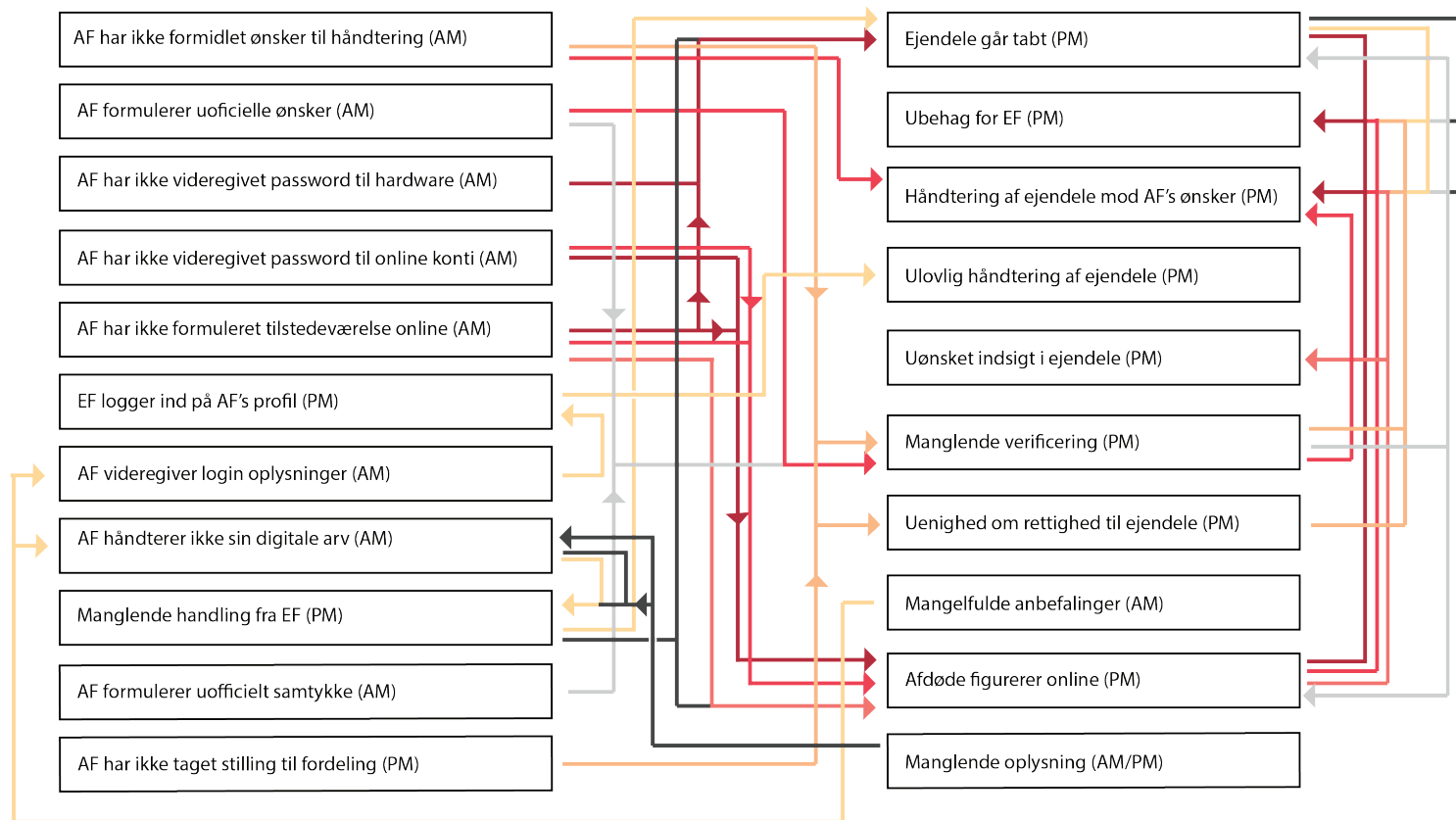
Vi har udarbejdet en model (jf. Figur 9), som illustrerer sammenhængen mellem handlinger og problematikker, som er identificeret gennem interviews og litteratur (jf. 4.0). I modellen beskrives afdøde ved forkortelsen AF og efterladte ved forkortelsen EF, herudover angives tiden i parentes efterfølgende handlingen eller problematikken, hvor (AM) er udtryk for ante mortem og (PM) er udtryk for post mortem. Handlinger og problematikker agerer som konsekvenser for hinanden, dermed forstås at en handling kan udspringe af en problematik, og omvendt. Det indbyrdes forhold er illustreret gennem pile, som peger fra og til en handling eller problematik, hvor denne potentielt leder videre fra. Eksempelvis leder mangelfulde anbefalinger til at afdøde videregiver loginoplysninger, hvilket potentielt medfører at efterladte logger ind på profilen, hvilket leder til problemet relateret til ulovlig håndtering af digitale ejendele. I modellen er sammenhængene farvekodet på baggrund af de problemer

som beskrives i de følgende afsnit. Vi er opmærksomme på at handlinger og problematikker kan lede til flere forskellige udfald, afhængig af konteksten, hvorfor der i illustrationen kan være flere potentielle slutresultater.

Vi oplever, at der er overlap i de problemer vi udleder fra litteraturen og interviewene med aktørerne. Dog bidrager disse med forskellige perspektiver på problematikkerne. De problemer som figurerer i både interview og litteratur er relateret til, at efterladte ikke kan få adgang (jf. 5.2.1), at efterladte ikke kan lukke eller slette afdødes konti (jf. 5.2.2), uoverskuelighed for både afdøde og efterladte i håndteringen af digitale ejendele (jf. 5.2.5), efterladte ikke kan bevise deres rettigheder til afdødes ejendele (jf. 5.2.6) og manglende oplysning om digital arv og konsekvenserne ved manglende håndtering (jf. 5.2.7). Derudover har interviewene bidraget med indsigt i problematikker relateret til, at afdøde har konti de ikke ønsker at efterladte får kendskab til (jf. 5.2.3) og, fordeling af digitale ejendele blandt forskellige efterladte (jf. 5.2.4).

HANDLING

PROBLEMATIK



Figur 9 - Model for sammenhæng mellem handlinger og problemer

5.2.1 EFTERLADTE KAN IKKE FÅ ADGANG

Digitale ejendele kan have økonomisk, historisk, sentimental samt praktisk værdi for de efterladte, som de ikke kan få adgang til, hvis afdøde antemortem 1) ikke har videregivet password til hardware 2) ikke har formuleret hvor de er tilstedeværelse online eller 3) ikke har videregivet password til online konti. Efterladte kan eksempelvis opleve at den afdøde har digitale ejendele af økonomisk værdi. Det kan være meget forskelligt fra person til person hvad der ses som økonomisk værdi. I nedenstående scenarie er der tale om en meget specifik økonomisk værdi fundet i et køb, men også digital valuta, spilkonti, profiler på Instagram og lignende kan have økonomisk værdi. Samme type scenarie kunne gøre sig gældende i situationer, hvor de efterladte ikke kan få adgang til eksempelvis billeder, dokumenter eller kvitteringer. Vi ser desuden et overlap mellem denne problematik og at efterladte ikke kan slette konti (jf. 5.2.2), idet dette ligeledes kan være en konsekvens af at efterladte ikke kan få adgang. Forskellen ligger i at nærværende problematik ses i relation til at ejendele af værdi kan gå tabt, hvorimod den følgende problematik (jf. 5.2.2) er relateret til den online tilstedeværelse post mortem.

Konsekvensen af den manglende handling bliver således potentielt at:

- De efterladte står i en ubehagelig situation, hvor de ikke kan få fat i ejendele af værdi
- Afdøde figurerer online
- Håndtering mod afdødes ønske
- Digitale ejendele går tabt

Scenarie 1, digitale ejendele online.

Hanne og Ole modtog i guldbrillupsgave et gavekort til et kroophold fra deres vennepar Signe og Johannes. Fordi de ved, at Hanne og Ole først kan få gavn af gavekortet året efter, vælger de at få sendt gavekortet til Oles mail, så ikke det bliver væk. Da Ole 6 måneder senere går bort vil Hanne give gavekortet videre til deres to døtre, så de kan få en hyggelig tur ovenpå den hårde tid. Da ingen af dem har adgang til Oles mail, og hverken Hanne eller pigerne kan finde analogt bevis på købet, er pengene og turen så godt som tabt.

Scenarie 2, digitale ejendele på hardware.

Kjeld er rundet de 75 og købte i den anledning en iPhone X for at være lidt med på den seneste teknologiske udvikling. Den er sat op med både ansigts- og fingerprints-genkendelse. Kjeld er enkemand og rejser en del med diverse rejseselskaber. Senest har han været på safari i Kenya og har taget en masse fotos og videoer. Desværre dør Kjeld umiddelbart efter hjemkomsten og efterlader sig ikke password til telefonen. De efterladte vil gerne have adgang til fotos fra safarien, for at se hvad han oplevede, men også for at kunne nulstille og enten selv bruge eller sælge telefonen som repræsenterer en væsentlig økonomisk værdi.

5.2.2 EFTERLADTE KAN IKKE LUKKE KONTI

Afdøde vil stadig fremgå på SNS, diverse fora og i søgninger på Google, hvis ikke afdøde har videregivet oplysninger som gør det muligt for de efterladte at håndtere disse materialer post mortem. Dette kan være hvis afdøde 1) ikke har videregivet password til online konti 2) ikke har formuleret tilstedeværelse online 3) ikke har ytret ønske om håndteringen af konti eller 4) har afgivet uofficielt ønske.

Det kan være ubehageligt for efterladte at blive konfronteret med afdøde online post mortem. Samtidig kan den online tilstedeværelse være imod afdødes enten uformulerede eller officielt formulerede ønsker. Hvad end afdøde ønsker at bibeholde dele af sin online tilstedeværelse post mortem eller ej, ser vi ligeledes at der kan opstå et problem hvis de efterladte ikke kan påvise ønsket herom i situationer hvor virksomheder kræver officielt samtykke fra afdøde.

Konsekvenserne af ovenstående handlinger kan således potentielt være at:

- Afdøde figurerer online
- Ubehag for efterladte post mortem
- Håndtering mod afdødes ønske
- Efterladte ikke kan verificere ønsker og ret til adgang

Scenarie

Anders bedstemor har oprettet en Facebook profil for at følge med i hvad Anders og hans søskende laver. Bedstemor ønsker ikke at være på Facebook efter sin død, men det når hun ikke at fortælle de nærmeste, før hun dør. Anders tænker ikke videre over, at bedstemor har en profil på Facebook, indtil hendes fødselsdag, hvor det strømmer ind med lykønskninger fra folk som ikke ved at hans bedstemor døde for et halvt år siden. Anders og de andre familiemedlemmer synes ikke det er sjovt at blive konfronteret med bedstemoren på denne måde, derfor beslutter Anders sig for at lukke profilen. Han finder ud af at det ikke er muligt, fordi han ikke ved hvilken e-mail profilen er oprettet med. Dog kan han få lavet profilen om til en mindeside, så det er tydeligt for alle at hun ikke længere er her. Hverken Anders, familien eller Facebook havde kendskab til bedstemorens ønske.

5.2.3 AFDØDE HAR PRIVATE KONTI

Gennem interviewene er vi blevet bekendt med problematikker relateret til at afdøde kan have konti, som de ikke ønsker at deres efterladte får kendskab til (jf. 4.2.2.4). Vi ser dette som en situation som opstår idet afdøde, for så vidt vi er bekendt, ikke har mulighed for at sikre at deres konti slettes ved deres død, uden indblanding fra efterladte, hvorfor vi formoder at afdøde ikke formulerer den online tilstedeværelse. Afdøde har da ikke mulighed for at lukke sin konto post mortem, selvom dette skulle være ønsket. Efterladte kan da, ad omveje, opnå viden herom, idet kontoen ikke lukkes ved afdødes bortgang.

Konsekvenserne forbundet hermed kan derfor potentielt være:

- Afdøde figurerer online
- Uønsket indsigt
- Håndtering mod afdødes ønske

Scenarie

Sofie er 53 og med voksne børn. Hun er nyligt blevet skilt og har derfor oprettet en profil på single.dk. Hun er ikke interesseret i, at hendes børn og venner skal vide dette, da hun tror, at de mener, det er for tidligt og at online-dating kun er for desperate og unge mennesker. Hun er altså ikke interesseret i at blive forbundet med online dating, hverken nu eller efter sin død. Sofie får en fiks idé, hun lader bare være med at informere venner og familie om sin tilstedeværelse på single.dk, så finder de aldrig ud af det. Desværre omkommer Sofie i en trafikulykke knap et år efter skilsmissen. Flere måneder efter opretter Jens, en ven af Sofie, sig på single.dk. Han opdager, at Sofie stadig har en aktiv profil, hvorefter han kontakter børnene, så de kan tage stilling til profilen.

5.2.4 FORDELING AF DIGITALE EJENDELE

Afdødes digitale ejendele kan potentielt have værdi for flere efterladte. I tilfælde hvor afdøde ikke har 1) taget stilling til fordeling eller 2) afgivet ønsker om håndtering, kan der opstå konflikter, i forhold til rettigheden til de digitale ejendele blandt efterladte. Efterladte kan da ikke verificere deres ret til ejendelene, hvorfor de potentielt går tabt. I nedenstående scenarie, er der dog tale om en situation hvor opgørelsen af boet medfører tab af ejendele af emotionel værdi, for sekundære efterladte.

Konsekvenserne forbundet hermed kan derfor potentielt være:

- Ejendele går tabt
- Ubehag for efterladte
- Håndtering mod afdødes ønsker
- Efterladte kan ikke verificere deres rettigheder til ejendele
- Uenighed om rettighed

Scenarie

Malene og hendes mand Søren gik fra hinanden for 6 år siden. Det var en grim skilsmisse med fingerpegen og beskyldninger hvilket endte med at gå ud over forholdet mellem Malene og Søren og deres respektive familier. Desværre gik det også ud over deres, på det tidspunkt, to unge døtre på henholdsvis 10 og 14, som ikke har set Søren mere end få gange siden da. Søren har efterfølgende giftet sig på ny og fået en søn. Søren's øvrige familie har døtrene heller ingen kontakt til, da familien stadig ikke ønsker at genoptage kontakten. Heller ikke da de mistede Søren til kræft. Døtrene kan gennem sociale medier se at Søren's familie poster billeder som minder fra hans liv og ønsker at få kopier heraf, for også at kunne mindes deres far. Det kan de dog ikke få lov til, da Søren's nye kone mener at det ikke er deres ret og den øvrige familie ønsker ikke at blande sig i diskussionen, heller ikke selvom de ved at Søren ville synes det var noget pjat, det er jo bare en kopi. I dag har døtrene ingen hverken fysiske eller digitale ejendele til at give indblik i deres fars liv eller til at mindes ham ved.

5.2.5 UOVERSKUELIGHED FOR AFDØDE OG EFTERLADTE

I tilfælde hvor afdøde ikke har 1) formuleret tilstedeværelse online 2) videregivet login oplysninger eller 3) afgivet ønsker, vil det potentielt være uoverskueligt for den efterladte at danne sig overblik herover og dermed gøre det umuligt at håndtere arven. Ligeledes kan der opstå problemer i forhold til at efterladte ikke kan få rettighed til håndtering af disse konti, hvis ikke den afdøde ante mortem har taget stilling til hvem der skal håndtere disse.

Konsekvenserne forbundet hermed kan derfor potentielt være:

- Efterladte håndterer ikke afdødes digitale arv
- Efterladte kan ikke verificere rettigheder til ejendele
- Ejendele går tabt
- Afdøde figurerer online
- Håndtering mod afdødes ønsker

Ligeledes kan det være tilsvarende uoverskueligt for den afdøde at danne overblik over den digitale tilstedeværelse (jf. 4.2.2.2), hvilket er forsøgt belyst i det nedenstående scenarie. Mangelfulde anbefalinger kan lede til at afdøde potentielt 1) ingen handling foretager for håndtering af digital arv. Desuden ser vi en mulighed for at afdøde, på trods af uoverskueligheden, vælger at 2) videregive loginoplysninger efter nuværende anbefalinger, som det ses i det følgende scenarie.

Konsekvenserne forbundet herved kan potentielt være:

- Ejendele går tabt
- Afdøde figurerer online
- Ulovlig håndtering
- Manglende verificering
- Håndtering mod afdødes ønske

Scenarie

Tanja er gennem et foredrag på universitetet blevet gjort opmærksom på, at man bør overveje hvad man efterlader sig når man dør, også af digitale ting. Selvom hun er ung er hun bevidst om, at man aldrig kan vide sig sikker på hvornår det kan blive ens sidste dag, og hun bestemmer sig for at få styr på hendes digitale ejendele. Hun begynder med at notere sig hvor hun er til stede digitalt i form af profiler, og allerede her bliver listen lang. Facebook, Instagram, tre forskellige e-mail kontoer fordelt på 2 forskellige tjenester, fem forskellige fora, bloggen, YouTube og alverdens konti til forskellige butikker og medlemskaber, og listen bliver ved. Da hun først begynder at tænke på at hun også har DropBox, iPad'en og computeren fyldt med billeder bliver det for meget. Hun ender med at stoppe og prøver at finde ud af hvad hun skal gøre med alle oplysningerne. Flere steder anbefales det at man skriver loginoplysningerne ned på et papir og fortæller én eller flere om at det ligger der. Det bryder hun sig ikke om, for der kan alle jo finde det og kan hun virkelig stole på at andre ikke smugkigger på hendes profiler? Men måske på computeren i et word-dokument, der kan hendes kæreste koden til og så kan han jo finde det, hvis det nogensinde bliver aktuelt - det må blive løsningen. Desværre sidder han ved siden af hende da hun pludselig mister herredømmet over bilen.

5.2.6 EFTERLADTE KAN IKKE BEVISE RETTIGHEDER

I tilfælde hvor afdøde har 1) afgivet uofficielt samtykke eller 2) afgivet uofficielle ønsker, kan efterladte ikke verificere dette og dermed få adgang til konti og indhold herpå, hvis ikke virksomhederne vurderer dette som et validt grundlag for overdragelse af data eller lukning af konti.

Konsekvenserne forbundet herved kan potentielt være:

- Ejendele går tabt
- Ubehag for efterladte post mortem
- Håndtering mod afdødes ønsker
- Manglende verificering
- Afdøde figurerer online

Scenarie

Bent er en mand med orden i sagerne, han har styr på det med testamentet, fordelingen af hans dyre golfsæt, bilen, huset og hans enestående samling af forskellige stentyper, som er samlet på hans mange rejser. Selvom det er noget der er diskuteret over aftenkaffen, har han dog ikke inkluderet notits omkring hvad der skal ske med hans digitale ejendele, herunder hans dagbøger på Google Docs, som han havde planer om at samle til en bog med fortællinger fra hans mange eventyr ude i verden. Da Bent går bort kan hans efterladte ikke få rettighed til indholdet, da Bent ikke har inkluderet anvisninger om håndteringen heraf i testamentet, eller har gjort brug af Googles services til sikring af digitale ejendele post mortem. De kan altså ikke bevise, at Bent har ønsket, at de skulle have dokumenterne og at han har givet samtykket hertil. Materialerne går derfor tabt.

5.2.7 MANGLENDE OPLYSNING

Problematikken vedrørende manglende oplysning kan potentielt lede til at afdøde 1) ikke videregiver password til hardware, 2) ikke videregiver password online, 3) ikke har formuleret tilstedeværelse, 4) ikke har afgivet ønske eller 5) ikke har taget stilling til fordelingen. Hvorfor efterladte ikke har mulighed for at håndtere arven post mortem.

Konsekvensen af den manglende handling bliver således potentielt at:

- Ejendele går tabt
- Ubehag for efterladte
- Håndtering mod afdødes ønsker
- Afdøde figurerer online

Scenarie

Karina på 23 år, går meget op i at udvikle sunde opskrifter og er glad for at bruge sit kamera. Derfor har hun oprettet en blog, hvor hun beretter om sin dagligdag og deler sine opskrifter med omverdenen. Hendes mange følgere følger nysgerrigt med og venter i spænding på det daglige opslag. Karina har, på grund af sin unge alder, ikke tænkt over hvad der skal ske med hendes ting når hun dør, og har aldrig hørt om at man bør sikre sine digitale ejendele. Da hun dør pludseligt, har hun ikke taget stilling til hvad der skal ske med hendes blog og andre digitale ejendele og efterlader familien i vildrede og uden handlemuligheder.

5.3 DELKONKLUSION

På baggrund af forudgående undersøgelser (jf. 4.1 og 4.2), har vi udvidet og konkretiseret forståelsen af fænomenet digital arv, herunder aktørernes roller samt problemstillinger forbundet med håndteringen af digital arv. Vores forståelse for indholdet af digital arv forbliver dog som fremlagt i afsnit 3.0. Digital arv består således af digitale ejendele som:

“1) har en perciperet eller økonomisk værdi for afdøde, og som denne ønsker at videregive til efterladte, 2) har en perciperet eller økonomisk værdi for de efterladte, uafhængig af afdødes forhold til ejendelen, og 3) de digitale ejendele som ikke har en værdi for hverken afdøde eller efterladte.”

(Jf. 3.3)

Vi sætter spørgsmålstegn ved ansvarsfordelingen blandt aktørerne, særligt i relation til oplysning af borgerne, idet Liv&Død er den primære oplysningskilde i forbindelse hermed. Vi ser at dette kan være et problem idet 1) foreningen har et begrænset publikum 2) borgerne selv skal op-søge viden og 3) anbefalingerne ikke stemmer overens med dansk lovgivning og vurderes, af foreningen selv, som værende utilstrækkelige. Derfor identificerer vi et behov for at nå befolkningen bredt og anbefaler derfor, at samfundet bør inddrages, som en aktør, til at yde oplysning til borgerne.

På baggrund af interviewene og litteraturen kan vi konkludere, at der er en række konkrete problemstillinger forbundet med håndteringen

af digital arv i Danmark. Vi har i det forudgående formuleret handlinger og konsekvenser forbundet med problemerne: efterladte ikke kan få adgang (jf. 5.2.1), efterladte ikke kan lukke eller slette afdødes konti (jf. 5.2.2), uoverskuelighed for både afdøde og efterladte i håndteringen af digitale ejendele (jf. 5.2.5), efterladte ikke kan bevise deres rettigheder til afdødes ejendele (jf. 5.2.6), manglende oplysning om digital arv og konsekvenserne ved manglende håndtering (jf. 5.2.7), afdøde har konti de ikke ønsker at efterladte får kendskab til (jf. 5.2.3) og, fordeling af digitale ejendele blandt efterladte (jf. 5.2.4).

Vi kan gennem illustrationen (jf. Figur 9) samt formulering af sammenhæng mellem handling og problematikker se, at de forskellige typer af manglende handling ante mortem kan resultere i samme problematikker for efterladte post mortem. Med dette forstås, at en afdød kan tage ansvar for de handlinger, der er forbundet med håndteringen af digital arv, men manglende handling på enkelte eller flere områder, kan i sidste ende være afgørende for de efterladtes mulighed for håndtering post mortem. Eksempelvis kan en afdød have håndteret arven ved at formulere online tilstedeværelse, videregive passwords til hardware og formulere uofficielt samtykke og ønsker, men på trods af dette, kan de efterladte stå i en situation hvor de ikke kan verificere afdødes samtykke til eksempelvis lukning af profiler eller efterladtes ret til at overtage data.

6.0 KRAV TIL PRODUKTER

På baggrund af de udledte behov (jf. 4.3), samt den nuværende forståelse af digital arv og problematikker forbundet herved (jf. 5.0), kan en række krav til platforme som håndterer digital arv formuleres.

Digitale ejendele

Vi vurderer at en løsning til håndtering af digital arv, skal gøre det muligt for brugeren at arrangere overdragelse af henholdsvis *konti* og *filer*.

Oplysning

Vi vurderer, at det er vigtigt at en løsning, som varetager digital arv, formår at yde oplysning til brugerne. For at brugerne bliver støttet i deres beslutningstagen om håndteringen af deres digitale ejendele, mener vi, det er vigtigt, at produktet informerer om *problemstillinger forbundet ved en manglende handling, hvordan systemet håndterer oplysningerne og værdien i de digitale ejendele*

Overblik

Vi oplever et behov hos både efterladte og afdøde om at kunne overskue processen for håndtering ante og post mortem. I forbindelse hermed vil vi argumentere for, at det kan være en meget subjektiv fornemmelse, hvorvidt man oplever overblik eller ej, som blandt andet også kan relatere sig til evne og kendskab i forbindelse med IT. Den måde hvorpå vi vurderer overblik, er ud fra hvorvidt systemet *overskueliggør hvilke data*

der er tilgængelige, tilbyder individuel strukturering af data, tilbyder hjælp til brugeren, giver overblik over hvem der får adgang til dataen post mortem og hvilke procedurer der igangsættes ved brugerens bortgang.

Fordeling

Løsninger skal give afdøde mulighed for at fordele de digitale data ante mortem. Med dette forstås, at afdøde *skal kunne differentiere mellem forskellige typer af data og fordele disse mellem efterladte*. Idet vi vurderer, at der potentielt er flere efterladte, som kan have interesse eller finde værdi i samme data, mener vi ligeledes at *det skal være muligt for afdøde at tildele flere personer enslydende ret til samme data*.

Privatliv

Idet vi har udledt et behov for at bevare retten til privatliv for afdøde post mortem, vurderer vi, foruden at afdøde skal kunne tildele specifikke data til individuelle efterladte, at *der skal være mulighed for at tilvælge automatisk lukning af konti*.

Sikkerhed

Gennem interviewene oplever vi, at det er vigtigt at brugerne har tillid til løsningerne, for at de vil gøre brug heraf til håndteringen af deres digitale ejendele. Derfor er det vigtigt, at en løsning håndterer oplysninger efter afdødes ønsker, og ikke fejlagtigt vurderer en bruger som død. Vi

mener, at en løsning kun med sikkerhed kan vurdere, hvorvidt en person er afgået ved døden, hvis *denne informeres gennem det centrale personregister - CPR* eller hvis de *informeres af efterladte eller samfundet med bevis i form af dødsattest på afdøde*. Desuden skal det være muligt for efterladte at verificere at de overdragede data og eventuelt udskrevne ønsker, er formuleret af afdøde. Derfor skal et system kunne *verificere afdødes identitet* over for efterladte og virksomheder.

7.0 EKSISTERENDE LØSNINGER

I følgende afsnit vil vi søge at besvare undersøgelsesspørgsmål 3¹, gennem evaluering af eksisterende løsninger til håndtering af digital arv. I denne forbindelse vil vi afdække hvordan løsningerne håndterer og forholder sig til udledte behov (jf. 4.3) og krav (jf. 6.0).

7.1 VALG AF LØSNINGER

For at kunne klassificeres som en løsning til håndtering af digital arv, vurderer vi, på baggrund af definition på digital arv (jf. 3.3), samt undersøgelser forbundet med behov (jf. 4.0), at en løsning *skal gøre det muligt for brugeren at arrangere overdragelse af konti og filer til efterladte post mortem*. Vi kan dog konstatere, at de anbefalede løsninger ikke lever op til dette, idet de ikke formår at håndtere både profiler og filer i form af dokumenter, billeder etc. På trods af dette er de inkluderet i følgende evaluering, idet vi oplever en mangel på løsninger som lever op til ovenstående klassificering. Vi er dog opmærksomme på at løsninger, såfremt de kun tager højde for enten konti eller filer, ikke kan håndtere alle typer digitale ejendele som potentielt konstituerer borgerens digitale arv (jf. 3.1).

Til nærværende evaluering, har vi valgt at se nærmere på produkterne

¹ Hvilke løsninger findes der på området og hvordan dækker de behovet hos borgerne?

SecureSafe, e-Boks, Mit Digitale Liv og Google Drive. Disse er valgt på baggrund af forudgående interview (jf. 4.2.2), samt egne erfaringer, stiftet gennem brug af produkterne SecureSafe og Google Drive. Vi er dog opmærksomme på, at disse ikke er de eneste løsninger på markedet. Der findes potentielt produkter som løser problemerne relateret til digital arv, i samme grad eller bedre end de udvalgte, som ikke er evalueret i nærværende rapport grundet manglende kendskab hertil.

7.2 EVALUERING AF EKSISTERENDE LØSNINGER

I følgende afsnit vil vi evaluere løsningerne på baggrund af de udledte krav, for at kunne determinere hvorvidt platformenes funktioner lever op til de behov der er i forbindelse med håndteringen af digital arv. Dette relaterer sig til produktets utility, som sammen med undersøgelse af usability, brugervenligheden af produktets funktioner, kan determinere hvorvidt et produkt er brugbart for de brugere platformen henvender sig til (Nielsen, 1993). Vi vurderer, at det i relation til besvarelse af undersøgelsesspørgsmålet ikke er et krav for os at analysere brugervenligheden af de enkelte platforme. Dog mener vi at der kan være områder relateret hertil, som har en betydning for brugen og værdien af funktionerne og dermed incitamentet til at anvende platformen. Vi vil derfor, med inspira-

tion fra Jacob Nielsens heuristikker for usability (Nielsen, 1993), pointerer områder hvor honorering af de opstillede krav udfordres af systemets design.

Figur 10 illustrerer vores vurdering af hvorvidt løsningerne lever op til de opstillede krav (grøn), hvor de gør en indsats, men ikke opfylder kravet (gul), samt hvor løsningerne ikke opfylder kravene (rød). Derudover er der i det følgende formuleret en mere detaljeret gennemgang af løsningerne, hvilke services de tilbyder og hvordan de løser, eller ikke løser, kravene.

7.2.1 SECURESAFE

SecureSafe er en online cloudbaseret løsning, som tilbyder opbevaring og deling af filer og passwords for private og virksomheder. SecureSafe er valgt, idet produktet tilbyder en service kaldet *data inheritance* som sikrer, at efterladte kan få adgang til brugerens digitale ejendele. SecureSafe tilbyder deres brugere en gratis konto med 100 MB personlig dataopbevaring, samt mulighed for at tildele én efterladt adgang til udvalgte filer og op til 50 passwords. Det er denne type profil vi, som udgangspunkt, referer til i systemets honorering af de opstillede krav.

	DIGITALE EJENDELE			OPLYSNING				OVERBLIK					FORDELING				PRIVATLIV				SIKKERHED		
	Konti	Filer		Problemstillinger	Håndtering af data	Værdi		Tilgængelige data	Strukturering af data	Guide	Adgang til data	Procedure ved bortgang		Videregive data	Differentierer data	Fordele data mellem flere		Automatisk lukning af konti			Personregister / CPR	Dødsattest	Verificering af identitet
SecureSafe																							
e-Boks																							
Mit digitale liv																							
Google drive																							

Figur 10 - Løsninger vs. krav

Brugerne kan dog, ved tilkøb, få henholdsvis 1 GB data, uendelig mængde passwords og to efterladte tilknyttet kontoen for 125 kr. pr. år, og helt op til 100 GB data og 20 efterladte at differentierer mellem (SecureSafe, 2018b).

Produktet er ejet af DSwiss AG, et firma placeret i Schweiz, som tilbyder digitale sikkerhedsløsninger. Der er altså ikke tale om et dansk produkt, hvorfor alle beskrivelser, manualer og interfacet er udformet på engelsk. Vi mener, at dette kan udgøre et problem for danske brugere, som ikke nødvendigvis er engelsktalende. Dette understøttes af Nielsens heuristik 2, *Speak the Users' Language*, hvor han blandt andet pointerer at et system, for så vidt muligt, bør være på brugerens modersmål og gøre brug af kendte termer i den pågældende kontekst (Nielsen, 1993). Vi vurderer desuden, at der potentielt kan opstå problemer relateret til tillid hos brugere, idet der er tale om et udenlandsk firma, som ikke nødvendigvis følger samme regelsæt for håndtering af persondata (Bilag 3 - IR, linje 11).

SecureSafe oplyser deres brugere om, hvordan data vil blive fordelt mellem de valgte efterladte efter aktivering af data inheritance funktionen, og at profilen, efter de efterladte har hentet oplysningerne ned, vil blive blokeret og data slettet fra SecureSafes system. Produktet benytter sig hverken af personregisteret eller dødsattest til konstatering af afdødes bortgang. I stedet er der tildelt en såkaldt *authorised activator* til kontoen, enten et nært familiemedlem eller ven, som gennem en 36 cifret kode aktiverer data inheritance funktionen. Dette kræver dog, at afdøde forud for sin bortgang har videregivet aktiveringskoden, og at den

udvalgte person opbevarer denne sikkert enten elektronisk eller fysisk. Derfor er der, ligesom ved brugen af min sidste vilje, behov for at videreformidle information forud for afdødes bortgang, som potentielt kan lede til at efterladte får adgang til de digitale ejendele ante mortem. Dog har SecureSafe en sikkerhedsforanstaltning, idet der, når koden aktiveres af den efterladte, sendes en mail og SMS til ejeren af kontoen om, at der er forsøgt adgang hertil. Der er derfor i opsætningen af funktionen angivet en rum tid, en *safeguarding delay time*, som sikrer at efterladte ikke får direkte adgang til ejendele og dermed giver ejeren tid til at reagere på en uønsket adgang til kontoen.

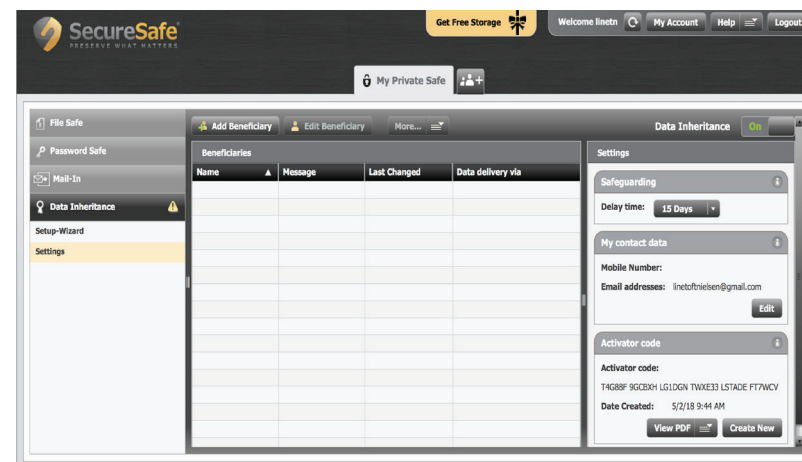
Vi kan, på grund af manglende indsigt i hvordan platformen ser ud fra efterladtes side, ikke forholde os til hvorvidt denne guider de efterladte i adgang til og brug af de modtagne data og oplysninger, i tilfælde hvor disse kræver yderligere handlinger end brug af SecureSafe. Dog vil de efterladte modtage instruktioner om hvordan de skaber adgang til platformen og dermed de digitale ejendele. Vi kan derudover konstatere at SecureSafe har en meget omfattende FAQ side og desuden tilbyder tutorials i forbindelse med brugen af servicen som helhed og specifikt på data inheritance funktionen. SecureSafe formår, udover at give praktiske informationer og guides om brugen af produktet, ligeledes at videreformidle vigtigheden af digital arv. Vi oplever eksempelvis at de, gennem formuleringen af overskriften *"Data Inheritance: valuable help for loved ones"*, søger at gøre brugerne opmærksom på at håndteringen af de digitale ejendele forud for brugerens død, kan have en værdi for de efterladte. Desuden tolker vi, at SecureSafe, gennem deres formulering af hvordan funktionen bruges, implicit formidler, at der er værdi i eje-

rens digitale ejendele for de efterladte og at det kan være problematisk for dem at håndtere uden brugerens hjælp ante mortem (SecureSafe, 2018a). Dette er netop særligt vigtige at formulere videre til brugerne af produktet, idet forkert eller manglende håndtering ante mortem har konsekvenser for de efterlades håndtering post mortem (jf. 5.3).

Brugeren har kun mulighed for at se og redigere data i relation til data inheritance, gennem platformens gamle user interface. Idet brugeren automatisk logges ind i en betaversion, kræver det, at de er opmærksomme herpå og selv kan komme til konklusionen, da det ikke formuleres i forbindelse med de førnævnte informationer og instruktioner om brugen af produktet, og systemet ikke giver feedback herom. Dette kan potentielt være med til at umuliggøre interaktionen for brugeren, da brugbarheden af produktet forringes på grund af *manglende feedback og forhindring af fejl* (Nielsen, 1993). Systemet burde i forbindelse hermed gøre brugeren opmærksom på, at de logger ind på en betaversion, som ikke understøtter data inheritance funktionen, og informere om hvordan de logger ind på det gamle interface.

Platformen giver brugerne mulighed for at arbejde ud fra en prædefineret mappestruktur, som repræsenterer, virksomhedens definering af, de mest gængse typer data eksempelvis billeder, økonomisk- og forretningsrelaterede papirer. Dog har brugerne mulighed for selv at strukturere indholdet i mapper og fordele disse efter eget ønske. I forbindelse med SecureSafes *Password Safe* har brugerne dog ikke mulighed for at strukturere de forskellige data i mapper. Det er dog altid muligt for brugerne at se præcis hvilken person deres data bliver leveret til i tilfælde af

deres død. Som beskrevet er det muligt at have flere efterladte tilknyttet kontoen omend dette er en betalt service, vi kan dog ikke finde bevis på, at det er muligt at give flere personer råderet over samme materialer, idet vi tester servicen ud fra en gratis konto, hvorfor vi ikke har mulighed for at arbejde med flere efterladte.



SecureSafe - Data inheritance

Omend Securesafe lever op til en stor del af de udledte krav, mener vi at kunne påpege nogle usability relaterede problematikker. Der er et problem i forhold til login, idet betaversionen, som brugeren automatisk logges ind på, ikke understøtter data inheritance og systemet ikke gør opmærksom herpå. Vi ser ligeledes, at der kan opstå problemer i relation til sprog, idet vi arbejder med den danske befolkning som målgruppe for løsningerne. Vi oplever desuden i vores gennemgang af systemet problemer relateret til responstid, heuristik 5 *Feedback*, da platformen har

en lang load-tid og vi i flere tilfælde er nødsaget til at re-load samt forsøge at logge ind igen (Nielsen, 1993). Om dette har været et enkeltstående tilfælde kan vi ikke afgøre, da vi ikke, på hverken hjemmesiden eller platformen, bliver informeret om længere responstider, for eksempel på grund af opdateringer hos udbyderen. Vi finder det herudover relevant at pointere den lovmæssige problematik i forhold til overdragelsen af login-oplysninger til efterladte gennem systemet Password Safe. Idet SecureSafe ikke kan verificere afdødes identitet gennem eksempelvis brug af CPR, kan de efterladte ikke bevise at afdøde samtykket til lukning eller overdragelse af profilerne (jf. 5.2.6).

7.2.2 E-BOKS

E-Boks er en dansk mailtjeneste, som blev lanceret med det formål at effektivisere kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige. Det blev i 2014 lovpligtigt, for alle borgere over 15 år, at benytte sig af e-Boks til post fra det offentlige, hvorfor der ikke længere sendes fysisk post til Danmarks borgere (e-Boks, 2014). Udover at varetage borgernes og virksomheders digital post, er det også muligt at uploade dokumenter, billeder etc. Derudover er dette en digital platform, som automatisk indgår som en del af boet og overdrages til nærmeste pårørende, hvorfor vi vurderer, at platformen kan være anvendelig til overdragelse af digitale ejendele. Dog tilbyder platformen ikke en funktion til opbevaring af informationer på online konti. E-Boks er gratis, og tilbyder 1 GB lagringsplads, som kan suppleres yderligere. Det er dog ikke gennemsigtigt hvor dette tilkøbes, hvor mange GB der er tale om samt hvor meget det vil

koste. Dette relaterer sig til Nielsens heuristik 1, *Simple and Natural Dialogue*, hvor det påpeges, at informationer skal præsenteres når og hvor, brugeren har behov for det (Nielsen, 1993).

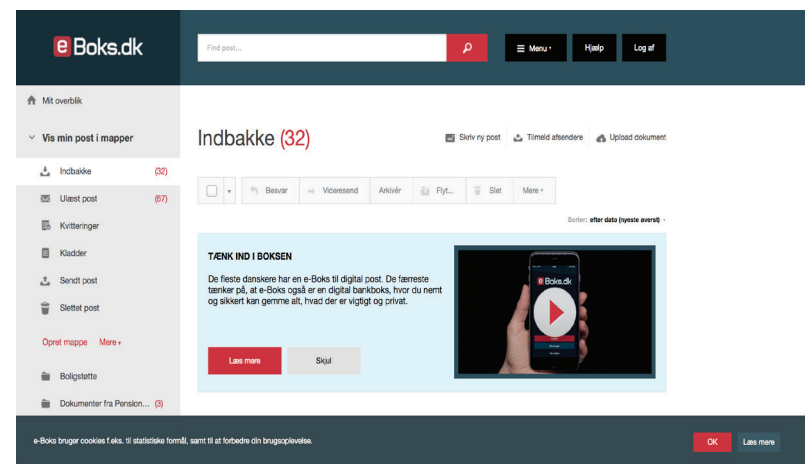
Vi oplever ikke, at e-Boks oplyser deres brugere omkring problematikkerne forårsaget af manglende handling i relation til digital arv. Dette skyldes helt oplagt at e-Boks' hovedfunktion ikke ligger i at varetage digital arv, men, som beskrevet, at skabe en digital kommunikationsvej mellem borgerne, virksomheder og det offentlige. Det er formentlig af samme årsag, de ikke videregiver informationer om værdien af de digitale ejendele, dette på trods af, at e-Boks i 2015 udviklede et koncept, hvor de bad folk om at *"tænke ind i boksen"* og gemme deres digitale ejendele på platformen, hvorfor vi må forvente at skaberne af e-Boks ser en værdi i at sikre disse: *"Vores private dokumenter, som vi tillægger stor personlig værdi, skal også have muligheden for at blive opbevaret sikkert i e-Boks"* (e-Boks, 2015, p. 12).

Når en person afgår ved døden vil dennes e-Boks, blive videregivet i sammenhæng med boet. Dette har den betydning at der kan gå en rum tid, før efterladte får adgang til materialerne da boet først skal opgøres hos skifteretten. Brugeren skal således ikke selv tage stilling til, hvem der skal have adgang til materialerne på platformen, da dette beslutes i opgørelsen af boet. Den efterladte, som overtager afdødes e-Boks, skal her efter indsende skifteretsattesten samt dokumentet *Etablering af adgang til afdødes e-Boks* (e-Boks, 2018c). E-Boks giver dernæst, via efterladtes egen e-Boks, adgang til afdødes digitale postkasse og eventuelle digitale ejendele. Postkassen vil efter borgerens død være aktiv i 5 år, hvor det

er muligt for den efterladte at læse, printe og slette de data e-Boksen indeholder. Der kan i skifteretten være flere som overtager boet, hvilket også betyder, at der kan være flere der har retten til e-Boksen. Det er dog kun muligt at etablere én adgang, altså er der som udgangspunkt kun én person der har adgang til afdødes digitale postkasse, hvorfor det ikke er muligt at differentiere mellem data eller fordele dataene mellem flere efterladte (e-Boks, 2018b).

Vi vurderer, at brugeren har god mulighed for, at skabe et overblik over hvilke data der er tilgængelig i e-Boksen. Dette da platformen er opstillet efter en mappestruktur, som gør det muligt for brugeren, af strukturere deres digitale ejendele som de ønsker. Dog kræver brugen af e-Boks i relation til digital arv, at brugeren selv opretter dokumenter eller lignende, hvis de ønsker at videregive informationer om deres online tilstedeværelse, idet systemet ikke understøtter en funktion til dette. E-Boks har en række guides, i forbindelse med *brugersupport*, som leder brugeren gennem forskellige scenarier forbundet med brugen af platformen både ante og post mortem (e-Boks, 2018a), hvorfor vi vurderer at brugerne har gode forudsætninger for at bruge platformen.

Platformen er opkoblet til personregisteret, og kan derfor altid med sikkerhed vurdere hvorvidt, en person er afdød ved døden, hvorfor der ikke er behov for at efterladte indsender dødsattest. At platformen benytter sig af CPR-registeret medfører, at det også er muligt at underskrive med NemID på platformen. Dette betyder at det vil være muligt for efterladte at verificere, at det er kontoindehaveren, der står bag eventuelle krav til nedlukning af konti og lignende.



eBoks - Postkasse

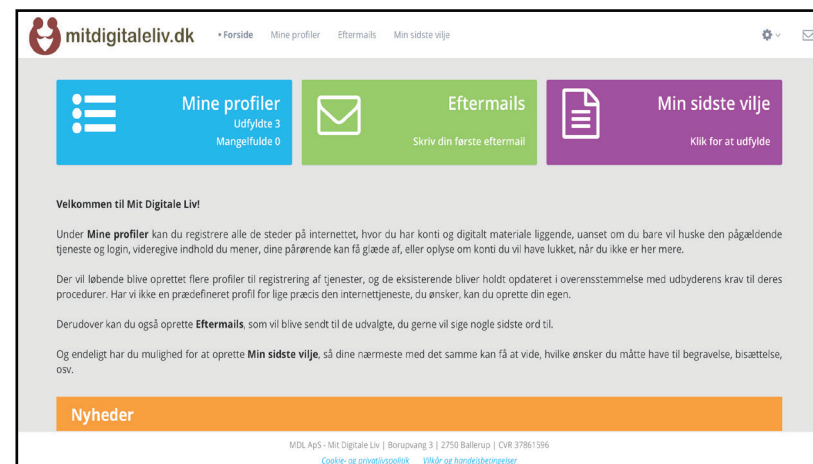
7.2.3 MIT DIGITALE LIV

Mit Digitale Liv (MDL) er en dansk online tjeneste, udviklet særligt med henblik på håndteringen af digital arv. Platformen tilbyder opbevaring af profiloplysninger, oprettelse af min sidste vilje og såkaldte *aftermails*². Det er ikke muligt at gemme andre former for digitale ejendele, eksempelvis billeder, direkte på platformen, da disse skal være opbevaret hos en sekundær udbyder. Dog vurderer vi platformen som værende repræsentativ for systemer til håndtering af digital arv, idet det er muligt for brugerne at videreformidle oplysninger om konti, som netop kan indeholde disse typer data.

- 2 Eftermails er mails brugeren kan oprette til en pårørende, som først vil sendes efter brugerens død.

Idet platformen er sammenkoblet med personregisteret, vil proceduren ved dødsfald automatisk igangsættes ved borgerens død, hvorfor det ikke er nødvendigt at anvende dødsattest. Da platformen gør brug af CPR, login gennem NemID samt tilgang gennem e-Boks post mortem, vurderer vi ligeledes, at det er muligt for de efterladte at verificere informationerne, og at adgangen sker på baggrund af afdødes samtykke. På forsiden, forud for login, informerer MDL om proceduren ved dødsfald. Afdøde bliver tilsendt en mail i e-Boks som informerer om, at der er oprettet konto på mitdigitaleliv.dk og hvordan den pårørende, som overtager afdødes e-Boks ved opgørelse af boet, skal forholde sig hertil. Det er ikke muligt at tildele flere efterladte adgang til oplysningerne på platformen. Dog er der en funktion, hvor afdøde kan tildele specifikke profil-oplysninger til enkeltpersoner, ved at registrere deres mail. Disse oplysninger tilsendes den valgte person, og vil derfor ikke fremgå af de oplysninger den efterladte får adgang til. Vi vurderer, at dette er et forsøg på at sikre den afdødes privatliv. Platformen opfylder dog ikke kravet om automatisk lukning, idet der stadig er behov for at videregive oplysninger til én af afdødes venner eller familiemedlemmer. MDL formulerer desuden oplysninger omkring problematikker, gennem en artikel fra ekspertten Astrid Waagstein. Herudover præsenterer de i deres reklamevideoer, hvordan det kan være svært for efterladte at skabe adgang til digitale ejendele uden oplysning. Værdi er ikke et område vi oplever at MDL berører, andet end i en enkelt video hvor det kort nævnes, at de digitale ejendele kan have sentimental og økonomisk værdi for de efterladte. Vi oplever desuden, at det ikke er muligt at tilgå oplysningerne om procedurer, problemer og værdi når brugeren er logget ind på siden.

Når brugerne er logget ind, er der et fint overblik over hvilke data de har indført i systemet. Dog er der ikke mulighed for at strukturere indholdet, hvorfor vi vurderer, at det, på sigt, kan blive uoverskueligt hvis brugerne indfører mange oplysninger om profiler og/eller noter i systemet. MDL har sikret at brugeren bliver guidet gennem systemet ved oplysning om funktionerne ved login, samt kontinuerligt brug af informationsknapper på siden. Dette for at sikre, at brugerne ikke er i tvivl om hvad handlingen kræver og hvordan de skal håndtere deres oplysninger. Dog oplever vi at være nødsaget til at anvende informationsknappen uhensigtsmæssigt mange gange, i forbindelse med oprettelse af profiler i systemet. Dette fordi sprogbrugen på siden ikke giver os korrekt forståelse af hvilken data vi skal indføre i de forskellige rubrikker. Vi oplever derfor en uoverensstemmelse i relation til Nielsens heuristik 2 (Nielsen, 1993).



Mit Digitale liv - Forside

Desuden vurderer vi, på baggrund af information på hjemmesidens forside, at de efterladte guides gennem processen for adgang til data og lukning af profiler post mortem. Platformen giver også i nogen grad overblik over hvem der modtager eller skal håndtere oplysningerne post mortem. Med dette forstås at MDL giver udtryk for hvad der sker med dataen, eksempelvis *slettes/lukkes af pårørende eller lukkes af andre*. Dog er det altså ikke muligt at overskue hvilken person der modtager dataen i oversigten. Dette er først og fremmest fordi den efterladte ikke er defineret, idet dette er afhængig af hvem e-Boksen tilfalder, og derudover giver systemet ikke mulighed for at indtaste navne i tilfælde, hvor andre end den primære efterladte skal overtage oplysningerne.

7.2.4 GOOGLE DRIVE

Google Drive tilbyder deres brugere 15 GB gratis lagring af deres digitale ejendele, med mulighed for at tilkøbe ekstra 85 GB for 204 kr. om året (Google Drive, 2018c). Produktet markedsføres primært som en sikker lagringsmulighed, hvor det er muligt for brugerne at dele filer og udarbejde dokumenter og lignende i kollaboration med andre brugere (Google Drive, 2018b). Dog er det muligt for brugerne at slå funktionen *inactive account manager* til, således efterladte kan tilgå indholdet i tilfælde hvor brugeren ikke længere er aktiv (Google Drive, 2018a). Dette er en funktion som er relateret til brugerens Google konto og derfor ikke udelukkende i relation til drevet. Det er ikke en funktion vi har kunnet finde beskrivelse af, uden at være logget ind på Google. Vi oplever derfor ikke, at det er en funktion der markedsføres som en del af Google's eller

platformens kerneservices.

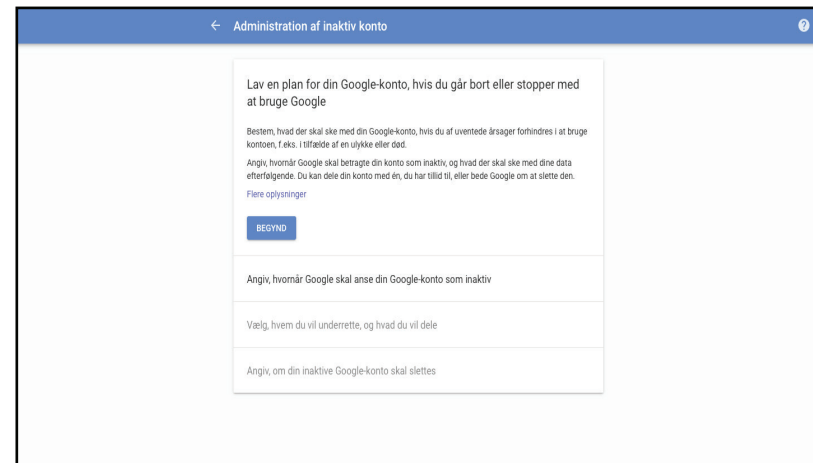
Google giver brugerne mulighed for, at vælge hvad der skal ske med deres digitale filer gennem førnævnte *inactive account manager*. I forbindelse med gennemgangen af indstillingerne har brugeren mulighed for at tilgå en side med supplerende informationer omkring funktionen, som kan hjælpe brugeren til at foretage en informeret beslutning. Her forklares det blandt andet hvordan systemet determinerer hvorvidt en bruger ikke længere er aktiv. Aktiviteten determineres ikke kun i relation til brugen af drevet, men er baseret på blandt andet aktivitet og login informationer på tværs af Googles services (Google Drive, 2018a). Derudover informeres der om proceduren for funktionen, omend der ikke findes informationer om den værdi, de forskellige ejendele kan have for efterladte, eller hvilke problemstillinger der er forbundet med manglende handling.

Google giver brugeren mulighed for at tilføje op til 10 efterladte, som vil blive kontaktet når funktionen træder i kraft, hos Google kaldes disse betroede kontakter. Det er muligt for brugeren at tildele de efterladte adgang til én eller flere af Googles services, dog er det ikke muligt at differentiere mellem de materialer der er tilknyttet. Det vil sige, at hvis brugeren giver en efterladt adgang til drevet, vil denne have fuld adgang til alt materiale på denne platform. Den betroede kontakt modtager efter et bestemt rum tid med inaktivitet, en mail med en besked fra afdøde samt mulighed for at downloade den afdødes data. De vil da, som udgangspunkt, have tre måneder til at tilgå dataen. Dette fordi brugeren har mulighed for at vælge hvorvidt al data relateret til dennes Google-

konto skal slettes efter de tre måneder, hvilket vil påvirke alle Googles services inklusive YouTube, Blogs, Gmail etc.

Gennem drevet vurderer vi, at brugerne har god mulighed for at skabe sig overblik over hvilke data, der er tilgængelige, idet brugeren har mulighed for at foretage en individuel strukturering af deres materialer. Dog er det som tidligere beskrevet ikke muligt for brugeren at tilknytte efterladte til specifikke filer eller mapper, hvorfor muligheden for at skabe overblik ikke er relateret til overbringelsen af data fra afdøde til efterladte. Desuden er det ikke muligt for brugeren at indskrive oplysninger omkring konti hos andre udbydere, samt hvordan disse skal håndteres, medmindre dette formuleres i et dokument. Derfor oplever vi, at det ikke er muligt, gennem Google eller drevet, at sørge for lukning af konti hos andre udbydere uden indblanding fra efterladte. Vi oplever generelt i vores gennemgang af inactive account manager funktionen, at den, omend den er udviklet med hensigt på håndtering af data fra afdøde brugeres Google konto, ikke lever op til vores udledte krav (jf. 6.0). Selvom det er muligt for brugerne at videregive data fra deres respektive Google services, YouTube, Maps, Calendar etc., til flere efterladte, er der ikke mulighed for at differentiere mellem forskellige typer af data i applikationer som Google Drive. Generelt oplever vi funktionen som relativt usynlig på siden, hvorfor vi, omend systemet guider brugeren fint gennem op sætning og giver overblik over de betroede kontakters adgang, ikke anerkender dette som opfyldelse af kravene relateret til guide og adgang til data. Desuden oplever vi, på baggrund af den manglende sortering i hvad de efterladte får fra afdøde, at det ligeledes er uhensigtsmæssigt for dem at håndtere arven. Medmindre selvfølgelig al data i drevet er

uploadet med henblik på afdødes bortgang og er relateret til netop de valgte efterladte.



Google drive - Inactive account manager

7.3 DELKONKLUSION

I ovenstående afsnit har vi belyst nogle af de services der er tilgængelige på markedet, i relation til håndtering af digital arv, og hvordan disse dækker behov udledt gennem henholdsvis litteratur og interview (jf. 4.3) samt opfylder de opstillede krav (jf. 6.0).

Vi har valgt at tage udgangspunkt i de digitale services: SecureSafe, e-Boks, Mit Digitale Liv og Google Drive. Disse er valgt fordi de gør det muligt for brugerne at arrangere overdragelse af konti og/eller filer til efterladte post mortem. Jf. afsnit 3.0, bør digitale løsninger til håndtering

af digital arv dog kunne varetage både konti og filer. Google Drive og de anbefalede løsninger fra aktørerne, Mit Digital Liv og e-Boks (jf. 4.2), lever dog ikke op til dette. Kun SecureSafe giver brugerne mulighed for at håndtere begge dele. Dette gøres dog ved at videregive passwords til de efterladte, hvorfor vi ser et problem relateret til ulovlig håndtering af de digitale ejendele, idet SecureSafe ikke gør det muligt for de efterladte at verificere afdødes identitet og ønsker.

Vi kan konkludere at ingen af de evaluerede løsninger lever op til alle kravene (jf. 6.0) til håndteringen af digital arv. Selvom de hver især lever op til en del af kravene, kan vi derfor også konkludere at der ikke, ud fra vores kendskab til produkter, findes en løsning, som tager højde for alle problematikker og behov relateret til håndteringen af digital arv (jf. Hypotese 2.3³). Ligeledes kan vi konkludere, at de fire services opfylder forskellige krav og håndterer disse på forskellig vis.

SecureSafe opfylder alle krav for oplysning og overblik, idet de yder en solid service som er let at bruge og yder information om vigtigheden af at overdrage data og konti til efterladte. Til gengæld har de mangler i forhold til overdragelsen af data til mere end én efterladt, omend servicen er tilgængelig er dette et tilkøb, som vi ikke har adgang til i evalueringen. Vi vurderer at SecureSafe er en sikker løsning, dog lever den ikke op til de udledte krav om sikkerhed, da systemet ikke kræver bevis for døden gennem dødsattest eller er opkoblet til CPR.

3 Danskerne håndterer ikke deres digitale arv fordi løsningerne i forbindelse hermed er utilstrækkelige.

E-Boks er inkluderet i evalueringen idet den tilbyder opbevaring af digitale ejendele og automatisk inkluderes i opgørelsen af afdødes bo, og dermed bliver overdraget til nærmeste pårørende. E-Boks yder dog ingen funktion til håndtering af profiler, omend det er muligt for brugerne at oprette et dokument til formålet. Vi er opmærksomme på at produktet ikke er udviklet med henblik på digital arv, hvorfor det ikke formår at reflektere værdien i og problemstillingerne forbundet med digital arv. Der er dog kun mulighed for at overdrage data til den nærmeste pårørende og dermed ikke at differentiere mellem forskellige efterladte. E-boks giver brugeren mulighed for strukturering af data og yder et godt overblik samt giver brugeren en sikker løsning til håndtering af deres digitale ejendele.

Mit Digitale Liv (MDL) er en service udarbejdet specifikt til håndtering af digital arv. Servicen tilbyder udelukkende registrering af profiler, og ikke upload af andet data. På trods af dette vurderer vi, MDL som værende repræsentativ for systemer til håndtering af digital arv. De formår at yde information til deres brugere om problemer forbundet med manglende håndtering, omend vi oplever mangler i oplysningen om den værdi der kan være tilknyttet de digitale ejendele. MDL yder en sikker løsning som er knyttet til brugerens e-Boks, hvorfor der som udgangspunkt kun er adgang til data for den nærmeste pårørende. Dog har brugeren mulighed for at tilknytte enkeltpersoner til at håndtere valgte profiler.

Google Drive er, ikke overraskende, den løsning som opfylder færrest af de opstillede krav, idet servicen ikke er udviklet med henblik på håndteringen af digital arv. Den er dog inkluderet på grund af Googles in-

active account manager, som gør det muligt for brugeren at overdrage data fra alle Googles services, inklusiv Google Drive, til efterladte i tilfælde af inaktivitet på kontoen. Google giver desuden mulighed for at slette al data relateret til servicen, idet brugeren kan vælge at kontoen skal slettes efter en periode med inaktivitet. Omend funktionen er kreeret i tilfælde af en brugers bortgang, yder den ingen information relateret til vigtigheden af overdragelsen af data. Drive giver brugeren et godt overblik, men gør det ikke muligt at differentiere mellem hvem der modtager hvilke data på kontoen. Herudover ydes der ingen funktion til håndtering af profiler, omend det er muligt for brugerne at oprette et dokument til formålet.

8.0 DIGITAL KONCEPTUDVIKLING

Vi vil i nærværende kapitel belyse undersøgelsesspørgsmål 4¹, hvor vi med udgangspunkt i teorier om adfærdsdesign, ønsker at afdække hvordan vi gennem digitalt design kan motivere borgerne i Danmark, til at håndtere deres digitale ejendele ante mortem.

8.1 ADFÆRDSDESIGN

Vi har valgt at tage afsæt i adfærdsdesign, som udgangspunkt for vores designproces, idet vi gennem de forudgående undersøgelser har konstateret, at der er behov for ændringer i den adfærd der er forbundet med håndteringen af digital arv ante mortem. 71% af danske borgere har ikke taget stilling til deres digitale eftermæle (Liv&Død & Epinion, 2015). Dette kan have grund i det manglende kendskab til fænomenet og de problematikker der er forbundet med den manglende håndtering af digital arv. Hermed forstår vi at borgerne ikke har motivation til at udføre handlingen. Herudover har analysen påpeget at de eksisterende løsninger på området ikke lever op til de identificerede krav. Dermed opfylder de ikke brugernes behov, når de skal varetage og fordele deres arv ante mortem eller de behov efterladte har, når de skal tilgå arven post mortem. Samtidig har vi gennem vores undersøgelser fået forståelse for at de

nuværende anbefalinger er i strid med loven, og derfor potentielt giver anledning til økonomisk tab i form af bøder og i værste tilfælde fængsling af efterladte som handler i god tro (jf. 5.2). Hvorfor vi vurderer at der er behov for løsninger som lever op til borgernes behov og de udledte krav, samt kan hjælpe afdøde og efterladte med at varetage den digitale arv på en sikker og lovlig måde.

Ifølge Jensen og Lieberoth (2017) handler adfærdsdesign "(...) helt grundlæggende om at påvirke vores valg og handlinger ved at ændre på aspekter af vores omgivelser" (Jensen et al., 2017, p. 24). Hermed forstås at, hvor traditionelle påvirkningsstrategier søger at påvirke adfærd forinden målgruppen skal foretage et valg eller en handling, benytter adfærdsdesign de omgivelser som målgruppen befinder sig i når beslutningen skal tages (Jensen et al., 2017).

Når mennesker skal udføre en handling eller tage en beslutning sker dette på basis af enten det automatiske eller refleksive system indlejret i menneskets psyke. Det automatiske system, *system 1*, er hurtigt tænken-de og baseret på følelse og instinkt, hvor det refleksive system, *system 2*, er mere bevidst og velovervejet (Jensen et al., 2017; Thaler & Sunstein, 2008). Når vi arbejder med en ændring i adfærd hos borgerne, er det vigtigt at huske, at mennesker i høj grad er drevet af instinkter og følelser (system 1). Dette betyder, at mennesker er lettere at påvirke i deres omgi-

1 Hvordan kan man gennem digitalt design motivere borgerne til at varetage deres digitale arv?

velser, når den ønskede handling frames, ved at benytte *mentale genveje* i menneskets psyke (Jensen et al., 2017). Mentale genveje består af en række forudantagelser som påvirker den måde hvorpå mennesker foretager deres vurderinger. Eksempelvis bruges *anchoring and adjustment* til at vurdere handlinger, situationer eller objekter, ud fra en etableret viden i form af lignende information.

"(...) f.eks. når restauranter har dyre flasker vin på kortet, som ingen køber, men de bidrager til at skabe et prisanker, som de billigere vine skal ses i relation til. Det er nemlig vanskeligt at vurdere, hvorvidt en given vin er dyr eller billig på en restaurant, så derfor tyr vi gerne til sammenligninger med de andre vine på vinkortet".

(Jensen et al., 2017, p. 32)

Ved at have disse bias in mente, kan man gennem digitalt design influere brugerens forståelse for betydningen af enkelte elementer og handlinger, og dermed deres valg og adfærd (Jensen et al., 2017). Det er dog vigtigt at pointere at handlingsfrihed er et vigtigt aspekt af adfærdsdesign. Adfærdsdesign søger at lette beslutningstagen, uden at begrænse brugerens handlemuligheder, ved at guide dem til at foretage det valg som er bedst for dem. Dermed arbejder adfærdsdesign med at stimulere en bestemt adfærd, uden med sikkerhed at kunne forvente eller styre denne (Jensen et al., 2017).

Adfærdsdesign har gennem tiden været udsat for en del kritik. Der er altid en afsender forbundet med en ønsket adfærd eller adfærdsændring

hos brugerne, hvorfor der blandt kritikere er opstået en påstand om, at vi manipuleres hvis ikke vi er bevidste om, at vi bliver påvirket af en afsender. Særligt nudging, en gren af adfærdsdesign, er blevet beskyldt for at sabotere gennemskueligheden for brugerens valg (Jensen et al., 2017). Jensen m.fl. argumenterer, at *"Det afgørende er, om vi i det øjeblik, hvor vi påvirkes, er i stand til at gennemskue intentionen bag den tiltænkte virkemåde og afsenderen af nudget"* (Jensen et al., 2017, p. 108). Dermed forstås, at så længe intentionen og afsenderen er gennemsigtigt for brugeren, har de ligeledes mulighed for at vurdere deres handling på baggrund heraf og dermed mulighed for at afvise påvirkningen. I arbejdet med adfærdsdesign er det således vigtigt ikke at tilsløre intentionen med og afsenderen af den ønskede adfærd.

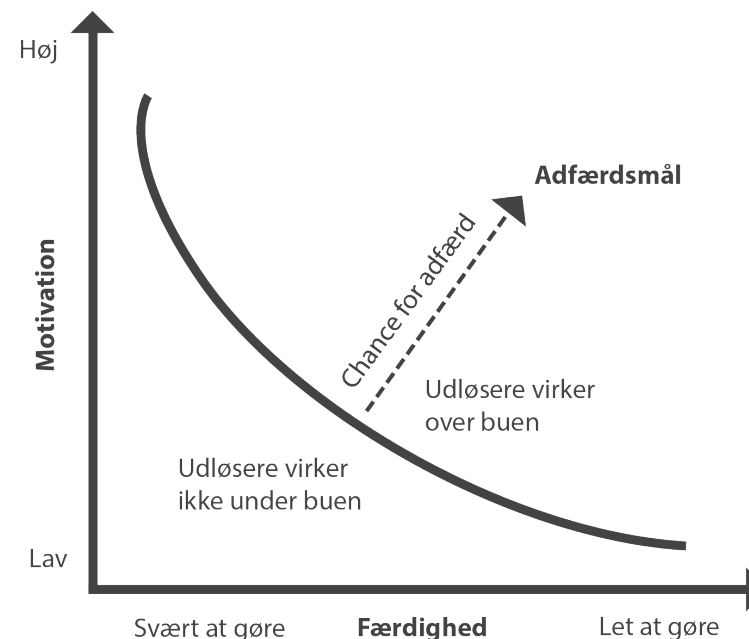
Indenfor adfærdsteori findes forskellige grene, som alle bidrager med forskellige udlægninger af metoder for hvordan brugeres adfærd kan guides. I det følgende vil vi kort præsentere tankegangen bag persuasive design og nudging, som danner udgangspunkt for det videre arbejde med hvordan vi gennem digitalt design kan motivere danske borgere til at håndtere deres digitale arv.

8.1.1 PERSUASIVE DESIGN

BJ Fogg beskriver i *Persuasive Technology* (2003), hvordan samfundet er trådt ind i en æra hvor interaktive computersystemer designs til at ændre på menneskers adfærd og holdninger (Fogg, 2003). I denne forbindelse introducerer han begrebet *captology*, der beskriver overlappet hvori

computere og persuasion mødes. Captology er en sammentrækning af frasen “computers as persuasive technologies” (Fogg, 2003). Captology fokuserer således på den intentionelle persuasive effekt som teknologien har på brugeren. Persuasion beskrives som “*an attempt to change attitudes or behaviors or both (without using coercion or deception)*” (Fogg, 2003, p. 15). Med dette forstås, at persuasive design, uden at tvinge eller bedrage brugeren, søger at ændre deres holdning eller adfærd.

Fogg præsenterer sin *behaviour model* (jf. Figur 11), som et framework til systematisk at overveje de faktorer som kan lede til en adfærdsændring hos brugerne (Fogg, 2009). Modellen beskriver forholdet mellem brugernes *ability og motivation*, samt hvordan disse kan påvirkes gennem brug af forskellige elementer. Alt afhængig af brugerens motivation og ability niveau, kan forskellige triggers anvendes til at fange brugerens opmærksomhed og invitere dem til at foretage den ønskede handling. En succesfuld adfærdsændring er dermed afhængig af, at personen som skal udføre denne har tilstrækkelig motivation, ability samt at der anvendes en effektiv *trigger*, som potentielt udløser den ønskede handling. Det er dog ikke ligegyldigt hvornår disse aktiveres, idet triggeren kun er effektiv i det øjeblik hvor brugeren har netop den nødvendige motivation og evne til at udføre den ønskede handling (Fogg, 2009). Dette betyder desuden, at omgivelserne, hvori handlingen skal udføres, skal muliggøre den ønskede handling i det øjeblik hvor brugeren eksponeres for triggeren.



Figur 11 - Behaviour model

8.1.2 NUDGING

Thaler og Sunstein (2008) præsenterer begrebet nudging som “*any aspect of the choice architecture that alters people’s behavior in a predictable way without forbidding any options or significantly changing their economic incentives*” (Thaler & Sunstein, 2008, p. 6). Nudging kan således, ud fra tankegangen om at mennesket primært er styret gennem system 1, være behjælpelig med at få brugerne til at udvise en ønsket adfærd. Hansen (2016) udvider forståelsen herfor, idet han præsenterer nudging som

produkter der benytter sig af brugerens mentale genveje, til at guide dem til at udføre den ønskede handling (Hansen, 2016). "*Et nudge er enhver adfærdspåvirkning, der ikke burde betyde noget i princippet, men gør det i praksis*" (Jensen et al., 2017, p. 96). Hermed forstås at enhver ændring i miljøet som er intenderet adfærdsændring hos brugerne, og som ikke er baseret på rationel beslutningstagen, kan kategoriseres som nudging.

Thaler og Sunstein (2008) præsenterer, i bogen *Nudge, begrebet Libertarian Paternalism* som tanken om at samfundet og andre aktører skal være frie til at søge at influere menneskers adfærd og holdninger, så længe dette er med brugerens interesse i fokus (Thaler & Sunstein, 2008). Hermed forstås at den ønskede adfærd skal være til fordel for brugeren, "to make their lives longer, healthier, and better." (Thaler & Sunstein, 2008, p. 5).

8.1.3 RELATIONER MELLEM TILGANGE

Vi ser at forskellen mellem captology, behaviour model og nudging ligger i forståelsen for hvordan den menneskelige adfærd kan påvirkes. Fogg's behaviour model, som udspringer af persuasive design, beror sig på tanken om at adfærden er afhængig af motivation og evne, som kan tilskyndes gennem design (Fogg, 2009). Captology kan ses i forlængelse heraf, med fokus på computerens evne til at agere som persuasivt medie. Herved kan teknologi anskues som social aktør, medie eller værktøj, som søger at ændre den menneskelige adfærd gennem forskellige virkemidler. Ligesom ved Fogg's behaviour model er der et fokus på at skabe

motivation og evne hos brugerne, ved eksempelvis at simplificere interaktionen mellem bruger og computer (Fogg, 2003). Nudging adskiller sig fra den persuasive design tilgang, idet denne ikke beror på motivationsfremmende elementer men i stedet benytter sig af menneskets mentale genveje til at gøre adfærden attraktiv og let at udføre. Alle tre tilgange gør dog brug af omgivelserne hvori den ønskede handling kan udføres, som udgangspunkt for adfærdsændringen.

Vi oplever at tilgangene, i kraft af deres forskelligheder, kan supplere hinanden i udviklingen af koncepter, som søger at ændre en adfærd hos brugerne. Dermed forstås at det kan være fordelagtigt at gøre brug af forskellige adfærdsædrende strategier på forskellige tidspunkter i processen. Vi ser det derfor fordelagtigt at overveje i hvilke situationer de to tilgange kan bidrage til ønsket om at skabe en handling hos borgerne i relation til håndteringen af deres digitale arv.

8.2 BAGGRUND FOR KONCEPT

Jævnfør afsnit 2.0, er formålet med nærværende rapport ikke at udvikle konkrete løsningsforslag, som omformer problematikker og behov, udløst gennem undersøgelserne, til prototypedesign. Først er vi i stand til at udvikle prototyper og tage højde for udformningen af et produkt til håndtering af digital arv, argumenterer Johnson og Henderson (2002) at der bør designes en konceptuel model for produktet (Johnson & Henderson, 2002). En konceptuel model er en gennemgang af hvordan et system er organiseret, ud fra beskrivelser af de handlinger brugerne skal udføre, de elementer som brugerne har brug for, for at kunne udføre

handlingen og de egenskaber objekterne besidder. Som eksempel herpå tager Johnson og Henderson udgangspunkt i den konceptuelle model for at administrere en bankkonto. I administrationen heraf skal brugerne kunne skrive og ugyldigøre checks, indsætte og hæve penge og udligne konti. Brugerne skal i denne kontekst interagere med objekterne transaktion, check og konto, som hver især har forskellige egenskaber, eksempelvis indeholder en check et navn, et nummer og en dato (Johnson & Henderson, 2002, p. 30).

"If you begin your design phase by sketching, we believe you've missed a step. Sketching amounts to starting to design how the system presents itself to users. It is better to start by designing what the system is to them"

(Johnson & Henderson, 2002, p. 25)

Hermed forstås at der ikke tages forbehold for user interface design, og den visuelle udformning af elementerne, i udarbejdelsen af konceptuelle modeller.

Vi vil derfor i de følgende afsnit, reflektere over og beskrive potentielle løsninger indhold, hvordan disse relaterer sig til de udledte problemer og krav og dermed brugerens handlinger, samt hvordan elementerne, med udgangspunkt i adfærdsdesign, kan guide brugerne i deres beslutningstagen. Dette vil fungere som første iteration i udviklingen af idéer til løsninger (jf. 2.0).

8.2.1 MÅLGRUPPEN

I nærværende rapport er der ikke udformet undersøgelser som direkte belyser målgruppen, deres forhold til og handlinger forbundet med håndteringen af digital arv. Dog har vi gennem interview med aktører, udledt forskellige problematikker (jf. 5.2) og behov (jf. 4.3) relateret til borgernes handlinger eller manglende handlinger i håndteringen af deres digitale arv. Idet vi arbejder med målgruppen *borgere i Danmark*, ser vi at den store diversitet kan gøre det problematisk at målrette strategier for adfærdsændring.

Vi vil derfor tage udgangspunkt i personaer udviklet til borger.dk, som repræsenterer de danske borgere gennem personaerne: *de selvkøreren-de, de velvillige, de unge borgere, de tøvende, de it-fremmede og i Danmark for en periode*. (Bilag 9 - Personaer). På baggrund af valget af e-Boks som ramme for konceptudviklingen (jf. 8.2.2) vil vi fraskrive os personaen Florian som repræsenterer gruppen i Danmark for en periode, idet deres interaktion med det offentlige, og services som e-Boks, ikke er permanent. Personaerne er præsenteret som et redskab til udvikling af digitale IT-løsninger for det offentlige i Danmark (Offentlig Information Online, 2013). De er udviklet i 2013, hvorfor der vil være aspekter af statistikkerne som disse er bygget på, som vil være anderledes i dag. Vi mener på trods af dette, at personaerne kan være anvendelige som repræsentation for målgruppen, idet de består af brugergrupper, som er en del af den danske befolkning, omend de er udviklet til design i konteksten af borgerservice og selvbetjening.

Vi vil bruge personaerne som et værktøj til at sætte os i brugernes sted, og overveje hvorvidt eller hvordan de valgte virkemidler vil påvirke disse. Herudover vil vi inddrage resultater fra undersøgelsen foretaget af Liv&Død (Liv&Død & Epinion, 2015), som undersøger danskernes holdning til og interesse for digitale spor og digital arv. Disse kan potentielt bruges som argumentation for brugernes evne og motivation, samt supplere med viden om brugernes handlinger.

8.2.2 AFSENDER OG OMGIVELSER

I relation til håndteringen af digital arv, er det nødvendigt at diskutere hvilke omgivelser der skal danne ramme for adfærdsændringen, og dermed hvornår handlingen kan foretages. Som beskrevet er der behov for at en aktør tager ansvar for videreformidling af information, samt udvikling af løsninger i relation til håndteringen af danske borgeres digital arv (jf. 5.1). Den ansvarlige aktør kan have indflydelse på rammerne og tidspunktet for den ændrede adfærd.

I forlængelse af vores undersøgelse af kravene til digital arv stod det klart, at en oplagt ansvarlig aktør kunne være det samfund som også håndterer andre aspekter af borgernes eksistens både ante og post mortem. I undersøgelsen af hvordan digitalt design kan motivere borgerne til at håndtere deres digitale arv, ser vi derfor en fordel i at tage udgangspunkt i samfundet som den informerende og faciliterende aktør og dermed afsender af den ønskede adfærdsændring.

At vælge samfundet som ansvarlig for den ønskede adfærdsændring, kan have flere fordele for borgerne. Der kan være en usikkerhed forbundet ved virksomheder udenfor det offentlige, som kan gå konkurs, stoppe deres service eller blive opkøbt af anden virksomhed og potentielt ændre vilkår, hvilket kan lede til tab af ejendele eller økonomisk tab idet servicen ikke længere udbydes. Vi oplever det offentlige som en mere stabil kilde, idet de formelle procedurer relateret til ændringer i services ofte er grundet i ændringer i lovgivningen. Derudover kan offentlig styring være med til at øge tilliden hos borgerne, idet en offentlig aktør må formodes at leve op til de formulerede krav om sikkerhed (jf. 6.0). Som udgangspunkt er der heller ingen egenbetaling for borgerne forbundet med det offentliges services, som ellers kan være en hindring i ændringen af adfærd idet det kan påvirke borgerens evne og vilje til at udføre handlingen (Fogg, 2009). Ved at samle håndteringen af digital arv hos samfundet, og potentielt i ét system, som kan håndtere alle typer digitale ejendele, gøres handlingen mere tilgængelig for borgerne.

Vi ser desuden, at der kan være en række fordele for samfundet i at tage rollen som den ansvarlige aktør. Der bruges som nævnt unødigt serverplads, og dermed elektricitet, på at vedligeholde profiler og opbevare materialer fra afdøde borgere. Udover at der er enorme udgifter forbundet hermed, udledes der store mængder CO₂, som forurener miljøet og dermed har store konsekvenser på globalt plan (Grøn, 2011). Ved at mindske den unødige lagring af digitale data, kan samfundet dermed bidrage til at reducere udledningen af CO₂. Vi ser herudover et problem relateret til, at de materialer som kan være med til at belyse historiske og samfundsmæssige begivenheder potentielt ikke vil være tilgænge-

lige for eftertiden i kraft af digitaliseringen. Dette fordi den manglende håndtering af borgernes digitale ejendele leder til, at det potentielt ikke er muligt at skaffe adgang hertil, ejendele går tabt eller glemmes. Gennem facilitering af håndteringen af den digitale arv, kan samfundet da være med til at bevare digitale ejendele, som potentielt kan have betydning for samfundets historie. Gennem forudgående undersøgelser, er vi desuden blevet bekendt med problemer relateret til håndteringen af digital arv fra borgere uden efterladte. Samfundet, i form af kommunen, har i sådanne tilfælde ansvaret for at håndtere både fysisk og digital arv, samt at forholde sig til afdødes ønsker i forbindelse hermed. Ved at understøtte håndteringen af digital arv ante mortem, mener vi at samfundet kan lette denne proces, ved at gøre materialerne tilgængelige for dem, samt skabe overblik over afdødes ønsker til håndteringen af deres ejendele. Udover at lette kommunens processer ser vi, at det, i kraft af de problemer der følger med en manglende håndtering, er en god service at tilbyde de danske borgere.

I evalueringen af eksisterende løsninger, blev e-Boks gennemgået som en løsning til håndtering af digital arv. Omend løsningen, på nuværende tidspunkt, ikke lever op til alle kravene (jf. 7.2.2), er der potentiale i platformen som udgangspunkt for udvikling af funktioner som håndterer borgernes digitale arv. Vi ser at e-Boks i relation til deres kampagne *“Tænk ind i boksen!”* opfordrer deres brugere til at benytte platformen som en digital bankboks for deres materialer af praktisk værdi. På trods af fundamentalt forskellige perspektiver, i vores og e-Boks forståelse, af, hvorfor borgerne bør gemme deres ejendele på platformen, samt hvad disse ejendele består af, oplever vi, at der er en overensstemmelse i for-

ståelsen for at digitale ejendele har værdi. *“Vores private dokumenter, som vi tillægger stor personlig værdi, skal også have muligheden for at blive opbevaret sikkert i e-Boks”* (e-Boks, 2015, p. 12). Vi ser herudover en fordel i at bruge den offentlige service e-Boks til at facilitere håndteringen af digital arv, idet det er lovpligtigt for de danske borgere at benytte platformen, hvorfor de allerede er brugere heraf (e-Boks, 2014). Derfor vil e-Boks danne ramme for den ønskede adfærd i følgende udvikling af koncepter.

8.3 KONCEPT

I nærværende afsnit vil vi gennemgå den konceptuelle model for en løsning til håndtering af borgernes digitale arv. Vi har valgt at tage udgangspunkt i den mobile e-Boks applikation. Dette fordi vi i årsrapporten fra 2015 kan konkludere at brugerne foretrækker at gøre brug af denne som udgangspunkt for deres interaktion med e-Boks (e-Boks, 2015, p. 19). Konceptet er dog ikke afhængig af dette medie, og skal ligeledes implementeres på hjemmesiden.

For at kunne opnå den ønskede handling, at brugerne håndterer deres digitale arv, kræver dette en funktionalitet som lever op til de formulerede krav (jf. 6.0). Herudover skal systemet tage højde for, at der ikke er tale om en enkeltstående handling, men at vi ønsker at brugerne kontinuerligt skal kunne opdatere og udvide deres samling af digitale ejendele.

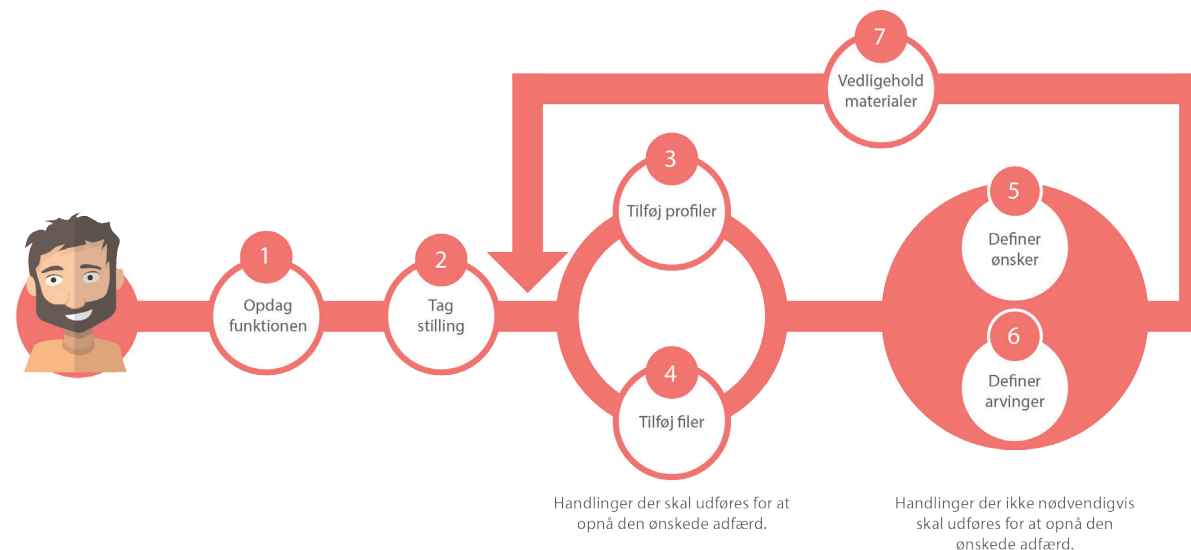
Vi går i følgende redegørelse for konceptet ud fra en startposition hvor borgeren allerede er logget ind på e-Boks, og hvor platformen har udformet funktionen til håndteringen af de digitale ejendele. Illustreret i figur

12 er brugerens handlinger forbundet med den ønskede adfærd: håndtering af den digitale arv. For at brugeren kan gøre dette, skal de gennem en række af handlinger. Først skal de gøres opmærksom på funktionen i e-Boks og dermed opdage funktionen. Dernæst skal de, på baggrund af interaktionen med funktionen, tage stilling til hvorvidt de ønsker at håndtere deres digitale arv. For at håndtere deres digitale arv skal brugeren enten tilføje profiler, filer eller begge. Dette er det primære valg, som er afgørende for hvorvidt handlingen udføres eller ej. Hertil kan brugeren definere ønsker og arvinger til de enkelte profiler eller filer, som en sekundær handling der ikke er påkrævet for at udføre handlingen, at håndtere den digitale arv (jf. Figur 12). Ved referering til brugernes handlinger, vil der i overskriften indgå reference til handlingens nummer, som ligeledes fremgår af figur 12.

Gennem de følgende afsnit forekommer der illustrationer som tager udgangspunkt i e-Boks mobil applikation. Disse skal ikke ses som et udtryk for prototyper af konkrete designløsninger, men skal forstås som redskab til at danne en fælles forståelsesramme for konceptet. Der vil, nederst i alle afsnit, ligeledes fremgå en opsummering af systemets handling og opgaver, forbundet med den enkelte task.

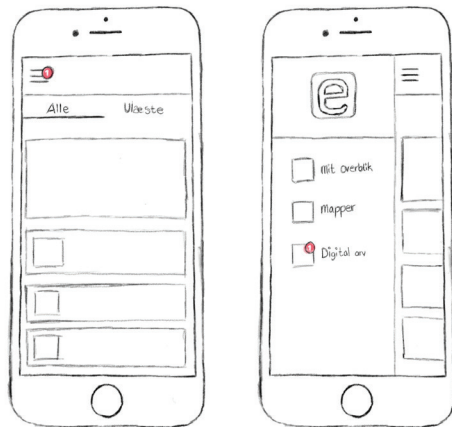
8.3.1 INDSLUSNING TIL FUNKTION 1

For at gøre borgerne opmærksomme på den nye funktion og lede dem ind i den planlagte serie af handlingsmuligheder, kan der med fordel gøres brug af nudging. Systemet skal således underrette brugeren om



Figur 12 - Task Model for den ønskede adfærd hos brugerne.

muligheden for at håndtere deres digitale ejendele. For at brugeren kan udføre handlingen, skal der i systemet være et element som indikerer funktionens tilstedeværelse. Gennem menneskets *status quo bias*, kan vi søge at få brugerne til at interagere med den nye funktion, ved at udnytte menneskets tendens til ikke at ønske at ændre adfærd (Thaler & Sunstein, 2008). Ved at notificere brugerne, forventer vi, at de vil reagere herpå, idet en notifikation indikerer at der er informationer eller ændringer i systemet som kræver brugerens opmærksomhed. Eksempelvis kan systemet notificere brugerne, ved internt i systemet at indikere ændringen gennem brugen af standard notifikationstyper, som illustreret i figur 13.



Figur 13 - Eksempel på notificering til indslusning til funktionen.

I dette eksempel indikeres funktionen ved brug af en rød cirkel, som ofte forbindes med notifikationer på sociale medier som Facebook, Instagram og generelt i styresystemer på computer og smartphones. Dette er et nudge som de selvkørende, de velvillige og de unge, formentlig vil være

familiære med i kraft af deres brug af digitale medier (Bilag 9 – Personaer). Hvorfor nudget potentielt aktiverer brugerens system 1 og handlingen foretages uden nærmere konsultering af system 2. De tøvende beskrives som brugere af e-Boks, hvorfor vi forventer at de er familiære med notifikationer, idet den digitale postkasse ligeledes gør brug heraf til at fremhæve ulæste beskeder. Dog har de tøvende, som udgangspunkt, ikke smartphones og bruger ikke sociale medier, hvorfor nudget ikke nødvendigvis vil have samme effekt. Det samme gør sig gældende for de IT-fremmede, som dog potentielt ingen erfaring har med notifikationer, på grund af deres begrænsede brug af IT-systemer (Bilag 9 – Personaer). Dog kan det diskuteres hvorvidt de IT-fremmede, i samme grad som de øvrige personaer, har behov for at udføre handlingen, idet deres digitale ejendele og dermed arv nok også er begrænset.

Ved at placere nudget i forbindelse med funktionen til håndtering af digital arv, er hensigten, at brugerne, i kraft af deres erfaring med sådanne notificeringer samt deres status quo bias, interagerer med funktionen.

Opdag
funktionen

Systemet skal underrette brugeren om muligheden for at håndtere deres digitale arv og indeholde elementer til at guide brugeren til funktionen.

8.3.2 OVERTAL TIL HANDLING ²

I denne situation har brugeren bevæget sig fra e-Boks startposition, til funktionen som tilbyder håndtering af digitale ejendele. Den ønskede handling hos brugeren er således at få dem til at tage stilling til hvorvidt de ønsker at håndtere deres digitale arv.

I undersøgelsen foretaget af Liv&Død, udledes det at 69% af danskerne ikke har erfaring med eller kendskab til problematikkerne forbundet med digital arv (Liv&Død & Epinion, 2015). Vi arbejder derfor med en større gruppe af mennesker, som ikke er opmærksomme på fænomenet. Systemet skal derfor indeholde informationer relateret til de digitale ejendes værdi og de problemstillinger der er forbundet med en manglende handling (jf. 6.0).

Vi går derfor ud fra, at borgerne ikke har erfaring med eller kendskab til digital arv, hvorfor vi vil argumentere for, at de har lav motivation til at udføre handlingen. For at aktivere handlingen er det da mest anvendeligt at gøre brug af triggeren *spark*, som indeholder motiverende elementer (Fogg, 2009). Vi vurderer, at et motiverende element til håndteringen af digital arv, kan faciliteres gennem aktivering af *fear* hos borgerne, ved at præsentere dem for konsekvenserne ved manglende handling (Fogg, 2009). Dermed kan aktiveringen af *fear* gøres ved eksempelvis at præsentere brugeren for den mulige konsekvens ved manglende handling: at vigtige minder og beviser for deres eksistens og identitet kan gå tabt. Implicit kan dette give indtrykket af, at de vil blive glemt af deres efterladte. Konsekvensen i at deres profiler vil eksistere efter deres død, kan

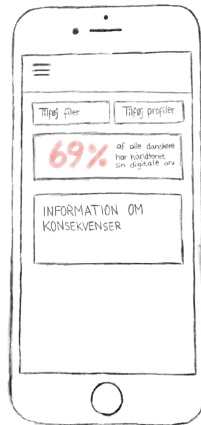
ligeledes benyttes hertil idet vi, gennem undersøgelsen af Liv&Død, kan konkludere at 48% af de adspurgte ikke ønsker at figurere online post mortem (Liv&Død & Epinion, 2015). Omend oplysningskampagner og lignende ikke direkte er klassificeret som adfærdsdesign, vil vi argumentere for at tekstuelle elementer kan indeholde motiverende egenskaber, som det eksempelvis er beskrevet med brugen af motivationselementet *fear*. Hvis disse præsenteres i sammenhæng med muligheden for at udføre den ønskede handling, som præsenteret i figur 14, anser vi dette som adfærdsdesign, udformet med henblik på at udløse handlingen hos brugerne.

Ved yderligere at drage nytte af menneskets tendens til at blive influeret af andres beslutning i egen beslutningstagen, kan brugeren potentielt påvirkes yderligere til at udføre handlingen (Thaler & Sunstein, 2008). Ved at indføre et nudge i form information om andre borgers holdninger og handlinger forbundet med digital arv kan brugeren da potentielt påvirkes til at foretage handlingen, idet de har tendens til at tilpasse sig flertallet (Thaler & Sunstein, 2008). Dette kunne eksempelvis gøres, som præsenteret i figur 14, ved at benytte en statistisk visualisering af, at "69%² af danskerne har håndteret deres digitale arv". Vi ser, at der ligeledes kan være et element af motivation forbundet med en sådan statistik, idet Fogg beskriver motivation forbundet med *social acceptance* eller *social rejection*, som kan triggere gennem visualiseringen af andres adfærd (Fogg, 2009). Det skal dog pointeres, at brugeren altid skal have

² Fiktionelt tal, ikke baseret på undersøgelse. Udelukkende inkluderet for at understrege effekt.

mulighed for at vende tilbage til sin digitale postkasse og dermed ikke udføre den ønskede handling.

For at de persuasive og nudgende elementer har en effekt, skal de som sagt faciliteres i omgivelser hvor brugeren har mulighed for at foretage den ønskede handling. Systemet skal kunne håndtere to forskellige typer af objekter, profiler og filer (jf. 6.0). Disse repræsenterer samtidig brugernes mulighed for at handle, idet de, for at håndtere deres digitale arv, skal kunne indføre oplysninger om deres respektive profiler eller filer. Figur 14 visualiserer to eksempler på muligheder for at håndtere den digitale arv *tilføj profiler* og *tilføj filer*.



Figur 14 - Eksempel på overtalelse til handling.

Tag
stilling

Systemet skal yde informationer om digitale ejendes værdi og problemstillinger relateret til den manglende håndtering af digitale ejendele. Systemet skal derudover gøre det muligt for brugeren at udføre den ønskede handling.

8.3.3 UPLOAD DIGITALE EJENDELE

Idet brugeren tager stilling til hvorvidt denne ønsker at håndtere sin digitale arv, skal systemet således yde mulighed for at vælge enten at tilføje profiler eller filer. Vi vil i det følgende differentiere mellem upload af filer og profiler, idet egenskaberne forbundet hermed er forskellige. Brugeren skal i forbindelse med upload af både profiler og filer have mulighed for at angive ønsker og vælge arvinger til objekterne. Dette er ikke afhængig af objektets type, hvorfor der ikke vil være forskel på interaktionen og dermed de persuasive elementer.

For at øge brugerens ability skal systemet guide brugeren gennem processen for den ønskede handling, at uploade materialer i systemet. Gennem captology begrebet præsenterer Fogg (2003) forskellige værktøjer

til persuasion, som kan benyttes i udviklingen af *HCI*, for at gøre den ønskede handling lettere at udføre. Tunneling er et værktøj som designere kan bruge til at kontrollere blandt andet brugerens oplevelse og navigation gennem funktionen (Fogg, 2003). Ved at bruge værktøjet kan man da forsøge at styre interaktionen mellem brugeren og systemet og dermed lede dem systematisk gennem handlingerne. *Tunneling* kan dermed gøre det lettere for brugeren at gennemgå processen for registrering af digitale ejendele i systemet, idet der allerede er leveret en sti som de kan følge. Fogg beskriver desuden at: *"tunneling technologies are effective because people value consistency. Once they commit to an idea or a process, most people tend to stick with it"* (Fogg, 2003, p. 36). Hvorved vi forstår at brugeren har større sandsynlighed for at gennemføre handlingen.

Vi forventer, at brugerens motivation er forøget i kraft af valget om at ville registrere materialerne i systemet, men at deres ability potentielt kan være tilsvarende lav. Vi vurderer, at brugerens ability kan være lav, idet de ikke har tidligere erfaring med handlingen, hvorfor den ikke er en rutine, og at det derfor potentielt kræver energi, *brain cycle*, for brugen forholde sig til deres digitale ejendele på en uvant måde (Fogg, 2009). I situationer som denne kan det være effektivt at benytte triggeren *facilitator*, som illustrerer, at handlingen er let at udføre og dermed forhøjer brugerens ability (Fogg, 2009).

Vælg profiler 3

En af de primære handlinger forbundet med håndteringen af digital arv er, at brugeren vælger hvilke profiler der skal registreres i systemet. Profiler skal som udgangspunkt bestå af oplysninger om URL, login-ID, oplyst navn og kontakt e-mail, som bruges af efterladte til at identificere afdøde post mortem med henblik på at skabe adgang til indhold eller mulighed for at lukke profiler (jf. 6.0). På baggrund af interviewene vurderer vi, at dette kan være en uoverskuelig proces og vi ser det derfor nødvendigt at simplificere handlingen, idet det kan influere brugerens ability til at udføre denne. Vi mener derfor at systemet skal kunne hjælpe brugeren til at overskueliggøre online tilstedeværelse samt finde de påkrævede egenskaber forbundet med oprettelsen af profilen i systemet: URL, login-ID, oplyst navn og kontakt e-mail.

Vi ser at det kan være fordelagtigt at automatisere dele af processen, for netop at øge brugernes ability til at udføre handlingen. De selvkørende borgere udtaler: *"Hvis man ikke behøver at taste noget ind, og data hentes fra et register, så er det ekstra smart, så skal man ikke gøre noget overflødigt."* (Bilag 9 - personaer). Vi forventer at dette potentielt vil gøre sig gældende for alle personagrupper, idet automatiseringen kan være tidsbesparende og mindske de informationer som brugerne skal forholde sig til, og dermed den energi de bruger på at udføre handlingen. Adfærden kan triggere gennem en *facilitator*, eksempelvis ved tekst som indikerer at brugeren vil spare tid og energi, *brain cycle*, på at bruge funktionen, hvorfor brugerens evne til at udføre handlingen kan være højere (Fogg, 2009). I figur 15 er dette visualiseret ved teksten *"Hent digitale profiler"*.

Ved eksempelvis at give systemet lov til at gøre brug af registrerede adgangsoplysninger i Chrome eller Keychain vil man potentielt kunne hjælpe brugeren med at skabe et overblik over hvilke tilstedeværelser de har online. Oplysningerne tilknyttet denne funktion, kan da blive brugt aktivt i systemet til at definere egenskaberne og spare brugeren for selv at skulle genkalde disse. Dog mener vi, at det skal være muligt at indtaste oplysningerne manuelt, én ad gangen, i tilfælde hvor brugeren ikke ønsker at gøre brug af den automatiske registrering af profiler.



Figur 15 - Eksempel på valg af profiler.

Tilføj profiler

Systemet skal gøre det muligt for brugeren at tilføje profiler manuelt gennem URL, Login-ID, Oplyst navn og kontakt e-mail. Derudover skal systemet gøre det muligt at automatisere processen.

Vælg filer 4

Den anden af de to primære handlinger forbundet med håndteringen af digital arv er, at brugeren vælger hvilke filer de ønsker at uploade i systemet. Filer kan bestå af flere forskellige typer af underkategorier som billeder, videoer, tekst-dokumenter etc., og skal som udgangspunkt bestå af et filnavn og betegnelse for filformat. Idet en digital arv kan bestå af mange forskellige typer materialer, er det vigtigt at systemet kan supportere disse (jf. 3.1).

Vi ser, ligesom i relation til registrering af profiler, at det kan være fordelagtigt at automatisere processen herfor. Ved at systemet eksempelvis kan hente digitale ejendele fra andre platforme som Google Drive, DropBox, iCloud etc., kan dette spare brugeren for at skulle downloade materialerne til deres hardware, for herefter at uploade det i systemet.

Tilføj filer

Systemet skal gøre det muligt for brugeren at tilføje filer og yde oplysning om filnavn og filformat. Derudover skal systemet gøre det muligt at automatisere processen i forbindelse med upload af filer.

Definer ønsker

Systemet skal gøre det muligt for brugeren at indtaste ønsker til håndteringen af deres digitale ejendele. Systemet skal kunne supportere både manuel indtastning og indeholde prædefinerede ønsker.

Vælg ønsker til håndtering 5

I forbindelse med registrering af de digitale ejendele, kan brugeren vælge ønsker til håndteringen post mortem som en sekundær handling. Idet målgruppen potentielt udgøres af 69 % som ikke har erfaring med eller kendskab til digital arv, forventer vi derfor at brugerne ikke er vant til at forholde sig til hvilke muligheder de har for at afgive ønsker (Liv&Død & Epinion, 2015). Vi ser det derfor nødvendigt at systemet giver brugeren forskellige valgmuligheder som de kan tilskrive sig, foruden mulighed for selv at producere tekst som udtryk for deres ønsker. Ved at prædefinere mulige ønsker til håndtering, agerer dette som *facilitator* for handlingen, da brugernes evne til at forholde sig hertil potentielt øges, idet handlingen gøres mindre tids- og energikrævende (Fogg, 2009).

Vælg arvinger 6

I forbindelse med registrering af digitale ejendele, kan brugeren vælge arvinger som en sekundær handling. Systemet skal kunne overdrage materialerne til de valgte arvinger post mortem samt give mulighed for at tilskrive flere arvinger enslydende ret til materialerne (jf. 6.0). For at systemet kan identificere arvingen, på en måde som opfylder kravene for sikkerhed (jf. 6.0), indeholder identificeringen CPR-nummer på arvingen. Vi ser at dette kan være en hindring i at tilføje arvingerne i tilfælde hvor brugeren ikke er bekendt med arvingens CPR-nummer. Når en bruger har oprettet arvinger, skal systemet gemme disse, således at brugeren ikke bruger unødige ressourcer på at indtaste oplysningerne flere gange. Dermed vil systemet skabe en *facilitator* for adfærden, at vælge en arving, idet brugeren har mulighed for at vælge en allerede indtastet arving. Der er flere årsager til at CPR-nummeret er fordelagtigt at bruge som identifikation af arvingen. I og med at alle danske borgere er tilknyttet e-Boks, vil

det være nærliggende at lade materialerne overgå til arvingen internt i systemet. Derudover kan der opstå problemer, hvis arvingens kontaktinformationer udgøres af telefonnummer, e-mail eller lignende, idet disse er udskiftelige og lettere at misbruge.

For at øge ability hos brugeren, ser vi en fordel i at systemet automatisk tildeler materialer til arvingen af afdødes e-Boks, hvis brugeren ikke vælger nogle specifikke arvinger. Vi ser at det, særligt ved overførsel af større mængde data, som skal fordeles mellem flere, kan nedsætte den tid og energi, *brain cycle*, som brugeren lægger i at udføre handlingen (Fogg, 2009).

Definer arvinger

Systemet skal gøre det muligt for brugeren at tildele en digital ejendel til én eller flere arvinger. Systemet skal kunne identificere personer ud fra CPR-nummer. Systemet skal derfor gøre det muligt for brugeren at indskrive CPR-nummer på valgte arvinger. Når brugeren har indtastet en gyldig arving skal systemet gemme denne.

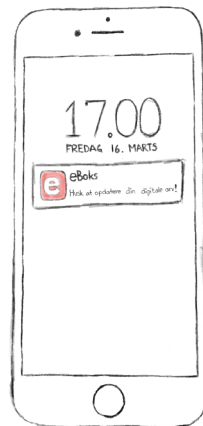
8.3.4 KONTINUERLIGT BRUG 7

Idet håndteringen af digital arv, som beskrevet, ikke er en “en-gangs-handling”, men derimod kræver kontinuerlig interaktion mellem brugeren og systemet, er der behov for at brugeren opdaterer og videreudvikler oplysningerne i systemet. I denne forbindelse skal systemet ligeledes, i kraft af de udledte krav, facilitere et overblik over de materialer brugeren har registreret i systemet (jf. 6.0). For at overskueliggøre den tilgængelige data, ser vi at systemet skal informere om hvilke arvinger der overtager materialerne, hvilke ønsker brugeren har formuleret til håndteringen heraf samt facilitere individuel strukturering af materialerne.

Idet brugerne har taget beslutningen om at gøre brug af funktionen til håndtering af digital arv, formoder vi at de har en høj motivation for at vedligeholde og opdatere deres digitale ejendele, samt høj ability gennem deres kendskab til funktionen og brugen heraf. Fogg (2009) beskriver høj motivation og høj ability som værende de bedste forudsætninger for at kunne udføre en handling. Når en bruger har både høj motivation og ability, kan den ønskede handling, i teorien, triggere ved at benytte *signal*, en påmindelse om at udføre handlingen (Fogg, 2009). Ved at minde brugerne om at tilføje eventuelle nye materialer og profiler til systemet, kan dette potentielt medføre at brugeren kontinuerligt udfører den ønskede handling. Som illustreret i figur 16, kan dette faciliteres gennem notifikationer eller lignende. Der vil dog være forskellige måder at forme et signal på og hvor disse kan figurere. Eksempelvis gør e-Boks på nuværende tidspunkt brug af signals på SMS og e-mail. Dette er fordelagtigt idet de fleste danskere har adgang til enten mobiltelefon eller gør brug

af e-mail, som det fremgår af personaerne (Bilag 9 - Personaer).

Vi er dog opmærksomme på, at denne type trigger, af nogle, vil kategoriseres som spam. Vi vurderer at dette er i tilfælde hvor brugerens ability eller motivation for at udføre handlingen er lav. Det kan derfor diskuteres hvorvidt det skal være muligt at fravælge påmindelsen, hvilket potentielt er på bekostning af handlingen, eller om brugere med lav ability eller motivation skal triggere på anden vis.



Figur 16 - Eksempel på fastholdelse af brugeren.

Vedligehold materialer

Systemet skal gøre det muligt for brugeren at opdatere og videreudvikle på sin digitale arv. Derfor skal systemet gøre det muligt for brugeren at overskue den uploadede data, hvilken arvinger det enkelte materiale er tildelt samt hvilke ønsker der er formuleret til håndteringen. Derudover skal systemet gøre det muligt at organisere dataene. Systemet skal indeholde et påmindende element, således at brugeren mindes om, at opdatere sine digitale ejendele.

8.4 DELKONKLUSION

I nærværende kapitel har vi med udgangspunkt i adfærdsdesign gennemgået, hvordan vi gennem digitalt design potentielt kan motivere borgerne til at håndtere deres digitale arv. Vi har gennem udvikling af en konceptuel model for et system, faciliteret gennem platformen e-Boks, vurderet forskellige nudgende og persuasive elementer, som kan opfordre brugerne til at udføre handlinger relateret til håndteringen af deres digitale arv.

I kraft af tilgangens udgangspunkt i at skabe en beslutningstagen hos borgerne, gennem påvirkning af de omgivelser hvori handlingen udføres, vurderer vi at adfærdsdesign kan være bidragende til at skabe digitalt design som motiverer borgerne til at håndtere deres digitale arv. Persuasive design tilbyder konkrete elementer som kan inkluderes i design, for at øge motivation hos brugerne, samt elementer som kan øge brugernes evne til at udføre de ønskede handlinger. Idet vi arbejder med en bred målgruppe i form af den danske befolkning, vurderer vi at netop evnen til at udføre opgaverne kan være særligt problematiske, idet der vil være borgere hvis tekniske evner kan være begrænsede (Bilag 9 - Personaer). Tilgangen kan således bidrage med strategiske metoder til at influere brugernes handlinger, som kan appliceres i flere aspekter af et digitalt design. Nudging er inkluderet i udviklingen af konceptet med henblik på at bidrage til de indledende handlinger i relation til håndteringen af digital arv. Gennem vores forståelse for nudging, kan vi konkludere at denne tilgang ikke er bidragende til at skabe motivation hos brugerne, idet denne benytter sig af brugernes mentale genveje, og dermed beror på handlinger udført gennem system 1. Dog ser vi en værdi i at anvende nudging i situationer hvor brugerne har brug for et lille skub i retningen mod den ønskede handling.

Omend det ikke er muligt for os at påvise effekten af de motiverende, nudgende eller ability skabende elementer, ser vi et potentiale i at arbejde aktivt med adfærdsdesign i udviklingen af digitale løsninger til håndtering af digital arv. Gennem udviklingen af konceptet kan vi konkludere at vi ikke formår at opfylde alle krav til systemer der håndterer digital arv (jf. 6.0). Indholdet i nærværende kapitel anser vi ikke som et endegyldigt

svar på spørgsmålet om, hvordan digitalt design kan motivere borgerne til at håndtere deres digitale arv. Derimod anses det som en del af det indledende arbejde i relation til at udvikle en fyldestgørende løsning til håndtering af digital arv.

9.0 DISKUSSION

Gennem nærværende rapport har vi kunne udlede et behov hos de danske borgere, i henhold til oplysning omkring værdien i de digitale ejendele. Vi ser at det er nødvendigt at skabe forståelse for fænomenet digital arv, at opfordre borgerne til at tage handling og forstå at det liv de lever digitalt har sin egen værdi, ligesom det fysiske. Dette fordi vi oplever at borgerne ikke tillægger de digitale ejendele samme værdi som de fysiske, på trods af at de kan have en betydelig værdi også for de efterladte post mortem

Dette er ligeledes en problematik som vi ser i forbindelse med den igangværende diskussion om dataetik, som har spredt sig fra medierne mod det politiske og som nu manifesterer sig i den nye persondatalov. På trods af det øgede fokus på virksomheders brug af, og herunder også misbrug af, vores personlige data, er det de færreste af os som er bekendt med værdien i de digitale data, og dermed hvorfor det er vigtigt at forholde sig hertil. Vi ønsker derfor at diskutere hvorvidt persondataloven er bidragende til at øge borgernes forståelse for den værdi deres digitale ejendele og data besidder, samt de konsekvenser der kan være forbundet med det digitale liv.

Den nye persondatalov er et forsøg på, på et lovmæssigt plan, at regulere den måde hvorpå virksomheder indsamler og bruger deres kunders data, for at beskytte borgerne mod misbrug heraf. Samtidig vil lovgivnin-

gen resultere i nye muligheder for borgerne, idet de gennem virksomhederne har ret til og krav på at se, rette og slette de data som virksomhederne indsamler på dem (Hasselbalch & Tranberg, 2016).

Det er dermed stadig muligt for virksomhederne at indsamle og bruge borgernes data, hvis der er afgivet samtykke hertil. Dog kommer virksomhederne altså til, lovpligtigt, at skulle yde oplysning til borgerne i henhold til virksomhedens indsamling af data og deres brug heraf (Hasselbalch & Tranberg, 2016). Dette vil dog udelukkende være i relation til den enkelte virksomhed, og ikke på et mere overordnet plan. Derudover kan virksomhedernes vilkår være svære at afkode og kræver unødvendigt meget energi og viden at forstå. Vi formoder derfor at langt de fleste borgere ikke vil tage sig tiden til at gennemgå og sætte sig ind disse og derfor accepterer vilkårene for at kunne bruge virksomhedens platform. Selvom den nye persondatalov dermed sørger for at virksomhederne skal yde information til borgerne om brugen af deres data, mener vi derfor ikke at dette nødvendigvis skaber en større forståelse for hverken værdien eller konsekvenserne hos borgerne.

Privatliv, datasikkerhed og kontrol er noget som efterspørges af borgerne, som ønsker at genvinde kontrollen over deres data samt viden om hvordan disse behandles hos virksomhederne (Hasselbalch & Tranberg, 2016). En undersøgelse foretaget af *Harvard Business Review*, viser at de

fleste er bevidste om at virksomhederne samler data på deres brugere, men at de færreste egentlig er klar over hvilke typer af data der samles på dem (Morey, Forbath, & Schoop, 2015). Det kan derfor være svært for brugerne at danne sig et overblik og tage kontrollen over deres persondata, data som i sidste ende tilhører dem. Så spørgsmålet er ligeledes hvorvidt borgerne vil udnytte deres nye muligheder for at kontrollere deres data, hvis ikke de er bevidste om hvilke data de bidrager til virksomhederne med samt værdien og konsekvenserne herved.

Vi ser persondataloven som et skridt i den rigtige retning, hvor vores samfund, på tværs af landegrænser, har samlet sig om at revurdere den nuværende online forretningsmodel, hvor tracking af brugerne er standard og fravalget heraf skal opsøges af brugeren selv, hvis det overhovedet er en mulighed (Hasselbalch & Tranberg, 2016). *“Som brugere bliver vi bedt om at acceptere en naturorden, hvor big data er den ledende stjerne, overvågning almen praksis, brugerne er en ‘ubetalt arbejdskraft’ og vores data blot ‘forurening’ uden værdi for os”* (Hasselbalch & Tranberg, 2016, pp. 92–93). Den nye lovgivning søger at ændre på dette, ved at beskytte borgerne gennem regulering af virksomhedernes procedurer for indsamling, opbevaring og brug af data. Dog oplever vi ikke, at den kan stå alene i kampen om at ændre borgernes opfattelse af, hvad det vil sige at have et digitalt liv.

“For at få skabt en fælles tilgang til og forståelse af udfordringer og løsninger er det nødvendigt, at alle deltager; udviklere og lovgivere, dataloger og designere, forskere og filosoffer og ikke mindst helt almindelige mennesker. At gøre den digitale infrastruktur demokratisk igen, er ikke bare et teknisk projekt, ikke kun et lovgivningsmæssigt, socialt eller økonomisk og slet ikke noget, man kan gøre alene”.

(Hasselbalch & Tranberg, 2016, p. 189)

Vi tilslutter os forståelsen af, at udfordringerne forbundet med vores fælles digitale liv ikke kan løses udelukkende ved hjælp af lovgivningsmæssige reguleringer. Vores vurdering er at borgerne, gennem deres tanker og handlinger, vil have betydning for hvorvidt den intenderede beskyttelse af borgerne, har den ønskede virkning. Dermed forstås at, hvis ikke borgerne benytter sig af deres nye handlemuligheder, samt ikke sætter sig ind i den måde hvorpå deres data bruges hos de enkelte virksomheder, vil dele af den beskyttelse som lovgivningen tilbyder ikke opnås.

Vi oplever således, at der er et behov for oplysning, både i henhold til nærværende speciales problemfelt, digital arv, men også i henhold til den persondata vi alle skaber gennem vores brug af digitale medier. Generelt vurderer vi, at det er nødvendigt at Danmarks, og verdens borgere for den sags skyld, uddannes i hvad det vil sige at gøre brug af digitale tjenester, hvilke konsekvenser, værdier og forhold der gør sig gældende i den virtuelle verden, for at skabe en diskurs om vores digitale liv som værende af værdi.

10.0 KONKLUSION

Nærværende speciale har taget udgangspunkt i problemet vedrørende *manglende handling hos danske borgere i forbindelse med håndteringen af digital arv*. Problemet opstår som et produkt af den øgede digitalisering, som har medført at borgernes ejendele ikke længere udelukkende består af fysiske materialer. Dermed har borgerne en betydelig digital arv, som kan have værdi for deres efterladte.

Med udgangspunkt i *design thinking*, har vi gennem rapporten søgt at skabe indsigt i de forhold og problematikker som gør sig gældende i relation til fænomenet digital arv. Gennem eksisterende litteratur har vi således defineret digital arv som værende digitale ejendele som 1) *har en perciperet eller økonomisk værdi for afdøde, og som denne ønsker at videregive til efterladte*, 2) *har en perciperet eller økonomisk værdi for de efterladte, uafhængig af afdødes forhold til ejendelen*, og 3) *de digitale ejendele som ikke har værdi for hverken afdøde eller efterladte og som derfor skal bortskaffes*. Herudover er der skabt en forståelse for relevante aktører, som gennem deres erhverv har en indflydelse på borgernes håndtering af deres digitale arv. Vi udleder, at disse består af de primære aktører, afdøde og efterladte, samt sekundære aktører i form af *samfundet, tjenesteudbydere, advokater, bedemænd og Landsforeningen Liv&Død*. Ud fra eksisterende litteratur, samt kvalitative interviews med fem aktører, er der udledt en række behov og problemstillinger forbundet med håndteringen af digital arv. Disse indsigter har bidraget til en formulering af konkrete

krav til digitale løsninger, som håndterer digital arv, fordelt under temaerne: *digitale ejendele, oplysning, overblik, fordeling, privatliv og sikkerhed*. Med udgangspunkt heri er de eksisterende løsninger SecureSafe, e-Boks, Mit Digitale Liv og Google Drive, evalueret og fundet utilstrækkelige til håndtering af borgernes digitale ejendele. I kraft af dette samt bekræftelsen af rapportens hypotese 1, at den manglende handling er udtryk for manglende opmærksomhed på fænomenet, ser vi behov for at oplyse borgerne og motivere dem til at håndtere deres arv. Vi har derfor, med udgangspunkt i adfærdsdesign, udviklet en konceptuel model for et produkt til håndtering af digital arv.

Vores undersøgelser peger på, at den manglende handling hos borgerne er et udtryk for manglende opmærksomhed på fænomenet samt utilstrækkelige løsninger til håndteringen af de digitale ejendele. Vi kan konkludere, at der er behov for oplysning af borgerne, i relation til værdien af de digitale ejendele, idet det manglende kendskab til fænomenet er i direkte relation til borgernes motivation til at håndtere deres arv og dermed er afgørende for hvorvidt de udfører handlingen.

Gennem rapporten når vi ikke en endelig løsning på problemet vedrørende den manglende handling hos de danske borgere i relation til håndteringen af deres digitale arv. Vi ser dog et potentiale i at arbejde aktivt med adfærdsdesign i udviklingen af løsninger til håndtering af di-

gital arv, idet vi vurderer, at tilgangene indlejret heri kan bidrage med forståelse for, hvordan borgerne kan motiveres til at håndtere deres digitale arv. Idet vi ser bidragene i nærværende rapport som det indledende arbejde i relation til at udvikle en fyldestgørende løsning, ser vi at der med fordel kan itereres videre på den konceptuelle model for håndtering af digital arv.

11.0 LITTERATURLISTE

- Banks, R., Kirk, D., & Sellen, A. (2012). A Design Perspective on Three Technology Heirlooms. *Human-Computer Interaction*, 27(1–2), 63–91.
- Begravelse Danmark. (2018). Digital Arv. Retrieved May 4, 2018, from <https://www.begravelsedanmark.dk/digital-arv/>
- Boell, S. K., & Cecez-Kecmnovic, D. (2014). A hermeneutic approach for conducting literature reviews and literature searches. *Communications of the Association for Information Systems*, 34, 257–286.
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2010). Interview. In *Kvalitative metoder: en grundbog*. Kbh.: Hans Reitzel.
- Brubaker, J. R., Dombrowski, L., Gilbert, A. M., Kusimakaulika, N., & Hayes, G. R. (2014). Stewarding a Legacy: Responsibilities and Relationships in the Management of Post-mortem Data. In *Human Factors in Computing Systems* (p. 10). Toronto, ON, Canada.
- Bryman, A. (2016). Qualitative data analysis. In *Social research methods* (Fifth Edition, pp. 464–588). Oxford ; New York: Oxford University Press.
- Caroll, E., & Romano, J. (2011). *Your Digital Afterlife: When Facebook, Flickr and Twitter Are Your Estate, What's Your Legacy?*
- Cushing, A. L. (2013a). A Balance of Primary and Secondary Values: Exploring a Digital Legacy. *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 3(2), 67–94.
- Cushing, A. L. (2013b). “It’s stuff that speaks to me”: Exploring the characteristics of digital possessions. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 64(8), 1723–1734. <https://doi.org/10.1002/asi.22864>
- Danske love. (2018). Straffeloven § 263. Retrieved May 17, 2018, from [/straffeloven/263](#)

- Datatilsynet. (2018, September 5). Vejledninger, databeskyttelsesforordningen. Retrieved May 15, 2018, from <https://www.datatilsynet.dk/vejledninger/vejledninger-databeskyttelsesforordningen/>
- e-Boks. (2014). Sådan opfylder du lovkravet om offentlig digital post med e-Boks. Retrieved April 1, 2018, from <http://www.e-boks.dk/news.aspx?articleid=386>
- e-Boks. (2015). *Årsrapport 2015* (Årsrapport) (p. 56). København: e-Boks.
- e-Boks. (2018a). Brugersupport. Retrieved April 17, 2018, from <https://brugersupport.e-boks.dk/hc/da>
- e-Boks. (2018b). Etablering af adgang til afdødes e-Boks. Retrieved April 17, 2018, from <https://www.e-boks.com/media/1729/etablering-af-adgang-til-afdoedes-e-boks-dk.pdf>
- e-Boks. (2018c). Hvordan afmeldes e-Boks ved dødsfald og hvordan etableres adgang til afdødes e-Boks. Retrieved April 17, 2018, from <https://brugersupport.e-boks.dk/hc/da/articles/206787990-Hvordan-afmeldes-e-Boks-ved-dødsfald-og-hvordan-etableres-adgang-til-afdoedes-e-Boks>
- Edwards, L., & Harbinja. (2013). Protecting post-mortem privacy: Reconsidering the privacy interests of the deceased in a digital world. *Cardozo Arts & Entertainment Law Journal*, 32(1), 101–147.
- Facebook. (2018). Hvad er en eftermælekontakt, og hvad kan denne gøre? Retrieved May 7, 2018, from <https://www.facebook.com/help/1568013990080948>
- Fogg, B. (2009). A behavior model for persuasive design. New York, N.Y.: ACM Press. Retrieved from <http://portal.acm.org/toc.cfm?id=1541948>
- Fogg, B. (2003). *Persuasive technology: using computers to change what we think and do*. Amsterdam ; Boston: Morgan Kaufmann Publishers.
- Georges, F. (2014). Post mortem digital identities and new memorial uses for Facebook: Analysing the memorial page creators' identity. *Thanatos*, 3(1), 83–93.
- Google Drive. (2018a). About Inactive Account Manager. Retrieved April 17, 2018, from <https://support.google.com/accounts/answer/3036546?hl=en-GB>

- Google Drive. (2018b). Brug Google Drev – nye funktioner og fordele ved Google Cloud Storage. Retrieved May 21, 2018, from www.google.com/intl/da_ALL/drive/using-drive/
- Google Drive. (2018c). Drev-lagerplads. Retrieved April 17, 2018, from <https://drive.google.com/settings/storage?hl=da>
- Gregersen, K. (1992). Dansk Standard for Udskrifter og Registrering af Talesprog, (2), 6.
- Grøn, S. V. (2011). Ryd op og spar på IT-forureningen. Retrieved May 23, 2018, from <https://www.dr.dk/nyheder/indland/ryd-op-og-spar-paa-it-forureningen>
- Gulotta, R., Forlizzi, J., & Kelliher, A. (2017). Digital Systems and the Experience of Legacy. In *DIS '17*. Edinburgh, UK: ACM.
- Gulotta, R., Odom, W., Faste, H., & Forlizzi, J. (2014). Legacy in the age of the internet: reflections on how interactive systems shape how we are remembered (pp. 975–984). ACM Press. <https://doi.org/10.1145/2598510.2598579>
- Gulotta, R., Odom, W., Forlizzi, J., & Faste, H. (2013). Digital artifacts as legacy: exploring the lifespan and value of digital data. Presented at the SIGCHI, Paris, France: CHI.
- Hansen, P. G. (2016). The Definition of Nudge and Libertarian Paternalism: Does the Hand Fit the Glove? *European Journal of Risk Regulation*, (1), 155–174.
- Hasselbalch, G., & Tranberg, P. (2016). *Dataetik - den nye konkurrencefordel* (2nd ed.). Valby: PubliShare.
- Hunter, E. G., & Rowles, G. D. (2005). Leaving a legacy: Toward a typology. *Journal of Aging Studies*, 19(3), 327–347. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2004.08.002>
- Jensen, N. H., Lieberoth, A., Agger, A., Bason, C., Hansen, L. K., Hansen, P. G., ... Schulse, S. (2017). *Adfærdsdesign*. Plurafutura Publishing.
- Jobs, S. (2011, October 6). Steve Jobs: “Death is very likely the single best invention of life.” *The Guardian*. Retrieved from <http://www.theguardian.com/technology/2011/oct/06/steve-jobs-pancreas-cancer>
- Johnson, J., & Henderson, A. (2002). Conceptual Models: Begin by Designing What to Design. *Interactions*, 9(1), 25–32.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *InterView: introduktion til et håndværk*. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Landsforeningen Liv&Død. (2017). Du vil dele dine data – hvor og hvordan? Retrieved November 16, 2017, from <http://livogdoed.dk/temaer/du-vil-dele-din-data-hvor-og-hvordan/>

Landsforeningen Liv&død. (2018). Bedemandens rolle. Retrieved May 26, 2018, from <http://livogdoed.dk/temaer/bedemandens-rolle/>

Landsforeningen Liv&Død. (2018a). Min Sidste Vilje. Retrieved May 2, 2018, from <http://livogdoed.dk/temaer/min-sidste-vilje/>

Landsforeningen Liv&Død. (2018b). Udgivelser. Retrieved April 3, 2018, from <http://livogdoed.dk/udgivelser/>

Liv&Død, & Epinion. (2015). *Digital arv*. Landsforeningen Liv&Død. Retrieved from <http://livogdoed.dk/temaer/undersogelse-om-digital-arv/>

Marshall, C. C. (2007). How People Manage Information over a Lifetime. In *Personal Information Management* (pp. 57–75). University of Washington Press. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/aalborguniv-ebooks/reader.action?docID=3444281&ppg=6>

Massimi, Michael. (2010). Thanatosensitively Designed Technologies for Bereavement Support. Presented at the CHI 2010, Atlanta, Georgia, USA: Association for Computing Machinery.

Massimi, Michael, & Baecker, R. M. (2010). A death in the family: opportunities for designing technologies for the bereaved. (pp. 1821–1830). Presented at the SIGCHI conference on Human Factors in computing systems, New York: Association for Computing Machinery.

Massimi, Michael, Banks, R., Odom, W., & Kirk, D. (2010). HCI at the End of Life: Understanding Death, Dying, and the Digital. In *CHI 2010: Workshops* (pp. 4477–4480). Atlanta, GA, USA: CHI. Retrieved from http://delivery.acm.org.zorac.aub.aau.dk/10.1145/1760000/1754178/p4477-massimi.pdf?ip=130.225.53.20&id=1754178&acc=ACTIVE%20SERVICE&key=36332CD97FA87885%2E1DDFD-8390336D738%2E4D4702B0C3E38B35%2E4D4702B-0C3E38B35&__acm__=1516829740_d030e483291b3529d-05f2ab51cab30ef

- Massimi, Michael, & Charise, A. (2009). Dying, Death, and Mortality: Towards Thanatosensitivity in HCI (pp. 2459–2468). Presented at the CHI, 27th International Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems, CHI.
- Massimi, Michael, Odom, W., Banks, R., & Kirk, D. (2011). Matters of life and death: locating the end of life in lifespan-oriented hci research (p. 10). Presented at the CHI Conference, Vancouver, BC, Canada.
- Massimi, Mike, Locasto, M. E., & DePasquale, P. J. (2011). Security and Privacy Considerations in Digital Death (pp. 1–10). Presented at the NSPW, Marin County, CA, USA.
- Moncur, W. (2015). Digital ownership across lifespans. In C. Garatini & D. Prendergast, *Aging and the Digital Life Course* (Vol. 3, pp. 257–273). New York: Berghahn Books.
- Moncur, W., Bikker, J., Kasket, E., & Troyer, J. (2012). From death to final disposition: roles of technology in the post-mortem interval (p. 531). ACM Press. <https://doi.org/10.1145/2207676.2207750>
- Moncur, W., & Waller, A. (2010). Digital Inheritance. In *RCUK Digital Futures '10*. Nottingham, UK.
- Morey, T., Forbath, T. “Theo,” & Schoop, A. (2015, May 1). Customer Data: Designing for Transparency and Trust. Retrieved May 29, 2018, from <https://hbr.org/2015/05/customer-data-designing-for-transparency-and-trust>
- Nielsen, J. (1993). *Usability engineering* (Nachdr.). Amsterdam: Kaufmann.
- Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things*.
- Odom, W., Banks, R., Harper, R., Kirk, D., Lindley, S., & Sellen, A. (2012). Technology Heirlooms? Considerations for Passing Down and Inheriting Digital Materials. Presented at the CHI, Austin, Texas, USA.
- Offentlig Information Online. (2013). Borger.dk Personas. Retrieved May 5, 2018, from <http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/godselvbetjening/vaerktoej/borgerdk-personas>
- Pfister, J. (2017). “This will cause a lot of work.”: Coping with Transferring Files and Passwords as Part of a Personal Digital Legacy (pp. 1123–1138). ACM Press. <https://doi.org/10.1145/2998181.2998262>

- Refslund Christensen, D., & Gotved, S. (2015). Online memorial culture: an introduction. *New Review of Hypermedia and Multimedia*, 21(1–2), 1–9. <https://doi.org/10.1080/13614568.2015.988455>
- Sabra, J. B. (2017). “I Hate When They Do That!” Netiquette in Mourning and Memorialization Among Danish Facebook Users. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 61(1), 24–40. <https://doi.org/10.1080/08838151.2016.1273931>
- Schlosser, R. W., Wendt, O., Bhavnani, S., & Nail-Chiwetalu, B. (2006). Use of information-seeking strategies for developing systematic reviews and engaging in evidence-based practice: the application of traditional and comprehensive Pearl Growing. A review. *International Journal of Language & Communication Disorders*, 41(5), 567–582. <https://doi.org/10.1080/13682820600742190>
- SecureSafe. (2018a). Data Inheritance: valuable help for loved ones - SecureSafe. Retrieved May 21, 2018, from <https://www.securesafe.com/en/news/data-inheritance-valuable-help-for-loved-ones/>
- SecureSafe. (2018b). Pricing - SecureSafe. Retrieved May 21, 2018, from <https://www.securesafe.com/en/pricing/#private-clients>
- Smart Insights. (2017). What happens online in 60 seconds? Retrieved May 22, 2018, from <http://www.coupofy.com/social-media-in-realtime/>
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: improving decisions about health, wealth, and happiness*. New Haven: Yale University Press.
- Unruh, D. R. (1983). Death and Personal History: Strategies of Identity Preservation. *Oxford Journals*, 30(3), 340–351.
- Waagstein, A. (2013, June 3). *Døden i den digitale tidsalder*. ITU, Copenhagen.
- Waagstein, A. (2014). An exploratory study of digital legacy among death aware people. *Thanatos*, 3, 22.
- Walter, T., Hourizi, R., Moncur, W., & Pitsillides, S. (2012). Does the Internet Change How We Die and Mourn? Overview and Analysis. *OMEGA - Journal of Death and Dying*, 64(4), 275–302. <https://doi.org/10.2190/OM.64.4.a>

Wiley, C., Wang, Y., Musselman, R., & Krumm, B. (2011). Connecting Generations: Preserving Memories with Thanatosensitive Technologies (pp. 474–478). Presented at the HCI International 2011, Orlando, FL, USA: Springer-Verlag.