

LOVEN UDEN ENDE

Et studie af databeskyttelsesforordningen i praksis – et nyinstitutionelt perspektiv



Alexander Vesselbo

Vejleder: Karen Nielsen Breidahl

Dato: 02-06-2019

INDHOLDSFORTEGNELSE

ABSTRACT.....	5
FORORD.....	7
KAPITEL 1 – FRA LOV TIL VIRKELIGHED	8
1.1: INDLEDNING	8
1.2: FORORDNINGEN I PRAKSIS – EN TRÆG PROCES.....	9
1.3: PROBLEMAFGRÆNSNING	11
1.4: PROBLEMFORMULERING	12
1.5: DEFINITIONER	13
1.6: EN KORT INTRODUKTION AF FORORDNINGENS HISTORIK OG INDHOLD	13
1.7: TEORETISK TILGANG	15
1.8: PROJEKTETS STRUKTUR	16
KAPITEL 2 – CASEN: CENTER FOR TVÆRFAGLIG FOREBYGGELSE	17
2.1: ET CENTER MED FOKUS PÅ PRÆVENTIVE SOCIALINDSATSER	17
2.2: AUTONOMI I OMSÆTNINGEN	19
2.3: OPSUMMERING AF DEN KRITISKE CASE	20
KAPITEL 3 – VIDENSKABSTEORI, FORSKNINGSDESIGN & METODE	22
3.1: VIDENSKABSTEORI	22
3.2: AFHANDLINGENS DESIGNMÆSSIGE FORMÅL	23
3.3: DET KRITISKE CASESTUDIE SOM FORSKNINGSDESIGN.....	23
3.4: METODE.....	25
3.4.1: <i>Det kvalitative studie</i>	25
3.4.2: <i>Dokumentanalysen</i>	26
3.4.3: <i>Interviewanalysen</i>	27
3.5: RELIABILITET, VALIDITET OG REPLIKATIONSEVNE	29
KAPITEL 4 – TEORI.....	32
4.1: DEN INSTITUTIONELLE TEORIS MANGFOLDIGHED	32
4.2: ORGANISATIONSSOCIOLOGISK INSTITUTIONALISME	34
4.2.1: <i>Legitimitet</i>	35
4.2.2: <i>Organisatorisk felt</i>	35
4.2.3: <i>En typologi over institutionelle omgivelser</i>	36
4.2.4: <i>Den amerikanske variant</i>	37
4.2.4.1: Diffusion	37
4.2.4.2: Isomorfisme	38
4.2.4.3: Dekobling	39
4.2.4.4: Opsummering af den amerikanske variant	41
4.2.5: <i>Den skandinaviske variant</i>	41
4.2.5.1: Bruddet med diffusion og aktøren i fokus.....	42
4.2.5.2: Oversættelse	42
4.2.5.3: Opsummering af den skandinaviske variant	43
KAPITEL 5 – TEORETISK OPERATIONALISERING & ANALYTISK MODEL	44
5.1: LEGITIMITET TIL ORGANISATORISK OVERLEVELSE OG SUCCES	44
5.2: DE INSTITUTIONELLE OMGIVELSER BRUDT NED	45
5.3: KONKURRERENDE HYPOTESER FOR OPRETHOLDELSE AF LEGITIMITET	48
5.4: ANALYTISK MODEL	50
KAPITEL 6 – ANALYSE.....	53
6.1: DELANALYSE I – OMSÆTNINGEN NED GENNEM ORGANISATIONEN	53

6.1.1: Databeskyttelsesforordningens formål.....	53
6.1.2: Information på KLIK.....	55
6.1.3: Fokus på ledermøder i CFTF	57
6.1.4: Delkonklusion	58
6.2: DELANALYSE II – OMSÆTNINGEN I DIVISIONERNE.....	59
6.2.1: Institutionelle elementer	59
6.2.2: Omsætning af databeskyttelsesforordningen i divisionerne.....	61
6.2.3: Hypotese 1: Divisionerne konformerer passivt.....	66
6.2.4: Hypotese 2: Divisionerne dekobler.....	69
6.2.5: Hypotese 3: Divisionerne oversætter til egen kontekst.....	72
6.2.6: Divisionernes legitimitet.....	75
6.2.7: Delkonklusion	77
KAPITEL 7 – DISKUSSION.....	80
7.1: Passiv konformitet eller aktiv oversættelse?.....	80
7.2: ET LØSNINGSFORSLAG TIL EN GENSTRIDIG OMSÆTNING	83
KAPITEL 8 – KONKLUSION	85
LITTERATURLISTE	87
BILAG 1 – OMTALE AF DATABESKYTTELSESFORORDNINGEN I ARTIKLER/NYHEDSINDSLAG	93
BILAG 2 – STRUKTURERET LITTERATURSØGNING.....	94
BILAG 3 – DOKUMENTOVERSIGT	95
BILAG 4 – ÅBEN KODNING TIL DELANALYSE I	96
BILAG 5 – INTERVIEWGUIDE	111
BILAG 6 – TRANSSKRIBERINGSMANUAL	117
BILAG 7 – LUKKET KODEHIERARKI TIL DELANALYSE II	118
BILAG 8 – SLUT KODEHIERARKI AF DELANALYSE II	119
BILAG 9 – INTERVIEW: INFORMANT A	120
BILAG 10 – INTERVIEW: INFORMANT B.....	130
BILAG 11 – INTERVIEW: INFORMANT C OG D.....	140
BILAG 12 – INTERVIEW: INFORMANT E	162
BILAG 13 – INTERVIEW: INFORMANT F	172
BILAG 14 – INTERVIEW: INFORMANT G	183

Abstract

The goal of this thesis is to shed light on the conversion of the European Union's (EU) General Data Protection Regulation (GDPR) in a local Danish context. Prior literature indicated the GDPR as a far-reaching and an overambitious regulation to implement, as it was intended by the EU. Shortly before the GDPR's entry into force both the Danish Chamber of Commerce and Danish media reported a lack of preparedness amongst private and public organizations. Despite this critique, and nearly twenty years with the former Data Protection Directive, no scientific studies have been conducted in Denmark on the topic.

This thesis studies a critical case through the lens of a sociological neoinstitutional approach, as well as the Scandinavian institutional approach. The case was a divisionalized professional bureaucracy wherein specifically workers of pedagogue and healthcare backgrounds were found. The critical aspect of the case was that the workers have a great degree of autonomy, both in their work with and conversion of the GDPR, as well as little formal education concerning the GDPR. Therefore, the conversion as it was intended by the EU would be harder pressed to be fulfilled.

Three hypotheses were formulated to answer the thesis' primary question. One of passive diffusion leading to institutional isomorphism, one where structures and activities are decoupled, and lastly one of actor translation of institutional pressures.

The analysis was carried out in two parts. First, a document analysis of the GDPR's legal text's content, compared with documents concerning the GDPR on Aalborg municipality's intranet, as well as minutes concerning the GDPR from the studied divisions. Secondly, an interview analysis based on six interviews with a total of six divisional leaders and one consultant.

The results of the analysis showed that the GDPR was implemented due to coercive mechanisms throughout the entire municipality, however, the further down the hierarchy in the organization, the narrower the focus on the GDPR became. In the case this appeared by mostly focusing on communication through digital media and data storage instead of the GDPR as a whole.

In the divisions mostly coercive and mimetic mechanisms were at display. The divisions attempted to directly implement the municipality's rules and guidelines and depending on professional background to varying success. When the guidelines were inadequate some divisions acquired assistance from consultants outside the division, to try and mimic their success. The context divisions were embedded in was important to their understanding of the GDPR, therefore they also translated the different guidelines to fit within their framework. Generally, the divisions faced challenges in understanding the complex law, and requested solutions from higher up in the divisional hierarchy.

To accommodate this challenge, a network-based solution was offered, wherein professionals of different background would participate to aid in the solution creation.

Conclusively, this thesis supports the theory of Scandinavian institutionalism, which prescribes the actors agency in understanding, adopting and translating institutional pressures and structures, but evidence is also found in support of passive isomorphism, specifically due to the GDPR's nature as law. Decoupling between goals and practice also appear in the divisions, but the extent and consequences of this remain unclear.

Forord

En varm forårsdag 2018, langt fra Aalborg og mit hjem, blev en dag jeg sent ville glemme. Jeg trillede stille rundt på en parkeringsplads ved en større forvaltning. Jeg var på sporet efter en praktikplads. Der var ikke en eneste plads, så det blev til et par runder frem og tilbage, med ihærdig søgen efter et sted at parkere. Den dag var jeg ikke den eneste, som drev rundt på forvaltningsparkeringsplads. En fugl hoppede ud foran min bil. Jeg stoppede og ventede. Tiden var knap, men ikke så knap. Den passerede til venstre for mig, og bang, så var den væk. Den modkørende, hvad end de havde set fuglen eller ej, havde ikke samme tid at give af.

Lettere paf, fandt jeg endelig en plads og gik til min samtale. Samtalen gik godt, men tog pludseligt en drejning, som jeg ikke havde ventet.

”Så,” startede hende der sad overfor mig, ”kender du GDPR?” Jo, jeg nikkede. Ligesom alle andre, havde jeg modtaget tonsvis af mails, hvori virksomheder jeg ikke huskede, spurgte om de måtte beholde mine persondata. Hun smilte og fortsatte. ”Hvis nu en borger ringer ind, og siger de vil have deres persondata slettet, hvad gør du så?”

For det første, så havde job- eller praktiksamtaler aldrig været min stærke side. Ledte hun efter et konkret og rigtigt svar, eller var det for at sætte mig i en vanskelig position? For det andet, så havde jeg ingen idé. Hvad ville jeg gøre, hvis en borger ringede ind, og bad om at blive slettet fra systemerne? Jeg trak på skulderen, og fortalte hende, at det vel var deres ret, og at jeg nok ville finde nogle, som jeg kunne spørge til råds. Det var ikke svaret hun ledte efter, og det var ikke her jeg kom i praktik.

Tiden gik, og jeg startede i praktik andetsteds. Til min lettere forbavselse, fyldte GDPR også her, men så igen, var det måske ikke så overraskende. For hvad der konkret skulle overholdes, og hvordan, var en gåde for mange. Men jeg arbejdede på sagen, og lærte hurtigt, at forordningen havde fået eget liv. Den var en udfordring, som ikke helt var til at få hånd om.

Så jeg arbejdede med den, forsøgte at forstå den, og nu et år efter min reelle introduktion, sidder jeg her med dette projekt. Langt tættere på at kende GDPR, end jeg førhen var. Dog, hvis jeg fik samme spørgsmål igen i dag, om hvad jeg ville gøre, må jeg være ærlig. Jeg ved nok stadig ikke, hvad jeg ville svare. For GDPR, det har sandeligt vist sig at være loven uden ende.

Jeg vil rette en særlig tak til *Center for Tværfaglig Forebyggelse*, for at lade mig bruge dem som empirisk grundlag. Og til min vejleder *Karen Nielsen Breidahl*, for at påtage sig opgaven for min vejledning, efter en lettere tumult start.

Og med denne anekdote på plads, ønsker jeg læseren *god læselyst*.

Kapitel 1 – Fra lov til virkelighed

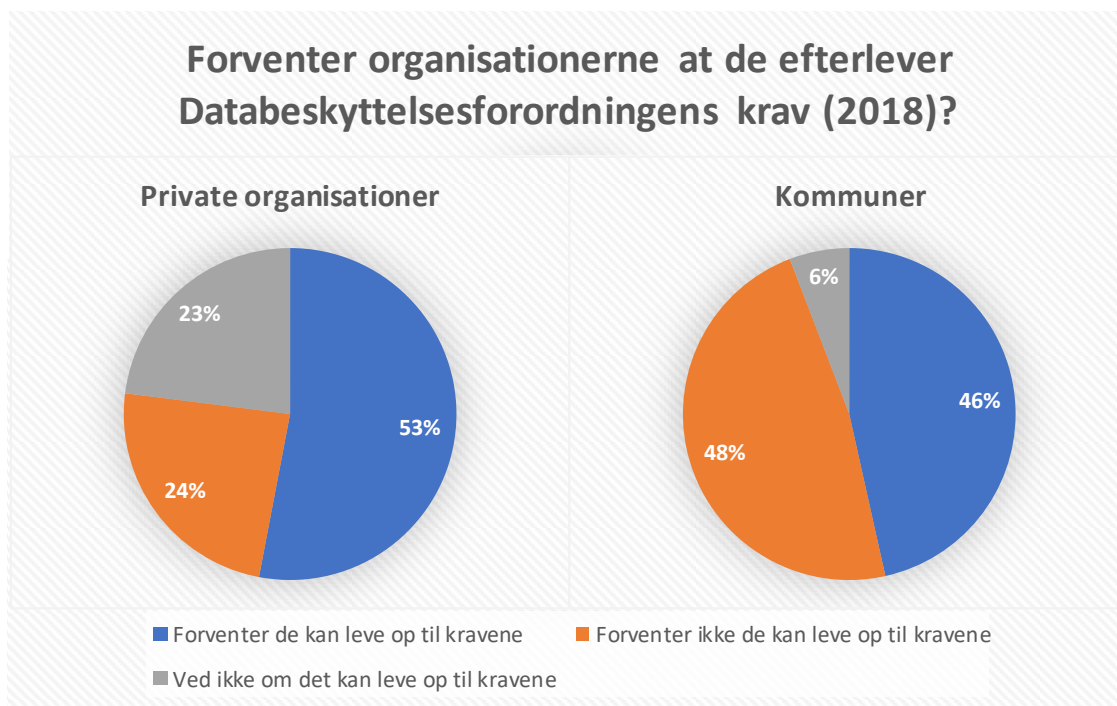
1.1: Indledning

Databeskyttelsesforordningens vedtagelse d. 14. april 2016 blev startskuddet til en omkalfatring af persondataretten, og dermed også begyndelsen på større organisatoriske forandringer i både privat og offentligt regi (Dall, et al., 2016; 19). Den nye forordning blev betegnet som en skærpelse af det forhenværende databeskyttelsesdirektiv, som i Danmark var kendt som persondataloven. Formålet med den nye forordning var, at sikre god skik og anvendelse af EU borgernes persondata på tværs af alle medlemsstater (Den Europæiske Union, 2016). Vigtigst var, at persondata der kunne misbruges, hvis de faldt i forkerte hænder, kom bag optimale sikkerhedsløsninger, og persondata ikke blev indsamlet unødigt. Forordningen skulle implementeres direkte, og var dermed på niveau med nationallovgivning i alle europæiske medlemslande fra ikrafttrædelsen d. 25. maj 2018 (Kelstrup, et al., 2012; 236).

Både organisationer i det private og offentlige, begyndte at gøre sig klar til den skæbnsvangre dag. Spørgsmålet der ville rejse sig var; blev organisationerne klar, til at løfte opgaven? En rapport udgivet af Dansk Erhverv viste, at godt en fjerdedel af adspurgte private virksomheder ikke oplevede, at de var forberedte, kort før ikrafttrædelsen (se figur 1.1.). Kun 53 % af de private virksomheder, som Dansk Erhverv adspurgte, forventede at de kunne leve op til forordningens krav, når den ville træde i kraft samme måned (Jørgensen & Madsen, 2018). Blandt de danske kommuner så det værre ud. DR Nyheder lavede d. 25. maj en rundspørge blandt danske kommuner, hvor 86 af landets 98 kommuner deltog. 40 kommuner oplyste at de var klar til lovgivningen, imens 41 oplyste, at de ikke var klar. De 5 resterende var usikre på hvorvidt de levede op til kravene (Quass, 2018).

Manglen på organisationernes efterlevelse, kom næppe som en overraskelse. Både Justitsministeriet og Peter Blume, professor ved Københavns Juridiske Fakultet, og udgiver af flere bøger om persondataretten, var skeptiske overfor databeskyttelsesforordningen. Justitsministeriet påpegede allerede i 2017, at flere danske organisationer sandsynligvis ikke levede op til persondatalovens krav (Justitsministeriet, 2017; 16). Blume beskrev desuden, at persondataretten var blevet for vidtgående og ambitiøs, at for mange ressourcer skulle anvendes, for at loven kunne overholdes som intenderet (Blume, 2015; 246).

På trods af kritikken, og rig bevågenhed fra danske medier (se bilag 1), har den konkrete omsætning af hverken persondataloven eller databeskyttelsesforordningen i praksis, ikke fundet vej til den videnskabelige verden (se bilag 2). Derfor er intentionen med denne afhandling at tage et spadestik, og belyse, hvordan forordningen er blevet omsat godt et år efter dens ikrafttrædelse.



Figur 1.1: Private organisationer og kommunernes forventning til efterlevelsen af Databeskyttelsesforordningens krav, per maj måned 2018 (tal hentet fra Jørgensen & Madsen, 2018 & Quass, 2018).

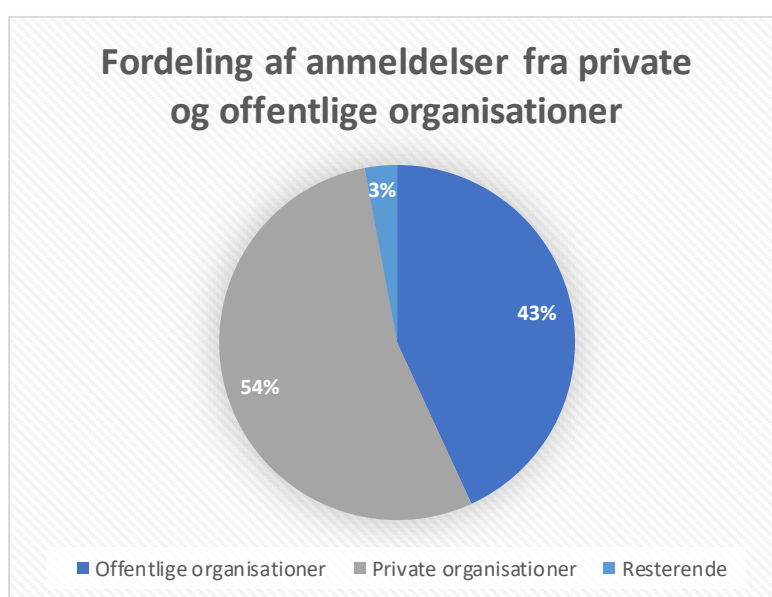
1.2: Forordningen i praksis – en træg proces

Dette afsnit kommer nærmere ind på de private og offentlige organisationers udfordringer, med omsætningen af forordningen. Dette både forinden og efter 25. maj.

De private virksomheders indstilling til den nye lovgivning, var generelt positiv, inden forordningen trådte i kraft, selvom de oplevede en række problemstillinger med implementeringsprocessen. Alexandra Instituttet udgav maj 2018 en rapport over disse udfordringer. De centrale elementer i rapporten forlød, at virksomhederne generelt var positivt stemt overfor forordningen ud fra et værdimæssigt standpunkt, at opfattelse af forordningens vigtighed spillede en rolle, ift. hvor langt virksomheden var i arbejdet med forordningen, at forordningen krævede et nyt 'mindset' i virksomhederne og at virksomhederne havde en oplevelse af at vide, hvad de skulle gøre for at leve op til lovgivningen (Andersen, et al, 2018; 4-5). Nogle af problemstillingerne virksomhederne stod med var, at skabe et overblik over virksomhedernes data, hvilken rolle virksomhederne havde i

databehandlingen, hvornår samtykke var relevant at indhente, og slutteligt, hvornår anonymisering og pseudonymisering¹ var tilstrækkeligt (Ibid.; 31).

Der fandtes en positiv stemning vedr. overholdelse af lovgivningen, selvom de vanskeligheder virksomheder stod med, var absolut centrale for at kunne efterleve lovens krav. Midlertidigt har der ikke været grund til at tro, at disse vanskeligheder private virksomheder rapporterede, ikke også gjorde sig gældende i det offentlige regi, tværtimod. En af indikatorerne på dette, var antallet af anmeldte brud på persondatasikkerheden. Hvis organisationer oplever brud på denne sikkerhed, som kan få konsekvenser for borgere, kræver Datatilsynet², at disse brud anmeldes til tilsynet.

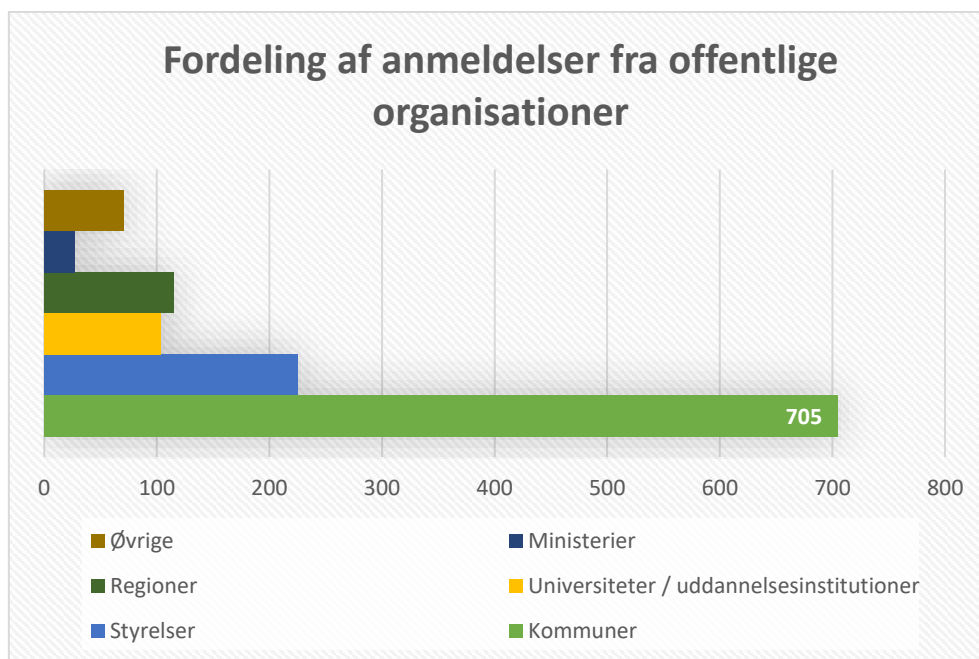


Figur 1.2: Fordeling af anmeldelser af brud af persondatasikkerheden i private og offentlige organisationer (tal hentet fra Datatilsynet, 2019b).

Datatilsynet rapporterede for 2018, at de havde modtaget 2.780 anmeldelser. Disse fordelte sig på 53 % private organisationer og 44 % offentlige (se figur 1.2). De resterende 3 % blev klassificeret af Datatilsynet som forskellige (Datatilsynet, 2019b). Inden for den offentlige sektor, var den største synder kommunerne, som stod for 705 ud af 1.247 anmeldte brud, altså over halvdelen. Datatilsynet opgjorde desuden de offentlige organisationer på regioner, styrelser, universiteter, ministerier og øvrige (se figur 1.3).

¹ Pseudonymisering defineres i databeskyttelsesforordningen som; "behandling af personoplysninger på en sådan måde, at personoplysningerne ikke længere kan henføres til en bestemt registreret uden brug af supplerende oplysninger (Datatilsynet, 2019)."

² Datatilsynet er den centrale uafhængige myndighed i Danmark, der fører tilsyn med, at reglerne om databeskyttelse bliver overholdt (Datatilsynet, 2019a).



Figur 1.3: Fordeling af anmeldelser fra offentlige organisationer (tal hentet fra Datatilsynet, 2019a).

Ansatte i Aalborg Kommunes (AAK) Familie- og Beskæftigelsesforvaltning (FB) tilkendegav, at de oplevede udfordringer med skærpelsen af lovgivningen (Vesselbo, 2019). Ligesom de private virksomheder, beskrev de, at formålet med forordningen var tydeligt. Ikke desto mindre, var den kompleks at forholde sig til, og føltes som en forhindring i deres arbejdsfunktion. Forvirringen over forordningen gik altså igen blandt de offentlige og private organisationer. Formålet var tydeligt, håndhævelsen var ikke, og hvis den var, frygtede de ansatte i AAK, at den kom i konflikt med udførelsen af deres kerneopgave.

Ud fra ovenstående eksempler, har udfordringerne med forordningens omsætning i praksis været tydelige. Det lader til, at organisationerne har haft besvær med implementeringen, og at usikkerhed omkring dette har eksisteret. Denne rapport's formål, er derfor at komme nærmere ind på omsætningen af databeskyttelsesforordningen i organisationernes praksis, herunder hvilke udfordringer og løsninger er opstået.

1.3: Problemafgrænsning

I dette afsnit vil jeg skærpe problemstillingen yderligere, da det er urealistisk generelt at undersøge, hvordan databeskyttelsesforordningen omsættes i organisationers praksis. 'Organisationer' er en næsten umulig størrelse at forholde sig til, uden en vis form for afgrænsning.

For det første, er det værd at differentiere mellem organisationer i den private og offentlige sektor, da begge sektorer er underlagt databeskyttelsesforordningen, og som beskrevet, står begge sektorer

overfor udfordringer. Denne rapports empiriske grundlag består af et kritisk casestudie, hvori en offentlig organisation studeres. Dermed tager projektet et fokus på offentlig forvaltning af loven. Organisationen som agerer kritisk case for undersøgelsen, er AAKs Center for Tværfaglig Forebyggelse (CFTF eller centret), en divisionaliseret organisation, hvilken indeholder professionelle bureaukratier bestående af specielt pædagoger og sundhedsplejersker. Casen udfoldes yderligere i kapitel 2.

For det andet, er det relevant at afgrænse hvilket perspektiv i organisationen, som analysen gennemføres ud fra. I Henry Mintzbergs begrebsliggørelse af organisationers struktur, består organisationer af 5 komponenter (Mintzberg, 1979; 20). Topledelsen, mellemlederne, teknostrukturer, støttefunktioner og den operative kerne. Afhandlingen tager udgangspunkt i mellemlederne, fordi disse umiddelbart står for formidling af topledelsens ønsker ud til den operative kerne (Ibid.; 26). En enkelt division i casen kan dog diskuteres, som at tage udgangspunkt i en syntese af organisationens teknostrukturer og mellemledelse, ved i stedet at repræsenteres af en fagkonsulent. Ydermere er det værd at påpege, at disse mellemledere kan beskrives som frontlinjeledere på nær den enkeltstående division. Dette vil sige, at de er ledere som til hverdag står for ledelsen af frontlinjemedarbejderne. Årsagen til at denne vinkel er blevet tillagt projektet, er grundet, at dette lederniveau har en tættere relation til medarbejdere og potentielt borgere, og dermed kan føle prominente interessekonflikter både fra højerestående ledere i organisationen og medarbejdere samt borgere der benytter organisationens indsatser (Oldenhof, et al, 2013; 61).

For det tredje, er det værd at understrege, at afhandlingen ikke er en kontrolrapport eller evaluering af, hvorvidt AAK overholder databeskyttelsesforordningen. Det primære sigte, er at undersøge, hvordan lovgivningen omsættes i praksis, som desuden kan lægge op til yderligere refleksion.

1.4: Problemformulering

Problemformuleringen afhandlingen beskæftiger sig med, er derfor opstilles som følgende;

Hvordan omsættes skærpelsen af databeskyttelsesforordningen i en offentlig divisionaliseret organisation, hvori divisionerne består af fagprofessionelle bureaukratier, i praksis?

Denne problemformulering giver anledning til to arbejdsspørgsmål:

1. Hvordan omsættes databeskyttelsesforordningen ned gennem den divisionaliserede organisation?
2. Hvordan omsættes databeskyttelsesforordningen i de fagprofessionelle bureaukratiers praksis?

Dermed får afhandlingen både et vertikalt og horisontalt perspektiv på omsætningen af forordningen.

1.5: Definitioner

Problemformuleringen og afgrænsningen, kalder på definitioner af specifikke begreber, for klart og tydeligt at forstå, hvordan de anvendes i projektet.

”Omsættes” skal i projektet forstås ved en gængs forståelse af begrebet. Derfor tages denne definition fra den Danske Ordbog;

”Ændre eller overføre til noget konkret, synligt eller mere brugbart; gøre til virkelighed især med hensyn til en tanke, chance, mulighed el.lign. (Den Danske Ordbog)”

Omsætning omhandler med andre ord, hvordan forordningen bliver konkretiseret i virkeligheden. Om end dette sker gennem tydelig håndhævelse af lovgivningen, eller om den tilsidesættes og anskues som mindre vigtig.

”Organisation” skal i afhandlingen forstås ved Dag Ingvar Jacobsen og Jan Thorsviks definition;

”En organisation er et socialt system som er bevidst konstrueret med det formål at løse særlige opgaver og realisere bestemte mål (Jacobsen & Thorsvik, 2013; 15).”

Organisationer er sociale konstruktioner, jævnfør at de består af mennesker, og indgår i en større sammenhæng, for at løse specifikke opgaver (Ibid.; 15-16). Den nærmere beskrivelse af den divisionaliserede organisation og det fagprofessionelle bureaukrati, findes i kapitel 2, i forlængelse af case beskrivelsen.

1.6: En kort introduktion af forordningens historik og indhold

Projektet beskæftiger sig med databeskyttelsesforordningen. Derfor er det relevant at have et kendskab til denne. Dette afsnit har til formål kort at introducere forordningens historik og indhold.

Databeskyttelsesforordningen har rod tilbage i 1950, hvor Den Europæiske Menneskerettighedskonvention blev vedtaget, som bl.a. indeholdt artikel 8 om privatlivets fred. Denne artikel var opdelt i to stk., hvor første stk. forlød således på dansk:

”Enhver har ret til respekt for sit privatliv og familieliv, sit hjem og sin korrespondance (Retsinformation, 1998).”

Denne ret var og er ukrænkelig, medmindre der bl.a. var tale om den nationale sikkerhed (Ibid.). Da menneskeretskonventionen blev formuleret, var informationsteknologien hverken udbredt eller en trussel, men som teknologien udviklede sig, opstod også en frygt for misbrug af persondata, som kunne lede til krænkelse af borgernes ret til privatliv (Blume, 2015; 222). I år 2000 kom denne frygt til udtryk som databeskyttelsesdirektivet i EU, og fastlagde persondataretten som en grundrettighed for borgeren (Ibid.; 229). Persondataretten beskriver bl.a. hvornår en organisation må handle, og begrænser det handlerum de har ift. indsamling af personoplysninger (Ibid.).

Den konstante udvikling af informationsteknologien, og anvendelsen heraf, fastsatte et konstant behov for, at persondataretten udviklede sig i samme takt (Blume, 2015; 233, Justitsministeriet, 2017; 11). Dette medførte i 2012 til fremlæggelsen af første udkast af databeskyttelsesforordningen, som skulle skabe en sammenhængende databeskyttelsesramme i EU (Blume; 2015; 237).

Det primære fokus i forordningen er beskyttelse af persondata, særligt det som klassificeres som følsomme personoplysninger. I forordningen forstås personoplysninger ved følgende:

”Enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person; ved identificerbar fysisk person forstås en fysisk person, der direkte eller indirekte kan identificeres navnlig ved en identifikator som f.eks. et navn, et identifikationsnummer, lokaliseringsdata, en onlineidentifikator eller et eller flere elementer, der er særlige for denne fysiske persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sociale identitet (Den Europæiske Unions Tidende, 2016; 33).”

Definitionen er, som tidligere beskrevet, vidtgående. Derudover anskuer forordningen alle, som arbejder med persondata, som ’dataansvarlige’, uden nærmere definering af dette. Dette betyder i praksis, at det er svært at vurdere, hvem der konkret er ansvarlig for personoplysningerne, organisationen som helhed eller medarbejderne deri (Blume, 2018; 44-45). Konkret vurderes organisationerne som dataansvarlige, men der differentieres fx ikke mellem organisationer eller divisioner deri.

Strømligningen blev udfordret, grundet forordningens åbne retlige standarder. Dette betyder, at fortolkningen af standarderne tilfalder et lands datatilsyn (Blume, 2015; 237). Tidligere retningslinjer fra Datatilsynet, blev med den nye lovgivning sat ud af kraft, hvilket betyder, at loven atter har skulle fortolkes, og denne proces er stadig i gang (Dall, et al., 2016; 19).

I praksis, kan derfor siges, at ”bolden” er spillet op til lokale myndigheder og organisationer, både for at sikre datasikkerhedsløsninger, såvel som overholdelsen af generelt persondataretten.

1.7: Teoretisk tilgang

Teorien i projektet, kommer til at spille en afgørende rolle, for forståelsen af forordningens omsætning. Den valgte teoretiske tilgang skal, jævnfør problemformuleringen, beskæftige sig med policies, og omsætning eller forandring i organisationer. Derfor er det oplagt kort at introducere tre forskellige tilgange, og ud fra enkelte kriterier, tilvælge den teori der bedst overholder disse. De tre teoritilgange jeg her introducerer er; implementeringsteori, beslutningsteori og institutionelteori.

Kriterierne er, at teorien skal tillade redegørelse af omsætningen, samtidigt med den har forklaringskraft af fænomenet, på både et horisontalt og vertikalt plan. Rapporten skal ydermere ikke anskues for værende en kontrolrapport eller evaluering, derfor skal teorien ikke fokusere på hvorvidt omsætningen har været en succes eller fiasko.

Implementeringsteoriens afgørende spørgsmål er, hvorfor implementering af nogle politikker (eller praksisser) er succesfulde, imens andre slår fejl (Winter, 2008; 19). Det interessante er dermed først, hvorvidt implementeringen lykkedes, og dernæst hvorfor den ikke lykkedes – eller i sjældne tilfælde, hvorfor den lykkedes³ (Beer & Nohria, 2000). Ledelsen får en specifik rolle i denne tilgang, som antager, at omsætningen af politik kommer ud på den informationsasymmetri, som er mellem ledere og frontpersonale, og de ledelsesinstrumenter, ledelsen besidder (fx hvordan de overvåger arbejderen) (Winter, 2008; 20). Hvis ikke der havde været afgrænset fra nøjagtigt det at se på hvorvidt implementeringen lykkedes eller ej, kunne denne teoretiske tilgang have været oplagt at anvende. Derudover kan der være en etisk problemstilling i at udspørge eller observere forandringsaktører, om hvorvidt de overholder loven eller ej.

Beslutningsteori stiller spørgsmålet; hvorfor eller hvordan kom vi frem til nuværende politik eller praksis? Inden for beslutningsteorien findes mange forskellige tilgange, fx den rationelle, inkrementelle eller skraldespandsmodellen. Hver har de deres eget udgangspunkt i, hvordan forandringer forekommer. Den rationelle model postulerer fx, at forandringsaktørerne er fuldt bevidste om deres mål, midler og alternativer, deres konsekvenser, og derudfra vælger den meste optimale (eller rationelle) forandringsmetode (Lindblom, 1959; 79). Den inkrementelle model opstod som form af kritik, af den rationelle model, og postulerede i stedet, at forandringsaktørerne ikke har dette guddommelige overblik (Ibid.; 80). I stedet foregår forandringer gennem inkrementelle skridt, som tager udgangspunkt i den tidligere situation, som aktørerne har fundet sig i, og afviger dermed kun marginalt (Ibid.; 81). Den sidste af disse tre modeller, skraldespandsmodellen, anskuer hele beslutningsprocessen som anarkisk eller usystematiseret (March & Olsen, 2008; 114). Overordnet set, beskæftiger beslutningsteorien sig med beslutningen fremfor omsætningen. Tilgangen kunne dog have

³ Michael Beer og Nitin Nohria konstaterer i deres artikel 'Cracking the Code of Change', at 70 % af alle forandringsinitiativer fejler (Beer & Nohria, 2000; 2).

givet et solidt perspektiv på, hvorfor omsætningen sker som den gør – med andre ord, hvilke beslutninger der ligger bag.

Den institutionelle teori beskæftiger sig med institutioners påvirkning af adfærd. Heriblandt findes både historisk institutionalisme, økonomisk institutionalisme, politilogisk institutionalisme og organisationssociologisk institutionalisme, m.m. (Pedersen, 2014). Den institutionelle teori kan beskrives ved, at der findes lige så mange institutionalismer, som der findes samfundsvidenskabelige discipliner (Nielsen, 2005; 25).

Den er således både udbredt og anerkendt, selvom det primære fællestræk i de mange teorier, er institutionernes betydning for aktører, individer eller organisationernes handlen (Hansen, 2009). Dermed får institutionerne både en afgørende betydning for hvorfor og hvordan bl.a. organisationer agerer, hvilke koncepter, idéer og praksisser de optager, men også hvordan de omsættes i organisationen. Dette særligt ud fra en vinkel af fx lovgivning, der anskues for værende en institution, der kraftigt påvirker aktører (Jacobsen & Thorsvik, 2013; 196). Tilgangen er derfor relevant at anvende, når jeg vil undersøge, hvordan databeskyttelsesforordningen bliver til i praksis, og hvilke mekanismer, i dette henseende institutioner, der påvirker adoptionen og omsætningen.

Projektets teoretiske tilgang falder dermed på den institutionelle teori, og mere specifikt den organisationssociologiske tilgang. Den institutionelle teori bliver uddybet nærmere i kapitel 4.

1.8: Projektets struktur

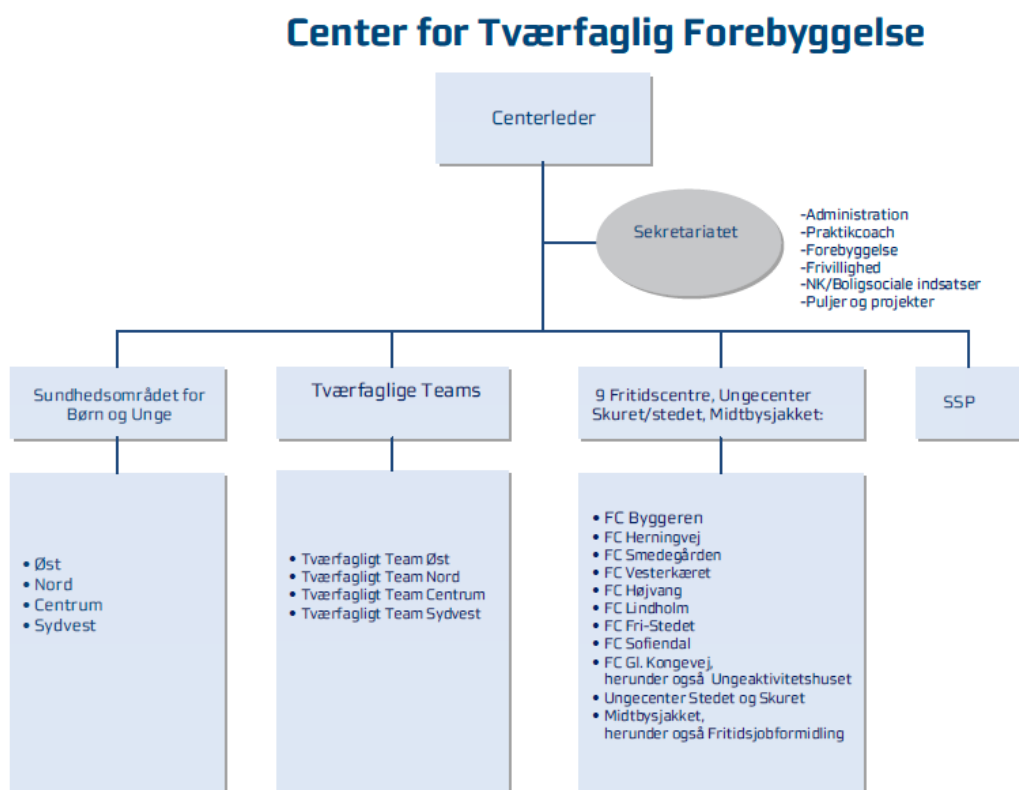
For at besvare problemformuleringen, samt de underliggende arbejdsspørgsmål, er projektet opbygget således, at jeg i kapitel 2 dykker dybere ned i den kritiske case. I kapitel 3 gennemgås projektets forskningsdesign og metodiske overvejelser. Kapitel 4 introducerer den institutionelle teori nærmere, og går i dybden med den organisationssociologiske variant. I kapitel 5 operationaliseres teorien, og deraf opstilles en analytisk model og tre hypoteser til analysen. Kapitel 6 består af en todelt analyse, hvor arbejdsspørgsmålene hver bliver undersøgt. Kapitel 7 er en diskussion af analysens resultater, samt et løsningsforslag til den fremadrettede omsætning. Til sidst rundes projektet af i kapitel 8 med dets endelige konklusioner.

Kapitel 2 – Casen: Center for Tværfaglig Forebyggelse

Afhandlingen tager udgangspunkt i casen; Aalborg Kommunes Center for Tværfaglig Forebyggelse. Med andre ord, hvordan omsættes databeskyttelsesforordningen i dette center? Denne case blev, som nævnt, udvalgt grundet dens kritiske elementer, som redegøres i dette kapitel. Kapitlet er opdelt i tre afsnit, hvor de to første redegør for de kritiske elementer, og det tredje afsnit opsamler elementerne. Det første element; manglende professionelle forudsætninger, bliver argumenteret i første afsnit, ud fra en beskrivelse af centrets formål, struktur og kontekst. Det andet element; manglende kontrol af forordningens omsætning, bliver beskrevet ud fra det tidligere benævnte divisionaliserede fagprofessionelle bureaukrati.

2.1: Et center med fokus på præventive socialindsatser

Center for Tværfaglig Forebyggelse (fremadrettet centret eller CFTF) består af en række forskellige divisioner, hver med deres egne formål og socialindsatser. Centret blev etableret i 2013, og er en underafdeling i Aalborg Kommunes (AAK) Familie- og Beskæftigelsesforvaltning (FB). Centrets



Model 2.1: Organisationsdiagram over Center for Tværfaglig Forebyggelse, kilde: Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen i AAK

formål er at styrke og samle ledelsen af flere væsentlige forebyggende indsatser målrettet børn, unge og familier. De forebyggende indsatser skal modvirke eskalering af socialproblemer blandt børn og unge, således yderligere intervenserende indsatser ikke bliver nødvendige (Børne- og Familieafdelingen, 2018; 2).

Organisationsdiagrammet (model 2.1) fremviser den formelle organisationsstruktur. Centret består af. Organisationsstrukturen er en af organisationens grundpiller, og beskriver hvordan centrets opgaver formelt uddelegeres og koordineres (Jacobsen & Thorsvik; 63). Diagrammet viser organisationen inddelt i fem divisionskategorier; sundhedsområdet, tværfaglige teams (TT), fritids- og ungecentre, SSP og slutteligt sekretariatet. Tilhørende kategorien med fritids- og ungecentre, er ydermere tilknyttet Midtbysjakket, De Sociale Jægerkorps og Fritidsjob Aalborg (Børne- og Familieafdelingen, 2018, s. 2). Afhandlingen beskæftiger sig kun med tre af de fem kategorier. Dette værende sundhedsområdet (sundhedsplejerskerne), TT samt fritidscentre- og ungecentre.

TT er en unik division ift. sundhedsområdet eller centrene. Dette grundet deres sammensætning og størrelse. Hvert team består af fire medlemmer, og hvert enkelt medlem besidder en unik uddannelse. Disse værende; sundhedsplejerske, pædagog, psykolog og socialrådgiver. TTs konkrete formål er tværfaglig anonym rådgivning til familier med småbørn (Børne- og Familieafdelingen, 2018; 16). Fremadrettet vil TT indgå, når ansatte med sundhedsfaglig baggrund omtales. Dette fordi, TT er underlagt sundhedsloven (Ibid.; 19). Med andre ord, har TT og sundhedsplejerskerne tæt på samme forudsætninger.

Centret beskæftiger i alt ca. 400 fuldtids- og deltidsansatte, spredt udover AAK, men særligt centret omkring Aalborg og Nørresundby. Langt størstedelen af de ansatte besidder enten en pædagogisk eller sundhedsplejerske baggrund. Særligt for centret er derfor en stærk professionalisering, og fokus på trivsels- og sundhedsfremmende indsatser. Dette kommer fx til udtryk i professionernes formålsparagraffer. Pædagogerne formål at formidle udviklings-, lærings- og omsorgsopgaver i et samfundsmæssigt perspektiv, som både skal facilitere og støtte børn, unge og voksnes udvikling, læring, trivsel, medborgerskab og dannelse (Uddannelses- og Forskningsministeriet, 2017). Sundheds- og Ældreministeriet beskriver sundhedsplejerskernes formål ved forebyggelse af sundhedsydelser til børn og unge (Sundheds- og Ældreministeriet, 2011). Samtidigt besidder sundhedsplejersker en sygeplejerskeuddannelse, hvis virke er at specialisere i levering af sygepleje og omsorg til borgere af alle aldre (Uddannelses- og Forskningsministeriet, 2016).

Centrets ansatte beskæftiger sig udover generel trivsel bl.a. med AAKs sundhedspolitik, hvor de fx sætter fokus på lighed i sundhed og mental sundhed, som konkret gøres ved anvendelse af Sundhedsstyrelsens forebyggelsespakker (AAK, 2014). Herudover arbejder de også fx med strategier for forebyggelse af æresrelaterede konflikter og negativ social kontrol, som omhandler at hjælpe unge,

der udsættes for bl.a. overvågning, kontrol og pres i hverdagen, tvangsægteskaber eller genopdragelsesrejser (CFTF, 2018a). Det skal dertil påpeges, at dette ikke er en udtømmende gennemgang af centrets indsatser og formål, men en kontekstualisering af centret og dets virke.

Til sidst er det værd at bemærke, at CFTF indgår i forvaltningen, som i AAK er den, der har indrapporteret flest datasikkerhedsbrud (Rask; 2019; 6). Dette værende 56 indberetninger til kommunens datarådgiver, ud af AAKs samlede 137 rapporterede sikkerhedsbrud i 2018⁴. FB, herunder CFTF, virker derfor til at være et udsat område for datasikkerhed, sammenlignet med andre forvaltninger i AAK. Skoleforvaltningen kommer tættest på FBs sikkerhedsbrud med 42, og de resterende 5 forvaltninger ligger fra 15 og under (Ibid.).

Ud fra denne beskrivelse, kan det første kritiske element dermed opstilles. Forordningen omhandler behandling af persondata. Denne behandling kræver både kendskab til persondata, men også de sikkerhedsløsninger, som persondataene skal beskyttes af. Centrets ansatte består primært af fagprofessionelle med enten en pædagogisk eller sundhedsfaglig baggrund. Personalet med pædagogisk baggrund har, jævnfør deres formål, ingen forudsætninger for behandling af persondata. De ansatte med sundhedsfaglig baggrund har mindre forudsætninger, jævnfør deres kendskab til sundhedsloven, herunder notatpligten. Det første kritiske element i casen er derfor, at der er manglende forudsætninger for overholdelsen af forordningen i centret.

2.2: Autonomi i omsætningen

I dette afsnit argumenterer jeg for det andet kritiske element af casen, ift. omsætningen af databeskyttelsesforordningen. Dette gøres med afsæt i Mintzbergs konfigurationer, som blev introduceret i kapitel 1; det divisionaliserede fagprofessionelle bureaukrati.

Centret består primært af fagprofessioner, enten med pædagogisk eller sundhedsmæssigbaggrund. Dermed kan elementer fra Mintzbergs professionelle bureaukrati inddrages. Denne organisationstype kendetegnes ved, at den centrale kerne af organisationen, består af ansatte med specialiserede kompetencer (Mintzberg, 1979; 348). Organisationens kræver specialiseret viden og kompetencer, for at kunne fungere. Hvis en nybagt mor står med et barn der nægter at spise, kræves specialiseret viden fra fx en sundhedsplejerske. Uden den viden og de kompetencer, vil organisationen ikke kunne udføre sit formål. I det professionelle bureaukrati, arbejder den professionelle i tæt samarbejde med sine brugere, borgere eller klienter, og disse professionelle får stor autonomi og diskretion over deres eget arbejde (Ibid.; 349). De fagprofessionelles rutiner er blevet standardiseret gennem deres

⁴ Af de 137 datasikkerhedsbrud blev 8 indberettet til Datatilsynet. Disse 8 indgår i de samlede 705 brud rapporteret til Datatilsynet (Rask; 2019; 6).

uddannelse. Derfor forekommer meget lidt standardisering fra organisationens støttfunktioner (Ibid.; 351). Desuden er forandring, som bryder med professionelle standarder svær at trænge igennem, særligt fra en top-down position. Større reformer i denne type organisation, skal komme fra de fagprofessionelles uddannelse, ellers forekommer store blokader, hvis da forandringen overhovedet tager ved (Ibid.; 374-379). Diskretionen fagprofessionelle har, og manglen på standardisering betyder, at de fagprofessionelle svært kan kontrolleres (Ibid.; 372). Derfor kan siges, at de får frit lejde til udførelsen af deres arbejde. Hvis større brud med deres professionen forekommer, er det forventeligt, at de fagprofessionelle stritter imod. Fx, hvis pædagoger bliver påbudt at dokumentere mere, fremfor at bruge tid med borgere.

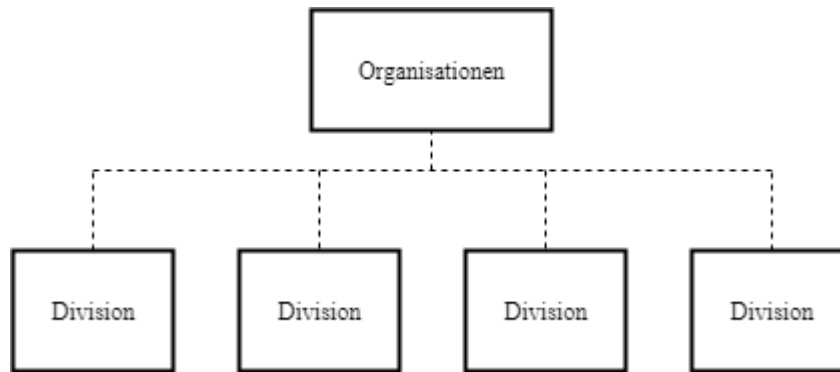
Udover fagbureaukratierne, er det relevant at påpege udfordringen med omsætning i en divisionaliseret organisation. CFTF er indlejret i AAK, der både er divisionaliseret vertikalt og horisontalt. Centret er en division i FB forvaltningen, men har også, som beskrevet, egne divisioner.

Den divisionaliserede organisationer består af løst-koblede entiteter, der er bundet sammen af en central ledelse (Ibid.; 380). Dette vil sige, at divisionerne i praksis er quasi-autonome, og kan fungere uafhængigt af hinanden (Ibid.; 381). Driften for sundhedsplejen har derfor ikke betydning for driften af fritidscentrene, eller omvendt. Det der binder organisationerne sammen, er den centrale ledelse, som både står for budgettering og resultatstyring (Ibid.; 389-90), men i hverdagen er magten uddelegeret til divisionerne selv (Ibid.; 381). Med andre ord, betyder det, at omsætningen af forordningen tilfalder de enkelte divisioner selv.

Fra denne konfigurationsbeskrivelse, kan det andet kritiske element i casen opsættes, om manglende kontrol af forordningens omsætning i praksis. Centret er, som der er argumenteret ovenfor, et divisionaliseret fagprofessionelt bureaukrati. Divisionerne har quasi-autonomi, og skal sikre håndhævelsen af lovgivningen selvstændigt. Ydermere er disse divisioner fagprofessionelle bureaukratier, hvori de ansatte tildeles en stor mængde diskretion i deres arbejde. Denne autonomi og diskretion betyder, at der er en manglende kontrol af lovgivningens håndhævelse. Desuden er det forventeligt, at større forandringer bliver mødt af modstand, hvis ikke forandringen kommer 'inde fra' professionen. Det fagprofessionelle bureaukrati, er derfor et af de sværeste scenarier, at gennemføre ambitiøse og vidtrækkende forandringer.

2.3: Opsummering af den kritiske case

Langt størstedelen af CFTF består af fagprofessionelle, hvilket skaber unikke udfordringer ift. omsætning af forandring. Herunder, at det er svært at kontrollere de ansatte, og dermed den omsætning de skal foretage. Denne konfiguration kunne med rette opsættes som i model 2.2.



Model 2.2 Center for Tværfaglig Forebyggelses organisationskonfiguration.

Modellen repræsenterer på simplistisk vis CFTF. De stiplejede linjer indikerer her de løse-koblinger mellem divisionerne. Modellen vil igen blive anvendt i kapitel 5.

CFTF er en division i FB, og som tidligere beskrevet, er den forvaltning med flest datasikkerhedsbrud i AAK. Grundet professionerne i centret, er der få forudsætninger for omsætningen af forordningen. Ydermere, er det divisionernes eget ansvar, at sikre håndhævelse af lovgivningen, hvilket i særdeleshed er udfordrende i et fagprofessionelt bureaukrati, hvor frontlinjemedarbejderne har stor autonomi i deres arbejde, og ikke ønsker forandringen.

Dette betyder, at casen kan anskues som en *worst case* for omsætningen af forordningen. Derfor forventer jeg, at omsætningen af forordningen er præget af udfordringer. Bent Flyvbjerg argumenterer for, at den kritiske case kan anvendes til generalisering, ved først at klarlægge hvorvidt casen er *worst* eller *best case*, og der af deduktivt aflede: *"Hvis det ikke har gyldighed i dette tilfælde, gælder det i ingen (eller kun nogle få) tilfælde (Flyvbjerg, 2010 474)."*

På baggrund af, at omsætningen i CFTF forventeligt er udpræget af udfordringer, kan følgende postulat derfor opsættes: *Hvis omsætningen i CFTF ikke er præget af udfordringer, gælder det i ingen (eller kun nogle få) tilfælde i andre organisationer.* Undersøgelsen kan derigennem få generaliseringsevne. Denne evne kunne dog have været langt stærkere, hvis CFTF kunne påvises som værende en *best case* for omsætningen i dens regi.

Kapitel 3 – Videnskabsteori, forskningsdesign & metode

Dette kapitals formål er at etablere projektets videnskabsteoretiske afsæt, forskningsdesign, metode og slutteligt projektets forskningskvalitet. Først gennemgår jeg videnskabsteorien, og forinden selve forskningsdesignet beskrives, redegør jeg for afhandlingens designmæssige formål. Dernæst beskriver jeg det kvalitative studie, som projektets analyse baserer sig på, herunder dokumentanalysen og interviewanalysen. Til sidst reflekterer jeg over validiteten, reliabiliteten og replikationsevnen af afhandlingen.

3.1: Videnskabsteori

Det kan postuleres, at uden videnskabsteori, ingen videnskab (Jacobsen, et al, 2012; 13). Derfor vil jeg i dette afsnit gennemgå afhandlingens videnskabsteoretiske udgangspunkt.

Afhandlingen tager afsæt i hermeneutikken. Undersøgelsens problemformulering forlød, hvordan databeskyttelsesforordningen bliver omsat i praksis. Et spørgsmål der søger både at forstå fænomenet og forklare det. Den hermeneutiske videnskabsteori beskæftiger sig netop med denne sontring. De forklarende studier søger årsager til handling, imens de forstående søger mening i handling (Berg-Sørensen, 2012; 215). Almindeligvis anskues disse studier som dualiteter, enten forsøger man at forstå eller forklare, men hermeneutikken advokerer for, at der kan bygges bro derimellem, for at man bedre kan forstå den sociale virkelighed. Dette med både ved involvering af de personer, som indgår i fænomenet, men også ved at fortolke frembragte dokumenter om fænomenet (Ibid.; 216-218). For at forstå omsætningen af forordningen, er det derfor både vigtigt at inddrage de involverede mennesker, samt at undersøge de dokumenter omsætningen tager udgangspunkt i.

Forståelsen og fortolkningen er forankret i en bestemt kontekst, som både består af delelementer, der indgår i en samlet helhed. Dette princip beskrives som den hermeneutiske cirkel eller spiral (Ingemann, 2013; 110). For at forstå helheden, må vi først forstå delelementerne, og omvendt. For at forstå omsætningen af forordningen i organisationer, må vi forstå både konteksten af organisationerne og forordningen, for slutteligt at kunne drage en konklusion på omsætningen.

Denne erkendelse og metode er rodfæstet i en ontologisk forståelse af mennesker som fortolkende væsener (Berg-Sørensen, 2012; 220). Det vil sige, at jeg i projektet anerkender, at jeg som forsker, såvel som menneskene der omsætter forordningen, ikke kan løsrive mig de bias og forforståelser, som jeg bærer med mig. Netop denne pointe er vigtig, når metoden videre hen beskrives i dette kapitel, for at projektets validitet og reliabilitet kan leve op til de videnskabelige kriterier. Med andre ord, anser jeg det som vigtigt at tydeliggøre den sociale kontekst, som jeg selv indgår i, når jeg undersøger omsætningen i CFTF.

3.2: Afhandlingens designmæssige formål

Projektet stiller spørgsmålet: Hvordan omsættes forordningen? Dette lægger op til et deskriptivt studie, eller med andre ord, et studie der undersøger hvad der foregår (de Vaus, 2001; 1). Projektet forsøger altså at beskrive, hvordan omsætningen af databeskyttelsesforordningen forekommer, og give en mindre kortlægning af dette fænomen i konteksten af CFTF. Midlertidigt er dette formål dog ikke fuldstændigt dækkende, da hvordan omsætningen foregår, også lægger op til spørgsmålet; hvorfor det foregår. Derfor påtager afhandlingen sig ydermere et forklarende formål, oveni sit deskriptive formål (Ibid.; 2).

Afhandlingens designmæssige formål er derfor både af deskriptiv og forklarende natur, mens hovedvægten nødvendigvis må ligge på det deskriptive element, grundet manglende deskriptive studier af forordningens omsætning i organisatorisk praksis.

Derfor opstilles et forskningsdesign, som tager udgangspunkt i den tidligere beskrevet kritiske case. Målsætningen med afhandlingen er både af forstående og forklarende karakter, og til dette formål anvendes det, Rasmus Antoft og Heidi Salomonsen betegner som den teorifortolkende tilgang (Antoft & Salomonsen, 2007; 38). Hertil anvendes teorien, for at forstå den empiriske verden. Forskningsdesignet uddybes yderligere i næste afsnit.

3.3: Det kritiske casestudie som forskningsdesign

Den almene beskrivelse af casestudiet generelt er, at det er en detaljeret undersøgelse af et enkelt eksempel, på en klasse af fænomener (Flyvbjerg, 2010; 464). Dette design er derfor oplagt at anvende, når fænomenet: omsætning af databeskyttelsesforordningen, ønskes forstået og forklaret i konteksten af CFTF.

Casen er centrum for studiet, hvad end casen er en organisation, beslutning eller forandring. En beskrivelse af konteksten er afgørende for studiets anvendelighed, herunder inddragelse af både *holistiske* eller *indlejrede* elementer (de Vaus, 2001; 220-221). Holistisk skal i denne sammenhæng forstås ved et helhedsorienteret perspektiv på casen, hvor de indlejrede elementer, er det som helheden består af. Inddragelsen af denne distinktion, vil styrke billedet og konklusionen af undersøgelsen (Ibid.; 221). Med andre ord, vil delementerne være med til at skabe bedre indblik i helheden.

CFTF er i denne forstand det holistiske billede, og på dette niveau beskrives fx organisationens størrelse og type. Denne beskrivelse forekom i kapitel 2, hvor organisationen på et helhedsorienteret plan blev beskrevet, og konkluderet som værende et divisionaliseret fagprofessionelt bureaukrati. De indlejrede elementer i CFTF, er derimod divisionslederne, konsulenterne, pædagogerne,

sundhedsplejerskerne og borgerne der anvender indsatserne. Mange faktorer kan dermed påvirke omsætningen i CFTF, men som det blev nævnt i kapitel 1 afgrænses der særligt til omsætningen ud fra divisionsledernes perspektiv. Dette fordi de har tætte relationer med både frontlinjemedarbejderne, den øvre ledelse og i tilfælde borgerne (Oldenhof, et al, 2013; 61). Inddragelse af dette indlejrede element i casestudiet, vil styrke resultaterne af undersøgelsen.

Det kan ydermere være relevant at redegøre for designets tidsmæssige og rumlige variationer (Andersen, et al, 2012; 86-87). Intet tidsmæssigt perspektiv findes i denne case. Med andre ord, skal projektet anses for et tværsnit, et år efter skærpelsen af persondataretten. Den divisionaliserede organisations natur, påkræver derimod et blik for variationen internt i organisationen. Det giver ikke mening at undersøge kun en division, i en divisionaliseret organisation. Dog skal dette ikke forstås som et komparativt element, da jeg som beskrevet, anser divisionerne som indlejrede i CFTF. Med andre ord, er de enkelte divisioner ikke enkelte cases i dette projekt, men en del af CFTFs helhed. Derfor skal casen anskues som et single casestudie.

Single casestudiet i denne afhandling, kan ydermere beskrives som et teorifortolkende casestudie, der tager udgangspunkt i en kritisk case. Det teorifortolkende casestudie, anvender allerede etableret teori, til at generere ny empirisk viden (Antoft & Salomonsen, 2007; 39). Men som Antoft og Salomonsen beskriver, tager denne tilgang ofte et induktivt udgangspunkt, hvor casen tilvælges forinden teorien (Ibid.). Dette gør sig gældende for dette projekt, hvor tidligere observationer viste, at der fandtes udfordringer med omsætningen af forordningen i CFTFs sekretariat (Vesselbo, 2019). Den institutionelle teori er dermed valgt på grundlag af fænomenet, og betoner de elementer der undersøges. Et centralt element i den teorifortolkende tilgang, er inddragelsen af flere teoretiske forklaringer på et fænomen, som kan udfordre og bidrage med forskellig viden og forklaringer (Antoft & Salomonsen, 2007; 40). Derfor vil jeg i det følgende teoretiske kapitel, opstiller flere konkurrerende hypoteser, der forsøger at belyse fænomenet.

I forrige kapitel, beskrev jeg hvordan denne case kunne anskues som en kritisk worst case. Dette fordi en strategisk udvælgelse kan sikre generaliserbarhed af konklusionen (Flyvbjerg, 2010; 470). I afsnit 2.3 blev følgende postulat opsat: *Hvis omsætningen i CFTF ikke er præget af udfordringer, gælder det i ingen (eller kun nogle få) tilfælde i andre organisationer.* Med andre ord, vil denne undersøgelse kunne konkludere, såfremt udfordringer forekommer, at forordningens omsætning *kan* være udfordret i andre tilfælde.

Til sidst er det værd at opstille noget af casestudiets kritik. Særligt kritiseres casestudiet for sin evne til generalisering. Dette fordi, den gængse opfattelse er, at et enkelt eller få studier, ikke kan vurdere en general gyldighed af resultaterne (Antoft & Salomonsen; 49). Dette forsøges imødekommet med den strategiske udvælgelse, men herudover kan også anvendes en analytisk generalisering, hvori en

argumentation af, at lignende kontekstuelle forhold, er mulige at generalisere til (Andersen, 2012; 106). Med andre ord, at generalisering til andre divisionaliserede fagprofessionelle bureaukratier, er muligt, hvis disse fagprofessioner består af en pædagogisk- eller sundhedsmæssigbaggrund.

Yderligere kritik går på reaktive effekter, som betyder, at forskeren i undersøgelsen påvirker casens resultater. Dette fx ved deltagerobservation eller forskningsinterview (de Vaus, 2001; 237). Jeg kommer nærmere ind på dette element, i sidste afsnit af kapitlet, hvor jeg forsøger at imødekomme dette kritikpunkt.

Konkluderende, skal denne afhandling anskues for en kritisk case, der igennem en teorifortolkende tilgang, forsøger at afdække fænomenet; omsætning af databeskyttelsesforordningen i et divisionaliseret fagprofessionelt bureaukrati, et år efter forordningens ikrafttrædelse. Dette både ved at inddrage holistiske og indlejrede elementer fra casen.

3.4: Metode

I følgende afsnit introducerer jeg afhandlingens metodiske overvejelser. Først undersøgelsestypen, det kvalitative studie. Dernæst de konkrete metodiske redskaber, herunder deres rolle i projektets analyse til besvarelse af problemformuleringen og arbejdsspørgsmålene.

3.4.1: Det kvalitative studie

Det kvalitative studie beskæftiger sig med forståelse og fortolkning (Brinkmann & Tanggaard; 2015a; 13). Det er derfor den oplagte tilgang til dette studie, som forsøger at forstå og fortolke på omsætningen af forordningen i praksis. De kvalitative undersøgelser tager bl.a. udgangspunkt i interview-, dokument- og observationsundersøgelser (Bryman, 2012; 383).

I denne undersøgelse inddrages to af disse metoder, dokument- og interviewundersøgelsen. Hver med det formål, at forsøge at besvare et af arbejdsspørgsmålene. Derfor opdeles analysen yderligere i to delanalyser, som igen forsøger at belyse disse spørgsmål.

En af de større problematikker med kvalitative studier, er deres naturlige validitets og reliabilitets problematikker (Ibid.; 389). Grundet forankringen i mennesker, der agerer i særlige kontekster som ændrer sig, kan det være svært gentagende at udvinde samme resultater. Ydermere, at konklusionen på undersøgelsen, stemmer overens med det der måles. Dermed forsøger jeg at omgrænse emnet med en triangulering, for at styrke projektets validitet og reliabilitet (Ibid., s. 390). Med andre ord, forsøges det med flere metoder at afstemme resultaterne overfor hinanden. Stemmer dokumentanalysens resultater overens med interviewanalysens, vice versa?

3.4.2: Dokumentanalysen

Dokumentanalysen inddrages i denne afhandling, for specifikt at besvare arbejdsspørgsmål 1; *Hvordan omsættes databeskyttelsesforordningen ned gennem den divisionaliserede organisation?* Dokumenter er til dette formål den mest oplagte metode. For det første fordi forordningen er en lovtekst, og for det andet fordi dokumentanalysen er oplagt til at kortlægge processer i en organisation (Lynggaard, 2015; 153). Hvordan databeskyttelsesforordningen konkret omsættes ned gennem AAK til CFTFs divisioner, vil derved være muligt, med en inddragelse af relevante dokumenter, som beskriver forordningens formål og anvendelsesområder i AAK. Desuden, vil det være muligt at anvende uddrag fra divisionsledernes mødereferater, hvori de refererer til forordningen. Dermed kan analyseres omsætningen fra EU-niveau til AAK, og fra AAK-niveau til divisionslederne. Denne delanalyse afdækker dermed det vertikale aspekt i spørgsmålet om forordningens omsætning.

Til dette formål er det relevant at overveje dokumenternes ophav og type. Med andre ord, hvor stammer dokumentet fra, og hvad har dets formål været? For at besvare dette, inddrager jeg kategorierne, primære dokumenter, sekundære dokumenter og tertiære dokumenter (Ibid.; 154-155). Tabel 3.1. viser afhandlingens dokumenter inddelt efter ovenstående dokumenttyper. Se desuden bilag 3 for en gennemarbejdet dokumentoversigt, der viser dokumenternes forhold til hinanden.

Der kan være en sløret grænse mellem forskellige typer af dokumenter, men som beskrevet er pointen også snarere, at give indblik i afsenderen af dokumentet, samt deres formål med dette (Ibid.) Ledermøderne er primære dokumenter, der cirkulerer i en aflukket sfære. Hvorvidt dokumenter fra KLIK⁵ eller Datatilsynet præcist indordner sig efter den sekundære kategori, kan der sættes spørgsmålstegn ved. Pointen er derimod, at disse dokumenter enten er officielle eller quasi-officielle (Bryman, 2012; 550), og at disse har til formål at informere AAKs ledere og ansatte om forordningen.

⁵Kommunernes Løsning til Implementering og Koordinering (KLIK) er systemet AAK anvender som deres intranetløsning.

Oprindelse af dokument	Dokumentnavn	Dokumenttype
<i>CFTF, 2018 & 2019</i>	Ledermødereferater (uddrag) N=6	Primær
<i>Den Europæiske Union, 2016</i>	Databeskyttelsesforordningen N=1	Sekundær
<i>Datatilsynet</i>	Vejledninger til databeskyttelsesforordningen N=3	Sekundær
<i>Aalborg Kommune</i>	KLIK Hjemmeside N=4	Sekundær
<i>Aalborg Kommune</i>	KLIK Notater, procedurer og pjecer N=10	Sekundær
<i>Total</i>	N=24	

Tabel 3.1: Dokumentkilder, listet efter dokumenttyper.

Analysestrategien for dokumentanalysen tager udgangspunkt i *Grounded Theory*, herunder specifikt den åbne kodning. Dette fordi, den åbne kodning tillader forskeren at præcisere 'what is going on' spørgsmålet (Boolsen, 2015; 246). Med andre ord, kan jeg gennem åben kodning både forklare og fortolke på dokumenternes indhold, uden nødvendigvis at tillægge særlige kategorier forinden. Den åbne kodning foregår med blik for en analytisk induktion. Jeg søger både at beskrive hvad dokumenterne indeholder, samtidigt med jeg søger efter bestemte forhold, der relaterer til den institutionelle teori (Ibid.; 242). Konkret gøres dette ved, at jeg både forholder mig til enkelt-sætninger, paragraffer og længere afsnit i dokumenterne. Grundigheden af kodningen kommer ud på dokumentets relevans og indhold. Fx kodes datatilsynets dokumenter lige så nært som KLIKs, da KLIK er den primære kilde til information hos de ansatte.

Konkret opdeler jeg dokumenterne i kategorier, jævnfør deres oprindelse, herunder ledermøder, KLIK, Datatilsynet eller databeskyttelsesforordningen. Koderne herunder er fx KLIKs 'retningslinjer', som dækker diverse retningslinjer, både fremhævede og nedtonede. Et andet eksempel er 'personoplysninger', hvori beskrivelser af personoplysninger kodes. Dokumenterne er kodet i NVivo, og den fulde kodeliste kan findes i bilag 4.

3.4.3: Interviewanalysen

Interviewanalysen inddrages i afhandlingen, for at besvare arbejds spørgsmål 2; *Hvordan omsættes databeskyttelsesforordningen i de fagprofessionelle bureaukratiers praksis?* Dokumenter tillader, som beskrevet, at undersøge processen ned gennem AAK, men fortæller lidt om den reelle omsætning. Derimod er forskningsinterviewet en af de mest anvendte tilgange, når det kommer til at få indblik i menneskers oplevelser af fænomener og deres livsverden (Brinkmann & Tanggaard, 2015b; 31). Med andre ord, kan forskningsinterviewet gennem informanter give indblik i deres oplevelse af

omsætningen i praksis. Det er hertil værd at være opmærksom på, at interviewet ikke viser hvad informanterne gør, men snarere er deres fortælling om fænomenet (Ibid.; 33).

Disse informanter skal givetvis være relevante aktører, der kan fortælle noget konkret om omsætningen i CFTF. Dette kunne både være ledere og medarbejdere, men givet afhandlingens afgrænsning til et mellemliderperspektiv, er det derfor relevant at inddrage divisionslederne i CFTF. Derved kan viden om omsætningen i divisionerne udvindes.

Forskeren indgår i en menneskelig relation med informanterne, som skaber specifikke interaktioner, og dermed udvinder særlig viden (Ibid.). Dertil er det værd at bemærke, at jeg grundet kendskab med både CFTF og enkelte informanter, påtager mig en blanding af en receptiv og aktiv interviewstil. Dette kommer bl.a. til udtryk i valget af den semistrukturerede interviewguide, hvor guiden er styrende for interviewet, og funderet i den institutionelle teori, men samtidigt åbner op for en mere åben samtale (Ibid.; 38). Et uddrag af denne interviewguide kan ses i tabel 3.2, og den fulde interviewguide kan findes i bilag 5.

Forskningsspørgsmål	Tema	Interviewspørgsmål
Hvilke institutionelle omgivelser og elementer presser divisionerne til forandring?	Informantens forståelse af persondataloven	Jeg vil gerne starte ud med at spørge, hvad du forstår ved persondataloven generelt?
		Hvad mener du persondatalovens formål er?
		Har du oplevet problematikker eller udfordringer med skærpelsen af persondataloven generelt? <i>Hvis ja:</i> - Kan du komme med nogle eksempler, hvor persondataloven har været en udfordring? <i>Hvis nej:</i> - Hvordan har I håndteret skærpelsen, således I har undgået udfordringer?

Tabel 3.2: Uddrag af interviewguide.

Ideelt forsøges et mæthedspunkt opnået igennem interviewene (Ibid.; 32), og dette forsøger jeg at efterkomme, ved at inddrage divisionsledere fra fritids- og ungecentrene, sundhedsplejen og

tværfaglige teams, altså alle divisionerne på nær CFTFs sekretariat og SSP. Desuden er der etiske overvejelser, der bør foretages, når mennesker deler ud af deres personlige liv og erfaringer (Brinkmann, 2015; 463-466). Et af disse etiske spørgsmål, der er særligt prominent for denne undersøgelse, er hvorvidt informanterne er informerede om, at de potentielt kan tilstå, at de bryder lovgivningen eller retningslinjer. Derfor har jeg for det første tildelt informanterne og deres divisioner anonymitet i afhandlingen, beskrevet for dem, at casen CFTF ikke er anonymiseret og slutteligt tilbudt dem at validere transskriptionerne af interviewene. Grundet deres forskellige specialiseringer, er informanterne desuden gjort bekendt med, at ledere i CFTF muligt kan opdage dem gennem citater, selvom jeg i delanalysen forsøger at sløre dette så vidt muligt.

I alt er 6 interviews foretaget, hvori 7 informanter indgik. Et enkelt interview, som benævnt i kapitel 1, er med en faglig konsulent, der primært konsulterer vedkommendes division omkring lovgivning. Desuden er endnu et interview både bestående af divisionsleder og souschef. Dette var ikke planlagt på forhånd, men udviklede sig spontant til et interview med to informanter, grundet divisionslederens ønske om inddragelse af souschefen. Når informanterne senere hen beskrives, anvender jeg kun betegnelsen 'divisionslederne', i forsøg på at sløre informanternes identitet.

Interviewene bliver transskriberet i deres helhed, for dernæst at tillade en lukket kodning af materialet. Jævnfør Brinkmann og Tanggaards forslag om standardisering af interviewene, er udarbejdet en transskriptionsmanual, der kan findes i bilag 6.

Analysestrategien for delanalyse II tager udgangspunkt i en lukket kvalitativ kodning, hvortil er konstrueret et lukket kodehierarki forinden analysen (se bilag 7), og opdateret efter analysen (se bilag 8). Den lukkede kodning tager udgangspunkt i afhandlingens teori, og deraf er kategorier blevet formuleret (Jakobsen, 2012; 182). Dette med henblik på at teste de opstillede hypoteser, som tidligere blev beskrevet i afsnit 3.3. Transskriptionerne bliver ud fra kodelisten systematisk kodet i NVivo. De fulde transskriptioner kan findes i bilag 9-14.

3.5: Reliabilitet, validitet og replikationsevne

Forskning skal underlægges kvalitetsstandarder, hvori undersøgelsen skal leve op til en række kriterier (Andersen, 2012). Disse kriterier beskrives som reliabilitet, validitet og replikationsevne (Bryman, 2012; 46-47). Reliabilitet beskæftiger sig med, at gentagende målinger af samme fænomen afgiver samme resultater (Andersen, 2012; 102). Validitet, at resultaterne stemmer overens med det der måles og observeres (Bryman, 2012; 47). Replikationsevne, at en uafhængig forsker kan gentage eksperimentet (Ibid.).

Allerede i afsnit 3.4.1, beskrev jeg, at kvalitative studier har naturlige udfordringer med validitet og reliabilitet. Denne pointe blev desuden påpeget jævnfør kritikken af casestudiet. En diskussion af kvalitative studier, går bl.a. på, hvorvidt kriterierne fra kvantitative studier kan repliceres på kvalitative studier (Ibid.; 389). Derfor har flere forskere forsøgt at opstille unikke kriterier til kvalitative studier, som forsøger at leve op til forskningens kvalitetsstandarder. I denne henseende anvender jeg LeCompte og Goetz fire begreber; ekstern reliabilitet, intern reliabilitet, intern validitet og ekstern validitet (LeCompte & Goetz, 1982), til at reflektere over afhandlingens kvalitet.

Ekstern reliabilitet refererer til, hvorvidt uafhængige forskere, vil opdage samme fænomener, hvis de undersøger samme eller lignende sociale kontekster (Ibid.; 32). Givet sociale kontekster forandrer sig, er det nødvendigt at give en redegørelse af den kontekst jeg indgik i (Ibid.; 37). For det første, kan jeg anskues for værende en indlejret del af den sociale kontekst, som der blevet undersøgt, dette jævnfør et praktiksemester i CFTF. Jeg har indgået deltagende i organisationen forinden afhandlingen, og uden tvivl påvirket sociale elementer. Ydermere har jeg fået adgang til studiets informanter igennem mit kendskab til CFTFs ledelse, hvor vi diskuterede hvilke informanter, der kunne være interessante for undersøgelsen. Grundet min sociale position i organisationen, er det derfor muligt, at jeg har kunne tilgå særlige informationer, som neutrale forskere ikke kunne.

Intern reliabilitet omhandler, om andre forskere der undersøger fænomenet, kommer til samme konklusioner, givet de samme metoder og analyseredskaber (Ibid.; 41). Jeg imødekommer dette kriterie, dels ved at være en enkelt forsker, men også ved konstant at bevæge mig mellem metode, operationalisering, analyse og resultater, for at sikre kongruens. Dertil kan bl.a. nævnes transskriptionsmanualen eller det lukkede kodehierarki, som redskaber der sikrer den interne reliabilitet.

Intern validitet stiller spørgsmålet; stemmer observationer overens med det, forskeren tror de observerer (Ibid.; 43). Det er anset som en særlig styrke ved casestudiet, at man både undersøger fænomenet holistisk og dets indlejrede elementer. Dette fordi, man kommer nærmere den sociale verden, som fænomenet udspiller sig i. Med andre ord, giver min tid i organisationen en klarere forståelse af divisionsledernes udtalelser og meninger, selvom forskningsdesignet ikke har en særlig tidsdimension. Det kan dog kritiseres, at jeg i projektet forsøger at undersøge omsætning, uden at inkludere etnografisk metode. Dette kunne have bidraget til data 'tættere' på fænomenet, grundet en fysisk tilstedeværelse (Bryman, 2012; 431). Årsagen til, at dette blev fravalgt, er grundet forordningens natur, som værende spontan og abstrakt. Med andre ord, det er svært at observere det usynlige.

Ekstern validitet er den store problematik med kvalitative studier generelt, da denne omfatter statistisk generalisering (LeCompte & Goetz, 1982; 50). I forskningsdesignet blev det beskrevet, at

casestudier er en intens undersøgelse af et givent fænomen i en bestemt kontekst. Hvis ikke denne kontekst kan repliceres, betyder det, at undersøgelsen ikke kan generaliseres. Jeg forsøger i dette projekt at imødekomme denne kritik ved inddragelse af redegørelsen for den kritiske case og analytisk generalisering. Omsætningen i CFTF anskues for udfordrende, grundet en pilotundersøgelse fra praktikperioden, samt organisationens særlige konfiguration. Hvis omsætningen er forekommet uden udfordringer i denne case, har der ingen udfordringer været i andre cases. Yderligere en analytisk generalisering, ud fra en klar beskrivelse af konteksten, hvori fænomenet findes.

Kapitel 4 – Teori

I kapitel 1 gennemgik jeg diverse teoretiske tilgange, hvor den institutionelle teori blev udvalgt som afhandlingens teoretiske ramme. I følgende kapitel er formålet at komme nærmere ind på den institutionelle teori. Denne teori har mange forskellige afgreninger, men den der primært har interesse for projektet er den organisationssociologiske, som ydermere er inddelt i den amerikanske variant og den skandinaviske variant. Kort forinden uddybelsen af denne specifikke tilgang, sættes den i perspektiv til teorien som helhed.

4.1: Den institutionelle teoris mangfoldighed

Institutioner er vigtige for adfærd. Dette er hovedtemaet inden for den institutionelle teori, som opstod i slutningen af 1800-tallet, og frem til 1930'erne var prominent inden for samfundsvidenskaben. Teorien mistede fodfæste til særligt behaviourismen og rational-choice teoriens fritstillede aktørperspektiv, men fik med kritikken af den kalkulerende aktør, atter en genoprejsning fra omkring 1970'erne i form af nyinstitutionalismen (Nielsen, 2005; 13). Diskussionen af, hvorvidt adfærd er påvirket af institutioner eller fritstillede individer, lever dermed videre i den videnskabelige debat.

Den institutionelle teori spænder bredt omkring samfundsvidenskaben, og hver disciplin har udviklet egne tilgange (Ibid.; 12), og dertil findes lige så mange definitioner af hvad institutioner reelt set er (Ibid.; 15-18; DiMaggio & Powell, 1991a; 7). Det ville være redundant at gennemgå de mange tilgange og definitioner, derfor vil jeg kun kort introducere tre tilgange, der både er anerkendte, og kan anvendes til at besvare projektets problemstilling.

For det første kan benævnes den økonomiske institutionalisme (DiMaggio & Powell, 1991a; 3, Scott, 2001; 29), som af nogle også betegnes som rational-choice institutionalisme (Klitgaard & Emmenegger, 2018; 128). Hovedkernen af tilgangen er, at institutioner fremkommer, for at reducere transaktionsomkostninger. (DiMaggio & Powell, 1991a; 3). Dette i form af fx lovgivning, retningslinjer og sanktioner eller incitamenter. Hvis aktører kender konsekvenserne, vil de alt afhængig af dem, forsøge at undgå eller opnå dem. Institutioner spiller dertil en begrænsende og stabiliserende rolle (Ibid.; 4).

For det andet kan benævnes den politologiske institutionalisme udviklet af James G. March og Johan P. Olsen. Denne postulerer, at aktører ikke agerer ud fra en rationel konsekvenslogik; hvis jeg gør X får jeg Y, men i stedet ud fra en passendehedslogik: hvad er passende for mig at gøre i denne situation (Torfing, 2005; 55). Forandring, eller omsætning, forekommer igennem regelfølgen, og hvad aktøren finder passende i den givne situation. Denne passendehedslogik er forankret i politiske institutioner.

Denne tilgang er især interessant, hvis man forsøger at belyse hvad politiske institutioner er, og hvordan disse har en effekt på politisk adfærd samt politisk menings- og fællesskabsdannelse (Hansen, 2009).

Den tredje og sidste overordnede tilgang værd at inddrage, er den sociologiske. Denne tilgang beskæftiger sig med, hvordan handlinger struktureres ud fra delte regelsystemer (DiMaggio & Powell, 1991a; 11). Det er heri den organisationssociologiske tilgang tillægges sig, som beskæftiger sig med, hvordan formelle organisationer påvirkes af institutionerne omkring dem (Ibid.; 12). Med andre ord, hvordan institutionerne påvirker organisationer. Derfor er denne tilgang oplagt at udfolde og anvende, men den korte redegørelse af de to foregående tilgange har ikke været forgæves. W. Richard Scott har opstillet en typologi over institutioner, hvori elementer fra både den økonomiske og politologiske tilgang er at finde (Nielsen, 2005; 19), som inddrages i afsnit 4.2.3.

Forinden vi ser nærmere på den organisationssociologiske institutionalisme, er det dog ydermere værd at bemærke pointen om en manglende konsensus af, hvad institutioner reelt er. Thorstein Veblen, som anses som en pioner indenfor teorien (Ibid.; 15), beskrev fx institutioner som ‘settled habits of thought’ (Veblen, 1909; 626), hvorimod Geoffrey M. Hodgson, definerede institutioner til også at indeholde formelle organisationer (Hodgson, 2006; 2). Pointen er, at der ingen konkret definition findes af institutioner i samfundsvidenskaben, og man derfor må tilknytte sig eller skabe egen syntese af tidligere definitioner. I denne sammenhæng bliver det derfor oplagt at inddrage Scotts brede definition, som hans typologi derudover tager udgangspunkt i. Scotts definition af institutionsbegrebet forlyder;

“Institutions are social structures that have attained a high degree of resilience. Institutions are composed of cultural-cognitive, normative, and regulative elements that, together with associated activities and resources, provide stability and meaning to social life. Institutions are transmitted by various types of carriers, including symbolic systems, relational systems, routines, and artifacts. Institutions operate at multiple levels of jurisdiction, from the world system to localized interpersonal relationships. Institutions by definition connote stability but are subject to change processes both incremental and discontinuous (Scott, 2001; 48).”

Institutioner er derfor i denne afhandling anset som stabile socialkonstruktioner, der består af regulerende, normative og kulturelt-kognitive elementer, men stadig ændrer sig gennem enten inkrementelle eller radikale handlinger. De tre institutionelle elementer, kalder Scott for institutionelle søjler, og han tillægges disse den største effekt på organisationers handling (Ibid.; 50). Disse tre søjler, bliver igen bragt op i afsnit 4.2.3.

4.2: Organisationssociologisk institutionalisme

I de kommende afsnit udfoldes den organisationssociologiske institutionalisme. Denne har rødder i Amerika, hvilket gør det ideelt først at introducere den amerikanske variant af tilgangen.

Den organisationssociologiske institutionalisme har bl.a. rødder i Philip Selznicks bog: *TVA and the Grass Roots* fra 1949, samt Émile Durkheim og Max Weber (Pedersen, 2014; 234). Selznicks tanker om institutioner forlød, at organisationer fik eget liv gennem institutionalisering. En proces, hvor strukturer og aktiviteter blev tillagt værdi, udover hvad de tekniske aspekter tilsiger (Ibid.). De tekniske aspekter skal her forstås som ressourcer, teknologi eller efterspørgsel på varer (Jacobsen & Thorsvik, 2013; 184). Tankerne lå hen i et par årtier, hvor de sidenhen blev bragt frem igen af John W. Meyer og Brian Rowan i deres artikel: *Institutionalized Organizations: Formal Myth and Ceremony* (1977) (Pedersen, 2014; 235). I 1983 udkom yderligere bidrag til tilgangen af Paul J. DiMaggio og Walter W. Powell: *The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organization Fields* (Ibid.). Disse to artikler refereres ofte, og citeres for at være nogle af anstifterne for den nyinstitutionelle bølge (Ibid.; 236. Scott, 2001; 8. Boxenbaum & Pedersen, 2009; 178).

Artiklerne bidrager med vigtige elementer til tilgangen, herunder legitimitet, det organisatoriske felt, diffusion, isomorfisme og dekobling. Derudover kan disse artikler siges at lægge fundamentet for det, som betegnes som den 'Amerikanske' variant af tilgangen. Denne betegnelse, tillægges de amerikanske forskere, ikke fordi de selv anvender den, men fordi den Skandinaviske variant, som er kritisk over for amerikanernes konklusioner, anvender den om dem (Boxenbaum & Pedersen, 2009).

Den skandinaviske tilgang bryder med begreberne: diffusion, isomorfisme og dekobling i deres kritik, og tillægger i stedet forandringsaktørerne i organisationen en større rolle i, hvordan idéer omsættes i deres givne kontekst. Derfor opstilles diffusion, isomorfisme og dekobling under den amerikanske variant, og i den skandinaviske variant introduceres begrebet 'translation' eller oversættelse som modstykke.

Inden de to varianter redegøres for, er det værd at påpege, at to centrale elementer går igen i begge. Disse værende legitimitet og det organisatoriske felt. Derfor bliver disse redegjort uafhængigt af hverken variant. Ydermere opstiller jeg Scotts institutionelle omgivelser udenfor varianterne. Hvorvidt man anvender amerikanske eller skandinaviske briller, vil de institutionelle omgivelser fremstå uafhængigt.

4.2.1: Legitimitet

For tilhængerne af den organisationssociologiske tilgang, er det mest centrale begreb legitimitet. I sin forklaring af institutionelle omgivelser, anvender Scott, Mark Suchmans definition af legitimitet.

"Legitimitet er en generaliseret opfattelse af eller formodning om, at en entitets handlinger er ønskværdige, korrekte eller hensigtsmæssige inden for rammerne af visse socialt konstruerede systemer af normer, værdier, overbevisninger og definitioner (Suchman, 1995; 574)." (Oversat af Pedersen, 2014)

Legitimitet spiller en essentiel rolle i organisationers succes og overlevelse (Meyer & Rowan, 1991; 61). Dette fordi, legitime organisationer tilføres nødvendige ressourcer, og modsat vil organisationer, som ikke kan opnå legitimitet uddø (Ibid.; 53). Interessenter der fx tilfører en organisation ressourcer, det kan være et byråd der budgetterer, er i denne forståelse mere villige til at tilføre ressourcer, hvis de anser bestemte socialindsatser som legitime.

Legitimitet er ikke en ressource som mange andre, men en tilstand der kan opnås, hvis centrale aktører i omgivelserne opfatter organisationen som legitim (Scott, 2001; 59). En organisation kan være ineffektiv, men overleve, fordi omgivelserne anskuer den som legitim (Jacobsen & Thorsvik, 2013; 196). Et anekdotisk eksempel dertil kan være, at folk ofte omtaler kommunerne som ineffektive, men stadig, kan man ikke forestille sig et dansk samfund uden.

Legitimitet er at kunne retfærdiggøre sine valg og handlinger, som foregår i bestemte sociale rammer og kontekster (Pedersen, 2014; 142). Disse rammer og kontekster, kan være relevante regler eller love, som organisationen udsættes for af dens institutionelle omgivelser (Scott, 2001; 61). Hvis databeskyttelsesforordningen kræver, at organisationer er opmærksomme på deres brug af persondata, vil det betyde, at de organisationer som ikke er opmærksomme, anskues som illegitime.

4.2.2: Organisatorisk felt

De legitime løsninger er rodfæstet i det organisatoriske felt. Dette beskrives af DiMaggio og Powell som, det område hvori organisationer i det samlede, konstituerer et anerkendt institutionelt liv (DiMaggio & Powell, 1991b; 65). Med andre ord er feltet der hvor, den totale inddragelse af relevante aktører findes for et kollektiv af organisationer. Det kan fx være nøgleleverandører, forbrugere, borgere, regulerende instanser og organisationer der producerer lignende services eller goder (Ibid.). I relation til CFTF, kan dette felt beskrives ved lignende organisationer, men også CFTFs interne divisioner på tværs. Nøgleaktørerne de forholder sig til, er borgere, som anvender tilbuddene, ledere i AAK, samt politikere der budgetterer AAKs ressourcer.

På det organisatoriske felt 'flyder' desuden de legitime strukturer. Hvad end lovgivning eller praksisser. Disse bliver adopteret for at tilfredsstille omgivelserne i feltet. Det er bl.a. her isomorfisme forekommer, hvor organisationerne på feltet bliver mere ensartede, grundet presset fra de institutionelle omgivelser (Ibid.; 66).

4.2.3: En typologi over institutionelle omgivelser

I definitionen af institutioner, blev der introduceret tre såkaldte søjler af institutionelle omgivelser. Denne typologi udarbejdet af Scott, udvides i dette afsnit. Det kan være værd at bemærke, at den regulative søjle tager afsæt i den økonomiske institutionalisme, den normative af en mere politologisk karakter, og den kulturelt-kognitive af en mere sociologisk udpræget institutionalisme (Nielsen, 2005; 19).

Den regulative søjle består af institutionelle omgivelser, der påvirker organisationer/aktørers handlinger, ud fra lovgivning, retningslinjer, overvågning og sanktionering (Ibid.; 52). Det omhandler at få subjekterne til at konformere, og dertil anvende fx sanktioner til at manipulere deres fremtidige opførsel (Ibid.). Scott beskriver den primære mekanisme som tvang (Ibid.; 53). Frygt, magt og hensigtsmæssighed er centrale ingredienser, men bliver ofte hærdet af regler, enten uformelle eller formelle (lovgivning). Magt kan sjældent stå alene, og derfor søges reel legitimitet. Med andre ord, kan databeskyttelsesforordningen herved forstås som en tvangsmekanisme, som søger at forandre adfærd i organisationer, herunder CFTF. Det er derfor specielt relevant at have øje for denne søjle.

Den normative søjle kan beskrives som normative regler, der introducerer en præskriptiv, evaluerende og obligatorisk dimension ind i det sociale liv (Ibid.; 54). De normative systemer indeholder både værdier og normer. Værdier er koncepter af det eftertragtede, sammen med konstruerede standarder for hvordan eksisterende strukturer og opførsel kan blive sammenlignet og vurderet (Ibid.; 55). Normer omhandler hvordan ting burde blive gjort (Ibid.). Vi ved vi bør overholde loven, men ved vi også, at vi bør overholde den, hvis den hindrer os i vores arbejde? De normative regler definerer legitime muligheder for at opnå mål, med andre ord hvilke mål helliger midlerne. Normative systemer definerer målet, fx profit, at vinde et spil osv., men specificerer også "the rules of the game", eller hvilke måder der er legitime at forfølge sine mål med (Ibid.).

De normative systemer anskues for at afgive restriktioner på social opførsel, men de bemyndiger også generelt til social handling. I CFTFs praksis vil dette forekomme gennem professionalisering. Det professionerne anskuer som den retmæssige sociale handling. Dette fx, at pædagoger kunne vægte borgernes trivsel højere end forordningen.

Den kulturelt-kognitive søjle postulerer, at legitim opførsel fremkommer gennem en "taget-for-givet" indstilling. Alt anden handlen anses for værende utænkelig, derfor bliver bestemte rutiner og værdier taget for givet (Ibid; 57). Den kognitive søjle omhandler hvordan forskellige grupper inden for samme handlingsmiljø, ofte udvikler fælles handlingslogikker (Jacobsen & Thorsvik; 197). Organisationer går ud fra denne søjle efter, at gøre hvad andre organisationer forventer af dem (Ibid). Der opstår derfor "opskrifter", som organisationerne vil følge (Scott, 2001; 58). Er man i en organisation med pædagogik og trivsel for øje, kan trivslen for ens borgere blive sat højere end lovgivningen. Det kan simpelthen være noget aktørerne til-dels tager for givet. Til-dels, fordi organisationsansatte næppe oplagt bryder loven, men forsøger at arbejde sig uden om den, hvor den 'kommer i vejen'.

Organisationer kræver andet end materielle ressourcer for overlevelse (Ibid.). Hver af søjlerne afgiver hertil legitimitet, dog på forskellige grundlag. For at opnå en legitim status, kræver det 'harmonisering' med relevante regler og love, normativ støtte og tilpasning til kulturelt-kognitive handlingslogikker. Desuden kan bemærkes, at disse søjler kan være i konflikt med hinanden. Fx med det nævnte pædagogeeksempel, hvor den regulative og normative søjle er i konflikt (Ibid.; 61).

4.2.4: Den amerikanske variant

Hvordan påvirker omgivelserne så konkret organisationerne internt? I dette underafsnit, med fokus på den amerikanske variant af den organisationssociologiske institutionelle teori, byder DiMaggio og Powell, og Meyer og Rowan med to forskellige mekanismer der vil forekomme. For det første en diffusion af idéer, som leder til isomorfe tilstande på det organisatoriske felt. For det andet en dekobling, som kortfattet betyder, at organisationerne dekobler mål og praksis.

4.2.4.1: Diffusion

Diffusion er et simpelt koncept, som beskriver, at idéer 'spredt' sig på 'automatisk vis', og er et koncept lånt fra naturvidenskaben. Generelt set defineres diffusion ved, at idéer, praksisser eller politikker bevæger sig passivt fra en kontekst til andre kontekster (Porte, 2018; 241). Disse idéer, koncepter og praksisser flytter sig fra områder med høj koncentration til områder med lavere koncentration, hvilket gør, at organisationerne på det organisatoriske felt, bliver mere isomorfe (DiMaggio, 1991; 268). Det er vigtigt at understrege, at diffusion anses for passivt. Forstået på en anden måde, er det institutionerne der presser forandringerne ned over aktørerne.

4.2.4.2: Isomorfisme

Institutionel isomorfi er en proces, hvori organisationer kommer til at ligne hinanden mere og mere, grundet forskellige former for institutionelle pres fra deres omgivelser (DiMaggio & Powell, 1991b; 67). Disse værende tvangsmæssig, mimetisk og normativ isomorfisme.

Tvangsmæssig isomorfisme forekommer, når formelle (regler) og uformelle pres, bliver pålagt organisationer, fra nøgleaktører på deres organisatoriske felt (Ibid.). De formelle og uformelle pres skal her forstås ved, at organisationer skal overholde disse, for at forblive legitime, og dermed få tilført ressourcer.

Disse pres kan føles som magtanvendelse, overtalelse eller aftalt spil. Et eksempel på denne type isomorfi er statslig intervention med lovgivning. Denne type tvang, kan være ceremoniel, men den er ikke uden betydning. Et fælles lovgrundlag, kan påvirke aspekter af organisationers opførsel og struktur (Ibid.). Med andre ord, kan det forventes, at databeskyttelsesforordningen får organisationer til at opføre sig mere ensartet.

De uformelle pres kan dertil forstås ved, at disse ikke er lovbundne, men at omgivelser forventer tilstedeværelsen af pågældende ting (Ibid.; 68). Et tænkt eksempel kan være, at en division skal have en leder, således centralledelsen kan pålægge *nogen* ansvaret for divisionen, og etablere formel kommunikation med.

Den mimetiske isomorfisme, anskues for at komme ud fra en usikkerhed i organisationen (Ibid.; 69). Når mål er uklare, teknologier dårligt forstået eller når omgivelserne laver symbolsk usikkerhed, kan organisationer modellere sig efter andre organisationer. Når en organisation står i en uklar position, kan det være en "billig" løsning at se hvordan andre har håndteret positionen. Denne modellering kan ske gennem en unintentionel diffusion, som sker indirekte ved medarbejder turnover, eller en mere direkte tilgang, ved hjælp af konsulentvirksomheder, som guider virksomheden imod en anden modellering.

Når en virksomhed mimetisk forsøger at efterligne andre organisationer, er det også i forsøg på at styrke deres legitimitet i omgivelserne (Ibid.). Dette ved at vise at de forsøger at forbedre arbejdsforhold, herunder strukturer og praksisser. Generelt forventes det, at desto større en population der er del af organisationen, eller den servicerer (kunder, borgere), desto større er presset for at efterligne hvad andre organisationer "gør godt". Hertil forsøger nye organisationer at efterligne de gamle, legitime og succesfulde organisationer på deres felt (Ibid.; 70).

Den normative isomorfisme forekommer gennem normative pres. Dette krediterer professionalisering af felter, som årsag til organisatorisk forandring. Dette skal forstås som, at professionelle (pædagoger, socialrådgivere, sygeplejersker, osv.) som et kollektiv, søger at opnå kontrol over de definerende

faktorer og metodiske procedurer af deres arbejde, kontrollere "the production of producers" (fx professionsskoler), og for at etablere en kognitiv base og legitimering af deres arbejdsmæssige autonomi (Ibid.; 71). Uddannelsesinstitutioner spiller en vigtig rolle i denne type isomorfisme, da normer og procedurers indlæres her (Ibid.). Pointen er, at de indlærte normer og praksisser indtager organisatoriske felter, og er med til at presse det i en bestemt retning.

Der er to vigtige aspekter i professionaliseringen, som påvirker isomorfisme. For det første, formel uddannelse og legitimering af en kognitiv base produceret af specialister (Ibid.).

Dertil kan mimetiske processer og tvangsmæssig autoritet også påvirke professionerne på et professionsniveau (Ibid.). Regulering kan fx påvirke hvordan professionsuddannelser struktureres. Yderligere er der forskel på professioner i en organisation, men der findes en isomorfi af professionen på tværs af organisationer (pædagoger og socialrådgivere er forskellige fra hinanden, men på tværs af deres professionsfelter er de ensartede) (Ibid.). Dvs., at pædagoger fx tænker trivsel på samme måde. Implikationen af dette er, at uanset hvor man finder professionen i erhvervet, vil de professionelle tænkte nogenlunde ens om problemstillinger og løsninger.

Sekundært er professionelles netværk, der går på tværs af organisationer, hvori diffusion hurtigt kan ske (Ibid.). Filtrering af personalet er en vigtig mekanisme i denne proces, således man får ensartede professioner/individer i stillingerne. Man hyrer dem som ligner sig selv, og derfor ser tingene ens. Socialisering ses dertil også som en mekanisme imod isomorfisme.

4.2.4.3: Dekobling

Meyer og Rowan advokerer for, at organisationer dekobler. Dette betyder i sin kortfattede forstand, at organisationer dekobler struktur og praksis (Meyer & Rowan, 1991). Med andre ord, siger organisationer, at de gør en ting, for at opretholde legitimitet i omgivelserne, men praksis viser en anden virkelighed.

De argumenterer for, at der i de organisatoriske felter, flyder institutionaliserede myter (Ibid.; 44). Myterne består af diverse politikker, procedurer, programmer, osv., som binder sig på bestemte organisationer, alt afhængig af feltet de befinder sig i. Konkret kan myterne beskrives ved, at de er organisatoriske programmer eller opskrifter (Ibid.). Programmerne kan fx være fritidscentre, og de umiddelbare forventninger der tilknyttes. Aktiviteter for alle børn, pædagoger, osv. Myterne har dermed en altafgørende effekt på hvordan organisationer udformer sig (Ibid.; 45).

Fremfor at vælge den effektive løsning, går organisationer efter at inkorporere elementer, som i omgivelserne anskues som legitime (Ibid.; 49). Dermed bliver de ceremonielt konforme. Med andre ord, organisationerne gør hvad der forventes af dem.

Konflikten mellem ceremoniel konformitet og effektivt, er kernen i dekoblings mekanismen (Ibid.; 55). Fordi noget forventes af omgivelserne, betyder det ikke, at det er en god løsning for organisationen. Meyer og Rowan opstiller fire delvise løsninger på konflikten mellem effektivitet og ceremoniel konformitet (Ibid.; 56-57).

- 1) Organisationer kan vælge at modstå de ceremonielle krav, men dermed vil de også fravælge vigtige ressourcer for overlevelse
- 2) En organisation kan fravælge eksterne relationer, og isolere sig selv, og vedligeholde en rigid konformitet. Dette betyder, at de ikke "udviser til verden", at myterne virker, men at de blot følger dem, hvilket gør de ingen betydning har.
- 3) En organisation kan være kynisk, og erklære at dens strukturer er inkonsistente med dens arbejde. Denne strategi underkender myterne, og gør organisationen illegitim.
- 4) Et kompromis, hvor organisationen siger at den arbejder på at reformere sig til myterne. Dette betyder dog, at den erkender, at den ikke er legitim.

Disse fire delvise løsninger, efterlader organisationerne illegitime, grundet deres konkrete fremtræden med, ikke at overholde de institutionelle omgivelserns krav. I stedet beskriver Meyer og Rowan, at organisationer i praksis vil dekode, således de stadig udadtil virker legitime. Dette gøres gennem 'the logic of confidence and good faith' (Ibid.; 57).

Dekobling skal forstås ved, at elementer i en organisationsstruktur bliver løsrevet fra aktiviteter og fra hinanden (Ibid.; 57). Meyer og Rowan giver dertil eksempler, af denne form for dekobling. Aktiviteter, hvor disse er uden for ledelsens synsvidde, ved at være blevet delegeret til professionelles ansvarsområde (Ibid.). Med andre ord, hvis en ledelse ikke overvåger hvorvidt praksis overholder strukturer, kan disse nemt brydes af medarbejdere, uden frygt for sanktionering. Et andet eksempel på dekobling, er ved at gøre mål tvetydige og indholdsløse (Ibid.). Hvis en offentlig organisations mål, er at øge trivsel, kan dette hurtigt blive et svært begreb at måle på, og dermed vide, hvorvidt organisationen rent faktisk opnår sit mål.

Meyer og Rowan beskriver, at fordelene ved dekobling er tydelige. Det skaber en bufferzone mellem den formelle struktur og virkelige praksis. Integration af institutioner undgås, og dermed bliver konflikten mellem effektivitet og ceremoniel konformitet minimeret, samt organisationen fortsat kan iagttages som legitim af de institutionelle omgivelser (Ibid.; 58).

Grunden til at denne dekobling kan lade sig gøre, kommer ud på "the logic of confidence and good faith", som noget kynisk betyder, at man vælger at overse anomalier, igennem tillid mellem ledelse og medarbejder (Ibid.). Strukturerne overses i praksis, og kommunikation foregår igennem uformelle kanaler, således organisationen ikke "taber ansigt" (Ibid.; 59).

Alt dette betyder, at organisationer kun bliver isomorfe i deres formelle strukturer, og hvis man 'dykker' ned i organisationen, vil finde, at de i praksis ikke ligner hinanden.

4.2.4.4: Opsummering af den amerikanske variant

Den amerikanske variant af den organisationssociologiske institutionelle teori, foreskriver at forandringer i organisationer sker passivt via en diffusion af idéer, koncepter og praksisser. I CFTFs kontekst betyder dette, at en af to mekanismer forekommer. For det første, at divisionerne passivt konformerer til de institutionelle omgivelser, og deraf bliver mere isomorfe. For det andet, at divisionerne dekobler mål fra praksis, så de kun 'udadtil' virker isomorfe. Ift. CFTFs organisationskonfiguration er især dekobling forventeligt at observere, da der i denne organisationstype ikke er meget kontrol med de fagprofessionelle.

4.2.5: Den skandinaviske variant

Den skandinaviske institutionalisme bryder med den amerikanske variant. I stedet for isomorfisme, er denne tilgang prædikant for organisatorisk variation og 'distinctiveness'. Når idéer, praksisser eller koncepter bliver adopteret af organisationer, bliver de modificeret og får nye unikke udtryk (Boxenbaum & Pedersen, 2009; 179). Med andre ord, vil aktørerne have agency til at påvirke omsætningen af forordningen.

Skandinavisk institutionalismes oprindelse kan spores tilbage til Stanford University i 1988, hvor en kollaboration mellem skandinaviske og amerikanske forskere mødtes over en fælles interesse af public policys effekt på organisationer, heriblandt March, Olsen, Scott, Meyer og Powell. Kollaborationen udviklede sig til Scandinavian Consortium for Organizational Research, hvor skandinaviske forskere og PhD studenter besøgte USA. Denne proces ledte til en uintentionelle diffusion af institutionelle teorier og idéer, hvilket blev starten på den skandinaviske institutionalisme (Ibid.; 178-189).

De fortsatte kollaborationer ledte til bogen; "Translating Organizational Change" redigeret af Czarniawska og Sevón. Heri blev begrebet om skandinavisk institutionalisme også introduceret første gang, og importerede teorien om translation, eller oversættelse, fra aktør-netværks teorien ind i den

institutionelle teori (Ibid.; 189). Aktørerne fik igen en stemme, når organisationer skulle struktureres og nye praksisser implementeres.

4.2.5.1: Bruddet med diffusion og aktøren i fokus

Idéer i den amerikanske variant, var anset for at sprede sig igennem en passiv diffusion, fra områder af høj koncentration til områder med lav. Denne metafor blev kritiseret af de skandinaviske teoretikere, som bl.a. påpegede fænomenet 'brain drain' som et modargument. Idéer (eller højt uddannede) kan bevæge sig fra områder med lav koncentration, til områder med høj koncentration (Czarniawska & Joerges, 1996; 23).

I princippet har dette betydet, at konformeringen til institutionelle krav, har været afhængig af aktørernes egen vilje til adoption (Zietsma & McKnight, 2009; 147). Ud fra denne betragtning, har aktørerne fået *agency* til at beslutte, hvorvidt de vil konformere. Med andre ord, er aktørerne både aktive og fritstillede, og får deraf en afgørende rolle i omsætningen (Porte, 2018; 241).

Begrebsliggørelsen af dette, kalder de skandinaviske institutionalister for translation eller oversættelse. Dette skal forstås som en fortolkningsproces, hvori den der oversætter, skaber en nyudvikling af idéerne, praksisserne eller koncepterne, som ikke førhen eksisterede (Czarniawska & Joerges, 1996; 24). Når aktører modtager idéer, koncepter eller praksisser, kan de vælge at fortolke dem på mange forskellige måder – de kan modificere, aflede, forråde, eller tilføje elementer til disse genstande (Ibid.; 23). For at understrege pointen om aktørernes rolle, beskriver Barbara Czarniawska og Bernward Joerges, at idéer kun bliver spredt, hvis aktørerne vælger at anvende dem (Ibid.). En bog efterladt på hylden samler kun støv.

Desuden får aktørernes sociale kontekst en afgørende rolle i oversættelsen. De skandinaviske teoretikere låner Karl E. Weicks begreb om meningsskabelse, som argumenterer for, at aktørernes opfattelser og interesser, får indvirkning på deres fortolkning af begivenheder eller handlinger (Boxenbaum & Pedersen, 2009; 190). Med andre ord, vil både ledere og ansatte i AAK eller CFTF, få en vigtig rolle ift. fortolkning af institutionelle pres. Den sociale kontekst de indgår i, vil have en vigtig effekt på omsætningen af forordningen. Det er svært at omsætte noget, man ikke ved hvordan man skal forholde sig til.

4.2.5.2: Oversættelse

Czarniawska og Joerges bemærkede, at organisationer blev mere isomorfe, fordi de introducerede ensartede forandringer samtidigt (Czarniawska, 1996; 16), men de isomorfe træk ved nærmere

undersøgelse, kom i forskellige unikke udslag (Ibid.; 17). Dette ledte dem til en interesse for at forklare, hvorfor forandring både har elementer af kontrol og tilfældighed (Ibid.; 14). De beskrev bl.a., at en svensk kommunalreform havde fået mange forskellige udtryk, samt at nogle kommuner adopterede reformen imens andre afslog (Ibid.; 17). Hvad der først kunne have lignet isomorfi på et organisatorisk felt, havde andet udslag senere henne. Årsagen bag dette, at organisationsaktørernes kontekst bestemte, hvorvidt reformen var legitim eller ej.

De beskrev oversættelsesmekanismen ved, at idéer, praksisser eller koncepter rejser i form af quasi-objekter (Ibid.; 18). Quasi-objekterne er fx etiketter, metaforer, platituder eller billeder (Ibid.; 32). Koncepter blev transformeret til quasi-objekter, og disse quasi-objekter transformeret tilbage til koncepter, fra en lokation til den næste (Ibid.). Koncepterne der rejser, skal den oversættes af aktørerne den kommer til, og hvis disse aktører ikke genkender konceptet, ville de ikke kunne oversætte den til deres sociale kontekst (Ibid.; 28). Nogle koncepter vil derfor blive adopteret, imens andre forkastes.

Den lokale kontekst er derfor essentielt. Aktørernes opfattelser og interesser påvirker de idéer, praksisser eller koncepter der opstår i de institutionelle omgivelser. Deraf adopteres nogle, imens andre forkastes. Der vil opstå modificeringer af idéer, praksisser eller koncepter, som betyder der fremkommer lokale variationer af samme genstand (Sahlin-Andersson & Wedlin, 2008; 7). Aktørerne søger at tilpasse idéerne, således de passer ind i deres specifikke kontekst (Ibid.; 8). Denne tilpasning kan komme i form af, at elementer tilføjes eller fjernes fra deres oprindelige tilstand. Handlingen er ikke bevidst, men skal i stedet forstås som en søgen efter pragmatiske løsninger (Boxenbaum & Pedersen, 2009; 191).

4.2.5.3: Opsummering af den skandinaviske variant

Hovedpointen er, at aktøren og kontekst er afgørende for omsætningen af forordningen. I konteksten af CFTF, er det forventeligt, at den sociale kontekst spiller en stor rolle for omsætningen. Hvis ikke fagprofessionerne, som benævnt i kapitel 2, har kompetencerne til at omsætte forordningen, vil de være nødt til at modificere, således de stadig fremstår legitime overfor de institutionelle omgivelser. Divisionerne vil altså *ikke* blot passivt konformere, men aktivt forsøge at oversætte forordningen eller AAKs retningslinjer til at passe ind i divisionens kontekst. Hvordan divisionerne reelt set vælger hvad der skal tilføjes eller fjernes, kommer ud af den mening som aktørerne kan skabe i deres kontekst.

Kapitel 5 – Teoretisk operationalisering & analytisk model

På baggrund af den teoretiske gennemgang, er det fordelagtigt at opstille en analytisk model, som kan anvendes i specialets følgende analyse. I dette afsnit vil jeg operationalisere de vigtigste teoretiske pointer for genstandsfeltet, og opstille de konkurrerende hypoteser, som særligt interviewanalysen kommer til at bygge på.

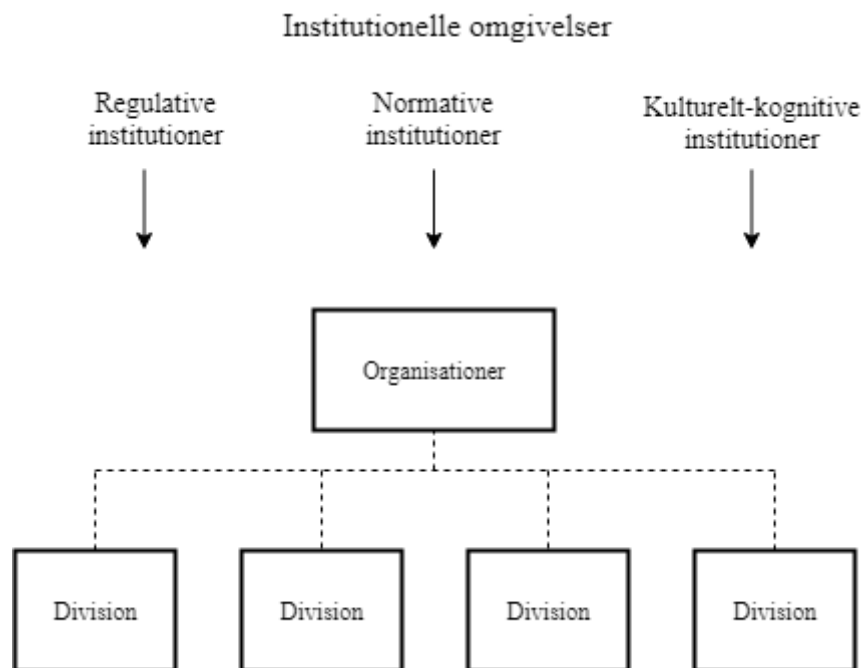
5.1: Legitimitet til organisatorisk overlevelse og succes

I den teoretiske gennemgang, blev legitimitet beskrevet som værende den vigtigste ressource for dens succes og overlevelse. Meyer og Rowan beskrev fx; "[...] *organizations which incorporate institutionalized myths are more legitimate, successful and likely to survive* (Meyer & Rowan, 1991; 61)". Samme bemærkninger gjorde sig gældende hos Scott samt DiMaggio og Powell (Scott, 2001; 58; DiMaggio & Powell, 1991b; 65). Konkret defineres legitimitet i denne afhandling ifølge Suchmans definition:

"Legitimitet er en generaliseret opfattelse af eller formodning om, at en entitets handlinger er ønskværdige, korrekte eller hensigtsmæssige inden for rammerne af visse socialt konstruerede systemer af normer, værdier, overbevisninger og definitioner (Suchman, 1995; 574)." (Oversat af Pedersen, 2014)

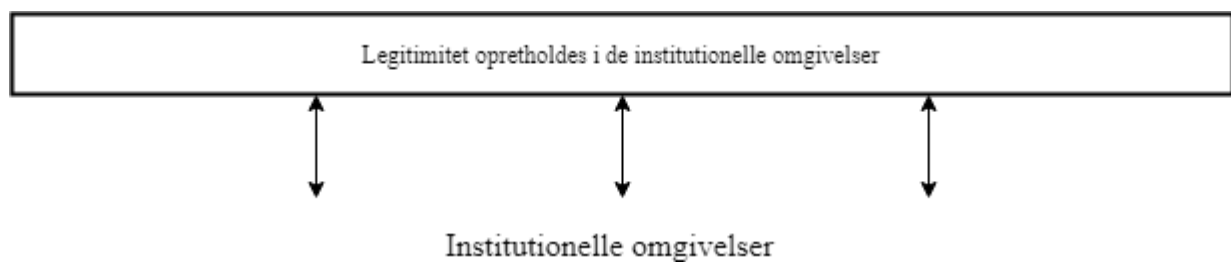
Definitionen af legitimitet, lægger op til en tovejs proces. For det første, at omgivelserne påvirker hvad der er ønskværdigt, korrekt eller hensigtsmæssigt. For det andet, og implicit, at organisationerne skal kunne forstå og fortolke, hvilke kriterier der er for legitimitet.

Legitimitet opnås igennem de institutionelle omgivelser, som af Scotts typologi blev opdelt i tre søjler; den regulative, normative og kulturelt-kognitive søjle. Derfor kan argumenteres for, at disse søjler presser organisationer, eller i denne afhandlings tilfælde divisioner, til omsætning af idéer eller praksisser, for at opretholde legitimiteten, jævnfør institutionernes krav i deres organisatoriske felt. Model 5.1 illustrerer dette pres, på den tidligere introducerede model 2.2. Dertil er det værd at bemærke, at de tre søjler kan opleves i forskellig grad, og kan som nævnt tidligere være i konflikt med hinanden, når de presser organisationerne (Scott, 2001; 61).



Model 5.1: Institutionelle omgivelser pres på organisationer.

Den anden del af processen, hvori organisationers legitimitet kommer i spil med omgivelserne, illustreres i model 5.2. Denne model følger logikken om, at divisionerne både skal fortolke på de institutionelle omgivelser krav, samt vise omgivelserne, at de overholder de ønskværdige, korrekte og hensigtsmæssige normer og værdier.



Model 5.2: Legitimitet i omgivelserne.

Disse to modeller danner start- og endepunktet for den analytiske model, men mangler endnu at beskrive de institutionelle omgivelser i konkret forstand. Dette gøres i følgende afsnit.

5.2: De institutionelle omgivelser brudt ned

Scott beskrev som nævnt, at de institutionelle omgivelser bestod af tre søjler. Jeg opstiller disse tre søjler i en syntetiseret tabel (5.1), ud fra Scotts egen opstilling samt Jacobsen og Thorsviks udgave.

	<i>Regulativ</i>	<i>Normativ</i>	<i>Kulturelt-Kognitiv</i>
<i>Grundlag for overholdelse</i>	Hensigtsmæssighed	Sociale obligationer	”Taget for givet”-opfattelser
<i>Grundlag for orden</i>	Regulative regler	Bindende forventninger	Ønske om at efterligne
<i>Mekanismer</i>	Tvang	Normative	Mimetiske
<i>Indikatorer</i>	Regler	Professionel certificering	Almene overbevisninger
	Love	Akkreditering	Delt handlingslogik
	Sanktioner		Usikkerhed
<i>Grundlag for legitimitet</i>	Juridisk sanktioneret	Moralsk accept	Man gør det der bliver opfattet som rigtigt

Tabel 5.1: De tre institutionelle søjler og deres egenskaber (Scott, 2001; 52. Jacobsen & Thorsvik, 2013; 197).

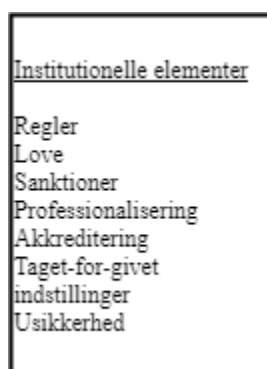
Tabellen viser overordnet de tre søjler, og hvilke elementer de hver især består af. Det vigtigste at tage med fra tabellen er indikatorerne, som med rette indikerer hvilken søjle der presser på divisionerne, og dermed hvilken type legitimitet der søges opnået. Indikatorerne bliver fremadrettet i projektet omtalt som de institutionelle elementer, disse værende; regler, love sanktioner, professionel certificering, akkreditering, almene overbevisninger, delt handlingslogik og usikkerhed. Yderligere operationalisering af disse indikatorer er nødvendige, specielt de der opgør den normative og kulturelt-kognitive søjle.

Regler, love og sanktioner er nemt operationaliseret. Benævner divisionslederne enten retningslinjer udstedt af AAK eller datatilsynet, forordningen eller sanktionering, herunder både bøde eller incitament, anskues det som den regulative søjle der påvirker divisionerne.

Den professionelle certificering forstås heri, som det DiMaggio og Powell betegnede som en ’professionalisering af feltet’, og hvilke normative elementer professionerne bibringer, som fx deres kerneopgaver. Fx hvis divisionslederne beskriver, at forordningen skal følges på en bestemt måde, jævnfør deres uddannelsesmæssige baggrund. Akkreditering forstås som den standard, der er sat for professionerne gennem deres uddannelse (Akkrediteringsrådet, 2019). Dette kunne fx være, at sundhedsplejersker bliver trænet i tavshedspligt, journalisering (se sundhedsloven), der kunne relateres til opbevaring af persondata. Omtaler divisionslederne disse elementer, anskues det som den normative søjle, der påvirker divisionerne.

De mest abstrakte indikatorer er i denne teori, stammer fra den kulturelt-kognitive søjle. Almene overbevisninger, delt handlingslogik og usikkerhed. Det vil være udfordrende at gå grundigt i dybden med disse indikatorer, derfor afgrænses de til at betyde ”Taget-for-givet” indstillinger og usikkerhed.

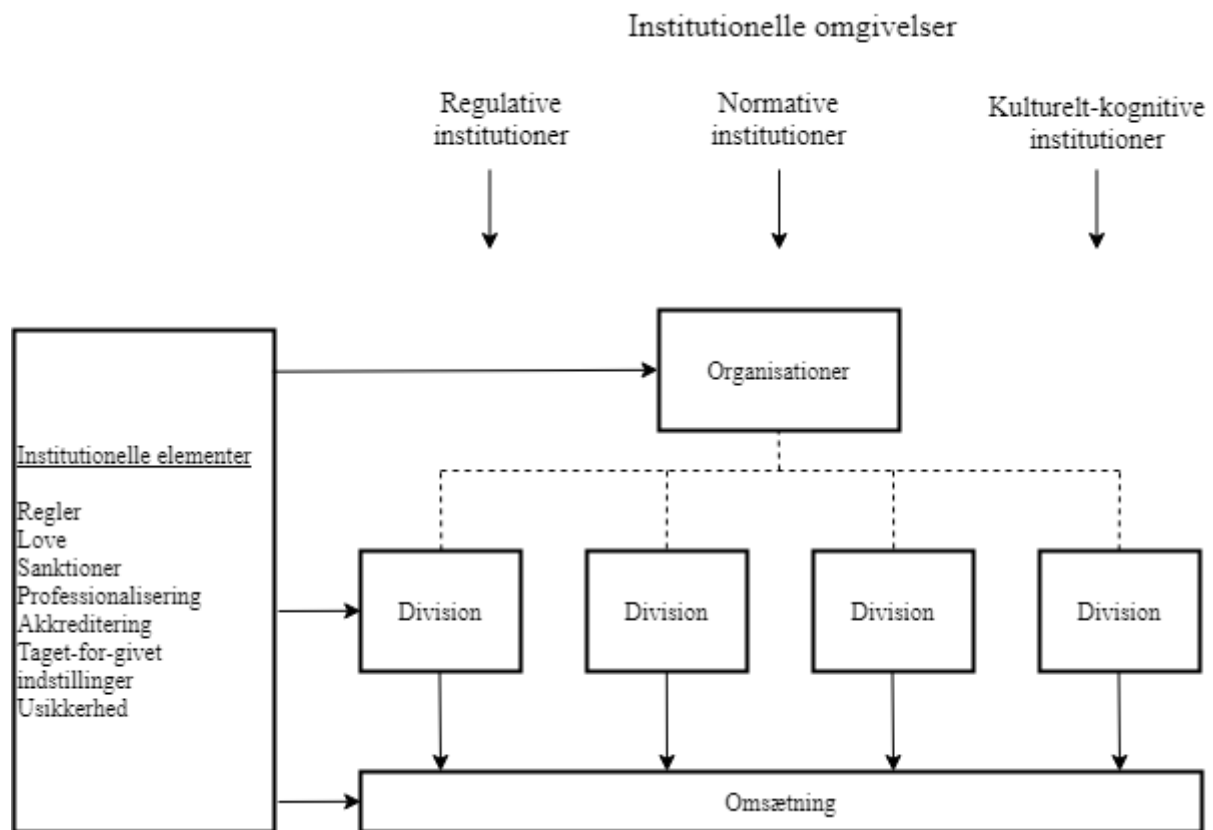
Taget-for-givet indstillinger følger Jacobsen og Thorsvik formulering. Indstillingerne er det, divisionerne vil mene er 'det rette at gøre', uden at sætte spørgsmålstegn ved det. Dette kunne fx være, at deres de anskuer det for deres pligt at sikre borgerbeskyttelse, sundhed eller trivsel. Usikkerhed vil dertil forstås ved, hvorvidt divisionerne finder løsningen til at overholde persondataretten enkelt at forholde sig til, eller hvorvidt de anstrenger sig for at finde løsninger. Hvis disse elementer beskrives, anskues det som værende den kulturelt-kognitive søjle, der påvirker divisionerne.



Model 5.3: Institutionelle elementer der påvirker organisationer.

Model 5.3 inddrager de elementer, som vil påvirke en organisation til at omsætte idéer, praksisser, osv. Med disse elementer operationaliseret, kan det i analysen beskrives hvad der får divisionerne til at omsætte databeskyttelsesforordningen, fremfor kun at antage, at lovgivningen i sig selv påvirker dem.

Med tankerne om, at elementerne påvirker organisationers omsætning, hvilke idéer eller praksisser de implementerer, må model 5.4 kunne opstilles til at illustrere dette.



Model 5.4: Institutionelle elementers påvirkning på organisationers løsninger.

5.3: Konkurrerende hypoteser for opretholdelse af legitimitet

Det er nu etableret, at legitimitet i de institutionelle omgivelser, er essentiel for organisationers succes og overlevelse. Manglende legitimitet fører til mindre tilstrømning af ressourcer. For at undgå dette, er der forskellige mekanismer, som organisationer bevidst eller ubevidst kan iværksætte. Disse mekanismer var jævnfør organisationssociologerne; isomorfi, dekobling eller oversættelse. Dette afsnit har til hensigt at opstille tre hypoteser ud fra hver af disse, og diskutere deres indbyrdes relation.

Den første hypotese tager udgangspunkt i mekanismen om institutionel isomorfi. Denne postulerer særligt ud fra diffusionsforståelsen, at aktører, hvad end det er organisationer eller individer, passivt adopterer idéer eller praksisser, for at opretholde legitimitet i sine omgivelser. Dette enten pga. tvangsmæssige, normative eller mimetiske årsager. Med andre ord, ville divisionerne i CFTF alle omsætte forordningen ensartet, og deraf blive isomorfe med deres organisatoriske felt.

De tre mekanismer skal operationaliseres på forskellig vis. Den tvangsmæssige forstås ved, at divisionslederne beskriver en form for tvang til at overholde lovgivning eller retningslinjer. Den mimetiske, ved en beskrivelse af et forsøg på at efterligne andre kommuner, divisioner eller ved brug af specialkonsulenter. Den normative ved en beskrivelse af, at professionaliseringen af feltet får dem

til at konformere. Desuden kan konformitet antydes ved et sammenhørigheds tjek mellem de officielle dokumenter og divisionsledernes udsagn.

Institutionel isomorfisme giver derfor anledning til den første hypotese:

Hypotese 1: Divisionerne bliver mere isomorfe, og omsætter databeskyttelsesforordningen direkte, grundet passiv konformering til kravene fra de institutionelle omgivelser.

Den anden hypotese tager udgangspunkt i Meyer og Rowans dekoblings mekanisme. De to beskrev fire strategier, som organisationer kunne benytte, når omgivelserne presser dem (Meyer & Rowan, 1991; 56-57). De kunne modstå kravene fra omgivelserne, isolere sig fra omgivelserne, erklære at strukturer er inkonsistente med praksis eller kompromittere, og fortælle omgivelserne, at den forsøger at reformere til kravene. Hverken af disse fire strategier var dog ideelle, grundet en accept om manglende legitimitet i organisationen. Det organisationer skulle gøre, for både at opretholde legitimitet og organisatorisk effektivitet, var at dekomblere mål og praksis. Dekobling kan beskrives ved, at der forekommer uddelegering af ansvaret fra leder til den praktiserende, uden at den praktiserende overvåges eller kontrolleres for, om de overholder målene.

Denne dekobling kan operationaliseres ved at se på, hvorvidt der sker en uddelegering af ansvar fra leder til frontlinjemedarbejder. Hvorvidt frontlinjemedarbejderen kontrolleres eller overvåges af divisionslederen, og slutteligt, om frontlinjemedarbejderen bliver sanktioneret ved overtrædelser af forordningen eller AAKs retningslinjer.

Dekobling giver derfor anledning til den anden hypotese:

Hypotese 2: Divisionerne dekobler mål og praksis, således de kun overfladisk omsætter databeskyttelsesforordningen, og virker legitime for de institutionelle omgivelser.

Den anden hypotese, giver aktørerne en rolle i organisationens omsætning. De anskues ikke blot som fuldstændigt passive, der konformerer med institutionernes krav. Hypotesen kan dog anskues som værende noget kynisk af natur, da dens grundpræmis er, at divisionerne ikke vil overholde lovgivningen i praksis.

Den tredje og sidste hypotese, tager udgangspunkt i den skandinaviske institutionalismes oversættelses begreb. Inden for denne tilgang, anskues aktørerne for at have agency. De tager derfor en aktiv rolle i omsætningen af forordningen, som har den betydning, at den kan omsættes på mange unikke måder. Den sociale kontekst er afgørende for omsætningen, da aktørerne er forankret i denne. Med andre ord, vil aktørerne oversætte forordningen til deres bestemte kontekst.

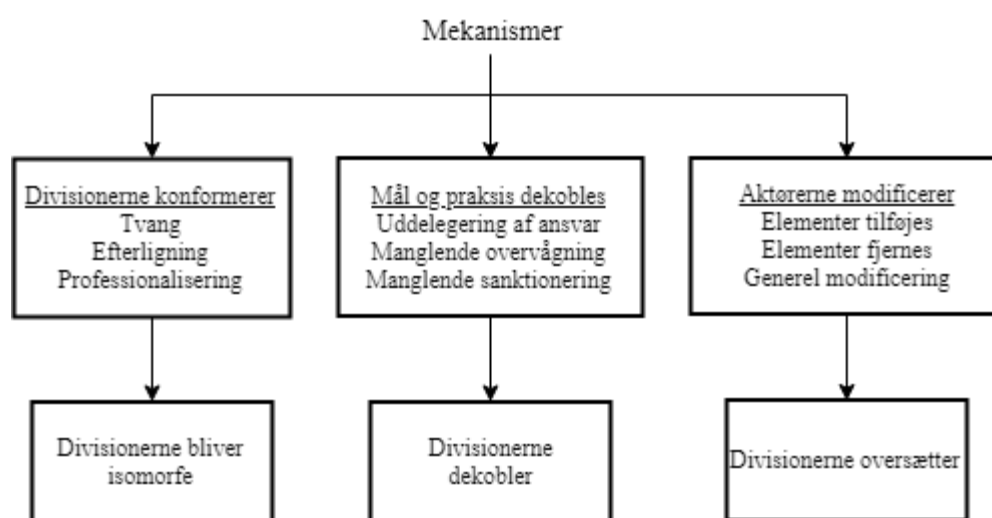
Oversættelse bliver operationaliseret ved tre kategorier. Elementer tilføjes, hvilket vil sige, at aktørerne tilføjer krav til overholdelsen af forordningen eller AAKs retningslinjer. Elementer fjernes,

hvilket modsat, betyder at krav fjernes. Til sidst en general modificering, hvilken skal forstås ved, at forordningen får en anden mening, end den var tilsigtet. Fx ved at fokus flyttes til bestemte områder af lovgivningen.

Oversættelse giver anledning til den tredje og sidste hypotese:

Hypotese 3: Divisionernes aktører og kontekst spiller en afgørende rolle i omsætningen af databeskyttelsesforordningen.

De tre hypoteser, jævnfør studiets teorifortolkende præmis, forsøger at forklare omsætningen af databeskyttelsesforordningen ved hjælp af tre konkurrerende mekanismer. Disse illustreres i model 5.5, og benævnes deri som mekanismer.



Model 5.5: Mekanismer af omsætning ud fra organisationssociologien.

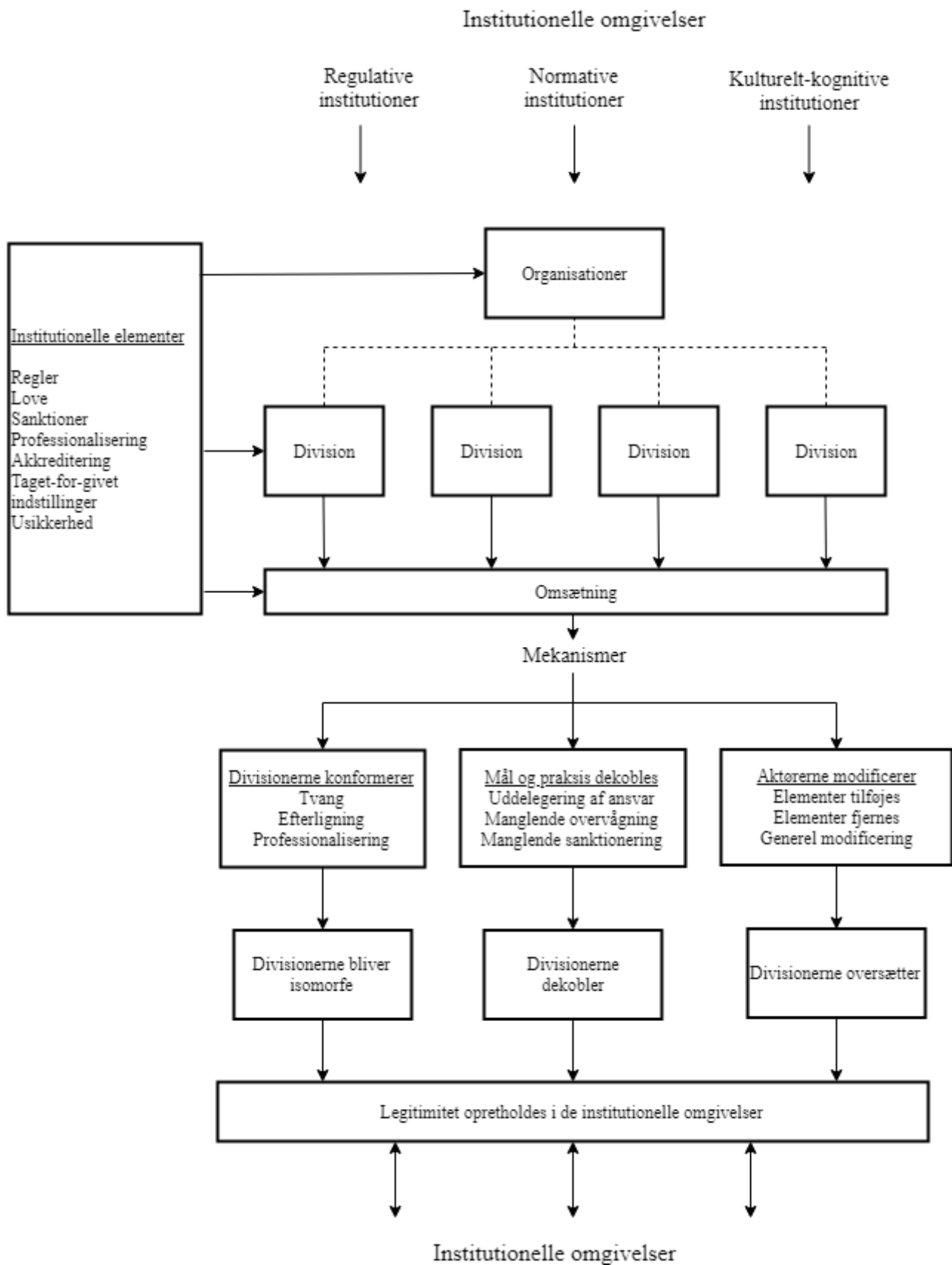
Ideelt set kan alle tre mekanismer ikke forekomme samtidigt. Enten konformerer divisionerne, og implementerer AAKs retningslinjer direkte, eller de dekobler, og implementerer kun ceremonielt retningslinjerne, eller aktører implementerer retningslinjerne, men giver dem unikke udtryk. Dette er hvad der definerer deres konkurrerende status.

5.4: Analytisk model

De introducerede modeller opstilles sammensat i model 5.6. Denne vil, som tidligere beskrevet, danne udgangspunkt for delanalyse II, men mekanismerne deri, bliver også inddraget i delanalyse I.

Modellen viser, at organisationer og divisioner er indlejret i en kontekst, hvori institutionelle omgivelser presser dem til bestemte handlinger. Elementerne fra omgivelserne brydes op i regler, love, sanktioner professionalisering, akkreditering, taget-for-givet indstillinger og slutteligt usikkerhed. Disse vil dermed alle have effekt på omsætningen af databeskyttelsesforordningen. Omsætningen

sker, fordi divisionerne søger legitimitet i omgivelserne på deres organisatoriske felt. For at opnå denne legitimitet, er der ifølge den organisationssociologiske institutionelle tilgang forskellige konkurrerende mekanismer. Den første argumenterer, at divisionerne passivt optager og omsætter fra omgivelserne, og dermed bliver isomorfe. Den anden, at divisionerne kun ceremonielt optager praksisser, imens divisionerne reelt ikke efterlever kravene. Den tredje postulerer, at divisionerne ikke passivt omsætter omgivelsernes krav, men i stedet, at aktørerne påtager sig en essentiel rolle, for at optage og omsætte i deres unikke kontekst.



Model 5.6: Sammensat analytisk model over institutionelle omgivelseres virkning på organisationer.

Kapitel 6 – Analyse

Analysen er, som beskrevet i kapitel 3, inddelt i to delanalyser. Første delanalyse undersøger omsætningen af forordningen ned gennem AAK og til CFTF, og søger svar på, hvorvidt organisationen har adopteret forordningen som intenderet. Den anden delanalyse, tager udgangspunkt i divisionslederne i CFTF, og gennemgår med udgangspunkt i den analytiske model, hvordan omsætningen i divisionerne er forekommet.

6.1: Delanalyse I – Omsætningen ned gennem organisationen

Den første delanalyses formål, som beskrevet, er at undersøge omsætningen ned gennem AAK og til CFTF. Dette gøres ved, først at redegøre for forordningens primære formål og elementer. Dernæst en redegørelse af informationen udgivet på KLIK, og til sidst en redegørelse af informationen, som divisionslederne havde fokus på, set ud fra deres ledermøder. Hypoteserne vedr. isomorfi og oversættelse inddrages desuden i gennemgangen.

6.1.1: Databeskyttelsesforordningens formål

Generelt er databeskyttelsesforordningens formål at sikre en harmonisering af EU-borgernes databeskyttelses rettigheder. Databeskyttelse anses for værende en grundlæggende rettighed for EU-borgerne. (Den Europæiske Union, 2016; 1). Behandlingen af personoplysninger bør overordnet set tjene menneskeheden, herunder individet og/eller samfundet (Ibid.; 2). Dertil bør opsættes sikkerhedsforanstaltninger, som sikrer imod fx hændeligt tab eller misbrug.

De 3 konkrete formål med forordningen er 1) at fastlægge regler om beskyttelse af personoplysninger, 2) at fysiske personers grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, specifikt deres personoplysninger beskyttes, og 3) sikre den frie udveksling af personoplysninger i Unionen (Ibid.; 32). Dette primært fordi, der har været manglende retssikkerhed, og en udbredt forståelse i Unionen om, at sikkerhedsniveauet for fysiske personer har påført mange risici, og forskelligheden af beskyttelse har været mindre tilfredsstillende (Ibid.; 2).

Personoplysningerne der skal beskyttes, defineres i forordningen således:

”»personoplysninger«: enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person (»den registrerede«); ved identificerbar fysisk person forstås en fysisk person, der direkte eller indirekte kan identificeres, navnlig ved en identifikator som f.eks. et navn, et identifikationsnummer, lokaliseringsdata, en onlineidentifikator eller et eller flere elementer, der er særlige for denne fysiske

persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sociale identitet (Ibid.; 33)”

Herunder hører også helbredsoplysninger og genetiske data (Ibid.; 6). Ydermere specificeres en kategori af særligt følsomme personoplysninger, som kræver en skærpet beskyttelse (Ibid.; 10). De særligt følsomme personoplysninger er fx om etnicitet (Ibid.), religiøs, ideologisk eller filosofisk overbevisning, fagforeningsmæssigt tilhørsforhold og genetisk status (Ibid.; 14).

Databeskyttelsen af personoplysningerne, består konkret af, at sikkerheden både retligt og praktisk skal styrkes hos erhvervsdrivende og offentlige myndigheder (Ibid.; 2). Pseudonymisering anvendes som et eksempel på, hvordan risiko for fysiske personer mindskes (Ibid.; 5), men generelt at der foretages passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger (Ibid.; 15). Udover pseudonymisering, nævnes også datakryptering som en teknisk foranstaltning (Ibid.; 16). Dertil er det værd at påpege, at disse to blot er eksempler beskrevet i forordningen. Der er ingen endegyldig liste. Det forventes at dataansvarlige tager de overvejelser om sikkerhed, som er nødvendige, og dertil udformer foranstaltninger der mindsker risici.

EU-borgerne har dertil nogle særlige rettigheder, som tillader dem en vis kontrol over deres personoplysninger. Behandlingen af personoplysninger skal være på et legitimt grundlag (Ibid.; 7-8). Dette enten med hjemmel i anden lov eller samtykke. Hvis tilladelsen er givet igennem et utvetydigt frivilligt samtykke, har borgeren altid ret til at tilbagetrække sit samtykke. Samtykket gælder desuden kun for de formål specificeret, da samtykket blev indhentet. Herudover er retten til at blive glemt, retten til indsigt og retten til berigtigelse (Ibid.; 11).

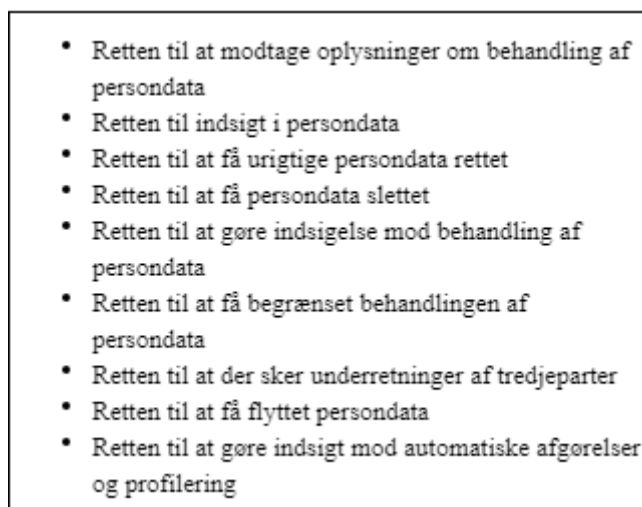
Implementeringen af forordningen i medlemslandene, er primært en opgave der skal sikres af medlemslandene selv. Konteksten for implementeringen anerkendes flere steder i forordningen, og påskønner medlemsstaterne til selv at fastsætte lov og regler. Fx skal alle medlemslande etablere en tilsynsmyndighed, varetage beskyttelse af kontekstafhængige personoplysninger (fx CPR-numre), men staterne gives også lov til bl.a. fastsættelse af alderen for skærpet børnebeskyttelse, og hvorvidt afdøde personoplysninger beskyttes. Ansvar for selve implementeringen falder dermed på medlemsstaterne selv.

Overholdes forordningen ikke, er sanktioneringsmulighederne en påtale eller administrativ bøde (Ibid.; 27). Den administrative bødestørrelse er beskrevet i forordningen, men denne gælder kun private organisationer, da det tilfalder de nationale regeringer, selv at fastlægge bødestørrelse på offentlige organisationer. Selvom der gives skøn til staterne om nogle sanktioneringsmuligheder, er det samtidigt vigtigt, at disse lever op til formålet med sanktioneringen. Formålet beskrives som, at sanktioneringerne skal have afskrækkende virkning (Ibid.; 28).

6.1.2: Information på KLIK

På KLIK, som er AAKs intranet, er fokuset generelt på retningslinjer til de ansatte, samt en forklaring af personoplysninger og databeskyttelse, således kommunen efterlever forordningen. Derudover findes skabeloner, som kan anvendes af de ansatte, eller bruges til inspiration, og en databeskyttelseskampagne for hele kommunen.

Det første punkt på KLIK, som ansatte ser, når de går ind under ‘Databeskyttelsesforordningen (GDPR)’, er en kort baggrund om lovgivningen, dernæst en liste over borgernes rettigheder (KLIK, 2019a).

- 
- Retten til at modtage oplysninger om behandling af persondata
 - Retten til indsigt i persondata
 - Retten til at få urigtige persondata rettet
 - Retten til at få persondata slettet
 - Retten til at gøre indsigelse mod behandling af persondata
 - Retten til at få begrænset behandlingen af persondata
 - Retten til at der sker underretninger af tredjeparter
 - Retten til at få flyttet persondata
 - Retten til at gøre indsigelse mod automatiske afgørelser og profilering

Figur 6.1: Rettigheder som listet på KLIK (KLIK, 2019a).

Disse rettigheder, beskrives konkret som den væsentligste del af databeskyttelsesforordningens regler. I et separat dokument, som findes på siden, gennemgås rettighederne mere nøje, og beskriver konkret, hvordan kommunen håndterer diverse af disse rettigheder (AAK, 2019a). Fx beskriver de heri, at retten til sletning kun vil gælde i begrænset omfang, og der i de fleste tilfælde kun vil ske berigtigelse. Dette pga. dokumentationskravet. Med andre ord, kan kommunen ikke slette information, som skal kunne anvendes til dokumentation af en sag. Et yderligere eksempel går på berigtigelse af personoplysninger, hvori tre typiske situationer beskrives. Hvis kommunen ikke er enig med at oplysningerne er urigtige. Hvis kommunen er enig. Hvis det er usikkert om oplysningerne er urigtige eller ej. Dertil beskrives igen, at selv hvis oplysningerne bliver berigtiget, bliver gamle oplysninger ikke slettet, jævnfør dokumentationskravene.

Personoplysningerne bliver, ligesom i databeskyttelsesforordningen opdelt, i flere kategorier. I kommunens dokumenter differentieres mellem almindelige, ikke-fortrolige, almindeligt fortrolige, særligt fortrolige og følsomme personoplysninger. Det er dertil værd at påpege, at forskellige begreber bliver anvendt, når der kan være tale om samme type oplysninger.

Særlig fortrolig Følsomme og visse ikke-følsomme oplysninger	Almindelig fortrolig Ikke-følsomme oplysninger	Ikke-fortrolige Ikke-følsomme oplysninger
Racemæssig/etnisk baggrund	CPR-nummer	Civilstand (Oplysninger om indgåelse af ægteskab)

Figur 6.2: Uddrag af skema med eksempler på forskellige typer af oplysninger (Borgmesterens Forvaltning, 2018).

Følsomme personoplysninger Race og etnisk oprindelse Politisk overbevisning Religiøs eller filosofisk overbevisning Fagforeningsmæssige tilhørsforhold Helbreds- og sundhedsoplysninger Seksuelle forhold eller seksuel orientering
--

Figur 6.3: Følsomme personoplysninger, som beskrevet på KLIK (KLIK, 2019b).

Figur 6.2. og 6.3. viser forskellen, hvori racemæssig/etnisk baggrund både klassificeres som særligt fortrolig og følsomme personoplysninger.

De forskellige typer af personoplysninger, kræver samtidigt forskellig bevågenhed ift. databeskyttelse. Hertil dikteres at personoplysninger både i digital og papirformat sikres optimalt (AAK, 2018a). Dette består bl.a. af sikring imod vand, brand og indbrud. Mindskning af nedbrud, datatab og fejl i data. Fortrolighed i behandling, transmission og opbevaring af data (AAK, 2018b). Niveauet af sikkerhed betegnes som, at kommunen skal efterleve den gældende lovgivning på området, og dertil skal udarbejdes risikoanalyser (AAK, 2018a). Desuden opremses eksempler på konkrete opbevaringsmuligheder, og disses begrænsninger ift. personoplysningernes kategori. Det påpeges fx, at alle personoplysninger må opbevares i fagsystemer uden tidsbegrænsning. Dernæst beskrives konkret, at hvis oplysningerne gemmes på ansattes eget fildrev, må følsomme og fortrolige oplysninger gemmes op til 30 dage (Borgmesterens Forvaltning, 2019).

En vigtig pointe vedr. databeskyttelsen er derudover, at det forventes at ledere på alle niveauer i kommunen, gennem instruktioner og procedurer sikrer, at deres medarbejdere efterlever beskyttelsen af alle typer personoplysninger (AAK, 2018a). Kommunikation ud til ansatte og relevante interessenter, bliver understreget som vigtigt.

Forekommer sikkerhedsbrud, skal disse straks meldes til kommunens databeskyttelsesrådgiver, og forsøge at begrænse problemerne (AAK, 2019b). Begår ansatte bevidst sikkerhedsbrud, skal disse

straffes med sanktionering (AAK, 2018a). Der er ingen konkrete sanktioner specificeret, men det påpeges bl.a., at kommunen kan komme i retssager eller få tildelt en bødestraf. Desuden findes et gammelt lovforslag på KLIK, som beskriver sanktioneringsmuligheder imod offentlige organisationer, men dette forslag er ikke trådt i kraft (Folketingets tidende, 2017).

Der antydes en tydelig konformering med forordningen overordnet i organisationen. Lovgivningen gengives, og retningslinjer udstedes til forvaltningerne og centrene deri. Heraf er der tegn på den tvangsmæssige mekanisme tager effekt. Desuden er det værd at bemærke, at den sociale kontekst for AAK, påvirker omsætningen af forordningen. Der er specifikt blevet oversat, således de elementer AAK finder inden for deres interesser, bliver fremhævet ift. andre elementer af forordningen. Fx bliver mange procedurer kun beskrevet gennem eksterne Datatilsyns guides (se bilag 3).

6.1.3: Fokus på ledermøder i CFTE

Overordnet set, har fokuset på ledermøderne i CFTE, ift. databeskyttelsesforordningen, været henvisninger til information på KLIK, generelle informationer vedr. praksis og en søgen efter standardiserede løsninger, som kan anvendes i praksis. Det har primært været kort forinden og kort efter forordningens indførelse, at denne er blevet drøftet på møderne (CFTE, 2018b).

Dette kommer bl.a. til udtryk i et referat, fra 10. januar 2018, hvor det beskrives, at der er lavet en aftale med IT-afdelingen, om at udvikle behovsbestemte løsninger for centrets divisioner. Det pointeres, at det vil blive orienteret om på et senere møde, men på dette senere møde, refereres der til information på KLIK. I stedet skal divisionslederne selv tage kontakt med relevante aktører, for at drøfte lokale udfordringer med IT-sikkerhed.

Et større fokus på ledermøderne var, at brugen af sociale medier skærpes, og ansatte skal anvende sikkerpost i stedet, fx e-Boks. ”*Messenger må under ingen omstændigheder bruges til kommunikation med de unge (CFTE, 2018b).*” Der blev nedsat en arbejdsgruppe, som skulle forsøge at finde løsninger relateret til denne kommunikation, men ingen senere møder bringer dette punkt op igen. SMS-brug beskrives som tilladt, hvis disse SMS’er kun består af servicemeddelelser. Der refereres her til en kilde fra Datatilsynet, som senere er blevet fjernet fra tilsynets hjemmeside.

Outlook og generel opbevaring af personoplysninger findes også i referaterne. Det understreges her, at opbevaringen af personoplysninger ikke må overskride 30 dage, uden at blive ilagt et fagsystem. Denne pointering går igen i to af referaterne.

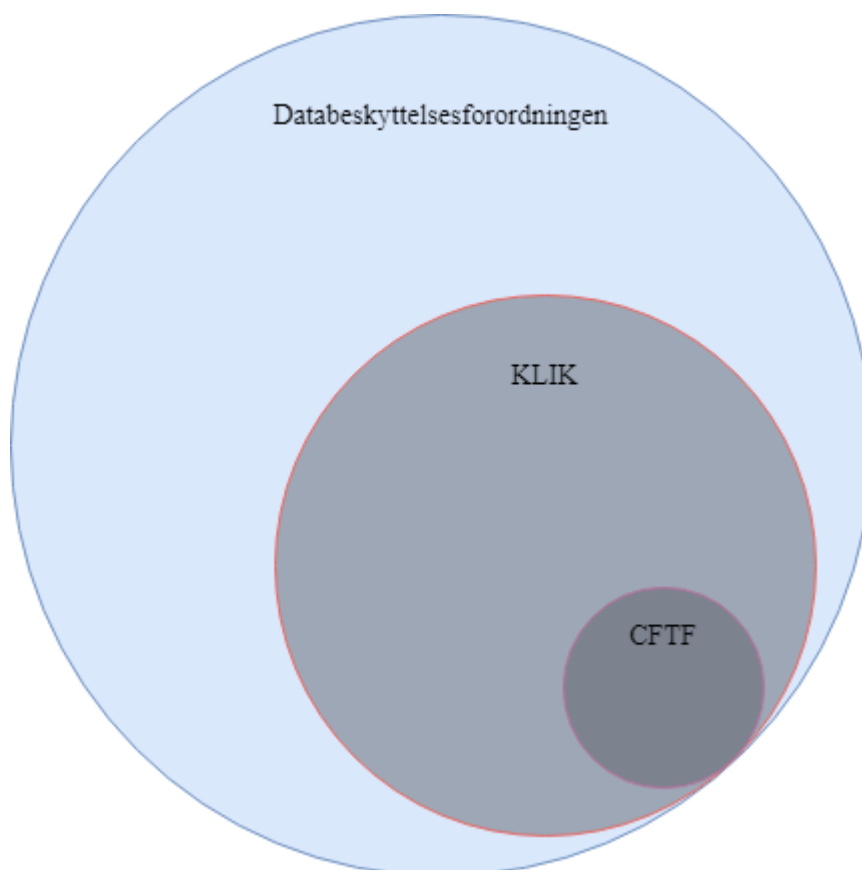
Desuden beskrives det, at der er udarbejdet et slideshow, som skal hjælpe med forståelsen og standardiseringen af databeskyttelsesforordningen i divisionerne.

I centret, er der atter tegn på både konformering til lovgivningen, grundet AAKs retningslinjer, men også et særligt fokus, der stammer fra divisionernes sociale kontekst. Dette ses bl.a. ved de specifikke temaer der bringes ift. borgerkommunikation og dataopbevaring.

6.1.4: Delkonklusion

Generelt kan det af delanalyse I konkluderes, at desto længere ned i den divisionaliserede organisation forordningen kommer, desto mere fokus tillægges særlige områder i forordningen. Dette ses bl.a. ved, at forordningens har tre prioriterede formål, imens KLIK kun særligt fokuserer på borgerrettigheder og generelle oplysninger om databeskyttelses for ansatte og ledere. På CFTFs divisionslederniveau, bliver særligt fremhævet persondataenes opbevaringsbegrænsning, samt begrænsningen af kommunikation med borgere.

Der er derfor tegn på både isomorfi og oversættelse ned gennem divisionen. Isomorfien forekommer gennem tvangsmæssige mekanismer, jævnfør lovgivningen, retningslinjer og potentielle sanktioner. Ikke overraskende kan siges, at lovgivningen er adopteret passivt, netop grundet dens natur. AAK og CFTF fastsætter begge forordningen på dagsordenen, og forsøger at efterleve



Model 6.1: Oversættelse af databeskyttelsesforordningen.

omgivelsernes krav. Oversættelsen af forordningen er dog prominent, særligt grundet den større indsnævring på bestemte fokusområder, desto længere ned gennem AAK man kommer. Aktørerne lader dermed til at have agency ift. omsætningen, selvom tvangsmæssige mekanismer påvirker dem til adoptering af forordningen. Model 6.1. forsøger at illustrere effekten, der kan observeres gennem dokumentanalysen.

Lovgivningen påbyder divisionerne i CFTF at forholde sig til databeskyttelse. Udgangspunktet kan anskues for værende passivt, men ved nærmere undersøgelse, er tydelige oversættelsesmekanismer involveret. Ovenstående illustration viser hvordan aktørerne skærper fokus, for at forholde forordningen til deres sociale kontekst.

6.2: Delanalyse II – Omsætningen i divisionerne

Delanalyse II beskæftiger sig med det sekundære arbejds spørgsmål; *Hvordan omsættes databeskyttelsesforordningen i de fagprofessionelle bureaukratiers praksis?* Vi har nu set, at omsætningen af forordningen allerede forekommer ned gennem AAK og CFTF, derfor er det nu relevant, konkret at inddrage divisionslederne, for at kunne forstå og forklare omsætningen i praksis. Denne delanalyse tager udgangspunkt i forskningsinterviewene, men inddrager konkluderende bemærkninger fra delanalyse I, hvor det er relevant.

Analysen er opdelt i 6 underafsnit, som følger den analytiske model præsenteret i kapitel 5. Først undersøges de institutionelle elementer, og hvilke pres disse har påført divisionerne. I andet underafsnit beskrives den konkrete omsætning som er forekommet, ud fra divisionsledernes beskrivelser. Dernæst følger tre konkrete analyser af de konkurrerende hypoteser; organisatorisk isomorfi, dekobling og slutteligt oversættelse. Derefter vurderes divisionernes legitimitet, både ud fra en betragtning af teorierne, og divisionsledernes egne oplevelser. Til sidst opsummeres resultaterne i delkonklusionen.

6.2.1: Institutionelle elementer

Scott opsatte tre søjler, henholdsvis den regulative, normative og kulturelt-kognitive søjle. Indikatorerne var for den regulative søjle lovgivning, regler, retningslinjer og sanktionering, for den normative søjle var professionalisering og akkreditering, og for den kulturelt-kognitive var taget-for-givet indstillinger samt usikkerhed.

Divisionslederne i CFTF er primært blevet påvirket af den regulative og kulturelt-kognitive søjle, når de er blevet presset til at skulle omsætte databeskyttelsesforordningen i deres praksis. Når det

gælder den regulative søjle, beskriver lederne lovgivningen i sig selv, som et institutionelt pres, der har skærpet deres håndtering af persondata.

"Det er da blevet skærpet fordi loven er kommet (Informant F)."

"Hvad er det nu vi skal passe på? Loven er kommet, og vi har jo også hørt om de her alvorlige konsekvenser det også kan få, hvis ikke vi overholder de her, den der persondatalov (Informant G)."

Der er klare tegn blandt divisionslederne på, at de er klare over, at loven ikke er nytænkning, men nærmere en skærpelse som kommer fra EU. Det er altså skærpelsen af persondataretten, som presser divisionslederne, hvilket indikerer, at den tidligere persondatalov, ikke har været pressende nok.

"Altså, for os, for os her det selvfølgelig, vi bare lille... fisk i havet, altså, der, det kommer over fra, altså ikke ovre fra min chef, men, men generelt fra EU (Informant G)."

Det er specielt sanktioner i lovgivningen, som skaber incitamenterne til at overholde den. De juridiske sanktioner, er ydermere hvad Scott påpegede som grundlaget for den regulative søjles legitimitet. Med andre ord, gør man hvad regulativerne påskynder, for ellers risikerer man sanktionering. Flere af lederne påpeger bl.a. frygten for disse sanktioner, men er uklare over hvor præcist de juridiske sanktioner stammer fra. Det kan dertil være værd at påpege igen, at lovgivningen giver hjemmel til nationalstaterne i selv at nedsætte sanktioner til offentlige myndigheder, selvom divisionslederne virker ubevidste om dette.

"Der har jo været meget snak om det her med økonomisk store bøder, hvis ikke vi får det overholdt, eh. Men det kan vel også blive, ja det ved jeg ikke, påtaler, afskedigelser? Jeg ved det ikke, hvis det kommer ud i yderste konsekvens (Informant F)."

"Og kæmpe bøder (Informant D)."

"Jamen, jeg kan jo godt finde det lidt interessant, ud fra også et medarbejderperspektiv, at man er jo truet af nogle bøder, på sin arbejdscomputer, fordi de kan blive scannet, hver computer, ikke. [...] (Informant B)."

Retningslinjerne fra AAK har dog også rig indflydelse som regulative pres. Hvorvidt lederne referer til lovgivningen, eller specifikke retningslinjer fra AAK, lader til at være lettere tilfældigt, når de beskriver, hvorfor persondataretten er kommet på dagsordenen.

"[...] altså det kommer jo oppe fra, så kommer det jo fra Aalborg Kommune, som er min arbejdsgiver, hvor jeg skal, hvor jeg skal indrette mig efter nogle retningslinjer der er givet (Informant A)."

"[...] jeg tror det er i forhold til, at der er blevet sagt oppefra (i AAK, red.); prøv og hør kære venner. Det her det er major issue. Saml hælene og sig; javel, alle sammen. Nu (Informant C)."

Den regulative søjle spiller dermed en stor rolle som institutionelt pres. Derudover er der tegn på taget-for-givet holdninger blandt alle ledere i CFTF. Dette i form af, at det er en selvfølge, at borgernes persondata skal værnes om, fordi der har været mange misbrugssager med data i de forgangne år.

"Jeg går ud fra det fordi der har været nogle trælse sager rundt omkring. At der er nogle medarbejdere eller ledere, eller hva det er, som ikke har været så påpasselige med brugernes data. Og så er det endt de forkerte steder (Informant D)."

Den kulturelt-kognitive søjle presser dermed også på omsætningen af databeskyttelsesforordningen i divisionerne. Der sker misbrug af borgerens data, og heraf kommer fx større skandalesager imod offentlige myndigheder. Dette anskues for værende endnu en årsag til, at der er kommet meget fokus på forordningen. Beskyttelsen af data virker som 'det rigtige' at gøre, som hos Scott anses for værende grundlaget for legitimitet i den kulturelt-kognitive søjle.

Der lader ydermere til at være normative pres på enkelte divisioner. Dette specielt de, som tidligere har skulle forholde sig sundhedsloven, og dertil hørende notatpligt og tavshedspligt (Informant E). Det beskrives dertil, at forordningen ikke er langt fra sundhedsloven, og det er en lignende standard. Persondata eller sundhedsdata skal indsamles med hjemmel i lov, og opbevares sikkert på fagsystemer.

Overordnet set, er det primært lovgivningen, regler, retningslinjer og taget-for-givet indstillingerne, som divisionslederne mener presser dem til at omsætte forordningen – og frygten for hvad der vil ske, hvis ikke de gør.

6.2.2: Omsætning af databeskyttelsesforordningen i divisionerne

I dette underafsnit undersøges, hvordan omsætningen af databeskyttelsesforordningen udtrykkes i praksis. Dette gøres med konkrete eksempler, herunder eksempler på udfordringer, løsninger og generel praksis.

Alle divisionsledere har oplevet udfordringer med databeskyttelsesforordningen. Graden af udfordringerne varierer blandt dem, hvor nogle beskriver, at udfordringerne hindrer deres arbejde, påpeger andre den som irritation.

”Jeg kunne nævne flere ting, hvor vi er blevet handlingslammet faktisk. [...] For eksempel, de opsøgende herinde brugte rigtigt meget Facebook og Messenger, til at komme i kontakt med de unge, fordi. [...] Tit og oftest, så kan man ikke få fat i dem (på tlf. red.). Altså, unge er bare, dem vi har med at gøre, kan man ikke få fat i. Så tager de den ikke, og så, så får de det ikke lige set. Men hvis man skrev til dem (på sociale medier red.). Mærkeligt nok, så er de bare på de der medier, og de ser, de ser bare de der ting (Informant A).”

”Men det nye er den forstyrrelse der kommer med, at hvad er nu det her for noget, og hvad er nu det, og man overfører noget... man tror man kan overføre alt fra persondataloven ind i sundhedsloven, og det er man så ikke bekendt med, så bliver det sådan noget forvirrende noget for borgeren, kan man sige. (Informant E)”

Det tyder derfor til, at databeskyttelsesforordningen først er blevet omsat i divisionerne, i form af nyopståede udfordringer der skulle findes løsninger til. Jævnfør kodningen af problemer og udfordringer, som lederne har haft med forordningen, tegner et billede af, at dette emne har haft stor vægt for divisionerne.

Informant B, C, D og G beskriver alle særlige udfordringer med kommunikation til borgere, som kan være essentielle dele af deres indsats. Skærpelsen af loven har forårsaget, at de ikke længere kan anvende sociale medier og SMS'er med borgere. Kun informant G påpeger, at de stadig anvender SMS til 'servicemeddelelser'.

En anden større udfordring for divisionslederne, har været opbevaring af persondata. En usikkerhed om, hvorvidt data kan opbevares og hvordan, virker prominent.

”Ja, altså der har vi jo oplevet at vi måtte lægge andre ting om, lige for at sådan at starte med, vores hjemmeside og Facebook, der har vi jo helt fået lukket en masse ned, man kan ikke kommunikere på den, vi kan ikke tage billeder på den i samme grad som før, selvom vi har tilladelse fra forældrene, så gør vi alt for ikke at tage nærbilleder, eller du ved ikke gruppebilleder, vi prøver at tage en ting som viser det vi laver [...] det er bare blevet mere omstændigt og mere besværligt (Informant B).”

"Og nogle gange kan det være vigtigt at skulle videregive til andre. Ikke nødvendigvis ud af huset, men ind i huset (Informant C)."

Informanterne påpeger bl.a. en retningslinje fra AAK, der påbyder dem højest at gemme persondata i 30 dage, hvis ikke de har hjemmel i lov eller samtykke (Informant A, B, C, F). Der er heri både en udfordring med opbevaring af persondata, men også med videregivelsen af data til relevante medarbejdere i divisionerne. Dette er særdeles en udfordring for divisionslederne, fordi deres målgruppe ikke altid ønsker at afgive informationer eller samtykke, når de ønsker hjælp fra indsatserne.

Bemærkelsesværdigt er det kun divisionerne underlagt sundhedsloven, som beskriver mindre udfordringer med forordningen. Dette kommer bl.a. til udtryk ved, at de tidligere har skulle give indsigt i sundhedsdata, og viden om, at disse oplysninger fx ikke kan berigtiges jævnfør dokumentationskravet (Informant E). Med andre ord, har de allerede erfaring med håndtering af personoplysninger.

Generelt føler lederne, at konsekvensen heraf, er at de bl.a. mister borgere i indsatserne, og tilliden mellem borger og kommune generelt forringes (Informant A, B, C, D, E, F, G).

For at imødekomme disse udfordringer, forsøger divisionerne forskellige simple løsninger, for dermed at omsætte forordningen bedst muligt, samtidigt med de udfører deres social- og sundhedsindsatser. Løsningerne kommer bl.a. til udtryk i divisionerne ved følgende citat.

"Jeg har sagt, i stedet for det der med at huske, og hvad man ikke må sige, og nu kommer man til at skrive et navn, eller... så ring op. Ring op. Ring op hver gang, fordi så er det så nemt. Det, det, det sker der ikke noget ved (Informant A)."

Den primære løsning der er opstået ift. kommunikation med borgere, består i at ringe dem op, fremfor at skrive med dem. En af divisionslederne påpegede desuden, som tidligere bemærket, at de kan sende servicemeddelelser (Informant G), som består af simple informationer. Dette kan fx være påmindelser om mødetid med en kommunalt ansat. Generelt lader det dog ikke til, at lederne anskuer digitale beskeder som en løsning, kun at ringe borgerne op. Løsningen med at ringe op, blev desuden bemærket i ledermødereferaterne.

Enkelte divisioner, som særligt anvender digitale platforme, har været ude og anskaffe hjælp enten fra virksomheder eller AAKs IT-afsnit.

"Jamen vi har jo faktisk hyret, så vi har et firma som har hjulpet os i forhold til at få sådan helt, kan man sige, efter den her lovgivning, lovliggjort hele vores Facebook og vores hjemmesider (Informant B)."

"Dem som står for vores hjemmeside, hvad hedder det? Han har hele tiden i tæt kontakt med, med IT-service, altså Aalborg Kommunes IT-service (Informant G)."

Dette fordi, disse enheder antages at være forgangsorganisationer, når det kommer til at overholde forordningen. Løsningerne har heri bestået i at forsøge at sikre persondata, herunder særligt billeder, på de digitale platforme, fx ved kun at anvende kommunens servere til opbevaring.

Dataopbevaring generelt lader til at have skabt forskellige løsninger, herunder at lægge data på krypterede USB-nøgler eller nedskrive det på fysiske papirer og låse det inde.

"For jeg må kun gemme persondata i 30 dage. Det vil sige, at selvom jeg gør noget, der egentligt virker ret fornuftigt, så kan jeg blive straffet for det. Så derfor så tager jeg det og kommer det på en USB-nøgle (Informant C)."

"De bruger ikke alle de facetter man kan i vores Outlook kalender, for eksempel. Den bruger de kun til at spærre nogle tider, og så har vi dobbelt bogføring, kan man sige, i og med, så har vi papirkalender til og holde styr på, hvor er det vi skal være henne og hvornår (Informant F)."

Den simpleste løsning, divisionslederne beskriver at have igangsat, er forklaring af deres nye begrænsninger til borgere. En åbenhed og informering til borgere om, hvorfor de ikke længere kan kommunikere på samme måde (Informant A, B, C, D, F, G), eller hvorfor borgere ikke kan gøre brug af deres persondata rettigheder i bestemte situationer (Informant E). Udslaget på denne løsning lader ikke til at have været givende, specielt for de divisioner, som arbejder med yngre borgere. De unge borgere beskrives ved, at de ikke forstår formålet med databeskyttelsesforordningen, eller generelt ikke kan forholde sig til lovgivningen.

"De unge. Altså det siger vi jo, det har vi jo sagt, når det er vi har sagt; prøv at høre her, vi kan ikke have vores, vores personlige profil på Facebook, fordi det må vi ikke, og vi må ikke kommunikere med dig på den måde. Så det er de. Men de tænker ikke over det, det er hundred, de tænker ikke over; jamen det må de ikke herinde (red.), eller jeg kan ikke skrive der til dem, det gør de ikke (Informant A)."

Bemærkelsesværdigt kan det være, at det særligt er manglen på løsninger og hjælp til at håndtere udfordringerne, som divisionslederne omtaler:

"Og så, altså, det jeg oplever, det er, hvis du så rejser nogle udfordringer; jamen det vil altså give os de her udfordringer; jamen det må I (divisionerne red.) løse. Der kommer ikke noget ned den anden vej og siger; amen I kunne løse det, her er noget til jer. I kunne gøre det på den her måde. Vi kan lave den her sikrede boks."

Vi kan gøre, eller du kan gøre sådan her, eller du kan gøre sådan her (Informant C)."

"Vi har ikke kunnet finde en, noget der var bedre. Ehm, lige nu. Der bliver arbejdet på det, også i samarbejde med IT; kan vi finde et bedre system? Som er lidt mere moderne og digitalt. Men det simpelthen ikke, det har vi ikke fundet, ehm, endnu. (Informant F)."

"Jeg kan ikke få adgang til det. Måske fordi jeg er sådan en leder på et lidt lavt niveau, eller et eller andet? Så, det fint nok at vi, eh, vi har adgang til noget af det her Cloud-computing løsning, så når, men det skal bare fungere, og det skal fungere for alle, for ellers så det omsonst (Informant D)."

Vi må selvfølgelig gerne have en Facebook side som, som sted, men vi kan bare ikke bruge den, fordi man kan jo ikke skrive derinde, man kan jo ikke komme i direkte kontakt (Informant A).

"Vi har måtte lave det sådan, jamen prøv og høre her; vi må faktisk ikke, altså. Vi kan faktisk ikke SMS med jer. Omkring ehm, altså udfordringer, i, i jeres liv (Informant B)."

De mange citater fra lederne understreger, at de har fundet løsninger, som redegjort for forinden, men at disse løsninger ikke er tilfredsstillende for dem. De ønsker assistance fra andre dele af organisationen, grundet deres manglende viden på området.

Opsummerende kan siges, at forordningens omsætning i divisionerne har været træg. Udfordringerne har fyldt mest for divisionslederne, herunder tabet af kommunikation og tilliden med borgere, men også videreførelsen og opbevaringen af data. Divisionslederne frygter at bryde loven, hvis dokumenter med navne ligger fremme (Informant B). Løsningerne iværksat for at overholde lovgivningen har været simple, dette kan være grundet, manglende løsningsforslag, fra andre dele af kommunen. Løsningerne har bl.a. bestået i, ikke længere at kommunikere med digitale løsninger, både sociale medier eller SMS, og i stedet at ringe borgere op. Derudover, at lægge persondata på krypterede USB-nøgler eller skrive dem på fysiske dokumenter, som begge låses inde, for derved at være bag dobbeltlås. Den sidste løsning iværksat har været at forklare borgere, hvorfor de ikke længere kan anvende bestemte kommunikationsveje, og hvilke rettigheder de kan, eller ikke kan, gøre brug af. Helt generelt, mener de fleste divisionsledere, at de mangler konkrete løsninger, som de er sikre på både overholder lovgivningen, samtidigt med ikke skader deres arbejdsgange med borgeren.

6.2.3: Hypotese 1: Divisionerne konformerer passivt

I dette underafsnit undersøger jeg den første hypotese fra kapitel 5 nærmere; *Divisionerne bliver mere isomorfe, og omsætter databeskyttelsesforordningen direkte, grundet passiv konformering til kravene fra de institutionelle omgivelser.*

Dette bliver undersøgt i relation til DiMaggio og Powells tre isomorfi mekanismer, hvor de hver især gennemgås, for at undersøge hvorvidt divisionerne i realiteten bliver mere ensartede. Denne del af analysen tager udgangspunkt i en fortolkning af informanternes beskrivelser, og sammenholdes med delanalyse I, for at beskrive de isomorfe mekanismer der forekommer.

Hovedvægten af de isomorfe mekanismer består ikke overraskende af tvangsmæssige pres, men uvished leder desuden til mimetiske mekanismer, og i specifikke afdelinger, kan også antydes normative pres.

De tvangsmæssige pres indikeres gennem både lovgivning, retningslinjer og uformelle pres fra omgivelserne. Ikke overraskende, jævnfør analysen af institutionelle elementer, beskrives lovgivning og retningslinjer særligt som pres for omsætning af databeskyttelsesforordningen. Dette kommer bl.a. til udtryk hos lederne i følgende citater.

"[...]/ vi havde på ledermødet. Der havde vi, og jeg har faktisk også siddet i en arbejdsgruppe omkring brug af sociale medier i Familie og Beskæftigelse, og der fik vi simpelthen en hel skrivelse om, de her og de her ting må I, og de her og de her ting må I ikke (Informant A)."

"Derudover så har Aalborg Kommune jo også virkelig fyldt på os til, hvordan vi... hvad lovgivningen betyder, og hvad vi kan og ikke kan, så det har været sådan meget tydelige rammer. Så har vi fået en masse materiale som nu i forhold til at forklare ansatte og børn og unge og forældre hvorfor vi ikke kan det her mere, og det hænger jo rundt på vores vægge som du kan se (Informant B)."

"Men det er sådan en retningslinje der er kommet centralt fra vores juridiske kontor, at hver gang vi skriver til en borger eller henvender os, eller på en eller anden måde er i kontakt med en borger, så skal den fremgå den sætning (Informant E)."

Alle lederne i divisionerne har følt, at det er lovgivning og retningslinjer, der konkret har presset på for deres forandring. Lederne referer ofte, til emnerne bragt op på ledermøderne, og derigennem den relevante information på KLIK. Dette er specielt vedrørende retningslinjerne af dataopbevaring, hvor flere ledere nævner, at de maksimum må have data til at ligge i 30 dage på deres fysiske eller digitale

skrivebord. Reglerne over kommunikation på sociale medier stammer også fra en pjece fra KLIK, hvor al brug af sociale medier understreges som usikker, og derfor en illegitim kommunikationsvej til borgeren.

”Ja. Men det er det her med; vær varsom med og, hvad du har til at ligge på dit skrivebord. Få det slettet efter 30 dage. Vær opmærksom på, hvis du har personfølsomme oplysninger, okay, det så papirer også, på kontoret. Lås din dør af, hvis ikke du er der. Lås det inde i et skab, eh. Sørg for, at du ikke får skrevet noget i Outlook, som kan henvise til personer og steder (Informant F).”

”Men det gælder det samme, SMS som med Messenger, det samme regler (Informant G).”

Herved ses tydelige isomorfe træk i divisionerne, som optager bestemte retningslinjer, for at forblive legitime i deres omgivelser, og det er tydeligt, at divisionslederne, om end de er positivt eller negativt stemte overfor retningslinjerne, forsøger at implementere dem direkte.

Mimetiske mekanismer spiller også ind i divisionerne. Den mimetiske isomorfi omhandlede, at organisationer forsøger at efterligne forgangsorganisationer eller inddrager konsulenter, som kan legitimere deres tilvalg og strukturering. Dette fordi, de ofte føler sig usikre på området. Derfor er det samtidigt oplagt at søge efter disse kriterier, når denne mimetiske mekanisme skal afdækkes. Ydermere blev det under de institutionelle elementer redegjort, at usikkerhed var et af elementerne som pressede divisionerne i CFTF. Derfor er det forventeligt, at denne mekanisme også vinder indpas.

Den mimetiske isomorfi er ikke tydelig i alle divisioner, og særligt lader det ikke til, at divisionerne har søgt forgangsorganisationer at efterligne. Når adspurgte, hvorvidt divisionerne har været inspireret af andre, fortæller størstedelen af lederne, at de ikke har indhentet inspiration. Informant B og E påpeger dog, at de har diskuteret løsninger med andre divisioner.

”Vi har haft det oppe på ledermøder og talt om det sammen, altså kunnet sparre med hinanden på lederniveau, hvad gør i, og hvordan kan man løse det her, jeg har også sparret meget med det firma ikke, har i noget? Hvad tænker i? Hvordan kunne vi gøre det her? Altså, har i nogle idéer (Informant B)?”

”Vi har sådan lavet et realitetstjek i andre kommuner, hvad skriver de, [...] Men det har været sådan et sideløbende og drøfte det... og andre afdelinger, der tænker jeg sådan lidt, vi har jo ovre i sunde (Sundheds- og Kulturforvaltningen, red.), der har vi jo nogle afdelinger der laver noget, altså også ifølge samme lovgivning som os. Og der har vi jo selvfølgelig snakket lidt om, hvad gør i, og hvad gør vi, men

der er vi nok lidt bedre hjulpet herinde af forvaltningen, fordi vi har jo vores juridiske kontor og vores IT-afdeling, der er skarpe på de ting (Informant E)."

I slutningen af citatet beskriver informant E bl.a., at de også har været i kontakt med det juridiske kontor og IT-afdelingen. Der er dermed tegn på, at man i divisionen har indhentet specialiserede konsulenter, til at sikre, at ens division forbliver legitim. Inddragelsen af IT-afdelingen går igen i flere af CFTFs divisioner, men også inddragelsen af en enkelt konsulentvirksomhed, som tidligere blev beskrevet af Informant B og deres Facebook og hjemmeside. Hvor efterligning ikke forekommer specielt, inddrager divisionerne i stedet på specialkonsulenter.

"Dem som står for vores hjemmeside, hvad hedder det? Han har hele tiden i tæt kontakt med, med IT-service, altså Aalborg Kommunes IT-service [...] Han, han clearer med dem. Er det her lovligt eller ej (Informant G)?"

"Og vi fik det også af vide, dengang vi gennemgik det der. For der spurgte vi til det, jamen hvad fanden gør vi? Jamen nu skal I høre, I kan, hvor de så sagde; jamen så kan I skrive det ud. Og så, og så skal det bare være dobbelt lås. Så tænkte jeg bare, jamen okay, så vi jo tilbage, altså (Informant C)."

Den mimetiske isomorfi forekommer i divisionerne, men fremfor direkte at efterligne forgangskommuner eller divisioner, begår mekanismen sig primært på inddragelse af specialiseret viden fra IT-afdelingen eller virksomheder.

Den normative mekanisme er næsten ikke at finde i divisionerne. Denne mekanisme foreskriver, at divisionerne påtager sig bestemte procedurer eller konfigurationer, grundet professionaliseringen i organisationer eller professionelle netværk. Med andre ord, at de uddannelsesmæssige baggrunde presser i en bestemt isomorf retning. Det eneste konkrete eksempel af denne mekanisme stammer fra informant E, hvor sundhedsloven, notatpligten og tavshedspligten er indlejret i sundhedsplejerskernes baggrund.

"Ja, det gør de - sundhedsoplysninger. Og det er jo det dér med, det har vi jo altid gjort, fordi vi er autoriserede sundhedspersoner [...] men den har egentlig altid været der i den tid jeg har været uddannet, både sygeplejerske og sundhedsplejerske. (Informant E)"

Der er tegn på den normative mekanisme, men denne afhænger af den professionelle baggrund divisionen er sammensat af. Divisionerne hovedsageligt med pædagogisk baggrund, beskriver ikke særdeles, at deres profession påvirker deres procedurer.

Overordnet set, virker det til den tvangsmæssige og mimetiske mekanisme af isomorfi påvirker divisionerne mest. Der er tegn på, at de direkte forsøger at implementere retningslinjernes praksisser i deres virke, og derigennem konformerer til deres omgivers krav.

6.2.4: Hypotese 2: Divisionerne dekobler

Den sekundære hypotese i kapitel 5 forlød: *Divisionerne dekobler mål og praksis, således de kun overfladisk omsætter databeskyttelsesforordningen, og virker legitime for de institutionelle omgivelser.* Dette underafsnit har til formål at undersøge denne hypotese nærmere, ved specifikt at se på tre kriterier for dekobling. For det første, hvorvidt ansvaret for overholdelsen af forordningen tilfalder frontlinjemedarbejderne i divisionerne. For det andet, om der er kontrol af frontlinjemedarbejderne. Hvis ikke, betyder det, at lederne i praksis ikke ved, hvorvidt deres medarbejdere overholder retningslinjerne. For det tredje, hvorvidt medarbejdernes sanktionernes, ved ikke at overholde retningslinjerne. Hvis der er udslag på disse kriterier, er der tydelige tegn på dekobling i divisionerne.

Divisionerne er som redegjort for i kapitel 2 professionelle bureaukratier, hvori det allerede beskrives, at normen er uddelegering af ansvar til de specialiserede frontlinjemedarbejdere. CFTF er ingen undtagelse for dette. Når adspurgte hvorvidt det er de ansattes opgave, fx at overholde lovgivningen eller mere kontekstnært, ikke at kommunikere med borgere på sociale medier, eller ikke at opbevare data på ubeskyttet, svarer divisionslederne alle ja.

"I det daglige er det deres (Informant A)."

"Jaer, jeg forstår godt hvad du spørger om. Og ehm, jeg tænker, det er vores alles ansvar. Jeg tænker medarbejderne, i og med, at de er blevet oplyst, så har de et ansvar for at overholde det (Informant F)."

"Ja, det gør de - sundhedsoplysninger. Og det er jo det dér med, det har vi jo altid gjort, fordi vi er autoriserede sundhedspersoner [...] Det er udpræget tillidsbaseret, men også, altså vi tager jo en snak om det, de bliver informeret, vores afdelingsleder er jo også meget opmærksom på den enkelte. De er jo meget tættere på den enkelte sundhedsplejerske end jeg er herfra. (Informant E)."

I medarbejdernes daglige erhverv, er det deres ansvar at overholde både lovgivning og retningslinjerne. Hvad enten dette er kommunikation, sikre at persondata der opbevares fjernes rettidigt, eller generelt at informere borgere om deres rettigheder.

Det andet kriterie, manglende overvågning fra ledelsen. Dette skal forstås ved, at ledelsen enten

aktivt ikke vælger at sikre, at medarbejdere ikke overtræder lovgivningen, men også, at de ikke har redskaberne til at sikre sig det.

Generelt beskriver divisionslederne, at de ikke har redskaberne til at kontrollere eller overvåge deres ansatte – heller at de har lyst til det. Med andre ord, frygter frontlinjemedarbejderne generelt ikke, at deres ledere kontrollerer deres omsætning af forordningen og overholdelse af retningslinjer.

"[...] Jeg går jo ikke rundt med dem, og jeg, og det ville jeg også synes er mærkeligt, at det jo sådan, altså ligesom alle mulige andre retningslinjer, så går jeg ud fra, at når vi har snakket om dem, så følger, så følger de selvfølgelig de retningslinjer. Så i dagligdagen, ja, der er det deres. Men overordnet set så er det min opgave, at de overholder den (Informant A)."

"Men, men det jeg faktisk ikke sikker på med mine medarbejdere, men jeg kan ikke få lov til at gå ind og kontrollere medarbejdernes kontis [...] Nåh, men under alle omstændigheder kan jeg jo ikke kontrollere det. Jeg kan jo kun gøre opmærksom på; prøv og hør, det skal I passe på med, for- og så kan jeg sige til dem, det er jeres røv der kommer på slibestenen (Informant C)."

"Jeg kan ikke gå ind og overvåge dem (Informant F)."

"Nej, det gør jeg ikke. Der har jeg fuld tillid til medarbejderne (Informant G)."

Desuden tilføjer to, at de til dels kontrollerer frontlinjemedarbejderne i arbejdet, men dette skal ikke forstås ved en systematisk overvågning. I stedet beskriver divisionslederne det som værende stikprøver.

"Jamen altså, i alt det de sender, må jeg læse, og der gør jeg opmærksom på det, og sige "husk nu der ikke må stå navne, det skal være det og det, ellers skal det specielle..." og så videre (Informant B)."

"[...] vi laver jo sådan nogle tilfældige nedslag, man kan jo godt kalde det en form for kontrol. Det er ikke en systematisk kontrol, men i det arbejde jeg har, når jeg får øje på noget hvor jeg tænker hovsa, så er det selvfølgelig noget jeg tager fat i, men vi sidder ikke sådan systematisk og kontrollerer (Informant E)."

Der findes altså lettere overvågning i enkelte divisioner, men størstedelen fokuserer på tillid mellem lederne og frontlinjemedarbejderne. Nogle af divisionslederne beskriver desuden, at AAK anvender en 'tillidsbaseret' ledelsestilgang.

"Vi arbejder også med det der tillidsbaseret ledelse, så når vi siger noget til vores medarbejdere, så går vi selvfølgelig ud fra at, eh, at de overholder det vi siger (Informant D)."

Det tredje kriterium er, hvorvidt sanktionering finder sted, hvis frontlinjemedarbejderne ikke overholder regler eller retningslinjer. Uden sanktioner, er der generelt ikke incitament til at overholde retningslinjer, udover den normative værdi, de ansatte kan tilskrive det.

Nogle af divisionslederne er tilbageholdende med at ville sanktionere medarbejdere. For mindre forseelser ønsker lederne generelt ikke at sanktionere. Først når det omhandler større sager, som fx, at persondata mistes og det bliver offentliggjort, eller hvis ansatte konsekvent overtræder retningslinjer. Manglen på sanktionering kommer til udtryk i følgende citater.

"Jeg skriver ingen påtale, jeg siger; det her, det må du ikke. Altså du skal vide, hvis du gør det her, så, så kan jeg simpelthen, altså, så, så kan det være fyringsgrund, og jeg kan ikke gøre noget ved det, [...] Så nej, hvis du spørger fuldstændig, ville du fyre dem? Ikke medmindre jeg var tvunget ud i det (Informant A)."

Det tror jeg faktisk ikke jeg ville, men jeg ville selvfølgelig sige; prøv og hør her, det satme ikke godt det her, og det er faktisk ret alvorligt (Informant C).

"Nej, altså de ved hvad de skal, og vi, det er meget, meget sjældent at vi sådan har brug for, at tage en drøftelse af det (Informant E)."

Desuden bedømmer lederne etikken af overtrædelsen. Hvis en medarbejder overtræder loven, for at hjælpe en selvmordstruet borger, betyder det fx at lovgivningen kan tilsidesættes. Dette giver informant G bl.a. udtryk for.

"Det mere, meget mere spids. Men altså, så, så ved jeg nok også, det ville alle gøre, det er lige meget. Så er lovgivningen lige meget, altså ligegyldig, for der er det, handler om du redder et liv eller ej (Informant G)."

Sanktionering lader dermed til at være kontekstafhængig. Graden for, hvornår lovgivningen kan tilsidesættes, er dog ikke mulig at fastlægge. Enkelte af lederne er stringente, og forklarer, at hvis ansatte ikke kan overholde retningslinjer, så er det fyringsgrundlag for den ansatte. Dermed kan sanktionering forekomme, men dette er altafhængig af division og konteksten for overtrædelsen.

"Hvis man ligesom kan have en tanke om at det er bevidst valg man vælger at modarbejde det, så kan man jo ikke være ansat, så skal man jo finde et andet arbejdssted. Det er jo sådan det er, det er virkeligheden (Informant B)."

”Så vil jeg påtale det. Og selvfølgelig finde ud af, hvad var det det handlede om, var det nu et hædeligt uheld, var det simpelthen fordi, at der ikke var viden nok omkring det, at det skete? Ehm. Det, der ville komme en påtale på det, det ville det. Der ville ikke komme en fying på det, det kan jeg simpelthen ikke forestille mig, hvor grelt det, altså, det kan jeg i det hele taget ikke forestille mig. Det skal jo være mega grelt (Informant F).”

”Altså... regler er regler, og de skal overholdes, [...] Og hvis der er nogle der bliver ved med konsekvent, at, at bryde de regler, altså jo, sådan er det (Informant G).”

Overordnet set lader dekobling til at forekomme i CFTF, når de omsætter databeskyttelsesforordningen. For det første er ansvaret uddelegeret til de professionelle medarbejdere, som i praksis skal sikre at lovgivningen eller retningslinjerne overholdes. For det andet er det kun få der kontrollerer, og denne kontrol er ikke konsekvent – og kan med rette beskrives som stikprøver. For det tredje, er sanktionerne frontlinjemedarbejderne kunne pålægges, minimale i de fleste tilfælde, dermed behøver medarbejderne ikke frygte for disse. Overtrædelsen skal være betydningsfuld for AAK, eller den skal konsekvent forekomme af medarbejdere, som oplagt overtræder lovgivningen. I de fleste tilfælde ved overtrædelse af lovgivningen, vil det ikke blive opdaget, fx hvorvidt ansatte har kommunikeret med borgere eller opbevaret data forkert. Hvis det opdages, beskriver lederne, at de sjældent vil ønske at nedfælde konkrete konsekvenser på deres ansatte.

6.2.5: Hypotese 3: Divisionerne oversætter til egen kontekst

Divisionerne lader både til at have isomorfe træk og dekoble, men som det allerede i delanalyse I blev påpeget, har der været tydelige tegn på oversættelse ned gennem den divisionaliserede organisation. Den tredje og sidste hypotese, der stammer fra den skandinaviske institutionalisme, og tillægger aktørerne en prominent rolle i omsætning, vil blive analyseret nærmere i dette afsnit. Denne hypotese forlød: *Divisionernes aktører og kontekst spiller en afgørende rolle i omsætningen af databeskyttelsesforordningen.*

Den primære mekanisme er, hvorvidt der forekommer en modificering af enten konkrete dokumenter eller quasi-objekter. Specifikt søges efter, hvorvidt elementer tilføjes eller fjernes, enten ift. forordningen eller AAKs retningslinjer.

Generelt kan det fortolkes ud af interviewene, at oversættelse til lokale kontekster konstant forekommer. Bestemte udfordringer er mere prominente hos nogle divisioner fremfor andre. Dette betyder samtidigt, at et særligt fokus lægges på bestemte dele af forordningen og AAKs retningslinjer,

og tilføjelse eller fjernelse af elementer fra retningslinjer kan spores. Dette primært afhængig af, hvordan lederne mener de legitimt kan overholde lovgivningen og stadig udføre deres kerneopgave.

For det første kan det være relevant at påpege, hvordan divisionslederne alle påpegede, at forordningen eksisterede for at beskytte borgere. Dette er i henhold til forordningen sandt, men elementer fjernes samtidigt fra denne fortolkning. Lovgivningen har ydermere til formål at harmonisere området på tværs af Europa, og skabe klare rettigheder for borgerne. Derfor antydes det, at deres sociale kontekst har indflydelse på omsætningen. Citaterne eksemplificerer denne oversættelse:

”Persondataloven, der kom jeg sådan til at tænke på, at det er en lov der er sat i verden for, at beskytte den almene borger i forhold til ens øhm... hvad kan man sige, personlige data kan blive misbrugt. Det er sådan... hvad kan man sige, den overordnede del af det, det er det første der falder mig først for, når du sådan spørger om det (Informant A).”

”Altså, det noget med at give brugerne retten til deres data, så hvis vi nu har nogle oplysninger på borgeren eller brugeren, jamen så det egentligt ikke vores, men, men de har stadigvæk retten til det. Så derfor skal vi passe på med hvad vi gemmer, og hvor lang tid de her ting er (Informant D).”

Dette er en tydelig oversættelse af forordningen, som tager afsæt i informationerne på bl.a. KLIK. Der kan spores en forskellighed i oversættelsen iblandt divisionerne, hvor nogle lægger mere vægt på beskyttelsen af borgere generelt, og andre på borgerrettigheder ift. deres persondata. Konkret er det dog ikke til at vide, hvorhenne ledernes forståelse af forordningen stammer fra.

Når det kommer til udfordringer i divisionerne, oversættes disse også til lokale kontekster. Fx har informant A, B, og G meget fokus på udfordringerne med kommunikation, hvorimod informant C, D og F primært har fokus på dataopbevaring og videregivelse af data. De seks informanter beskriver dog alle udfordringer med både kommunikation og dataopbevaring. Konteksten er derfor essentiel for divisionernes omsætning.

Med fokus på forskellige udfordringer, omsætter divisionerne også AAKs retningslinjer forskelligt. Informant C, D og F modificerer, med fokus på dataopbevaring. Fx påpeger informant C denne løsning:

”Ja, altså vi... jeg vil ikke sige, at jeg sletter den med det samme, men jeg kunne godt finde på at printe den ud, og lægge den i pengeskabet. Fordi så har vi den. Og det må jeg jo gerne, så den under dobbelt lås (Informant C).”

Heri ses, at informanten fjerner elementer fra dataopbevarings retningslinjerne udstedt af AAK, hvori de 30 dage tidligere refereret til, ikke er vedkommende. Desuden modificerer informant F generelt elementer fra den løsning, som deres division har implementeret. Denne løsning består af at anvende fysiske kalendere fremfor digitale (Informant F).

"Vi har, vi har selv fundet lidt på det, tænker jeg. Vi har selvfølgelig også forhørt os lidt frem, men fundet lidt på det, i forhold til, sådan har det fungeret på et tidspunkt. På et tidligere tidspunkt, før vi blev så digitale. Der fungerede det på den måde. Og så har vi så afstemt det med, med IT også, og sagt; det er det her vi er nødt til at gøre nu, indtil vi har et andet system der... der kan låses anderledes, eller skærmes anderledes (Informant F)."

Elementer vedr. et sikkert system fjernes, grundet manglen på bedre alternativer, og elementer vedr. gangbare løsninger tilføjes. Fysiske dokumenter anskues for mere sikre end digitale, såfremt de låses inde bag dobbelt lås. Lederne forholder sig generelt ikke til typen af personoplysninger, som tidligere nævnt, påvirker hvordan og hvor længe dataene må opbevares.

Desuden kan det antydes blandt lederne, at størstedelen har en blødere form for sanktionering af medarbejdere, hvis de ikke overholder retningslinjerne. Det påpeges i delanalyse I, at der er påkrævede sanktioner fra kommunen, hvis medarbejdere overtræder lovgivningen. Derfor kan det anskues som oversættelse til egen kontekst, når lederne vælger ikke at ville sanktionere.

"Jamen så, jeg jo nødt til og, og, og, tage dem ind. Jeg skriver ingen påtale, jeg siger; det her, det må du ikke. Altså du skal vide, hvis du gør det her, så, så kan jeg simpelthen, altså, så, så kan det være fyringsgrund, og jeg kan ikke gøre noget ved det, [...] (Informant A)."

"Det tror jeg faktisk ikke jeg ville, men jeg ville selvfølgelig sige; prøv og hør her, det satme ikke godt det her, og det er faktisk ret alvorligt (Informant C)."

Divisionslederne er, som tidligere beskrevet, uenige angående sanktioneringer. Informant B og G gør det klart, at retningslinjer skal overholdes. Hvis deres ansatte overskrider lovgivningen, vil der komme en form for sanktionering, i værste fald en firing.

En interessant bemærkning vedr. oversættelse blev også gjort af en af informant B, uden for rammerne af selve interviewet. Dette værende, at vedkommende oplevede en konkret og tydelig differentiering af fortolkningen af lovgivningen blandt forvaltningerne. Hertil optegnede de, at FB-forvaltningen var meget mere stringent med loven end skoleforvaltningen. CFTFs målgruppe består

meget af samme målgruppe som skoleforvaltningen håndterer, unge mennesker. Flere andre divisionsledere støttede op om samme postulat:

”Nej, jeg har ikke bemærket det sådan i praksis, men jeg har jo siddet til møder, hvor sådan, hvor jeg har siddet med personale fra Skoleforvaltningen. Og vi sidder i FB. Og hvor jeg godt kan høre, jeg faktisk godt kan høre, det her med, at det bliver... måske tolket lidt anderledes. Hvad er det der er personfølsomme? Og hvad er det bare der er personoplysninger? Og hvad er personfølsomt, altså ja, det kan jeg godt genkende (Informant F).”

”Jo, men jeg tænker der er stor forskel på hvordan man tolker skidtet. [...] Det er fordi, de er rigtigt ba-, FB har rigtigt, rigtigt mange data på borgere [...] jeg tror at, eh, de rigtigt, de er tosse bange for at få sådan en sag her (Informant C).”

Der er dermed både tydelige tegn på oversættelse i omsætningen mellem divisionerne i CFTF, men også mellem forvaltningerne i AAK, som givet vis udsteder de samme retningslinjer – med særlige fokus på bestemte områder – til hele kommunen.

Konkluderende er der tydelig indikation på oversættelse i divisionerne. Divisionslederne oversætter databeskyttelsesforordningen samt AAKs retningslinjer, enten ved bevidst eller ubevidst at tilføje eller fjerne elementer. Aktørerne spiller dermed en væsentlig rolle i omsætningen i praksis. De optager legitime løsninger, og modificerer dem, således de ’giver mening’ for divisionerne.

6.2.6: Divisionernes legitimitet

Slutteligt i den analytiske model, beskrives det, at divisionerne omsætter forordningen, således det kan opnå legitimitet i deres omgivelser. Det blev i kapitel 4 fastlagt, at denne cases primære omgivelser består af politikere, øvre ledelse og borgere. For at fastslå divisionernes legitimitet, drager jeg på konklusionerne af hypoteserne, men jeg vælger også at inddrage ledernes egne kommentarer til sidst. Dette afsnit er derfor opbygget således, at legitimiteten igennem mekanismerne først gennemgås, og dernæst sidestilles divisionsledernes egne holdninger til divisionernes legitimitet.

Legitimitet ifølge den amerikanske variant, opstår af, at organisationer optager idéer, praksisser eller konfigurationer, som omgivelserne anskuer som ’retmæssige’. I denne cases sammenhæng, vil det betyde, at forordningen skal implementeres og håndhæves. Dette både fordi den regulative søjle og kulturelt-kognitive søjle presser på forandring. Lovgivning overholdes fordi det er lov, men i denne sammenhæng er det også vigtigt, at lovgivningen overholdes, fordi der ellers kan forekomme misbrug af borgernes data.

Divisionerne har derfor optaget gennem både tvangsmæssige isomorfe mekanismer, og forsøgt direkte at implementere hvad de er blevet pålagt af andre lag i kommunen. Kommunen er i denne sammenhæng en vigtig 'omgivelse' for divisionerne, da de er forankret heri. Usikkerhed har præget omsætningen af forordningen, og nogle af divisionerne har derfor igangsat mimetiske mekanismer, for at leve op til eksperters forventning.

På overfladen lader divisionerne derfor til at være legitime. De har adopteret retningslinjer, og selvom de er kritiske, har de implementeret dem i deres praksis. Fx ved ikke at kommunikere med borgere via sociale medier, eller slette persondata efter 30 dage.

Hypotese to postulerer derimod, at organisationer kun på overfladen vil virke legitime. Hvis undersøgt nærmere, vil de dekomplekse mål og praksis. Med andre ord, vil de sige, at de lever op til forordningens krav, uden at kontrollere hvorvidt de gør.

Der er stærke belæg i undersøgelsen for hypotese to, jævnfør manglen på kontrol eller sanktionering af frontlinjemedarbejdere. Divisionerne har optaget AAKs retningslinjer, men ved ikke, om de i praksis efterlever dem. De er derfor isomorfe på overfladen, og deraf legitime, men praksis kan vise sig at være anderledes. Ikke desto mindre vil omgivelserne, alt andet lige, antage divisionerne som legitime.

Den sidste hypotese, at divisionerne hver konstituerer en særlig kontekst, og derfor bliver omsætningen af forordningen unik, beskæftiger sig ikke konkret med legitimitet. I den skandinaviske variant forventes det, at organisationer optager allerede legitime idéer eller praksisser, for at forblive legitime. Derfor giver det i denne henseende mere mening at tale om 'intern' legitimitet i divisionen, som forårsager oversættelsen til konteksten. Med andre ord, er forordningen automatisk legitim, men den oversættes til at passe ned i divisionernes kontekst.

Divisionslederne er dog splittede ift. den interne legitimitet. Når adspurgte, forventer nogle, at divisionerne ikke overholder forordningen fuldt ud, imens andre mener det gør:

Hvornår er nok, nok? Ehm... Altså, jeg synes ikke... Jeg synes det har fundet et leje nu, og jeg går sådan i mit stille sind, og håber på, at de på et tidspunkt nede i EU finder ud af, eller hvor fanden de nu har siddet og fundet på den her smarte ting, at de tænker; hallo, vi er nødt til lige at finde, altså det her det for, det for rigtigt (Informant A).

"Det synes jeg faktisk vi gør, i det omfang jeg kender til det, nu har jeg jo ikke læst den i sin fulde, men det er i hvert fald min fornemmelse. Jeg sover godt om natten, vil jeg sige (Informant E)."

Jamen, det bare den måde, når vi taler om det, altså det føler jeg bare, at, at, hvad hedder det? At, at vi overholder reglerne, altså loven. Om vi gør det 100 procent, det ved jeg ikke. Det svært for mig at se, fordi, selvom man prøver sit bedste, så har vi stadigvæk, her nogen diskussioner om, argh, kan det passe det her, er det sådan (Informant G).

Det lader her til, at specielt divisionerne der er underlagt sundhedsloven, føler de overholder lovgivningen nemmere end divisionerne præget af pædagoger. Ydermere er det problematisk, at de borgere der deltager i CFTFs indsatser, ifølge divisionslederne ikke kan se meningen i det (Informant A, B, C, D, G). Disse er del af omgivelserne, men har meget lidt indflydelse på divisionernes overordnede legitimitet, da de ingen ressourcer tilfører CFTF direkte.

Hvorvidt divisionerne er legitime, kommer derfor ud på, hvilket perspektiv man anlægger på omsætningen. Det kan argumenteres, at divisionerne generelt virker legitime ud fra de institutionelle perspektiver, men adspørges lederne selv, er der mere skepsis, hvilket samtidigt antyder manglende legitimitet. Meyer og Rowan pointerede i deres bidrag om dekobling, at organisationer ikke skulle tilstå manglende omsætning af institutionelle krav. Derfor kan det ydermere argumenteres, at divisionerne ikke fremstår legitime, når det kommer til omsætningen af forordningen.

6.2.7: Delkonklusion

Det kan konkluderes, at omsætningen af forordningen har været præget af udfordringer (se resultater i tabel 6.1). De har primært været den regulative og kulturelt-kognitive søjle, som har presset divisionerne til adoptering af forordningen. Med særlig vægt på den regulative søjle.

Overordnet set, er der belæg for alle tre hypoteser. Divisionerne bliver mere isomorfe med deres organisatoriske felt, jævnfør deres adoption af lovgivningen og udstedte retningslinjer. Derudover har der været tegn på mimetiske processer, særligt gennem inddragelse af specialkonsulenter i enkelte divisioner. Ydermere oversættes særligt AAKs retningslinjer af divisionerne, således de tilpasses den sociale kontekst divisionerne består i. Dette både ved at fjerne elementer fra retningslinjerne, men også at klargøre utydeligheder. Dette fx ved, at personoplysninger generelt klassificeres ensartet, således de kun opbevares 30 dage, uden udtrykkeligt samtykke eller hjemmel i lov. Desuden er der tegn på dekobling mellem mål og praksis, grundet uddelegering af ansvar til frontlinjemedarbejderne, samt manglende kontrol af deres efterlevelse af forordningens krav. Det kan dog ikke konkluderes, hvorvidt medarbejderne efterlever retningslinjerne.

Hvorvidt divisionerne kan anskues for legitime, er svært at bedømme, grundet deres egen usikkerhed af, hvorvidt de overholder retningslinjerne, som de var intenderet. Dertil kan påpeges, at divisionerne

ifølge den amerikanske variant generelt er legitime, da de har adopteret de strukturer de er pålagt af omgivelserne.

Omsætningen i divisionerne, lader derfor til at være præget af alle institutionelle mekanismer. Implikationerne af dette diskuteres nærmere i næste kapitel.

Tabel 6.1: Resultater af delanalyse II

Institutionelle elementer der presser til forandring	Tvangsmæssige mekanismer i form af lovgivning, retningslinjer og sanktioner.		Taget-for-givet indstillinger i form af borgerbeskyttelse, samt undvigelse af skandaler.	Mindre normative pres, jævnfør sundhedsmæssige baggrunde, der også forholder sig til sundhedsloven.	
Almen omsætning på tværs af divisionerne	Udfordringer med retningslinjer, der bryder med de fagprofessionelles rutiner og normative værdier.	Stor usikkerhed omkring lovgivningens indhold.	Skærpet opmærksomhed på persondataopbevaring, herunder fjernelse af persondata forinden 30 dage uden konkret samtykke eller hjemmel.	Skærpet opmærksomhed på borgerkommunikation, herunder kun at ringe til borgerne eller sende servicemeddelelser.	
Isomorfe forhold i divisionerne	Divisionerne bliver mere isomorfe grundet optagelse af AAKs retningslinjer.		Divisionerne forsøger mimetisk at konformere med specialkonsulenters løsninger/praksisser.	Fagprofessionelle med sundhedsfaglig baggrund søger at konformere ift. sundhedslovens retningslinjer.	
Dekoblings forhold i divisionerne	Håndhævelse af lovgivning er uddelegeret til fagprofessionelle.		Meget lidt kontrol af fagprofessionelle særligt i divisioner primært med pædagoger.	Mindre, hvis nogen, sanktioner for overtrædelse af retningslinjer.	
Oversættelses forhold i divisionerne	Divisionernes kontekst har stor betydning for hvilke udfordringer de oplever, dermed også omsætningens forløb.		Divisionslederne tilføjer og fjerner elementer ift. retningslinjerne, når de enten er uklare eller i konflikt med divisionens kerneopgave.	Informanterne bemærker tydelige forskellige i fortolkningen, af forordningen på tværs af forvaltninger.	
Legitimitets forhold på tværs af divisionerne	Usikkerheden i divisionerne leder til, at der er manglende fornemmelse af legitimitet.		Divisionerne tilstræber jævnfør teorien legitimitet i omgivelserne, ved at adoptere lovgivning og retningslinjer.	Legitimiteten i omgivelserne kan ikke konkret vurderes ud fra resultaterne.	

Kapitel 7 – Diskussion

I dette kapitel diskuteres implikationerne af analysens resultater. Kapitlet er opdelt i to afsnit, hvor første beskæftiger sig med afhandlingens hypoteser, og deres forklaringskraft af omsætningen. I andet afsnit diskuteres udfordringerne i CFTF, og dertil opstilles et muligt løsningsforslag, som kan fremme bedre omsætning af forordningen.

7.1: Passiv konformitet eller aktiv oversættelse?

Omsætningen har ledt til forskellige institutionelle mekanismer i divisionerne. Disse mekanismer blev tidligere beskrevet som konkurrerende, grundet deres afsæt enten værende passiv diffusion eller aktiv oversættelse. Herudover blev dekobling beskrevet som en mellemvej, hvori organisationer passivt adopterer legitimerende idéer eller praksisser, men i virkeligheden adskiller mål og praksis. I det ideelle scenarie, burde disse tre mekanismer ikke ske samtidigt, derfor vil jeg i dette afsnit diskutere resultaterne, og sammenligne dem med resultater fra andre empiriske studier, for bedre at skabe et overblik over, hvad der er det mest sandsynlige scenarie. Dermed er formålet også at give et empirisk bidrag til teorierne.

Institutionel isomorfisme argumenterede for, at organisationer blev ensarterede, grundet socialt konstruerede institutioner, frem for tekniske aspekter i omgivelserne (Boxenbaum & Jonsson, 2008; 3). Institutionelle omgivelser i det organisatoriske felt, presser organisationerne enten via regulative, normative eller kulturelt-kognitive krav. Et regulativt krav, kunne fx være forordningen selv. For at opretholde legitimitet, adopteres passivt legitimerende idéer eller praksisser, således organisationen bliver konform med kravene.

Resultaterne af denne undersøgelse, pegede på, at det især var regulative og tvangsmæssige pres, jævnfør forordningens natur, som pressede divisionerne til at omsætte. Der blev dertil ansporet taget-for-givet indstillinger hos lederne, som støttede op omkring omsætningen. Dette fx ved, at det var naturligt for lederne at ville beskytte borgerne. For at divisionerne kunne efterleve kravene, omsatte de både AAKs retningslinjer, og søgte efter 'best practice' hos andre, grundet en stor usikkerhed af forordningens konkrete anvendelsesområde. Best practice var svær at finde, og derfor omsatte divisionerne primært retningslinjerne. De tvangsmæssige pres, lader derfor til at have haft størst udslag. Pamela Tolbert og Lynne Zucker (1983), fandt i et diffusionsstudie, at statsforvaltningsreformer, der var påtvunget specifikke amerikanske byer ved lov, hurtigere blev adopteret, end byer der adopterede pga. best practice. Samme effekt, lader til at være forekommet i divisionerne, hvor retningslinjerne hurtigt er blevet udbredt og blevet adopteret, end best practice løsninger fra andre divisioner.

I nyere undersøgelser af isomorfisme, viste bl.a. Gwilym Croucher og Peter Woelert (2015), at Australske universiteter konformerede sig med deres organisatoriske felt. Universiteterne søgte legitime løsninger på deres struktur. Ydermere, fandt Susan Park (2014) både tvangsmæssig og mimetisk isomorfi, hvor Den Asiatiske Udviklingsbank påtog sig strukturer fra Verdensbanken, for at fremstå legitim. Dette flugter ydermere med resultaterne af denne undersøgelse, der viste, at særligt tvangsmæssige og mimetiske træk er at finde i CFTF. Når adspurgte, forklarede divisionslederne, at retningslinjer var den primære guidende faktor for deres omsætning, men usikkerhed ledte dem imod mimetiske processer, herunder inddragelse af specialkonsulenter. Derigennem ville divisionerne opnå legitimitet i sine omgivelser, ved at adoptere de legitimerede strukturer. Usikkerheden på feltet, var dog af en sådan grad, at de ikke kunne spore best practice blandt hinanden, selvom de forsøgte.

Den anden delkonklusion påpegede desuden, at divisionslederne virkede til at have agency i omsætningen af forordningen. Dette ved, at lederne oversatte retningslinjerne, til deres sociale kontekst. Allan Gjerding og Pernille Schulze (2015), der undersøgte hvordan ledere i det danske hospitalsvæsen håndterede forskellige isomorfe pres, fandt, at de isomorfe mekanismer fik lokale variationer. Derudover viste et studie af Lauren Edelman (1992), at tvetydig lovgivning, som svagt blev håndhævet, blev adopteret, men organisationerne fik råderum til, hvordan overholdelsen skete praktisk. Med andre ord, blev organisationerne mere isomorfe på overfladen, imens de fik agency til omsætningen. Aktørerne fik en prominent rolle som fortolker af de institutionelle pres. Denne undersøgelse viste, at der både vertikalt og horisontalt i organisationen, forekom isomorfe træk. Forordningen blev igennem AAK og ned til CFTF påtaget, men fokus af forordningens emner flyttede sig. En fortolkning, har dermed virket til at finde sted: Hvad er vigtigt i vores kontekst, og hvad er ikke? Det samme fænomen gik igen horisontalt blandt CFTFs divisioner. Divisionslederne beskrev, hvilke restriktioner der var blevet pålagt, særligt ud fra deres egen sociale kontekst. Hvad angik overordnede udfordringer med forordningen i AAK, berørte ikke konkret divisionsledernes fortolkning af den. Dertil bemærkede lederne, at forordningen blev fortolket forskelligt blandt AAKs forvaltninger. De isomorfe træk, lader derfor til at være tilstede, men aktørerne spiller en essentiel rolle i forståelsen af dem.

Jeppe Agger Nielsen og Kristian Dahl (2015), beskrev i en undersøgelse af Leadership Pipelines udbredelse i Danmark, at denne ledelsesstil fik lokale variationer, som den blev implementeret i offentlige organisationer. Det samme gjorde sig gældende mellem nationer, hvor normative mekanismer pressede japanske universiteter, til at etablere amerikansk-lignende universitetsforlag, som passede ned i Japans restriktive kontekst (Sato, et al, 2015). Herunder blev elementer både tilføjet og fjernet fra den amerikanske model (Ibid.; 354). Samme gjorde sig gældende i denne undersøgelse. Divisionernes unikke kontekster influerede, som beskrevet, deres fokusområde af

forordningen. Dette konkrete fokus, endte i CFTF, med at være dataopbevaring og borgerkommunikation. I analysen fandtes der belæg for oversættelse, jævnfør divisionsledernes modificering af særligt retningslinjerne, som de er pålagt at følge. Dette kunne fx ses ved, at informanterne tog en 'hardline' omkring persondata, og antastede alle persondata som under reglen om 30 dages opbevaring. Derudover påpegede informant C, at de i vedkommendes division, printede dataene ud, og låste dem inde i et pengeskab. Det samme gjorde sig gældende hos informant F, som beskrev, at persondata kunne opbevares i fysiske kalendere, fremfor digitalt på computerens skrivebord. Dette blev gjort, for at tilpasse omsætningen af forordningen i de lokale kontekster, således deres arbejdsgange ikke blev dramatisk påvirket. Disse resultater, med forskellige blandt divisionerne, findes bl.a. også i Florian Becker-Ritterspach et. als. (2010) undersøgelse, hvor de viste, at konteksten på tværs af nationer, havde påvirkning på divisionerne i multinationale organisationers udstedte mål.

Aktørernes rolle i adoptionen af institutioner lader til at være aktiv, men slutteligt er det værd at diskutere, hvorvidt omsætningen i praksis forekom. Der var i undersøgelsen belæg for, at dekobling var prominent i alle divisionerne.

I en undersøgelse af britiske handelsskoler, viste det sig, at 4 ud af 7 handelsskoler dekooblede deres mål og praksis (Snelson-Powell, et al, 2016). Dette ved, at skolerne blev bedømt på, hvorvidt deres trolovede forpligtigelser var at finde i deres pensum (Ibid.; 25). I denne undersøgelse, blev undersøgt, hvorvidt fænomenet dekobling var at finde igennem en beskrivelse fra divisionslederne. Der blev fundet tydelige tegn på dekobling. Årsagen bag, at ansvaret af omsætningen blev videregivet til frontlinjemedarbejderen. Informanterne beskrev bl.a., at det i dagligdagen var medarbejdernes ansvar at overholde lovgivningen, og største delen af divisionerne kontrollerede ikke, hvorvidt forordningen blev overholdt. Det blev ikke undersøgt, hvorvidt medarbejderne følte de overholdt lovgivningen eller retningslinjerne, ikke desto mindre, kan konstateres, at dekobling forekom i alle tilfælde, men hvilken betydning dette har for omsætningen, er ikke muligt at vurdere. Det der tidligere blev beskrevet som 'mellemvejen' mellem passiv konformitet eller aktiv oversættelse. En forståelse af, at divisionerne udadtil forsøger at efterleve institutionelle krav, men i praksis forsøger at forblive effektive med sine tekniske aspekter (Meyer & Rowan, 1991; 58), kunne have belæg ud fra resultaterne. Dertil skal dog påpeges, at divisionslederne beskrev, at de var usikre på hvorvidt de rent faktisk overholdte forordningen præcist. Derfor lader Meyer og Rowans dekobling ikke fuldstændigt til at gøre sig gældende, da de beskrev, at formålet ved dekobling netop var, ikke at fremstå illegitim. Med andre ord, at divisionerne burde have udvist, at de overholdt lovgivningen.

Overordnet set, giver denne undersøgelses resultater, belæg for alle tre hypoteser i forskellig grad. Forklaringskraften ved hypotese 3, at aktørerne spiller en aktiv rolle, virker stærkest. Både fordi

omsætningen er præget af lokale oversættelser, men også findes vertikalt i organisationen. Dekobling lader til at forekomme i divisionerne, men om dette reelt forekommer blandt medarbejderne, altså, at de kun ceremonielt omsætter forordningen, er ikke muligt at konkludere. Til sidst er det tydeligt, at tvangsmæssige og mimetiske mekanismer er forekommet, men som benævnt, lader disse ved nærmere undersøgelse, til at blive lokalt omsat, dermed styrkes hypotesen om aktørernes agency. Med andre ord, tolkningen af institutionelle pres har været forskellige i divisionerne, hvilket har præget udfordringerne og løsningerne, men ikke desto mindre, er CFTF blevet mere isomorf med det organisatoriske felt.

7.2: Et løsningsforslag til en genstridig omsætning

Det blev etableret, at diverse udfordringer forekommer, og disse primært opstår grundet interessekonflikt mellem lov og virke eller usikkerhed. Følgende bemærkninger blev bl.a. gjort af divisionslederne, når de blev adspurgt, hvorvidt de følte de efterlevede forordningens krav;

"Hvornår er nok, nok? (Informant A)"

"Om vi gør det 100 procent, det ved jeg ikke. Det svært for mig at se, fordi, selvom man prøver sit bedste, så har vi stadigvæk, her nogen diskussioner om, argh, kan det passe det her, er det sådan (Informant G)."

Divisionslederne beskrev ydermere, at deres primære problemstillinger omhandlede kommunikation med borgere, og opbevaring eller videregivelse af persondata, og selvom løsninger opstod, fandtes usikkerhed af, hvorvidt lovgivningen blev efterlevet. Dette ligesom Alexandra Instituttets fund et år forinden, hvori private virksomheder var positivt stemte overfor forordningen, men usikre på, hvorvidt de efterlevede kravene (Andersen, et al, 2018; 4-5).

Generelt kan situationen beskrives, som det Horst W. J. Rittel og Melwin M. Webber, definerer som et *wicked problem* (Rittel & Webber, 1973; 160). Et problem uden en klar løsning, som særligt forekommer i socialpolitik, hvor flere interesser er på spil. Dette er sammenligneligt med situationen i CFTF, hvor divisionslederne oplever modstridende interesser. På den ene side, ønsker de at udføre deres socialindsatser på bedst mulig vis, og på den anden side, oplever de, at forordningen hindrer deres arbejde.

Hele præmissen med disse wicked problems er dog, som beskrevet, en mangel på løsningsforslag. Dette betyder midlertidigt ikke, at forslag ikke er forsøgt.

Edward P. Weber og Anne M. Khademian (2008) beskriver, at standardiserede retningslinjer, ikke er givende, når et wicked problem skal håndteres. Dette fordi, denne type informations udsendelse

kræver, at problemet er simpelt (Ibid.; 339). I forlængelse heraf, kræver wicked problemer flere aktører, der sammenslutter sig i et netværk (Ibid.; 337). Derfor foreslår de, at wicked problemer skal løses i netværksgrupper, hvor aktørerne besidder flere forskellige baggrunde, og kan inddrage deres erfaringer og ekspertise, for at skabe et fælles vidensgrundlag. Herigennem argumenterer Weber og Khademian for, at idéer og praksisser vil diffundere og blive oversat til lokale kontekster. Ironien af denne proces går ikke tabt, ikke desto mindre, foreslår de, en løsning der kan ligne samskabelse. Alt afhængig af omfanget, kan samarbejdet bestå af divisioner på tværs af den offentlige sektor, inddrage borgere eller private organisationer (Head & Alford, 2015; 725). Det vigtige at understrege er, at flere variable inddraget i netværket, højner sandsynligheden for en forståelse af problemet, herunder årsager til problemet. Endvidere, vil samarbejdet styrke sandsynligheden for gangbare løsninger (Ibid.; 723-727).

Dertil argumenterer Weber og Khademian for seks forpligtigelser der skal overholdes, for at finde løsninger på problemerne. De fire vigtigste i denne henseende, er at acceptere lovgivningens begrænsninger, men promovere kreativitet i netværk, fremfor hårde retningslinjer (Weber & Khademian, 2008; 342). Dette netop for at fremme det fælles vidensgrundlag i netværket. Derudover, er det essentielt, at aktørerne der indgår i netværket, anskues som ligeværdige partnere i problemløsningen, for at løsninger kan opstå og blive delt (Ibid.). Fokus bør desuden flyttes fra, hvorvidt målene er noget, til hvordan løsningerne er opstået (Ibid.; 343). Dette for at sikre ansvar, men også legitimitet til, hvorfor løsningerne er blevet valgt. Slutteligt, at netværkskoordinatoren er passioneret for at finde løsninger i et fælles forum (Ibid.).

Derfor kunne med rette etableres et netværk, hvori aktører med fx pædagogisk, sundhedsfaglig, IT-relevant og juridisk baggrund indgår. I sådant netværk ville de fagprofessionelle i CFTEF, kunne drage på viden hos både IT-uddannede og jurister, samtidigt med, at disse faggrupper, kan forstå kompleksiteten af forordningens udfordringer. Denne løsning kan dog kritiseres for at være ressourcekrævende, både i tid og midler (Head & Alford, 2015; 733). Men hvis et wicked problem ønskes forløst, må ledelsen gøre sig den overvejelse.

Kapitel 8 – Konklusion

Denne afhandling beskæftigede sig med problemstillingen: *Hvordan omsættes skærpelsen af databeskyttelsesforordningen i en offentlig divisionaliseret organisation, hvori divisionerne består af fagprofessionelle bureaukratier, i praksis?* Organisationstypen blev udvalgt på baggrund af, at denne kan klassificeres som en worst case for omsætningen af forordningen, og den konkrete case, Center for Tværfaglig Forebyggelse, blev anvendt grundet tidligere observationer af udfordringer med omsætningen.

Undersøgelsens problemstilling, skulle både forstås som forklarende og fortolkende, og for at undersøge omsætningen i organisationen, blev to arbejdsspørgsmål formuleret:

1. Hvordan omsættes databeskyttelsesforordningen ned gennem den divisionaliserede organisation?
2. Hvordan omsættes databeskyttelsesforordningen i de fagprofessionelle bureaukratiers praksis?

For at besvare spørgsmålene, blev organisationssociologisk institutionelteori inddraget, hvori to distinkte variationer blev anvendt, den amerikanske og skandinaviske variant. Ud fra disse blev tre konkurrerende hypoteser opstillet, til at forklare mekanismerne bag omsætningen. Først, at omsætningen vil ske gennem passiv konformering. For det andet, at omsætningen kun ville forekomme ceremonielt. For det tredje, at omsætningen sker gennem aktiv fortolkning og oversættelse til organisationens kontekst. Dette blev undersøgt igennem et kvalitativt studie, med inddragelse af en dokumentanalyse for at besvare første spørgsmål, og en interviewanalyse for at besvare det andet spørgsmål.

Svaret på første arbejdsspørgsmål lyder, at organisationen, grundet tvangsmæssige mekanismer, i form af forordningen, konformerede og adopterede legitimerende praksisser. Dette kom særligt til udtryk som retningslinjer, der fx påbyder divisionerne at differentiere personoplysningers karakter, og deraf vurdere, hvordan oplysningerne skal opbevares. Desto dybere ned i divisionerne, desto mere oversættelse af de isomorfe mekanismer fandt sted. Divisionslederne i CFTF pålagde specifikke områder af forordningen mere fokus, grundet konteksten, de var indlejret i.

Svaret på andet arbejdsspørgsmål er, at divisionerne, igen primært pga. tvangsmæssige mekanismer, forsøger at konformere til AAKs retningslinjer. Dette hovedsageligt igennem regulative mekanismer, men også mimetiske, hvor divisionerne inddrager specialkonsulenter for rådgivning. Overordnet set, forholder alle divisionslederne sig til retningslinjerne, men grundet sociale kontekster og fortolkning, får disse unikke udtryk i divisionerne. Den sociale kontekst i divisionerne var fx, hvorvidt divisionen bestod af en pædagogisk- eller sundhedsmæssigbaggrund. Hertil kan påpeges, hvordan divisioner med

en stor vægt af pædagoger, havde svært ved at forholde sig til lovgivningen, hvorimod de med sundhedsmæssig baggrund, sammenlignede forordningen med sundhedsloven. Lederne har dermed agency til selv at omsætte forordningen i deres division. Desuden viste divisionerne tegn på dekobling, fordi håndhævelsen af lovgivningen var uddelegeret til frontlinjemedarbejderne. Konsekvenserne af dette, kan ikke konkluderes på baggrund af denne undersøgelse.

På baggrund af svarene på arbejdsspørgsmålene, er konklusionen på problemformuleringen: Det divisionaliserede fagprofessionelle bureaukrati, omsætter databeskyttelsesforordningen på baggrund af tvangsmæssige mekanismer. Der opstår en række udfordringer af forskellige niveauer, som i tilfælde fostrer konflikt mellem interesser. Overordnet set bliver divisionerne mere isomorfe, da de optager retningslinjerne fra organisationen, for at forblive legitime, men disse retningslinjer oversættes til unikke variationer i divisionerne, som bestemmes ud af deres sociale kontekst. Desuden kan konkluderes, jævnfør den kritiske case og analytisk generalisering, at forordningen ikke omsættes perfekt, og der med stor sandsynlighed, findes udfordringer i flere lignende cases.

Resultaterne viser med andre ord, at de fagprofessionelle divisioner, hver udvikler løsninger der 'passer' til dem, men disse tager udgangspunkt i AAKs retningslinjer. Derfor giver undersøgelsen også yderligere empirisk opbakning til den skandinaviske institutionalisme.

For at imødekomme udfordringerne, således forordningen bliver omsat som intenderet, kunne med rette nedsættes en netværksgruppe mellem relevante aktører. Denne gruppe, vil have mulighed for at inddrage forskellige vinkler på udfordringerne, samt anvende aktørernes faglige baggrunde, til at komme med et løsningsforslag, der potentielt kan imødegå fleres interesser.

Litteraturliste

Aalborg Kommune (2018a). *Informationssikkerhedspolitik for Aalborg Kommune*, Aalborg Kommune.

Aalborg Kommune (2018b). *Regulativ for Informationssikkerhed i Aalborg Kommune*, Aalborg Kommune.

Aalborg Kommune (2019a). *Overordnede retningslinjer for Aalborg Kommunes håndtering af de registreredes rettigheder*, Aalborg Kommune.

Aalborg Kommune (2019b). *Procedure ved brud på datasikkerhed*, Aalborg Kommune.

Akkrediteringsrådet (2019). *Hvad er akkreditering?*, Akkrediteringsrådet.
<https://akkrediteringsraadet.dk/akkreditering/> (Set 01-06-2019).

Andersen, Lotte Bøgh (2012). *Forskningskriterier*, Metoder i statskundskab, Hans Reitzels Forlag.

Andersen, Lotte Bøgh. Binderkrantz, Anne Skorkjær. Hansen, Kasper Møller (2012) *Forskningsdesign*, Metoder i statskundskab, Hans Reitzels Forlag.

Andersen, Mads Schaarup. Nielsen, Laura Lynggard. Skjernaa, Berit (2018). *GDPR i Praksis - Når forordningen rammer virkeligheden*, Alexandra Instituttet.

Antoft, Rasmus. Salomonsen, Heidi Houlberg (2007). *Det kvalitative casestudium – introduktion til en forskningsstrategi*, Håndværk & Horisonter – Tradition og nytænkning i kvalitativ metode, Syddansk Universitetsforlag.

Becker-Ritterspach, Florian. Saka-Helmhout, Ayse. Hotho, Jasper J. (2010). *Learning in multinational enterprises as the socially embedded translation of practices*, Critical perspectives on international business, Vol 6. Issue 1, s. 8-37.

Beer, Michael. Nohria, Nitin (2000). *Cracking the Code of Change*, Harvard Business Review.

Berg-Sørensen, Anders (2012). *Hermeneutik og Fænomenologi*, Videnskabsteori i Statskundskab, Sociologi og Forvaltning, s. 215-244, Hans Reitzels Forlag.

Blume, Peter (2015). *Persondatabeskyttelse i stormfyldt hav*, Tidsskrift for rettsvitenskap, hft. 02, 2015, s. 222–246.

Blume, Peter (2018). *Den nye persondatarets aktører*, Jurist- og Økonomiforbundets Forlag.

Boolsen, Merete Watt (2015). *Grounded Theory*, Kvalitative Metoder – en grundbog, Hans Reitzels Forlag.

Borgmesterens Forvaltning (2018). *Hvad er fortrolige og følsomme personoplysninger?*, Aalborg Kommune.

Borgmesterens Forvaltning (2019). *Retningslinjer for opbevaring af dokumenter og oplysninger*, Aalborg Kommune.

- Boxenbaum, Eva. Pedersen, Jesper Strandgaard (2009). *Scandinavian Institutionalism – A Case of Institutional Work*, Institutional Work – Actors and Agency in Institutional Studies of Organizations, Cambridge University.
- Boxenbaum, Eva. Jonsson, Stefan (2008). *Isomorphism, Diffusion and Decoupling*, The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism, SAGE Publications Ltd.
- Brinkmann, Svend (2015). *Etik i en kvalitativ verden*, Kvalitative Metoder – en grundbog, Hans Reitzels Forlag.
- Brinkmann, Svend. Tanggaard, Lene (2015a). *Kvalitative metoder, tilgange og perspektiver: en introduktion*, Kvalitative Metoder – en grundbog, Hans Reitzels Forlag.
- Brinkmann, Svend. Tanggaard, Lene (2015b). *Interviewet: Samtalen som forskningsmetode*, Kvalitative Metoder – en grundbog, Hans Reitzels Forlag.
- Bryman, Alan (2012). *Social Research Methods*, Oxford University Press, 4th edition.
- Børne- og Familieafdelingen (2018). *Servicedeclarationerne*, Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen.
- Center for Tværfaglig Forebyggelse (2018a). *Strategi for håndtering og forebyggelse af æresrelaterede konflikter og negativ social kontrol*, Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen, Aalborg Kommune.
- Center for Tværfaglig Forebyggelse (2018b). *Ledermødereferater 2018*, uddrag, Aalborg Kommune.
- Christensen, Dan (2003). *GIS og persondataloven*, Perspektiv nr. 4, s. 30-33.
- Croucher, Gwilym. Woelert, Peter (2015). *Institutional isomorphism and the creation of the unified national system of higher education in Australia: an empirical analysis*, Higher Education, Vol. 71, Iss. 4, s. 439-453.
- Czarniawska, Barbara. Joerges, Benward (1996). *Travels of Ideas*, Translating Organizational Change, Walter de Gruyter.
- Dall, Nis Peter. Langemark, Jesper. Langebæk, Amalie (2016). *Persondataforordningen – en håndbog for praktikere*, Ex Tuto Publishing A/S.
- Datatilsynet (2019). *Hvad er personoplysninger?*, Datatilsynet.
<https://www.datatilsynet.dk/generelt-om-databeskyttelse/hvad-er-personoplysninger/> (Set 01-06-2019).
- Datatilsynet (2019). *Hvad er Datatilsynet?*, Datatilsynet.
<https://www.datatilsynet.dk/om-datatilsynet/> (Set 23-05-2019).
- Datatilsynet (2019b). *Anmeldelser af brud på persondatasikkerheden*, Datatilsynet.
- de Vaus, David (2001). *Research Design in Social Research*, Sage Publications Ltd.

Den Europæiske Unions Tidende, (2016). *Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EU) 2016/679*, Den Europæiske Unions Tidende.

DiMaggio, Paul J. (1991). *Constructing an Organizational Field as a Professional Project: U.S. Art Museums, 1920-1940*, The University of Chicago Press.

DiMaggio, Paul J. Powell, Walter W. (1991a). *Introduction*, The New Institutionalism in Organizational Analysis, The University of Chicago Press.

DiMaggio, Paul J. Powell, Walter W. (1991b). *The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields*, The New Institutionalism in Organizational Analysis, The University of Chicago Press.

Flyvbjerg, Bent (2010). *Fem misforståelser om casestudiet*, Kvalitative Metoder – en grundbog, Hans Reitzels Forlag.

Folketingets tidende (2017). *Forslag til Lov om ændring af lov om retshåndhævende myndigheders behandling af personoplysninger, lov om massemediers informationsdatabaser og forskellige andre love*, Folketinget.

Gjerding, Allan Næs. Schulze, Pernille (2015). *Organizing as becoming: Contradictory isomorphic pressures in a university hospital setting*, Paper presented at EGOS Colloquium, ALBA Graduate Business School, Athens, Greece.

Hansen, Karin (2009). *Politiske institutioner gør en forskel – om nyinstitutionalismen inden for politologien*, Klassisk og Moderne Politisk Teori, Hans Reitzels Forlag.

Head, Brian W., Alford, John (2015). *Wicked Problems: Implications for Public Policy and Management*, Administration & Society: SAGE journals, Vol. 47, s. 711-739.

Hodgson, Geoffrey M. (2006). *What are Institutions?*, Journal of Economic Issues, Vol. XL, No. 1.

Ingemann, Jan Holm (2013). *Videnskabsteori for økonomi, politik og forvaltning*, Samfundslitteratur.

Jacobsen, Dag Ingvar. Thorsvik, Jan (2013). *Hvordan organisationer fungerer – en indføring i organisation og ledelse*, Hans Reitzels Forlag.

Jacobsen, Michael Hviid. Lippert-Rasmussen, Kasper. Nedergaard, Peter (2012). *Introduktion: Hvad er Videnskabsteori?*, Videnskabsteori i Statskundskab, Sociologi og Forvaltning, s. 13-33, Hans Reitzels Forlag.

Jakobsen, Mads Leth Felsager (2012). *Kvalitativ analyse: kodning*, Metoder i Statskundskab, Hans Reitzels Forlag.

Justitsministeriet, 2017. *Databeskyttelsesforordningen – og de retlige rammer for dansk lovgivning*, Rosendahls a/s, del I, bind 1.

Jørgensen, Martin. Madsen, Jakob Kæstel (2018). *Hver anden virksomhed bliver ikke klar til EU's Persondataforordning*, Dansk Erhverv.

- Kelstrup, Morten; Martinsen, Dorte Sindbjerg; Wind, Malene (2012). *Europa i forandring – en grundbog om EU's politiske og retlige system*, Hans Reitzels Forlag.
- KLIK (2019a). *Databeskyttelsesforordningen (GDPR)*, Aalborg Kommune. (Set 27-04-2019).
- KLIK (2019b). *FB – Personoplysninger*, Aalborg Kommune. (Set 27-04-2019).
- Klitgaard, Michael Baggesen. Emmenegger, Patrick (2018). *Den historisk institutionelle forklaring på offentlig politik*, Offentlig Politik, Hans Reitzels Forlag.
- LeCompte, Margaret D. Goetz, Judith Preissle (1982). *Problems of Reliability and Validity in Ethnographic Research*, Review of Educational Research, Vol. 52, No. 1. s. 31-60.
- Lindblom, Charles E. (1958). *The Science of "Muddling Through"*, Public Administration Review, s. 79-88.
- Lynggaard, Kennet (2015). *Dokumentanalyse, Kvalitative Metoder – en grundbog*, Hans Reitzels Forlag.
- March, James G. Olsen, Johan P. (2008). *Skraldespandsmodeller af beslutningstagen*, Fornuft og Forandring – ledelse i en verden beriget med uklarhed, Forlaget Samfundslitteratur.
- Meyer, John W. Rowan, Brian (1991). *Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony*, The University of Chicago Press.
- Mintzberg, Henry (1979). *The Structuring of Organizations*, Prentice-Hall, Inc.
- Nielsen, Jeppe Agger. Dahl, Kristian (2015). *Leadership Pipeline på rejse i den offentlige sektor: en multi-level analyse*, Nordiske Organisasjonsstudier, Vol. 17, Issue 4, s. 25-51.
- Nielsen, Klaus (2005). *Introduktion: Institutionelle tilgange inden for samfundsvidenskaberne*, Institutionel Teori – En tværfaglig introduktion, Roskilde Universitetsforlag.
- Oldenhof, Lieke. Postma, Jeroen. Putters, Kim (2013). *On Justification Work: How Compromising Enables Public Managers to Deal with Conflicting Values*, Public Administration Review, Vol. 74, Iss. 1, s. 52-63.
- Park, Susan (2014). *Institutional isomorphism and the Asian Development Bank's accountability mechanism: something old, something new; something borrowed, something blue?*, The Pacific Review, vol. 27, Iss. 2, s. 217-239.
- Pedersen, J. S. (2014). *Institutionel teori*, Klassisk og Moderne Organisationsteori, Hans Reitzels Forlag.
- Porte, Caroline de la (2018) *Transfer og diffusion*, Offentlig Politik, Hans Reitzels Forlag.
- Quass, Lisbeth (2018). *Kommunerne har vores mest følsomme oplysninger – men er ikke klar til ny datalov*, Danmarks Radio Nyheder.

- Rask, Henrik Johannes (2019). *Databeskyttelsesrådgiverens rapport for 2018*, Aalborg Kommune.
- Retsinformation (1998). *Bekendtgørelse af lov om Den Europæiske Menneskerettighedskonvention*, Retsinformation.
- Rittel, Horst W. J., Webber, Melwin M. (1973). *Dilemmas in General Theory of Planning*, Policy Sciences 4, s. 155-169, Elsevier Scientific Publishing Company.
- Sahlin-Andersson, Kerstin. Wedlin, Linda (2008). *Circulating Ideas: Imitation, Translation and Editing*, Sage Publications Ltd , The Sage Handbook of Organizational Institutionalism.
- Sato, Ikuya. Haga, Manabu. Yamada, Mamoru (2015). *Lost and Gained in Translation: The Role of the 'American Model' in the Institutional-Building of a Japanese University Press.*, Cultural Sociology, Vol. 9, Issue 3, s. 347-363.
- Scott, W. Richard (2001). *Institutions and Organizations*, Sage Publications.
- Snelson-Powell, A, Gosvold, J & Millington, A (2016). *Business school legitimacy and the challenge of sustainability: a fuzzy set analysis of institutional decoupling*, Academy of Management, Learning and Education, vol. 15, Iss. 4, s. 703-723.
- Suchman, Mark C (1995). *Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches*, The Academy of Management Review, Vol. 20, No. 3, s. 571-610.
- Sundheds- og Ældreministeriet (2011). *Bekendtgørelse om specialuddannelse til sundhedsplejerske*, BEK nr. 680 af 21/06/2011.
- Torring, Jacob (2005). *Institutionelle teorier inden for politologi*, Institutionel Teori – En tværfaglig introduktion, Roskilde Universitetsforlag.
- Uddannelse- og Forskningsministeriet (2016). *Bekendtgørelse om uddannelsen til professionsbachelor i sygepleje*, BEK nr. 804 af 17/06/2016.
- Uddannelse- og Forskningsministeriet (2017). *Bekendtgørelse om uddannelsen til om uddannelsen til professionsbachelor i pædagog*, BEK nr. 354 af 07/04/2017.
- Veblen, Thorstein (1909). *The Limitations of Marginal Utility*, Journal of Political Economy, Vol. 17, No. 9, s. 620-636, the University of Chicago Press.
- Vesselbo, Alexander (2019). *Persondataloven, en beskytter eller barriere for borgernes rettigheder – En analyse af offentligt ansattes oplevelse med persondataloven, efter dens skærpelse i 2018*, Aalborg Universitet.
- Weber, Edward P., Khademian, Anne M. (2008). *Wicked Problems, Knowledge Challenges, and Collaborative Capacity Builders in Network Settings*, The American Society for Public Administration, Vol. 68, Issue 2, s. 334-349.
- Winter, Søren C., Nielsen, Vibeke Lehmann (2008). *Implementering af politik*, Academica.

Zietsma, Charlene. McKnight, Brent (2009). *Building the iron cage: institutional creation work in the context of competing proto-institutions*, Institutional Work – Actors and Agency in Institutional Studies of Organizations, Cambridge University Press.

Bilag 1 – Omtale af databeskyttelsesforordningen i artikler/nyhedsindslag

MEDIER	ANTAL ARTIKLER/NYHEDSINDSLAG
<i>LANDSDÆKKENDE DAGBLADE (17)</i>	N=134
<i>REGIONALE OG LOKALE DAGLIGBLADE (87)</i>	N=375
<i>NYHEDSBUREAUER (RITZAU)</i>	N=47
<i>TV-INDSLAG (DR1, DR2 OG TV2)</i>	N=6
TOTAL	N=562

Antal artikler/nyhedsindslag hvori ordene; databeskyttelsesforordning, persondatalov, persondataret eller databeskyttelsesdirektiv er indgået. Fra 1. januar 2018 frem til 30. april 2019 (Infomedia). Der er ikke taget højde for artiklernes konkrete indhold.

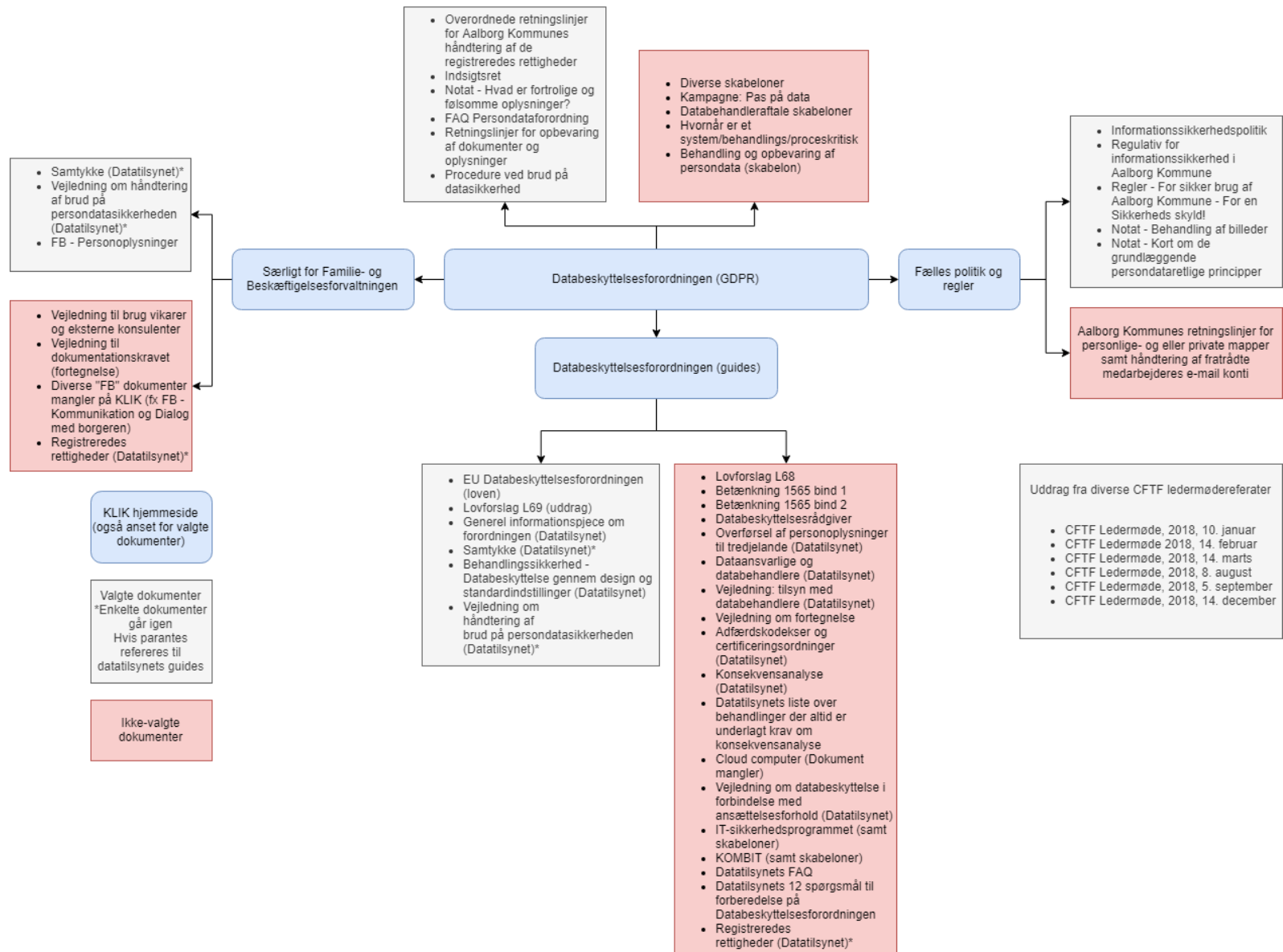
Bilag 2 – Struktureret litteratursøgning

SØGEORD	PRIMO	GOOGLE SCHOLAR
<i>PERSONDATA LOVEN</i>	N=58	N=394
<i>DATABESKYTTELSESFORORDNINGEN</i>	N=7	N=14
<i>N</i>		
<i>DATABESKYTTELSESLOVEN</i>	N=5	N=11
<i>PERSONDATAFORORDNINGEN</i>	N=4	N=30
<i>DATABESKYTTELSESDIREKTIVET</i>	N=6	N=31
TOTAL FØRSTE RUNDE	N=80	N=480
TOTAL ANDEN RUNDE	N=1	N=1

Den strukturerede litteraturgennemgang bestod af to runder. Første runde uden yderligere kriterier end søgeordet. Anden søgerunde tilføjede kriterier. Disse var; dansk kontekst, offentlig kontekst, herunder kommune, stat, regioner eller offentlig, implementering, praksis eller omsætning, at loven/forordningen var omdrejningspunktet. Desuden at indholdet var peer-reviewed. Den ene artikel fundet, omhandlede persondatalovens konsekvenser for geografiske informationssystemer (Christensen, 2003).

Bilag 3 – Dokumentoversigt

Dokumentoversigt af KLIK og ledermøder



Bilag 4 – Åben kodning til Delanalyse I

Name	Description
Databeskyttelsesforordningen	
Artikler	
Personoplysninger	
Betragtninger	
Akrivformål	
Almengyldig	Dvs., at forordningen både dækker digitale og fysiske registre - eller gyldighed ift. EU's domæner
Anmelde brud	
Ansvarsfordeling	
Behandling	
Legitimt grundlag	Legitimt eller retsligt grundlag
Opvejning af legitime interesser	
Retslig forpligtigelse	
Samfundstjenende	
Samtykke	
Bevisbyrde	
Videnskabelige formål	
Undtagelser	
Forfølgelse af kriminelle	
Private oplysninger	
Børnebeskyttelse	
Forebyggende og rådgivende tjenester	

Name	Description
Databehandler	
Databeskyttelse	
Databeskyttelsesrådet	
Erstatningsansvar	
Frygt for misbrug	
Grundlæggende rettighed	
Harmonisering	
Klagemuligheder	
Oversættelse til lokal kontekst	
Høringer	
Personoplysninger	
Berigtigelse	
Formål	
Retten til at blive glemt	
Skærpet beskyttelse af følsomme forhold	
Sundhedsmæssige formål	
Sletning	
Præcision af rettigheder	
Ret til ikke at blive gjort til genstand	
Retningslinjer for implementering	
Risici for fysiske personers rettigheder	

Name	Description
Risikovurdering	
Sanktioneringsmuligheder	
Progressive sanktioner	
Undtagelser	
Teknologisk udvikling	
Tilsynsmyndighed	
Tredjelandes behandling	
Videnskabelige formål	
Åbenhed	
Bekræftelse af identitet	
Undtagelser	
Datatilsynet	Herunder dokumenter refereret til fra KLIK
Databehandler	
Databeskyttelse	
Historisk kontekst	
Misbrugsrisiko	
Personoplysninger	
Differentiering i beskyttelse	
Risikovurdering	
Eksempler på konsekvenser	
Eksempler på risici	
Skønsvurdering	
Hvis højrisiko	

Name	Description
Oversættelse	
Sikkerhedsniveau	
Organisatoriske foranstaltninger	
Passende sikkerhedsniveau	
Tekniske foranstaltninger	
Kryptering	
Pseudonymisering	
Dataansvarling	
Gyldighed	
Definition	
Undtagelser	
Historisk kontekst	
Personoplysninger	
Almindelige personoplysninger	
Behandling af oplysninger	
Følsomme personoplysninger	
Identifikationsnumre	
Strafbare forhold	
Retningslinjer	
Rettigheder	
Fremhævede rettigheder	
Indsigtsret	
Oplysningspligt	

Name	Description
Retten til at blive glemt	
Undtagelser	
Tydelig kommunikation	
Samtykke	
Behandlingshjemmel	
Børn	
Tydeligt sprog	
Undtagelser	
Definition	
Dokumentation	
Tydeligt sprog	
Formålsbestemt	
Frivilighed	
Offentlige myndigheder	
Historisk kontekst	
Informeret	
Oplysningspligt	
Tilbagetrækning	
Fremtidig behandling	
Undtagelser	
KLIK	"Kommunernes Løsning til Implementering og Koordinering"
Ansvarsfordeling	
Databehandler	

Name	Description
Databehandler	
Ikke-databehandler	
Databeskyttelse	
Datasikkerhedsbrud	
Manglende samtykke til billeder	
Mediedækning	
Fysiske dokumenter	
Risikovurdering	
Datakampagne	
Datatilsyns reference	
Dataansvarlig	
Ekstern reference (ikke datatilsynet)	
Etiske dokumenter	
Forældet lovforslag	
Historisk kontekst	Historisk kontekst beskrevet i dokumenterne
Indsigtsret	
Differentiering af aktindsigt og indsigtsret	
Henvisning til GDPR	
Information til borgere om indsigtsret	
Kontekst	
Kopi af alle data	
Retningslinjer vedr. indsigtsret	

Name	Description
Differentiering af retningslinjer	
Ensartethed	
Skabeloner til udfyldelse	
Skal besvares uden unødigt forsinkelse	
Intern kommunikation	
Konsekvensanalyser	
Omstrukturering	
Overvejende oversættelse	
Overvågning	
Personoplysninger	
Almindelig fortrolige oplysninger	
Arbejdsomstændigheder	
Beslutningsprocesser	
Familiemæssige forhold	
Hemmelig adresse og telefonnummer	
Identifikationsnumre	
Social status	
Sociale problemer	
Uddannelsesforhold	
Virksomhedsstørrelse	
Økonomiske forhold	
Almindelige personoplysninger	

Name	Description
Billeder	
Differentiering af fortrolige og følsomme	
Fortrolige personoplysninger	
Hensyntagen til interesser	
Markedshemmeligheder	
Rettet imod personer, virksomheder og offentlige myndigheder	
Sociale problemer	
Følsomme personoplysninger	
Rettet imod personer	
Ikke-fortrolige oplysninger	
Adresse	
Anvendelse af tilbud	
Civilstand	
Efterspørgsel af aktindsigt	
E-mailadresse	
Fritidsinteresser og hobbyer	
Helbredsoplysninger	
Medarbejders forhold i sager	
Offentligt tilgængelige oplysninger	
Ophold	
Praksisser der anvendes	

Name	Description
Tegn, herunder kørekort, pas, jagttegn	
Særlig fortrolige oplysninger	
Etnicitet	
Genetiske data	
Helbredsoplysninger	
Ideologi	
Klager af boligforhold	
Religiøs overbevisning	
Seksuelle forhold	
Sociale forhold	
Strafbare forhold	
Ufuldendt liste	
Retningslinjer	
Almengyldig	
De registreredes rettigheder	
Henvisning til Datatilsynet	
Henvisning til lovgivningen	
Håndtering af indsigelsesretten	
Vurdering af indsigelse	
Identitetsgodkendelse	
Afkrævning af ID	
Henvendelse gennem partsrepræsentant	

Name	Description
Henvendelse gennem sikkerpost	
Identifikationsnummer utilstrækkeligt	
Identisk information	
Indsigtsret	
Differentiering mellem helhed og konkrete akter	
Gunstige rettigheder til den registrerede	
Kun oplysninger om den registrerede	
Skabeloner	
Uddelegering til forvaltninger	
Klagevejledning	
Oplysningspligt	
Central rettighed	
Henstillet imod den registrerede	
Sikring af identitet	
Orienteringsbreve	
Anmodning fra kommune	
Hjemmeside pop-up	
Indsendelse fra borger	
Indsendelse fra tredje part	

Name	Description
Regler om IT-sikkerhed	
Databeskyttelsesforordningen	
Etiske overvejelser	
Kodesikkerhed	
Mobilsikkerhed	
PC Sikkerhed	
Persondataloven	
Billeder og video	
Regler om lagring af persondata	
30 dages regel	
Adgang til data	
Cloud deling	
Fysiske dokumenter	
Kommunikation	
Outlook kalender	
Sikker-post	
Sociale medier	
Kryptering	
Retten til begrænsning	
Begrænses til opbevaring	
Begrænsning ud fra scenarie	
Indsigelse imod behandling	

Name	Description
Opbevaring til retskrav	
Registrerede bestrider oplysninger	
Ulovlig behandling	
Opbevaring på utilgængeligt system	
Orientering til modtagere af begrænsede oplysninger	
Retten til berigtigelse	
Begrænsning af oplysninger	
Helt eller delvist sletning af oplysninger	
Orientering til modtagere af urigtige oplysninger	
Skabeloner	
Tre typiske situationer	
Faglig vurdering påkrævet	
Oplysning om bestridelse tilføjes	
Kommunen er enig	
Gamle oplysninger skal forblive	
Kommunen berigtiger oplysninger	
Kommunen er uenig	
Berigtiger ikke oplysninger	

Name	Description
Retten til dataportabilitet	
Ingen retningslinjer	
Retten til ikke at være genstand for automatiske afgørelser	
Forvaltninger selv ansvarlige for overholdelse	
Få automatiske afgørelser	
Retten til sletning	
Begrænsning af oplysninger	
Helt eller delvist sletning af oplysninger	
Orientering til modtagere af slettede oplysninger	
Serviceudmeldelse	
Skabeloner	
Sletter sjældent	
Dokumentation af beslutninger	
Samtykke til billeder	
Sociale medier	
Tidsfrist	
Vigtigste rettighed	
Sanktionering	
Tavshedspligt	
Uddelegering	
Ufuldendt liste	

Name	Description
Unddrages offentligheden	
Undtagelser	
Usikkerhed	
Åbenhed	
Ledermøder	I CFTF (herunder et TT fællesmøde)
Behovsbestemte løsninger	
Databeskyttelse	
Fagsystemer til opbevaring	
Fokus på almene computeregenskaber	
Outlook	
Henvisning til KLIK	
Individuelle aftaler	
Kommunikationsskærpelse	
Henvisning til Datatilsynet	
Makulering af fysiske papirer	
Navneforbud	
Opbevaring af personoplysninger	
Påmindelse om sletning af personfølsomme oplysninger	
Scanning af Pc'er	
Overvågning	
Sikker post	
Sletning af data	
Standardisering af retningslinjer	

Name	Description
TT Møde	
Udenlandsrejse info	

Bilag 5 – Interviewguide

Introduktion	Tema	Interviewspørgsmål
Ramme for interviewet	Præsentation af interviewer	Jeg er en 10. semesters studerende fra AAU, der tidligere har været praktikant i Center for Tværfaglig Forebyggelse. Jeg er i gang med mit speciale, omhandlende hvordan persondataloven bliver omsat i praksis, da vi ikke ved specielt meget på dette område.
	Formålet med interviewet	Formålet med interviewet er at komme nærmere på din afdelings oplevelser af persondataloven, herunder hvordan I har forstået den, hvilke problematikker I kan have stødt på og til sidst de løsninger I har implementeret.
	Tidsramme	Interviewet vil tage ca. 30 minutter.
	Opmærksomhed på optagelse og transskribering	Jeg vil gøre opmærksom på at, interviewet bliver optaget, således dette kan transskriberes. Hvis du ønsker transskriberingen tilsendt for gennemgang, sig da gerne ja til dette nu.
	Anonymitet	Der er anonymitet i specialet. Altså, vil jeg sikre at hverken du eller din afdeling nævnes ved navn i relation til hvad der bliver sagt, og detaljer der kan lede tilbage til jer, vil blive sløret.
	Interviewform	Interviewet er semistruktureret, hvilket betyder at, jeg følger en guide

		for at klarlægge de spørgsmål jeg har – men at interviewet kan forfølge en interessant tangent.
Præsentation af informanten	Kort præsentation af informanten	Kan du kort præsentere dig selv? - Baggrund - Uddannelse - Ansvarsområde

Forskningsspørgsmål	Tema	Interviewspørgsmål
Hvilke institutionelle omgivelser og elementer presser divisionerne til forandring?	Informantens forståelse af persondataloven	Jeg vil gerne starte ud med at spørge, hvad du forstår ved persondataloven generelt?
		Hvad mener du persondatalovens formål er?
		Har du oplevet problematikker eller udfordringer med skærpelsen af persondataloven generelt? <i>Hvis ja:</i> - Kan du komme med nogle eksempler, hvor persondataloven har været en udfordring? <i>Hvis nej:</i> - Hvordan har i håndteret skærpelsen, således I har undgået udfordringer?
	Hvilke institutionelle pres har domineret under skærpelsen?	Hvorfor tror du der er kommet meget fokus på persondataloven?
		Kan du beskrive, hvorfor du mener dette er den primære årsag til persondatalovens skærpelse?

		<i>Hvis informanten er usikker på spørgsmålet:</i> Har det fx været sanktioner ift. loven, eller en ny forventning fra borgere, som du mener har ledt til skærpelsen? Mener du der er andre årsager til skærpelsen, end dem vi har snakket om? <i>Hvis ja:</i> - Hvilke andre årsager tror du har påvirket skærpelsen? <i>Hvis nej:</i> - Hvorfor synes du ikke der har været andre årsager?
Hvordan er persondataloven blevet omsat i divisionerne?	Hvilke løsninger er opstået?	Stod I med problemstillinger i jeres afdeling ift. persondataloven? <i>Hvis ja:</i> - Hvilke problemstillinger stod I med i jeres afdeling, som I var nødt til at genoverveje? <i>Hvis nej:</i> - Hvad er årsagen til at I ikke har haft problemstillinger? <i>Hvis der har været problemstillinger:</i> Har I iværksat løsninger, for at imødekomme disse problemstillinger? <i>Hvis ja:</i> - Hvilke løsninger iværksatte I? <i>Hvis nej:</i> - Hvad er årsagen til, at I ikke har kunne iværksætte løsninger? (Fortsæt til dekobling del 2)

		<i>Hvis ikke der har været problemstillinger:</i> Hvad gør I lige nu, for at sikre jeres brugeres persondataret? <i>Hvis ikke de gør noget:</i> (Fortsæt til dekobling del 2)
	Isomorfiske/oversættelses træk ved løsninger	Hvordan er I kommet frem til disse løsninger i afdelingen? - Hvordan kommer jeres løsninger til udtryk i jeres praksis?
		Har I været inspireret af nogle af centrets andre afdelinger, eller hentet inspiration fra andre steder? <i>Hvis informanten er usikker på spørgsmålet:</i> Har det fx været retningslinjer I har fulgt fra kommunen, eller andre afdelingers løsninger ift. persondataloven?
		<i>Hvis ja til at have hentet inspiration:</i> Hvorfor valgte i at hente inspiration derfra? - Implementerede i løsningen direkte, eller tilpassede i den jeres afdeling? <i>Hvis direkte implementeret:</i> - Har I gjort noget, for at sikre den direkte implementering? - Hvordan oplever du jeres implementering ift. andres? <i>Hvis ikke direkte implementeret:</i>

		- Hvad har I gjort, for at tilpasse løsningerne I jeres afdeling? <i>Hvis nej til at have hentet inspiration:</i> Hvorfor valgte I at lave jeres egne løsninger? - Hvordan kom I frem til jeres egne løsninger? - Føler du, at jeres løsninger lever op til persondatalovens formål?
	Dekobling (del 1)	Er det de ansattes opgave, at de selv overholder persondataloven? Fx at indhente samtykke fra forældre eller jeres brugere. - Hvordan sikrer I, at persondataloven bliver overholdt? - Får de ansatte en påtale eller andet, hvis du oplever de ikke overholder loven? <i>Hvis ja:</i> - Hvordan oplever du at det virker? <i>Hvis nej:</i>

		- Hvad er årsagen til, at du ikke påtaler dem?
	Dekobling (del 2)	<i>Hvis afdelingen ingen løsninger har implementeret:</i> Hvis I ikke har kunne implementere løsninger, hvordan forsøger I så at imødekomme persondataloven? <i>Notater:</i> Afviser de persondataretten som uvæsentlig? Er afdelingen kynisk, og erklærer, at strukturerne er inkonsistente med arbejdet der udføres? Anerkender de problemstillingen, og arbejder på løsninger?
		Er jeres ledelse eller brugere bekendte med jeres udfordringer? <i>Hvis ja:</i> - Hvorfor har I valgt at gøre dem bekendt med udfordringerne? <i>Hvis nej:</i> - Hvorfor har I valgt ikke at gøre dem bekendt med udfordringerne?
Overholdelse af legitimitet i omgivelserne	Lederens oplevelse af legitimitet	Føler du at I gør nok for at overholde persondataloven? <i>Hvis ja:</i> Hvorfor synes du det? <i>Hvis nej:</i> Hvorfor synes du ikke det?

Bilag 6 – Transskriberingsmanual

Interview: Informant X

F: Forsker

I: Informant X

Transskribering ønskes (ikke) tilsendt for gennemgang.

... Indikerer en pause i samtalen.

Fed tekst med understregning indikerer understregelse i tonelejet.

Teksten skal være tro til lydfilen. Opbrud, pauser, gentagelser, pause ord, osv. skal tilføjes så vidt muligt.

Bilag 7 – Lukket kodehierarki til Delanalyse II

Indledningsvis kodehierarki af Delanalyse II

Hovedkoder	Underkode	Beskrivelse
Baggrund		Alle udsagn vedrørende divisionernes baggrund.
Institutionelle pres	Regler/retningslinjer Lovgivning Professionalisering/akkreditering Taget-for-givet indstillinger Usikkerhed	Alle udsagn der relaterer sig til de institutionelle elementer.
Omsætning	Praksis Problemer/udfordringer Løsninger Mangel på løsninger	Alle udsagn vedrørende omsætning af databeskyttelsesforordningen i divisionerne.
Institutionel isomorfi	Tvangsmæssig Mimetisk Normativ	Alle udsagn der kan fortolkes som tegn på en type isomorfi.
Dekobling	Aktiviteter løsrevet fra mål Uddelegering af ansvar Manglende overvågning Manglende sanktionering	Alle udsagn der kan fortolkes som tegn på dekobling.
Oversættelse	Elementer tilføjes Elementer fjernes Generel modificering	Alle udsagn der kan fortolkes som oversættelse eller modificering af lovgivningen eller retningslinjer fra AAK.
Legitimitet		Alle udsagn der relaterer sig til divisionernes eget-syn på legitimitet.

Bilag 8 – Slut kodehierarki af Delanalyse II

Hovedkoder	Underkode	Beskrivelse
Baggrund		Alle udsagn vedrørende divisionernes baggrund.
Institutionelle pres	Regler/retningslinjer Lovgivning Professionalisering/akkreditering Taget-for-givet indstillinger Usikkerhed	Alle udsagn der relaterer sig til de institutionelle elementer.
Omsætning	Praksis Problemer/udfordringer Løsninger Mangel på løsninger Fornemmelse af overvågning	Alle udsagn vedrørende omsætning af databeskyttelsesforordningen i divisionerne.
Institutionel isomorfi	Tvangsmæssig Mimetisk Normativ	Alle udsagn der kan fortolkes som tegn på en type isomorfi.
Dekobling	Aktiviteter løsrevet fra mål Uddelegering af ansvar Manglende overvågning Manglende sanktionering	Alle udsagn der kan fortolkes som tegn på dekobling.
Oversættelse	Elementer tilføjes Elementer fjernes Generel modificering	Alle udsagn der kan fortolkes som oversættelse eller modificering af lovgivningen eller retningslinjer fra AAK.
Legitimitet		Alle udsagn der relaterer sig til divisionernes eget-syn på legitimitet.

Nye tilføjelser markeret med grøn tekst.

Bilag 9 – Interview: Informant A

F: Forsker

I: Informant A

Transskribering ønskes tilsendt for gennemgang.

... Indikerer en pause i samtalen.

Fed tekst med understregning indikerer understregelse i tonelejet.

F: Til at starte med vil jeg gerne spørge ind til, hvad er din baggrund, hvad er din uddannelse og så videre?

I: Jeg er uddannet pædagog tilbage i '97, blev jeg uddannet pædagog. Og der før, jeg ved ikke om det er interessant, men der før har jeg arbejdet inden for Sundhedsvæsenet en del år. Jeg har arbejdet i 19 år her på stedet, men har altid i den tid jeg har, altså siden jeg var færdig i '97, har jeg altid arbejdet med udsatte unge i et eller anden form. Og i, tror jeg i 2010, blev jeg leder herinde.

F: Nu siger du leder, hvad dækker det ansvarsområde over herinde? Altså, er du også for eksempel også ude hos borgerne, eller er du kun...?

I: Jeg er overvejende del herinde, jeg har en gang imellem hvor jeg følger mine ansatte med ude. Det kan være af praktiske grunde, det kan være fordi der mangler en, men det kan også være fordi, nogle gange så tænker jeg, så får man nogle andre snakke med dem, og ser dem i en anden sammenhæng når man går med dem, når man laver decideret arbejde. Så det er lidt forskelligt, men jeg har ikke nogen sådan faste dage eller faste aftener eller faste tidspunkter, det er sådan lidt hvordan det passer med det arbejde jeg ellers har, fordi mit arbejde er jo kan man sige i det tidsrum hvor alle mulige andre også er på arbejde jeg skal have fat i.

F: Du nævner at du er pædagoguddannet og tidligere har været i sundhedsområdet.

I: Mhm

F: Men du er jo blevet leder, har du haft nogen lederkurser eller andet kvalificerende?

I: Nej ikke lige et decideret, der henvender sig til min lederrolle, altså jeg har noget uddannelse inden for coaching, men det kunne jeg lige så godt bruge som... men jeg bruger det meget som leder.

F: Okay... nu vil jeg godt lige gå videre til selve kernen af interviewet om man vil, og jeg vil godt starte ud med at spørge dig, hvad forstår du når du hører persondataloven sådan generelt, hvad er den, hvad er det for en størrelse, hvad er det...

I: Persondataloven, der kom jeg sådan til at tænke på, at det er en lov der er sat i verden for, at beskytte den almene borger i forhold til ens øhm... hvad kan man sige, personlige data kan blive misbrugt. Det er sådan... hvad kan man sige, den overordnede del af det, det er det første der falder mig først for, når du sådan spørger om det.

F: Nu nævner du det sådan lidt, formålet hvad er det, kan du kondensere det sådan bare kort og sige, hvad er det formål med den her lov den egentlig er for dig, for eksempel?

...

F: Du siger jo beskytte borgerne, er det kernen af det, formålet?

I: Ja, det vil jeg sige. Det vil jeg sige. At det er en beskyttelse af borgerens, hvad kan man sige, også mig som borger, mine personlige data de ikke kommer ud og flyve, også fordi at vi er i denne her digitale verden hvor man opsnapper alle mulige mærkelige ting, og man skal vide at det man lægger op, det man siger, de billeder man viser, de er der for altid, og man ikke selv er ejer af dem, og kan selv bestemme hvor de vil blive brugt, eksempelvis.

F: Det her, det er jo formålet vi beskriver, at det er jo meget gearret imod borgeren.

I: Mhm.

F: Vil du mene at det har et formål i forhold til organisation som helhed, den rammer jo både private og offentlige. Er der noget hvor du tænker at den indskrænker på en eller anden måde?

I: Ja, jeg synes den indskrænker os på den måde, at det bliver meget rigtigt, altså nu tænker jeg lige specielt her oppe hos mig, hvor at øhm... eksempelvis har jeg nogen der laver fritidsjob for udsatte unge, og det har været så tungt et system. Hvad kan man sige, selve de der formaliteter man skulle have på plads i forhold til de unges CV'er, i forhold til at kunne sende CV'er ud til eventuelle arbejdsgivere, det skal afleveres, og det skal afleveres enten skal man sende det pr. post, ellers skal man have sikker mail. Mange af de unge vi har, de er ikke de største og mest eksperte brugere af e-Boks for eksempel, så det har været virkeligt tungt, altså virkeligt tungt.

F: Du nævner jo lidt en problemstilling her, kan du gå lidt mere i dybden med, hvad var det der var, nu siger du CV'er, hvorfor var det et problem og...

I: Det er fordi man ikke må have lov til at sende CV'er hvor der står personfølsomme oplysninger, altså noget der kan henvise tilbage til den person, og det gør der jo, der står jo CPR-numre, der står også fulde navn, på de der CV'er, så det kunne man ikke sende pr. mail, til de firmaer der lige skulle kigge, og lige sige jamen, jeg vil godt have vedkommende til en samtale, og samtidig så kan man også sige, at de unge, der måske sad med deres CV, kunne de heller ikke sende herind til os, det var heller ikke... medmindre det var en sikret vej, og det kan kun foregå over e-Boks. Men vi har fået, nu har vi langt om længe, en sikker måde at sende på.

F: Og hvad er det?

I: Det er hvor, at det er krypteret, og jeg ved faktisk ikke detaljerne af det, fordi det er dem der sidder med fritidsjob der, men det har været virkelig lang tid undervejs det

F: Mhm.

I: Det har været over IT og jeg har spurgt rigtig mange steder, fordi vi ikke havde det der med, at det ikke kan være vores opgave at finde ud af et redskab vi kan bruge til det arbejde vi skal lave, det må være andre der ved, hvordan man gør det, og havde også på et tidspunkt så havde de det der med, at de skulle gå rundt med deres CV eller komme herind og aflevere det, fuldstændig oldnordisk, også når man tænker på, hvis man skulle sende det med posten... de kommer jo langt fra hver dag, så det har været virkelig bøvl.

F: Nu har du nævnt ét godt eksempel kan man sige, er der andre hvor du har oplevet problemer med den, eller udfordringer?

I: Nej, fordi man kan sige selv, altså arbejdet herinde der er det når vi sender til rådgiver, sender til... så er det sikker post, så det har ikke voldt sådan de store altså, der hvor vi har meget at tænke over, det er når vi laver afrapporteringer med ikke at skrive, ikke at have det til at ligge for længe, det kan man sige er en fordel så, at det er med når vi laver afrapporteringer, så bruger vi det jo til at samle til en status hver tredje måned, og der har vi bare haft for vane til, at have det til at ligge. Det er ikke sådan vi skriver CPR-numre ind, fordi vi har ikke CPR-numrene men navne kan vi jo godt skrive ind, som regel er det kun fornavn, men der kan man sige, det har været godt for mig også ligesom at sige, jamen når vi har samlet det til tre måneder, så bliver de slettet hver måned, altså de må have lov til at ligge 30 dage, fordi der var jo ikke noget at bruge dem til efter de 30 dage, det var simpelthen bare en... jeg kan ikke engang sige at det var dovenskab, det var bare nå, det var bare, så på den måde har det været godt, og det har været med til at skærpe vores opmærksomhed og ligesom sige pil nu det ud af den der afrapportering du skal bruge når du skal lave status, her om 3 måneder, og så er der ingen grund til at have resten til at ligge og fylde.

F: Du har jo en god håndfuld opsøgende medarbejdere herinde, de har ikke haft nogen problemer eller udfordringer som sådan?

I: Øhm... Jo fordi de har også haft, altså vi får jo også henvendelser hvor de skriver om borgere og hvor vi hele tiden skal have den der husk nu at få det slettet, husk at få det slettet, husk at få det slettet, og plus at jeg også synes - det synes jeg også personligt selv - at det er svært at finde rundt i sådan en maskine her, for selv om man tror man har slettet det, så kan det ligge et eller andet sted, så jeg synes faktisk ikke det er nemt, at overholde loven, og det er ikke for at jeg ikke vil overholde den, men fordi jeg har ikke forstand på, hvordan man... de siger du skal huske det drev, og det drev, og det ligger der, og der laver det kopi til, jeg aner intet om sådan noget.

F: Så, hvis jeg nu bruger begrebet; en form for usikkerhed omkring loven, og hvad den egentligt kræver, det er du enig i, at den har skabt en form for usikkerhed.

I: Ja det synes jeg, bestemt, bestemt. Også fordi, at jeg har hørt, at så er der nogle som har været afsted og sagt; jamen det betyder, at du må ikke det, og det, og det, og person, personfølsomme oplysninger, det er kun når det kan henhøre til en bestemt person. Andre siger, nej, det er bare når man skriver navnet. Altså, der har været stor usikkerhed, hvad er det lige præcis det handler om det her? Også fordi, et eller andet sted, så er det jo ikke nyt. Altså, det er jo bare kommet op nu, men det har jo faktisk eksisteret i nogen år. Men, vi har nok ikke taget det specielt alvorligt, tror jeg. Eller, det har vi ikke.

F: Hvorfor tror du... Nu nævner du faktisk, at der er kommet fokus på det igen, og det er også et af mine spørgsmål, hvorfor tror du der er kommet så meget fokus på den her persondatalov igen? Du siger jo den ikke er ny, og det er rigtigt, den kommer fra to tusind, og så er den blevet sat på dagsordenen, om man vil, nu.

I: Jamen, sådan som jeg har, ehm, altså fået en opfattelse af det, så er det kommet op, eh, eh, via, at der lige pludselig var en masse i forhold til, hvad ejede Facebook af, af personlige oplysninger, og hvordan er det med, med ehm... hvad hedder det? Instagram, og alle de der, eh, medier. Som har gjort, at man lige pludselig fik, en, en skærpet fokus på; Hey, her er faktisk nogen oplysninger om mig, der ligger til evig tid, og er jeg, er jeg vild med det? Det har jeg aldrig tænkt over før, og det

tror jeg faktisk ikke der er ret mange mennesker der har tænkt over. Så ved at det lige pludseligt kom, det store flow inden for medier, og, at vi kommer ud alle steder, i alle verdens hjørner. Det tror jeg har gjort at, også fordi kan man sige, det, det er da hvert fald sådan noget jeg kan se nu, at, person, hvad hedder det? Hedder det personkriminalitet? Altså, der hvor man stjæler hinandens identitet. Det har jo heller aldrig været før, for der var ikke så meget med køben på nettet, og alle mulige ting. Så, så bliver det selvfølgelig noget nyt man skal forholde sig til.

F: Så, avanceret teknologi, er noget af det der har...?

I: Jaer.

F: Hvis jeg nu spørger lidt banalt, hvorfor tror du det er blevet relevant for jer at kigge på? Altså, sådan meget banalt set. Hvad er det der har gjort, at du har skulle ændre din praksis, om man vil? Og det igen, tænk helt banalt i det. Hva, hvad er det?

I: Hmm, hvad er det der har gjort? Jamen, jamen. Det er jo fordi vi også, altså vi, vi digitaliserer jo alt ting, altså, kig på mine mapper henne i reolen, der er ikke ret mange, hvor der førhen var super mange, men, men. Man lagde det i mapper og det var i papir form, nu ligger det på en computer, men i bund og grund, så det også med, altså, det er blevet en større interesse. Altså, man kan sige, altså hvis jeg kan tage et eksempel. Det der med at bryde ind i et hus og stjæle nogle kontanter, det er der ingen der gør mere, fordi det eksisterer ikke, man har ikke kontanter. På samme måde har man heller ikke personfølsomme oplysninger der står i mapper og er låst ind, det ligger digitalt, altså vil det være interessant. Og der er jo altid nogle som er et skridt foran, der er nogen der er super gode til, hvordan de nu end gør, og komme ind i sådan nogle computere, og bruge vores, bruge vores identitet, altså, på virkelig, virkelige kreative måder, kan man sige. Altså, det her det er bare sådan et lille eksempel som jeg kom til at tænke på for nogle dage siden. Hvor jeg hørte i nyhederne, man tog piger nu, pigers billeder der var ude, ku man pille hovedet af, og ligesom lægge på kroppe, og så sætte ind på pornografiske sammenhænge. Hvor jeg ville tænke, altså, jeg har slet ikke fantasi til at tænke det der overhovedet. Men det er der åbenbart rigtigt mange andre der har. Så ved at, hvad kan man sige? Ved at vi kan, jo, flere ting, øger vi også risikoen for at der er nogen der misbruger det.

F: Lige nu der ligger vi primært på, at det er teknologien der har, avanceret lovgivningen kan man sige, det er den der har gjort at vi skulle... hvad kan man sige? Opbygge lovgivningen. Jeg tænker også... for dig, som leder, hvorfor er der en årsag til at du skal til at ændre praksis? Er det lov, er det retningslinjer fra Aalborg Kommune, er det din pædagoguddannelse, som sådan kommer ind og siger, at det er en del af beskyttelse eller trivsel, eller?

I: Jamen, jeg tænker, det er jo selvfølgelig noget der kommer fra, altså det kommer jo oppe fra, så kommer det jo fra Aalborg Kommune, som er min arbejdsgiver, hvor jeg skal, hvor jeg skal indrette mig efter nogle retningslinjer der er givet. Men det har selvfølgelig også noget at gøre mig, altså etisk og moralsk ligesom at sige, jeg er selvfølgelig interesseret i at passe på, altså jeg skylder de borgere vi har med at gøre, og passe på dem så godt som overhovedet muligt. Så, så det er selvfølgelig også, hvad kan man sige, sådan, etisk og moralsk, skal jeg selvfølgelig også gøre det.

F: Kan jeg spørge, hvorfor det er at du føler, at du har det er moralske, den her moralske årsag til at beskytte?

I: Jamen, det synes jeg at jeg har, når jeg sidder med nogle oplysninger på nogle borgere, som er meget personlige, og som er meget private. Så har jeg selvfølgelig en, en øget, et øget ansvar for at det bliver behandlet på en ordentlig måde og på en sikker måde, det synes jeg.

F: Vi har også allerede lidt været inde på det her med og, om din afdeling havde nogle problemstillinger da, da persondataloven den kom. Og du svarede ja til den med CV'erne for eksempel.

I: Det bare en af tingene, altså.

F: Ja.

I: Jeg kunne nævne flere ting, hvor vi er blevet handlingslammet faktisk.

F: Handlingslammet? Kan du gå i dybden med det så?

I: Jaer, det kan jeg godt. For eksempel, de opsøgende herinde brugte rigtigt meget Facebook og Messenger, til at komme i kontakt med de unge, fordi. Der er flere grunde til det. Dels, så har de aldrig nogensinde penge til, på deres mobiler, så hvis de kunne gå på WIFI et eller andet sted, så kunne man altid komme i kontakt med dem, eller de kan komme i kontakt med os. En anden ting var, nogen af dem er, ehm... rigtig, rigtig dårlige til for eksempel at stove. Så de indtaler beskederne som, som gør så selvfølgelig, at, at mine medarbejdere modtager en besked, og kan sende tilbage igen, så de ligesom føler sig ikke stigmatiseret eller sat udenfor. For, hvad kan man sige? For det fællesskab der eksisterer på de sociale medier. Så det var rigtigt, rigtigt godt i rigtigt mange henseender, og nu blev det bare sådan, når vi så ikke måtte det mere, vi måtte heller ikke være på Facebook, altså som, hvad kan man sige? Enkeltpersoner. Vi må selvfølgelig gerne have en Facebook side som, som sted, men vi kan bare ikke bruge den, fordi man kan jo ikke skrive derinde, man kan jo ikke komme i direkte kontakt. Plus en anden ting med os er, vi får jo rigtigt tit henvendelser fra opholdssteder eller andre samarbejdspartnere, som ikke kan finde en ung, eller ikke kan komme i kontakt med. Hvor det er de siger, hvad er der lige med den her ung, og hvem er det de færdes med? Så kunne vi simpelthen bruge det som sådan et Sherlock Holmes system, og finde ud af, nåh de er venner med dem, og der kan vi se, og det er billeder. Så vi kunne stykke et billede sammen, så kan man kalde det umoralsk eller uetisk, at man sidder og snager i folks. Det, det er jeg sådan set lidt ligeglad med, hvis jeg tænker det er til gavn for vedkommende. Og vi laver jo ikke noget, der ikke er til gavn. Det er jo ikke for at få tiden til at gå, at vi sidder og snager i det. Det er faktisk for at hjælpe de her unge. Det var virkelig, virkelig bøvl. Vi må ikke engang skrive, altså vi må ikke engang skrive; husk din tid hos psykologen på mandag. Så skal vi ringe op, fordi der må ikke være noget der ligesom. Det synes jeg er besværligt, virkelig besværligt.

F: Hvorfor er det besværligt at ringe dem op?

I: For, fordi. Tit og oftest, så kan man ikke få fat i dem. Altså, unge er bare, dem vi har med at gøre, kan man ikke få fat i. Så tager de den ikke, og så, så får de det ikke lige set. Men hvis man skrev til dem. Mærkeligt nok, så er de bare på de der medier, og de ser, de ser bare de der ting. Meget hurtigere, eller hvad kan man sige? Det er ligesom blevet deres kommunikationsform. Og en tredje ting. De der unge, de kan nogle gange have virkeligt svært ved at udtrykke sig. Men, hvis de skriver tingene, så det ligesom nemmere for dem. Så ja, der er mange grunde til det. Og en sidste ting, som jeg også... vi skal have en stor gadeplanskonference her den 2. maj med Aarhus, Odense og København. Og vi har faktisk en oplægsholder, der kommer ind og skal give os noget på sociale medier. Vi skal faktisk navigere på en platform, hvor vi ikke har adgang til, så, så. Jeg tænker, de

unge har et helt liv inden for de der platform, Facebook, Instagram, hvad de hedder. Som vi ikke er en del af. Men når de kommer ud, hvad kan man sige, i det offentlige rum, så skal vi kunne navigere i det, og det synes jeg faktisk er svært, når vi ikke må have lov til at have adgang. Og, og jeg synes også at vi skylder. Vi skylder også de unge, ligesom vi prøver at danne dem på alle mulige måde, give dem nogle ordentlige etiske og moralske begreber, så kan vi ikke, altså, vi, vi skal også være med i den digitale dannelse. Og det synes jeg faktisk vi har en, en stor opgave i dag, som vi ikke kan få lov til, fordi der er en lovgivning der gør sådan at vi ikke kan. Men der er faktisk, vi taber faktisk nogen ved det. Det er jeg ret overbevist om.

F: Nu siger du I har haft den her restriktion. Hvad er det I har skulle genoverveje i jeres løsninger så? Har I fundet en ny løsning til og...

I: Nej. Nej. Jeg har sagt, i stedet for det der med at huske, og hvad man ikke må sige, og nu kommer man til at skrive et navn, eller... så ring op. Ring op. Ring op hver gang, fordi så er det så nemt. Det, det, det sker der ikke noget ved.

F: Men, så taber I så, siger du?

I: Jamen vi taber også nogen, fordi der er nogen vi ikke får fat i. Der er nogen der ikke tager telefonen, der er ikke nogen, altså. Jeg ved ikke, det bare nemmere og, og også tit og oftest, så ringer de ikke tilbage. De har ingen penge på den telefon, de har simpelthen ikke penge, ehm.

F: Så, nu prøver jeg lige at opsummere. For hvad det er jeg har forstået. I har haft nogle restriktioner på kommunikationsmidler, specielt Messenger, Facebook, Instagram og så videre, så I har brugt løsningen telefoni, som er en af dem I må. I har ikke brugt andre former for løsninger, I har kunne finde?

I: Nej.

F: Heller ikke forsøgt?

I: Ehm, nej. Men jeg tror mere det fordi vi ikke ved hvad vi skulle, altså bruge. Der er ikke lige sådan noget der kommer op.

F: Nej, det er helt fair. Hvordan er I kommet frem til den løsning med at I må ringe så?

I: Jamen, det var fordi, det var faktisk fordi, vi havde, vi havde på ledermødet. Der havde vi, og jeg har faktisk også siddet i en arbejdsgruppe omkring brug af social medier i Familie og Beskæftigelse, og der fik vi simpelthen en hel skrivelse om, de her og de her ting må I, og de her og de her ting må I ikke. Jeg synes også det er tåbeligt, at jeg ikke måtte sætte mit, min, min mailadresse på. Altså hvad er det for noget åndssvagt noget? Det mit arbejde, det jo ikke min private mail, det min arbejdsmail. Jeg synes det er helt gak, og jeg synes det er helt langt ude. Og jeg aner ikke hvilke nogle der sidder og finder på sådan noget åndssvagt noget. Virkelig, det synes jeg.

F: Så det er en form for retningslinje, altså, at I må bruge telefonen? Er der en årsag til at I må, ved du hvorfor I må bruge telefonen?

I: Jeg tror det er fordi, at, at lige så snart at du skriver, altså, så er der, det er der jo. Altså, hvis du skriver over Messenger eller hvis du skriver på en SMS, så hænger det jo i æteren et eller andet sted, det forsvinder ikke igen. Det gør det jo, det. Jeg går ikke ud fra der er nogle der optager hvad det er du snakker om. Så, så, jeg tænker det må være grunden til det.

F: Har I været inspireret af, det kan godt være det lidt svært at svare på, men har I været inspireret af andre afdelinger i centret, for at tage telefoni løsningen op, eller?

I: Nej.

F: Eller er det noget I selv har anvendt?

I: Jaer.

F: ... Ehm, den her løsning I har fundet, ehm... Kan man sige det er en løsning I selv har lavet, så? Eller er det som sagt, en retningslinje som?

I: Nej, det er en retningsline. Altså, det er en retningslinje, det der med og ringe op. Jamen så ellers havde vi nok også gjort det alligevel, for på en eller anden måde skal vi jo i kontakt med dem, ellers så det jo ikke, så det. Vores arbejde her er jo fuldstændig, altså, man kan jo sige, til forskel fra, hvor man for eksempel har et fritidscenter, hvor de unge kommer ind, og børnene kommer ind. Nu siger jeg så unge, fordi vi har ikke børn på den måde. Hvor man kan være sikker på at se dem, i hvert fald, måske ikke hver dag, men så ugentligt. Det kan vi ikke her. Vi kan se dem en fredag, så kan der gå fire uger, vi ser ikke vedkommende, vi tænker, gad vide hvordan det gik med det. Og hvis ikke, og det er heller ikke altid at vi udveksler telefonnumre, men man kan sige, I kan gå ind på vores side, og I kan gå ind og finde, man kan også gå ind på Aalborg Kommunes hjemmeside. Ved ikke engang. Jo, jeg tror vores telefonnumre de står der. Det må de vist stadigvæk, fordi ellers er det da helt åndssvagt.

F: Ehm, den her løsning her, med telefonen. Det vil ikke være forkert af mig at sige, at du føler at I så lever op til persondataloven, på grund af at I bruger den her løsning, frem for Messenger og så videre, men omvendt gør den så, at I ikke kan leve op til andre, jeg ved ikke om man kan sige din kerneopgave?

I: Ja, det vil jeg sige.

F: Hvordan?

I: Jamen, ved at man, at, at, at, at det der med at ringe, og ikke altid, altså det kan jo godt være vi ringer og ikke får fat i de unge, og de skal ringe tilbage, men det kan de ikke. De kan ikke ringe tilbage. Så mister vi også nogle. Det gør vi hundred tusind procent sikker. At, den der kontinuerlige, at hvis vi sætter noget i gang med unge, fordi en ting er og, ligesom opsøge dem og møde dem på gaden. Men vi også, vi, vi, vi sætter også noget i værk for dem, så vi skal også hele tiden i kontakt med dem. Er du klar på at jeg henter dig på mandag morgen klokken ni, fordi du har en aftale på misbrugscentret halv ti, eller hvad ved jeg? Så den der, det, det besværliggør det virkelig, det gør det altså.

F: Nu vil jeg godt lige høre, hvad, hvad vil du mene din kerneopgave er? Bare lige for at skitsere for mig, hvad er det kerneopgave består af for jer?

I: Kerneopgaven for os består af og skabe en kontakt til de unge som vi træffer rundt i miljøerne i uhensigtsmæssige, i uhensigtsmæssige miljøer. Hvor det nu måtte være henne. Og finde ud af, hvad er det de har behov for? Hvad er det de har brug for vores hjælp til? Og det kan være alt. Men for at de får en god trivsel, og får et godt unge liv, og dermed også bliver, får et godt voksen liv.

F: Er det alle unge i går efter?

I: Nej. Det er udsatte unge. Men det kan jo være svært at skille dem ud. Altså, nogle gange så, så kan man godt kigge, og så tænke her er der en flok, men der er måske fire af de ti som man er specielt interesseret i. Jeg vil så sige, det er sjældent at udsatte unge ikke hænger ud med udsatte unge i en eller anden form.

F: Nu nævner du at I bruger den her telefonløsning, fremfor, ehm, Messenger og så videre. Er det de ansattes opgave, altså for eksempel de opsøgende, og dem der sidder med CV og Fritidsjob Aalborg, er det deres opgave at overholde, altså sikre at de ikke benytter de der app-midler, som de ellers ikke må? Er det deres opgave at sikre at de ikke gør det?

I: Deres eller hvad tænker du på? Deres eller min?

F: Jaer, altså. Hvem er det, altså.

I: I det daglige er det deres.

F: Okay.

I: I det daglige er det deres, fordi jeg går jo ikke rundt med dem, og jeg, og det ville jeg også synes er mærkeligt, at det jo sådan, altså ligesom alle mulige andre retningslinjer, så går jeg ud fra, at når vi har snakket om dem, så følger, så følger de selvfølgelig de retningslinjer. Så i dagligdagen, ja, der er det deres. Men overordnet set så er det min opgave, at de overholder den.

F: Hvordan er det så du sikrer de overholder den?

I: ... Hah. Jamen, vi snakker jo rigtig, rigtig, rigtig ofte om det, fordi de også kommer tilbage og siger; leder, det er så irriterende det her, eller det er så tungt en gang, eller det er så besværligt. Og, der har jeg så, der er der selvfølgelig også nogen hvor vi har vendt, det må du ikke. Ja, jeg ved det godt. Du må det ikke. Og du må det ikke, fordi det er faktisk dig der kan blive fyret på det. Og det tror jeg jo ikke der er nogen, men der er faktisk eksempler på, fordi, der er jo også nogle af de udsatte unge, som man, man kommer i forbindelse med, som, hvad kan man sige? Har nogle forældre der er, der hader systemet. Så der skal bare en fodfejl til. Og så kan man sige, det kan være, og altid er i bedste mening, men ligesom synes, at systemet er imod dem. Så, hvis de, jamen det også fordi, de overholder heller ikke de regler og så videre, og så videre.

F: Nu nævner du lidt sanktioneringerne på en, en eller anden måde, får de ansatte så en påtale fra dig, hvis de nu ikke overholder, hvis du nu opdager de ikke overholder det? Har du oplevet indtil videre, at der er nogen der ikke har gjort det?

I: Ja, overholdt det?

F: Ja.

I: Jaer.

F: Hva, hva, hvad gør du så?

I: Jamen så, jeg jo nødt til og, og, og, tage dem ind. Jeg skriver ingen påtale, jeg siger; det her, det må du ikke. Altså du skal vide, hvis du gør det her, så, så kan jeg simpelthen, altså, så, så kan det være fyringsgrund, og jeg kan ikke gøre noget ved det, og jeg ved godt. Jamen du ved godt, at det er fordi, og jeg ku' ikke. Jeg kender alle grundene, men lad være med det.

F: Det her, det kan godt være det er et hårdt spørgsmål at svare på, men, ville du selv, ville du fyre dem, hvis, hvis du opdagede de fortsat ikke overholder loven?

I: ... Øhm... Altså, det kommer jo lidt an på, altså man kan sige, det ku' jo være en sag, der ligesom kommer ud i offentligheden, altså, hvor der er en eller anden borger der bliver rasende over, at der er kommunikeret, eksempelvis, over et medie, som ikke var tilladt. Så ville jeg jo være nødt til det. Så ville jeg være nødt til det. Men, det er ikke noget hvor jeg ville tænke, at det ville jeg gøre. Altså, det er det, det er det virkelig ikke, fordi, jeg også kender mine medarbejdere så godt, at jeg ved, at de, det er jo fordi de strækker sig så langt for de der unge, og ligesom prøver på alle mulige måder.

F: Ja.

I: Så nej, hvis du spørger fuldstændig, ville du fyre dem? Ikke medmindre jeg var tvunget ud i det.

F: Okay. Er jeres ledelse og brugere bekendte med de her problemstillinger I har haft?

I: Ledelse? Altså ledelsen(redigeret) opadtil?

F: Ja.

I: Ja, ja, ja, ja. Er du vanvittig, jeg har stået og, og, jeg har faktisk holdt oplæg, om hvad det var vi brugte det til for BFA. Og de var ved at stritte ned ad stolene, fordi de troede, ja jeg ved ikke hvad de troede. Men i hvert fald så fik de, altså, vi var to. Der var to børnehaver og så jeg, der ligesom beskrev hvad det var, nu det Facebook, vi bruger ikke Instagram, hvad bruger vi Facebook til. Og det, ehm, det, men. Nej, prøv lige at spørg mig igen, det var opadtil.

F: Ja, og brugerne...? Ja nu ved jeg, brugerne er måske et underligt begreb.

I: Ja, nej. Jeg ved godt hvad du mener. De unge. Altså det siger vi jo, det har vi jo sagt, når det er vi har sagt; prøv at høre her, vi kan ikke have vores, vores personlige profil på Facebook, fordi det må vi ikke, og vi må ikke kommunikere med dig på den måde. Så det er de. Men de tænker ikke over det, det er hundred, de tænker ikke over; jamen det må de ikke herinde (redigeret), eller jeg kan ikke skrive dertil dem, det gør de ikke.

F: Så det betyder ikke det store, at I har fortalt dem?

I: Det tror jeg ikke det gør. Altså, ikke andet end at de, de måske synes, oplevet at hvor de er blevet sure på os over, at vi ikke har kommunikeret. Hvor vi siger; jamen, du kan godt huske at vi sagde, det må vi ikke, så du er nødt til sådan og sådan.

F: Gør det, gør det jeres arbejde sværere, at?

I: Ja, ja. Fordi, det, det, det en, for mig der er det en unødvendighed. Der kan være mange andre ting, hvad kan man sige, vi kæmper sammen med dem om, og få dem motiveret til at gå i behandling. Så jeg synes, det her det er en unødvendig ting. Det, det, det er bare et middel vi skal bruge til at nå et mål. Ehm, så jeg synes... Ja, jeg synes det er mæg irriterende.

F: Jeg har et sidste spørgsmål så.

I: Jaer?

F: Det kan også godt være det bliver lidt svært at svare på som sådan. Okay, der er også et op følgende, men. Føler du så, at I gør nok herinde? For at overholde persondataloven?

I: ... Hvornår er nok, nok? Ehm... Altså, jeg synes ikke... Jeg synes det har fundet et leje nu, og jeg går sådan i mit stille sind, og håber på, at de på et tidspunkt nede i EU finder ud af, eller hvor fanden de nu har siddet og fundet på den her smarte ting, at de tænker; hallo, vi er nødt til lige at finde, altså det her det for, det for rigtigt. For, for tungt at danse med, så vi er nødt til at lave nogle lempelser. Det håber jeg de gør. Hvorfor jeg også, hvorfor vi også snakker meget om, det er også, som jeg lige nævnte for dig før, jeg har et samarbejde med Aarhus, Odense og København, med opfølgende. Og der snakker vi rigtigt meget om, og alle, alle er nervøse for det her. Alle, uh nej, det må vi ikke, nej det må vi heller ikke, nej det må vi ikke. Sådan må vi ikke kommunikere. Så jeg synes det bliver sådan noget, altså, jeg synes vi kommer til og fokusere for meget på... hvad er det vi må kommunikere, hvornår og hvor meget og hvor henne? Fremfor, rigtigt det der er vores kerneydelse, det er faktisk at få hjulpet de her unge på bedst mulig måde. Selvfølgelig med hensyn til, vi er jo ikke idioter, så det jo ikke sådan, at vi slynger os om os med CPR-numre; det er jo også Louises søn, og de bor dernede. Det er jo slet ikke på det plan. Men, men, vi er jo også nødt til at kan snakke om, snakke om de unge. Så vi kan finde ud af, hvordan, hvordan hjælper vi dem bedst muligt? Så det håber jeg. Jeg håber, jeg håber der kommer en lempelse på et tidspunkt. Og jeg tror på det. Jeg tror også på det gør det. Det er tit sådan, altså, altså vi kan jo ikke være de eneste, som sidder i det her.

F: Så lige for at være sikker på at jeg har opfattet det rigtigt. Du mener, at nok er nok lige nu. I gør jeres for at overholde det.

I: Vi gør hvad vi kan for at overholde det så godt som overhovedet muligt. Og ja, hvis dit næste spørgsmål vil være; overholder du det fuldstændigt, så hvis der kom nogen her, der aldrig ville ske noget? Nej, det gør jeg ikke. Men det er ikke fordi jeg ikke vil, så det fordi, som jeg sagde, Gud der ligger noget, det vidste jeg ikke. Eller, ja. Hvad det nu måtte være.

F: Jeg har faktisk ikke flere spørgsmål, så bare rolig! Det, det kommer ikke.

(Latter)

F: Jeg har dog givet, eller som der stod mailen, så ville jeg også lige spørge ind til, om der var noget andet du mener, som du gerne lige vil snakke med om persondataloven, inden jeg stopper helt med interviewet. Om der er noget du mener vi ikke kom ind på, som også kunne have været interessant og påpege.

I: Ikke sådan jeg lige tænker. Nej.

F: Okay. Så stopper jeg for diktafonen nu.

Bilag 10 – Interview: Informant B

F: Forsker

I: Informant B

Transskribering ønskes tilsendt for gennemgang.

... Indikerer en pause i samtalen.

Fed tekst med understregning indikerer understregelse i tonelejet.

F: Kort vil jeg dog godt lige starte ud med at høre lidt med, om dig selv, din baggrund, uddannelse, og så ansvarsområdet som du har hér.

I: Ja.

F: Hvis vi starter med baggrund.

I: Ja, baggrunden er at jeg tilbage for, det er nogle år tilbage her, er uddannet pædagog på fritids og børnehaveseminaret hed det, dengang.

F: Mhm.

I: Sidenhen så har jeg været til en dels efteruddannelse både i forhold til lederuddannelse, men jeg har også... været familiepleje i mange år, først aflastningsfamilier, så familieplejer, og jeg har været uddannet samordner, og så... mange, mange andre små, længerevarende uddannelser i forhold til ledelse.

F: Hvor længe har du været leder her?

I: Jeg har været leder i 3 år, og før jeg var leder, så var jeg afdelingsleder.

F: Nu siger vi jo du er leder her, men hvad er det egentlig det dækker over, hvad er dine daglige opgaver, det ansvarsområde du har?

I: Jamen hele mit ansvarsområde det er jo leder her, hvor der er 39 medarbejdere ansat og 360 medlemmer.

F: Mhm. Og medlemmer der mener vi unge.

I: Unge mellem 10-18 år. Ja, og i stedet er der også inkluderet en specielgruppe på 24 - eller 44 unge børn og unge med forskellige diagnoser.

F: Okay. Så primært er det unge du beskæftiger dig med, i en aldersgruppe 10-18?

I: 10-18, ja.

F: Og det er på et specifikt sted du beskæftiger dig med det ikke?

I: Jo.

F: Det er herinde kun-

I: Nej, det er det sådan set ikke.

F: Nej?

I: Fordi, at mange af mine opgaver ligger i området.

F: Okay.

I: Så der er det ikke så silo-tænkende, så vi har massere af opgaver, det har de ansatte også, hvor de laver alle mulige opgaver udenfor til gavn, kan man sige sådan meget enkelt sagt. Til gavn for børn og unge.

F: Kan du beskrive nogle enkelte af de opgaver?

I: Ja, for pædagogerne eller for mit?

F: Prøv et eksempel fra begge hvis du kan.

I: Ja, for pædagogerne så er det, at de laver... nogle af dem har uddannelser for eksempel rygestopinstruktør, de hjælper unge med for eksempel at stoppe med at ryge. Der er uddannede pædagoger i tidligere opsporing af børn og unge der lever i familier med alkohol, der er flere pædagoger der er uddannede undervisere på folkeskolerne på 6. og 8. årgang i rygning og alkohol og rusmidler. Og der er... øhm... flere af dem, der også er ude i andre sammenhæng, altså de arbejder inde i skolen, og man lægger nogle timer til skolen, og de laver altså også noget undervisning i ligeværdigt forhold med lærere.

F: Nu nævner vi jo meget pædagogerne, hvad var det som du kunne for eksempel beskæftige dig med uden for dette her område?

I: Altså herude i området her?

F: Ja.

I: Der beskæftiger jeg mig med, hvor vi er beliggende, med kan man sige børn og unge, faktisk helt fra 0 til 18 år. Det gør jeg i kraft af, at jeg samarbejder både med institutioner, men det er foreninger, frivillige, alt erhvervspolitik, og vi hjælper unge i fritidsjob også her, og derfor har vi tæt samarbejde med vores lokale erhvervsliv. Og vi arbejder også inde i område i hele, altså tænker hvordan kan vi bygge bro sammen, sådan man kan jo godt sige lidt billedet i det er en hel landsby som der er her, i det område her, og der gør vi alle noget til gavn og glæde for børn og unge, tænker jeg med den hat, men faktisk for beboerne i området, ikke. Så vi laver massere af arrangementer, kulturarrangementer, vi laver for eksempel sommerferie med aktiviteter i hele området, her også en del beboere med meget få økonomiske midler, og der er et område med beboere med mange forskellige etniske baggrunde.

F: Du nævner jo egentlig en masse forskellige opgaver, hvor jeg uden tvivl er sikker på, at du kommer til at arbejde med nogen persondata i ny og næ, i hvert fald.

I: Ja, det...

F: Og med det sagt vil jeg godt videre til kødet på det her interview, og så vil jeg godt starte ud med generelt, hvad forstår du ved persondataloven? Bare sådan helt generelt.

I: Jamen helt generelt, så er det jo nogle data som omhandler nogle personoplysninger om borgeren. Det vil jeg sige sådan helt firkantet jeg tænker om det. Det kan jo være alt fra borgerens navn, til fødselsdata, det kan være bopælsoplysninger og så videre, men det er det jeg tænker.

F: Helt generelt, så er det sådan?

I: Ja.

F: Hvad mener du formålet er med den her lovgivning der er kommet, hvad er pointen?

I: Ja det er jo, jeg tænker, det er at beskytte borgeren, deres personlighed, tænker jeg der er, fordi der har været så meget misbrug, og der kommer mere og mere, i forhold til at medierne er jo et stort middel, som rigtig mange bruger.

F: Det er voksende.

I: Ja, lige præcis.

F: Har du oplevet noget misbrug, enten her eller privat?

I: Nej, det har jeg egentlig ikke. Jeg har oplevet rigtig mange mails og SMS'er som er meget, meget... virkelig, det kan være for eksempel, helt eksempel, er medlem af Coop, så kan jeg få fuldstændig en, der er helt ligesom de andre man får fra Coop, det kan være en undersøgelse, en eller anden konkurrence som er helt identisk, men som er en falsk profil, for at få personoplysninger ud, det oplever jeg mere og mere, og mere og mere stigende. Også fra Skat, det oplever jeg meget, men det er meget privat. Jeg kan godt opleve det nogle gange, sådan lignende typer mails på min arbejdscomputer.

F: Hvad tror du de her data kan misbruges til?

I: Jamen det kan jo misbruges til, at din identitet bliver taget, og så kan det misbruges i andre sammenhæng ikke. Hvor man kan få store økonomiske konsekvenser, men det kan jo også misbruges til at blive brugt i noget falsk inden for noget seksualitet eller andre ting, altså det kan jo være vidt forskelligt. Mange... ja, frygter misbrug.

F: Frygter du, at nogle på dataene på de unge herinde, de bliver taget og bliver misbrugt på en eller anden måde?

I: Nej, det gør jeg ikke. Jeg kan godt... jeg kan tænke i forhold til Facebook, vi har sådan en Facebook profil, billedmæssigt... kan det jo misbruges. Altså så kan man jo også definere hvad er et misbrug, men for eksempel, kan man jo aldrig vide om man har et billede af nogle unge herfra, som pludselig er med i en reklamer for noget natur, et andet land eller så videre. Så kan man jo kalde det misbrug, men det er det jo, hvis man ikke har sagt ja til det. Men det kan jo være alt fra det, til at blive misbrugt til noget andet, ikke.

F: Nu nævner du lidt Facebook, for eksempel - som måske har været en af jeres udfordringer, men også generelt, hvad er det for nogle udfordringer du har oplevet? Måske i centret som helhed, men også i din division siden skærpelsen kom her sidste år.

I: Ja, altså der har vi jo oplevet at vi måtte lægge andre ting om, lige for at sådan at starte med, vores hjemmeside og Facebook, der har vi jo helt fået lukket en masse ned, man kan ikke

kommunikere på den, vi kan ikke tage billeder på den i samme grad som før, selvom vi har tilladelse fra forældrene, så gør vi alt for ikke at tage nærbilleder, eller du ved ikke gruppebilleder, vi prøver at tage en ting som viser det vi laver. Så kan vi heller ikke kommunikere på Messenger, og vi kan ikke kommunikere på SMS med de unge mere, hvis man lige havde et arrangement man lige skal skrive til den unge "husk nu at komme" eller et eller andet på mobiltelefon, det kan man heller ikke. Vi kan jo heller ikke have vores... en seddel hængende med telefonnumre, eller med navne på nogen samarbejdspartnere og så videre, og så videre. Der er faktisk rigtig mange ting vi ikke kan mere.

F: Nu nævner du jo blandt andet kommunikation, billeder og så også kontaktinformationer.

I: Ja.

F: Hvad er problemer i, hvis nu du for eksempel ikke kan komme i kontakt, hvad sker der hvis kommunikationen bliver brudt, lad os tage det eksempel lige nu.

I: Jamen altså du kan jo sige med de unge, kan det betyde at man mister nogle unge.

F: På hvilken måde?

I: At de så ikke, for eksempel, dukkede op. Nu er det jo medlemmer her, men alligevel at de blev væk, ikke. Som... man skal nok få kontakt med dem, det bliver bare meget mere besværligt, det kan det blive.

F: Hvad kan det betyde for jeres indsats, hvis i ikke sådan rigtigt har fat i dem?

I: Jamen det kan jo betyde, at vi mister dem, og de måske går i en uheldig retning, kan man sige, fordi vi ikke har fat i dem mere, så vi ikke har den relation med dem mere, men... og dog vil jeg sige her, fordi så må vi finde andre, nu synes jeg faktisk vi har fundet andre måder, fordi her er de medlemmer, så vi skal nok få fat i dem, om vi så skal køre hjem... det er bare blevet mere omstændigt og mere besværligt.

F: Lige for at lukke den af, har du oplevet, at der er nogen der er kommet ud på et uheldigt sidespor?

I: Nej, det har jeg overhovedet ikke.

F: Men, vi kommer lige tilbage til de løsninger i har arbejdet med lidt senere. Først vil jeg gerne lige høre, hvorfor tror du egentlig der er kommet så meget fokus, nu nævner du misbrug for eksempel af data, det har været oppe i tiden, men sådan banalt set, hvorfor er der kommet fokus på den, er det på grund af topledelsen der har sat fokus på den for jer, eller hvad er det der har gjort at der er kommet fokus på den?

I: Ja, det... altså jeg ved ikke hvorfor der er kommet den, andet end at jeg vil tænke, det jeg tænker er, at man ønsker ikke nogen sager tænker jeg også kunne være et, at kommunerne er presset fordi, at man har haft nogle tunge sager i Danmark, som man ikke ønsker andre steder, af mange rigtig gode årssager også. Så sker der jo det, at så kommer man ind, og så får man nogle stramninger op, og så tænker jeg, det er jo faktisk også en lovgivning som er gammel, ikke.

F: Ja.

I: Det er måske mere der, at man har haft en lovgivning, som sådan set aldrig har fungeret før nu, og så tror jeg der sideløbende med der så ses nogle alvorlige sager, plus et misbrug, og så videre af

forskellige identiteter og økonomi og så videre der har store konsekvenser for nogle mennesker, og hvor der er en hel udvikling inden for beboende, de sociale medier er, så skærper man dér, sådan kunne jeg forestille mig uden at vide det 100%.

F: Det skal du heller ikke vide 100%, nu spørger jeg bare...

I: Ja, så jeg tænker det er sådan en beskyttelse som... for mig i mange områder synes jeg måske også er en vigtig ting, kan man sige på det gode ben.

F: Lad os hoppe lidt over til de løsninger i så har arbejdet med, og du må godt, selvom vi kun lige har kørt i kommunikationseksemplet, så må du godt lige bringe de andre med billeder og kontaktinformationer hvis i har nogen dertil. Så hvad er det egentlig i har arbejdet med for at komme over denne her skærpelse om man vil?

I: Jamen vi har jo faktisk hyret, så vi har et firma som har hjulpet os i forhold til at få sådan helt, kan man sige, efter den her lovgivning, lovliggjort hele vores Facebook og vores hjemmesider. Derudover så har Aalborg Kommune jo også virkelig fyldt på os til, hvordan vi... hvad lovgivningen betyder, og hvad vi kan og ikke kan, så det har været sådan meget tydelige rammer. Så har vi fået en masse materiale som nu i forhold til at forklare ansatte og børn og unge og forældre hvorfor vi ikke kan det her mere, og det hænger jo rundt på vores vægge som du kan se. Så har vi også prøvet sådan at få, denne her synes jeg er rigtig god, hvor man... persondataens 3 kategorier, fordi det giver et lidt bedre overblik, hvad er almindelige personoplysninger, hvad er de følsomme personoplysninger, og så oplysninger om straffedom og lovovertrædelse, ikke. Sådan at man ligesom kan få en forståelse, hvornår går man over, fordi jeg tror når man får sådan noget her der bliver rigtig skærpet arbejdsmæssigt, så kan man også mange der kan reagere ved sådan, at man kan gå lidt i baglås, eller tænke så vil jeg overhovedet ikke gøre noget inden for det her. Og det er der man går så ind, der synes jeg faktisk også der findes nogle gode redskaber til, så man kan forstå det, og hvad er det så vi kan gøre. Vi har også fået mapper låst helt væk, og vi arbejder hele tiden på, og det er faktisk en løbende proces, og det er måske lidt, at der ikke lige må lægges et stykke papir, i vores referater må der ikke stå et navn, i min arbejdskalender som jeg bruger i mange henseender, hvad lavede du i januar sidste år når det er lagt ind, det skal slettes hver måned, på den måde så får man bare noget mere arbejde selv, ikke. Så nogle gange kan man komme til sådan at lave sin egen skjulte kalender ved siden af, for at bruge de ting, og så også sådan meget at man skriver, fordi man må jo godt skrive fødselsdata, men man må ikke skrive navn.

F: Ja, det...

I: Ikke, altså sådan noget, det har jeg, nogle ting jeg har svært ved at forstå, og så må jeg sige lad være med at bruge energi på det, det er jo sådan det er. Men det betyder jo, altså jeg kan jo ikke folks fødselsdata som jeg kan et navn og sådan noget, og det kan personalet jo heller ikke vel, eller børn og unge, så... men vi forsøger ja.

F: Hvis jeg lige må spørge, nu nævner du det lidt... der er mange ting i det, ikke, vil du mene at loven den er meget kompleks, eller er den simpel at forstå?

I: Nej, den er kompleks.

F: Okay

I: Meget kompleks.

F: Du nævner nogen retningslinjer i har fået, har det gjort det nemmere, eller er det sådan stadig svært at forholde sig til?

I: Altså, det er svært at forholde sig til... og jeg er heller ikke sikker på alle ved, med retningslinjerne er helt skarpe i, selv hvad det er man melder ud, det tror jeg faktisk ikke.

F: Så det du mener er at jeg juristerne, der for eksempel sidder og skriver det egentlig ikke er selv helt sikre eller hvad?

I: Ja, altså jeg har oplevet... og grunden til jeg siger det, det er fordi jeg oplever simpelthen forskellige retningslinjer afhængig af hvad forvaltning du er i.

F: Ja.

I: Ikke, og det er der hvor jeg virkelig kan stille rigtig mange spørgsmål, altså ting... som man laver i nogle forvaltninger så man ekstra, ekstra strammer til, som ikke er nødvendigt ud for lovgivningen som jeg opfatter det, i forhold til andre forvaltninger, og det er det der gør, at man kan sådan tænke, hey hvad handler det her om? Skal vi nu gå med livrem og seler, og ikke tør... altså til sidst tør man ingenting.

F: Har du et eksempel på det, hvor du har oplevet at de i en anden forvaltning, har de strammet meget mere op, eller i familie og beskæftigelse, i forhold til andre?

I: Jeg oplever at man har strammet mere til familie og beskæftigelse, end i skole og kultur. Så har jeg hørt fra nogle skole og kultur, at de er ved at stramme mere til, men jeg har siddet på nogle workshops hvor man i skole og kultur har sagt Facebook og brug af den som ansat på en helt anden måde end man har i familie og beskæftigelse, hvor man nærmest sådan lidt i familie og beskæftigelse lagde ud med, at det kunne man faktisk ikke, det var lige før man skulle have slettet alle de her Facebook, ikke, altså kommunikationsmidler som er vigtige, synes jeg, hvad hedder det, platforme at kommunikere på. Hvor man i skole og (utydeligt) der kunne man sidde og lærerne kunne bruge Facebook i grupper sådan med forældresamarbejde, ikke. Og det skal jeg ikke side her og gøre mig 100% klog på, om man kan, men der er mere åbning i skole og kultur end i familie og beskæftigelse som jeg oplever det.

F: Vil du beskrive det som en form for panik, måske, fra ledelsen i familie og beskæftigelse, der har...?

I: Nej, men jeg kan godt sådan tænke, at i familie og beskæftigelse, at man... rigtig, altså jeg oplever det, nu er det jo min helt klare analyse, at man er bange for at få en sag sådan til medierne, og så hvordan undgår man det, det er ved at man laver endnu mere firkantede regler end nødvendigt er.

F: Så mere bureaukrati?

I: Ja, lige præcis, ja.

F: Jeg ved ikke, kan vi prøve at gå tilbage til et konkret eksempel, en løsning som i har implementeret her, bare et eller andet som du føler dig komfortabel med at beskrive. Hvad har været en udfordring, og hvordan har i løst den helt konkret?

I: Jamen, vi har jo løst, altså jeg vil bare lige nævne en helt... vi har en kopimaskine, som står i et rum, hvor døren er åben. Den kan godt lukkes, men man kan ikke sikre sig, at den er låst. Så printer man ud, og man sidder hver sine steder, og så ligger der måske nogle papirer derude, hvor der er nogle personfølsomme data i, og det betyder at der er en mulighed for, at de papirer kan komme ud

og flagre, eller nogen kan tage dem. Der har vi løst det ved, vi alle har fået en kode og en brik så man kan kun printe ud, når man står der.

F: Hvad har været jeres største udfordring vil du mene?

I: Vores største udfordring, det er helt de der hverdags ting, banale, en tur ud af huset seddel hvor børnenes navne står, fordi man også har nogle regler med, man skal vide hvilke biler de sidder i og sådan noget, hvor skal de ligge, ikke også. Fordi de skal jo i grunden ligge helt væk så de er helt aflåst, ikke.

F: Har i kunne løse...

I: Altså der er så mange små ting der med sådan noget, som er en del af hverdagen, ikke, altså hvor det er blevet, jeg tænker det er dér det sådan set har været sværest.

F: Så hverdagen, er det noget i har kunnet løse, eller er det stadig noget i bikser med?

I: Vi forsøger at løse det så godt, og det... sker jævnlig tit man lige finder en seddel hvor der står nogle navne, ikke. For eksempel nu vi har en sådan navneliste når du også kører med børnene, som ligger her i bussen, og jeg var lige ude i bussen, og der lå en pænt foldet sammen, men den må jo ikke ligge der, og det gjorde den.

F: Javel.

I: Så... det er jo sådan nogle, det er jo sådan hele "plejer" der skal laves om.

F: De her forskellige løsninger i har fundet, nu nævner du for eksempel det med kopimaskinen og brikken, har i hentet inspiration fra noget sted, ud over retningslinjerne jeg kan jo forstå i hvert fald dér har i jo nok hentet lidt,

I: Ja, det har vi.

F: Men ellers, er det fra andre divisioner, har i været inspireret af andre divisioner i centret, eller er det noget i selv er kommet op med?

I: Vi har haft det oppe på ledermøder og talt om det sammen, altså kunnet sparre med hinanden på lederniveau, hvad gør i, og hvordan kan man løse det her, jeg har også sparret meget med det firma ikke, har i noget? Hvad tænker i? Hvordan kunne vi gøre det her? Altså, har i nogle idéer? Sådan man ser muligheder, altså når man får noget som kan være så stor en stramning for mange som man nemt som leder siger; nu skal vi gøre sådan til personalet, men faktisk har det en stor indflydelse på deres hverdag i arbejdet, og noget mindst der skal ind og "plejer" og sådan noget, det kræver faktisk rigtig meget. Så er man også nødt til at tænke, hvor kan så få noget inspiration, og noget mulighedstænkning i det, så man kan se det faktiske... enhver vil jo gerne beskytte sig selv, men også kan se hvordan kan vi så arbejde med det, ud fra lovgivningen som den er, ud fra det vores forvaltning har besluttet den skal være.

F: Har du et eksempel på hvor i hentede noget inspiration fra en, og prøvet at få det til at lykkedes her også?

I: Jamen vi har jo gjort det på Facebook, ikke.

F: Ja.

I: Der har vi, altså...

F: Hvad var i inspireret af, kan vi starte med.

I: Jamen vi var sådan set inspireret af det der firma, som vi ved sidder med den her lovgivning også, fordi det er det de sidder og udvikler hele tiden. Så dem har vi ladet os inspirere af, på en rigtig positiv måde, med at sige hvordan kan vi så gøre det, så det bliver enkelt for jer.

F: Ændrede i så på noget af det...

I: Ja, vi har ændret mange ting inde på Facebook, og vi har ændret det faktisk sådan, at vi har ændret hele vores indmeldelsesprocedure også, når et barn kommer og bliver medlem, ikke. Og hele den her måde hvor tingene skal opbevares, og vi skal have lavet andre skabe, altså så videre til, vi har også ændret det i forhold at få det ud, et er at formidle det med hver anden når vi er så stort et sted, der er jo nogen her der kommer og er 3 timer om ugen, de skal jo vide nøjagtig det samme som alle andre der går i hverdagene, sådan at vi prøver og kan sige og sikre os, at alle ved det og gør det så enkelt som muligt, ikke.

F: Nu snakker vi om den her Facebook, den virker som et arbejde med Facebook, tog i en løsning fra dem direkte og implementerede over, eller er det bare,

I: Samarbejde.

F: Samarbejde, okay.

I: Ja, inspiration, de har faktisk tænkt, hvordan kan vi gøre det ud fra de retningslinjer i har fået, altså ud fra det i skal, hvor du sidder i familie og beskæftigelse, hvordan kan vi få tilpasses jeres der.

F: Fedt.

I: Det er det, og så tænkte jeg lige en ting jeg godt kunne tænke mig at sige, jeg synes også ud fra, det er mail.

F: Ja.

I: Det synes jeg er en stor udfordring.

F: Hvad er udfordringen?

I: Mails med forældre, forældre er på mails i dag generelt, ikke. Og de kan jo godt sende, det kan jeg jo aldrig, men jeg må ikke svare. Fordi så skal jeg jo have deres personnumre for at svare igen.

F: Og det er vel til e-boks og så videre, ikke?

I: Ja.

F: Det er jo selvfølgelig en meget interessant problematik.

I: Det er det, og det... det tør jeg godt sige, det ved jeg godt jeg bryder, fordi jeg svarer dem.

F: Der er ikke nogen løsning, du lige umiddelbart har fundet?

I: Nej, der er jo den der med, så skal du ringe dem op, ikke, og spørge om de, på en eller anden måde skal vi have deres personnumre, hvor mange udleverer deres personnumre, ikke.

F: Det ved jeg desværre ikke, men nu nævner du selv, at der er i hvert fald lidt som i bryder, og der er måske også nogle udfordringer, for eksempel med de lister i bilerne, var det ikke det du sagde?

I: Jo.

F: Når i vil have iværksat de her løsninger og så videre, er der så en eller anden form for sanktionering over for dine ansatte, hvis du nu opdager, at de ikke lever op til kravene? Hvordan holder du øje med, at de overholder loven, kan man sige?

I: Jamen altså, i alt det de sender, må jeg læse, og der gør jeg opmærksom på det, og sige "husk nu der ikke må stå navne, det skal være det og det, ellers skal det specielle..." og så videre. Og så tager vi det op, vi har sådan hel systematik i, at tage persondataloven op, altså ikke selve loven, men at sige ud fra de retningslinjer vi har, hvordan fungerer det hvis jeg ser det på Facebook? Jeg er administrator også, er der et billede her der er for tydeligt og så videre, altså i forhold til det man må være og sådan noget. Og der kan du jo sige, fordi den skal vi ikke gøre os hellige, fordi vi gør mange... altså der er også lagt billede ud selvom forældre og børn har sagt ja, som man ikke må, så vi er i sådan en proces med det.

F: Okay. Sådan helt banalt kan man sige, hvis nu vi lader som om, at du opdager at en af pædagogerne har, lidt oplagt måske, ikke overholder et eller andet i forhold til de her lister i bilerne. Vil du så give dem en påtale over, eller vil du...

I: Nej, jeg vil tage dem ind til en snak om det, og så vil jeg sige, det er de vi skal. Altså, man kan godt have sine personlige meninger om nogen ting, men det er sådan det er. Og hvis det så gentager sig, så er det jo klart, at så til sidst så ender det jo med en påtale. Hvis man ligesom kan have en tanke om at det er bevidst valg man vælger at modarbejde det, så kan man jo ikke være ansat, så skal man jo finde et andet arbejdssted. Det er jo sådan det er, det er virkeligheden.

F: Har du oplevet nogen overhovedet, der måske har sat sig lidt imod det, eller ikke helt lever op til det?

I: Nej, det har jeg ikke, men jeg har jo opdaget, eller... vi er jo meget åbne i vores kommunikation og dialog, og jeg har hørt de tænkte "åh nej, nu kommer der også det." Og det er vigtigt man lige lader medarbejderen være i det, som kan være svært, fordi det er en stor ændring, det har faktisk været en kæmpe ændring og er i deres daglige arbejde.

F: Tror du de har det svært med den her ændring?

I: Ja, det ved jeg, for jeg kan jo se det. Jeg finder jo det, med der ligger, "ej det er jo bare lige et navn", ja, så det er det.

F: Er de kommet til dig med nogen forskellige udfordringer som sådan du har bemærket, der har været ekstra svære for dem?

I: Jamen de, ja, det de har sagt er, at de synes det er svært både hjemmeside og Facebook og i brev... de er kommet med sådan noget, "må jeg ringe til den forældre? Må jeg sende en SMS til dem?" Og en der sagde, jeg sender lige en Messenger, nej det gør du ikke, fordi der har forvaltningen faktisk meldt klart ud, hvis man bruger Messenger, så er det næsten det samme som at så opsiger vi samarbejdet med dig. Det er en af dem, der er helt tydelige, også. Og det er svært, specielt for de yngre som også er vant til, også dem i min alder, der også bruger de sociale medier, Messenger og alt

muligt, at kommunikere på den måde. Det er jo ikke fordi de ikke forstår alvoren i det, men du skal jo ændre et helt mindset med noget du arbejder med, det er jo et arbejdsredskab, det er et privatrekskab, og det må du ikke længere bruge, sådan firkantet sagt. Så det er en stor... der er mange spørgsmål også, og sådan forventning til, at jeg så som leder kan sige det må du, og det må du ikke, og så kan man følge den.

F: Jeg har faktisk kun et spørgsmål tilbage, og så bagefter ligger jeg op til, hvis du har mere du gerne vil påpege. Helt simpelt, du har måske også været lidt inde på det allerede, føler du at i gør nok, for at overholde persondataloven her i jeres division?

I: Jeg ved ikke om vi gør nok, jeg føler vi gør rigtig, rigtig meget for det, men jeg tænker også at det er en proces som vi får nået i mål. Sådan vil jeg sige det, fordi hvornår er nok, nok?

F: Det er jo et spørgsmål alle kan stille sig selv.

I: Ja, jeg synes vi gør rigtig meget, og jeg synes både vi visuelt og talemæssigt også handlemæssigt har gjort rigtig rigtig meget, og at vi hele tiden bliver bedre, altså nu har vi jo ligesom taget det store dér med... hvor hele fødselsdata, CPR og billeder har fokus, og alt det, og så kommer alt det som navnesedler og alt det, det kan jo være fornavne ikke, hvor man kan sige hvor mange at det er Hans? Og altså, hvis der står Hans, hvor mange ved at det er Hans ovre fra den der vej, der er lige nøjagtig den person, ikke? Så godt på vej, men...

F: Lige et sidste spørgsmål, hvad tror du der vil gøre, at i kommer lidt over det der, at du sådan er sikker på, at nu gør i nok? Hvad er det der skal til?

I: Man skal have... man skal tale om det her også, og have det sådan jævnlige oppe og snakke om, hvor langt er vi dér, og gå ud og se, hvor er det vi nu skal have fokus og det, for jeg er slet ikke i tvivl om, at hvis man ikke gør det, så går man en anden vej lige pludselig, fordi man er så vant til at være på de medier der og siger, der er jo ikke nogen der har hæftet sig ved at man gør det og det, så nu kan jeg godt lige køre mit eget.

F: Jamen, jeg har ikke flere spørgsmål, og inden jeg slukker diktafonen vil jeg godt høre til, om du har noget du gerne vil have med på båndet, som jeg kan anvende i specialet, hvis der er nogen problemstillinger, udfordringer eller et eller andet omkring persondataloven som du ikke mener vi har været inde på, som du stadig finder interessant.

I: Jamen, jeg kan jo godt finde det lidt interessant, ud fra også et medarbejderperspektiv, at man er jo truet af nogle bøder, på sin arbejdscomputer, fordi de kan blive scannet hver computer, ikke. Og det kan jo få fatale konsekvenser, at nogen kan, sådan man kan føle sig helt kriminel i noget som man faktisk ikke vil være kriminel i, fordi det er så snørklet og problematisk.

F: Så, en eller anden form for frygt for sanktionering.

I: Ja, det tror jeg var det.

F: Yes, jamen så slukker jeg for diktafonen nu.

Bilag 11 – Interview: Informant C og D

F: Forsker

I1: Informant C

I2: Informant D

Transskribering ønskes ikke tilsendt for gennemgang.

... Indikerer en pause i samtalen.

Fed tekst med understregning indikerer understregelse i tonelejet.

F: Først vil jeg godt lige starte ud med og spørge, en af jer, ind til jeres baggrund, uddannelse og så videre, og jeres ansvarsområde herinde. Og hvem der lige har lyst til at starte.

I2: Skal jeg starte?

I1: Gør det.

I2: Ja. Jamen, jeg hedder (redigeret ud), og jeg er souschef for afdelingen (red.), men jeg er primært sådan daglig leder herovre i afdelingen (red.). Ja, og jeg har været her i firmaet i 14 år, startede som pædagog og var det i mange år, og så begyndte at flirte med det her ledelse.

F: Mhm. Har du nogen, ehm, ledelseskurser med så? Eller er du også bare-

I2: Jeg har, jamen jeg har været på det der talent nord-uddannelse, for eksempel... og nogle små kurser, men ellers så det sådan meget nørdet, så det er derfor jeg godt kan lide det her souschef del, hvor det er meget med IT og systemer og den slags.

F: Mhm. Har du nogen IT-uddannelse så?

I2: Nej.

F: Nej. Hvis vi går videre derover (hentyder til Informant 1).

I1: (Navn redigeret ud), og jeg har været ved Aalborg Kommune i... 19... 9... det en 27 år eller sådan noget (latter). Og jeg har været leder her, og jeg har startet heroppe i, ja den, det en 17 år siden, og blev leder i 11 (red. 2011). Ehm... Ja.

F: Uddannelse?

I1: Jamen, jeg er uddannet pædagog, men det blev jeg faktisk først efter at eh, at jeg havde taget den der merit uddannelse. Jeg arbejdede som pædagog i 15 år inden jeg blev, inden jeg begyndte og læse.

F: Okay.

I1: Og så har jeg bygget ovenpå med diplom i ledelse, og er nu i gang med at tage en lederuddannelse ned ved Aros.

F: Men du har heller ikke noget IT?

I1: Ikke andet end almindelig interesse for, for, eh, jeg har spillet og bygget computere selv, og ja.

F: Kan I kort, eh, beskrive hvad jeres afdelingers (red.) formål er?

I1: Ja, det ret nemt eh, for vi er et anonymt værested. For, for udsatte unge. Ehm, med almindelig... med anonym rådgivning og almindelig vejledning.

F: Hvad rådgiver I og vejleder om, for eksempel?

I1: Alt.

F: Alt?

I1: Stort set. Altså, alt det som, en eh, ung ville gå hen og spørge sin mor og far, og sine måske venner om, jamen det rådgiver vi egentligt også om. På bedste vis. Hvad skal man sige? Det mere sådan, altså, det derfor vi kalder det nogen, almindelig rådgivning, det, det sgu meget sådan med; jamen hvordan får man en lejlighed? Hvordan eh... Der er rod i mit liv, min kæreste er gået fra mig. Alt, altså.

I2: Og så over til det alvorlige.

I1: Ja, over til, at nu vil jeg gerne stoppe med at ryge hash, altså.

F: Hvem er jeres primære målgruppe så? Er det alle unge, eller?

I1: Udsatte unge.

F: Udsatte unge.

I1: Altså man kan sige, de unge der kommer her, kommer her af en årsag. Hvis du er fuldstændig almindelig gymnasieungdom, eller håndværkerungdom, eh, med et sundt fritidsliv, og sådan noget. Så gider du ikke sidde heroppe, for der sker jo ikke noget. Vi har jo ikke en masse tilbud om aktiviteter og sådan noget.

F: Nu nævner du, at det er anonymt at komme her jo.

I1: Mhm.

F: Hvilket eh, selvfølgelig er, noget af det persondataloven også beskæftiger sig lidt med i forhold til, det er jo persondata, et eller andet, i en eller anden grad, at man-

I1: Men vi har ingen registrering.

F: Nej.

I1: Altså, så.

F: Men, først så vil jeg godt lige spørge ind til, hvad er det sådan I to generelt forstår ved persondataloven? For eksempel, hva, hvad er det? Hvad er den? Hvad handler den om?

I2: Altså, det noget med at give brugerne retten til deres data, så hvis vi nu har nogle oplysninger på borgeren eller brugeren, jamen så det egentligt ikke vores, men, men de har stadigvæk retten til det. Så derfor skal vi passe på med hvad vi gemmer, og hvor lang tid de her ting er.

F: Har du noget at supplere med (henviser til informant 1)?

I1: Nej, det jo meget rigtig.

F: Så formålet, hvordan ville du beskrive det kort? Bare, hvad er formålet med den her databeskyttelse?

I1: Jamen, jeg tænker rigtigt meget det er at passe på den enkelte borger, altså, i forhold til; hvad ligger der derude om mig? På, i, i den åbne verden. Altså det, det meget overordnet beskrevet. Det er det jeg tænker. At det er det. Jamen hvor meget har vi lyst til ligger derude, og det sgu rart nok, at man selv siger ja til at det må ligge der.

I2: Ja.

F: Sådan meget generelt, nu tænker jeg både for centret (henviser til CFTF), men også lidt I jeres afdelinger, selvom jeg kommer mere ind på jeres afdelinger senere. Har I oplevet nogle problematikker eller udfordringer med skærpelsen af persondataloven?

I1: En del faktisk.

I2: Det må man sige.

I1: Nu kan man sige, vi har ikke så meget som andre, fordi vi ikke har den her registrering. Men til gengæld, så skal vi også varetage de oplysninger, fordi, du kan jo godt komme her og sige du hedder Ahmed, og i virkeligheden hedder du Brian. Det kan jeg ikke vide, vel? Men vi kan jo ikke undgå, når først at folk, når vi begynder, at folk de begynder at vil have noget rådgivning eller et eller andet. Så får vi jo en hel masse informationer om dem, og om deres liv. Og nogle gange kan det være vigtigt at skulle videregive til andre. Ikke nødvendigvis ud af huset, men ind i huset. Sådan at, jamen hvis nu du har de her issues her, jamen så det sgu meget smart at den næste pædagog der møder på arbejde også ved det.

F: Ja. Så...

I1: Og der, den, den skriftliggørelse, den er rigtig besværlig.

I2: Mhm.

I1: Fordi vi er nødt til at overlevere skriftligt, for vi har ikke, altså, når I2 (red.) var på arbejde i går, jamen så kan der gå, jeg kan ikke huske det. Du skal først have en aften igen i næste uge (henviser til informant 2)?

I2: Jah, der kan godt gå fire dage.

I1: Ikke også? Så, så vi er nødt til at overgive skriftligt til hinanden, på en eller anden måde.

F: Hvad med højere oppe? Du (henviser til informant 1) har nok siddet til nogle ledermøder for eksempel. Har du oplevet der, hvor at, forståelsen af, hvad det egentligt er I skal overholde har været svær?

I1: Jeg, jeg tænker, ja. Altså, jeg vil næsten sige, mine lederkollegaer har, de, de-

I2: De famler lidt, ikke?

I1: Ja, og vi stallede også lidt, og var meget opgivende, for det var meget uoverskueligt.

F: Mhm.

I1: Altså, når noget kommer ned igennem et system, ehm... jamen så kommer det jo bare; jamen det er sådan det er, siger politikerne, for eksempel. Jamen det er rigtigt fint, og det gør embedsniveauet også. De siger; jamen det sådan det er. Og så står der nogle mennesker hernede på det her niveau, ude i, ude i linjen, hvis man kan sige det sådan. Som eh, ikke har nogle forudsætninger, og måske i virkeligheden heller ikke har værktøjerne til og håndtere de her data her. Men det er stadigvæk dem, der skal, der har, der har den umiddelbart vigtigste opgave i forhold til at kontrollere de her data.

I2: Og hvad hedder det, Aalborg Kommune, og ikke bare Aalborg Kommune, men alle mulige kommuner, dengang det kom, det her stramning her, så har man sådan stresset lidt og, og lavet nogle hurtige beslutninger for at sikre sig, at man ikke falder i, for eksempel stramninger på brug af face... hvad hedder det? Facebook og Messenger, og alle de her ting. Som har tænkt, det gør vi får at beskytte kommunen og medarbejderne også, i den grad som, men man har så glemt den der del, som du (referer til Forsker) også nævnte tidligere, det her med, at det går udover vores arbejde med målgruppen faktisk også.

I1: Altså, man, man kan sige, den målgruppe som vi arbejder med, de kommunikere på digitale medier.

F: Ja.

I1: Ikke også? Og nu har vi, vi har måtte lave det sådan, jamen prøv og høre her, vi må faktisk ikke, altså. Vi kan faktisk ikke SMS med jer. Omkring ehm, altså udfordringer, i, I jeres liv. I er nødt til at komme herved og snakke med os. Vi kan ikke. Førhen, der har vi jo ofte eh, rådgivet per sms eller telefon, ja det er så ikke så galt (referer til telefon), men, fordi der ligger ikke noget digitalt spor. Men på, per, per SMS.

I2: Mhm.

I1: Der kan vi ikke.

F: Har det betydet noget for jeres arbejdsindsats?

I1: Ja det har det. Rigtigt meget.

I2: Ja.

F: Kan du give mig nogle eksempler?

I1: Jamen, det har betydet at der er unge som ehm...

I2: Jamen, som i bund og grund ikke får den hjælp de, de-

I1: Som de kunne have behov for. Ja, altså man kan sige, altså, i og med at vi er... vi er jo ikke et lovtilbud, hvis man kan sige det på det sådan. Der er ikke en lov der siger vi skal være her.

F: Nej, okay.

I1: Så vi er bare et tilbud, Aalborg Kommune giver fordi, de mener vi skaber værdi.

I2: Men når en gang vi er de eneste, som, som de unge bruger.

I1: Ja, ja. Lige præcis ikke?

F: Og det dækker begge jeres afdelinger?

I1: Ja, ja. Det er det samme vi laver.

I2: Forskellen er nærmest kun, eh, aldersgruppen. Altså I den anden afdeling (red.), der er det så 18 plus unge, og her er det så fra 12 til 25.

F: Okay. Ehm... Det kan godt lyde lidt banalt, måske at spørge ind til, men, hvorfor tror I der er kommet så meget fokus på den her skærpelse? Nu nævner vi jo, at det er en skærpelse jo. Det betyder at den har eksisteret før. Den har jo egentligt eksisteret siden ca. år 2000, ikke? Hvorfor tror I der er kommet, hvorfor tror I den er kommet på dagsordenen nu? Den har jo altid været der.

I2: Jeg går ud fra det fordi der har været nogle trælse sager rundt omkring. At der er nogle medarbejdere eller ledere, eller hva det er, som ikke har været så påpasselige med brugernes data. Og så er det endt de forkerte steder.

I1: Altså, jeg tror sgu mere det har været ude på det private, altså det der, den der sag der var med, var det Facebook og det der firma (Cambridge Analytica?), jeg kan ikke huske hvad firmaet hed.

I2: Nåh, ja.

I1: Så jeg tror det er sådan noget der, og så ved, så ved jeg, altså. I min verden, så går der politikker angst i det, ikke også? Så løber de i cirkler om sig selv, så er vi simpelthen nødt til at gøre noget. Og der jo også, det er jo også politisk opportunt og hoppe op på barrikaden og sige; nu gør vi noget, ikke? Der hvor, hvor man så, eh... måske kan sige... de skyder, altså, der bliver, altså... jeg er ikke sådan helt vild med EU (latter).

F: Nej, nej. Det er helt okay!

I1: Men, men, jeg tænker også, der sidder også nogle mennesker nede, som, altså, der slår man lige alle over en kam, ikke? Altså, jeg, jeg har lidt svært ved at se at Danmark har samme, altså, vi bliver lige slået i hak med Rumænien eller Montenegro, eller hvad helvede ved jeg? Altså, hvor jeg tænker, ja, så laver vi lige sådan en. Det er lidt ligesom når, når en i Aalborg Kommune laver et eller andet, så laver man en regel for alle, fordi, I stedet for at punke den ene, som har gjort et eller anden fuldstændigt åndssvagt oveni hovedet; du har da fuldstændigt mistet alt sund fornuft. Stop så. Det gør man ikke? Nej, nej. Man laver en regel for alle, fordi, sådan er det. Og det er også det man går ud og gør her. Vi laver lige en regel for alle lande. Åh jo.

F: Så, hvis jeg ikke misforstår dig helt, så må du lige rette på mig hvis jeg gør. Jeg opsummerer. Det der har skabt fokuset, det har været sådan, misbrugssager af data og samtidigt også loven i sig selv.

I2: Mhm.

F: Ikke?

I1: Jo.

F: Det korrekt. Ehm...

I1: Men det er også en politisk hype der har skabt sagen.

F: Ja?

I1: Skabt det, ikke? Altså det her med, jamen så der, så bliver folk bange. Når nu der stiller nogle politikere op og siger; det her, det er helt forfærdeligt. Der er kraftedme. Der er ingen der går ind og undersøger, jamen er det helt forfærdeligt?

I2: Hvor stort er problemet?

I1: Hvor stort er det her? Hvor stort er det her problem i virkeligheden? Nej, fordi vi ved godt, at, at folk... altså, ja det igen, hvis man har læst organisationer og (latter) sociologi, jamen så ved vi jo godt, jamen det, hvis vi skaber to linjer med godt navn under, jamen så hopper folk bare på den, ikke? Der er en professor i dataret der siger at, 'dedum, dedum, dedum, dedum' (gispe lyd), men der er ingen der går ind i det og siger, jamen, hvad er det egentligt, hvad er det egentligt nørden han siger?

F: Det er rigtigt.

I1: Hvad er det egentligt manden han siger? Nej, nej. Vi læser bare ud, og det sgu lige meget om det er EU eller over på Christiansborg, ikke? Huij! Det er forfærdeligt, der har vi lige en god sag, hvor vi kan få nogle folk med, ikke?

I2: Der skal gøres noget.

I1: Ja.

F: Jeg går lige tilbage til, eh, at fokusere på jeres afdelinger.

I1: Ja, det var bedre, tror jeg (latter)!

F: De, de udfordringer I har haft, det er jo for eksempel, at det relationelle arbejde er, lad os sige, det har været sværere på grund af den, ikke?

I1: Ja, og overgivelsen. Altså, hvis, altså videregivelsen af informationer til kollegaer.

F: Kan jeg spørge sådan, hvad er det I sådan helt konkret, hvad er det I gør?

...

I1: Jamen, vi... vi anonymiserer. Sådan at det, det enten er forbogstaver eller...

I2: Aldrig efternavn, det bruger vi ikke.

I1: Nej. Eller også det, altså vi kan også, eh; manden der altid går i blå bukser eller et eller andet, ikke?

F: Mhm.

I1: Fordi vi er nødt til at overgive, og det gør vi i sådan en dagbog, der ligger på kommunens servere, øh...

F: Okay.

...

I2: På sådan et fællesdrev.

I1: Sådan et fællesdrev. Men, men altså, vi prøver at lade være skrive navne og sådan noget. Men, men, vi er også nødt til at gøre det så tydeligt at, den, den kollega der læser dagbogen næste dag, ved hvem det er vi taler om.

F: Mhm.

I2: Altså, kommer der kontrol, så er jeg helt sikker på, at der er masser af steder, også i vores institution, hvor vi ikke overholder lovgivningen.

I1: Ja, ja.

F: Når du siger vores institution, mener du så her (afdelingen), eller hele centret?

I2: Altså vores afdeling (red.).

F: Okay.

I1: Jeg tror-

I2: Jeg tror, det nok mest på medarbejder siden.

I1: Ja, det tror jeg også. Altså, men, det er rigtigt meget det der, vi får, altså, der er skåret, altså, altså jeg synes faktisk vi er ret gode til ikke og... og sende navne ud, men vi får jo også tit navne ind. Der, så bliver der lige sendt et eller andet, fra en eller anden rådgiver, eller et eller andet. Og de har altså ikke helt, eh.

I2: Det er også mails med CPR-numre, og alle sådanne nogle ting.

I1: Ja, ja.

F: Det kan godt være vi lidt har været inde på det, men jeg spørger lige igen sådan. Hvad er, hvad er årsagen til at I har fået den her udfordring? Altså, nu nævner I jo at det er svært at videregive, men hvad er den konkrete årsag til det er blevet sværere? Eller har det hele tiden været svært for jer, fordi I jo er anonyme?

I1: Jamen jeg tænker, det har hele tiden været, altså, vi har nok bare ikke overholdt loven før. Altså, fordi vi ikke har, altså, så kan man sige ukendskab til loven, det-

I2: Og det var ikke så vigtigt.

I1: Og vi har heller ikke tænkt at det var et stort issue.

F: Nej? Så det var egentligt på grund af den, kom på dagsordenen, at I ligesom er blevet mere opmærksomme, om man vil?

I1: Jeg ved ikke om det er i forhold til, at den er komme på dagsordenen, jeg tror det er i forhold til, at der er blevet sagt oppefra; prøv og hør kære venner. Det her det er major issue. Saml hælene og sig javel alle sammen. Nu.

I2: Og kæmpe bøder.

F: Hvad er det I frygter? Nu siger du jo bøder. Hvad sker der hvis I ikke overholder loven?

I1: Jamen, jeg, jeg tænker, jeg vil satme ikke ret gerne være den første der bliver taget i ikke at overholde loven.

I2: (Latter)

I1: Det kan jeg lige så godt sige dig.

I2: Altså, der skal altid statueres nogle eksempler tænker jeg.

I1: Jaer.

F: Ja?

I2: Når der er nogen der træder ved siden af-

I1: Ja, det, den tænker jeg, den er ikke den er ikke god, hvis det er her.

F: Tror du I bliver fyret da? Eller helt fjernet?

I1: Jeg tror da hvert fald der kommer en sag.

I2: Der kommer en personalesag uanset hvad.

I1: Det gør der.

I2: Hvordan det ender, det...

F: Det svært?

I2: Jaer.

I1: Men det er jo også svært for en, eh, jeg vil også sige, det er også svært for en ledelse. Altså, ikke? Fordi, jeg tror, jeg tror faktisk, at eksempelvis vi to (henviser til informant 2), vi har sådan rimeligt rene røve og trutte i. Med, med hvad der ligger af mails, og hvad der ligger på mit drev med navn på, der tror jeg ikke der ligger noget, altså. Som, som, eh. Men, men det jeg faktisk ikke sikker på med mine medarbejdere, men jeg kan ikke få lov til at gå ind og kontrollere medarbejdernes kontis.

I2: Men der kan jo, der kan jo komme nogle nu og så sige; eh... jeg kunne godt tænke mig at være vikar for eksempel, her er mit CV, og der er lidt oplysninger. Hvis jeg så skal bruge hans navn, efternavn og telefon nummer til senere, til når jeg får brug for ham, og det får jeg ikke i løbet af de næste 30 dage (referer til persondata opbevaringsgrænsen). Det får jeg måske først om et halvt år. Men jeg skal have destrueret det her stykke papir, og jeg må heller ikke gemme det elektronisk. Så det kan være sådan, der er mange af sådanne nogle små ting.

F: Så nogle hårde retningslinjer og bureaukrati, eller hva er det vi lidt ligger i her?

I1: Jo, man kan jo sige, at hvis en mand, altså hvis der kommer en. Jeg får også nogle gange mails; goddag, jeg kunne godt tænke mig at være vikar i jeres institution. Så tænker man; hov, det var sgu da en spændende person ham der, eller hende der. Men jeg kan ikke gemme den der mail.

I2: Det umuligt. Hvad, 30 dage?

I1: Ja, nej, 3 måneder- 30 dage det er vist rigtigt.

I2: Jeg tror det er 30 dage.

F: Sletter du den så bare med det samme, eller hvad er det I gør med dem?

I2: Når jeg husker det (latter).

F: Ja, okay. Det fair nok.

I1: Ja, altså vi... jeg vil ikke sige, at jeg sletter den med det samme, men jeg kunne godt finde på at printe den ud, og lægge den i pengeskabet. Fordi så har vi den. Og det må jeg jo gerne, så den under dobbelt lås. Men vi er også i en verden, hvor vi siger, at vi skal digital, digitalisere alt muligt. Men nu vi jo egentligt tilbage til, at det faktisk bedre, at jeg printer lortet ud og så lægger det ud i pengeskabet. For det må jeg gerne.

F: Det jo mere sikkert åbenbart?

I1: Jamen, ikke også? Er det nu også det?

F: Jo, det er jeg ikke dommer for.

I1: Nej, nej. Og jeg kan jo også, altså, vi arbejder faktisk også med de her digitale drev, ikke? Altså, USB drev, og så må vi jo lægge dem derud, hvis der er et eller andet hvor at-

I2: Jamen, det jo umuligt, det er jo på en eller anden måde endnu mere usikkert.

I1: Det er det.

I2: Sådan, fordi at, vores medarbejdere, de kan godt miste sådan en nøgle (referer til pengeskabet), og alle mulige ting så...

I1: Men det jo den, det jo det krumspring folk gør, fordi de er mere bange for straffen.

I2: Mhm. Så de gemmer tingene i stedet for, på servere-

I1: Jamen, de er mere bange for straffen, for at blive taget i... at have noget til at ligge.

I2: Og så gemmer de det alle mulige andre steder.

I1: End de, de ja. Og det tænker jeg jo, det jo vanvittigt.

I2: Mhm.

F: Nu, nu siger du de er mere bange for straffen, end, end hvad?

I1: Jamen, jamen. Man kan sige, hvis jeg nu har noget til at ligge her. Så, så tænker jeg, jamen så kunne jeg jo. En vikar der selv har søgt, så synes jeg jo, det, prøv og hør. Han har selv valgt at sende det her til mig med de oplysninger. Det kan ikke være rigtigt at det er mit problem. Altså, det ville være min sunde fornuft der siger, manden har valgt at sende det til mig. Så kan jeg skrive tilbage til ham; prøv og hør, jeg gemmer det her i et halvt år, så destruere jeg det. Det kunne jeg gøre. Ikke? ... Men jeg kunne også, uh ha. Men, det, det, det er stadigvæk ikke gangbart. For jeg må kun gemme persondata i 30 dage. Det vil sige, at selvom jeg gør noget, der egentligt virker ret fornuftigt, så kan jeg blive straffet for det. Så derfor så tager jeg det og kommer det på en USB-nøgle.

I2: Krypteret selvfølgelig.

I1: Selvfølgelig krypteret.

I2: Men det der mange der ikke kan finde ud af, stadigvæk.

I1: Ja, ja. Men, men, det så det næste, altså. Folks IT skills de jo, "wow" (som i ringe).

I2: Altså, vi har jo også ældre medarbejdere, som dør bare med at åbne mails, sådan.

I1: Jamen prøv og hør her, vi har ældre medarbejdere, hvor hvis du siger, peg med musen på skærmen (peger med hånden på 'skærmen').

(Latter)

F: Nu har vi lidt snakket om diverse problemstillinger og udfordringer I har haft, jeg er ikke sikker på om vi er kommet ind på dem alle sammen selvfølgelig, det er også ligegyldigt, men jeg vil godt høre til nogle konkrete løsninger, I måske har prøvet at iværksætte, og hvor I måske har fundet dem, eller om I selv har konstrueret dem, eller hvad I har gjort?

I1: Altså, en af løsningerne er jo de der drev der, som er krypteret, og så ud i pengeskabet.

F: Ja?

I1: Det, det var vi nødt til, i forhold til, vi havde et projekt kørende, hvor vi faktisk arbejdede med at skaffe unge mennesker job, og der er vi nødt til at have dataene til at ligge.

F: Mhm. Så hvad var det du gjorde for at finde den løsning, kan man sige? Er det nogle retningslinjer du har prøvet at følge?

I1: Nej. Jeg tænkte bare, der står det skal være under dobbelt lås, og så blev vi enige om, jamen hvis vi har et, eh, et krypteret drev, som ligger i et pengeskab eller i et låst skab i institutionen, og her taler vi ikke sådan et der bare kan brydes op, men et våben, et, et sikret skab. Hvis vi har det, og institutionen er låst, så må det være under dobbelt lås, plus at det er krypteret. Så den må være okay.

F: Mhm. Ehm. Det her, hvor du har læst, eh, at det skal være bag dobbelt lås og krypteret, bare lige sådan banalt. Ved du, kan du huske hvorfra du læste det?

I1: Nej, jeg kan sgu ikke huske det. Men der var et, det fik vi bare af vide.

I2: Højest sandsynligt KLIK.

F: Jaer okay.

I1: Ja, det tror jeg. Og vi fik det også af vide, dengang vi gennemgik det der. For der spurgte vi til det, jamen hvad fanden gør vi? Jamen nu skal I høre, I kan, hvor de så sagde; jamen så kan I skrive det ud. Og så, og så skal det bare være dobbelt lås. Så tænkte jeg bare, jamen okay, så vi jo tilbage, altså.

I2: Jeg synes også på et tidspunkt, lige i starten, da det kom, det der lovgivning, der læste jeg på KLIK, at nu skal man slette gamle mails, og alle de ting her, og der ville komme noget internt audit, og kontrollere. Det har jeg så bare aldrig oplevet.

I1: Jamen det kører, er det ikke nu?

I2: Jeg har ikke hørt. Er de ude ved folk?

I1: Ja, jeg mener det kører nu her, eh, det jo, det eller... Hvornår trådte det her egentligt i kraft? Var det sidste år?

F: Altså lovgivningen?

I1: Ja.

F: Den trådte i kraft 25. maj 2018.

I1: I 2018? Jaer. Jamen så var det sidste år de kørte det der interne audit. I hele april måned. Kan du ikke huske det der, vi fik alle de der, vi fik sådan nogle mails. Så kørte de i hele april måned, hvor de ligesom testede; hva har vi der ligger derude? Og der. Jeg tror, jeg må også sige at... Jeg tror også vi er så lille en enhed, med så få data, at de skal satme være, altså, de skal sgu være heldige hvis de på en intern audit rammer ned i et eller andet som vi har til at ligge. Det, det skal være fordi der kommer en eller anden og banker på døren og siger; goddag, vi kommer fra datastyrelsen. Nu kommer vi for at kontrollere jer. Så kan det være et issue. Men ellers tror jeg ikke rigtigt, fordi så meget har vi heller ikke. Altså, så meget har vi ikke med navn på, og personnumre. Vi har stort set ikke noget med personnumre.

I2: Altså, sammenlignet med andre fritidscentre, så har vi ikke.

I1: Nej, for vi er så heldige at vi er anonyme, ikke?

F: Ja, det jo det.

I1: Men jeg kan ikke forstå, hvorfor kommunen ikke kan lave nogle sikrede servere, hvor de her ting de ligger på. Når Regionen kan have data der ligger i nogle systemer, hvorfor kan man så ikke ved Aalborg Kommune lave en eller anden form for nogle sikrede servere, sådan jeg kan min mail logget op på der. Eller at jeg har mulighed for at lægge, lægge ting der ind på. Bare sådan noget som vores, eh, vores hvad hedder det. Dagsordener, eller hva hedder det, referater fra personalemøder, hvad skal jeg gøre med dem?

I2: Ja, de skal eDocces.

I1: Jamen jeg skal eDocce.

(Latter)

I1: Ja det er også et fantastisk system, ikke? Jeg skal eDocce dem, men det eDoc, det er ikke et sikret system. Det vil sige, jeg kan ikke, der kan ikke stå noget om personer i vores, eh, i vores referater. Men det for helvede det vi bruger vores møder til. Det til at snakke om de unge.

F: Ja?

I1: Oh, ehm, hvad for nogle eh, hvad for nogle metoder, hvad for nogle pædagogikker, hvad for nogle handlinger er hensigtsmæssige i forhold til den her unge, den her unge og den her unge? Og vi går tilbage i referaterne og siger okay; vi gjorde det her dengang, hva, hva tænker vi så nu, ikke?

I2: Og, og det er jo også svært, for vi er jo også nødt til at skrive i stedet for Peter Nielsen, så står der PN.

I1: Ja, ja.

I2: Og så går man inde, to måneder efter og kigger.

I1: Hov, hvem fanden var det nu det var?

I2: Ja. For vi har nok 20 der hedder noget med P.

I1: Jaer.

I2: PN.

I1: Så, så det er, det fandme et issue, det, det et issue.

F: De her løsninger som I har fundet og benytter jer af. Er det nogen som I har været inspireret af, af andre centre fra?

I1: Nej jeg tror-

I2: Det var bare sund fornuft, tror jeg.

I1: Jaer, og så var det, det var faktisk os, altså vi er nok et af de bedre IT-hold, når det kommer dertil. Jeg synes vi ret hurtigt lige sagde; okay ud og-

I2: Hvad kan vi gøre, hvad kan vi gøre?

I1: En løs harddisk der er låst inde, det må være løsningen.

F: Jo. Eh... Nu har, nu har I lidt nævnt at, på et eller andet tidspunkt her i samtalen, at eh, du (referer til informant 1) måske har svært ved at vurdere hvorvidt dine medarbejdere rent faktisk overholder forskellige ting. Eh... Hvordan er det I, jeg vil ikke sige overvåger dem, men hvordan er det I sikre-

I1: Jamen det kan jeg ikke. Jeg kan bare sige det til dem. Jeg kan opfordre dem til det.

I2: Vi arbejder også med det der tillidsbaseret ledelse, så når vi siger noget til vores medarbejdere, så går vi selvfølgelig ud fra at, eh, at de overholder det vi siger.

I1: Nåh, men under alle omstændigheder kan jeg jo ikke kontrollere det. Jeg kan jo kun gøre opmærksom på; prøv og hør, det skal I passe på med, for- og så kan jeg sige til dem, det er jeres røv der kommer på slibestenen.

I2: Ja, vi går ikke ind og kigger deres-

I1: Jamen, det kan jeg ikke. Det må jeg ikke.

F: Så i princippet, sådan helt simplistisk sagt. Så er det egentligt svært for jer at sikre loven bliver overholdt.

I1: Det kan jeg ikke. Jeg kan ikke sikre at loven bliver overholdt. Jeg kan opfordre til den bliver det.

I2: Mhm.

I1: Men sådan er det jo i hele Aalborg Kommune.

F: Jaer?

I1: Aalborg Kommune har valgt at arbejde med tillidsbaseret ledelse, ikk? Aalborg Kommune har det jo sådan, at folk de skal selv taste deres, eh, ferie, inde i systemet.

I2: Og sygdom, og raskmelde.

I1: De skal selv raskmelde, og de skal selv eh, altså alle de her ting her, ikke også?

I2: Mhm.

I1: Så, så, når de sender noget ud, så går de ud fra, altså når de sender noget ud omkring det her data lov, så går de ud fra at folk de læser det på KLIK. Men jeg har bare ikke et personale der sidder på computeren. Vi har en computer heri, til personalet, ikk? Så det bliver min opgave at gøre opmærksom på, og når jeg har gjort opmærksom på det, så kan jeg faktisk ikke gøre mere.

F: Hvis vi nu siger, at du fanger en eller anden, der overtræder loven på en eller anden måde.

I1: Mhm?

F: Giver du dem så en påtale, eller hva sker der? Ville du gøre det tror du?

I1: Nej.

F: Nej?

I1: Det tror jeg faktisk ikke jeg ville, men jeg ville selvfølgelig sige; prøv og hør her, det satme ikke godt det her, og det er faktisk ret alvorligt.

I2: Ja, og anviser nogle alternativer, for hvordan man så kan løse det problem.

I1: Ja, det tænker jeg også, altså. Det, det ikke... Nej, jeg tror jeg ville få svært ved og...-

I2: Det kommer også, det kommer an på hvor grelt det er.

I1: Jo, jo, det er rigtigt.

I2: Hvis der en der har efterladt en mappe med, jeg ved ikke, nogle sager et eller andet sted på café, så kan de jo ikke helt slippe for det.

I1: Jamen, det er jo noget andet, fordi, så det jo ikke noget, altså, der er forskel på om noget er eksternt eller internt.

I2: Mhm.

I1: Altså, man kan jo sige, hvis jeg glemmer et eller andet på en café, med navn og alt muligt på, jamen så hænger jeg på den, for, for så bliver den jo officiel, fordi, så der, så skal, så er jeg jo pisket ud i at gøre et eller andet. Og, og, for ellers så kommer der jo nogle andre efter mig, ikke? Som siger; hov, hvorfor har du ikke gjort noget ved det her?

I2: Lige præcist.

I1: Fordi det er offentligt kendt. Hvorimod, hvis det er fordi en eller anden pædagog... sender mig et eller andet, og jeg kan se den mail har lagt ved ham de sidste fire måneder, så ville jeg nok gå tilbage til den pædagog og sige; prøv lige og hør, jeg kan se du har sendt sårn og sårn og sårn, det faktisk ikke pisse hensigtsmæssigt, for jeg ved den mail den har lagt. Men om jeg ville opdage det, det ved jeg ikke. Jeg tror ikke selv jeg ville tænke over det.

F: Lidt tidligere, der nævnte jeg jo det der eksempel med at, eh, jeg har hørt at nogle pædagoger har stået i en problemstilling med om de måtte sende en SMS til folk eller et eller andet. Hvis nu at du oplevede det, at der nu var en pædagog at der kom efter de havde sendt noget, og så fortalte dig det, ville du så give dem en eller anden form for sanktionering? Kunne du finde på at fyre folk, hvis de direkte overtræder loven?

...

I1: Det kommer an på situationen. Altså, der må jeg, jeg ved godt at, jeg ved godt at et retssystem ikke opererer med sund fornuft. Det gør jeg. Og jeg må sige, det kommer godt nok an på situationen.

F: Mhm.

I1: Og pædagogen og alt muligt, fordi-

I2: I bund og grund, så kunne vi faktisk fyre hele personalegruppen.

I1: Sikkert.

I2: Hvis, jamen, hvis man gik efter det.

I1: Argh, det kunne vi nok ikke. Jeg ved ikke om man kunne fyre dem, men de ville nok få en eller anden-

I2: Hvis man gik efter det der, man ville jo gøre noget ved det, altså. For, jeg, jeg tænker samtlige her, på et eller andet tidspunkt, kommer til at træde lidt ved siden af så.

I1: Nåh, ja ja, men det jo ikke altid det, altså du kan jo ikke bare, altså. De kunne alle sammen få en sanktion, lad os sige det sådan.

I2: Ja, ja.

I1: Det er ikke sikkert de kunne, de ville blive fyret alle sammen.

I2: Nej nej.

I1: Det er det jeg mener. Men ja.

I2: Enig.

I1: Men det, det, det ville jeg også, altså. Der, der, du kan ikke arbejde i det her. Altså, det er et spørgsmål om ikke at blive opdaget.

I2: (Latter)

I1: Jo men, prøv og hør, hey, det lidt ligesom og at, vi kører alle sammen en gang imellem for stærkt i bilen. De fleste af os er heldige ikke at få en fartbøde. Prøv og hør. Vi kommer også alle sammen til at overtræde det her, fordi det er så rigtigt, at, det kan simpelthen ikke undgås. Du kommer til at ov-, overtræde det. Så må vi bare håbe vi ikke bliver opdaget.

F: Nu er vi næsten ved vejs ende i mit interview, men, jeg snakkede med nogle af jeres kollegaer inden jo. Som jeg også har interviewet. Hvor de bragte nogle andre problemstillinger op, jeg fandt interessante, i forhold til, eh, den her skærpelse. En af dem nævnte for eksempel, at eh, vedkommende følte sig meget mere overvåget af ledelsen, eller rettere af kommunen, kan man sige. Er det noget I også oplever her? At, at nu bliver I mere overvåget.

I2: Jeg gør ikke. Den følelse har jeg ikke.

I1: Nej det har jeg sgu heller ikke.

I2: Altså, jeg er velvidene, at der på et eller andet tidspunkt kommer noget kontrol, af en eller anden slags, men det gør det jo med, med, altså vi er jo udsat for... forskellige-

I1: Jamen vi er jo vant til at blive kontrolleret, tænker jeg.

I2: - Og alt muligt, så vi... ja.

I1: Altså, når du har-

I2: Der er ikke noget nyt i det.

I1: Når du har budgetter og med kommunens penge og gøre, vi har dankort og vi har alt muligt, ja, altså, master card hedder det-

I2: Som en del af-

I1: Så, så, jeg tror ikke for os. Det kan godt være den menige medarbejder synes der er mere, har en oplevelse af "puha", men det tror jeg mere er sådan en illusion, og, og-

F: Ja, du nævner jo for eksempel, at egentligt, så holder du for eksempel ikke så meget øje jo.

I1: Jamen jeg kan ikke holde øje, hvordan skulle jeg holde øje?

F: Exactly.

I1: Altså jeg har jo ikke nogen værktøjer til at holde øje med dem i forhold til noget. Hvordan skulle jeg gøre det? Altså, jeg kan ikke gå ind på deres, eh, profil inde på KLIK.

I2: Nej. Deres skrivebord, ja.

I1: Jeg kan jo ikke se hvad der ligger.

I2: IT-afsnittet kan se hvad de laver, men vi kan ikke.

I1: Jeg kan ikke se det.

F: En anden pointe en af jeres kollegaer gav mig-

I2: Må jeg lige spørge om noget? Undskyld jeg afbryder.

F: Ja, det må du godt.

I2: Når du siger vores kollegaer, har du så interviewet nogle af vores medarbejdere, eller mener du andre ledere?

F: Nej, det er andre ledere.

I2: Okay fint.

F: Det bare, jeg vil ikke nævne dem ved navn.

I2: Nej, det er fint.

F: Det er ledere i andre divisioner.

I2: Okay cool.

F: Der nævnte vedkommende, at ehm, at de følte, at FB, altså Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen var meget mere stringent med den her lov, i forhold til skoleforvaltningen.

I1: Det tror jeg også de er.

F: Er det noget I oplever som et problem? Altså, loven burde jo være lige for alle, burde den ikke?

I1: Jo, men jeg tænker der er stor forskel på hvordan man tolker skidtet.

F: Nåh?

I1: Altså.

F: Jo?

I1: Altså, lov er jo altid op til fortolkning.

F: Det er korrekt. Hvorfor tror du der er mere stringens i FB så? I forhold til skoleforvaltningen så?

I1: Det er fordi, de er rigtigt ba-, FB har rigtigt, rigtigt mange data på borgere som, eh-

I2: Udsatte borgere.

I1: Som er udsatte.

F: Mhm.

I1: Så eh, jeg tror at, eh, de rigtigt, de er tosse bange for at få sådan en sag her. Eh, og der er jo rigtigt, faktisk rigtigt mange, de oplever vi jo også. Altså, der er jo rigtigt mange borgere der vil have aktindsigt og stiller, altså, stiller spørgsmål, og...-

I2: Klager over-

I1: Klager og sådan noget, ikke også? Og det skal faktisk tages seriøst hver gang, ikk?

I2: Og ja, vi får meget på, jeg ved ikke om det er sådan for alle ledere på vores niveau, sådan, men der bliver da klaget også.

I1: Ja, ja. Jævnligt.

F: Altså fra ledere?

I1: Nej fra borgere.

I2: Nej fra, borgere, ja.

F: Okay, hvad er det for nogle klager i får?

I1: Det er, det så nemt, altså det kan, noget af det, det er det mest latter-, ja undskyld.

F: Bare kom med det.

I1: Ja, okay. Jamen, eh, jeg har haft en medarbejder ansat i et projekt, som skulle stoppe (red.).

I2: Nej, det var i (red.).

I1: Det og lige meget.

I2: Det lige meget, det i (red.), ja.

I1: Men, han skulle stoppe (red.), og jeg har ikke ku' skaffe penge til at forlænge ham eller noget som helst. Det ville han gerne. Så, jeg har hele tiden, altså, været i sådan en proces, ham og jeg. Og vi har vidst at det har været sådan. Så jeg har hele tiden sagt; søg noget andet, og kan vi forlænge, så

gør vi bare det, men kan vi ikke, så har du i hvert fald søgt noget andet. Og det var han helt med på, at det var sgu da sådan det var. Så han søgte det andet job, og fik det i (red.). Så han stoppede (red.) før han skulle stoppe. Så der en ung der klager over at han stopper.

I2: (Latter). Og det kan vi jo ikke gøre en dyt ved, ikke?

I1: Det kan jeg ikk gøre ret meget ved.

I2: Og sådan nogle er der altså bare.

I1: Men, og dem er der bare, altså, jeg, jeg skal, den ryger jo hele igennem, hele vejen igennem. Den ryger jo ind til rådmanden, tilbage i sekretariatet, tilbage til (red.) min chef, tilbage til mig; kan du svare på det her? Ja, det ret nemt at svare på. (Latter) That's just the way it is, ikke? Tilbage igen i systemet, bliver sendt ud til borgeren, altså, ja.

F: Ja, ja. Der er meget bureaukrati.

I1: Der er rigtigt meget bureaukrati i, i stedet for at man bare, altså, ja. Skriver til en borger-

I2: Det bare sådan det er.

I1: "Prøv nu og hør, din tumpe."

I2: (Latter) Med pæne ord.

F: Med pæne ord, ja.

I1: Jamen, det ved jeg faktisk ikk.

(Latter)

I1: Nah, men, der har jeg det virkelig sådan, altså, der er også bare ting der er for dumme, ikk? Altså, lad nu vær.

F: Mhm. Inden jeg stiller mine to sidste spørgsmål så, er der noget hvor I tænker; det kunne være interessant i forhold til jeres, eh, udfordringer, eh, Databeskyttelsesforordningen eller persondataloven, eller hvad I vil kalde den? Er der noget hvor I har oplevet, det har været sådan et specielt problem?

I1: Altså, jeg synes. Jeg tænker meget Facebook og den der, de der kommunikation på de digitale medier. Det synes jeg, det synes jeg har været en særlig udfordring. Jeg er faktisk helt okay med, at vi ikke må have data til at ligge på, på, på, på personer på vores Pc'er og sådan noget. Det synes jeg er helt, helt fint. Men, men jeg tænker det der med, at de mennesker vi arbejder med, og i det hele taget samfundet som helhed, det kommunikerer i vildskab på digitale medier, og det officielle Danmark har faktisk brug for vi gør det. Fordi, vi har ikke råd til ikke at gøre det. Hvis vi skal tilbage til at sende breve og papirer og alt muligt, det koster penge, hva? Men samtidigt har vi fået det her trukket ned over hovedet, så vi kan faktisk ikke gøre det. Altså, det kun de der helt faste systemer, der kan sende ud i, eh, altså jeg kan sende noget i, eh, hvad fanden er det det hedder? NemId?

I2: Nåh, ja.

F: E-boks?

I1: E-boks! Tak. Altså, på borger.dk, og alle de der ting. Det kan jeg gøre, ikk? Men det jo kun mig der kan gøre det, hvis man kan sige det sådan, og på, og det jo ikke der. Men det her med, at eh, at vi kommunikerer med de unge på Facebook og på Messenger, og altså, om, om, om, om chit chat, ikk? At de unge synes faktisk det ret fedt, at der bliver smidt et billede ud, når de er i, øh... ude og gå i skoven sammen med nogen, eller på fisketur, eller et eller andet. Det må vi ikk, det kan vi ikk.

F: I kan ikke samle samtykke til det?

I1: Jo, så skal vi samt- altså, hallo!

I2: (Latter)

I1: Det skal vi gøre hver gang, vi lægger et billede ud. Vi kan ikke bare have sådan en der ligger; det okay at have billeder af mig på jeres- Nej, vi skal gøre det hver gang vi lægger et billede ud, så vidt jeg læser det. Altså, det, det ikke bare en, du kan ikke bare have en...

F: Du nævner E-Boks, lige der. Hvorfor er det et problem, at de ikke kan bruge det? Skriver de unge ikke på E-Boks?

(Latter)

I2: Det begrænset.

I1: Det er ret begrænset.

F: Nåh, okay.

I2: Det har jeg aldrig set.

I1: Jeg har aldrig oplevet det.

F: Nåh. Har I nogensinde prøvet at sende til deres E-Boks?

I1: Ja.

F: Det har I?

I1: Mhm.

F: Og I har ikke fået svar, kan man sige?

I1: Nej, jeg har ikke fået svar den vej igennem, men eh, igen, det har været, eh, mere sådan formelle ting der er røget den vej ud.

F: Havde du, øh... (referer til informant 2)?

I2: En anden ting som også kan gøre mit liv lettere, sådan, fordi vi (utydeligt), det er brug af de her cloud-løsninger, for eksempel Dropbox.

F: Mhm?

I2: Og det har jeg fået, med løftet pegefinger på et tidspunkt. At eh, det der, det fordi jeg havde, vi har jo arbejdsmobiler, og der har jeg også det app der, og så kan man se dernede, at det har jeg, og det skulle jeg ikke bruge. Fordi, det var ikke godkendt. Og det er fair nok, og så fik jeg så muligheden, eller, så sagde han; jamen så kan jeg jo bruge det der OneDrive, den anden løsning her.

I1: Ja! (Snorke lyd)

I2: Men, jeg kan ikke få adgang til det. Måske fordi jeg er sådan en leder på et lidt lavt niveau, eller et eller andet? Så, det fint nok at vi, eh, vi har adgang til noget af det her Cloud-computing løsning, så når, men det skal bare fungere, og det skal fungere for alle, for ellers så det omsonst. Og det som jeg ikk må bruge det, Dropbox, det fungerer pisse godt, synes jeg.

I1: Men det gør det jo. Og det er nemt for alle og bruge.

I2: Ja, ja.

I1: Fordi, når først du er en del af, af den mappe der, så du bare en del af den mappe. Og så kan man give folk tilladelse til om de må redigere eller om de ikke må redigere, og det super nemt med vagtplaner og sådan nogle ting. Fordi alle kan tilgå den til alle tider.

I2: For der er ikke CPR-numre eller personlige oplysninger på Dropbox eller sådan nogle ting der.

I1: Nej, nej.

I2: Men eh, ja. Det glæder jeg mig til, at det kommer til at fungere.

(Latter)

F: Når det kommer til at fungere.

I1: Jaer, eller noget.

F: Okay, jeg har så to spørgsmål tilbage.

I1: Igen?

(Latter)

F: Ja, altså.

I1: Der bliver ved med at være to spørgsmål!

F: Ja, det rigtigt, men det fordi, de andre, de var sådan mere side spørgsmål. Anyway, det sidste spørgsmål, eller, rettere, jeg har også et opfølgende på det. Det er; føler I at I overholder loven? Så helt firkantet?

I2: Jeg svarer kun for mig selv nu. Ikke 100 procent.

...

I1: Jaer, hvordan er det nu man siger heroppe? Så lovligt som muligt.

(Latter)

I2: Ja, det der kunne jeg også have sagt.

...

I2: Ja.

F: Og så det allersidste spørgsmål, det lover jeg. Hvorfor synes I ikke, at I kan overholde den 100 procent? Nu nævner du (referer til informant 2) hvert fald 100 procent.

I1: Jamen, det fordi vi ikke har værktøjerne til det. Hvis nu kommunen eksempelvis havde en sikret server, hvor man kunne have de her ting til og, ikke nødvendigvis en masse persondata, men, hvor man bare kunne have sine dagsordener til at ligge, sine referater til at ligge. Hvis man har et eller andet, som, eh, som eh, vi har lige skrevet på en ung, fordi, lige nu følger vi den her unge helt vildt tæt. Jamen så laver vi tit sådanne et stykke papir, hvor vi går ind og skriver i dag for dag, ikk? Hvis nu man havde nogen, nogen, nogle løsninger for at sige, den her hub her, den er--

I2: 100 procent sikker.

I1: Den er sgu, den er sgu så sikker, at der må I godt have sådan noget data til at ligge, hvor eh...

F: Så, det du efterspørger, er egentligt også-

I1: Jamen, det er faktisk at man tager ansvar oppe fra. Og skaber nogle løsninger for os. Men det gør de ikke. De kommer bare med nogle regler. Men de kommer ikke og siger, og her er så det I skal gøre i stedet for. Eller her er der nogle muligheder, sådan at det I har her, det kan I flytte herover. Det gør de ikke. De siger bare; det sådan det er, og så... I min optik, der lader, der lader, der lader embedsfolkene og politikkerne de yderste frontmedarbejdere hænge i, jaer. De går med en løkke om halsen hele tiden, for de har faktisk ikke værktøjerne til... hvad hedder det?

I2: Og leve, leve op til det, forventninger (utydeligt).

I1: Det faktisk ret umuligt for en medarbejder ude i den her ende og leve op, 100 procent op til det, hvis de også skal løse deres...

I2: Kerneopgave, ikk?

I1: Kerneopgave, ikk.

I2: Så hvad vægter vi højere?

I1: Altså, og, og, og det så der hvor medarbejderen begynder at gå på kompromis for borgerens skyld, ikk?

F: Nu ved jeg godt, at jeg bliver ved med at sige, at der kun er et spørgsmål tilbage.

I1: Ja, ja. Men det jo sådan, det udvikler sig.

F: Det jo det det gør. Føler du at, eh, at ledelsen, eller juristerne egentligt selv forstår, hvad de beder jer om?

I2: Nej.

I1: Nej. Men, eh, det gør de. De har, de har bare ikke indsigt i hvad det, hvordan vores hverdag ser ud.

F: Okay.

I1: De kan kun udstede nogle retningslinjer, de tolker en lov og siger; den her sådan her. Så der nogle politikere og embedsmænd på ret højt niveau, altså direktørniveau eller, eller lige under der siger; jamen, så gør vi sådan her.

I2: Mhm.

I1: Og så, altså, det jeg oplever, det er, hvis du så rejser nogle udfordringer, jamen det vil altså give os de her udfordringer; jamen det må I løse. Der kommer ikke noget ned den anden vej og siger; amen I kunne løse det, her er noget til jer. I kunne gøre det på den her måde. Vi kan lave den her sikrede boks. Vi kan gøre, eller du kan gøre sådan her, eller du kan gøre sådan her. Og så det også fordi, altså, så tænker jeg, det, det den ene ting. Den anden ting, modpolen til den er så også, vi har faktisk ikke overblik over... vores hverdag, den flytter sig så hurtigt i forhold til hvad der kommer ind. Altså, lige pludseligt, så er der en ung som har sendt en me- en SMS til en medarbejder med nogle data i. Hvis ikke den medarbejder han får, han eller hun, får slettet den SMS med det samme...

I2: Det er de færreste der sletter.

(Utydeligt)

I2: Folk sletter mest-

I1: Jaer.

I2: Det de begyndt på, sådan nu her. Men der er ikk (utydeligt)-

I1: Men, men, huske at slette sine SMS'er, gør man det?

I2: Det der ikke mange der gør.

I1: Altså, hvis jeg har. Og der kan man jo sige, jeg har en tjenestetelefon, ikk? Hvis nu at, eh, det kunne være en medarbejder eller det kan være en borger, der sender mig en SMS, der kan man se, jamen det er Peter Hansen der har sendt mig en SMS... Den bør jeg slette igen. Men det kan jeg jo ikke, for hvis jeg skal fortsætte kommunikationen... Men det er også den eneste måde, at jeg kan skabe en dokumentation på, hvad jeg har sagt og ikke sagt, i forhold til en borger, eller i forhold til en medarbejder.

F: God pointe.

I1: Så jeg skal jo faktisk bruge de, den, den kommunikation, hvis det nu er sådan at det går i skuddermudder, fordi, man kan sige, hvis jeg bare snakker med en medarbejder, eller med, med, med borgeren i telefonen, så har jeg ikke noget bevis for, at min version er sand, for eksempel. Ikke fordi der er særligt mange af sådanne nogle ting, men vi har faktisk oplevet det.

F: Okay.

I1: Hvor vi har haft nogle borgere, som faktisk ville, som faktisk var ude på at skade medarbejdere og institutionen, fordi de følte sig forurettet, altså, ikke? Altså, vi skal huske at vi arbejder med nogle unge mennesker, og nogle borgere som, eh, som...-

F: Er udsatte?

I1: Er udsatte, og nogle af dem kan være, faktisk meget, meget syge, ikk?

F: Mhm. Jamen, eh. Jeg har ikke flere spørgsmål så.

I1: Nej?

F: Og inden jeg slukker diktafonen, så vil jeg altid lige byde op til, hvis I har en eller anden afsluttende kommentar, så skal I være velkomne til at fortælle den. Ellers så, så slukker jeg diktafonen nu.

I2: Ja, jeg har ikke mere.

I1: Jeg har ikke mere.

F: Fantastisk, så ryger den.

Bilag 12 – Interview: Informant E

F: Forsker

I: Informant E

Transskribering ønskes ikke tilsendt for gennemgang.

... Indikerer en pause i samtalen.

Fed tekst med understregning indikerer understregelse i tonelejet.

F: Kort vil jeg godt starte med at høre dig ind til, hvad er din uddannelse og baggrund, og hvor længe har du været her?

I: Jamen altså, først og fremmest, jeg har været her i Aalborg kommune i godt 5 år nu, i denne her funktion stort set, som jeg har nu. Men min baggrund det er jo først at jeg er uddannet sygeplejerske, og har været børnesygeplejerske og lidt forskelligt rundt, inden jeg så tog videreuddannelsen, dengang var det en diplomuddannelse, nu hedder det en specialuddannelse til sundhedsplejerske, som er en overbygning på sygeplejeuddannelsen. Og det blev jeg faktisk tilbage i '95, så jeg har jo mange år bag mig, indenfor det fag. Der har jeg så også arbejdet, efter jeg blev sundhedsplejerske, i lægepraksis, dels som børnelæge, og en almindelig lægepraksis, og det giver mig nogle kompetencer i forhold til det der med elektronisk korrespondance og sådan noget, hvad man må og ikke må for eksempel. Men så har jeg så taget en diplom i ledelse, og har også været tidligere leder og jeg har også været sundhedsplejerske, men lige nu er jeg så faglig konsulent her i sundhedsområdet.

F: Og hvad dækker det over?

I: Jamen det dækker jo over, at der kan være faglige ting som skal undersøges nærmere. Dels når der kommer nyt, men også nogle ting som, det kan for eksempel være helt ned til, jamen hvad skal vi med af jern-tilskud, og der kan være tvivl om nogle ting, jamen så undersøger jeg det, eller går måske til sundhedsstyrelsen med det og spørger, hvad mener i her, er det en fejl i vejledningen eller - der er nogle ting her vi er i tvivl om. Og så får vi måske svar derfra, og andre gange går jeg andre steder hen med det. Men det er sådan, en lille side gesjæft jeg har i min funktion. Jeg er tit med til at skrive nogle, det kan være ansøgninger, det kan være procedurer og så videre, men en af mine meget meget store arbejdsområder det er faktisk omkring det der med, hvad siger vores jura i forhold til forskellige ting, og det handler jo tit om - det kan være aktindsigt, indsigtsager, og det kan også være hvad må man skrive hvor og hvordan, meget apropos. Og så har vi jo fået et nyt elektronisk journalsystem - eller nyt er det jo ikke mere, men vi havde et stort e-udbud runde i '14, hvor vi så landede på at have det system vi så har i dag.

F: Lige inden vi dykker ned i de forskellige persondata og alt det der, kan du hurtigt beskrive hvad er det i her i sundhedsplejen går ud og gør? Hvordan beskæftiger i jer med borgere?

I: Jamen vi går ud og tilbyder generel forebyggende og sundhedsfremmende ydelser til alle børn og familier, faktisk fra graviditeten til dem med særlige behov, og så til alle småbørnsforældre og børn,

og så helt indtil barnet går ud af skolen, altså indtil den undervisningspligtige alder ophører. Så er det egentlig der vi tilbyder det her.

F: Så det er op til gymnasiealderen?

I: Ja, nej - altså indtil de går ud af 9., kan man egentlig sige, og forlader folkeskolen på den måde.

F: Og hvordan er det så i beskæftiger jer med borgerne, eller børnene kan vi så sige?

I: Jamen der kan vi sige, ved de små børn der er det jo primært gennem forældrene, og skoledelen der har vi selvfølgelig også forældrene meget med, men jo ældre børnene bliver i skolen, jo mere bliver det jo direkte gennem børnene, men det er altid os i forældresamarbejde. Hvis man sådan skal sige hvem vores primære samarbejdspartnere faktisk er, så er det jo faktisk forældrene her i sundhedsplejen. Mange tænker det må jo være en fagperson, men vi når børnene gennem forældrene faktisk.

F: Lad os dykke lidt ned i kødet på det her.

I: Ja.

F: Det allerførste spørgsmål det er meget generelt, det er for lige at høre, hvad er din generelle forestilling er, hvordan er det du forstår persondataloven? Hvad er det for en størrelse? Hvad er det i det hele taget?

I: Altså jeg kender jo ikke det fulde omfang, og det er jeg også blevet af vores juridiske kontor, vi skal ikke læse det dér dir-værk, så det sætter de sig ind i, og omsætter det så til, hvad skal man sige, de praksisser vi har, og hvad vi ellers er underlagt af lovgivning. Fordi det var jo et af mine første spørgsmål, det var jo skal jeg sætte mig ind i denne her hele omfanget, eller hvordan for at finde ud af, hvad er relevant for os? Det skulle jeg ikke. Og så er vi så stødt på nogle ting hvor, en af tingene i dag i persondataforordningen, det er jo egentlig at, der står man har ret til adgang til sine data, det skal man også til sine sundhedsdata i forvejen, og det havde vi også kørt på skinner inden, men der står så også at man har ret til at få slettet og ændret i data, hvis man var uenig med det der stod. Og der er vi jo så under sundhedsloven, og det kan man ikke der. Så der spurgte jeg så vores jurist, hvad gør vi her, fordi hvad skal man så rette sig efter? Og så siger han sådan, når der er en national lov på området, så er det dem der gælder. Det kan persondataforordningen jo ikke sætte ud af spillet. Omvendt kan man jo heller ikke sige, at nationale love de sætter persondataforordningen ud af spil, men man skal jo ikke gå efter laveste fællesnævner, og det ville det så blive i dette her tilfælde, så der er det altså sundhedsloven der regulerer den del af det.

F: Okay.

I: Så e der tvivlsting vi har haft, det har vi jo selvfølgelig fået rådgivning ved vores jurister.

F: Så lige for at opsummere, hvis i står med et spørgsmål, så er det sundhedsloven i forholdet jer til, hvis nu der er to tvetydigheder i det, eller...

I: Nej, ikke alene fordi, man kan jeg jo sige - nu spurgte du også til hvad jeg forstod ved denne her... hvad er formålet med hele den der, og det er jo egentlig fordi der er, altså det er jo eksponentielt

hvis ikke endnu mere i forhold til hvordan data opbevares, genereres i vores samfund som det er i dag. Og det synes jeg jo, der er det en fornuftig størrelse at man går ind og regulerer det, fordi ellers så er det jo fuldstændig ude af ens egne hænder hvad ligger der af data om mig, det kan man slet ikke gennemskue, så man kan sige sideeffekten er det jo så, at man får også alle de her mails ind, ikke også, det har man jo fået som privatperson om at, du skal vide at, og så videre. Men det er jo bagsiden af medaljen at man gør det, men omvendt jeg tænker det er en god ting at der er noget der regulerer det.

F: Nu vil jeg så spørge hvorfor, hvad er årsagen til det er en god ting? Hvad vil der ske hvis det ikke holder?

I: Jamen et eksempel det er jo, altså dels den der uoverskuelighed, gennemskuelighed man som borger jo ikke har så - altså over hvad ligger der rundt omkring og hvordan bliver det brugt. Og noget der er gennemskueligt, det er jo hvis man bare googler en ting, jamen så popper det op på de der sociale medier. Jamen har man kigget efter en græsslåmaskine, jamen så lige pludselig så bliver man tæppebombet med det, og det er jo en form for data, der bliver lagt på ens person, eller i hvert fald ved den maskine man sidder ved.

F: Så en form for misbrug af...

I: Jamen der kan jo godt være en god mening i det, man kan jo også godt synes det er fedt, men det er vigtigt man som borger har mulighed for indflydelse på det, synes jeg. Så man har noget selvbestemmelse inde i den del også.

F: Øhm... Har du sådan oplevet - det er meget generelt set det her, vi dykker lidt ned i afdelingen senere - har du oplevet nogen problematikker eller udfordringer i forhold til skærpelsen af denne her lov, i centeret? Og det må også godt være denne her afdeling hvis det er bedre.

I: Jeg tror det er bedst med afdelingen, fordi der har jeg sådan helt konkret, dels det eksempel jeg kom med før, der har vi sådan set - vi ser jo hele spektret af befolkningen, vi har jo ikke nogen selekteret gruppe i vores målgruppe. Så der har vi jo både nogen der, hvad skal man sige, ligesom dig, tager en længerevarende videregående uddannelse, og ikke har problemer med ligesom at sætte sig ind i, hvordan tingene hænger sammen. Og så har vi også den anden del af spektret, dem der har svært ved at begå sig i erhvervslivet i det hele taget, og på uddannelser og så videre. Så det jo, altså kognitivt spænder det jo også vidt. Og der vil jeg sige, der har vi faktisk to eksempler på, både en der er ansat på universitetet for eksempel, som kontakter os og vil egentlig gerne have slettet noget, fordi det synes han faktisk ikke hører hjemme i sit barns journal, og det kan man jo så ikke, fordi det er jo sundhedsplejerskens observation, og man får jo selvfølgelig en snak om det. Og den anden ende af spektret, hvor man simpelthen ikke forstår, hvad er det for en sammenhæng. Men det er jo den der misforståelse der kan være ved, altså hvor man kan sige jeg synes, man unødigt kan... altså bagsiden af medaljen er, at man unødigt - for det kan også være svært at gennemskue - bekymrer, eller bekymrer er et stort ord, men at man sætter sådan lille lus i skindpelsen med mistillid i forhold til, hvad er det lige det hér? Når man så får en forklaring, og man... fordi det her det er landet rigtig fint, egentlig begge eksempler jeg kommer med her, de lander rigtig fint, når vi så på hver måde har kunne forklare hvordan hænger det sammen, og hvordan opbevarer vi data, hvad bruger vi det til og så videre. Og det er jo ikke til, det har vi jo gjort i mange år, så det er jo ikke så nyt for os.

F: Men det er...

I: Men det nye er den forstyrrelse der kommer med, at hvad er nu det her for noget, og hvad er nu det, og man overfører noget... man tror man kan overføre alt fra persondataloven ind i sundhedsloven, og det er man så ikke bekendt med, så bliver det sådan noget forvirrende noget for borgeren, kan man sige.

F: Hvorfor tror du, at der er kommet så meget fokus på persondataloven, eller databeskyttelsesforordningen, eller hvad du nu vil kalde den?

I: Jamen dels bare det at den er kommet, men egentlig også... det er jo kommet fordi der er så meget data, der bliver genereret, at der også har været misbrug af det jo, det har vi også hørt i medierne, altså på forskellig vis.

F: Hvad er det for noget misbrug du tænker i?

I: Jo, og så også det er med noget, pludselig så er der nogle lister der ligger offentligt tilgængelige med personfølsomme - ikke kun personhenførbare data, men også personfølsomme data. Og det er jo virkelig ikke godt, og det giver jo mistillid, og så tænker jeg, så er det egentlig meget godt der kommer sådan en regulering. Så tænker jeg også, at den måde det er blevet italesat på, det er jo omfattende, og det er også omfattende at sætte sig ind i, men hvis jeg kigger i vores afdeling, så har det været sådan lidt, så har det næsten virket sådan lidt skræmmende, skræmme-kampagneagtigt. Nu kommer den jo, og den gør jo noget, og så må vi ingenting, hvor jeg sådan tænker, det må vi jo. Men der er nogen ting vi skal gøre. Og det handler også om at få det oversat.

F: Nu nævner du blandt andet loven og misbrug og også, jeg ved ikke om jeg kan kalde det politisk hype omkring loven, der har sat fokuset. Har der været andre faktorer du tror der kan have spillet ind på hvorfor det er blevet så iscenesat? Det er ikke fordi jeg fisker, det er bare hvis der er mere.

I: Det... det kan jeg ikke lige...

F: Når du nu siger at loven den jo er kommet, er det så retningslinjer vi tænker på fra Aalborg kommune, eller er det egentlig loven som helhed fra EU?

I: Det er den ja, det er loven som vi... fordi jeg tænker retningslinjerne, altså Kvaat(?), vores fagsystem vi jo fik, og vores IT-leverandør til det, så var der faktisk sådan et lille issue i forhold til det, fordi en af funktionerne i vores system, blev nemlig italesat sådan, at den kan i så ikke have mere, på grund af, at den lov kom. Det passede så ikke helt, fordi det gik jeg jo så til vores IT med, og sagde hvordan så, og hvad gør vi så, og så kiggede de jo på det og sagde, det kan de ikke holde, det er der ikke hjemmel for i persondataforordningen, fordi det handler noget om hvordan vi opbevarer data på vores bærbare PC'er, og det har vi styr på, det er krypteret, der er alle de der ting, sikkerhedsanordninger der skal være, så det har ikke noget med det at gøre. Og det fik vi styr på - nu kom jeg faktisk lidt væk på, hvad var det du spurgte om oprindeligt.

F: Om det var retningslinjerne eller loven i sig selv.

I: Ja - og så kan man sige, så der af så har vi jo også allerede været tidlige ude i forhold til at spørge, jamen skal vi delvist læse det her for at sætte mig ind i det, og dels hvad gør vi, og nu træder den jo, og den kommer også til at træde i kraft inden vi egentlig havde nogen, det vi kalder retningslinjer for vores afdeling. Men der fik jeg at vide både fra vores juridiske kontor og vores IT-afdeling at, ro på, vi arbejder med det, og så er det okay. Så er det ro på det, jo. Og så har vi egentlig sideløbende haft, fået lavet de retningslinjer der nu skulle laves, de få der var nødvendige, fordi man kan sige vi er jo allerede reguleret af at opbevare person- altså sundhedsdata, og de er jo behæftet med en særlig skærpthed i forvejen, så det var jo ikke nyt for os. Så det er jo egentlig bare de nye ting vi skulle have retningslinjer på.

F: Du har nævnt nogle diverse problemstillinger og udfordringer i har haft. Hvad har været den sådan allerstørste for jer, har været en barrikade hvis man kan sige det sådan? Hvad er det der har fyldt mest for jer? Hvis ikke det hele som sådan.

I: Jamen jeg tror egentlig det der fyldte mest det var måske uvisheden om, hvad kommer det til at betyde, fordi da det så egentlig er blevet italesat, så betyder det dét der og dét der, så har man noget konkret at forholde sig til. Så har der været nogle små ting i forhold til det der med, at vi, når vi møder en borger første gang, så skal vi informere om, at når du giver oplysninger til mig, så skal du vide de bliver registreret, og du skal vide at du kan finde dem hér og hér, og hvis du er enig og så videre, hvad skal du så gøre. Det bliver sådan meget omstændigt og meget fremmedgørende ind i vores normale praksis i forhold til hvad vi plejer at gøre. Og det skulle så også ligesom oversættes ind i vores kontekst. Og det har vi fået sådan, at det både er juridisk gangbart, men også at det er ikke-fremmedgørende i praksis.

F: Når du siger oversætte ovre i jeres kontekst, hvad vil det sige, hvad har i været ude og gøre?

I: Jamen der har vi for eksempel, i vores system der har vi en forældreadgang til sundhedsdata, fordi det siger digitaliseringsstrategien, det var jo også en del af det, at borgere skulle have adgang til deres sundhedsoplysninger. Og det fik vi, i og med vi fik det her system, og det er noget der hedder sundhedsvejen.dk - der kan man som forælder med andel i forældremyndigheden, der har man adgang til sit barns sundhedsplejerskejournal, og man har også adgang til sin egen med NemID. Og der, der er der sådan en portal man kommer ind, og der står, vi kan selv ligge nogle oplysninger ind, og der har jeg så lagt oplysninger ind i samarbejde med vores juridiske kontor, hvad for en sætning skal jeg skrive her og sådan noget, sådan at man har det dér, plus vi har det også på vores hjemmeside. Og så siger vi det i øvrigt også, og det har vi egentlig også altid sagt, at når vi er ude i første besøg, og der har vi så fået aftalt med vores juridiske kontor, at vi behøver ikke at sige det lige så snart en far ringer ind og siger, ja vi fødte fredags og vi fik at vide vi skulle ringe til sundhedsplejersken. Så starter vi altså ikke med at sige, du skal vide at... vi gør en hel masse. For det virker så distancerende, og så bliver man jo først helt i tvivl, eller hvad skal man sige, tilliden bliver i hvert fald sat sådan lidt i udfordring fra starten af. Så der har vi egentlig sagt, at hvis vi informerer lidt mere om det når vi kommer ud og besøge, og det gør vi jo i forvejen, så er det fint nok.

F: Nu nævner du den her platform - sundhedsvejen?

I: Ja.

F: Er det sådan at de har adgang til alle de data i har om dem, derinde?

I: Ja, det har de faktisk, altså man kan sige der er nogle tekniske ting de ikke har adgang til. Hvis vi for eksempel bruger nogle metoder, så er det måske ikke den enkelte score de kan se, at der har de scoret 4, eller 1 eller 0. Men når vi kigger på et barn for eksempel og bruger noget der hedder ADBB, så munder det ud i en samlet vurdering af sundhedsplejerskens undersøgelse af det barn, og så siger hun jo ligesom resultatet af det.

F: Så de har adgang, på en eller anden måde, mere adgang end mange andre måske, afdelinger giver?

I: Ja det tror jeg faktisk, men sådan helt ude i yderste komma har man ikke indsigt it, men det svarer jo også til, at man får alle røntgenafdelingens tekniske...

F: Jamen selvfølgelig.

I: Ja, så det er egentlig lidt på det niveau, men...

F: Lige kort tilbage til de udfordringer i har haft. Hvis der er en, hvor i har iværksat en ny løsning, er der så noget du kan fremhæve der, hvis i har iværksat nogen nye løsninger i forhold til det?

I: Jamen vi har for eksempel, den der sætning som hedder når du giver oplysninger til kommunen, jamen så registrerer vi dem. Nu kan jeg ikke lige sætningen udenad...

F: Nej nej, det er fint.

I: Men det er sådan en retningslinje der er kommet centralt fra vores juridiske kontor, at hver gang vi skriver til en borger eller henvender os, eller på en eller anden måde er i kontakt med en borger, så skal den fremgå den sætning. Og der har vi så fået den lagt ind, og for øvrigt også vores skolesundhedsplejersker, når de for eksempel skriver ud til forældre på skoleintra, det bliver så det der hedder aula senere, så skriver de jo ikke om den enkelte elev, men det kan være de skriver nu kommer der snart indbydelse til jer, til 3. klasses sundhedssamtale, og i indbydes sammen med jeres børn. Og så står sætningen så nedenunder, at du skal vide, at når du giver oplysninger, så registrerer vi dem, og dut dut dut...

F: Du nævner retningslinjerne, at det er ligesom at det er dér det kommer fra, er i blevet inspireret af andre afdelinger, hvordan de har løst denne her problemstilling?

I: Nej, egentlig ikke. Vi har sådan lavet et realitetstjek i andre kommuner, hvad skriver de, sådan... men vi har nok været lidt hurtige her i Aalborg, selvom at vi egentlig også fortsatte med at arbejde med det efter den trådte i kraft der den 25. maj, ikke i år men sidste år. Men der sådan så vi ikke... vi har ikke været forgang, der har ikke så mange der har været foregangskommuner før os, med det her. Men det har været sådan et sideløbende og drøfte det... og andre afdelinger, der tænker jeg sådan lidt, vi har jo ovre i sunde, der har vi jo nogle afdelinger der laver noget, altså også ifølge samme lovgivning som os. Og der har vi jo selvfølgelig snakket lidt om, hvad gør i, og hvad gør vi, men der er vi nok lidt bedre hjulpet herinde af forvaltningen, fordi vi har jo vores juridiske kontor og vores IT-afdeling, der er skarpe på de ting. De har ikke deres egen jurist, de kan spørge ind til.

F: Ja okay. Du nævner noget, du nævner lige det her sunde, hvad er det?

I: Det er sundheds- og kulturforvaltningen, og der er en afdeling der hedder sundhedscentret. Og derunder, der er der Sund Ung team, de varetager udskolingsundersøgelserne af eleverne i 9. klasse. Og det svarer jo til de ting vi også gør, bare på andre klassetrin i folkeskolen. Og så har de vanebryderne, der er et tilbud til børn med overvægt.

F: Lige for at fortsætte lidt... rette fokusset mod sundhedsplejerskerne her i divisionen, er det deres rolle, arbejder de med persondataene individuelt? Altså, sidder sundhedsplejerskerne hver især med persondata?

I: Ja, det gør de - sundhedsoplysninger. Og det er jo det dér med, det har vi jo altid gjort, fordi vi er autoriserede sundhedspersoner, og der er vi... jeg ved ikke hvornår loven egentlig kom, det har jeg ikke studeret i, men den har egentlig altid været der i den tid jeg har været uddannet, både sygeplejerske og sundhedsplejerske. Og jeg mener faktisk de 80 år sundhedsplejeordningen har eksisteret, at der har været en form for... altså jeg kan huske at sundhedsplejersken tilbage i tiden, havde notatpligt, og det svarer til lægernes journalføringspligt også. Og det er samme lovgivning der regulerer...

F: Nu... vi kan lige så godt prøve at se på begge to på samme tid, sundhedsloven og databeskyttelsesforordningen, vil du sige at det er sundhedsplejerskernes opgave at sikre, at de overholder... altså at de rent faktisk udfører arbejdet så det stemmer overens?

I: Ja, der ligger faktisk en bekendtgørelse i forhold til hvad man skal som, det er en bekendtgørelse som også vi er underlagt, og det er sygepleje, faglige optegnelser... den er senest reguleret i '13, tror jeg faktisk. Men... ansvar, det er jo sådan et vidt begreb, fordi man er jo også ansat under en ledelse, og der kan man så sige, at en af mine funktioner er jo også, at der hvor man er i tvivl, så kigger jeg på det, og hvis det er sådan, at det er mange der er i tvivl, så er det jo smart at vi udsender noget omkring det. For eksempel er der også kommet det, i forhold til, det kan vi egentlig også sige det er en retningslinje vi har fået på baggrund af persondataforordningen med, at... ved databrud, altså datasikkerhedsbrud, hvad gør vi hvornår og hvordan. De brud vi oplever hos os, de er sådan mindre, nu er det lidt farligt hvad man siger med alvorlig, men det er fordi, hvis vi sender for eksempel et elektronisk korrespondancebrev til en forkert læge, så er det selvfølgelig ikke meningen den læge skal se det, men det er stadigvæk en læge der har...

F: Tavshedspligt,

I: Tavshedspligt, og det er stadigvæk en læge der også, man sender det i et krypteret system via sundhedsdatanettet, så det er ikke sådan noget der bare kommer ud og ligge i en eller anden tilfældig mailboks. Men ikke desto mindre så fører vi regnskab med det, og vi indberetter det internt til vores IT og juridiske kontor når vi oplever det, for det gør vi en gang imellem.

F: Nu nævner du jo, at det er sundhedsplejerskernes eget ansvar egentlig at overholde loven, begge love, er der en måde i sikrer, at de rent faktisk gør det, eller er det tillidsbaseret?

I: Det er udpræget tillidsbaseret, men også, altså vi tager jo en snak om det, de bliver informeret, vores afdelingsleder er jo også meget opmærksom på den enkelte. De er jo meget tættere på den enkelte sundhedsplejerske end jeg er herfra. Og der har vi jo en dialog omkring det, og man kan sige, vi laver jo sådan nogle tilfældige nedslag, man kan jo godt kalde det en form for kontrol. Det er ikke en systematisk kontrol, men i det arbejde jeg har, når jeg får øje på noget hvor jeg tænker hovsa, så

er det selvfølgelig noget jeg tager fat i, men vi sidder ikke sådan systematisk og kontrollerer. Vores system gør egentlig sådan at vi godt selv kan trække nogle kontroldata hvis vi får brug for det.

F: Hvad kunne det være? Bare lige kort.

I: Det kunne for eksempel være, det tror jeg faktisk ikke persondataforordningen siger så meget om, som i hvert fald sundhedsloven siger, at vi må ikke opsøge mere data end vi har brug for, til at løse opgaven.

F: Det siger den anden faktisk også.

I: Ja, men det tænkte jeg nok, men jeg kan bare ikke sådan lige se det for mig...

F: Det er helt i orden, det er også...

I: Det ved jeg jo bare, at det siger den, og det har vi altid været vant til at arbejde under. Men med det nye system, med elektronikken, så bliver det jo nemt at sige - nå, men Alexander han er lige blevet far, gad vide om han fik en dreng eller en pige, så kan jeg lige hoppe ind og kigge i din journal, men det må jeg jo ikke.

F: Nej.

I: Og det er vi meget skarpe på, fordi det er sådan en, man kunne jo selvfølgelig godt lave systemet så det bremser og blokerer for nogle ting, men det gør jo så også at det er rigtig svært at hjælpe sine kolleger. Så det er meget tillidsbaseret, men sundhedsplejersker er meget, det er typisk meget, meget ansvarsfulde personer, og det er måske fordi vi kommer inde fra, altså vi har den uddannelsesbaggrund med, at det betyder liv eller død nogle gange, det vi står med i hænderne. Så det er ikke, jeg vil sige det kan så også være bagsiden af medaljen når der kommer sådan nogle ting som det her, hvor man måske ser lidt mere spøgelser end hvad godt er.

F: Du nævner kort, at du har lidt oplevet nogle ups'ere, om man vil. Giver i påtaler eller sanktionerer på anden vis til jeres sundhedsplejere hvis der sker et eller andet?

I: Nej, altså de ved hvad de skal, og vi, det er meget, meget sjældent at vi sådan har brug for, at tage en drøftelse af det. Når vi gør det, så er vi meget opmærksomme på, at det rammer dem rigtig hårdt.

F: Jeg skal lige hurtigt høre, hvad er årsagen til, at i ikke... er det fordi det ikke er store brud, eller?

I: Det er ikke store brud, det er ikke alvorligt. Vi har ikke de der hvor alle sundhedsplejesjournalerne bliver offentligt tilgængelige på en eller anden mailliste, eller hjemmeside eller noget. Sådan en snitflade har vi slet ikke.

F: Nej, okay. Jeres ledelse, der anser jeg [navn redigeret ud] som den øverste herinde, er de bekendte med nogle af de udfordringer i har haft, så? Altså nu taler vi om...

I: Her i sundhedsområdet for børn og unge der er det jo [navn redigeret ud] der er den øverste leder, i den organisering vi har, på lige fod med at for eksempel [navn redigeret ud] er det i tværfaglige

team, og så videre [navn redigeret ud] er det for sekretariatet, på den måde. Og det er [navn redigeret ud] og de to afdelingsledere, de er meget bekendt med de her ting.

F: Og når du siger de to afdelingsledere, så mener du indenfor sundhedsplejen, ikke?

I: Ja, fordi det er jo sådan at sundhedsplejerne er delt op i 4 geografiske områder, og hver afdelingsleder har to geografiske områder, og er afdelingsleder for dem.

F: Jeg har faktisk kun et sidste spørgsmål, og så lige opfølgning på det også. Føler du, at i gør nok for at overholde persondataloven?

I: Det synes jeg faktisk vi gør, i det omfang jeg kender til det, nu har jeg jo ikke læst den i sin fulde, men det er i hvert fald min fornemmelse. Jeg sover godt om natten, vil jeg sige. Jeg er egentlig også meget sådan ansvarsbevidst, men det er jo også fordi jeg læner mig meget op af vores juridiske kontor og IT, som jeg synes er rigtig kompetente, og de er ikke så bekendte med sundhedsloven, men det er jeg jo så. Og det samarbejde vi har omkring det, det gør egentlig at jeg synes egentlig vi gør det meget godt her, altså ingen tvivl om at man kunne gøre meget mere, men jeg tror også igen vi skal, så bliver det også fremmedgørende.

F: Når du siger man kunne gøre meget mere, hvad ligger der i det?

I: Jamen, man kunne sende et brev til alle forældre, og skrive at nu velkommen til sundhedsplejen, og du skal vide at... og så videre. Det kunne man godt gøre?

F: Hvorfor gør i det så ikke?

I: Fordi jeg synes igen, at dels så har vi jo fundet en vej, som ligger meget mere tæt til den praksis og jeg oplever jo egentlig heller ikke at det bliver efterspurgt. Vi har jo haft nogle forældre som har været meget skarpe på det her, der er jo nogen som for eksempel selv arbejder med persondataforordningen, som undrer sig og spørger hvor langt er i med det i sundhedsplejen og så videre. Både kritisk på den ene og den anden måde, og det er egentlig meget godt man har nogen der kigger med over skulderen. Og så har vi jo fundet nogle løsninger, indtil videre har vi ikke sådan fået nogle negativ kritik på den del af det, når vi har taget dialogen om det med dem.

F: Når jeg siger, nogle af dine kollegaer, der mener jeg så egentlig i princippet andre divisionsledere i center for tværfaglige forebyggelse, men nogle af dine kollegaer har beskrevet at de føler sig mere overvåget efterfølgende loven den er blevet til. Er det noget du også deler?

I: Både ja og nej, fordi igen vi har jo været vant til aktindsigt, og det var jo, jeg tror loven kom i '84 med aktindsigt i de notater vi laver. Jeg synes bare, at der hvor jeg oplever at sundhedsplejerskerne reagerer, det er egentlig det der med, at åh, der er så mange ting man skal tænke på og tage højde for og, men lige så snart vi har fået det implementeret, så kører det. Og vi har faktisk også et system hvor vi får noget hjælp, hvor vi har lagt det ind som fraser, hvor det ligger fortrykt, inde i den tekst vi har i vores notater, så de ikke skal skrive det hver gang. Og så hvis de ikke har fået det sagt, så bliver de også lige husket på det når de gennemgår det ude i familierne. Så det er egentlig nok det, som jeg synes, men decideret overvåget... nej, det tror jeg ikke.

F: Det er også fint. Der var også en af kollegaerne der nævnte, at de oplevede forvaltningerne hver især, måske også afdelingerne, egentlig var forskelligt stringente med loven, hvor meget de egentlig mente man skulle gøre for at overholde den. Er det noget du har oplevet her?

I: Ja, det er det faktisk. Og nu hvor du siger det kommer jeg i tanke om, det der med hvis man er nævnt i en anden persons registrering, så skal man have det at vide. Og det var vi nemlig meget i tvivl om her, jamen når vi nu har for eksempel en gravid, hvor vi kommer på graviditetsbesøg, så spørger vi jo altid indtil, hvordan har din egen barndom været, og hvordan er dit forhold til dine egne forældre, hvordan er det i forhold til far og så videre, med hans ophav, og så kan det jo ikke undgås at man kommer til at skrive noget - jamen min mor var alkoholiker, i en periode var jeg anbragt - og så var vi jo meget i tvivl om, skal den mormor så have at vide, at du står nævnt i din datters sundhedsplejerskejournale? Men det skal de så ikke, ifølge vores jurister, fordi det er behæftet med tavshedspligt, og hun er jo ikke nævnt som CPR-person, men nævnt i relation til den her, og det kan også være skolebørn der fortæller om deres forældre, eller en lærer, eller hvad det nu kan være.

F: Oplever du der er andre, de vil så sige ja til...?

I: Ja, så er det jo netop at lige nu, så har afdelingen over i sunde med (?) team, med den juridiske bistand de har fået, siger at så skal vi bare formulere det lidt anderledes i journalen, og det er de så ved at undersøge nærmere, fordi jeg kan jo fortælle og vise hvad vores jurister, hvordan de har forholdt sig til det. Men derfor, så ja, men jeg tror egentlig ikke de helt har landet den endnu derovre.

F: Nej. Jeg har ikke flere spørgsmål nu. Hvis du har et eller andet sidste kommentar du gerne ønsker, skal med på båndet, så må du godt benævne det nu, ellers så slukker jeg for diktafonen.

I: Ja, men det tror jeg ikke, altså, nej, det har jeg ikke.

F: Nej, det er helt i orden. Så slukker jeg for den nu.

Bilag 13 – Interview: Informant F

F: Forsker

I: Informant F

Transskribering ønskes ikke tilsendt for gennemgang.

... Indikerer en pause i samtalen.

Fed tekst med understregning indikerer understregelse i tonelejet.

F: Kort vil jeg gerne starte ud med at høre, hva, hvad er din baggrund, hva, hva du for en type?

I: Ja. Ehm, jeg er leder her i TT, og hvad kan man sige? Jeg er uddannet som pædagog for mange år siden, og har været pædagogisk leder, ehm, og nu er jeg så, for cirka tre et halvt år siden blevet ansat som, ehm, leder her i Center for Tværfaglig Forebyggelse.

F: Har du nogle ledelseskurser, baggrund, noget i den stil?

I: Jeg har, eh, hvad hedder det? Ehm, diplom i ledelse, ikke den fulde diplom, men jeg har nogle, ehm, fag, i diplom ledelse. Og så har jeg været med på den uddannelse der hedder talent nord, eh, som er sådan en ny uddannelse for, eh, i et samarbejde med Aalborg Kommune og regionen og andre kommuner har lavet for ledere, offentlige ledere.

F: Mhm.

I: Jaer.

F: Hvad med IT-uddannelser, har du noget i den stil?

I: Nej, det har jeg ikke.

F: Du siger du, eh, leder af TT, og hvad dækker det ansvarsområde?

I: Jeg står for personaleledelse, administrativledelse, eh, og så, eh, med den administrative ledelse, også med noget økonomi, og så strategisk ledelse, hvad er det for en udvikling, retning, vi skal gå? Det sådan de tre arbejdsområder, tror jeg, jeg sådan lige kan kort kan, kan nævne.

F: Hverdagsledelse?

I: Ja, det kan man godt, det kan man godt kalde det, nok i det her med personaleledelse, og- Ja, det rigtigt, det er faktisk et fint ord.

F: Eh, så til kødet, om man vil. Jeg vil godt starte ud med at spørge, sådan, hvad, hvad forstår du generelt når du hører persondatalov, bare sådan de første tanker der kommer til dig. Hvad er det for en type?

I: Jamen det er at, eh, at vi skal passe godt på vores, eh, medmenneskers personlige data. Vi skal passe på ikke at få sendt noget ud omkring nogle af vores, ehm, ja medarbejdere, men selvfølgelig

også vores, eh, målgruppe, eh, at vi passer godt på data vi har omkring dem. Det sådan det jeg lige umiddelbart tænker.

F: Hvem er jeres målgruppe?

I: Det er forældre til børn, 0-6 år, ja.

F: Har I både data fra forældre og børn?

I: Vi har, eh, ja, det der gør os særlige også, Alexander, det er, at vi er et anonymt tilbud. Forstået på den måde, at vi har arbejdsnotater, hvis vi er ude i at rådgive en familie, så har vi arbejdsnotater. Og det er ikke nogle vi skriver ind eller gemmer, eh, i skyen, nogle som helst steder. Ehm, men vi har også nogle, eh, nogle sager, som hvor at børnene eventuelt skal visiteres videre. Hvor vi laver udredning, eller laver notater på. Så de data, dem får vi jo så journaliseret i vores eh KDSA(?), det er det system vi bruger til det. Så der er nogle få, af de her særlige sager, hvor at eh, hvor vi har papirer og har data, som vi så også arkiverer på den måde. Ellers er det meget arbejdsnotater vi bruger. Men når jeg også, du spørger om persondataloven, så det jo også sådan noget med vores Outlook kalender. Sådan med at vi ikke må skrive; hvad er det for nogle vi besøger, hvor bor de henne, og, og hvornår? Det har hvert fald været noget af det som har optaget os meget.

F: Yes. Det bliver nok en udfordring vi kommer tilbage til.

I: Godt, jaer.

F: Lige inden jeg spørger ind til udfordringer, hvad mener du sådan helt principielt formålet med databeskyttelsesforordningen er?

I: Det er simpelthen, at vi passer ordentligt på, på de data vi har om hinanden. Det, det, at vi ikke lige pludseligt får sendt nogle data ud, som ikke er vedkommende, eh, det er det jeg tænker. Vi skal passe godt på dem.

F: Og, eh, nu har du lidt nævnt, at der har været noget, i har fokus på i hvert fald. Men sådan helt generelt i centret som helhed. Har du så oplevet problematikker eller udfordringer omkring skærmpelsen?

I: ... Altså, det måske nok det jeg nævnte lige før. Eh, jeg, jeg kan se. Men det måske mere lige for mit arbejdsfelt. Det her med, at, det giver dobbelt bogholderi på nogle fronter, at vi også skal have noget papir skrevet ned; hvad er det for en adresse vi skal komme til? Fordi vi ikke har et journaliseringssystem, i og med, at vi er det her anonyme tilbud. Og det tilbyder vi også forældrene, medmindre der, der viser sig noget andet.

F: Kan du beskrive den her udfordring lidt mere, sådan konkret? Hvad er det der helt præcist, helt præcist er jeres udfordring her? Er det, eh, I ikke kan opbevare de her...?

I: Det er i den daglige arbejdsgang, at vi for eksempel, som jeg nævnte før, ikke kan skrive en adresse i en kalender. Ehm, det giver jo god mening, det må vi ikke, for så kan alle se, at der er nogen der har rekvireret vores hjælp, og det, det kommer ikke andre ved. Men det giver jo en udfordring, i og med, at vi arbejder så tæt sammen, og vi ved ikke lige hvor hinanden er, eller hvis man skal have en anden med sig. Altså, man kan ikke lige se hvor det er, så skal vi have et andet system. Ehm, som giver den daglige, hvad kan man sige? Ehm... det daglige overblik. Det, det overblik over, hvor er medarbejderen henne hvornår?

F: Nu er det jo en skærpende af loven kan man sige-

I: Jaer.

F: Hva, hvad gjorde I før?

I: ... Der kunne vi godt skrive, eh, at vi var bare i adresse, adresse for eksempel, i en kalender, det kunne vi godt skrive. Ehm, jaer.

F: Nu er der jo kommet meget fokus på den her lov, altså her det seneste år.

I: Jaer.

F: Sådant meget banalt set, hvad er det du tror er årsagen er til, at der er kommet fokus på, eh, persondata.

I: Jamen, jeg ved det ikke. Men jeg kunne forestille mig, at det også har noget med, vi har jo også set nogle lidt skidte sager, hvor der er en masse CPR-numre eller nogle personer, som er bleven, som lige pludseligt er bleven offentligt hængt ud, her nær sagt. Hvor alle kunne læse om, hvad de havde foretaget sig, eller hvad de har haft brug for hjælp, eller, eh... at der er sket nogle brist, jeg ved ikke, det er ikke sikkert, det er derfor, men jeg har hvert fald oplevet, at der har været nogle brist, i forhold til hvordan vi passer på data, som har været nogle grimme sager. Ehm, så på den måde synes jeg i hvert fald også, eh, altså, det er jo også på sin plads. At vi passer ordentligt på hinandens data.

F: Så, eh. Primært har det været misbrug af data, der har ledt til at, eh, der er kommet fokus på det?

I: Ja måske, men måske også fordi, vi ikke har været skarpe nok til at sige, det kunne, eh, at der kunne nogle med onde hensigter have lyst til og grave ned i de her data, vi nu måske ikke har beskyttet så godt som tidligere.

F: Er der nogle andre faktorer, du tror har spillet ind på hvorfor det har været på jeres dagsorden? Nu ved jeg godt, at det måske lyder lidt underligt at spørge, men er det fordi loven er kommet? At den har været på jeres dagsorden, eller har det hele tiden været?

I: Det er da blevet skærpet fordi loven er kommet. Ehm. Og fordi vi har vores IT-afdeling, som også har været meget, eh, oplysende omkring det her. Hvad er det nu vi skal passe på? Loven er kommet, og vi har jo også hørt om de her alvorlige konsekvenser (mindre latter), det også kan få, hvis ikke vi overholder de her, den der persondatalov.

F: Hvilke type konsekvenser tror du det kan være?

I: Der har jo været meget snak om det her med økonomisk store bøder, hvis ikke vi får det overholdt, eh. Men det kan vel også blive, ja det ved jeg ikke, påtaler, afskedigelser? Jeg ved det ikke, hvis det kommer ud i yderste konsekvens.

F: I værste fald, ikk?

I: Ja, lige præcist.

F: Har du oplevet nogle, der har fået nogle af tingene? Bøde, sanktionering, andre?

I: Nej, det har jeg ikke hørt om. Det har jeg ikke hørt om.

F: Tror du det kommer?

I: Ehm... Jaer, mås- medmindre der er styr på det. Medmindre der er styr på, eh, sikkerheden. Så kunne jeg måske godt forestille mig, at der kunne komme nogle sager omkring det.

F: Mhm. Vi har allerede lidt været inde på, ehm, hvert fald en problemstilling I har haft i jeres afdeling. Har der været andre, ehm, end lige den her med kalenderen?

I: ... Nej, altså. Nej, og jeg ved ikke om det hænger sammen med persondataloven, for sådan har det jo altid været, det her med; hvor lang tid må vi gemme nogle oplysninger på vores skrivebord, for eksempel, det er 30 dage. Sådan har det jo været, også før loven kom, tænker jeg. Men det er jo noget, altså alle de her restriktioner, som er vigtige og nødvendige, men det er jo også nogle som vi hele tiden skal have lidt fokus på. For det ligger ikke hos alle, hele tiden i rygraden, og heller ikke hos mig selv, hvor jeg lige pludseligt kan komme til at opdage; hov for Søren, nu har jeg, eh, haft noget til at ligge lidt for længe, eller, der var faktisk et navn i det her dokument, som jeg ikke havde, lige havde tænkt på. Så det kræver sådan, ehm, Hele tiden fokus på det, oprydning og opmærksomhed på det.

F: Hvad tror du en af årsagerne er, til at der er så mange udfordringer i det hele taget, er det fordi loven kompleks?

I: Måske er loven kompleks, og måske er de systemer vi har til at understøtte bedst mulig, loven, måske det heller ikke, ehm, lige så nemt for os. Måske har vi ikke helt systemerne. Ehm. Der kunne understøtte det. Det kunne være min tanke. Jaer.

F: Hvor oplever du, at I godt kunne bruge et bedre system?

I: ... Nu bliver det jo meget specifikt på mit område.

F: Ja, det er rigtigt.

I: Men, det jo det. Men det er jo, vi har for eksempel et, ehm, statistik system. Som, som er ved at blive kigget på, og som ikke er så nemt at få løst, i og med, at vi også er det her anonyme tilbud. Så, vi har ikke bare et journaliseringssystem. Ehm. Så der er for eksempel en udfordring. Ehm, jaer.

F: Øh... Vi har snakket lidt om kalenderen nu, som det primære eksempel vi kører med... Hvilke løsninger har I iværksat, i forhold til at prøve og, og sikre, at I forbliver et anonymt tilbud, der ikke har de her personoplysninger til at ligge? Hvad er det I gør i praksis? Hvad er det dine medarbejdere gør?

I: De gør det at, ehm... de bruger ikke alle de facetter man kan i vores Outlook kalender, for eksempel. Den bruger de kun til at spærre nogle tider, og så har vi dobbelt bogføring, kan man sige, i og med, så har vi papirkalender til og holde styr på, hvor er det vi skal være henne og hvornår?

F: Hva, hvad er det der gør at papirkalenderen er... bedre end Outlook kalenderen?

I: Ja, det er det store spørgsmål. Eh, fordi det er jo, kan man sige, der står jo også nogle personfølsomme oplysninger deri, men de ligger jo låst inde på vores kontorer, og der er ikke nogle der kan hacke det udefra på skyen. Og det kan selvfølgelig, den kan selvfølgelig være med i tasken, eh, men efter skarp bevågenhed. Det er ikke nogle papirer, eller ting vi har til at ligge og flyde, det er låst inde. Jaer. Men, det er, det er et dilemma, det er et dilemma. Men det er jo så ikke lige persondataforordningen (latter).

F: Nej det er rigtigt, men du føler så til gengæld, lyder det til, at du er usikker på, hvad er det egentligt helt præcist der er retningslinjerne på det her område, er det korrekt?

I: Nej.

F: Føler du dig velinformeret?

I: Ja, det synes jeg, det synes. Ehm, jeg synes vi er velinformerede, og jeg synes også, vi har fundet nogle veje, som indtil nu er, hvad hedder det? Godkendte og OK, i forhold til de IT-understøttende tilbud vi har nu. Altså, hvad kan man sige? Der har vi fundet nogle veje, som vi selvfølgelig drøfter, og har lagt op så det. Så på den måde, er det sådan det kan være lige nu, ehm... tænker jeg. Jeg tænker, vi er oplyste nok, men det måske ikke limousineudgaven vi har, at det, kan du følge mig i det, Alexander?

F: Ja, jo.

I: Ja. Ehm.

F: Hva, nu nævner du jo, at I er blevet oplyst-

I: Jaer.

F: Hvad er det, hvordan er I blevet oplyst?

I: Vi har haft IT, ehm, på vores personalemøder. Det materiale som ligger på KLIK, for eksempel, det har vi læst. Ehm. Så jeg synes vi er blevet oplyst, men, men igen, som jeg også sagde før. Vi har også brug for at blive oplyst hele tiden, fordi vi kan glemme det, og vi kan komme til at køre i gamle arbejdsgange, fordi vi ikke lige for det tænkt, at eh, at eh... så vi er blevet oplyst, men, men det er noget der skal gøres hele tiden.

F: Men det er primært kommet igennem KLIK? Altså?

I: Jo, det er det, det er det.

F: Du har ikke været til møder med IT-gruppen, eller hvad?

I: Jo, det har jeg. Jeg har været det både alene som leder, men jeg har også haft dem på personalemøde, ehm, repræsentanter fra IT. Ehm, to gange tror jeg endda, for ligesom at sige; hvad er det så vi skal være opmærksom på? Og hvad vej kan vi så gå, når den ikke lige er snorlige for os? Så det har vi fuldt op. Men når du spørger, så er det nok også ved at være et års tid siden, så det kunne jo godt være, at det kunne være aktuelt snart igen. Eh, jaer.

F: Det er svært at sige.

I: Jaer.

F: Men eh... lad os se... Du nævner igen, eh, de her retningslinjer jo. Hvad er det de for eksempel, nu ved jeg ikke, du skal ikke citere dem, men hvad er det de omhandler?

I: De retningslinjer som IT?

F: Ja nemlig, hvad er det sådan generelt de beskriver for jer?

I: Ja. Men det er det her med; vær varsom med og, hvad du har til at ligge på dit skrivebord. Få det slettet efter 30 dage. Vær opmærksom på, hvis du har personfølsomme oplysninger, okay, det så

papirer også, på kontoret. Lås din dør af, hvis ikke du er der. Lås det inde i et skab, eh. Sørg for, at du ikke får skrevet noget i Outlook, som kan henvise til personer og steder. Ehm, og så det her med at sikre, hvis du skal sende noget... personfølsom post til forældre, for eksempel, eller samarbejdspartnere. Det ville det ikke være, det hvisker jeg lige ud igen.

(Latter) (Utydeligt)

I: Og brug, eh, brug de systemer vi har. Send digital post. Kom ikke til og lige og sende en mail, eh, hvor det står i. Og så også det her med at henstille forældre. Vi kan også blive kontaktet af forældre, der skriver til os. Henstil, henstille til dem, at vi kan ikke kommunikere på den her måde, og, eh. Så vi får brugt de rette kanaler. Jaer.

F: Mhm. Nu nævner du jo den her løsning med kalenderen, og lad os bare holde fast i det eksempel hele vejen igennem, ikke? Hvordan er I kommet frem til den? Er det noget I selv har fundet på, eller I blevet inspireret af andre til det?

I: Vi har, vi har selv fundet lidt på det, tænker jeg. Vi har selvfølgelig også forhørt os lidt frem, men fundet lidt på det, i forhold til, sådan har det fungeret på et tidspunkt. På et tidligere tidspunkt, før vi blev så digitale. Der fungerede det på den måde. Og så har vi så afstemt det med, med IT også, og sagt; det er det her vi er nødt til at gøre nu, indtil vi har et andet system der... der kan låses anderledes, eller skærmes anderledes. Man kunne på et tidspunkt jo også, det her med at åbne og lukkede kalendere, men der blev jo truffet en beslutning, i forhold på, eh... på ledelsesplan. At alle kalendere skal være åbne.

F: Og hvad vil det sige?

I: Det vil sige, at du kan gå ind og se hvad jeg skal i min kalender. Det kan du gøre i alle Aalborg Kommunes kalendere. Tidligere kunne jeg lukke, have en lukket kalender, så det kun var mine nærmeste medarbejdere der kunne gå ind og se, hvad det var jeg foretog mig. Og for alle andre, hvis de gik ind og kiggede, så var den bare blokeret. Men, men det er jo en beslutning, som blev truffet for nogle år siden. Tror jeg, i forbindelse med det her, også. Det står for egen regning, det er jeg ikke sikker på, Alexander.

F: Det er helt i orden.

I: Det skal du ikke.

(Latter)

F: Bare rolig, det citerer jeg dig ikke for.

I: (Latter) Det skal du ikke citere mig for.

F: Men, eh... Så løsningen med kalenderen, det er ikke fordi det er en retningslinje I har fået, det er noget I selv har fundet på?

I: Jaer, det har vi selv fundet på det, jaer.

F: Og man kan godt sige, at I måske har været inspireret af jeres egen tidligere praksis?

I: Jaer, jaer.

F: Eh... I har ikke fundet inspiration hos andre divisioner i centret, har I?

I: Nej, det har vi ikke.

F: Har I haft, ehm, personalemøder som er på tværs, i forhold til det her?

I: Ja. Det har vi, men, men, i og med, ehm, og vi har også haft drøftet det, og lyttet til, hvordan er det andre gør det? Men, men, jeg vil sige. Der er nok mest... indblik i, hvordan for eksempel sundhedsplejen gør, og de har jo et journaliseringssystem. Så de, de har nogle andre muligheder. Som vi ikke kan gøre brug af. Men ikke, men ellers så har jeg ikke, så har jeg ikke søgt inspiration. Det rigtigt.

F: Det kan godt være det lyder som et lidt underligt spørgsmål, men hvorfor er det I har valgt, og køre den her gamle rute igen? Hvad er årsagen bag?

I: Vi har ikke kunnet finde en, noget der var bedre. Ehm, lige nu. Der bliver arbejdet på det, også i samarbejde med IT; kan vi finde et bedre system? Som er lidt mere moderne og digitalt. Men det simpelthen ikke, det har vi ikke fundet, ehm, endnu. Qua det også koster en hel masse penge. Ehm, vi har fundet et system som muligvis kan understøtte det, men det koster en helt masse penge, som vi ikke lige kunne finansiere på daværende tidspunkt.

F: Så løsningerne-

I: Så det sådan en proces. Jaer.

F: Du tror løsningerne er derude?

I: Det tror jeg de er, det tror jeg det er. Vi har bare ikke fundet dem endnu, og vi har ikke fundet, eh, den helt rette vej, så det falder ind i, det, det øvrige system vi har i Aalborg Kommune. Og så, eh, midlerne til det. Der bliver arbejdet på det. Nu er jeg desværre ikke lige opdateret med det projekt der kører lige nu, men der er blevet arbejdet på det. Der blev søsat det her projekt, pilotprojekt blev søsat i efteråret. Og jeg er ikke lige fået, bleven opdateret på det endnu, men det kan være det har bibragt nogle muligheder. Jaer, det håber jeg.

F: Eh, lidt fra overordnet set, går jeg lige ned og så hører jeg til; den her persondatalov, er det i princippet de ansattes opgave, og overholde den i sidste ende? Eller er det det dig der står, og overvåger dem, kan man sige?

I: Yes.

F: Overvågning er måske lidt hårdt begreb.

I: Jaer, jeg forstår godt hvad du spørger om. Og ehm, jeg tænker, det er vores alles ansvar. Jeg tænker medarbejderne, i og med, at de er blevet oplyst, så har de et ansvar for at overholde det. Jeg kan ikke gå ind og overvåge dem. Jeg kan være, når jeg oplever noget, italesætte det og sige; selvfølgelig, det har jeg en forventning om at vi overholder. Og jeg kan sikre det her med hele tiden og oplyse om det, sådan vi ikke glemmer det. Ehm, det kan jeg gøre. Men jeg kan ikke sådan gå ind og over- eller hvad kan man sige? Kontrollere arbejdsgange. Men jeg kan slå ned på det, og jeg kan, ehm, italesætte; hvad er det for nogle retningslinjer, hvis vi lige har glemt dem, eller hvis vi støder på noget. Og så har jeg en forventning om, at så bliver det overholdt.

F: Så, det er tillid primært, det bygger på?

I: Ja.

F: Og ikke så meget på værktøjer der overvåger, for eksempel.

I: Nej.

F: Så, hvis nu nu at vi, hvis nu at vi bare spørger sådan generelt. Hvordan er det at du sikrer, at loven bliver overholdt? Ved en tillidsbaseret tilgang?

I: Jaer, det er det. Det er at oplyse medarbejdere om, hvordan retningslinjerne er, og så den klare forventning om, det har vi alle, det har medarbejderen også et stort ansvar for at overholde.

F: Hvis nu du opdager, for eksempel, at nogen ikke- Hvis nu der er nogen der overskredet det en gang, får de så en påtale, sanktionering af anden art, eller fyreseddel, eller hvad er det der sker?

I: Så vil jeg påtale det. Og selvfølgelig finde ud af, hvad var det det handlede om, var det nu et hændeligt uheld, var det simpelthen fordi, at der ikke var viden nok omkring det, at det skete? Ehm. Det, der ville komme en påtale på det, det ville det. Der ville ikke komme en firing på det, det kan jeg simpelthen ikke forestille mig, hvor grelt det, altså, det kan jeg i det hele taget ikke forestille mig. Det skal jo være mega grelt. Det kan jeg ikke forestille mig (red.). Jeg skal ikke kunne sige det, men jeg tænker at en påtale, og en snak om; hvad er det der er sket, og hvordan kan vi sikre at det sker igen... ikke sker igen (latter).

F: Ja, nemlig.

I: Jaer.

F: Men, hvis du nu oplever, at vedkommende flere gange overskredet det her, med gode intentioner, ville du så stadig, eh, ville du så ende ud med at fyre vedkommende? Hvis de nu bare konsekvent vælger, og bruge et eller andet skønsbevis.

I: Det ville jeg, ehm... Det ville jeg i hvert fald gå i en tæt dialog med ledelsessekretariatet om, omkring også, i forhold til det her; hvad er det, hvad er det for nogle sanktioner jeg kan tilbyde, eller ikke tilbyde, det lyder forkert (latter). Men jeg kan udøve. Ja. Hvad er det for nogle sanktioner? Fordi, det kan jeg ikke. Jeg kan ikke som leder på mit niveau, det skal jo være rigtigt grelt, hvis jeg skal, uden jeg har talt med ledelsessekretariatet og min egen leder, så kan jeg ikke gå ud og fyre nogle folk på det. Det ville jeg ikke kunne. Men jeg ville ku', jeg skal op, jeg skal finde ud af, hvad er det for nogle sanktioner jeg skal, og hva, hvor går grænsen? Jaer.

F: Når du siger grelt, hvad er det så vi er ude i? Altså, hvor slemt skal det være her, for at der kommer en påtale? Er det bare, at du opdager der sker et eller andet, eller, at de måske har glemt en kalender et eller andet sted, eller hvad er det vi tænker?

I: Jamen, hvis jeg opdager, for eksempel, i en kalender, at ehm, en medarbejder er kommet til at skrive nogle personfølsomme oplevelser, eller oplysninger, undskyld. Eller, hvis det står i en kalender, og jeg kan komme ind og se det, for eksempel. Så ville jeg, så ville jeg give en påtale til vedkommende. Og sige, det skal du være opmærksom på, det duer ikke, vi skal have det slettet, og det må du ikke. Hvordan skulle jeg ellers finde ud af det, tænker jeg? Jaer, hvis der bliver sendt en mail ud, et eller andet, en mail ud til mange, som der bliver reageret på. Så vil jeg selvfølgelig tage fat om det. Men jeg har en forventning om, at det efterleves og efterstræbes, de regler der er.

F: Tror du at, eh, nu ved jeg, at din afdeling er lidt spredt ud. Og du måske primært har sigte for dem der er tæt på, kan man sige. Tror du at de ville, ehm, ikke anmelde hinanden, men tror du de ville påtale det til dig, hvis nu det er der sker et brud?

...

F: Eller tror du-

I: Jamen, det lidt, ehm. Det tror jeg faktisk de ville, langt hen ad vejen. De ville selv vurdere, hvor alvorligt er det? Noget ville jeg blive orienteret om, noget ville jeg måske ikke. Ehm... Og alle de der alvorlige store brud, som jeg ikke lige kan komme i tanke om nu, men så har vi jo også retningslinjer på KLIK, om hvem er det så vi skal- for så kan det ikke nytte noget, at vi bare ordner det i vores egen lille butik, så skal vi faktisk have flere med ind over det.

F: ... Så... Det kan godt lyde lidt underligt, når jeg bruger det her udtryk, men er jeres brugere, borgere, bekendte med jeres problemstillinger i forhold til, og indhente, ja de skal nok ikke give samtykke, når det anonymt jo, men er de bekendt med jeres udfordringer?

I: Jeg tror, altså man kan sige... dem der nu for eksempel giver samtykke, til, hvor vi skal lave nogle notater, og vi skal sende det videre, så har vi jo fået mundtligt samtykke af forældrene, og de får det selvfølgelig med. Så, så det ikke lige den gruppe jeg tænker nu, de er bekendt med hvordan det, men der er det, der er der også den helt snorlige vej. Hvordan vi arkiverer ting, og hva, hvordan vi handler på det. Har vi den anden målgruppe? Jeg tror det ikke. Jeg tror ikke de er bekendte med det, og jeg tror heller ikke de, for nogles vedkommende, kan jeg kun sige. Som jeg nævnte lige før, har vi også nogle forældre der, det aftager, fordi vi ikke har- Du ved, man har også sløjftet vores mailadresser. De står ikke offentligt nogle steder. Men tidligere har vi også haft forældre, der bare kom til at skrive til os, bare direkte, med en lang smøre om en problematik om deres barn og familie, ehm... Men det vi har gjort, det er jeg glad for jeg kommer i tanke om nu, det er, når vi starter samtale hos en ny familie, så får de faktisk udleveret et brev, i forhold til; hvad er det for nogle oplysninger vi registrer, og hvad er det vi bruger dem til. Det er til statistik, og fin- kende deres bopæl. Og efter et forløb, så bliver det også destrueret. Så, så der får de en, ehm, der får de alle sammen udleveret et stykke papir på, hvordan vi håndterer den her persondataforordning. Og kan man sige, nogle af de tilbagemeldinger der er kommet, på noget af de forældrene, de tænker; nåh, nåh, ja, ja. Det ved vi godt. Der er ikke mig bekendt, kommet nogle store undrende spørgsmål i forhold til det. Ehm. Nej.

F: Er jeres øvre ledelse bekendt med det? Vi taler centerlederen (red.), men måske også over.

I: Ja, bekendt med?

F: Med udfordringerne I har haft.

I: Ja, ja, det er de. Det er både-

F: Hvordan, hvordan prøver de at løse dem, tror du?

I: Ehm, ved at deltage i de møder, for eksempel sammen med IT, og sige; hvordan kan vi få det her løst? Og sørge for at tænke ind i. Nu kommer der overordnet set et pilotprojekt. Hvordan kan vi tænke mit tilbud ind i det? Så det er de klar over, at der er nogle udfordringer.

F: Jeg har, ifølge guiden, et spørgsmål tilbage.

I: Ja.

F: Men jeg har lige nogle sidespørgsmål, fordi, når jeg siger kollegaer her, så mener jeg andre ledere ude i divisionerne i centret. Nogle af dine kollegaer gjorde mig opmærksom på, at loven blev tolket

forskelligt, i forhold til specielt forvaltningerne. Hvor skole forvaltningen var et eksempel. De mente tolkede den mere lempeligt end FB gjorde. Er det noget du har bemærket?

I: Nej, jeg har ikke bemærket det sådan i praksis, men jeg har jo siddet til møder, hvor sådan, hvor jeg har siddet med personale fra Skoleforvaltningen. Og vi sidder i FB. Og hvor jeg godt kan høre, jeg faktisk godt kan høre, det her med, at det bliver... måske tolket lidt anderledes. Hvad er det der er personfølsomme? Og hvad er det bare der er personoplysninger? Og hvad er personfølsomt, altså ja, det kan jeg godt genkende. Jeg har ikke-

F: Hvor- undskyld.

I: Nej.

F: Hvorfor tror du, at der er en forskel? Det kan selvfølgelig være svært at svare på, men, hvad tror du årsagen er? Hvis nu vi holder fast i, at FB er mere striks, hvad, hvorfor tror du det?

I: ... Det ved jeg simpelthen ikke. Det har jeg altså ikke.

F: Det helt fair.

I: Det har jeg ikke... nej, jeg kan godt prøve lige at tænke et lille sekund. Jeg tænker jo, at den måde vi forvalter det på i FB, jeg tænker, jamen det jo den, det jo den måde man skal gøre det på. Altså, ehm, fordi, det jo sådan loven foreskriver det. Men det er jo, nej, jeg ved det ikke.

F: En anden af dine kollegaer har påpeget, at de føler sig mere overvågede nu, på grund af den her skærpelse, altså på deres arbejde. I forhold til, at øvre ledelse sidder og overvåger dem lidt mere, eller IT-afsnittet. Er det noget du har følt?

I: Nej. Det har jeg ikk. Jeg har læst og hørt om, at de kan finde på at gå ind og overvåge min mail, om jeg har noget, eller det vist ikke min mail, det vist mit skrivebord. Gå ind, eller overvåge. Men gå ind og kontrollere, om jeg har noget til at ligge, som jeg ikke må have til at ligge. Og hvor jeg tænker, det kan man selvfølgelig kalde en overvågning, men det ville egentligt være en hjælp for mig, fordi jeg synes selv, jeg forsøger at rydde op hele tiden, og have styr på det. Men tænk sig, hvis der er noget jeg har overset. Og der forventer jeg heller ikke, at der kommer, jeg forventer selvfølgelig at der kommer en påtale, hvis det er jeg skal have gjort noget, men jeg, det, det tillader jeg mig ligesom at se lidt som et hjælpe, ikke en overvågning. Men mere som en hjælper. Ehm. For at lade os lykkes godt med det her. Det er sådan jeg ser på det.

F: Så eh, det sidste spørgsmål, der er også lige en kort opfølgning på det, hvis ikke jeg føler, at det bliver svaret ordentligt. Men, ehm. Føler du, at inde i din afdeling, der overholder databeskyttelsesforordningen?

I: Ja.

F: Og, så det opfølgende er, hvorfor synes du, at I overholder det lige nu?

I: ... Jamen eh, jeg synes, jeg synes det, i og med, at vi har italesat, hvordan er det, hvad er det for nogle veje vi kan gå. Hvad er det vi skal være opmærksom på? Og hvad er det vi skal gøre anderledes, end vi har gjort hidtil, måske. Og så, og så er jeg ikke stødt på nogle tilfælde, hvor at, hvor vi har gjort det forkert. Så derfor, det er sådan at jeg føler det.

F: Til sidst, vil jeg også godt lægge op til, hvis du har nogle afsluttende kommentarer, som skal med på båndet, så må du meget gerne gøre det nu. Ellers så har jeg faktisk ikke flere spørgsmål i forhold til, eh, i forhold til det her. Men hvis der er nogle kommentarer, som du mener er interessante i forhold til databeskyttelsesforordningen, som vi ikke har været inde på. Det kan være what ever, hvad du tænker der kunne være interessant.

I: Nej, jeg har ikke rigtigt nogle spørgsmål, jeg sidder bare og tænker; hvis du er interesseret, kan du set det der brev, som vi for eksempel sender ud. Det ved jeg ikke om du kan bruge til noget som helst.

F: Det, det kan jeg godt, det kan jeg godt.

I: Det bestemmer du selv, det er bare et tilbud. Men jeg har egentligt ikke nogen spørgsmål. Jeg synes egentligt det har været spændende, lige og, og snakke med dig om det, og jeg håber du kan bruge det til noget.

F: Absolut.

I: Og det er godt. Og så synes jeg, fordi, igen, bare det, at vi to sidder taler om det. Så får jeg lige igen tænkt, hmm, skal vi lige få det frisket op igen? Fordi, det, du ved, også når hverdagen ruller, ikke også? Er der lige noget vi skal huske på? Er der lige, er der noget? Så ja, derfor er det spændende bare.

F: Med det afslutter jeg båndet så.

I: Det er i orden.

Bilag 14 – Interview: Informant G

F: Forsker

I: Informant G

Transskribering ønskes ikke tilsendt for gennemgang.

... Indikerer en pause i samtalen.

Fed tekst med understregning indikerer understregelse i tonelejet.

F: Så, lad os starte ud med det første spørgsmål, og så høre til, hva, hvad er din baggrund? Din uddannelse og så videre.

I: Ja. Jamen, altså baggrund. Der, jeg er uddannet for mange år siden som pædagog, men altså snart uddannet også, eller har diplom i ledelse. Som jeg tror det svarer til sådan bachelor, eller hvad hedder det, på bachelorniveau. Ellers har jeg været leder i fem, seks år. Inden jeg kom her, der var jeg leder af klubområdet i Aalborg Kommune, som var sammen i ungdomsskolen. Lidt anderledes... at arbejde ud fra en anden lovgivning, altså ud fra den her ungdomsskolelovgivning, hvor... og så, jeg kom her for to år siden og... blev leder her af afdelingen (red.). Ellers, så har jeg haft diverse opgaver som pædagog tidligere, men-

F: Har du nogen IT-kompetencer, altså uddannede IT-kompetencer?

I: Altså, inden for?

F: Bare inden for sådan generel datalogi, software.

I: Ja, det ved jeg ikke. Jeg arbejdede som studieteknikker, altså på musik, det ved jeg ikke (latter) (utydeligt). Det ved jeg ikke, hvor meget det er relevant i forhold til din-

F: Nej, nej. Det var bare lige for at høre hvad, hvor du står henne.

I: Yes.

F: Ansvarsområdet du har herude i afdelingen (red.). Kan du kort beskrive hvad afdelingens (red.) formål er, og så også, hvad er det du egentligt gør herude?

I: Jamen, vores formål er i bund og grund, altså, omsætte lovgivningen til, til forebyggende indsatser for børn og unge, altså specielt de sårbare børn og unge, altså dem vi, dem vi kategoriserer som femten procents unge. Hvad hedder det? Men vi skal også lave et godt fritidstilbud for alle unge, sådan set. Så, så alle børn og unge, sådan set, i området.

F: Så jeres målgruppe kan siges egentligt at være alle unge?

I: Jaaa. Ja, altså. Primært, altså, ja. Det ved jeg ikke om man kan. For den primære målgruppe er faktisk de her femten procents unge. Det vores primære, men, men, men... generelt, så er alle unge her, og vi laver selvfølgelig tilbud for alle unge. Men der har vi nogle specielle tiltag i forhold til vores primære målgruppe.

F: Du nævnte overfor mig, inden vi startede interviewet, at du nogen gange er med ude og, eh, deltage i aktiviteter. Har du, eh, relationer til de unge der kommer her, eller er du meget mere af..- sådan, administrativ?

I: Jamen, jeg synes jeg, jeg synes jeg har, altså ikke til alle unge, men jeg har til nogle. For eksempel hver onsdag, der er jeg i ungdomsklubben og til fodbold, altså. Der ved jeg, hvis jeg ikke kommer en aften, så hører jeg det også fra de unge, med det samme. Og så, så, hvad hedder det? Så kan jeg være en gang i mellem, sådan vikar, altså det ikke så ofte, men så kan jeg være vikar nogle steder. Men sådan i ferien, så jeg meget på gulvet, for der mange folk på, altså der holder fri, og så, så jeg også, så har jeg heller ikke de møder jeg plejer at have på almindelige hverdage, så jeg meget mere på gulvet.

F: Hvor stor er, eh, den her, nu siger jeg afdeling.

I: Ja, (red.).

F: Nemlig, hvor stor er det i både medarbejder antal cirka og så også medlemmer?

I: Jamen, vi er altså cirka 300 medlemmer fordelt på 14-18, og og så de her 20-25 unge, hvad hedder det, 18 plus. Og så har vi en specialgruppe også, som, som, som består af 25 børn og unge. Og så, hvad hedder det? I medarbejdere, jamen der har vi... altså, vi svarer, jeg mener til cirka 20 fuldtidsstillinger, altså, det vil sige, men vi har ikke medarbejdere ansatte, jo vi har nogle medarbejdere der er ansat på 37 timer, men vi har også dem på 30, og så videre. Og så har vi også nogle der er på 2 dage om ugen, så vi har cirka, sammen med vores fritidsjobber, og de 3 virksomhedspraktikanter, så mener jeg vi er på 30-32.

F: Okay, og nu vil jeg så videre til kødet af interviewet.

I: Yes.

F: Så det kommer til at omhandle persondataloven mere nært. Til at starte ud med vil jeg godt spørge om, hvad du sådan helt generelt forstår, når du hører persondataloven, hvad er det så? Hvad for nogle tanker starter det?

I: Jamen, jeg forstår, altså det jeg tænker på, jamen det sådan set beskyttelse af, af vores, på mange måder privatliv, eller hvad hedder det? Det der bliver delt. Altså, hver gang, når man besøger noget. Altså, når man er i det, hvad hedder det, det virtuelle verden, jamen så efterlader man nogle data. Og så tænker jeg, den her lovgivning gør, at de data her, bliver ikke delt bare uden vores samtykke. Så det sådan det, sådan kort fortalt. Og så der også nogle andre ting, selvfølgelig også, hvad hedder det? ... Man kan sige, altså noget med sikker eh, kommunikation, altså. Vi kan ikke bare længere få en mail på sin Google, Yahoo mail, altså fra offentlige institutioner, så. Uden man selv har givet samtykke.

F: Jaer. Hvis jeg lige opsummerer så. De to primære ting, du tænker, det er i forhold til misbrugssager, korrekt? Var det rigtigt forstået?

I: Jamen, det ved jeg ikke om jeg vil kalde det, for misbrug. Fordi, det ved jeg ikke. Jeg vil bare sige, tidligere har vi måske heller ikke været bevidste om, om, hvad hedder det? Om egentligt, alle de data som man efterlader, at de bare bliver brugt. Altså, og det den her måske lovgivning der gjorde, at, at man bliver selv mere opmærksom på; jamen for fanden, det måske der kan bruges og misbruges, som du du siger, i alle mulige sammenhænge.

F: Og så den anden ting, det er kommunikation?

I: Yes, yes, yes.

F: Sådan, helt afgrænset, hvad ville du, altså hvis du bare skal sætte nogle få ord på. Hvad er formålet så med loven, sådan helt konkret?

I: Jamen det er at beskytte, altså individer, altså.

F: Har du oplevet problematikker eller udfordringer her i din afdeling (red.), eh, med den her lovgivning, eller bare generelt?

I: Altså, vi har ikke, ikke, ikke, det ved jeg ikke om vi har oplevet med selve lovgivningen, men vi har oplevet med, konsekvensen af lovgivningen har også gjort, at, at vi, hvad hedder det? Vi bliver forhindret i at kommunikere med unge som vi hidtil har gjort, med nogen af dem. Så kan man se, som jeg nævner de her sårbare unge, så, så der nogle af dem, så har vi kommunikeret over Messenger, altså hvad hedder det? Nogle af medarbejderne har gjort det. Og det var den måde hvor vi kunne komme i kontakt med dem på, altså, det er der hvor de unge er. Og det er selvfølgelig noget som lovgivning nu siger klart, det må man ikke mere. Så, kan man sige det... Det kan man sige, det er der, hvor vi kom i konflikt med lovgivningen.

F: I har ikke andre typer udfordringer med..?

I: Jo, det har været selvfølgelig, jo, jo. Fordi, så kan man sige; det bare den ene, altså, det andet kunne være vores hjemmeside, Facebook, altså. Altså, der har altid været... vi har altid været bevidste om, det at man tager et billede, eh, eh, af børn og unge, der er nogle særlige regler. De har altid eksisteret, eller, det ved jeg ikke om altid, men de har eksisteret i virkelig lang tid, langt før den her nye lovgivning der er kommet. Så, hvad hedder det? Så det gjorde også, lige pludseligt skulle vi lukke nogle grupper, også på Facebook, der måtte vi heller ikke kommunikere mere. Hvordan er det? Hvad er det for nogle billeder vi må tage? Hvordan gør man det? Og så tænker jeg bare... De største konflikter der er opstået, måske med, med den nye lovgivning, med os her, jamen det er så den der skræk over, uha, gør vi noget forkert, hvis vi gør, hvor meget kommer det til at koste kommunen?

F: Mhm. Så, det er egentligt frygten for sanktionering, på en eller anden måde?

I: Yes, yes.

F: Hvad er det her sanktioneringer, tror du? Altså, hvad er det de består af, hvad er det-

I: Jamen, jeg har hørt, at, at, at, jamen så kunne det koste kassen. Altså, hvis nu der er en der søger akt, altså i sagen kiggede om ens CPR-nummer er her og der. Altså, har det været lovligt eller ulovligt? Og, hvad hedder det? Så har vi hørt nogle eksempler. Det kunne koste 200.000, 300.000.

F: Hvem er det der har fortalt jer det?

I: Jamen, det ved jeg ikke. Altså, der er ikke nogen der har fortalt mig lige ud, men altså, jeg har læst, det har været også i aviser.

F: Okay. Så det er-

I: Altså, det hele,- Altså, sådan som jeg kan huske det, der har også været en sag i Tyskland, hvor, var det ikke sådan en tysk kommune, det ved jeg ikke om du har, men jeg mener det var i Tyskland. Det kan du undersøge altid, om det var der eller ej.

F: Ja, det kan jeg.

I: Men, jeg mener det var i Tyskland, der var en kommune, der i gang med et eller andet. Og hvad hedder det? Og brugte Facebook i forhold til kommunikation med en med,- altså med en borger i kommunen. Og så bliver både Facebook og selve kommunen dømt.

F: Okay?

I: Og jeg mener det var der, hvor, hvor, hvor man kan sige; det er der hvor det er opstået også her i Aalborg Kommune. Jeg mener også, de har sagt, at alt kommunikation, det skal vi passe på, hvordan og hvorledes. Fordi, nu har alle kommuner i gang med at forhandle et eller andet med EU, eller hvem nu det er, altså, i forhold til det kommunikation.

F: Jo? Ehm. Sådan, helt banalt. Hvad er det du tror er årsagen til at persondataloven, eller Databeskyttelsesforordningen, er kommet på dagsordenen for jer?

I: For os her, eller generelt? Altså, for os, for os her det selvfølgelig, vi bare lille... fisk i havet, altså, der, det kommer over fra, altså ikke ovre fra min chef, men, men generelt fra EU. Det konsekvensen af, det må være en konsekvens af, af alt det der sker. Det sådan omverdens kompleksitet, man kan sige. Det , det der sker i hele verden, altså. Det bliver måske for nemt at bruge vores data. Og der var ikke styr på det. Og nu kom der en lovgivning der skulle sætte nogle rammer og blokere for misbrug.

F: Så det har primært egentligt været loven i sig selv, der har sat den på dagsordenen for jer, eller?

I: Jamen, vi har altid tænkt på hvordan vi kommunikerer, og, men, jeg må sige, vi har ikke, altså min tid i afdelingen (red.), det de to år jeg har været, så har vi ikke talt om Messenger, for eksempel. Altså, det det der lovgivningen har stoppet. Men, vi har selvfølgelig talt om, hvad er det der er på hjemmesiden. Altså, men, men, men... men det er selvfølgelig, det har skærpet vores, altså, hvad hedder det? Ja.

F: Er der andre faktorer du sådan tænker har spillet ind på, hvorfor det er blevet så vigtigt, i, altså udover loven i sig selv. Er, er der noget andet, som du har bemærket?

I: I forhold til?

F: Hvorfor at, eh, hvorfor loven den lige pludseligt, om man kan sige pludseligt, lige pludseligt er blevet så ekstraordinært meget sat fokus på. For den eksisterede jo i princippet også forinden. Det har jo bare været en skærpelse. Hvorfor var der ikke fokus på det før?

I: Ja det ved jeg, det ved jeg altså ikke. Det må jeg sige, det, det, altså. Jeg tror ikke, der ikke har været fokus på før, altså, det var ikke sådan... det har aldrig været sådan, at man må... personfølsomme oplysninger, det da bare sådan, altså, det har altid eksisteret. Så det på den måde, så det ikke har været. Men det bare, der har været så stor fokus på lovgivningen, ikke kun her hos os i afdelingen (red.), eller kun på Center for Tværfaglig Forebyggelse, eller i Aalborg Kommune, men det har været generelt på hele EU. Og det gjorde så også, at, at det lige præcist, man bliver bombarderet med oplysninger om den nye lovgivning, at, altså det startede året før, hvor, hvor der var reklamer over alt, med virksomheder; nu skal I have hjælp i forhold til den nye personlovgivning,

eller datapersonlovgivning, og så videre, og så videre... og så bliver man bombarderet med, med hvad hedder det? Med det her, og så selvfølgelig noget med, altså alle snakker om det, altså sådan er det bare. Det ikke, det ikke kun i det professionelle liv, man snakker også i sit private liv, altså.

F: Jaer, man kan nok næsten ikke undgå at høre det.

I: Nej, nej. Og så må man jo forholde sig som leder; jamen hvordan er det, det her i forhold til os her?

F: Du nævnte tidligere to konkrete udfordringer I har haft, den ene det var det med Messenger, for eksempel, og den anden det var- kan du lige opfriske min hukommelse der?

I: Den anden var måske i forhold til hjemmesider eller Facebook.

F: Ja, nemlig, nemlig. Øh... Hvad er, eh, hvad, hvad er årsagen til at I i princippet ikke må gøre det? Hvad er det der sker hvis I gør det?

I: Jamen, det er der hvor, det lige præcist det med sikker, som jeg sagde, det var sikker post. Altså, Messenger er ikke sikker post, så man må ikke bare skrive noget som er usikker. Og i dag, personfølsomme oplysninger er meget, altså, meget brede, så det ikk' sådan, altså, sådan noget med; husk du skal til lægen i morgen. Det er også personfølsomme oplysninger. Og det kan man ikke bare skrive på Messenger.

F: Er dine medarbejdere så helt stoppet med at kommunikere på den måde, eller kommunikere-

I: Ja. Det, eh, hvad hedder det-

F: De har ikke fundet andre løsninger?

I: Vi har, vi har faktisk købt to telefoner, mobiltelefoner, hvor, hvad hedder det? Hvor de kan ringe til, til, hvad hedder det? Vi har ikk', vi har ikke tidligere haft mobiltelefoner her i afdelingen (red.). Altså, medarbejdere har ikke haft. Så, så til dem, hvor de har sådan særlig kontakt med nogle unge, jamen de har fået nogle mobiltelefoner. Men det gælder det samme, SMS som med Messenger, det samme regler. Der må du heller ikke skrive. Du kan skrive; jeg henter dig i morgen. Det må man gerne. Men man må ikke skrive; jeg henter dig fordi du skal til lægen.

F: Så, I har købt to mobiler ind-

I: Det var tre.

F: Tre. Til man må ringe op til, til de unge ikke?

I: Yes.

F: Men ikke SMS?

I: Jo, man må gerne SMS, man skal bare passe på hvad man SMS'er.

F: Okay. Og, hva, hva, hvad er det man skal passe på i den sammenhæng?

I: Jamen, det er det jeg siger. Man må gerne skrive; jeg henter, altså-

F: Så, servicemeddelelser?

I: Jeg glemte at fortælle dig,- ja servicemeddelelser,- fordi, udover vi har det her tilbud (red.), så har vi også... vi er en del af kontaktpersonsordningen, så vi er kontaktpersoner for nogle unge. Det er familiegruppen der køber os, man kan sige, til den opgave. Og der har vi 12 unge i den her ordning lige nu. Og så, så noget af det jeg, at hjælpe dem til at socialisere sig her i afdelingen (red.). Og nogle af de opgaver går ud på også, at de skal være sammen, hjælpe med at gå til lægen eller psykolog eller ride terapi eller være sammen i weekender, og så videre. Og i den sammenhæng, der har vi behov for at kommunikere med dem. Og så er det sådan; jeg henter dig i morgen klokken 2. Det må man skrive. Men jeg henter dig i morgen klokken 2, fordi du skal til lægen, det må man ikke skrive.

F: Okay. Så, eh. Kan du hurtigt lige beskrive, hvad er det for nogle unge der kommer her, i det her tilbud du nævner, kontaktperson? Og også med, altså nu nævner du lidt formålene, men hvad er det helt konkrete formål?

I: Jamen, det sådan set det, det, det, hvad hedder det? Det unge der kan have diverse problematikker lige nu og her, og det kan være på grund af forældrene er alkoholikere, eller de unge selv har det svært lige nu, og forældrene kan ikke nå til dem. Og så, eh, hvad hedder det? Så der socialrådgivere der sammen med familien laver en handleplan for de unge, og så laver vedkommende en handleplan, og så kigger; okay i forhold til den her handleplan, så har vi behov for en støttekontaktperson, og så kan rådgiveren vælge, at det skal være en her fra afdelingen (red.), fordi, barnet eller ung går her hos os. Og det giver måske mening, fordi der en pædagog der i forvejen har god relation til den unge.

F: Så, der får I også allerede samtykke til at kommunikere, eller hvad?

I: Man kan sige, ja. Men, altså, det selvfølgelig forældrene der skal give samtykke, hele samtykke til, til den kommunikation. Men man kan sige jo, det først når forældrene og den unge har ønsket selv, det her, så det først der vi kommer i billedet.

F: Du nævner også det her med hjemmesiden og Facebook. Hvad, har I fundet nogle løsninger til det? Eller er I bare stoppet med at anvende det?

I: Altså, vi gør i hvert fald i forhold til bi,- til billeder, det ved jeg, at, alle de billeder som er på Facebook, de er så ikke på Facebook, men de kommer fra vores hjemmeside, sådan som jeg har forstået det på vores (latter), så meget som jeg har forstået mig. Altså, det er sådan, at man kan ikke, vi kan altid fjerne dem, fordi de er fysisk på vores hjemmeside og ikke på Facebook. Så vi linker fra Facebook til vores hjemmeside (mener nok omvendt), jeg mener det er sådan. Og det er på den måde vi kan beskytte, i hvert fald, at de billeder ikke bliver misbrugt på nogle måder. Men det ved jeg ikke om-

F: Nu spørger jeg provokerende.

I: Ja?

F: Men, det, det kan godt være du ikke kan svare. Kan folk ikke bare downloade de billeder? Hvis nu de ville misbruge dem.

I: Ja, det ved jeg faktisk ikke om man kan. Det, det ved jeg ikke.

F: Det fair nok.

I: Men, det kan, det kan, det kan godt være man kan.

F: Jamen, det er heller ikke så vigtigt.

I: Det ved jeg ikke.

F: Det var bare lige for mere og teste og se.

I: Men det kan godt være man kan.

F: Jaer.

I: Det ved jeg ikke. Men jeg mener, når du klikker... nej. Jeg ved faktisk ikke, nej, du har sådan set, du har kun på Facebook link, så du skal trykke på linket til at kunne komme til vores hjemmeside. Men jeg ved ikke, om man bare kan downloade fra vores hjemmeside. Det kan vi undersøge.

F: Det kunne man jo. Øh, de her løsninger I har fundet. Lad os bare holde fast i de to eksempler.

I: Ja.

F: Er det nogle I har, er blevet inspireret af andre centre eller andre afdelinger af?

I: Altså, jeg ved... Øh, hvad hedder det. Dem som står for vores hjemmeside, hvad hedder det? Han har hele tiden i tæt kontakt med, med IT-service, altså Aalborg Kommunes IT-service. Og der er hele tiden, han er ind og ud. Men jeg kan... og det skulle jeg have hentet, fordi det tænkte jeg ikk'. Altså, når børnene de bliver indmeldt her hos os, så har de en ret, ret lang, eh, hvad hedder det? Ret mange spørgsmål de skal, altså besvare. Forældrene skal give et samtykke i forhold til alt det her med data. Eh, hvad hedder det?

F: Samtykkeerklæringer?

I: Yes. Det kan jeg vise dig, egentligt, så vi husker.

F: Det kan vi godt lige se på bagefter.

I: Yes.

F: Hva, ehm... du nævner, at eh, ham der står for hjemmesiden, han henter nok inspiration fra IT, ellers lyder det jo meget til at I-

I: Han, han clearer med dem. Er det her lovligt eller ej? Altså.

F: Men ellers, de andre løsninger, som i at ringe op, det lyder som om I har fundet det fra retningslinjerne i Aalborg Kommune, giver ud af, er det korrekt?

I: Yes. Der er den der hæfte som er blevet udarbejdet af Aalborg Kommune. Og, hvad hedder det? Det har vi selvfølgelig anvendt, og det er den der er vores guide til sikker...

F: Så det er ikke fordi du har været ude og observere et, eh, en anden afdeling (red.), og så fået idéer?

I: Nej, nej. Det har vi ikke. Det har vi ikke.

F: Nej, okay. Ehm...

(Informants telefon vibrerer)

F: Skal jeg sætte på pause?

I: Nej, det behøves du ikke.

F: Fint, ehm... Primært er I jo kommet frem til de her løsninger gennem retningslinjerne, og så også kontakte jeres IT-afsnit eller IT-afsnittet. Men i praksis, hvem er det så egentligt der skal sikre, at det her det bliver overholdt? Hvis nu at vi siger, kommunikation med borgerne, det jo, vel næsten noget de individuelle pædagoger, de står med, ikke?

I: Mhm.

F: Inden I, eh, fik de her mobiler, hvordan var det så de kommunikerede med dem?

I: Jamen, det var, altså, det var forskelligt. Altså, det var både på Messenger, SMS og telefon. Altså, vi har altid haft telefoner, nu har vi bare købt ekstra telefoner, for at kunne komme i kontakt. Altså, de havde det også på sig, for eksempel. Altså, i stedet for at det var kun fra vores fastnet. Men jeg vil sige, ud over at vi kommunikerer med, altså, vi sender også i e-Boks. Altså, det kunne vi altid gøre. Og det, det gør vi stadigvæk.

F: Sender i til e-Boks på-

I: Yes.

F: Til unge mennesker?

I: Ikke til,- til forældrene. For eksempel i vores specialgruppe, der bliver, hvad hedder det, på, hvad hedder det? E-Boks, altså alle, og det kunne være bare, hvornår kommer I i ferien? Altså, bare almindelige, altså. Så alt, alt bliver kommunikeret igennem e-Boks.

F: Eh, noget, noget af det kommunikation I måske har haft tidligere, var det så med unge generelt? Og ikke forældrene?

I: Altså, vi, vi, vi har ofte, altså, vores unge er store nok til at selv kunne besvare, altså. Men det er der hvor der er behov for forældre samtykke, jamen så, så har vi kommunikation med forældrene. Altså, så, så det sådan begge... begge dele.

F: Eh, lige tilbage til, til de ansatte og så. Er det de ansattes opgave i praksis, selv og overholde persondataloven?

I: Det mener jeg.

F: Det mener du?

I: Ja.

F: Så, hvis vi nu holder fast i det eksempel, at de ikke må sende beskeder, til, til børn og voksne og så videre. Hvordan er det så, at I sikrer at loven bliver overholdt? Er der,- overvåger du dem på en eller anden måde? Eller bruger værktøjer?

I: Nej, det gør jeg ikke. Der har jeg fuld tillid til medarbejderne. Vi taler om det. Og, hvad hedder det? Altså, man kan sige, i sidste ende, der er det mig der har ansvaret for at tingene fungerer, som yderste boss her, altså, sådan er det bare. Men, hvad hedder det? Jeg har tillid til mine medarbejdere. Hvad hedder det? De, de overholder de regler som vi sætter. Men, det betyder ikke, at, det har vi talt om en gang, og så snakker vi aldrig om det igen. Altså, det er sådan, at vi nævner; husk nu, og det er vigtigt, fordi alle kan fejle, og alle kan glemme, og alle kan skrive et eller andet, som måske ikke lige var... så, om der er nogen der har skrevet noget som de ikke må, altså, det ved jeg ikke. Jo, måske, måske, det ved jeg ikk'. Altså-

F: Uden, uden lige at nævne nogle navne. Nu siger du jo, at alle kan fejle. Har du oplevet, at der er nogle der har gjort, kommet til at træde over linjen, uden det måske er med vilje.

I: Ikke, ikke, ikke af hvad jeg har hørt.

F: Nej.

I: Men, jeg vil vædde, jeg kan også fortælle dig. Hva, hvad hedder det... der har også været ting og sager, hvor, hvor man er også i tvivl om, altså om.

F: Hvorfor er det I er i tvivl tror du?

I: Jamen, det er mere fordi man er bange for at man... altså...

F: Altså, du måske også er sådan lidt usikker på, hvad det egentligt er-

I: Nej, fordi man er bare, man er bare... altså, det kan godt være vi strammer endnu mere end, end nødvendigt. Fordi man er bange for, altså, men altså jeg vil helt sikkert, jeg siger til medarbejderen; helst, så længe I kan undgå at skrive, så undgå at skrive. Ring. Det er nemmest. Og det er det der kan være udfordringen i forhold til unge. Altså, forældrene er meget nemmere. Dem ringer man, eller de ringer tilbage. Så det meget nemt. Det specielt i forhold til unge. Det kan være svært at ringe til dem og fange dem på telefonen.

F: Hvis nu vi, lader som om, så, at du, af en eller anden årsag, fanger nogen i, at enten skrive til en ung eller lægge et billede ud, som I ikke har samtykke til. Ville du så give den ansatte en påtale eller sanktion?

I: Det ville jeg helt sikkert.

F: Okay. Hvad tror du, du ville sådan fortælle dem i den sammenhæng.

I: Pff. Det ved jeg ikke, det svært at tænke. Det, det ved jeg ikke.

F: Hvis du så oplevede det gjorde flere gange, tror du så du ville gå helt ud og, til den yderste grænse og fyre dem?

I: Altså... regler er regler, og de skal overholdes, og, hvad hedder det? Og hvis der er nogle der bliver ved med konsekvent, at, at bryde de regler, altså jo, sådan er det.

F: Altså nu, nu kommer jeg lige med et eksempel, som jeg har hørt fra nogle pædagoger, der har oplevet, at de modtog en besked fra nogen. Det gør I måske ikke herinde, men hvis nu vi siger, at de modtog en besked fra en ung, som er selvmordstruet, og fortæller at, eh, vedkommende ikke har lyst til og, og ringes op, men de ville godt skrive. Ville du så ikke give grønt lys til det, eller ville du lad være med skrive til den unge?

I: Altså, nu har vi ikke, det, det ved jeg ikke. Det er svært at forholde mig, så det. (Latter) Det mere, meget mere spids. Men altså, så, så ved jeg nok også, det ville alle gøre, det er lige meget. Så er lovgivningen lige meget, altså ligegyldig, for der er det, handler om du redder et liv eller ej. Altså, altså... altså, hvis vi er sådan helt på spids. Men jeg ved ikke, jeg har ikke stået i den situation.

F: Den har I ikke prøvet.

I: Men, det der hvor SMS er farlige, og det er der hvor jeg siger; helst ringe. Fordi, I de øjeblikke du SMS'er, så opfordrer du også, at de SMS'er tilbage. Og det er der, hvor de unge selv kan skrive nogle

personfølsomme, altså, ting. Selvmordstruet, jeg er selvmordstruet. Jeg begår selvmord. Altså, så det personfølsomme data, der er landet på en SMS'er. Og selvom det er de unge der har sendt, så har du, i det øjeblik du har sendt, du SMS'er om det ene eller andet, så har du på en eller anden måde opfordret, at det her kanal er også okay at bruge som kommunikation.

F: Eh... Nu har du nævnt nogle udfordringer med kommunikation og billeder, er det noget jeres brugere eller unge, børn, er opmærksom på, at I, I skal spørge ind til og så videre?

I: Altså, jeg vil sige dig, at vi stopper med, jeg ved, der var helt vildt mange unge, der var trætte af, at de ikke kunne kommunikere med os længere, på den måde som, som, som de har gjort. Det syntes de var mega træls, og de forstod det simpelthen ikke.

F: Nåh okay.

I: Hvad hedder det? Hvorfor. Og det var svært også for pædagogerne at forklare dem hvorfor.

F: Tror du så at, nu hvor vi er nok snart et år henne, at de sådan har forstået det eller-

I: Sådan er det med alle forandringer. Altså, rygestop i offentlige, altså, altså det var også mega svært i starten, og vi skulle, altså, bare at komme til fodboldkamp på Aalborg Stadion uden at ryge lige pludseligt, det var svært. Altså. Men, nu er det bare en del af kulturer, og det sådan det er. Der er ikke nogen der stiller spørgsmål til det.

F: Nej?

I: Måske nogen fra udebaner (latter), altså.

F: Hva med ledelsen som er over dig, og der taler vi helt op igennem hierarkiet, er de, er de klar over de udfordringer I har?

I: Jaer, det er de, fordi det har vi også talt om. Men det er ikke ledelsen der har noget at gøre med det, altså. Jeg tror... altså, det er jeg bevidst om, jeg ved ikke hvor meget det er mine medarbejdere, men, men hvis man tænker lidt, så er det selvfølgelig ikke noget vi kan gøre noget ved. Altså, det handler ikk, det ikke nogen, altså min leder, eller lederen over eller over, der har sagt, det sådan det bliver. Det er det altså ikk. Det er en lovgivning der har, der har sagt, det sådan, sådan, sådan, og det skal vi bare omsætte i praksis, og sådan er det bare. Så, så det klaret. Nogen gange, det også meget nemt, at det er sådan. Det skal heller ikke kunne fortolkes, altså.

F: 'Speaking of which', om man vil, eh. Nogle af dine kollegaer, og når jeg nævner kollegaer, mener jeg andre ledere-

I: Yes.

F: De, eh, gav mig to andre punkter, jeg godt lige vil vende med dig, før jeg stiller mit sidste spørgsmål. Det første var, den ene oplevede at, eh, forvaltningerne tolkede på den her lovgivning forskelligt. Så Skoleforvaltningen var mere lempelig, angående loven, end FB var. Er det noget du selv har oplevet?

I: Det, det har jeg ikke. Jeg har... jeg har ikke. Altså, min, eh, den lille, altså min datter, hun starter i skolen her efter sommerferien, så kan det godt være jeg vil opleve det som privatperson, men jeg må sige, det har jeg ikke oplevet. Det har jeg ikk, altså, vi har samarbejdet med skolerne, men vi har ikke, jeg ved ikke hvordan de kommunikerer ud med, med elever, og, og, altså. Jeg ved ikk. Men det

kunne være på skoleintra, altså, eller forældreintra. Det kunne være der, men det kan jeg ikke udtale mig om.

F: Nej, men sådan generelt har du ikke oplevet, at de er mere lempelige på den her lov?

I: Det, det svært for mig at se. Det ved jeg ikke.

F: Nej. Og så, det andet var, eh, at en af dine andre kollegaer har nævnt, at de følte sig mere overvågede, på grund af at denne her lovgivning var blevet skærpet, at de måske følte, at de ikke kunne sidde ved deres computer, uden at der er nogen, der sidder dem om over, og kigger over skulderen på dem. Er det noget du selv har oplevet?

I: Det, du kan se her, det svært at komme ind på mit kontor og kigge. Det ved, det har jeg ikke. Altså, det har jeg ikke, og det ved jeg, altså. Altså, jeg, jeg, jeg ser det sådan, ligesom jeg pointerer for mine medarbejdere; det her, det bare vigtigt, så ved jeg også, at min leder også pointerer overfor mig, og sådan er det bare hele vejen. Og, hvad hedder det? For mig, der det bare, at der er kommet en ny lovgivning, det skal vi bare forholde os til, og så er det bare sådan. Så det er ikke fordi jeg føler, at der er nogen der er efter mig.

F: Ikke sådan?

I: Nej.

F: Nej.

I: Slet ikke.

F: Det sidste spørgsmål før jeg lægger op til yderligere kommentarer, hvis du har noget, det er, eh, meget lige på og firkantet måske. Føler du, at I, eh, I din, eh, I din afdeling (red.) overholder loven som den skal overholdes?

I: Det, det, det gør jeg.

F: Mhm. Hvorfor, vil jeg så lige stille?

I: Jamen, det bare den måde, når vi taler om det, altså det føler jeg bare, at, at, hvad hedder det? At, at vi overholder reglerne, altså loven. Om vi gør det 100 procent, det ved jeg ikke. Det svært for mig at se, fordi, selvom man prøver sit bedste, så har vi stadigvæk, her nogen diskussioner om, argh, kan det passe det her, er det sådan? Og det er specielt mere, det er ikke så meget med kommunikation, det mere, hvad hedder det Facebook, og, og, og hjemmesiden. Det der vi kan komme i tvivl om, var det her inden for loven eller ej? Og, loven siger det, og gør vi det sådan og sådan, altså.

F: Yes.

I: Yes.

F: Jeg har ikke flere spørgsmål så, så medmindre du har noget du gerne vil bibringe, som du ikke mener vi kom ind på, som også er interessant, så, så slukker jeg for diktafonen.

I: Ja, jeg ved ikke om, om der er... nej, jeg tænker bare, ja.

F: Så slukker jeg for den.

I: Yes, det gør du.