

## **EKSAMENSFORSIDE**

Fakultet for samfunnsfag  
Institutt ABI og JM

Kandidatnummer\*: \_511\_\_\_\_\_

Emnekode/-navn\*: \_BIB3900/Bacheloroppgaven\_\_\_\_\_

Utdanning: \_Bibliotek- og informasjonsvitenskap\_\_\_\_\_

Dato innlevert: \_\_19.05.2015\_\_\_\_\_

Antall sider, inkl eksamensforsiden: \_\_36\_\_\_\_\_

### Vedrørende fusk eller forsøk på fusk

**X\*** Jeg har gjort meg kjent med forskrift om studier og eksamen ved HiOA:  
<http://www.lovdato.no/cgi-wift/ldles?ltdoc=/for/ff-20120626-0718.html#7-5> §7-5 *Fusk*  
og er klar over at dette blir sett alvorlig på og kan medføre strenge sanksjoner

**X\*** Denne besvarelsen:

- er utført av personen som fyller ut dette skjemaet, eller av gruppens medlemmer dersom dette er et gruppearbeid
- har ikke vært brukt til en annen eksamen/innlevering ved dette eller andre læresteder innenlands eller utenlands
- gjengir ikke tidligere eller andres arbeid uten å ha oppgitt kilde
- har oppgitt alle kilder og referanse i litteraturlisten

\* sett en X her

**511**

---

# **Biblioteket og personvernet**

## **Hva skjer med brukervernet i den digitale alderen?**

**Bacheloroppgave [2015]**  
**Bachelor i bibliotek- og informasjonsvitenskap**  
**Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og**  
**informasjonsfag**

# Innholdsliste

Innledning .....	2
Begrepsforklaringer .....	3
Personvern.....	3
Personopplysning.....	4
Bakteppe.....	4
Generell personvernhistorie.....	4
Personopplysningsvern i bibliotek.....	4
Etiske retningslinjer.....	5
Etiske retningslinjer i biblioteksektoren.....	5
IFLA.....	5
EBLIDA.....	6
Norske retningslinjer.....	7
Nedkjølingseffekten.....	7
Metode.....	8
Om Bedriftene.....	9
Om Biblioteksystemer.....	9
Om Biblioteksentralen.....	9
Om Tønsberg og Nøtterøy bibliotek.....	10
Om Skien bibliotek.....	10
Funn.....	10
Biblioteksystemer.....	10
Biblioteksentralen.....	12
Tønsberg Bibliotek.....	14
Skien Bibliotek.....	18
Drøfting .....	20
Funnene sett i lys av teorien.....	20
Biblioteksystemer.....	21
Etiske retningslinjer.....	21
Nedkjølingseffekten.....	21
Biblioteksentralen.....	22
Etiske retningslinjer.....	22
Nedkjølingseffekten.....	22
Tønsberg og Nøtterøy bibliotek.....	23
Etiske retningslinjer.....	23
Skien bibliotek .....	23
Etiske retningslinjer.....	23
Bibliotekene sett i sammenheng med Biblioteksentralen og Biblioteksystemer.....	24
Vurderinger av brukerdata og personvern .....	24
Nedkjølingseffekten.....	25
Oppsummering.....	26
Litteraturliste.....	28
Vedlegg 1: Intervjuguide til Biblioteksystemer og Biblioteksentralen.....	31
Vedlegg 2: Intervjuguide til folkebibliotekene.....	33

## Innledning

De senere årene har det skjedd mye innen teknologiens verden, og dette er naturligvis noe som også påvirker bibliotekene. Det har kommet en rekke nye muligheter som kommer brukerne til gode. For eksempel har biblioteket kommet på nett, de har automatiske utlån- og innleveringsskranker, og de har fått e-bøker. Nesten alt foregår i én eller annen form på en datamaskin, noe som fører til at bibliotekene sitter på enorme datamengder. Nå som e-bøkene også kommer i norske bibliotek, så vil datamengden øke, og man vil bli kjent med nye typer data. Dette betyr at man har mye mer data å jobbe med enn tidligere, noe som vil si at man for eksempel kan kjenne sine egne brukere bedre. Det betyr også at biblioteker vil bli sittende på mer informasjon som går under personvern, eller som i en eller annen form kan være en utfordring.

Det kan for eksempel være informasjon som kan fortelle noe om brukernes privatliv, og gi en form for overvåking. Dette er ikke noe som er nytt for bibliotekene, men det aktualiseres stadig vekk fordi den teknologiske utviklingen gir større muligheter til å bruke og misbruke informasjonen. Biblioteksektoren vil møte mange utfordringer, og vil oftere og oftere komme i situasjoner der man må vurdere hvordan datamengden skal håndteres. Biblioteket er avhengige av kredibilitet, og trenger brukernes tillit for å kunne forsvare sin rolle i samfunnet.

Min hypotese er at hvis brukerne føler at de blir overvåket, vil dette ha en nedkjølende effekt på deres lesevaner. Dette kan være svært uheldig for bibliotekene, som er avhengig av at brukerne tør å bruke hele tilbudet. Derfor er det betimelig å se på ulike aktørers holdninger, og vurdere hvordan disse forholder seg til dataene som produseres av brukerne. Hvordan forholder holdningene til aktører utenfor biblioteket seg til bibliotekenes holdninger i denne sammenhengen, og hvilke konsekvenser kan en eventuell diskrepans få? Dette er ett av flere spørsmål man bør spørre seg nå som biblioteksektoren er inne i en tid med store forandringer.

Denne hypotesen leder meg over til min problemstilling: Hvordan forholder bibliotekene og de utenforliggende aktørene seg til dataene som skapes i relasjonen bruker - tilbyder, hva vet bibliotekene om de utenforliggende aktørers brukerdatabehandling, og hvilke holdninger har begge partene til personvern i nåtiden?

I denne oppgaven vil jeg aller først ta for meg bakteppet i personverndebattens historie, og forklare noen sentrale begreper. Deretter kommer teorien, som senere vil danne et grunnlag for

sammenligning og analyse. Etter teorien vil jeg gå inn i metode, hvor jeg legger ut om de valgene som er tatt, og hvorfor de er hensiktsmessige. Deretter kommer en kort presentasjon av de ulike bibliotekinstusjonene, før funnene fra intervjuene blir presentert. Etter dette kommer drøftingen, hvor jeg vil se på funnene i lys av teorien, og gjøre sammenligninger mellom de ulike institusjonene. Til sist kan du finne konklusjonen.

## Begrepsforklaringer

### **Personvern**

For å kunne forstå bibliotekenes og de kommersielle aktørenes innganger til de etiske aspektene ved behandling av brukerdata, er det viktig å legge til grunn hva som menes med personvern. Dette er et begrep som har en lang og kronglete historie (som vi er innom i neste kapittel), og det gis ulike betydninger i ulike kontekster. Så for å unngå misforståelser, skal vi her forsøke å konkretisere begrepsinnholdet så mye som mulig. Menneskerettskonvensjonens paragraf åtte, første og andre ledd, fastslår at:

“1: Enhver har rett til respekt for sitt privatliv og familieliv, sitt hjem og sin korrespondanse.  
2: Det skal ikke skje noe inngrep av offentlig myndighet i utøvelsen av denne rettighet unntatt når dette er i samsvar med loven og er nødvendig i et demokratisk samfunn av hensyn til den nasjonale sikkerhet, offentlige trygghet eller landets økonomiske velferd, for å forebygge uorden eller kriminalitet, for å beskytte helse eller moral, eller for å beskytte andres rettigheter og friheter.” (*Menneskerettsloven, Vedlegg 2. Den europeiske menneskerettskonvensjon med protokoller (norsk oversettelse). Konvensjon om beskyttelse av menneskerettighetene og de grunnleggende friheter. del 1, art. 8, 1999*).

Denne definisjonen gir et tydelig bilde på hvilke rettigheter et individ skal ha, men forteller lite om hvilke spesifikke opplysninger som individet har råderett over. Det fastslås ingen konsensus når det kommer til hva slags personopplysninger som er private, og hvem som er offentlige. Men vi kan slå fast at personvern først og fremst handler om retten til å bestemme over eget privatliv, såfremt det ikke går på bekostning av visse offentlige interesser. Det er viktig å påpeke at begrepet personvern er et særnorsk begrep, og er ikke direkte sammenlignbart med internasjonale termer som for eksempel “privacy”.

## ***Personopplysning***

Med personvern følger personopplysning. Det er informasjonen som individet har eller ikke har rett til å bestemme over. Det er ofte dette som skaper mest debatt, for hva er en personopplysning? Personopplysningsloven (2001) definerer personopplysninger som opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson (§2, første ledd), og herunder at sensitive personopplysninger er opplysninger om etnisitet, politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning, at en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling, helseforhold, seksuelle forhold eller medlemskap i fagforeninger (§2, åttende ledd). Personopplysningskommisjonen (NOU 2009:1) tolker dette til å gi individet innflytelses- og forvaltningsrett over informasjon som angår enkeltpersonen. De påpeker videre at dette kan gi indikasjoner på at personopplysningslovens formuleringer gir en form for eiendomsrett til denne informasjonen, samtidig som at det er problematisk med tanke på motstridende interesser, for eksempel der andre aktører kan legitimere krav på visse typer informasjon.

## **Bakteppe**

### ***Generell personvernhistorie***

Personvernrelaterte emner har i lang tid vært med på å farge offentlige debatter, men det var først på slutten av 1800-tallet at den moderne personverndebatten fant sin form (NOU 1997:19). I artikkelen “right to privacy” tok Samuel D. Warren og Louis D. Brandeis tak i problemstillinger som hadde eskalert som et resultat av den vestlige industrialiseringen, spesielt med tanke på oppfinnelsen av rotasjonspressen og moderne kommunikasjon, som bidro til at informasjon kunne spres langt raskere enn tidligere. Bernhardt Getz sørget for at personvern, gjennom begrepet “privatlivets fred” ble en del av straffeloven da hans utkast ble produsert og publisert i 1890. Siden den gang har personvern vært et viktig element i både norsk og internasjonal debatt.

### ***Personopplysningsvern i bibliotek***

Selv om Warren og Brandeis publiserte sin artikkel på slutten av 1800-tallet, skulle det ta lang tid før skriftlige etiske retningslinjer fikk slå rot i de store vestlige landene. American Library Association (American Library Association [ALA], udatert) etablerte sine første retningslinjer i

1939(ALA, 1939), hvor de først og fremst bandt bibliotekarens tilhørighet og lojalitet til sin organisasjon og sine medarbeidere. Først i ALA sin neste omskriving(ALA, 1981) ble personvernrettigheter inkludert, i form av at bibliotekaren binder seg til å behandle informasjon gitt til eller av brukeren, samt materialer konsultert, lånt eller bestilt, konfidensielt. Denne definisjonen lever videre, og er tatt inn i organisasjonens foreløpig siste omskriving (ALA, 2008). Men her har de også lagt til at også overføringer initiert av brukere skal behandles konfidensielt.

## **Etiske retningslinjer**

### ***Etiske retningslinjer i biblioteksektoren***

#### **IFLA**

The International Federation of Library Associations and Institutions (udatert) (heretter: IFLA) har utarbeidet en liste med etiske retningslinjer, som skal fungere som en veileder når biblioteker og informasjonsorganisasjoner skal utarbeide eller redigere sine egne retningslinjer. I retningslinjenes innledning erkjennes det at informasjonsarbeiderne og -institusjonene må anerkjenne individenes informasjonsrettigheter, spesielt sett i sammenheng med FNs verdenserklæring om menneskerettigheter fra 1948. Det er viktig at andre personers natur og rettigheter respekteres.

I denne sammenhengen er det spesielt retningslinjenes tredje artikkel, første og andre avsnitt som er interessant. Der står det:

Bibliotekarer og andre informasjonsarbeidere skal respektere personvernet og verne om personopplysningene som det er nødvendig å utveksle mellom enkeltpersonen og institusjonen.

Forholdet mellom biblioteket og brukeren er belagt med taushetsplikt, og bibliotekarer og andre informasjonsarbeidere skal treffe hensiktsmessige tiltak for å sikre at brukeropplysninger ikke blir delt utenfor den opprinnelige transaksjonen.

Denne definisjonen setter til grunn at IFLA betrakter de dataene som produseres i relasjonen

mellom bruker og bibliotek som en sensitiv personopplysning, selv om informasjonen ikke nødvendigvis påkrever taushetsplikt i et juridisk perspektiv.

IFLA har også utarbeidet sine et sett med prinsipper(2013), som skal virke veiledende for biblioteker som skal innfør e-bok-lån. I denne sammenhengen så er det prinsipp nummer seks som er interessant. Der står det:

Libraries and their users must be able to make informed decisions about the control and use of personal information including reading choices.

Dette vil si at bibliotekene og brukerne må kunne sette seg i stand til å forstå hvordan informasjonen om hver enkelt person håndteres.

## **EBLIDA**

I 2012 lanserte EBLIDA “Key Principles on the acquisition of and access to E-books by librarians”(2012), som søker å organisere og veilede i problemområder som har dukket opp som et resultat av teknologisk utvikling, og da spesielt med tanke på e-bøker. I forordet proklamerer de at innføringen av e-bøker gir mange nye muligheter, samtidig som at kulturelle og sosiale utfordringer må håndteres. I denne sammenhengen er det prinsipp nummer seks som er interessant. Der står det:

1. Users’ personal data should be processed only by the library and in accordance with the data protection regulations applicable to the library.
2. User data and other personal data should be deleted in accordance with the data protection regulations applicable to the library.
3. The publisher or service provider should not allow access by third parties to the user data without the consent of the library.

Dette er retningslinjer som forsøker å binde og regulere bibliotekenes praktiske behandling og håndtering av bruker- og persondata. Den viser klare meninger om hva som er akseptabelt når det kommer til dette.



## **Norske retningslinjer**

Etter et samarbeid mellom Norsk fagbibliotekforening, Forskerforbundets bibliotekforening, Rådet for bibliotekansatte i Fagforbundet, Kulturforbundet i KFO, Norsk Tjenestemannslag, Skolebibliotekarforeningen i Norge, Bibliotekarforbundet og Norsk Bibliotekforening ble det i 2007 utarbeidet et sett med Veiledende etiske retningslinjer for bibliotekansatte (Norsk fagbibliotekforening et al., 2007). Dette er retningslinjer som skal vektes når man står ovenfor vanskelige veivalg, de skal bidra til å opprettholde en høy etisk standard i yrkesarbeidet og de skal fungere som en påminner for fagfolkets ansvar, samtidig som at de skal bidra til tillit i offentligheten. I denne sammengengen er det spesielt den tiende artikkelen som er interessant. Der står det:

Bibliotekansatte skal sikre at brukerens litteratur- og informasjonsbehov og andre personlige opplysninger behandles konfidensielt.

### **Kommentar**

Opplysninger om brukernes informasjons- og litteraturbehov skal ikke bringes videre til andre personer eller institusjoner på forespørsel fra disse. Brukeropptreden/-adferd skal heller ikke være gjenstand for diskusjon blant bibliotekansatte på steder der de kan overhøres fra utenforstående.

Dette er retningslinjer som går mer spesifikt til verks enn IFLAs retningslinjer. Den signaliserer tydeligere hva biblioteksektoren oppfatter som personopplysninger, gjennom å peke ut informasjons- og litteraturbehov og andre personlige opplysninger som områder som krever ekstra beskyttelse.

## ***Nedkjølingseffekten***

Utstrakt overvåkning kan gi store konsekvenser for hvordan vi lever, og det er dette som går under begrepet nedkjølingseffekt. I årsrapporten "Personvern: Tilstand og trender 2014" går Datatilsynet og Teknologirådet(2014) dypere inn på hva som kan skje hvis individer føler seg overvåket. I dag er det mange som innhenter data om enkeltpersoner, og ikke bare offentlige instanser. Det produseres data blant annet når man er på internett, når det sendes sms eller når man drar visakortet. Men hva

skjer hvis vi er usikre på hvordan denne informasjonen brukes, og hvem det er som har tilgang til den?

Denne usikkerheten kan i første omgang føre til en svekkelse av ytringsfriheten, men den kan også bidra til at vanlige gjøremål påvirkes. Datatilsynet eksemplifiserer med følgende: “Vi kan for eksempel unngå å låne en bestemt bok på biblioteket eller å ringe psykologen, i frykt for hvordan disse opplysningene eventuelt kan bli brukt senere.”

Dette er betenkelig i et biblioteksperspektiv, fordi tendenser (Price, 2011) viser at typiske private emner som ekteskap, seksualitet og selvhjelp er populære som e-bøker. Vil denne populariteten erodere, om låneren føler at noen kikker over skulderen?

Videre påpeker personvernrapporten at å tallfeste en nedkjølingseffekt er vanskelig, fordi det i stor grad handler om ting som *ikke* skjer. For eksempel kan du ikke måle hvor mange ganger man *ikke* bestiller det cruiset, eller hvor mange ganger man velger å *ikke* besøke det nettstedet. Rapporten forteller videre at nedkjølingseffekt også kan materialisere seg i form av en gradvis og ofte ubevisst endring av vaner. Ofte kan dette knytte seg til usikkerhet med tanke på hvordan opplysningene blir behandlet.

Nedkjølingsproblematikken er også noe som tematiseres av Stacey L. Bowers (2006), i artikkelen *Privacy and library records*. Hun innleder med å si at bibliotekene bygger på et konsept som gir hvert enkeltmenneske frihet til å bruke og lese alt de ønsker, under en forståelse av at det holdes konfidensielt. Biblioteket er et sted hvor man kan utforske, finne informasjon og lese bøker, samtidig som at det er forventet at ingen andre skal få innsyn i disse aktivitetene. Om noen tror eller opplever at denne konfidensialiteten forsvinner i større eller mindre grad, så kan det føre til at vedkommende vil vegre seg for å benytte seg av bibliotekets tilbud, av frykt for en sosial bedømmelse, eller uønsket oppmerksomhet fra myndigheter.

## Metode

I denne oppgaven har jeg intervjuet folkebibliotekene Tønsberg & Nøtterøy bibliotek, og Skien bibliotek. Og jeg har intervjuet to leverandører som begge har utviklet og drifter e-bok-løsninger, i form av Biblioteksystemer og Biblioteksentralen. Jeg ønsket i utgangspunktet å intervju flere

folkebibliotek og flere leverandører, men på grunn av begrenset tid så var det mest hensiktsmessig å begrense informantene til fire. På grunn av størrelsen er ikke denne oppgaven egnet til å generalisere temaets tilstand i biblioteksektoren, men fordi de to leverandørene er signifikante i dette feltet, så har det en relevans med tanke på at de er viktige i utviklingen og debatten i sektoren.

Fordi dette i norsk sammenheng er et forskningsfelt med ganske lite materiale, så har jeg sett det som mest hensiktsmessig å gjøre kvalitative intervjuer, der nyanser og vurderinger lettere kommer til syne. I den sammenhengen ble det utarbeidet en semistrukturert intervjuguide som er tematisk organisert og med innledningsspørsmål. Dette gir mulighet til komparative analyser, samtidig som at hver enkelt vurderings egenart kan komme med.

En svakhet ved denne oppgaven er at jeg ikke fikk tak i folkebiblioteker som benytter BS Weblån, og som dermed kunne si noe om hvordan de opplever denne løsningen, og de mulighetene og utfordringene den gir. Det vil da heller ikke være mulig å finne frem til hvordan disse bibliotekene opplever samarbeidet med Biblioteksentralen når det kommer til oppgavens tema.

## **Om Bedriftene**

### ***Om Biblioteksystemer***

Biblioteksystemer er en dataleverandør som holder til i Larvik. De drifter og utvikler BiblioFil og EbokBib, og de håndterer brukerdata på vegne av bibliotekene. Biblioteksystemer har sitt utspring fra Larvik Bibliotek, hvor BiblioFil-systemet ble utviklet. Dermed har de lang erfaring med bibliotekarbeid, og de har jobbet tett opp mot bibliotekene siden stiftelsen i 1988. Biblioteksystemer står for utvikling og drift av ebokløsningen EbokBib. Jeg intervjuet daglig leder og systemsjef, Ola Thori Kogstad. Han har lang fartstid i selskapet.

### ***Om Biblioteksentralen***

Biblioteksentralen holder til i Oslo, og er en leverandør av bøker og medier, katalogdata, elektroniske tjenester, alarm- og sikkerhetsløsninger og publikasjoner til bibliotekene. De ble opprettet i 1952, og er eid av kommunene, fylkeskommunene, kommunenes sentralforbund og

Norsk Bibliotekforening. De står for utviklingen og driften av ebokløsningen BS Weblån. Jeg intervjuet deres bibliotekfaglige direktør; Kjartan Vevle.

### ***Om Tønsberg og Nøtterøy bibliotek***

Tønsberg og Nøtterøy bibliotek ble etablert i 1909, og drives i felleskap av kommunene Tønsberg og Nøtterøy. Siden 1992 har de hatt tilholdssted sentralt i Tønsberg. Jeg har intervjuet biblioteksjef Tone Eli Moseid, som har lang erfaring i biblioteksektoren, blant annet gjennom arbeid i ABM-Utvikling og IFLA.

### ***Om Skien bibliotek***

Skien bibliotek ble etablert i 1891, og holder til i Ibsenhuset, sentralt i Skien. Jeg har intervjuet biblioteksjef Henriette Stoltz.

## **Funn**

I dette kapittelet presenteres alle funnene som ble gjort under intervjuene.

### ***Biblioteksystemer***

Bibsys definerer brukerdata som elektroniske spor generert ut ifra aktiviteter brukerne har, i tilknytning til biblioteket. De kategoriserer brukerdata som er skapt i relasjonen mellom bruker og tilbyder i to kategorier: De som kan bli lagret underveis, og de man kan ta vare på i all evighet. For å kunne generere en aktivitet, må det bli skapt knytninger mellom den aktuelle låneren og aktivitetens motiv, som for eksempel lån av en bok. Ved lån av en bok skapes det informasjon som blant annet forteller hvem det er som låner den aktuelle boka. Bibsys mener at all informasjon som kan knytte en låner til en bibliotekaktivitet er sensitivt, og derfor slettes denne knytningen når aktiviteten er avsluttet. Dette er data som også beskyttes mens aktiviteten pågår, slik at utenforstående ikke skal få tilgang. Unntaket her er om en låner eksplisitt ber om at lånehistorikken bevarer; da slettes ikke informasjonen etter endt aktivitet. Data som i teorien kan bli tatt vare på i all evighet er hovedsakelig typiske Big Data, som gir et grunnlag for statistiske uttrekk. Dette er informasjon som ikke har tilknytning til spesifikke lånere, og har bare som mål å fortelle det store bildet. Bibsys ønsker bare å bruke data som ikke gir et grunnlag for å fortelle noe om den enkelte

låner. Når et lån eller en annen aktivitet blir foretatt, så statistikkføres dette anonymt. Ut av dette kan man trekke mye, som for eksempel når et lån ble foretatt. Dette er en type informasjon som er frikoblet fra brukerne, og det er mulig å lage mange interessante statistikker uten at det kan kobles til den enkelte låner. Når det kommer til begrepet personvern, så er dette et område hvor de forholder seg til Datatilsynets definisjoner for lagring av data, samtidig som at de også ser at det er en holdning i Norge om at man ikke skal profilere mennesker utifra elektroniske spor.

All historiske data er data som er frikoblet. Med ett unntak har de ikke informasjon om en bruker faktisk leser en lånt e-bok. I den siste EbokBib-versjonen er det mulig å synkronisere en lånt bok på flere enheter (f.eks. en mobiltelefon og et nettbrett), og dette krever at det rapporteres inn hvor man er i boka. Dette er informasjon som slettes etter at boka er levert inn.

Utover samarbeidet om nasjonalt lånerregister, har ikke Bibsyst samarbeid med tredjeparter som involverer brukerdata i denne sammenhengen.

Den teknologiske utviklingen har gjort mulighetene større, og aktualiserer nye tjenester. Men når man utvikler disse tjenestene så fordrer det at lånerne aktivt godtar lagring av data i de tilfellene hvor det er aktuelt. For eksempel forsøkte Bibsyst for 15 år siden å utvikle en anbefalingstjeneste, hvor man skulle få anbefalinger basert på hva tidligere lånere av samme bok også hadde lånt. Dette ble avvist av både Datatilsynet og Personvernemnda, fordi det fantes en teoretisk mulighet for å spore informasjon tilbake til enkelte lånere. Og fordi at de på generell basis opplever en skepsis fra brukerne med tanke på lagring av data for å få til slike systemer, så ville datagrunnlaget for dette blitt veldig tynt. Dette, sammen med at få brukere er interessert i løsningens teknologiske side, ville gjort det krevende å få aksept for denne type lagring og bruk. Derfor la Bibsyst denne tjenesten død, og de ser på dette som en nyttig rettesnor. Lignende avklaringer, sammen med lovens bokstav, bidrar til at Bibsyst vet hva de kan og ikke kan gjøre, når det kommer til bruk og lagring av data.

Samtidig ser bibsyst at det er ett aspekt ved moderne teknologi som kan være en utfordring, og det er backup. Backup tar et øyeblikksbilde for å kunne gjøre gjenopprettinger, og fordi backup ikke tar hensyn til slettingsmekanismer, så kan man finne informasjon som i utgangspunktet er slettet. Derfor mener Bibsyst at alle som innehar denne type teknologi må være obs på den problemstillingen, og må være klare over det ansvaret som da medfølger.

Bibsys har ikke hørt om nedkjølingseffekten tidligere. Utifra empiri sier Kogstad at hvis han er usikker på om data kunne komme på avveie, så ville han tenkt seg om. Derfor har han stor forståelse for om den enkelte vurderer dette, samtidig som at han mener at Bibsys ikke behøver å ta disse vurderingene, fordi de har så klare regler på hva de kan gjøre med dataene, og hva de ikke kan. Alle som vil bli låner ved et bibliotek skal bli presentert for et reglement, som blant annet forteller at man kan oppbevare informasjon om aktive lån. Om man vil bli med i EbokBib, så fordrer det at man allerede er låner, og gjennom det så arver EbokBib disse reglene. På den måten er denne løsningen bare en elektronisk tilrettelegging i en annen kanal for utlån. Fordi reglene ligger som et premiss, så kommer ikke Bibsys i situasjoner hvor disse vurderingene må tas. Lånerne skal være sikre på at dataene som er i Personopplysningsloven behandles forsvarlig.

Bibsys har ikke utviklet egne retningslinjer for behandling av brukerdata, men ser det som selvsagt å forholde seg til lovverket. Og fordi loven er så klar, så opplever de ikke at de kommer i situasjoner hvor det må gjøres etiske vurderinger. De vet hva de kan gjøre, og hva de ikke kan gjøre. De ser at det kan oppstå tilfeller, men det handler da om at biblioteker bruker systemet feil, eller på en uhensiktsmessig måte. Et konkret eksempel er at bibliotekene kan kategorisere lånerne, for blant annet å hente ut statistikk. Typiske kategorier er eksempelvis “Voksen” og “Barn”. Men hvis man da lager snevre kategorier, med få personer i, så kan man få et problem. Dette er noe alle bibliotek vet om, og de gjør det følgelig ikke.

## ***Biblioteksentralen***

Brukerdata er et lite brukt begrep i Bibsent. De driver ikke med tjenester til sluttbrukere, og har derfor lite informasjon om brukerne. De har utviklet en søkeapplikasjon som er tilgjengelig på Apples Ipad og Iphone, men det ligger ingen brukerinformasjon der. Unntaket her er BS Weblån, som formelt sett er drevet av Bibsent og selges til norske bibliotek. I praksis blir det driftet av datterselskapet Bibliotekenes IT-senter. I denne tjenesten ligger det en tilgang til bibliotekenes lånerregister, for at man skal kunne sjekke at aktuelle brukere faktisk er biblioteklånere. Så i den grad de befatter seg med brukerdata, så er det bibliotekene som sitter på disse. Bibsents rolle er å lage tjenester som er tilpasset brukernes behov, og som skal bidra til at bibliotekene yter bedre tjenester. Da blir dette med persondataspørsmål bare en del av bakgrunnen som gjør at de ikke sitter med personopplysninger selv. Derfor må Bibsent være klare på at de skal levere tjenester som gjør det vanskelig, eller umulig, å ta i bruk denne type tjenester. De må være tydelige på at de ikke

tilrettelegger for tjenester som kan sope opp sensitiv informasjon, og bruke det i andre sammenhenger.

Empirisk sett er det typiske statistiske data, som alder, kjønn osv., som ikke er sensitivt. Og når det kommer til statistikker, så er dette et område hvor de har ønsket å kunne utfylle noe mer enn det de kan gjøre i dag, spesielt med tanke på e-bøker. Men for å lage disse løsningene, så må de gå inn i opplysninger de mener de ikke bør ha. Derfor har de valgt å levere litt mindre statistikkopplysninger enn det som har vært ønskelig. Her er det da snakk om data som kan koble lånerregisteret opp mot bruken av e-bøkene, hvor da Bibsent kan se hva låneren har lånt, hvor mye de har lest, og hva slags utstyr som er brukt. De har funnet sikkerhetsløsninger som kunne løst dette problemet, men disse er så dyre at det ikke er aktuelt. På grunn av dette har de valgt å sette personvernet høyere enn det som er mulig teknologisk, uten at det går ut over personvernet. Men hvis det kommer løsninger som kan løse dette på en god måte, så ønsker Bibsent å utvide tjenesten. Bibsent har en strategi om å sende flere data inn i biblioteksystemene, og så har disse systemene redskaper til å ivareta personregistreringen på en ryddig måte. Dette må skje på en slik måte at andre leverandører ikke kan se på dataene, og disse blir skrellet bort. Bibsent er ikke redde for at de selv skal misbruke data, men de har en bekymring om at andre leverandører kan få tak i data som de ikke skal ha.

Med tanke på BS Weblån, så har Bibsent et samarbeid med Bluefire reader og Adobe. Fordi disse internasjonale selskapene er så store, så har ikke Bibsent mulighet til å legge noen føringer, og de må følge de reglene som Bluefire og Adobe sitter med. Bibsent har sagt til disse at dataene ikke skal bli brukt i andre sammenhenger, men de har ikke mulighet til å følge opp dette. De har blitt forsikret om anonymitet, men det er vanskelig å være helt sikre på store internasjonale selskaper, fordi det ligger god business i kobling av data. I den store sammenhengen er norske bibliotek en liten aktør, og har derfor liten innflytelse. Her i Norge er det en konsensus om å ikke misbruke brukerdata, men bibliotekene er en del av en større internasjonal verden, hvor det ikke er den samme konsensusen.

Bibsent er opptatt av at personopplysningsloven skal ivaretas, og at personvernet i biblioteket skal ivaretas i deres tjenester. De skal beskytte personopplysninger slik at det ikke kommer andre i hende, og det er viktig at de ikke blir brukt i andre sammenhenger enn det som sluttbruker godkjenner. Og så skal heller ikke andre lånere få innsyn i hva slags bibliotek tjenester andre bruker. Når det kommer til Bibsents syn på personvern nå kontra tidligere, så ser de ikke at det har vært en stor endring, annet enn at de kanskje har litt mer fokus på det nå.

Biblioteksentralen har ikke hørt om nedkjølingseffekten, men ser poenget og skjønner den. Dette er ikke noe som har vært oppe til debatt i bibliotekmiljøet i noen særlig grad, og Vevle synes det har vært forbausende lite. Det har vært større fokus på å lage sofistikerte løsninger, hvor man har sett mer på mulighetene enn utfordringene som kommer i kjølvannet. Dette er noe som har bekymret Vevle, da man har vært opptatt av at løsningene skal styres av den teknologiske utviklingen, istedenfor å la løsningene bli styrt av bibliotekenes oppdrag. Man har begynt å nærme seg en grense med tanke på hvor mye data man skal ha, og hvordan dette kan brukes. Bibsent har sagt at de vil være forsiktige i denne sammenhengen, da de ikke vil trække over noen grenser.

Bibsent har ikke egne retningslinjer for behandling av brukerdata, fordi det ikke finnes brukerdata i huset. Men de følger med, og sørger for at de ikke tilrettelegger for misbruk med tanke på ebokutlånet.

## ***Tønsberg Bibliotek***

Tønsberg har enorme mengder transaksjoner, og veldig mye opplysninger i datasystemene som går under begrepet brukerdata. Det handler om all bruk av hele tjenestetilbudet; Både det fysiske og det nettbaserte. Og jo mer av tilbud det er på nett, jo mer brukerdata vil bli generert. Gjennom det så vil det bli produsert store mengder data, hvor det ikke er den enkelte transaksjon som er spesiell, men ut av de store mengdene kan man trekke ut interessant informasjon. Disse brukerdataene vil generere noen spørsmål knyttet til personvern, selv om man da kanskje vil gå mer over fra enkeltindividet og til grupper, og ved å trekke konklusjoner ut av dette kan man skape uheldige situasjoner. Det kan også trekkes konklusjoner som oppleves som krenkende, vanskelig eller utfordrende for brukerne. Når det kommer til hva som er sensitivt, så er det all informasjon som kan koble en individuell låner opp mot en bibliotekstjeneste. Den konkrete transaksjonen koblet opp mot enkeltindividet er kun til internt bruk. Biblioteket er også bevisste på de som jobber her, og alle har en arbeidsavtale hvor det inngår en generell taushetsplikt.

Tønsberg bibliotek er med i et prosjekt med de andre Oslofjordbibliotekene, som heter *Jakten på det unike*. Der ser de blant annet på bruken av det statistiske materialet, og det de ser er at den tradisjonelle statistikken som blir sendt inn sjeldent blir oppfattet som problematisk med tanke på personvern. Nå ser de at de også kan trekke ut og bruke veldig mye av de dataene som ligger i bibliotekenes systemer. I bibliofil ligger alle transaksjonsdata, og man kan koble hvert eneste utlån



med en fysisk enhet til et individ, anonymisert i form av kjønn, alder og postnummer. Det betyr at de kan hente ut opplysninger om brukerne av dette datasystemet, og det gir en mulighet til å skaffe et bedre beslutningsgrunnlag. Samtidig er dette materialer som også er interessante for tredjeparter eller kommersielle aktører. Derfor har de vært nødt til å se på personvern og brukerdatabelhandling utifra ulike perspektiv. Tidligere skulle man sende fra seg data dit som det skal rapporteres: Nasjonalbiblioteket og Statistisk sentralbyrå, og til eierne i forbindelse med politisk behandling. Nå skal man også bruke dette materialet for å få bedre kunnskap om bruken av bibliotek. Der ligger det en mulighet som ikke er utnyttet, og det er et stort potensiale for utnytting.

Dette utfordrer biblioteket på en ny måte, i form av at de må være bevisste på hvilke konsekvenser det kan få. Hva er det som skjer, eller hva er det som kan skje? Da de begynte å låne ut e-bøker, så fikk de ut tilsvarende statistisk materiale med transaksjoner. Hvem er det som låner bøkene? Og da får de ut akkurat de samme statistiske dataene: Kjønn, alder og postadresse. De vet også det eksakte klokkeslettet og datoen for utlånet, og i og med at ebokmarkedet på langt nær er ferdig utviklet, så er dette data som forlagene er interessert i. Tønsberg har fått en konkret forespørsel om utgivelse av persondata, da fylkesbiblioteket ba om å få utlevert e-post-adressene til alle som lånte e-bøker. Dette sa biblioteket nei til, fordi avtalen med lånerne ikke ga ryggdekning for dette. Dette har økt bevisstheten rundt at dette materialet er interessant for noen i markedet, og man må være veldig bevisste på hva konsekvensen kan bli av at denne typen brukerdata blir gjort tilgjengelig for andre aktører som kan ha en annen agenda enn biblioteket. Den teknologiske utviklingen, og de endringene som skjer, har ikke endret bibliotekets syn på personvern og brukerdatabelhandling, men biblioteket ser at det er en annen type utfordring, og de er nødt til å være klare over hvilke konsekvenser som kan komme.

Ved utlån av e-bøker er det de samme type transaksjoner som ved tradisjonelt utlån, og man får ut de samme kategorier med data: Kjønn, alder, bosted og klokkeslett for lån og innlevering. Men i EbokBib ligger det også en mulighet for å se hvor mange sider man har lest, som for eksempel gir en mulighet til å se hvor mange det er som bare gresser. Dette er en forskjell mellom papirbøker og E-bøker. Når man gresser i det fysiske biblioteket, så genereres det aldri en transaksjon, mens det gjør det når man bedriver det samme med e-bøker. Dette er en ny type opplysning, men Moseid tror ikke dette er spesielt interessant, eller kan misbrukes på noe vis.

Føringer for utgivelser av brukerdata er i liten grad drøftet internt, for det er stort sett bare de nevnte

rapportene til Nasjonalbiblioteket og Statistisk sentralbyrå som er aktuelle i denne sammenhengen. Der er det ingen spesielle utfordringer, for det er bare de store BULK-tallene. Med unntak av det nevnte e-post-eksempelet, så har det aldri kommet henvendelser fra tredjeparter hvor de har bedt om data. Det har vært noe fra høyskolen, men da er det i forskningssammenheng. I den sammenhengen skal forskningens etiske retningslinjer sørge for at disse dataene bare blir brukt til forskning, og ikke noe annet. Utgivelse av disse dataene er i orden for biblioteket, så lenge de føler seg trygge på at enkeltindividet skjermes.

Biblioteket er godt på vei inn i bevisstgjøringen med tanke på tredjeparter som ønsker tilgang, men har ikke hatt interne diskusjoner med tanke på databaser som for eksempel Naxos. Mer og mer vil ligge tilgjengelig på nett, men med begrenset tilgang. I noen databaser kan man logge seg inn med brukerID, og det vil skape elektroniske spor. Dette vil gi biblioteket nyttig informasjon om adferd, men kan oppleves som truende i personvernsammenheng for noen. Her kan man spørre seg selv om hvor stor kontroll man har, hva dataene kan brukes til, hvem får tilgang til de dataene som blir generert om bruk, og hvordan blir disse brukt videre, osv. Dette gjelder spesielt lisensierte databaser kjøpt av eksterne, kommersielle aktører.

Når det kommer til hva de vet om systemleverandørens brukerdatabehandling, så vet ikke biblioteket hvem det er som eier datene, og hva slags rettigheter de har med tanke på utgivelse av brukerdata. Tønsberg stoler på Bibliofil, men om de skulle fremforhandlet en ny avtale nå, så ville de fått med at det er de som eier dataene, og at Bibliofil ikke har rettigheter til å selge disse videre. I bibliotekets system ønsker de at brukerne skal føle seg sikre på at dataene bli ivaretatt, på samme måte som når man inngår avtaler med for eksempel forsikringsselskap eller helseforetak. Dette er muligens problemstillinger som diskuteres oftere utenfor biblioteksektoren, men dette er noe bibliotekene må være bevisste på.

Tønsberg har et todelt syn når det kommer til begrepet personvern. Det er personvern koblet til den fysiske bruken av biblioteket, og så er det den digitale bruken, som har andre utfordringer. Personvern går ut på å skjerme privatlivet og enkeltindividet. Det går ikke bare på privatlivets ukrenkelighet, men også på at man ikke skal kunne bli krenket på noe vis. Dette er noe av kjernen i personvernet, og man skal ha retten til å bestemme over opplysninger knyttet til egen person. Biblioteket skal vokte seg for å gjøre noe som oppfattes, eller beveger seg innom det vi oppfatter som personlig sfære. Innen netthandel har man for eksempel anbefalingssystemer, der man får

anbefalinger basert på hva man kjøper. Bibliofil ønsket å lage noe lignende for bibliotek, men fikk nei av Datatilsynet. Dette kommer av at i Norge er det små forhold, som gjør at enkeltlånere i noen tilfeller kan bli identifisert.

Moseid har hørt om nedkjølingseffekten, men tror det er lite sannsynlig at den vil gjøre seg gjeldende. Hun presiserer at dette bare blir synsing fra hennes side, men tror at brukerne av biblioteket oppfatter at de er ganske trygge. Hun tror at de fleste føler seg ivaretatt i biblioteket, og at det er et fristed. Tønsberg har en årlig brukerundersøkelse, hvor det sendes ut et skjema til ca. 14.000 respondenter. De får ikke tilbake like mange svar, men i dette skjemaet gis det anledning til å tilføye kommentarer. Hun har ikke plukket opp bekymringer vedrørende behandlingen av brukerdata. I Norge er det et datatilsyn som gjør en god jobb. De er synlige og tydelige, og har kanskje bidratt til at personer i Norge nesten føler seg for trygge med tanke på egne persondata. Og fordi at folk føler seg så trygge, så tror ikke Moseid at nedkjølingseffekten kommer til å slå inn. Men i det øyeblikke flere brukere begynner å bli bekymret, så kan det endre seg. Det øyeblikket da de gikk ut og fortalte at de ga ifra seg brukerdata, så tror hun at det kunne ført til en nedkjølende effekt, men det gjorde ikke det.

Moseid tror at man i fremtiden kommer til å få en mer konvergens i form av at brukergrensesnittet flyter over i hverandre. Da blir det ikke like tydelig hva som er papirboka, hva som er e-boka, hva som er formidling, hva som ligger i bokhylla, og så videre. Derfor må man tenke personvern på en mer kompleks måte, og se denne utviklingen i en mer helhetlig sammenheng. Fordi man nå har ulike brukergrensesnitt, med ulike muligheter for innsamling av data, så kommer dette med kompleksiteten til å vokse. Fordi det konvergerer inn i noe som forhåpentligvis gir en bedre opplevelse for brukerne, der det blir lettere å finne frem istedenfor å måtte gå inn forskjellige veier. Da kan man legge større vekt på formidling, og det er der vi kan dra nytte av brukerdataene. Dette kan trekkes tilbake til hva Google vet om deg, og det man skriver på Facebook. Hvis biblioteket sørger for å ha eiendomsretten til egne data, og sørger for å bruke det for det det er verdt, så gir det store muligheter til å kunne bedre formidlingsbiten. Da kan tilbudet inn mot individet eller enkeltgruppene bedres. Samtidig bør man unngå ensretting, men der kan man lære mye av næringslivet, som har satt dette i system. Men biblioteket må ha styring på dette selv, for biblioteket er ikke et kommersielt selskap.

Tønsberg har ikke utviklet egne etiske retningslinjer. De følger de retningslinjer som samfunnet har

utformet, og spesielt det som er nedfelt i regelverket. Utover dette så er det strenge retningslinjer i Norge, så de føler seg trygge når de følger dette. Men i en personvernsammenheng så kan det være en nyttig diskusjon fremover, når bibliotekene utfordres på nye ting. Dette er noe som biblioteksamfunnet må utvikle og stå samlet rundt, for etiske retningslinjer er ikke opp til det enkelte bibliotek å utforme. Det kan for eksempel komme utfordringer for eksempel med brukerdata i sammenheng med utlån av e-bøker, og at disse dataene kanskje må skjermes. Utfordringen her er at biblioteksektoren er et fragmentert landskap, og man må samles om denne type standpunkt.

Når det kommer til om biblioteket føler at de har god kontroll på hvordan e-bok-teknologien fungerer, så er det ja og nei. Denne teknologien er helt i oppstarten, og noen mener at e-bøkene forsvinner. Idag er man i begynnelsen av noe man ikke vet hvor bærer hen. Man vet lite om hva slags utfordringer som kommer, og det er veldig sterke interesser inne i bildet. Dette markedet har definitivt ikke landet.

## **Skien Bibliotek**

I begrepet brukerdata legger Skien summen av all den informasjonen de har om brukerne. De kategoriserer dataene i to kategorier. Man har data av teknisk karakter, i form av adresse, e-post, telefon og så videre. I den andre kategorien har de transaksjonsdata, som for eksempel hva brukerne gjør på biblioteket, hvordan de bruker biblioteket, hva de låner og hva de laster ned. Dette er ikke data Skien har behov for på individnivå, men de kan bruke disse i en Big Data-sammenheng, for å kunne trekke ut informasjon samlet. Det de kan trekke ut av statistikk som er veldig fyldig, og de kan hente ut veldig mye uten at det går ned på individnivå. Informasjonen som kan trekkes ut er typiske statistikkdata, som for eksempel hvilke bydeler som bruker biblioteket mest, mens det som ikke er uttrekkbart er mer sensitivt. Samtidig kan man på et vis se at all data kan være sensitivt. Skien ønsker ikke å ha tilgang til, og vite hva hver enkelt leser, men i noen sammenhenger og i noen av tjenestene må de det. Dette har en sammenheng med hva tjenesten handler om. Derfor er ivaretagelsen og arbeidsmåten i forbindelse med dette veldig viktig.

Stoltzs hovedholdning når det kommer til vurdering av sensitivitet, er at all informasjon om hva folk gjør, er opptatt av og orienterer seg i, i sum kan spares på og brukes og misbrukes. Derfor må man være bevisste på hva man tar vare på, hvem som tar vare på det, hvem som har tilgang og så videre. Ideelt sett bør det lagres så lite som mulig, og det er ikke tvil om at en stor mengde

tilsynelatende uviktige data om enkeltmennesker kan brukes på mange forskjellige måter. Det kan være mange forskjellige krefter som kan trekke, både av kommersiell og politisk art. Det ligger mye makt i denne typen informasjon, for eksempel så kunne bibliotek tjent en formue på å selge denne type informasjon til kommersielle selskaper. Selv om man tenker at bibliotekene har et formålstjenelig bruk av dataene, som er nyttige for bibliotekene, så må man hele tiden være oppmerksomme på at andre også kan hente ut eller få tilgang til disse, og da bruke de til helt andre formål.

Det er flere kategorier data man må behandle som ekstra sensitivt. Personopplysninger, som personnummer, skal behandles i tråd med lovverket. Men man har også kategorier som lånehistorikk og oppsøkende tjeneste. Når det kommer til sistnevnte, så har man historikken til brukerne av dette tilbudet. Det ligger i tjenestens natur, siden bibliotekaren som driver oppsøkende tjeneste blant annet skal gjøre anbefalinger for brukerne. Disse brukerne har gitt samtykke til at denne informasjonen gis til bibliotekaren, og det er ingen andre ansatte som skal få innsyn i dette. Derfor er det viktig å sørge for at informasjon om enkeltpersoner blir værende hos de som skal ha den informasjonen. For summen av hva et menneske har lest gjennom hele livet kan være svært interessant, og er derfor noe som må behandles med forsiktighet.

Når det kommer til føringer til tredjeparter, så har ikke Skien fastsatt noe utover reglene som Datatilsynet gir. Ved problemstillinger som berører dette, så har ikke biblioteket gjort mer enn å henvise til Datatilsynet. Med tanke på systemleverandøren, så har Skien i stor grad godtatt at leverandøren har gode føringer for behandling av brukerdata. Samtidig har ikke disse problemstillingene preget dialogen i spesielt stor grad, da den stort sett har vært av en praktisk og konkret art. Stoltz føler ikke at hun har godt innsyn i EbokBib. De har kjøpt en løsning, og bare forutsatt at premissene for personvernet blir godt ivaretatt.

I begrepet personvern legger de hensynet til den enkelte bruker som de er i dialog med, og ivaretagelse av den informasjonen de har om brukerne. Stoltz tror at bibliotekene alltid har vært opptatt av personvern, og at de har vært opptatt av hvordan informasjonen om lånere skal skjermes. Men digitaliseringen har gjort bibliotekene mer oppmerksomme og bevisste på hvordan store datamasser kan misbrukes. Forståelsen for konsekvensen av misbrukt har økt, selv om man alltid har vært opptatt av å skjerme personlige opplysninger. Hun tror også at de nye mulighetene som dukker opp gjennom digitaliseringen, kan være med på å presse synet på personvernet. Man skal

respektere at folk ønsker å holde sin informasjon privat, selv om det kanskje eksisterer en nysgjerrighetskultur. For eksempel tror mange at de ikke er sporbare om man bare gjør et par søk, men hun tror at den delen av personvernet som beskytter dette er under press, og hun mener at de ansatte i biblioteket må være oppmerksomme på dette.

Skien har ikke hørt om nedkjølingseffekten. Men Stoltz tror dette for bibliotekets del vil handle om hva de gjør i det daglige. Det handler om hva slags holdninger brukerne blir møtt med - om de opplever å bli observert eller ikke. Biblioteket skal være en nøytral grunn, og bibliotekarene skal forholde seg nøytrale med tanke på hva lånerne ønsker å låne. Det er nok en mindre bevissthet blant lånerne med tanke på hva som lagres av data, men det kan godt hende at flere vil spørre om det. Brukerne har nok en forståelse av at bibliotekets data brukes og oppbevares på en annen måte enn for eksempel Amazon, blant annet fordi at de bruker sine data aktivt i markedsføring. Men det er en urovekkende tanke, og det er synd om det begrenser bruken. Det finnes eksempler på bøker som folk ikke ønsker å låne med seg, fordi de da blir sett med de. Noen av de mest kjente eksemplene er Mein Kampf og Kama Sutra, som til stadighet blir stjålet. Gjennom det så ser Skien at brukere tilpasser adferden med tanke på hva de synlig ønsker å låne med seg og ikke, og sånn sett er det logisk at dette også overføres når man blir mer bevisst på at dataene lagres.

Biblioteket har ikke utarbeidet egne retningslinjer, men følger de etiske retningslinjer for bibliotekarer. I tillegg har Skien Kommune egne retningslinjer for all dokument- og datahåndtering.

## **Drøfting**

### ***Funnene sett i lys av teorien***

I dette delkapittelet skal vi se på hvordan aktørene forholder seg til den presenterte teorien. I sammenheng med Bibsent og Bibsyst vil jeg trekke linjer både til retningslinjer og nedkjølingseffekten, mens med folkebibliotekene er det bare retningslinjene som blir perspektivert her. Det kommer av at det er mer hensiktsmessig å trekke inn nedkjølingseffekten i neste kapittel, hvor vi setter de forskjellige instansene opp mot hverandre. All teori som er nevnt her er hentet fra teorikapittelet. Først tar vi for oss Bibsent og Bibsyst, og deretter folkebibliotekene.

## **Biblioteksystemer**

### ***Etiske retningslinjer***

Biblioteksystemer har ikke egne etiske retningslinjer, men det er interessant å se på hvordan de forholder seg til de linjene som IFLA, Eblida og de norske retningslinjene forsøker å legge. Bibsyst er svært opptatt av å verne om de dataene som de behandler på vegne av bibliotek, og setter sikkerhet høyt. Dette er noe som er i tråd med IFLA, og sånn sett bidrar de til at konfidensialiteten opprettholdes på dette området. Samtidig sies det fra Bibsyst at siden lånerne blir presentert for et lånerreglement når man blir låner ved et bibliotek, så skal lånerne skal kunne vite hva som blir lagret av data. Det er vanskelig å etterprøve at alle blir presentert for et reglement, og det er ganske sannsynlig at bibliotekarer glemmer å gjøre dette. Og endel lånere har blitt presentert for et reglement for så lang tid tilbake at det vil være vanskelig å huske det. Samtidig er det heller ikke galt å anta at regler endrer seg med tiden, og dermed så kan det presenterte reglementet i større eller mindre grad være ugyldig. Dermed kan dette problematiseres opp mot IFLAs prinsipp for e-bok-utlån, som sier at biblioteker og lånere skal kunne ta avgjørelser på et informert grunnlag.

### ***Nedkjølingseffekten***

Bibsyst har ikke hatt noen tanker eller vurderinger rundt denne teorien tidligere, men det er mye i deres praksis som har en signifikans i denne sammenhengen. For det første ønsker de å ha et tett samarbeid med bibliotekene, noe som optimalt sett bidrar til at disse kjenner godt til Bibsyst praksiser, og da skal kunne være bedre rustet til å møte brukernes utfordringer.

Samtidig er det en utfordring at den informasjonen som faktisk informerer om hvordan bibliotekene lagrer og håndterer sine data, i varierende grad er til stede i brukernes hukommelse. Naturligvis er det ikke Bibsyst sitt ansvar å innprente dette, men det er ikke problemfritt å lene seg på et reglement som man selv ikke har full kontroll og råderett over. Problemet med dette er at informasjonen som skal nå frem til brukerne, ikke nødvendigvis gjør det likevel, selv om det er noe som Bibsyst intenderer og ønsker. Dette vil igjen føre til at brukere faktisk ikke vet hvordan informasjonen blir håndtert. Med nedkjølingseffekten i minnet så kan dette være en utfordring, selv om Bibsyst har alt på det rene hva angår selve håndteringen av informasjonen de sitter på. På en annen side, så har Bibsyst opprettet en twitterkonto for EbokBib, der de er i direkte kontakt med brukerne. Dette kan bidra til at interesserte brukere kan få svar, og dermed få en bekreftelse på leverandørens

skjermende innstilling når det kommer til brukerdatabehandling.

## **Biblioteksentralen**

### ***Etiske retningslinjer***

Heller ikke Bibsent opererer med egne retningslinjer for behandling av brukerdata, men de er en leverandør, utvikler og samarbeidspartner som gjør det interessant å trekke deres praksiser og vurderinger i lys av retningslinjene. De har gjort mange vurderinger vedrørende personvern, og er påpasselige med å ikke kaste seg på noe uten at konsekvensene for personvernet er vektet. Et godt eksempel på dette er at de i påvente av bedre og sikrere tekniske løsninger, velger å levere mindre statistiske data enn de har mulighet til i henhold til lover og regler. Med det kan man si at de holder personvernet høyere enn det som er nødvendig i en lovmessig kontekst.

Bibsents samarbeid med Bluefire og Adobe er noe som ser ut til å være en utfordring. Bibsent har ikke mulighet til å sikre brukernes anonymitet, noe som gjør at det er vanskelig å se at brukernes informasjon med sikkerhet behandles anonymt, slik IFLA forsøker å legge til rette for i sine retningslinjer. Dette kan virke noe urovekkende, spesielt med tanke på at Adobe er et selskap som har mistet store mengder brukerinformasjon før (British Broadcasting Corporation, 2013). Dette er noen av utfordringene med å arbeide med store internasjonale selskaper, da det er vanskelig å få innsyn, og å kunne påvirke etter eget ønske.

### ***Nedkjølingseffekten***

Heller ikke Bibsent hadde kjennskap til denne teorien fra tidligere. Og siden de selv ikke sitter med brukerdata, så kan det diskuteres om det er de eller datterselskapet Bibliotekenes IT-senter som skal kommunisere og vise til hva slags praksis de har på denne fronten. Samtidig viser Veule at de har en bevissthet som berører poenget i teorien, og er klar over de utfordringene som den kan gi. Den forståelsen er viktig å ha, i tilfelle bibliotek eller brukere opplever et behov for å få en oppklaring når det kommer til Bibsents (og Bibliotekenes IT-senter) sin behandling og holdninger vedrørende brukerdata.

Men selv om de ikke sitter med brukerdata selv, så hviler det et ansvar gjennom deres involveringer i BS Weblån. De ønsker å være klare på at de ikke skal levere tjenester som innbyr eller gir



anledning til misbruk, men gjennom avtalen med Bluefire og Adobe, så er det helt klart at det ligger et potensiale til en nedkjølende effekt. Når Bibsent ikke kan være sikre på at brukernes data blir behandlet etter sitt eget ønske, så blir det vanskelig å kunne gi den samme forsikringen til brukerne. Dermed kan det bli sådd tvil hos noen brukere, på om deres egne data er sikre med den løsningen som finnes nå.

## **Tønsberg og Nøtterøy bibliotek**

### ***Etiske retningslinjer***

Tønsberg har ikke utviklet egne retningslinjer, men sier at de følger de linjene som samfunnet gir dem. Samtidig er det praksiser og holdninger som er interessante i lys av de presenterte retningslinjene. De er klare over at med de nye teknologiske mulighetene så åpner deg seg større muligheter for å hente ut data til eget bruk, først og fremst for å få bedre kjennskap til egne brukere, samtidig som at de er klare over at kommersielle selskaper i større grad enn tidligere vil melde sin interesse for disse dataene. I henhold til de norske retningslinjene, så skal brukerens litteratur- og informasjonsbehov holdes konfidensielt, og man har ingen garanti for at kommersielle selskaper ser en verdi i det. De må også være oppmerksomme på at bruken av nye typer data kan gi andre utfordringer, noe de forsåvidt også er.

## **Skien bibliotek**

### ***Etiske retningslinjer***

Skien har ikke egne retningslinjer for behandling av brukerdata, men følger de retningslinjene som er gitt av den norske biblioteksektoren. Derfor er det i denne sammenhengen interessant å se om disse følges opp, og å se deres praksiser og vurderinger i lys av de andre retningslinjene.

Skien er opptatt av å være restriktive med tanke på bruk og lagring av brukerdata, noe som faller i smak hos IFLAs retningslinjer. For eksempel at de begrenser informasjonsflyten internt, bidrar til at vernet av transaksjonen mellom bruker og bibliotek står sterkere, og det bidrar til at faren for lekkasje minimeres. Gjennom å holde brukernes rett til å bestemme over egen informasjon høyt, så har de i stor grad klart å ivareta de praksisene som IFLA, EBLIDA og de norske retningslinjene

forsøker å fremheve.

Hvordan de forholder seg til IFLAS prinsipper for e-bok-utlån, kommer jeg tilbake til i neste delkapittel.

## ***Bibliotekene sett i sammenheng med Biblioteksentralen og Biblioteksystemer***

For å kunne avdekke og se på tendenser, så skal vi her se på folkebibliotekens verdier og praksiser samlet, opp mot de samme verdiene og praksisene i Bibsent og Bibsyst. Dette er hensiktsmessig fordi vi da har mulighet til å trekke inn Bibsent i større grad enn om man skulle vurdert alle fire separat.

### **Vurderinger av brukerdata og personvern**

Det er viktig å ha en forståelse av hva personvernet innebærer, siden dette vil være med og spille en viktig rolle når det kommer til å vurdere brukerdata, i form av hva som kan lagres og hva som må slettes, hva som må vernes og hvordan det skal vernes, og hva som kan bli brukt i andre sammenhenger. Her er personopplysningsloven og Datatilsynet naturlige og selvsagte rettesnor, men informasjonens kompleksitet gjør at en sektor som er avhengig av tillit hos folket bør gjøre vurderinger utover det som er strengt nødvendig. Både Bibsent og Bibsyst forholder seg strengt til personopplysningsloven, når det kommer til å definere hva personvernbegrepet innebærer, men har også gjort grep som forteller at de setter sikkerhet og tillit høyere enn det loven krever. Tønsberg og Skien setter begge vurderingen av personvern i sammenheng med sine bedrifter. Begge definerer personvern som noe som skal skjerme privatlivet og enkeltindividet, og de har en noe bredere definisjon enn de to førstnevnte.

Det er mange likhetstrekk når det kommer til hvordan de ulike instansene vurderer brukerdata. Alle har en konsensus av at det i denne sammenhengen er snakk om data som produseres i transaksjonen mellom bruker og bibliotek(tjenester), og som inneholder informasjon med varierende grad av sensitivitet. Felles grunnforståelse er viktig å ha på plass for at alle skal kunne trekke i samme retning. Alt som kan knytte en låner til en bibliotekaktivitet skal beskyttes.

Men når det kommer til vurdering av sensitivitet knyttet til disse dataene, så eksisterer det noen forskjeller. Det eksisterer en ulik forståelse når det kommer til hva som kan problematiseres i lys av brukervern. Der Bibsyst opererer med en streng tilknytning til lovverk og tilsyn, så har bibliotekene

en bredere oppfattelse av hva som må vurderes i et konfidensialitetsperspektiv. Både Skien og Tønsberg argumenterer for at det kan knyttes personvernutfordringer til alle data, også til store datamengder. Selv større grupper kan oppleve krenkelse, i form av at stigmaer knyttet til grupper kan oppleves som vanskelige av gruppens medlemmer, og dermed virke problematisk i deres egen personlige sfære.

Hva denne forskjellen kommer av er jeg ikke helt sikker på, men det kan komme av at Bibsyst og Bibsent ikke har den daglige kontakten med brukergruppene, og dermed ikke har like stort behov for å ta de vurderingene som ikke er nødvendige i henhold til aktuelle lov- og regelverk. Og når Bibsent bare i liten grad befatter seg med brukerdata, så er det forståelig at de ikke har gjort seg mange tanker vedrørende det som ikke behandles av lovverket.

Men denne diskrepansen fører til ulike syn når det kommer til bruk og bevaring av data. Både Bibsent og Bibsyst ønsker å sende mer data til bibliotekene, samtidig som at personvernet ivaretas. Dog skal det sies at Veve lufter sine bekymringer for at man kanskje er i ferd med å få for mye data som skal håndteres, og Bibsent poengterer også at de ønsker å være forsiktige, og vil ikke trække over noen grenser. Men det kan fortsatt bety at de har en litt annen oppfatning når det kommer til hva som er for mye. For på sin side opplever jeg det slik at bibliotekene ikke ønsker like mye data, og med det så kan de potensielt sett bli sittende på data som de ikke ønsker å ha, eller som oppleves som vanskelig å håndtere.

## **Nedkjølingseffekten**

Både Skien og Tønsberg uttrykker at de har lite kjennskap til eierskapet til dataene, og hvordan de behandles av leverandøren. Selv om både Bibsent og Bibsyst tilrettelegger for og behandler brukerdataene etter gjeldende lov- og regelverk, så kan dette bli en utfordring fordi bibliotekene bør kunne vite hvordan sine data blir ivaretatt. Både i henhold til teorien om nedkjølingseffekt, og IFLAs prinsipper om e-bok-utlån, så er det viktig at bibliotekene har denne informasjonen. Dette er fordi bibliotek må ha innsyn i brukerdatabehandlingen for å kunne sette seg selv og brukerne i stand til å gjøre valg og vurderinger på et informativt grunnlag. For eksempel så kan det være en fordel at brukerne får vite hva som skjer når man bli e-låner, og for å kunne få denne informasjonen, så må biblioteket kunne hente informasjonen et sted. Dette fordrer også at leverandørene kjenner til sin egen behandling, og i dette perspektivet er Bibsents samarbeid med Bluefire og Adobe en utfordring.

## Oppsummering

Dette er fire institusjoner som tar personvern på alvor, og er opptatt av å håndtere brukerdataspørsmålene på en riktig og hensiktsmessig måte. Bibsyst og Bibsent ønsker å levere gode tjenester og har i stor grad det samme synet på vern av brukerdata som det folkebibliotekene har, selv om det er en viss forskjell når det kommer til problematisering av store datamengder. Alle er enige om at data som kan identifisere en bruker er sensitivt, og skal behandles deretter med tanke på konfidensialitet og slettingsmekanismer. Det er noe som lover godt med tanke på de valgene som vil bli tatt når de nye dataene produsert av e-bøker vokser.

Den største utfordringen her ligger i det at bibliotekene, etter egne utsagn, har for lite kjennskap til eierskap vedrørende brukerdataene, og hvordan leverandøren behandler disse. Dette fører til at det blir vanskeligere for bibliotekarer og brukere å gjøre valg basert på kompetanse, og det kan bidra til at føler usikkerhet med tanke på sikkerheten til sin egen informasjon. Dette er et punkt som initierer at bibliotek og leverandør kanskje bør sørge for at informasjon om, og dialog vedrørende, behandling av brukerdata bør bli litt lettere. Dette kan bidra til å styrke bibliotekets posisjon som en trygg arena, hvor brukerne skal føle seg ivaretatt.

Personvernet er sterkt i Norge, og dette er noe som går igjen hos alle fire institusjoner. Alle opplever at det er noe mer fokus på dette nå enn tidligere, men at debatten stort sett går ut på det samme. Det moderne personvernets hovedtanke er i denne sammenhengen at individet skal kunne ha sin intellektuelle og litterære sfære i fred, og skal ha muligheten til å tilegne seg informasjon samt utnytte tjenestene biblioteket har, uten at det får negative personlige konsekvenser.

Alt dette er viktige elementer som kan bidra til å opprettholde det moderne bibliotek til en sikker arena å befinne seg på. Men når det kommer til kommunikasjonen, så er det en liten vei å gå. På det område, så er denne oppgaven en del av en større sammenheng, som viser at personvern er en sak som mange er opptatt av, og sannsynligvis vil fokuset bli større med tiden. Derfor er det viktig at biblioteksektoren følger med, samtidig som at de er en aktiv part når det kommer til utformingen av personvernet i fremtiden. Det er en debatt som bør tas både innad og utenfor biblioteksektoren.



## Litteraturliste

American Library Association. (1939). *CODE OF ETHICS FOR LIBRARIANS*.

Hentet fra

<http://www.ala.org/advocacy/proethics/history/index5>

American Library Association. (1981). *Statement on Professional Ethics, 1981* Introduction

hentet fra

<http://www.ala.org/advocacy/proethics/history/index4>

American Library Association. (2008). *Code of Ethics of the American Library Association*.

hentet fra

<http://www.ala.org/advocacy/proethics/codeofethics/codeethics>

American Library Association. (Udatert). *History of the ALA Code of Ethics*.

hentet fra

<http://www.ala.org/advocacy/proethics/history>

British Broadcasting Corporation. (2013, 30. oktober). Adobe hack: At least 38 million accounts breached.

*British Broadcasting Corporation, Technology*

Hentet fra

<http://www.bbc.com/news/technology-24740873>

Bowers, S. L. (2006). *Privacy and Library Records*

hentet fra

<http://www.sciencedirect.com.ezproxy.hioa.no/science/article/pii/S0099133306000590>

Datatilsynet & Teknologirådet. (2014). *Personvern: Tilstand og trender 2014*.

hentet fra

[https://www.datatilsynet.no/Global/04\\_planer\\_rapporter/Persovern\\_tilstandogtrender\\_2014.pdf](https://www.datatilsynet.no/Global/04_planer_rapporter/Persovern_tilstandogtrender_2014.pdf)

EBLIDA. (2012). *EBLIDA Key Principles on the acquisition of and access to E-books by libraries*

hentet fra

[http://www.eblida.org/Special%20Events/Key-principles-acquistion-eBooks-November2012/GB\\_English%20Version%20Key%20Principles.pdf](http://www.eblida.org/Special%20Events/Key-principles-acquistion-eBooks-November2012/GB_English%20Version%20Key%20Principles.pdf)

The International Federation of Library Associations )and Institutions. (2013). *IFLA Principles for library elending*

hentet fra

<http://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/e-lending/principles-for-library-elending-rev-aug-2013.pdf>

The International Federation of Library Associations and Institutions. (udatert). *IFLAs etiske retningslinjer for bibliotekarer og andre informasjonsarbeidere*

hentet fra

<http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/norwegian-codeofethics-fullversion.pdf>

Menneskerettsloven (1999). *Lov om styrking av menneskerettighetenes stilling i norsk rett (menneskerettsloven).*

hentet fra

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-05-21-30/>

Norsk fagbibliotekforening, Forskerforbundets bibliotekforening, Rådet for bibliotekansatte i Fagforbundet, Kulturforbundet i KFO, Norsk Tjenestemannslag, Skolebibliotekarforeningen i Norge, ... Norsk Bibliotekforening. (2007). *Veiledende etiske retningslinjer for bibliotekansatte.*

hentet fra

<http://norskbibliotekforening.no/ressurser/etikk/>

NOU 1997:19. (1997). *Et bedre personvern: -forslag til lov om behandling av personopplysninger.*

hentet fra

<https://www.regjeringen.no/nb/dokumenter/nou-1997-19/id140970/?docId=NOU199719970019000DDDEPIS&ch=1&q=>

NOU 2009:1. (2009). *Individ og integritet: Personvern i det digitale samfunnet.*

hentet fra

<https://www.regjeringen.no/nb/dokumenter/nou-2009-1/id542049/?docId=NOU200920090001000DDDEPIS&ch=1&q=>

Personopplysningsloven (2001). *Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven).*

hentet fra

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31>

Price, K. (Red.). (2011). *E-books in libraries: a practical guide.* London: Facet publishing

The International Federation of Library Associations and Institutions (udatert). *IFLAs retningslinjer for bibliotekarer og andre informasjonsarbeidere: (Fullstendig utgave).*

hentet fra

<http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/norwegian-codeofethics-fullversion.pdf>



# Vedlegg 1: Intervjuguide til Biblioteksystemer og Biblioteksentralen

Tidsplan 50-60 minutter

1: Uformell prat: 5 minutter

2: Informasjon: 5-10 minutter

- Tema for samtalen:
  - Hypotese og problemstilling
- Hva skal intervjuet brukes til. Anonymitet, taushetsplikt osv.
  - Skal brukes i en bacheloroppgave, som kan være offentlig tilgjengelig.
  - All data som blir produsert i intervjuet vil bli slettet så snart oppgaven er ferdig og godkjent.
  - Ønsker du å være anonym?
- Spørre om noe er uklart eller må avklares
- Informere og be om samtykke for lydopptak
  - Skal som all annen produsert data bli slettet, iht. anonymitetspunktet.

3: Overgangsspørsmål: 10 minutter

4: Nøkkelspørsmål: 35-40 minutter

5: Oppsummering: 5 minutter

- Oppsummere funn.
- Avklaringer. Er alt forstått riktig?
- Er det noe informanten du vil legge til?
- Hvis du kommer på noe mer senere, er du velkommen til å kontakte meg igjen.

## Spørsmålene

3: Overgangsspørsmål:

- Hva slags erfaringer har dere med brukerrelatert arbeid i bibliotek?
  - Hva slags roller har dere hatt i bibliotek?
- Hva legger dere i begrepet personvern?
- Hva legger dere i begrepet brukerdata?

#### 4: Nøkkelspørsmål:

##### Personvern og brukerdata

- Hvordan fortolker dere personopplysningsloven?
- På hvilken måte har teknologisk utvikling påvirket deres syn på personvern og brukerdatabehandling?
- Er det noen typer brukerdata som dere behandler som mer sensitivt enn andre, og i så fall hvorfor?
- Dere opererer i flere interesseområder hvor de ulike interessene kan komme i konflikt. Hvordan arbeider dere for å løse dette? Et eksempel på dette kan være vern av lånehistorikk, sett opp mot behov for å lage statistikker eller tilgjengeliggjøre data for forskning.
- På hvilken måte forholde dere dere til teorien om nedkjølingseffekten?

##### Etiske retningslinjer

- Hvilke etiske retningslinjer forholder dere behandling av brukerdata til?
- Hvordan forholder dere dere til IFLAS og NBF sine retningslinjer for behandling av brukerdata?

##### Tredjeparter

- Hvilke føringer har dere for utgivelse av brukerdata til tredjeparter?
- Hvilke krav stilles i så fall til disse tredjepartene?
- Har dere innsyn i tredjepartenes behandling av de utleverte brukerdataene, og hvordan fungerer i så fall dette?

##### *Om de ikke bruker tredjeparter:*

- Har dere hatt noen diskusjoner om hvordan dere ville behandlet tredjeparter i dette perspektivet?

## Vedlegg 2: Intervjuguide til folkebibliotekene

Tidsplan 50-60 minutter

1: Uformell prat: 5 minutter

2: Informasjon: 5-10 minutter

- Tema for samtalen:
  - Hypotese og problemstilling
- Hva skal intervjuet brukes til. Anonymitet, taushetsplikt osv.
  - Skal brukes i en bacheloroppgave, som kan være offentlig tilgjengelig.
  - All data som blir produsert i intervjuet vil bli slettet så snart oppgaven er ferdig og godkjent..
  - Ønsker du å være anonym?
- Spørre om noe er uklart eller må avklares
- Informere og be om samtykke for lydopptak
  - Skal som all annen produsert data bli slettet, iht. anonymitetspunktet.

3: Overgangsspørsmål: 10 minutter

4: Nøkkelspørsmål: 35-40 minutter

5: Oppsummering: 5 minutter

- Oppsummere funn.
- Avklaringer. Er alt forstått riktig?
- Er det noe informanten du vil legge til?
- Hvis du kommer på noe mer senere, er du velkommen til å kontakte meg igjen.

### Spørsmålene

3: Overgangsspørsmål:

- Hva legger dere i begrepet personvern?
- Hva legger dere i begrepet brukerdata?

4: Nøkkelspørsmål:

Personvern og brukerdata

- På hvilken måte har teknologisk utvikling påvirket deres syn på personvern og brukerdatabehandling?

- Er det noen typer brukerdata som dere behandler som mer sensitivt enn andre, og i så fall hvorfor?
- Dere opererer i flere interesseområder hvor de ulike interessene kan komme i konflikt. Hvordan arbeider dere for å løse dette? Et eksempel på dette kan være vern av lånehistorikk, sett opp mot behov for å lage statistikker eller tilgjengeliggjøre data for forskning.
- På hvilken måte forholde dere dere til teorien om nedkjølingseffekten?

#### Etiske retningslinjer

- Hvilke etiske retningslinjer forholder dere behandling av brukerdata til?
- Hvordan forholder dere dere til IFLAS og NBF sine retningslinjer for behandling av brukerdata?

#### Tredjeparter

- Hvilke føringer har dere for utgivelse av brukerdata til tredjeparter?
- Hvilke krav stilles i så fall til disse tredjepartene?
- Har dere innsyn i tredjepartenes behandling av de utleverte brukerdataene, og hvordan fungerer i så fall dette?
- (Vet dere hvordan deres tredjeparter behandler brukerdataene?)
- Føler dere at dere har god kontroll på hvordan e-bok-teknologien fungerer?
- Har dere noen tanker om hvordan nye typer data produsert som et resultat av e-bok-løsninger bør behandles? F.eks. Hvordan bør man behandle lesetid eller andre leserelaterte data?
- Har dere noen tanker om deres e-bok-løsning?