

Frivillig CV-registrering og personvern hos NAV



Prosjektrapport DRI3001, våren 2008

Av Steinar Aarsland, Inge Carlén og Marius Jahren

*Avdeling for forvaltningsinformatikk
Juridisk fakultet, Universitetet i Oslo
1. juni 2008*

Innholdsfortegnelse

1. INNLEDNING OG BAKGRUNNSINFORMASJON	3
1.1. PROBLEMSTILLING OG AVGRENSNING	3
1.2. OVERSIKT OVER FRAMSTILLINGEN	4
1.3. ORGANISERING AV NAV	4
1.4. GJENNOMGANG NAVS EKSISTERENDE LØSNING	5
2. INTERESSETEORIEN	9
3. FORHOLDET TIL PERSONOPPLYSNINGSLOVEN	11
3.1. GENERELT OM PERSONVERN	11
3.2. PERSONOPPLYSNINGSLOVENS KRAV TIL SAMTYKKE	11
3.3. PERSONVERNINFORMASJON I NAVS EKSISTERENDE LØSNING	12
3.4. MANGEL PÅ SAMTYKKE I NAVS EKSISTERENDE LØSNING	13
3.5. FORSLAG TIL SAMTYKKEERKLÆRING	14
3.6. FORSLAG TIL NY SAMTYKKERUTINE	15
4. TILBAKETREKKING AV SAMTYKKE OG SLETNING	18
4.1. GENERELT OM TILBAKETREKKING AV SAMTYKKE OG SLETNING	18
4.2. TILBAKETREKKING AV SAMTYKKE OG SLETNING I NAVS EKSISTERENDE LØSNING	18
4.3. TILBAKETREKKING AV SAMTYKKE OG SLETNING I NY LØSNING	19
5. DESIGN OG TILRETTELEGGING AV INFORMASJON	20
5.1. GENERELT OM DESIGN OG TILRETTELEGGING	20
5.2. DESIGN OG TILRETTELEGGING I NAVS EKSISTERENDE LØSNING	20
5.2.1. GENERELT	20
5.2.2. TILGANG TIL CV-DATABASEN	21
5.2.3. INFORMASJON FOR BRUKERE	23
5.3. DESIGN OG TILRETTELEGGING I NY LØSNING	25
5.3.1. FUNKSJONALITET – STRUKTUR	25
5.3.2. INFORMASJON TIL BRUKEREN	26
5.3.3. REGISTRERINGSSIDER	28
6. AVSLUTNING	31
6.1. GRUPPENS KONKLUSJON	31
6.2. OM GRUPPEARBEIDET	31
6.3. OM NY LØSNING FRA GRUPPEN	32
LITTERATUR OG KILDER	33

1. Innledning og bakgrunnsinformasjon

1.1. Problemstilling og avgrensning

Denne oppgaven tar utgangspunkt i et oppdrag fra Arbeids- og velferdsetaten (NAV), der vi skal gjøre en analyse av etatens nåværende løsning for elektronisk registrering av CV-opplysninger for enkeltpersoner. I tråd med den generelle utviklingen i samfunnet og i forvaltningen, tilbyr NAV nå en rekke tjenester via nett for å forenkle hverdagen til sine brukere, for å effektivisere sin egen saksbehandling og for å få flere i arbeid.¹ Som et ledd i dette har NAV utviklet en betydelig CV-database for enkeltpersoner, der arbeidsgivere i 2007 åpnet over halvannen million CVer på leting etter arbeidstakere til sine virksomheter.²

NAVs elektroniske løsning for CV-registrering er en forenkling for både arbeidsgivere og arbeidstakere, da deres tilgang til informasjon om hverandre blir lettere og raskere tilgjengelig enn tilsvarende manuelle løsninger. Mens arbeidsgivere på jakt etter arbeidstakere tidligere var nødt til å fysisk besøke NAV-kontorer (daværende arbeidskontorene til Aetat) eller ringe og be om informasjon tilsendt i posten, kan man nå altså gjøre dette via Internett. NAVs løsning åpner for at man kan søke stillinger elektronisk og vedlegge sin registrerte CV, og legger til rette for at arbeidsgivere kan finne kvalifiserte arbeidstakere gjennom egne CV-databasesøk.

Den eksisterende løsningen baserer seg på registrering av CV for arbeidsledige som søker jobb, men åpner også for CV-registrering for personer i arbeid. For sistnevnte gruppe kan man registrere sin CV og velge om man vil gjøre denne tilgjengelig for arbeidsgivere, eller man kan velge å la den ligge i databasen uten at andre får tilgang. Det er denne gruppen vi ønsker å fokusere på i denne oppgaven og vi har definert denne som "jobbskiftere," da de mest sannsynlig lar sine CVer ligge åpne for søk fordi de av en eller annen årsak vurderer eller ønsker å skifte jobb.

I likhet med mange offentlige instanser som lanserer elektroniske løsninger, støter man også i NAVs tilfelle på utfordringer knyttet til personvernmessige forhold. Dataene som blir registrert og oppbevart om jobbskiftere og arbeidsledige, blir gjort tilgjengelig for arbeidstakere og ansatte i NAV. Det er derfor viktig at opplysningene blir hentet inn i tråd med relevant lovgivning, og at brukerne som registrere sine opplysninger er tilstrekkelig informert om forholdene knytte til dette.

Vi vil i denne oppgaven derfor se på hvilket rettslig grunnlag NAV har for å innhente og oppbevare CV-opplysninger for jobbskiftere. Vi kommer også til å se på om den eksisterende registreringsløsningen på en god nok måte er i tråd med lovverket og personvern teori, herunder interesseteorien til Schartum og Bygrave.³

Videre vil vi sette opp et forslag til en alternativ registreringsløsning som i størst mulig grad er designet for å ivareta personvernmessige forhold, og som benytter seg av en god og brukervennlig tilrettelegging av informasjon for brukeren gjennom et nytt brukergrensesnitt. Vi vil sette fokus på hvordan man kan bygge en løsning som styrker brukerens mulighet for å

¹ IKT-strategi for Arbeids- og velferdsetaten 2008-2013, side 5-6 og 9.

² Nyhetssak på www.nav.no: <http://www.nav.no/805385069.cms>, lest 01.06.2008

³ Schartum og Bygrave 2004 s 35

gi et best mulig samtykke for registrering av sine personopplysninger, gir fortløpende informasjon om registreringsrutinene og juridiske forhold, samt er enkel og oversiktlig å navigere i og å fylle ut.

1.2. Oversikt over framstillingen

Oppgaven baserer seg på en avtalt prosjektbeskrivelse mellom gruppen og NAV. Vi skal iht. til denne innhente relevant dokumentasjon fra NAV, for eksempel IKT-strategier og bakgrunnsinformasjon om CV-tjenesten, som grunnlag for utredningen. I tillegg skal vi benytte oss av pensumrelevant materiale i våre analyser og vurderinger. Vi skal holde løpende kontakt med fagansvarlig og NAV for å sikre kvaliteten på utredningen.

Oppgaven legges opp slik at vi først gir en enkel bakgrunn for organiseringen og opprettelsen av NAV. Deretter tar vi for oss en analyse av den eksisterende CV-registreringsløsningen opp mot interesseteorien og personopplysningsloven (pol) og redegjør for våre forslag til ny løsning til CV-registreringsrutine, med bakgrunn i den foregående analyse av dagens løsning. Vi har delt inn denne analyse- redegjørelsesdelen i tre kapitler, som hhv. tar for seg interesseteorien, personopplysningsloven og samtykke, samt tilbaketrekking av samtykke og sletting av opplysninger. Til slutt foretar vi en gjennomgang av dagens design og informasjonstilgjengelighet, og foreslår nye tiltak med bakgrunn i de foregående analysene for å forbedre dette i en ny løsning.

1.3. Organisering av NAV

Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) er en ny offentlig etat opprettet 1. juli 2006 som et ledd i en omfattende reform av norsk forvaltning.⁴ Tidligere var statlige arbeids- og velferdstjenester organisert gjennom Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten i de enkelte kommunene. Mange av disse kontorene behandlet samme brukere i rollen som hhv. arbeidssøkende, trygdemottaker og sosialhjelpsmottaker. Behovet for en koordinering av tjenestenes forhold til brukerne, samt et ønske om å styrke oppfølgingen og velferdstilbudet til brukerne for å bl.a. få flere mennesker inn i arbeidslivet, førte til en sammenslåing av Aetat og trygdeetaten til NAV.⁵ Dagens målsetting er at alle innbyggere i Norge innen 2010 skal ha tilgang til et NAV-kontor.

NAV-kontorene i de enkelte kommunene skal som et minimumstilbud tilby de statlige tjenestene til tidligere Aetat og trygdeetaten samt økonomisk sosialhjelp slik det i dag blir formidlet gjennom de kommunale sosialkontorene. Utover dette kan den enkelte kommune inngå egne avtaler om ytterligere tjenestetilbud gjennom NAV-kontoret, noe som fører til variasjon i NAVs tjenester fra kommune til kommune.⁶

NAV er organisert gjennom Arbeids- og velferdsdirektoratet på nasjonalt nivå, drevet av en sentralstab med en direktør som øverste leder, og regionalt og lokalt gjennom NAV-avdelinger i fylkene og kommunene. Når NAV-reformen er gjennomført beregnes det at etaten vil ha rundt 16.000 ansatte med en forvaltningsportefølje på rundt 265 milliarder kroner (tall fra 2004), noe som gjør NAV til det største offentlige forvaltningsorganet i landet.⁷

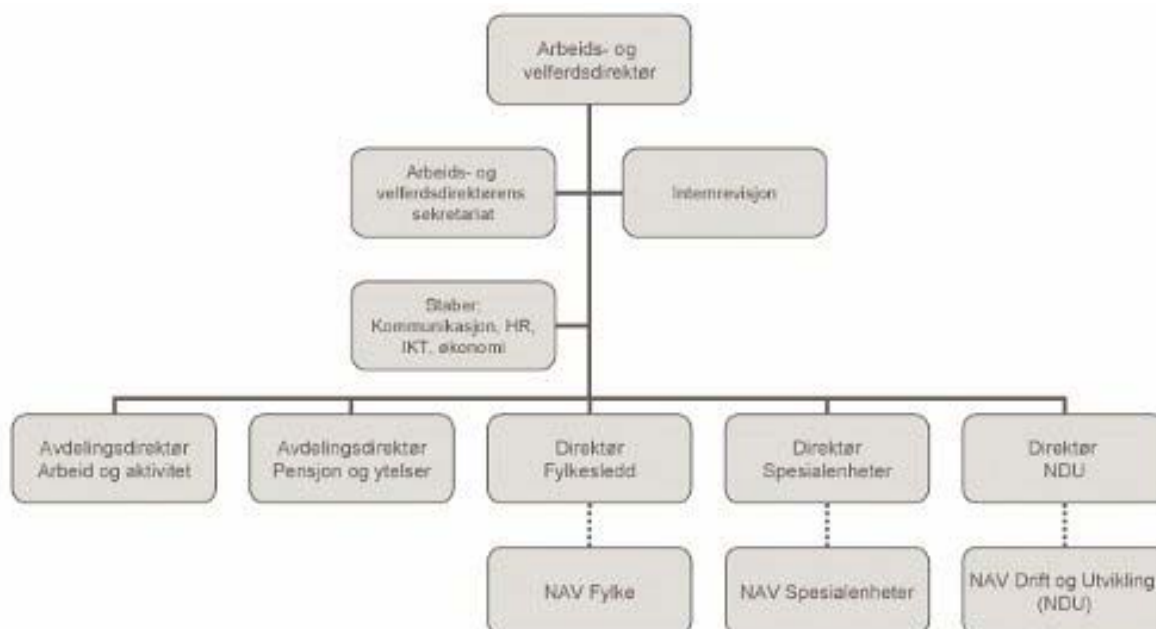
⁴ Stortingsproposisjon nr. 46 (2004-2005):

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/aid/dok/regpubl/stprp/20042005/Stprp-nr-46-2004-2005-.html?id=210402>

⁵ Ibid. side 5-6

⁶ Informasjon om NAV, NAVs nettside: <http://www.nav.no/page?id=1073743081>, lest 01.06.2008

CV-registreringstjenesten til NAV faller ikke under de lokale eller regionale kontorene, men driftes av NAV sentralt (Arbeids- og velferdsdirektoratet) gjennom IKT-staben underlagt Drift- og utviklingsavdelingen. Fagansvaret er lagt til avdelingen Arbeid og aktivitet (jf. organisasjonskart nedenfor).

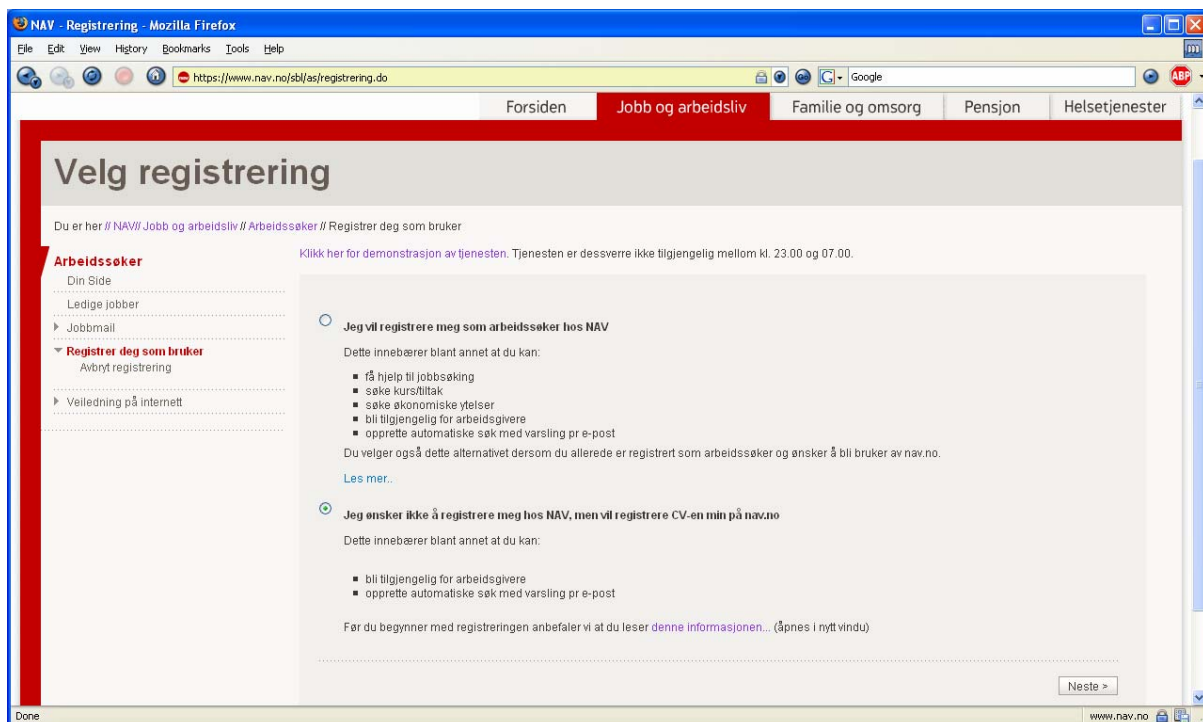


Figur 1 - Organisasjonskart NAV

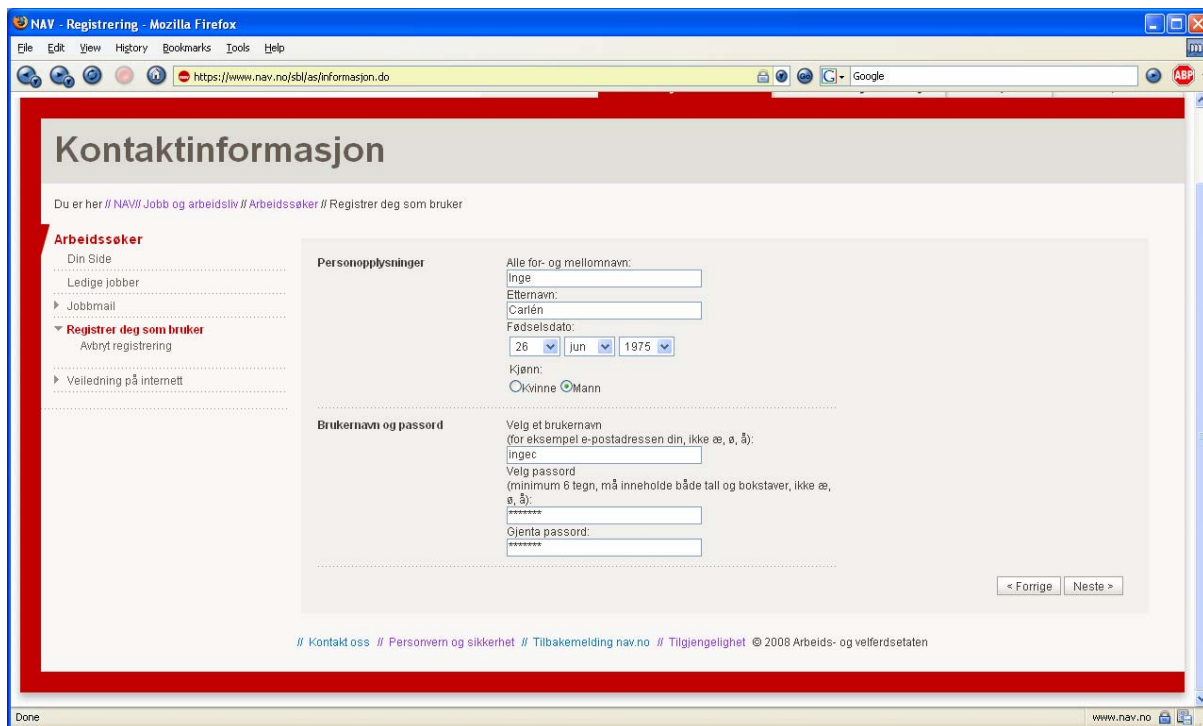
1.4. Gjennomgang NAVs eksisterende løsning

NAVs løsning for CV-registrering er en tjeneste tilknyttet NAVs nettside www.nav.no. Hvem som helst kan gjennom å sette i gang registreringsprosessen opprette en bruker, og denne brukeren kobles så til CV-opplysningene som blir registrert. For å registrere sin CV som jobbskifter må man opprette bruker og så huke av registreringsvalget "jeg ønsker ikke å registrere meg hos NAV, men vil registrere CV-en min på nav.no." Så går tjenesten videre til registrering av personalia og fastsettelse av brukernavn og passord.

⁷ Stortingsproposisjon nr. 46 (2004-2005):
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/aid/dok/regpubl/stprp/20042005/Stprp-nr-46-2004-2005-.html?id=210402>, side 15

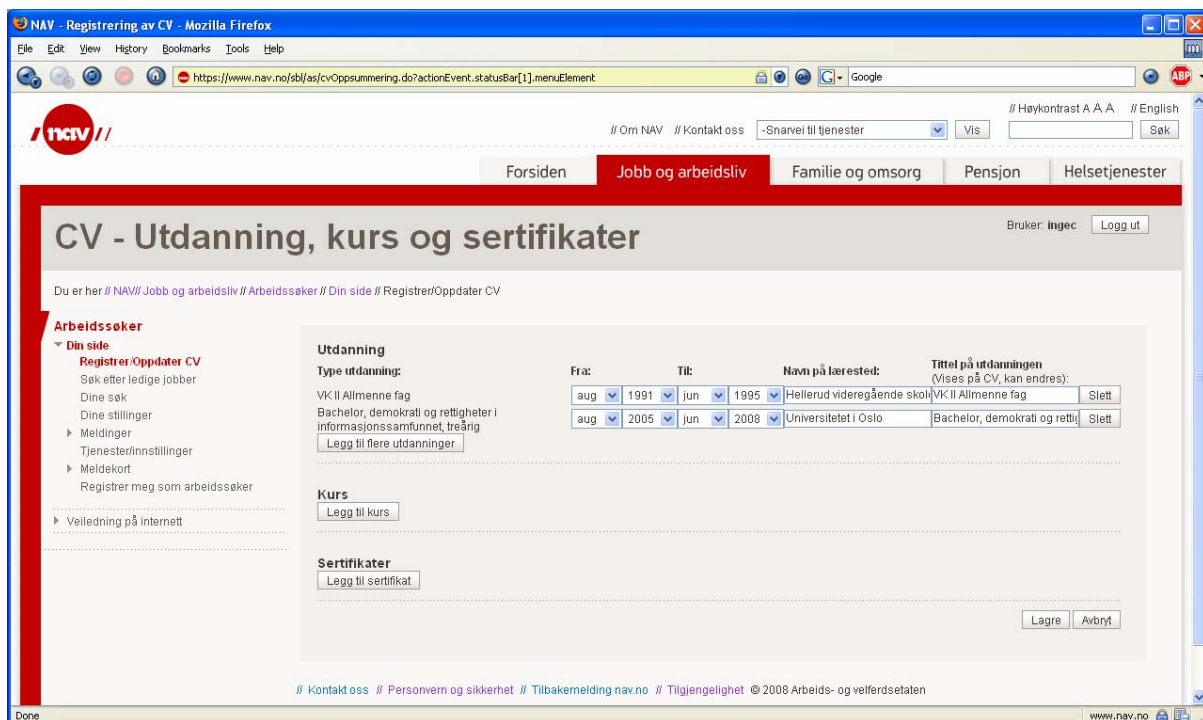


Figur 2 - Første registreringside



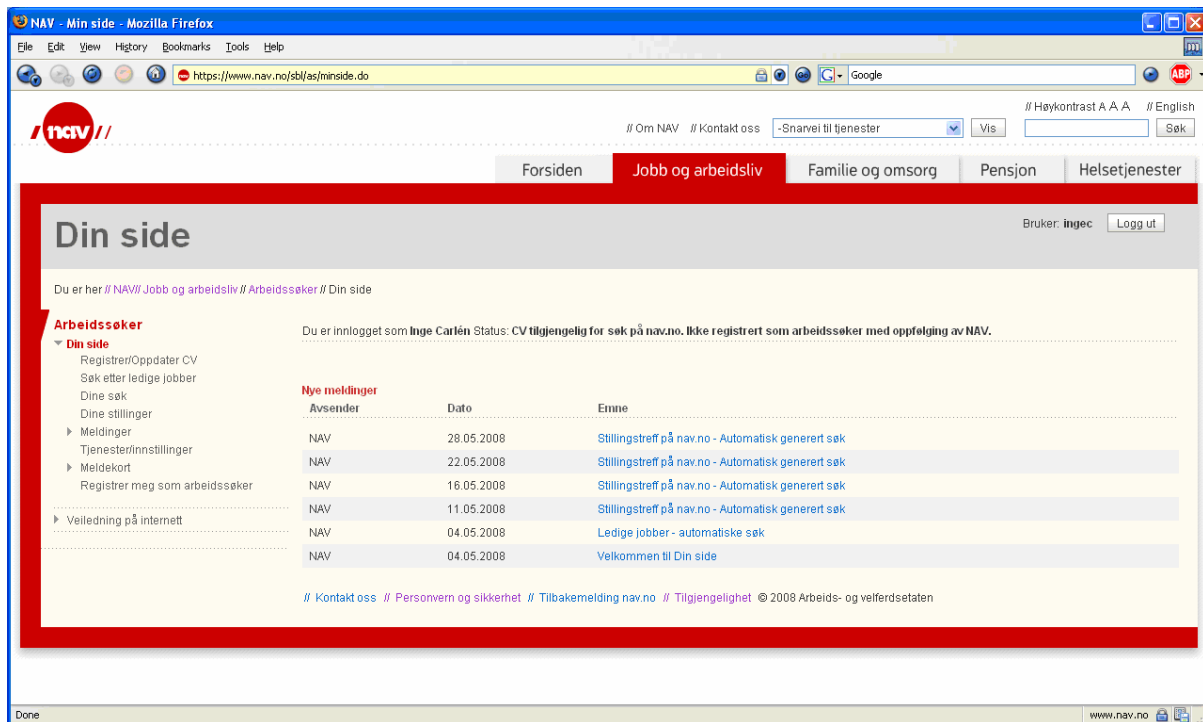
Figur 3 - Registrering av personalia og brukerinformasjon

Etter dette er unnagjort går man videre til registrering av selve CV-opplysningene. Her kan brukeren fylle ut en rekke forskjellige felt for å angi sin utdanning, yrkeserfaring, annen kompetanse, tillitsverv og en egenbeskrivelse. Sistnevnte er et tekstfelt der brukeren kan angi en fri tekst om seg selv og sine eventuelle ferdigheter og jobbønsker.



Figur 4 - Eksempelbilde på registrering av utdanning

Ved opprettelse av bruker får man tilgang til "min side." Denne fungerer som en samleside for de tjenestene du kan ha behov for som arbeidssøker, blant annet en automatisert jobbsøketjeneste, meldinger fra potensielle arbeidsgivere og fra NAV, samt innstillinger for disse tjenestene. I tillegg er det en funksjon for registrering som arbeidssøker og mottak av meldekort, men dette er kun en tjeneste som åpnes for de brukerne som er registrert arbeidsledige gjennom NAV og mottar arbeidsledighetstrygd.



Figur 5 - Skjerm bilde av "min side"



Figur 6 - Tjeneste for meldinger fra NAV og arbeidsgivere som tar kontakt

Ingen av de registrerte opplysningene i CVen eller i brukeren knyttes i utgangspunktet til noen annen offentlig database eller tjeneste hos NAV, og dette er en frittstående løsning tilgjengelig for alle som ønsker å registrere sin CV. Det er ingen verifisering av brukere annet enn at deres e-postadresse blir sjekket som gyldig gjennom tjenesten ved førstegangsregistreringen.

Etter registreringen er gjennomført kan man i etterkant redigere opplysningene som er registrert og slette hele sin bruker dersom man ønsker dette. Det er ikke anledning til å kun slette CV-opplysningene uten å slette brukeren. Tjenesten har også en enkel funksjon for å få tilsendt nytt passord dersom man glemmer sitt gamle – dette blir da sendt til den registrerte e-postadressen tilknyttet brukeren.

2. Interessteorien

NAV's CV-registrering innebærer at enkeltpersoner gir fra seg personopplysninger som lagres i en database. I den forbindelse er det relevant å se på hva slags interesser den registrerte, altså brukeren av NAV's tjeneste, har i registreringsprosessen så vel som i formidling, lagring, sletting og innsyn i de opplysningene som registreres.

Innen personvern teori benyttes ofte begrepet "personverninteresser" som en betegnelse på de sider av personvernet som er synlige og aktualisert i samfunnet.⁸ Personverninteressene angir ulike områder som er viktige for ivaretagelsen av personvernidealet, og til hver av interessene finner vi konkrete krav som angir hvordan interessen best mulig kan ivaretas. De ulike interessene er som følger:⁹

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

Vi vil kun se nærmere på den første, interessen i å bestemme over tilgangen til opplysninger om egen person. Denne interessen ligger nært synet på personvern som et spørsmål om eiendomsrett til opplysninger om en selv. Schartum og Bygrave presenterer fire underliggende krav: Krav til beskyttet privatliv, krav om vern av identitetsbilde, krav om etablert tillitsforhold og krav om konfidensialitet.¹⁰ I denne oppgaven oppfatter vi at krav om etablert tillitsforhold og krav om konfidensialitet er de mest relevante for problemstillingene i en CV-registreringsløsning, da dette er de kravene løsningen i hovedsak berører. Krav til beskyttet privatliv og vern av identitetsbilde vil i stor grad være ivaretatt ved at brukeren styrer opplysningene registrert om seg selv i løsningen.

Det første kravet retter seg mot at det må eksistere et tillitsforhold mellom den registrerte og behandlingsansvarlig for personopplysningene. NAV's CV-registrering er en frivillig tjeneste som tilbys jobbskiftere. Derfor kan vi godt si at valget om å ta tjenesten i bruk forutsetter at en tillit til den behandlingsansvarlige allerede er etablert. Brukeren bestemmer selv hvilke opplysninger som skal registreres og har hele tiden mulighet til å fjerne eller legge til nye opplysninger. For å ytterligere styrke tilliten bør den behandlingsansvarlige gi god informasjon om tjenesten generelt og om hvordan opplysningene behandles, inkludert sikkerhetsmessige aspekter som kryptering og tilgangskontroll. I den eksisterende løsningen finnes en del informasjon om sikkerheten rundt løsningen.¹¹ Vi savner imidlertid god opplysning om andre forhold, f.eks. hvilke rettsregler som gjelder for behandling av personopplysninger og hvilke rettigheter brukeren har.

Kravet om konfidensialitet dreier seg i hovedsak om at den registrerte selv i så stor grad som mulig skal ha kontroll over hvordan opplysningene spres og hvem som får tilgang til dem.¹²

⁸ Schartum og Bygrave 2004 s 33

⁹ ibid. s 40 flg.

¹⁰ ibid. s 43

¹¹ <http://www.nav.no/page?id=1073744006>, lest 01.06.2008

¹² Schartum og Bygrave 2004 s 44

Dette kravet er godt ivaretatt i den registrerte løsningen. Som nevnt over kan brukeren selv velge hvilke opplysninger som registreres i CV-en. I tillegg kan brukeren velge om CV-en skal presenteres med fullt navn eller kun et kandidatnummer overfor arbeidsgivere. Vi savner imidlertid tydeligere informasjon om hvem som faktisk kan få tilgang til opplysningene (hvem som kan registrere seg som arbeidsgiver).

Den nye løsningen som presenteres i denne oppgaven tar sikte på å styrke en rekke av personverninteressene til den enkelte bruker av NAVs CV-tjeneste. Dette ønsker vi å oppnå ved bl.a. å gi mer informasjon om bruken av opplysningene som blir innhentet, hva slags juridisk grunnlag som benyttes for å hente inn opplysningene, samt mer utfyllende og bedre tilrettelagt informasjon om sletting av eksisterende opplysninger og tilbaketrekking av samtykke.

Vi har særskilt ønsket å styrke interessen i å bestemme over tilgang til opplysninger om egen person, samt interessen i opplysnings- og behandlingskvalitet, ved at brukeren opplyses om hvem som får tilgang til dennes registrerte opplysninger og hva slags rutiner NAV har for å gi tilgang til en tredjepart (i dette tilfellet arbeidsgivere som søker nye arbeidstakere). I forlengelsen av dette ønsker vi også å lage en løsning som gjør brukeren godt i stand til å forstå konsekvensene av å offentliggjøre hele eller deler av sin informasjon for tredjepartene som har innsyn gjennom søk i CV-databasen, ved for eksempel å gi utfyllende informasjon om muligheten for pseudonymisering og hvordan denne ordningen vil fungere.

3. Forholdet til personopplysningsloven

3.1. Generelt om personvern

I personopplysningsloven § 2 pkt 1 defineres personopplysninger som "opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson." Videre slås det i § 3 fast at loven omfatter "behandling av personopplysninger som helt eller delvis skjer med elektroniske hjelpemidler." NAVs CV-registrering samler inn opplysninger om navn og adresse, utdanning, arbeidserfaring mv, og faller dermed inn under personopplysningslovens virkeområde. Det kan hevdes at når opplysningene pseudonymiseres (ved at et kandidatnummer erstatter brukerens navn) er det ikke lenger snakk om opplysninger som kan knyttes til enkeltpersoner. Et slikt argument vil imidlertid ikke være holdbart. Selv om brukeren er anonym overfor arbeidsgivere er det i selve databasen hele tiden en forbindelse mellom navn, kandidatnummer og de øvrige opplysninger. Dermed er det klart at NAVs CV-registrering må følge de regler som gjelder for behandling av personopplysninger.

Før behandling av personopplysninger kan skje må det finnes et rettslig grunnlag for slik behandling. I personopplysningsloven § 8 angis tre alternative vilkår for behandling av personopplysninger: samtykke fra den registrerte, at tilgang til behandlingen er fastsatt i lov, eller andre hensyn som gjør behandlingen nødvendig (pol § 8 bokstav a-f). I forarbeidene til personopplysningsloven slås det fast at behandlingen av personopplysninger "bør i størst mulig grad baseres på samtykke fra den registrerte, selv om den også kan hjemles i de grunnlagene som oppstilles i bokstavene a-f."¹³ Å innhente samtykke fra den registrerte, også når det ikke er nødvendig, bidrar til å ivareta interessen i å bestemme over tilgangen til opplysninger om egen person (jf. kapittel 2 om interesseteorien).

3.2. Personopplysningslovens krav til samtykke

CV-registreringen for jobbskiftere er en frivillig tjeneste. Dermed finnes intet grunnlag i lov for å behandle personopplysninger, og heller ikke de øvrige vilkår i § 8 kan komme til anvendelse. Behandlingen må foregå på grunnlag av samtykke fra den registrerte. Det kan imidlertid hevdes at også § 8 bokstav a kan benyttes som rettslig grunnlag for behandlingen. Der heter det at personopplysninger kan behandles dersom det er nødvendig for "å oppfylle en avtale med den registrerte, eller for å utføre gjøremål etter den registrertes ønske før en slik avtale inngås". Behandlingen av personopplysningene er en del av en tjeneste som NAV tilbyr jobbskiftere, og derfor kan vi kanskje snakke om et avtaleforhold mellom NAV og brukeren av tjenesten. En avtale må imidlertid aksepteres, så resultatet vil i stor grad gå ut på det samme.

Basert på det vi har skrevet ovenfor om interesseteorien blir det likevel naturlig å ta utgangspunkt i at behandlingen av personopplysninger i dette tilfellet skal gjøres på grunnlag av et samtykke fra den registrerte. I pol § 2 pkt 7 gis følgende definisjon av samtykke: "[E]n frivillig, uttrykkelig og informert erklæring fra den registrerte om at han eller hun godtar behandling av opplysninger om seg selv."

Informert

¹³ Ot prp nr 92 (1998-99), kap. 16: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/regpubl/otprp/19981999/Otprp-nr-92-1998-99-16.html?id=160104>, lest 01.06.2008

Kravet om at samtykket skal være "informert" betyr at det skal gis tilstrekkelig med informasjon, slik at den registrerte vet hva det samtykkes til. Før det samtykkes bør det trolig gis den samme informasjon som kan kreves via den generelle innsynsretten, jfr. pol § 18 første ledd, og informasjon som må gis ved innsamling av opplysninger fra den registrerte, jfr. pol § 19.¹⁴ Blant annet bør det opplyses om navn og adresse for behandlingsansvarlig, formålet med opplysningene og hvem som har tilgang på opplysningene som samles inn.

Frivillig

At samtykket skal være frivillig innebærer at det ikke må være noe press fra behandlingsansvarlig eller andre om å samtykke.¹⁵ Dette har liten relevans i vårt tilfelle siden CV-registrering for jobbskiftere er en frivillig tjeneste og at hele tjenesten kan sies å dreie seg om de opplysninger brukeren oppgir. Tjenesten vil være uten hensikt for brukeren dersom han ikke ønsker å oppgi opplysningene.

Uttrykkelig

Med "uttrykkelig" siktes det til at det ikke må være noen tvil om at samtykket er gitt. Det er den behandlingsansvarliges ansvar å sørge for at samtykke foreligger. Det stilles ikke noe formkrav til samtykke – det kan være muntlig eller skriftlig. Muntlig samtykke bør helst unngås fordi det vil være vanskelig for den behandlingsansvarlige¹⁶ å bevise at samtykke foreligger. På en nettside kan samtykke registreres ved avkrysning i boks eller ved å trykke på en knapp.¹⁷

3.3. Personverninformasjon i NAVs eksisterende løsning

NAVs nåværende løsning inneholder en del grunnleggende informasjon om bruk av tjenesten, og om sikkerhetsforhold. Men det ser ut til at man ikke har lagt ut særlig med praktisk informasjon eller informasjon om personvernforhold knyttet til tjenesten. Dette kan med fordel styrkes bl.a. ved å legge til utfyllende informasjon, bedre strukturen på informasjonen, samt oppgi ytterligere informasjon fortløpende i registreringsprosessen. Dette tar vi nærmere for oss i forslag til ny løsning.

Det finnes ingen overordnet informasjon om CV-registreringstjenesten for jobbskiftere. Det kan argumenteres for at det både er nyttig for brukerne, og et "salgsargument" for NAV, at man skriver en generell tekst om tjenesten som bl.a. kan inkludere hvor mange arbeidsgivere som bruker tjenesten til å finne CV-er, antall registrerte CV-er, antall brukere osv. Videre bør det også gis en enkel beskrivelse av tjenestens formål i forkant av registreringsprosessen.

Det gis ingen informasjon om personvernforhold knyttet til tjenesten. Informasjonssiden som heter "personvern og sikkerhet" angir kun at NAV fører besøksstatistikk med utgangspunkt i IP-adresser. Det angis ingen informasjon om samtykke til registrering av personopplysninger, hvordan man går fram for å trekke tilbake samtykke, eller grunnleggende informasjon til den registrerte bruker jf. pol § 19. Tjenesten angir heller ingen veiledning til utfylling av fritekstfeltet, der man med fordel kan fraråde brukere å føre opp sensitive personopplysninger jf. pol § 2 pkt 8.

Det gis ingen informasjon i forkant av registreringsprosessen om hvordan opplysningene som

¹⁴ ibid.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Se pol § 2 pkt 4

¹⁷ Schartum og Bygrave 2004 s 132

samles inn blir brukt. Det kommer fram av brukerveiledningen for arbeidsgivere som får tilgang til å søke i CV-databasen, at man kun får pseudonymisert brukerinformasjon utover CV-opplysningene med mindre arbeidssøkeren har valgt å la alle sine opplysninger, herunder personalia, være tilgjengelig. At opplysningene pseudonymiseres vil si at arbeidssøkerens identitet byttes ut med et pseudonym, i dette tilfellet en kombinasjon av tall og bokstaver som utgjør et kandidatnummer. Skal en arbeidsgiver kontakte en bruker må han eller hun sende en melding via nav.no, og brukeren må svare og selv velge å oppgi personalia dersom man er interessert i et jobbtilbud. Den enkelte bruker kan med fordel opplyses om pseudonymiseringsforholdene i forkant av CV-registreringen.

3.4. Mangel på samtykke i NAVs eksisterende løsning

Selv om nav.no oppgir overskriften "samtykke" i forkant av registreringsprosessen, kan det argumenteres for at dette ikke er tilstrekkelig som en samtykkeerklæring slik det er gjengitt i pol § 2 pkt 7. Nedenfor er gjengitt den eksisterende teksten som framvises ved opprettelse av en brukerkonto i CV-registreringen:¹⁸

"Ved å registrere CV-en din på nav.no blir du tilgjengelig for arbeidsgivere som leter etter din kompetanse, og du får tilgang til din egen side, Din side. Der kan du blant annet:

- *Søke etter ledige stillinger*
- *Lagre stillingsannonser*
- *Oppdatere CV*
- *Motta henvendelser fra arbeidsgiver*

Merk! Vi gjør oppmerksom på at du ikke registrerer deg som arbeidsledig og derfor ikke har krav på oppfølging fra NAV. Du kan heller ikke søke om økonomiske ytelser eller kurs fra NAV."

Hvorvidt oppfyller dette de kravene som stilles til et frivillig, uttrykkelig og informert samtykke i personopplysningsloven? At samtykket avgis frivillig er nødvendigvis en naturlig følge av at dette er en frivillig tjeneste basert på opplysninger fra brukeren. Om brukeren ikke frivillig gir fra seg opplysninger vil det være uten hensikt å benytte tjenesten. Derfor ser vi ikke nærmere på kravet om at samtykket skal være frivillig.

Hva "uttrykkelig" angår har vi over pekt på at dette kan løses ved hjelp av en avkrysningsboks eller knapp som gjør det klart at ved å trykke på denne gir brukeren sitt samtykke til at behandlingsansvarlig kan bruke opplysningene slik det er beskrevet i samtykkeerklæringen. I den eksisterende løsningen finnes ikke noen slik avkrysningsboks eller knapp, kun en knapp med påskriften "videre" som må trykkes på for å komme videre i registreringsprosessen. Denne løsningen oppfyller ikke kravet til et uttrykkelig samtykke. For at løsningen skal være tilfredsstillende vil det være tilstrekkelig å legge til en avkrysningsboks med en tekst som gjør det klart at brukeren aksepterer vilkårene i erklæringen og gir sitt samtykke; deretter kan "videre"-knappen benyttes for å gå til neste steg i registreringen.

Samtykket skal være informert. Vi har over tatt utgangspunkt i at erklæringen som et

¹⁸ <https://www.nav.no/sbl/as/velgRegistrering.do>, lest 01.06.2008

minimum bør inneholde de opplysninger som er regnet opp i personopplysningsloven § 19 første ledd bokstav a-e. I den eksisterende løsningen opplyses det ikke om hvem som er behandlingsansvarlig eller databehandler. Dette er opplysninger som helt klart må være med. Formålet med opplysningene er kort beskrevet, men det gis begrenset informasjon om hvem som har tilgang til opplysningene. Siden dette er en CV-database er det opplagt at arbeidsgivere vil få tilgang til opplysningene. Vi mener imidlertid at det bør informeres nærmere om hvem som kan registrere seg som arbeidsgiver og dermed få tilgang til CV-ene.

Å opplyse om hvilke typer personopplysninger som behandles (jfr. §18 første ledd bokstav d) anser vi ikke for å være nødvendig siden dette er nokså opplagt og kommer frem av den videre registreringsprosessen. Det kan imidlertid være ønskelig å presisere at det ikke hentes inn andre opplysninger enn hva brukeren selv oppgir. Videre kan det informeres om at brukeren til enhver tid kan redigere og slette opplysninger, at CV-en kan gjøres inaktiv (alle opplysninger ligger lagret men er ikke tilgjengelig for arbeidsgivere) og at brukerkontoen når som helst kan slettes. Det bør også komme frem at det siste innebærer en tilbaketrekking av samtykket og at det rettslige grunnlaget for å behandle opplysningene med dette faller bort.

Utover dette kan det også være hensiktsmessig å informere om at opplysningene er pseudonymisert og at arbeidsgivere som søker i databasen ikke vil få vite kandidatens identitet, med mindre denne selv oppgir opplysninger som røper identiteten, eller angir at man tillater å oppgi sin personalia overfor arbeidsgiverne. Dette er spesielt viktig for det steget i registreringsprosessen hvor brukeren kan legge inn utfyllende opplysninger om seg selv (kalt egenbeskrivelse i nettrutinen).

Vi kan konkludere med at den eksisterende løsningen ikke oppfyller personopplysningslovens krav til et uttrykkelig og informert samtykke.

3.5. Forslag til samtykkeerklæring

I forbindelse med ulike nettbaserte tjenester finner vi ofte meget lange og omfattende samtykke- og personvernerklæringer. Dette er uheldig fordi det kan føre til at brukerne ikke tar seg tid til å lese igjennom hele erklæringen. I tillegg er det gjerne benyttet et komplisert, juridisk språk som gjør det vanskelig for brukeren å forstå tekstens fulle innhold. En utfordring er derfor å lage en samtykkeerklæring som er relativt kort og forståelig, samtidig som den oppfyller de krav som stilles i loven og gir brukeren alle nødvendige opplysninger.

Et alternativ kan være å lage en kortfattet tekst som inneholder de viktigste opplysninger og lenke videre til mer utfyllende informasjon og lovregler, enten på eget eller eksterne nettsteder. Basert på kravene om et "frivillig, uttrykkelig og informert" samtykke foreslår vi at samtykkeerklæringen endres til følgende:

"Som bruker av denne tjenesten kan du

- *Registrere din CV og gjøre denne tilgjengelig for arbeidsgivere*
- *Motta henvendelser fra arbeidsgivere som er interessert i din kompetanse*
- *Søke i ledige stillinger på nav.no*

Formålet med denne tjenesten er å la deg registrere utdanning, arbeidserfaring og annen kompetanse slik som språk og sertifikater, og gjøre disse opplysningene tilgjengelig for potensielle arbeidsgivere. Du kan selv velge hvilke opplysninger du ønsker å oppgi, og du kan når som helst endre eller slette opplysningene. Det blir ikke registrert andre

opplysninger om deg enn de du selv oppgir.

Du kan når som helst bestemme at din CV ikke lenger skal være tilgjengelig for arbeidsgivere, men likevel la opplysningene bli værende slik at du på et senere tidspunkt kan gjøre CV-tilgjengelig igjen. Du kan velge å slette din brukerkonto på et hvilket som helst tidspunkt. Da slettes alle opplysninger som er registrert om deg gjennom tjenesten.

Alle norske foretak kan registrere seg som arbeidsgivere og få tilgang til CV-ene i databasen. Arbeidsgivere som benytter tjenesten vil kun få oppgitt et kandidatnummer tilknyttet din CV og får ikke se din fulle identitet. Du kan motta meldinger fra arbeidsgivere via Din side på nav.no, og du velger da selv om du vil oppgi din identitet til arbeidsgiveren som tar kontakt. Dersom du ønsker det kan du likevel velge å la alle dine opplysninger, inklusive personalia, være tilgjengelig for arbeidsgivere.

Som bruker av denne tjenesten blir du ikke registrert som arbeidssøker hos NAV og du har derfor ikke krav på økonomiske ytelser eller oppfølging fra NAV.

Behandlingsansvarlig for opplysningene du oppgir er NAV."

Vi har med denne samtykkeerklæringen forsøkt å tilfredsstille personopplysningslovens krav til samtykke samt gi brukeren informasjon om hvordan tjenesten fungerer. Selve samtykketeksten er kort, men vi henviser gjennom lenker og ikoner til utfyllende informasjon om registreringsløsningen, registreringsprosessen og videre informasjon om regler og retningslinjer vedrørende samtykke (jf. figur 2). Vi gir altså nivåer med informasjon, der det aller mest nødvendige er gjengitt i selve hovedvinduet og teksten ovenfor, mens brukeren kan foreta videre "dypdykk" i relevant informasjon gjennom lenker og informasjonbokser (jf. punkt 3.6.).

3.6. Forslag til ny samtykkerutine

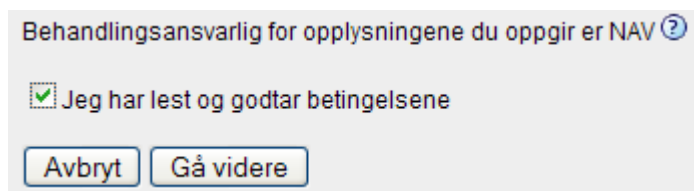
På bakgrunn av det nye og forbedrede samtykket har vi opprettet en side som demonstrerer hvordan denne kan fungere på web.

The screenshot shows a web page for a consent form. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'samtykke', 'kontakt', 'utdanning', 'jobbrelatert', 'kompetanse', 'egenbeskrivelse', and 'bekreft'. The 'samtykke' tab is active. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Samtykkeerklæring' and contains several paragraphs of text explaining the service and data handling. A vertical scrollbar is visible on the right side of the text. On the right side of the page, there is a sidebar with the title 'Samtykke' containing a summary of the consent process, a link to 'Få utfyllende informasjon her', and a list of 'Relaterte lover' including 'Personvernopplysningsloven §2 pkt 7' and 'Relaterte lenker' including 'Datatilsynet.no - Tekst om samtykke'.

Figur 7 - Forslag til ny samtykkerutine


Selve samtykket er oppgitt på siden, og brukerne er nødt til å huke av en avhukningsboks for

å gå videre til registreringen. Tanken bak denne funksjonaliteten er at brukeren ikke skal kunne sitte passivt og klikke seg raskt forbi, men blir tvunget til å studere og forstå siden for å komme seg videre.



Figur 8 - Illustrasjon av samtykke

Hvis avhukningsboksen ikke er huket av og brukeren forsøker å gå videre, så vil vedkommende få beskjed om at "Du må bekrefte at du godtar betingelsene før du går videre", markert med rød skrift.

En utfordring har vært å få tilstrekkelig informasjon til brukeren under samtykket uten å lage samtykket så langt og omfattende at brukeren ikke orker å lese teksten. Det vil være i tråd med interesseteorien punkt om brukervennlig behandling gjennom et krav til forståelighet, at informasjonen som angis i samtykkeerklæringen kan sies å være forståelig og informativ for brukeren.¹⁹ Samtykket er derfor utviklet med hjelpelinker underveis slik at brukeren kan lese seg opp under aktuelle punkter i samtykket. Disse hjelpelinkene, markert som , åpner bokser med informasjon på høyresiden av brukergrensesnittet og inneholder informasjon, linker til lovtekster og linker til andre aktuelle informasjonskilder (les mer om informasjonsbokser under 5.3.2). På samtykkesiden har vi lagt inn slike bokser for å:

- Definere samtykke.
- Opplyse om mulighet og krav til sletting av personopplysninger.
- Opplyse om hvem som er behandlingsansvarlig og hvilket ansvar dette innebærer.

Definisjon av samtykke

Ved siden av overskriften har vi inkludert en hjelpelink for å beskrive hva et samtykke er og hva det innebærer. Under utfyllende informasjon har vi lagt inn en tekst fra datatilsynet som på en god og informativ måte forteller brukeren om hvilke krav det er til samtykke og hvordan det skal gis. Brukeren har også mulighet herfra til å navigere direkte til lovteksten via lenke under relaterte lover.



¹⁹ Schartum og Bygrave 2004 s 69

Krav til sletting av personopplysninger

Brukeren har også mulighet til å lese mer om sletting av personopplysninger, noe som bør utbedres fra den eksisterende løsningen. Her er den beskrivende teksten så presis at vi ikke har valgt å legge inn noen utfyllende informasjon. Skulle brukeren allikevel ønske å lese mer om dette så kan han/hun finne mer informasjon ved å klikke seg videre til Datatilsynets sider under relaterte lenker.

Behandlingsansvarlig


Siste informasjonsboks inneholder informasjon om behandlingsansvarlig og utfyllende informasjon rundt dette. Også her har man mulighet for å få mer utfyllende informasjon, samt linker til relaterte lover og aktuelle sider – her Justis- og Politidepartementet sin beskrivelse av behandlingsansvarlig.

Ved bruk av denne informasjonsstrukturen har vi sørget for å få inkludert et omfattende og godt samtykke på en måte som ikke overøser brukeren med informasjon, men som allikevel tilfredsstillt kravene i henhold til lovgivningen.


Sletting av personopplysninger

Virksomheten skal rette eller slette opplysninger når de er feilaktige, mangelfulle eller unødvendige.

Relaterte lover

 [Personopplysningsloven §§27-28](#)

Relaterte lenker:

 [Datatilsynet - Sletting av personopplysninger](#)

Behandlingsansvarlig

Behandlingsansvarlig er den personen som sitter med ansvaret for de opplysningene som samles inn.

 [Få utfyllende informasjon her](#)

Relaterte lover

 [Personopplysningsloven §2, ledd 4](#)

Relaterte lenker:

 [Justis- og Politidepartementet - Behandlingsansvarlig](#)

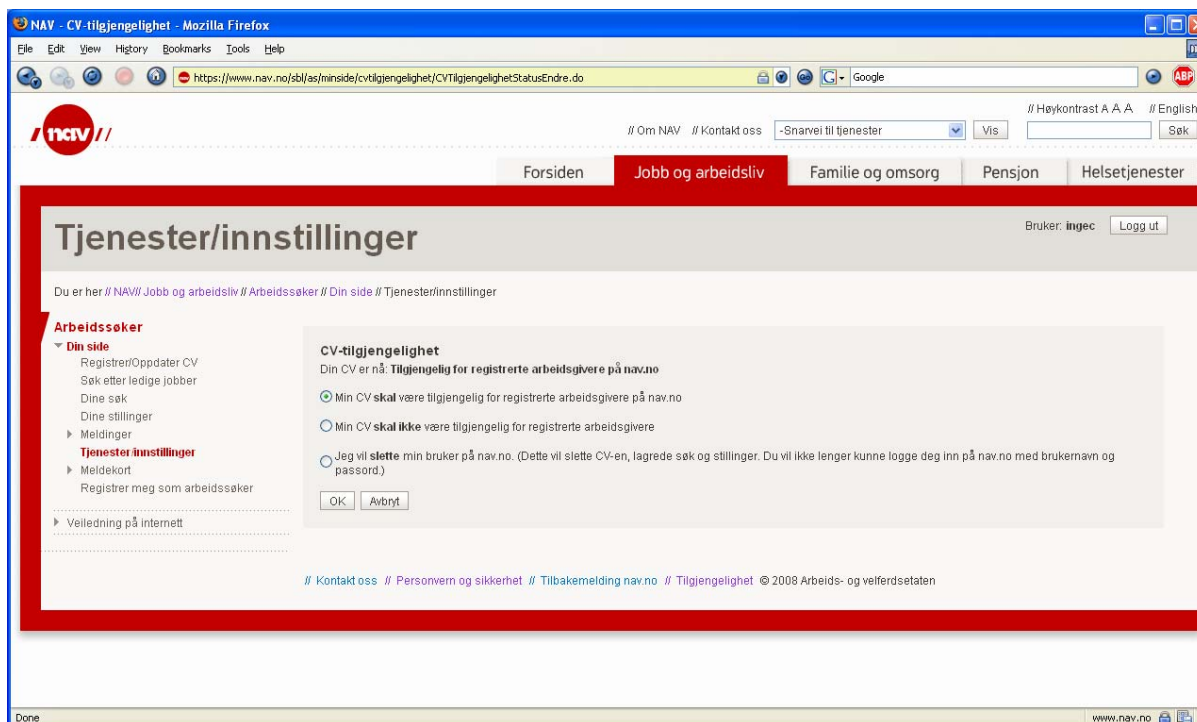
4. Tilbaketrekking av samtykke og sletting

4.1. Generelt om tilbaketrekking av samtykke og sletting

Samtykket til behandling av opplysninger kan når som helst trekkes tilbake av den registrerte.²⁰ I så fall vil det rettslige grunnlaget for behandlingen falle bort, med mindre den behandlingsansvarlige kan støtte seg på et av de andre rettslige grunnlagene i pol § 8. Informasjon om den registrertes rett til å ta tilbake samtykket bør etter vår mening gis forut for samtykke, jf. pol § 27.

4.2. Tilbaketrekking av samtykke og sletting i NAVs eksisterende løsning

I den eksisterende løsningen er det dårlig informert om muligheten til å slette opplysningene som er registrert i tjenesten. Muligheten er imidlertid til stede, om enn litt godt skjult. Under menyalternativet "Tjenester/innstillinger" og videre valget "CV-tilgjengelighet" får brukeren tilgang til å bestemme tilgjengeligheten for de registrerte opplysningene. Her finnes tre alternativer: CV gjøres tilgjengelig for søk, CV gjøres ikke tilgjengelig for søk og CV og brukerkonto slettes. Det siste alternativet er beskrevet med følgende tekst: "Jeg vil slette min bruker på nav.no. (Dette vil slette CV-en, lagrede søk og stillinger. Du vil ikke lenger kunne logge deg inn på nav.no med brukernavn og passord.)" Se skjermbilde nedenfor.



Figur 9 - NAV-skjermbilde tilbaketrekking av samtykke

Det bør her gis informasjon om at ved å slette sin brukerkonto trekker brukeren også tilbake sitt samtykke til behandling av personopplysninger. Dermed faller den behandlingsansvarliges rettslige grunnlag for behandle opplysningene bort. Ved å kombinere

²⁰ Ot prp nr 92 (1998-99), kap. 16

slettingsfunksjonen med en uttrykkelig tilbaketrekking av samtykket blir situasjonen slik at opplysningene ikke bare blir slettet – de *må* slettes. Dette bidrar til å tydeliggjøre overfor brukeren at det er vedkommende selv som bestemmer over tilgangen til opplysningene, og at NAV ikke lenger har adgang til å behandle opplysningene når brukerkontoen slettes.

Det gis ingen informasjon om muligheten for å slette brukerkontoen (og trekke tilbake samtykket), verken forut for registreringen eller via noen hjelp-funksjon på Din side. At slettefunksjonen ligger under menyvalget "Tjenester/innstillinger" er heller ikke særlig opplagt. Dette er uheldig fordi tilgangen til å slette brukerkontoen og de registrerte opplysningene er et såpass viktig for brukerens interesse i å bestemme over tilgangen til opplysninger om seg selv. Dette kan løses ved at brukeren gjøres oppmerksom på adgangen til å slette brukerkontoen før tjenesten tas i bruk.

4.3. Tilbaketrekking av samtykke og sletting i ny løsning

I den nye løsningen har et mål vært å synliggjøre muligheten for tilbaketrekking av samtykket, og dermed også sletting av opplysningene. Denne funksjonaliteten har vi derfor flyttet inn i selve registreringsløsningen av to grunner. Primært har vi ønsket å tilgjengeliggjøre denne funksjonaliteten bedre, men samtidig bidrar den nye plasseringen til å opplyse brukeren om muligheten for denne funksjonen under selve registreringen.

The screenshot shows a user interface for managing a CV. At the top, there is a navigation bar with tabs: "samtykke", "kontakt", "utdanning", "jobbrelevant", "kompetanse", "egenbeskrivelse", and "bekreft". The main content area is titled "Administrer CVen". It contains three sections, each with a button and explanatory text:

- Status:** CVen din er foreløpig ikke gjort tilgjengelig for arbeidsgivere. Dette gjør du ved å trykke på "Gjør CVen tilgjengelig" under. Below this is a button labeled "Gjør CVen tilgjengelig".
- Handling:** Ved å trykke på knappen under gjør du CVen din tilgjengelig for arbeidsgivere. Below this is a button labeled "Frys CVen".
- Deletion:** Du kan når som helst frys CVen og dermed fjerne arbeidsgivers tilgang til denne. Dette gjør du ved å trykke på knappen under. Below this is a button labeled "Slett CVen".

On the right side, there is a sidebar with the heading "Sletting av personopplysninger". It contains the text: "Virksomheten skal rette eller slette opplysninger når de er feilaktige, mangelfulle eller unødvendige." Below this are two sections: "Relaterte lover" with a link to "Personopplysningsloven §§27-28", and "Relaterte lenker:" with a link to "Datatilsynet - Sletting av personopplysninger".

Figur 10 - Forslag til informasjon om tilbaketrekking av samtykke

Selve funksjonaliteten bak slettingen av personopplysningene bør fungere slik at alle registrerte opplysninger med brukerens unike id blir slettet fra databasen og at alle spor av opplysninger som er registrert blir fjernet, derav også logging og lignende. I vår løsning har vi i midlertidig ikke implementert denne slettingen, men teksten og knappen fungerer godt for å vise hvordan dette kan fungere.

Vi har også valgt å inkludere funksjonen for å "fryse" cv-en sin på denne siden og dermed bevare de lagrede opplysningene uten at arbeidsgivere får tilgang. Dette finnes allerede i den eksisterende løsningen, men ved å følge vårt oppsett så vil denne bli mer tilgjengelig og forståelig.

5. Design og tilrettelegging av informasjon

5.1. Generelt om design og tilrettelegging

En god design bør følge den eksisterende profilen og være utviklet slik at det ikke forandrer seg avhengig av hvordan brukers system er.²¹ Dette betyr at siden må utvikles med tanke på de forskjellige nettleserne og skjermoppløsningene som brukere av løsningen kan ha.

God design innebærer god tilrettelegging og systematisering av informasjon. Aktuell er tre-klikks-regelen hvilket innebærer at informasjon man søker aldri skal være mer enn tre klikk unna fordi brukeren da har en stor tendens til å miste interessen.²² Selv om denne regelen er omdiskutert mener vi det er et godt utgangspunkt for god strukturering av informasjon.

Intuitiv navigering er også viktig i en omfattende løsning. Brukeren bør forstå hvor man befinner seg og hvor man kommer ved å gjøre ulike valg. Her kan det hjelpe med dynamiske menyer og brødsmluler sammen med konsistent design og plassering av gjennomgående lenker og knapper.

I vårt forslag til ny løsning har vi i midlertidig gjort visse forutsetninger og valgt å utvikle løsningen for Firefox med 1920*1200 oppløsning for å begrense omfanget av oppgaven.

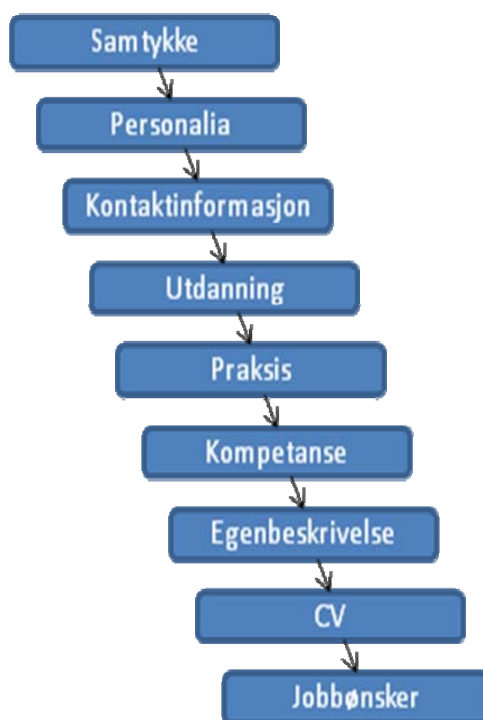
5.2. Design og tilrettelegging i NAVs eksisterende løsning

5.2.1. Generelt

NAVs nettrutine for arbeidssøkere finnes på etatens nettsider og utgjøres av en database med stillingsannonser og tilgang for arbeidssøkere til å registrere sin CV. CVer som registreres blir gjort tilgjengelig for arbeidsgivere gjennom en lukket søkemotor. Tjenesten baserer seg på at en arbeidssøkende registrerer seg som bruker for så å legge til sin CV gjennom en tilhørende registreringsprosess. Etter at brukeren har valgt å registrere seg som jobbskifter ser resten av registreringsprosessen slik ut:

²¹ <http://www.savio.no/artikler/a/306/god-webdesign---ikke-alt-er-synlig>, lest 01.06.2008

²² http://en.wikipedia.org/wiki/Three-click_rule, lest 01.06.2008



Figur 11 - Registreringsflyt i ny løsning

Den første delen er ren personalia og kontaktinformasjon, som er de eneste obligatoriske feltene man må fylle ut for å kunne gjennomføre registreringsprosessen. Deretter følger informasjon om arbeidserfaring, utdanning, kompetanse osv. Etter at brukeren første gang har gått gjennom alle delene av registreringen kan han på ethvert tidspunkt gå tilbake og korrigere, slette eller legge til nye opplysninger. Når CV-en er ferdig registrert kan brukeren velge om informasjonen skal ligge tilgjengelig for arbeidsgivere eller om den ikke skal være "aktivert," slik at kun brukeren selv har tilgang til den. Dette kan endres senere ved å justere innstillingene på brukerkontoen. Det er også mulig å slette hele brukerkontoen og dermed alle registrerte opplysninger som hører til, herunder CVen.

Arbeidsgivere kan søke i databasen og tilgang til søkemotoren er basert på en autoriseringsprosess styrt av NAV. Man kan da søke basert på kompetanse, utdanning, praksis mv. I utgangspunktet er CV-ene pseudonymisert, og arbeidsgivere som benytter tjenesten vil kun se et kandidatnummer tilknyttet en enkelt CV og kontakt mellom partene formidles via en meldingstjeneste gjennom brukerkontoene til arbeidssøker og arbeidsgiver. Arbeidssøkere kan likevel velge å la all informasjon, inklusive personalia, være tilgjengelig for arbeidsgivere.

Per 5. mai 2008 var det registrert 26 883 brukere med utfylt CV i NAVs database. I 2007 foretok arbeidsgivere med tilgang til CV-basen 511 619 søk etter aktuelle jobb kandidater, og totalt åpnet arbeidsgivere med tilgang til databasen 1 446 287 CVer.²³

5.2.2. Tilgang til CV-databasen

Det er kun NAV selv og registrerte og autoriserte arbeidsgivere som har tilgang til å søke i CV-databasen. Søkeresultatene framkommer for arbeidsgivere som CV-opplysninger med

²³ Statusrapport for bruk av nav.no, januar og februar 2008, Magnus Børnes Hellevik, s. 2-4.

pseudonymisert personalia, slik som eksempel i skjermbildet nedenfor.

Kandidat	Bosted	Finnes i rekrutteringsliste
Kandidat AD340209	Arendal	
Kandidat HC380606	Florø	
Kandidat AC620906	Ranheim	
Kandidat F1091209	Orkanger	
Kandidat GA101906	Grimstad	

Figur 12 - Visning av pseudonym CV-informasjon for arbeidsgivere

Som et ledd i registreringsprosessen kan arbeidssøkere velge "ja" på valget "Tilgjengelig for arbeidsgivere," og da vil i så fall personalia framkomme uten pseudonymisering. Det kan hevdes at dette kommer noe uklart fram, da den forklarende teksten som står i CV-registreringsløsningen er "Vil du presenteres med alle CV-opplysninger på nav.no." Det oppgis ikke informasjon om pseudonymiseringsløsningen for brukere som registrerer CV, og teksten som angis kan lett tolkes dit hen at dette omhandler et valg om man ønsker å legge ut CVen for søk og ikke at det betyr at du velger å ikke være anonym i søkeresultatene til en arbeidsgiver.

En arbeidsgiver som ønsker tilgang til søkefunksjonen må registrere en bruker på nav.no og sende en søknad om å bli autorisert for tilgang til CV-søkemotoren. For å bli autorisert krever NAV at man, i tillegg til en registrert bruker, har et gyldig organisasjonsnummer, en verifisering av personen som benytter brukerkontoen er ansatt i virksomheten og at virksomheten bekrefter vilkårene for bruk av tjenesten. For å verifisere organisasjonsnummer gjør NAV oppslag mot Brønnøysundregistrene, og for å verifisere at virksomheten er en arbeidsgiver gjøres det oppslag mot NAV AA-registeret.²⁴

Vilkårene som virksomheten som søker må godta er følgende:

"Ved å registrere deg som nettbruker hos NAV får du tilgang til følgende tjenester som arbeidsgivere:

Ved å benytte tjenesten Utlyse stilling kan du selv registrere stillingsannonser som kostnadsfritt distribueres i NAVs kanaler. Aktuelle arbeidssøkere får informasjon om ledige stillinger gjennom stillingsbasen på nav.no, ved å ringe NAV servicesenter eller ved å oppsøke NAV lokalt.

Tjenesten Søk i CV-basen gir deg tilgang til NAVs CV-base slik at du selv kan finne nye medarbeidere med riktig kompetanse. Du kan kontakte aktuelle arbeidssøkere direkte gjennom systemets e-postkasse eller via NAV. Arbeidssøkere kan registrere seg åpent eller anonymt.

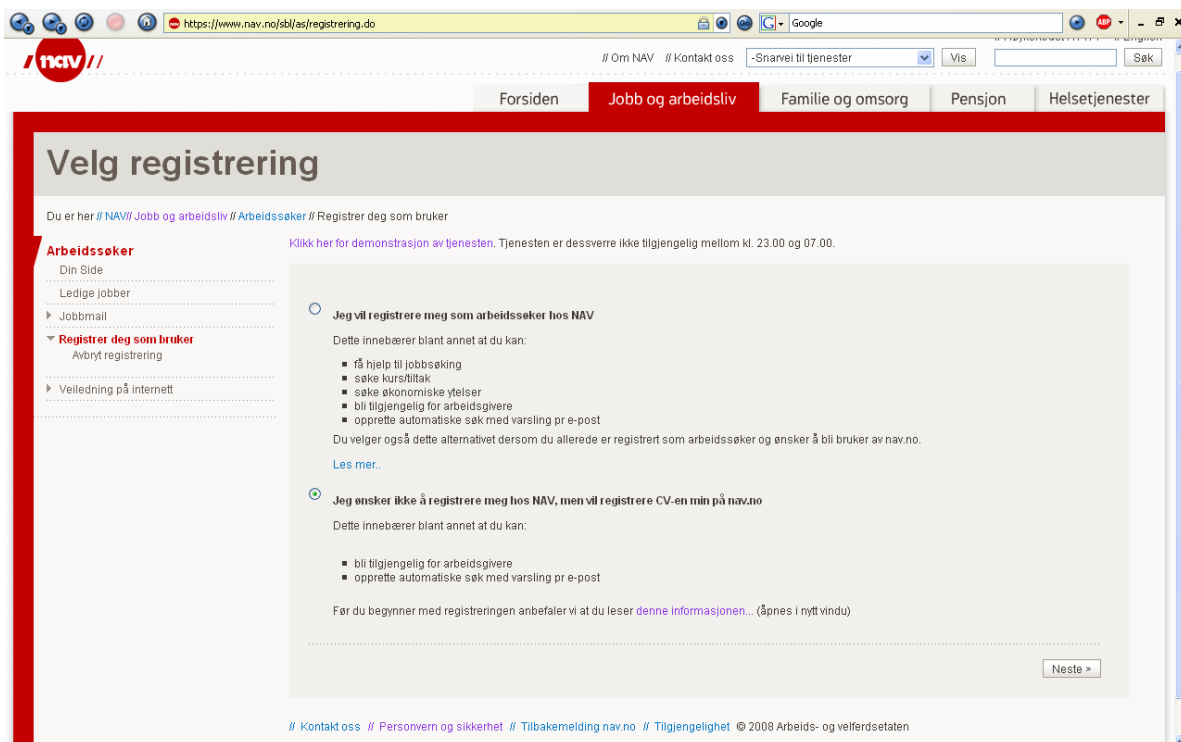
²⁴ <http://www.nav.no/page?id=287>, lest 01.06.2008

*NAVs selvbetjeningstjenester må kun benyttes til å søke etter arbeidskraft for å tilby ansettelse i den virksomheten du representerer, og må ikke brukes til salg eller markedsføring av varer, tjenester eller liknende."*²⁵

Opplysningen nevnt ovenfor er kun tilgjengelig for arbeidsgivere som registrerer seg for bruk av søketjenesten for CV-databasen. En jobbskifter som registrere sin CV får ingen informasjon om disse forholdene og dermed ikke innsikt hva slags krav NAV stiller til arbeidsgivere som skal kunne få tilgang til CV-databasen. Det var ikke mulig å finne utfyllende informasjon om godkjeningsprosess for arbeidsgivere ved et søk på NAVs nettside.

5.2.3. Informasjon for brukere

Når en bruker skal starte registrering av CV gjennom NAVs løsning får man opp en startmeny som angir om man ønsker å registrere seg som arbeidssøker hos NAV eller som arbeidssøker som kun gjør sin CV tilgjengelig via NAVs nettside. Førstnevnte kategori er for brukere som skal benytte seg av NAVs tjenester som arbeidsledige og/eller som søkere av økonomiske ytelser. Sistnevnte kategori gjelder jobbskiftere, og er den kategorien brukere vi tar for oss i denne oppgaven. Skjerm bilde av den første registrerings siden er gjengitt nedenfor.



Figur 13 - Registreringsskjerm bilde NAV

Det gis relativt lite med informasjon om tjenesten i forkant av registreringsprosessen. De informasjonskildene en bruker får oppgitt før man setter i gang registrering av sine CV-opplysninger er som følger (jf. skjerm bildet overfor):

²⁵ <https://www.nav.no/sbl/ag/vilkaar.do>, lest 01.06.2008

- "Klikk her for demonstrasjon av tjenesten" (lenke øverst på siden)
Denne lenken sender deg videre til en side kalt "Veiviser til selvbetjeningsløsningene." Her finner du en rekke pdf-filer med informasjon, deriblant en fil som heter "kun registrering av CV". Sistnevnte er en enkel bruksanvisning med skjermbilder for alle skrittene man går gjennom når man registrerer CV-opplysningene sine.
- "Før du begynner med registreringen av anbefaler vi at du leser denne informasjonen" (lenke under markeringsknappen for jobbskifter-valget)
Denne lenken sender deg videre til en side med informasjon om hvordan man bruker tjenestene på nav.no, herunder en rekke teknisk informasjon og informasjon om nettsidens søkerfunksjoner.
- "Personvern og sikkerhet" (lenke nederst på siden)
Denne lenken sender deg videre til en side som omhandler sikkerhetsfunksjoner for tjenesten, og en forklaring av cookies, javascript og hvordan brukersesjonen fungerer. Det eneste personvernrelaterte informasjon som angis er at NAV lagrer IP-adresser som besøker enkeltsider for å føre bruks- og besøksstatistikk for de enkelte tjenestene og nettsidene sine.

Som vi ser er det svært lite informasjon som gis om personvernmessige forhold og rettslige aspekter ved tjenesten.

Etter man har valgt å registrere sin CV på nav.no (valg nummer to), går man videre til en enkel informasjonsside som angir hva slags funksjoner du får tilgang til gjennom Din side når du har registrert en bruker (jf. skjermbilde nedenfor).

The screenshot shows a web browser window displaying the NAV website. The URL is https://www.nav.no/sbl/as/velgRegistrering.do. The page title is "Registrering av CV". The navigation menu includes "Forsiden", "Jobb og arbeidsliv", "Familie og omsorg", "Pensjon", and "Helsetjenester". The main content area is titled "Registrering av CV" and contains the following text:

Du er her // NAV // Jobb og arbeidsliv // Arbeidssøker // Registrer deg som bruker

Arbeidssøker

- Din Side
- Ledige jobber
- Jobbmail
- Registrer deg som bruker**
 - Avbryt registrering
- Veiledning på internett

Ved å registrere CV-en din på nav.no blir du tilgjengelig for arbeidsgivere som leter etter din kompetanse, og du får tilgang til din egen side, **Din side**. Der kan du blant annet:

- Søke etter ledige stillinger
- Lagre stillingsannonser
- Oppdatere CV
- Motta henvendelser fra arbeidsgiver

Merkl Vi gjer oppmerksom på at du ikke registrerer deg som arbeidsledig og derfor ikke har krav på oppfølging fra NAV. Du kan heller ikke søke om økonomiske ytelser eller kurs fra NAV.

Har du registrert deg på nav.no tidligere?
Da kan du sannsynligvis gjenbruke CV-en din. Klikk på **Din side** i menyen til venstre.

Ta kontakt med NAV servicesenter på telefon 800 33 166 hvis du har spørsmål.

< Forrige Neste >

// Kontakt oss // Personvern og sikkerhet // Tilbakemelding nav.no // Tilgjengelighet © 2008 Arbeids- og velferdsetaten

Figur 14 - Brukerinformasjon fra NAV

Deretter går tjenesten rett videre til registrering av brukerinformasjon og registrering av CV-opplysninger. Det gis generelt sett lite informasjon underveis i registreringsprosessen annet enn i forbindelse med utfylling av informasjonsfeltene til CV-opplysningene.

5.3. Design og tilrettelegging i ny løsning

Vi har valgt å beholde designet fra Nav, siden vi ser dette som mest aktuelt å bygge videre på ved en eventuell lansering av ny versjon av CV-registreringsfunksjonen. Løsningen vår er derfor bygget inn i det eksisterende rammeverket. Farger og layout fra NAVs stilark er forsøkt videreført til den nye løsningen, men en komplett integrasjon med rammeverk og stilark faller utenfor omfanget til denne oppgaven.

Vi har allikevel valgt å gjøre visse designmessige endringer. Først og fremst gjelder dette knappene/fanene som viser oversikt over hvor man er i CV-registreringsprosessen. I den gamle løsningen var disse lokalisert under selve registreringsmodulen, hvilket vi fant svært unaturlig – spesielt fordi NAV allerede baserer designet sitt på brødsmuleoversikter som ligger rett under banneren på toppen. Vi har derfor valgt å flytte oversikten for CV-registreringsprosessen opp over selve modulen vår – i tråd med det allerede eksisterende rammeverket til NAV.

Det har også vært viktig å lage en løsning som virker intuitiv og oversiktlig for brukeren. Det har derfor vært et mål å strukturere sidene slik at de følger samme mal slik informasjonsbokser og knapper for å gå videre ligger konsekvent på samme sted og ikke flyter rundt på sidene. Konsekvensen av dette er at vi får en løsning som er enkel å navigere i, og som gjør det enkelt for brukeren å komme seg dit det er ønskelig og finne den informasjonen som søkes.

5.3.1 Funksjonalitet – struktur

Den nye løsningen er en stegvis vei for registrering av CV. Brukeren oppretter en bruker med brukernavn og passord og logger inn med denne. Siden for opprettelse av brukere er utelatt fra løsningen for å begrense omfanget, men burde ideelt sett vært lagt inn etter at samtykket var gitt slik at brukeren ikke registrerer noen opplysninger uten å ha gitt tillatelse til dette. Etter innlogging er samtykket nødt for å være gitt for å fortsette registreringen av opplysninger. Sidene for utdanning, jobbreferanser og kompetanse har i oppgaven vår vært prioritert ned, ettersom funksjonaliteten på disse sidene baserer seg på et svært omfattende system hos NAV. Vi har derfor bare opprettet disse i all enkelhet for å se flyten i registreringen. Særlig aktuelt for oss har vært å forbedre siden for samtykket.

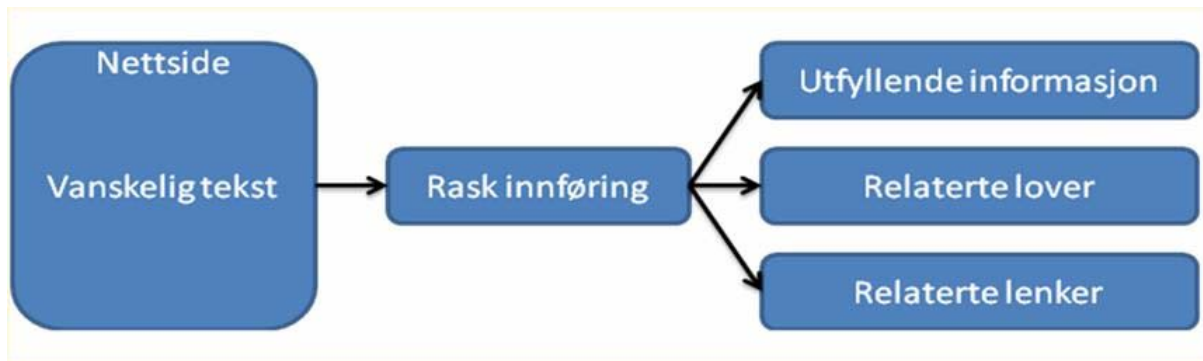


Figur 15 - Registreringsflyt i ny løsning med innledende samtykkekrav

Selve strukturen og gangen i siden er ikke veldig forandret i den nye løsningen siden det er innhold og informasjon underveis som primært har vært ønsket forbedret. Først og fremst så er det endringen av informasjonssiden til et fullverdig samtykke som er endret.


5.3.2. Informasjon til brukeren

Den største utfordringen i den nye løsningen ligger i å formidle ut informasjon til brukeren på en slik måte at brukeren på en tilfredsstillende måte blir opplyst om aktuelle problemstillinger. Det er her utfordrende å finne en balansegang mellom for lite informasjon der brukeren ikke finner svar på eventuelle spørsmål, og for mye informasjon som bare bidrar til at brukeren blir forvirret og ikke orker å sette seg inn i materialet. Angrepsvinkelen til dette problemet har vært å dele opp informasjon i mindre bolker med muligheter for fordypelse slik at brukeren selv kan velge hvor mye han/hun ønsker å sette seg inn i stoffet.




Figur 16 - Informasjonsflyt i ny løsning

Rask innføring


For å bedre informasjonen til brukerne har vi introdusert en ny informasjonsfunksjon på nettsidene. Denne har vi lagt til ved å legge et lite symbol  etter for eksempel en vanskelig tekst der brukeren kan trykke for å gå videre til en "rask innføring" (se figur). En liten boks (heretter kalt informasjonsboks) spretter da opp på høyresiden av siden der brukeren får et kort innblikk i hva dette gjelder. I tillegg innehar informasjonsboksen lenke videre til en ny side vi har kalt utfyllende informasjon som dukker opp i et sprettoppvindu. Ved å lese denne teksten skal brukeren få en god forståelse for det aktuelle temaet. Informasjonsboksen inneholder også lenker til eventuelle lover som er direkte knyttet opp mot temaet, samt lenker til andre kilder der man kan lese om temaet.

Informasjonsboksen er strukturert med ulike felter som sammen har som mål å gi brukeren et totalbilde av den aktuelle problemstillingen. Først og fremst vil informasjonsboksen vise en overskrift over temaet den tar for seg, deretter en kort, presis tekst som et svar på temaet. Denne teksten er ikke ment som noe grundig utdypende informasjon, men som en forsmak for å gå videre i informasjonshierarkiet. Den utfyllende og komplette informasjonen har vi delt opp i tre deler:


Utfyllende informasjon


I informasjonsboksen har vi lagt inn et eget valg som heter "Utfyllende informasjon", markert med ikon . Dette valget åpnet i et sprettoppvindu og er en egen side som vi selv har laget, der vi har laget en tekst som skal fungere som en fullstendig informasjon for den vanlige brukeren. Etter å ha lest denne teksten skal brukeren sitte igjen med god kunnskap om det aktuelle temaet som setter han/hun i stand til å ta gode, gjennomtenkte beslutninger om temaet.

Relaterte lover

Under denne overskriften har vi fylt ut direkte linker til aktuelle lover og regler, slik at brukeren selv kan finne lovteksten som regulerer det aktuelle temaet. Disse lenkene har vi markert med ikon  og henviser til lovinformasjonen som finnes på den åpne tjenesten lovdata.no.

Relaterte lenker

Til sist har vi listet opp Internett-lenker som vi mener er svært aktuelle for temaet. Disse er markert med ikon . Dette kan være henvisninger til andre aktuelle informasjonskilder om forskjellige temaer, for eksempel Datatilsynets informasjonsside om samtykke.

I tillegg til informasjonsboksene har vi også sett behov for å strukturere den mer generelle informasjonen rundt selve bruken av løsningen, og denne har vi lagt inn som en egen lenke i løsningen ( [Hjelp](#)). Ved å trykke på denne så spretter det opp et vindu med generell informasjon fra NAV. Ideen med å inkludere denne er at vi ønsker å gjøre informasjonen fra NAV mer tilgjengelig for brukeren – et behov vi oppdaget i den eksisterende løsningen. Selve teksten i denne har vi nedprioritert og gir oppdragsgiver ansvaret for å utbedre innholdet her.

NAV Hjelper

Generelt	Bruk	Juridisk	Teknisk
----------	------	----------	---------

Ring NAV Servicesenter for å få hjelp på:
telefon 800 33 166 (åpent hverdager fra 08.00 til 18.00)
e-post til post@nav.no

Ellers mottas alle synspunkter på våre webtjenester med takk, og vil vurderes seriøst i den videre utviklingen av tjenestene.

Av kapasitetsgrunner kan vi ikke kommentere alle forslag, men vi har faktisk tatt hensyn til og innarbeidet mange gode forslag fra brukerne.

Figur 17 - Hjelp-boks

5.3.3. Registreringssider

Vi har delt inn vår registreringsløsning i syv sekvensielle registreringssider, der en side må fullføres før man kan bevege seg videre til neste. Man starter med samtykke og fortsetter videre på sider som registrerer brukerinformasjon, for så å avslutte med en bekreftelsesside der brukeren kan se på og aktivt bekrefte at man vil gjøre sin informasjon tilgjengelig for andre.

Samtykke

Dette er beskrevet nærmere i avsnitt 3.6 – Forslag til ny samtykkerutine.

Kontakt

Denne siden inneholder en del informasjon om brukeren personlig, og det har vært et mål å forbedre denne med tanke på muligheten til å få informasjon rundt behandling av disse opplysningene. Også her har vi løst informasjonsproblemet ved å legge inn informasjonsbokser med informasjon om disse problemstillingene.

Samtykke	Kontakt	Utdanning	Jobbrelatert	Kompetanse	Egenbeskrivelse	Bekreft
Her kan du fylle inn aktuell informasjon om deg selv [?]						
Kjønn:	<input checked="" type="radio"/> Mann <input type="radio"/> Kvinne					
Fornavn:	<input type="text" value="Marius"/>					
Etternavn:	<input type="text" value="Jahren"/>					
Gateadresse:	<input type="text" value="Pilestredet 63d"/>					
Postnummer:	<input type="text" value="0170"/>					
Land:	<input type="text" value="Norge"/>					
Epostadresse:	<input type="text" value="mariusjahren@gmail.com"/>					
Telefon:	<input type="text" value="45611170"/>					
Tilgjengelighet:	Vil du presenteres med alle CV-opplysninger på nav.no? <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei					
						<p>Personlig informasjon</p> <p>Personvern er en rett vi alle har. Det innebærer at personlige opplysninger om deg ikke skal kunne misbrukes og spres til folk som ikke har noe med det å gjøre.</p> <p>Få utfyllende informasjon her</p> <p>Relaterte lover</p> <p>Personvernopplysningsloven</p> <p>Relaterte lenker:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datatilsynet.no - Personvern - hva er det? UO - Personvern på nettet Teknologirådet - Hva er personvern? Teknologirådet - Personvernråd for nettbbrukere <p><input type="button" value="Lagre >>"/></p>

Figur 18 - Skjerm bilde fra ny løsning, personinformasjon

Utdanning, jobbrelatert og kompetanse

Sidene for registrering av utdanning, jobbreferanser og kompetanse har vi valgt å prioritere ned i oppgaven siden disse ikke er så interessante i forhold til oppgavens problemstilling. Vi har allikevel valgt å ta dem med og forenkle dem for å forsøke å gi løsningen vår en helhet i prosessen ved registrering av CV. Samtidig gir det mulighet for eksempler på informasjon som eventuelt kan gis ved registrering av referanser og kompetanse.

En annen grunn til å prioritere ned disse sidene er at i dagens løsning finnes disse allerede og fungerer tilfredsstillende. De eksisterende sidene er dessuten alt for avanserte for å integreres mot vår løsning under dette prosjektets rammebetingelser.

Egenbeskrivelse

Denne siden, som kun inneholder ett felt, har vi forsøkt å utforme slik at brukeren skal forstå at han/hun bør ha et kritisk syn på hvilke opplysninger som registreres her. Det har vært et problem fra NAV at enkelte brukere har lagt inn svært sensitiv informasjon i dette feltet, og derav har det vært et viktig mål for oss å sørge for at brukeren får informasjon og veiledning for å hindre slike tilfeller.

Samtykke	Kontakt	Utdanning	Jobbrelatert	Kompetanse	Egenbeskrivelse	Bekreft
Her kan du gi en mer utfyllende beskrivelse av personlige egenskaper og interesser som er av betydning for jobbsøkingen din. Dersom du ønsker å være anonym, bør du huske på at denne teksten vil være synlig for arbeidsgiver. [?]						
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; width: 100%;"></div>						<p>Egen beskrivelse</p> <p>Vi anbefaler deg å være kritisk til hva du legger inn her. Husk at alt du legger inn i dette feltet vil være synlig for arbeidsgivere. Du frarådes derfor fra å legge ut sensitiv informasjon om deg selv.</p> <p>Få utfyllende informasjon her</p> <p><input type="button" value="Lagre >>"/></p>

Figur 19 – Skjerm bilde fra ny løsning, egenregistreringsfeltet

Bekreft

Denne siden lar deg bekrefte opplysningene og gjøre opplysningene tilgjengelig for arbeidsgivere. Du har også mulighet for å fjerne denne tilgjengeligheten samt å trekke tilbake samtykket her. Siden er nærmere beskrevet i 4.3 – Tilbaketrekking av samtykke og sletting ny løsning

5.3.4. Teknisk informasjon

Systemet er skrevet i C#.NET koblet mot en MSSQL Database. (TODO: Databaseversjon) Løsningen er satt opp som en demosite med kun det formålet å vise gangen i registreringen. Kodingen er ikke laget med nøye planlagt arkitektur, og er dermed ikke lagt opp for å være noe å bygge videre på ved utvikling av en eventuell ny løsning. Med dette menes at det er gjort en rekke forenklinger i kodingen slik at videreutvikling og vedlikehold fort vil bli uoversiktlig over tid. Ved en eventuell videreutvikling bør løsningen utvikles med emnekart og publiseringsverktøy for å sikre informasjonsintegritet og for å gjøre systemet vedlikeholdbart.

Alle forenklinger er gjort med tanke på oppgavens omfang og formål, og vi har derfor prioritert ned det å lage et fullstendig system da det faller utenfor oppgavens rammebetingelser.

6. Avslutning

6.1. Gruppens konklusjon

Dagens CV-registreringsløsning hos NAV er en svært populær gratistjeneste der flere tusen jobbskiftere og jobbsøkere nå har registrert sine personopplysninger. Etter vår analyse av tjenesten ser vi at tjenesten ikke er i samsvar med personopplysningsloven eller med grunnleggende personverninteresser. Den eneste lovhjemmel man har for tjenesten er et frivillig, informert og uttrykkelig samtykke, og her faller dagens løsning gjennom da den ikke gir tilstrekkelig informasjon til brukeren slik at samtykke kan sies å være tilstede.

Mangelen på informasjon kommer til syne både i fraværet av en samtykkeerklæring og ved at tjenesten har manglende presentasjon og tilrettelegging av informasjon for brukerne. Det er blant annet kritikkverdig at en bruker ut i fra den eksisterende informasjonen i tjenesten ikke enkelt kan forstå pseudonymiseringsløsningen som finnes, eller får informasjon om hvem som får tilgang til å søke i CV-databasen og hva slags rutiner NAV har for godkjenning av slik tilgang. Videre er både informasjon om og mulighet for sletting av personopplysningene som er registrert mangelfull.

Gruppen anser at dagens tjeneste har behov for utbedring på flere områder og har i forbindelse med oppgaven laget et forslag til helhetlig ny løsning. Her forsøker vi å ivareta personverninteressene til brukerne på en god måte gjennom et eget system for uyllende og tilrettelagt informasjon om tjenesten. Som landets største offentlige etat er det ikke urimelig å stille krav til at NAVs tjenester tilfredstiller personverninteresser og den aktuelle lovgivningen. Gruppen anbefaler derfor NAV å endre sin eksisterende løsning i tråd med våre anbefalinger, og vi håper vårt forslag til ny løsning kan være et utgangspunkt for etatens videre arbeid med dette.

6.2. Om gruppearbeidet

Arbeidet med oppgaven har primært foregått gjennom kollokviegrupper der alle tre studenter har deltatt og arbeidet sammen om utformingen av oppgaveteksten, oppsøking av kildemateriale og utforming av ny nettløsning. Kollokviene har fungert godt som samskrivings- og diskusjonsarena for gruppen og mesteparten av oppgaven har blitt produsert i kollokviemøtene eller som et resultat av oppgaver fordelt på disse. Det har også blitt gjort en del arbeid individuelt, men alt arbeid har blitt gjennomgått i plenum på kollokviemøtene og innarbeidet i oppgaveteksten. Gruppen har hatt en innledende dialog med NAV om oppgaven og prosjektkravene, og har på forespørsel fått tilsendt informasjon fra kontaktperson hos NAV. Gruppen har også hatt en god dialog med veileder Dag Wiese Schartum som har gitt tilbakemeldinger fortløpende i siste delen av arbeidet med oppgaven.

Som kildemateriale har vi hovedsakelig benyttet boken "Personvern i informasjonssamfunnet" av Dag Wiese Schartum og Lee A. Bygrave, Odelstingsproposisjon nr. 92 1998 -1999, samt selve personopplysningsloven. Vi har ellers trukket inn relevant kildemateriale for god design av nettsteder, informasjon fra Datatilsynet om samtykkekrav og informasjon vi har fått fra NAV om bruken av deres eksisterende CV-registreringsløsning.

6.3. Om ny løsning fra gruppen

Prosjektgruppens alternative registreringsløsning er å finne på nettsiden <http://www.youwish.no/prosjekt>. Brukernavn og passord for bruk til sensur av oppgaven er begge "sensor." Vi anser denne løsningen som en del av oppgaven, og selv om vi har gjengitt en rekke skjermbilder er den også en fullt fungerende demonstrasjonsløsning. Den inneholder de elementene vi har trukket fram i oppgaven realisert gjennom et eget utviklet brukergrensesnitt, informasjon, lenker og andre hjelpemidler for brukere.

Litteratur og kilder

Lovtekster og andre juridiske kilder

Odelstingsproposisjon nr.92 (1998-99) "*Om lov om behandling av personopplysninger*", <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/regpubl/otprp/19981999/Otprp-nr-92-1998-99-.html?id=160088>

Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven), <http://www.lovdatabasen.no/all/hl-20000414-031.html>

Øvrige kilder

Datatilsynet, "*Samtykke til behandling av personopplysninger*", http://www.datatilsynet.no/templates/article____876.aspx

Schartum og Bygrave 2004. Schartum, Dag Wiese og Bygrave, Lee A, *Personvern i informasjonsamfunnet*. Fagbokforlaget.

NAVs nettsider, <http://www.nav.no>.

IKT-strategi for Arbeids- og velferdsetaten 2008-2013

Statusrapport for bruk av nav.no, januar og februar 2008, Magnus Børnes Hellevik

Stortingsproposisjon nr. 46 (2004-2005) "*Ny arbeids- og velferdsforvaltning*," <http://www.regjeringen.no/nb/dep/aid/dok/regpubl/stprp/20042005/Stprp-nr-46-2004-2005-.html?id=210402>

<http://www.savio.no/artikler/a/306/god-webdesign---ikke-alt-er-synlig>

http://en.wikipedia.org/wiki/Three-click_rule

Forsidebilde

Forsidebilde er hentet fra <http://www.karrieremagasinet.no>

Erklæring

Gruppen ønsker å avgi følgende erklæring om vårt arbeid: *Vi erklærer at alle i gruppa har deltatt aktivt i skrivingen av dokumentet og at besvarelsen er vårt eget produkt. Vi har ikke kopiert kildekode, tegninger, skjemaer eller andre deler av andres arbeid uten å kreditere kilde.*