



THE FITNESS INDUSTRIES HANDLING OF PERSONAL DATA IN CONNECTION WITH THE IMPLEMENTATION OF GDPR

A qualitative case study of selected gyms in
the fitness industry in Skaraborg

FITNESSINDUSTRINS HANTERING AV PERSONUPPGIFTER I SAMBAND MED INFÖRANDET AV GDPR

En kvalitativ fallstudie av utvalda gym inom
fitnessbranchen i Skaraborg

Examensarbete inom huvudområdet
informationsteknologi med inriktning mot
nätverks- och systemadministration
IT610G 22,5 Högskolepoäng
Vårtermin 2018

Malin Damberg Molin
(b12malmo@student.his.se)
2018-06-18

Handledare: Johan Zaxmy
Examinator: Rose-Mharie Åhlfeldt

Summary/Abstract

On 25 May in 2018, the new data protection regulation, also known as the "General Data Protection Regulation" of the EU, comes into force. The current EU directive dealing with data protection is from 1995, and much has changed since then. Therefore, it is highly relevant to a new modernized regulation that fits better into a growing digital world.

At present, Sweden's Personal Data Act, PuL, governs how personal data are to be processed. PuL will be replaced by GDPR and this will impose stricter laws on information management of sensitive data and also more rights to each individual. An example of it is that people will be able to say that they want their data deleted and not have it stored.

At the same time, it is a challenge for companies to review their IT systems, so that information is handled properly and meets the new requirements that GDPR includes.

In this study this problem area will be addressed and then mainly a deep diving in the fitness industry. In order to accomplish this, four different gyms have been selected and the survey will focus on how they handle changes and challenges in their preparatory work to achieve the requirements of the GDPR. It will also focus on the type of health data collected and the technical management.

Keywords: GDPR, General Data Protection Regulation, Privacy, Integrity, Personal Information, Personal Integrity, Information Security, Health Data.

Sammanfattning

Den 25e maj i år 2018 träder den nya dataskyddsförordningen, även kallad "General Data Protection Regulation" från EU i kraft. Det just nu rådande EU-direktivet som behandlar dataskydd är från år 1995, och mycket har förändrats sedan dess. Därför är det av hög grad aktuellt med en ny moderniserad förordning som passar bättre in i en växande digital värld.

I dagsläget är det Sveriges personuppgiftslag, PuL som styr över hur personuppgifter skall behandlas. PuL kommer att ersättas av GDPR och detta kommer att medföra strängare lagar kring informationshantering av personliga uppgifter och även fler rättigheter till varje enskild individ. Ett exempel på det är att personer kommer att kunna ifrågasätta syftet med varför deras data hanteras och hur den skyddas. Det blir samtidigt en utmaning för företag att se över sina IT-system, så att informationen hanteras korrekt och lever upp till de nya regler som GDPR innefattar.

I denna studie kommer detta problemområde att behandlas och då främst en djupdykning inom fitnessbranschen. För att kunna genomföra detta har fyra olika gym valts ut och undersökningen kommer att fokusera på hur de hanterar förändringar och utmaningar i sitt förberedande arbete för att uppnå kraven i GDPR. Det kommer även att vara inriktat på vilken typ av hälsodata som samlas in samt den tekniska hanteringen ur ett integritets- och säkerhetsperspektiv.

Nyckelord: *GDPR, General Data Protection Regulation, Privacy, Integrity, Personal Information, Personal Integrity, Information Security, Health Data.*

Begrepp och förkortningar

GDPR – General Data Protection Regulation

EU – Europeiska Unionen

IT – Informationsteknologi

PuL - Personuppgiftslagen

Innehåll

1	Inledning.....	1
2	Bakgrund	2
2.1	Definition av informationssäkerhet och personlig integritet	2
2.1.1	Informationssäkerhet	2
2.1.2	Kondifientialitet.....	2
2.1.3	Riktighet	2
2.1.4	Tillgänglighet	2
2.2	Personlig integritet.....	3
2.3	General Data Protection Regulation	3
2.3.1	Konsekvenser om lagen inte efterlevs.....	3
2.3.2	Borttagandet av missbruksregeln	3
2.3.3	Dataskyddsombud	4
2.3.4	Personuppgiftsansvarig	4
2.3.5	Personuppgiftsbiträde	4
2.3.6	Organisationers påverkan av GDPR	4
2.3.7	Enskilda individers påverkan av GDPR.....	5
2.4	Personuppgifter.....	5
2.4.1	Personuppgiftslagen (PuL).....	5
2.4.2	Definition av personuppgift	5
2.4.3	Definition av känsliga personuppgifter	6
2.5	Hälsodata	6
2.6	Relaterat arbete	6
3	Problembakgrund	7
3.1	Motivering till studien	8
3.2	Frågeställning	8
3.2.1	Huvudfråga.....	8
3.2.2	Delfrågor	9
3.3	Avgränsning	9
3.4	Förväntat resultat.....	9
3.5	Koppling till utbildning och huvudområde	9
4	Metod	10
4.1	Val av metod.....	10
4.2	Fallstudie	11

4.3	Litteraturgranskning och sökning.....	11
4.4	Intervjuer	12
4.4.1	Semistrukturerad intervju	13
4.5	Frågekonstruktion.....	13
4.6	Validitet	13
4.6.1	Konstruerad validitet	14
4.6.2	Intern validitet	14
4.6.3	Sammanfattningsvaliditet.....	14
4.6.4	Extern validitet	15
4.7	Etik.....	15
4.8	Urval	16
4.9	Metodsteg	16
4.10	Genomförande.....	17
4.11	Transkribering.....	17
4.12	Analysmetod	18
5	Resultat.....	18
5.1	Presentation av respondenter	18
5.1.1	Respondent 1	18
5.1.2	Respondent 2.....	18
5.1.3	Respondent 3	19
5.1.4	Respondent 4.....	19
5.2	Kommunikation	19
5.3	Ansvar & Involverande	20
5.4	Typ av insamlad data.....	21
5.5	Hantering & arbetssätt	22
5.6	Förändringar	23
5.7	Utmaningar & konsekvenser	25
5.8	Om inte lagen efterföljs	26
6	Analys.....	27
6.1	Kommunikation	27
6.2	Ansvar & Involverande	27
6.3	Typ av insamlad data.....	28
6.4	Hantering & arbetssätt	28
6.5	Hantering & förändring	29
6.6	Utmaningar & konsekvenser	30

6.7	Om inte lagen efterföljs	31
7	Slutsats	32
8	Diskussion	33
8.1	Metodval	33
8.2	Urval	34
8.3	Resultat	35
8.4	Samhällsrelevans	36
8.5	Etiska aspekter	37
8.6	Rekommendationer	37
9	Framtida arbete	38
	Referenslista	39
	Bilaga A - Introduktionsmail till undersökningen	
	Bilaga B - Intervjufrågor	

1 Inledning

När EU:s allmänna dataskyddsförordning, även kallad ”General Data Protection Regulation” (GDPR) träder i kraft kommer det att innebära påtagliga förändringar för företag. De som berörs av detta är samtliga länder inom EU. Den nya förordningen kommer alltså att ersätta Sveriges 20 år gamla personuppgiftslag (PuL) och kommer att gälla för alla myndigheter, organisationer och företag som behandlar personuppgifter (Datainspektionen, 2018a).

Den nya förordningen kommer att innebära förändringar för de som behandlar personlig information och även stärkta rättigheter för varje enskild individ (Datainspektionen, 2018a). Alla myndigheter, företag och organisationer som hanterar personuppgifter som tillhör en verksamhet eller enskild person inom EU kommer att gå under förordningen. Även vid arbete utomlands räknas in. Så är du exempelvis en personlig tränare online med kunder i Europa gäller GDPR även för denne person.

För fitnessindustrin och de gym som idag finns samlas mycket personlig information in om dess medlemmar. Det kan vara alltifrån personuppgifter som namn och personnummer, fotografi, e-mailadress till känsligare uppgifter som hälsodata och statistik över en medlems träning. Det kan handla om resultat som; före och efter-fotografier, registrerad vikt och mått samt personliga mål med träningen. Denna studie kommer att rikta sitt fokus på ett antal gym i västra Sverige och ta reda på vilken information som samlas in, både personuppgifter och känsligare uppgifter. Samt hur den hanteras och om det blivit några förändringar i takt med att GDPR snart träder i kraft.

2 Bakgrund

För att som läsare förstå och begripa vad GDPR innefattar, kommer en detaljerad beskrivning ges i detta kapitel. Fokuset kommer främst att belysa den personliga integriteten hos individen och hur denna information kan säkras och skyddas. Det inledande stycket tar upp viktiga nyckelord inom informationssäkerhet och vad personlig integritet egentligen innebär för just den här undersökningen. Det kommer även att beskrivas vad den tidigare lagen PuL innefattade samt lite om vilka skillnader det finns mellan PuL och GDPR, för att som läsare få en klarare bild över vilka förändringar som företagen eventuellt har behövt anpassa sig till. Det kommer även beskrivas vad som definierar en personuppgift, känsliga personuppgifter samt vad hälsodata innebär i den här undersökningen. Detta beskrivs för att förstå innebörden i vilka insamlade data som räknas till personuppgifter.

2.1 Definition av informationssäkerhet och personlig integritet

2.1.1 Informationssäkerhet

För att skapa ett förtroende inom och utanför en organisation krävs ett bra informationssäkerhetsarbete. All information som cirkulerar är av värdefullt intresse och behöver därmed skyddas för att obehöriga inte skall kunna få tillgång till informationen. För att beskriva arbetet med informationssäkerhet kan tre egenskaper nämnas. Dessa är konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet (MSB, 2016). Egenskaperna beskrivs mer utförligt nedan.

2.1.2 Kondifentialitet

Konfidentialitet innebär att åtgärder vidtas för att förhindra att information inte hamnar i obehörigas händer. Informationen skall endast nås av eller delges den eller de personer som har behörighet att ta del av den. Alltså, informationen skall endast brukas av auktoriserade parter. Det betyder inte endast läsning av information, utan även visning, utskrift eller helt enkelt att veta att en viss tillgång finns (MSB, 2016).

2.1.3 Riktighet

Riktighet innebär att informationen inte på något vis får ändras, vare sig av misstag eller med flit. Informationen skall inte på något vis vara manipulerad eller förstörd. Riktighet handlar om obefogad eller otillåten ändring eller modifiering av information (Carlsson & Jacobsson, 2012).

2.1.4 Tillgänglighet

Tillgänglighet innebär att informationen skall utnyttjas och användas i den utsträckning som förväntas inom önskad tid och plats. Informationen får inte nyttjas av andra skäl. Med andra ord, om någon person har legitim tillgång till en viss uppsättning objekt så ska inte åtkomsten förhindras (MSB, 2016). Tillgänglighet handlar om förebyggandet av obefogad eller otillåtet undanhållande av information (Carlsson & Jacobsson, 2012).

2.2 Personlig integritet

Innebörden av personlig integritet kan skilja sig åt beroende på vad sammanhanget är. Personlig integritet är ett komplext begrepp som har många betydelser. Det kan handla om privat sfär, integritet, privatliv och så vidare. På ett personligt plan kan detta begrepp dock förknippas med människovärde, stolthet och självkänsla (Carlsson & Jacobsson, 2012). Begreppet personlig integritet kan således delas in i två kategorier. Den första kategorin är som egenskap och den andra är som rättighet. I denna studiens undersökning hamnar personlig integritet under kategori två (Carlsson & Jacobsson, 2012). Det handlar om en enskild individs personliga integritet och vilka rättigheter denne har samt att kontrollera vem som kan få tillgång till den privata information som rör individen (Carlsson & Jacobsson, 2012).

2.3 General Data Protection Regulation

Den nya dataskyddsförordningen, även kallad GDPR innehåller regler om hur behandlingen av personuppgifter skall hanteras. GDPR står för ”General Data Protection Regulation” och kommer att börja gälla från och med den 25e maj år 2018. Enligt EU-parlamentets förordning (2016:679) står det att den 14e april år 2016 engagerades den nya förordningen GDPR. Huvudsyftet med den nya förordningen är att ersätta det föråldrade direktivet 95/46/EC till en moderniserad förordning. Detta kommer att leda till hårdare krav för myndigheter, företag och organisationer som behandlar personuppgifter. Det kommer även att bidra till fler rättigheter för varje enskild individ (Datainspektionen, 2018a).

2.3.1 Konsekvenser om lagen inte efterlevs

GDPR kommer som nämnt ovan, att medföra hårdare krav för organisationer. Varje medlemsland kommer att införa bestämda sanktioner som kan komma att drabba de organisationer som väljer att inte följa den nya lagen. Den som bryter mot förordningen och lagkravet kan i värsta fall få böta upp till fyra procent av företagets globala omsättning (Datainspektionen, 2018b). Sanktionerna kommer att beakta vilken grad av förordningen som inte efterföljs. Det kan vara så att vissa företag endast får en skriftlig varning, återkommande besök och tillsyn för att ha rättat till problemet, skadestånd samt böter. Det är Datainspektionen som kommer att ansvara för utdelandet av administrativa sanktionsavgifter (Datainspektionen, 2018b).

2.3.2 Borttagandet av missbruksregeln

Missbruksregeln innebär att personuppgifter i ostrukturerat material inte har lika hårda regler som strukturerat material. Ostrukturerade data kan vara e-post-meddelanden, bilder på anställda på en hemsida för att ta ett par exempel. Med den nya förordningen kommer det inte längre att vara så, utan den undantagsregeln försvinner helt och det betyder att de nya reglerna kommer att gälla alla former av personuppgifter, vare sig strukturerat eller ostrukturerat. Den data som finns i ett e-postmeddelande skall alltså finnas med i en organisations förteckning över vilka personuppgiftsbehandlingar som finns. Om det ändå kommer e-post med känsliga uppgifter är det viktigt att använda e-post som är skyddad med kryptering så att endast mottagaren av e-målet kan ta del av informationen. En ide är att även se till att meddelandet tas bort från e-postsystemet så fort som möjligt (Datainspektionen, 2018c).

2.3.3 Dataskyddsbud

Företag och organisationer som hanterar och behandlar personuppgifter kan välja om de vill se ut ett dataskyddsbud. Ett dataskyddsbuds uppgift är att se till att regler och lagar som GDPR innefattar, efterföljs korrekt. Genom att kontrollera att lagen efterlevs kan ombudet göra kontroller samt olika informationsinsatser. Det är dataskyddsbudet som samlar in information om hur organisationer och företag behandlar personuppgifter. Ett ombud fungerar även som en trygghet, då denne kan komma med tips och råd för att underlätta arbetet för organisationen. Andra uppgifter som faller på ett dataskyddsbud är att ge råd gällande konsekvensbedömningar, vara Datainspektionens kontaktperson, kontaktperson för en organisations registrerade och personal samt att samarbeta med Datainspektionen vid till exempel inspektioner (Datainspektionen, 2018d). Alla organisationer behöver dock inte anställa ett dataskyddsbud. Det beror helt på vad organisationen arbetar med. Däremot måste myndigheter göra det och även verksamheter som med stor omfattning övervakar enskilda individer samt verksamheter som behandlar personuppgifter som är känsliga (Datainspektionen, 2018d).

2.3.4 Personuppgiftsansvarig

En personuppgiftsansvarig kan vara ett företag, organisation, myndighet eller en privatperson, som har till huvuduppgift att ansvara för personuppgiftsbehandling. Med andra ord är det en personuppgiftsansvarig som ansvarar för hur och varför personuppgifter behandlas inom en organisation. När GDPR träder i kraft kommer det innebära ett större ansvar och fler skyldigheter än tidigare. Det kommer att bli hårdare krav på hantering av personuppgifter för den personuppgiftsansvarige. All hantering och behandling ska ske på ett korrekt och lagligt sätt så att lagen efterföljs (Datainspektionen, 2018e)

2.3.5 Personuppgiftsbiträde

Under den personuppgiftsansvarige kan det finnas ett personuppgiftsbiträde. Ett personuppgiftsbiträde behandlar personuppgifter för den personansvariges räkning och får inte på något sätt ta egna initiativ till beslut utan ett godkännande från personuppgiftsansvarig. Ett personuppgiftsbiträde kan ses som en hjälpande hand där arbetsuppgiften är att hjälpa den personuppgiftsansvarige med behandlingen av personuppgifter (Datainspektionen, 2018e).

2.3.6 Organisationers påverkan av GDPR

Arbetet med GDPR kommer att påverka alla de organisationer och företag som idag hanterar och behandlar personuppgifter. Beroende på vad det är för typ av organisation kommer påverkningen vara mer eller mindre, dock så gäller lagen för samtliga. Det som hamnar under samtliga organisations bord är arbetet med att lagen följs samt att det blir en ansvarsskyldighet. De största förändringarna som skiljer sig från PuL är att det blir krav på dataportabilitet, konsekvensbedömning, anmälan vid personuppgiftsincident, dataskyddsbud, strängare sanktionsavgifter samt att missbruksregler försvinner helt. Det är organisationens egna ansvar att ta reda på vilka nyheter den nya lagen innebär och arbeta därefter (Datainspektionen, 2018e).

2.3.7 Enskilda individers påverkan av GDPR

Med den nya lagen kommer även fler rättigheter till varje enskild individ att utökas och förstärkas i jämförelse med PuL. Alla individer som har personuppgifter som hanteras skall få tydlig information om på vilket sätt deras uppgifter behandlas och även få kontroll över dem. Med kontroll innebär det i korthet att en individ kommer att kunna få sina uppgifter rättade, flyttade och till och med i en del fall få sina uppgifter raderade eller blockerade (Datainspektionen, 2018f). En organisation skall enligt lag informera en individ vars personuppgifter behandlas. Detta ska ske på ett lättillgängligt och tydligt sätt. Det kan vara i både skriftlig eller i elektronisk form samt på ett språk så att personen kan ta till sig informationen. Om en person begär att få se vilken information som samlats in ska detta lämnas ut av den som är personuppgiftsansvarig. Den personuppgiftsansvarige ska också ge ut information till de registrerade när en personuppgiftsincident inträffat. Det kan exempelvis vara att ett dataintrång har skett eller liknande, och det då finns risker att informationen hamnar i obehörigas händer. Andra exempel som kan inträffa är identitetsstöld eller bedrägeri (Datainspektionen, 2018e).

Om det skulle visa sig att personuppgifter gällande en individ inte stämmer, kan denne person själv vända sig till den organisation som det gäller och be att få sina uppgifter rättade. Personen har även rätt till att komplettera och lägga till uppgifter som saknas samt få veta om uppgifterna används till något annat syfte. När denna ändring sker på en individs begäran måste den som är personuppgiftsansvarig kontakta och informera andra som har fått uppgifter utlämnade från organisationen. Det finns dock undantag om det skulle visa sig vara en alldeles för resurs- och tidskrävande insats (Datainspektionen, 2018e).

2.4 Personuppgifter

2.4.1 Personuppgiftslagen (PuL)

PuL står för Personuppgiftslagen och är en lag som trädde i kraft år 1998. Syftet till lagen är att skapa ett skydd för människors personliga integritet så att inte personuppgifter hamnar i obehörigas händer och integriteten därmed kränks. Personuppgiftslagen i Sverige är en samling regler som är bestämda av EU om hur personliga uppgifter skall hanteras. Reglerna är i grund och botten gemensamma för alla medlemsländer inom EU. Övriga länder som är med har alltså även dom en egen lag i deras land, men med olika tolkningar av EU:s beslutna regler (Datainspektionen, 2018g).

När det kommer till hantering av personliga uppgifter innefattar det en hel del. Personlig information är ett brett ämne som exempelvis inkluderar insamling, registrering, lagring, bearbetning, spridning samt radering av data. Företag, organisationer och myndigheter kan ta hjälp av ett så kallat personuppgiftsombud för att säkerhetsställa hanteringen på ett lättare sätt. Detta ombud ser till och kontrollerar att personuppgifter hanteras och behandlas på ett riktigt sätt inom den verksamhet det gäller (Datainspektionen, 2018g).

2.4.2 Definition av personuppgift

En personuppgift gäller all information som kan knytas direkt eller indirekt till en fysisk levande person. Det vanliga och mest typiska som kännetecknar en personuppgift är namn,

personnummer och adress. Det kan dock även vara så att bilder och annan information som finns på internet leder fram till att det är möjligt att identifiera en viss individ. Då räknas även den typ av information till personuppgifter även fast inga namn är nämnda. Även IP-nummer och cookies räknas som personuppgifter om de går att knytas till en identifierad fysisk person (Datainspektionen, 2018h).

2.4.3 Definition av känsliga personuppgifter

Det finns en del personuppgifter som räknas som extra känsliga personuppgifter. Dessa personuppgifter har ett starkare skydd i dataskyddsförordningen. Hit räknas bland annat uppgifter om en persons etniska ursprung, religiös åskådning eller uppgifter om hälsa för att nämna ett fåtal. För att förtydliga vad uppgifter om hälsa innebär då det kan vara diffust, så räknas till exempel sjukhistorik, läkarbesök eller personliga resultat. Personliga resultat kan samlas och lagras av exempelvis personliga tränare på ett gym (Datainspektionen, 2018i). Enligt Datainspektionen (2018i) är själva utgångspunkten för behandlandet av känsliga personuppgifter förbjudet. Det finns dock undantag om det finns ett samtycke mellan till exempel ett företag och deras kunder/medlemmar.

2.5 Hälsodata

Hälsodata i denna undersökning kommer att fokusera på vilken sorts information som samlas in av olika gym och dess medlemmar. Det är hälsodata i form av personliga kost och träningsprogram, resultat som inkluderar mätningar och vägningar av individen samt även olika behandlingar som exempelvis massage. Hit räknas även personliga mål med sin träning samt eventuell historik med skadebakgrund samt statistik över hur en specifik medlem tränar. Alla dessa uppgifter kan i sin tur knytas till en fysisk levande person och anses därmed som personliga uppgifter i form av känsliga uppgifter (Datainspektionen, 2018i). All insamlad information om en medlem skapar en individuell träningsöverblick och informationen blir därmed unika kännetecken för en specifik individ.

2.6 Relaterat arbete

I och med att förordningen inte har trätt i kraft än så har det varit svårt att hitta publicerade arbeten att relatera till det valda ämnesområdet. Det finns istället en mängd undersökningar samt forskning om "privacy" och förordningen generellt. De undersökningar som har hittats har dock, till stora delar behandlat samma typ av område och ämne som denna studien tenderar att ta upp samt hämta inspiration från.

Rännare (2017) har i sitt arbete fokuserat på privacy by design som är en del av GDPR. I likhet med mitt arbete är även författarens undersökning en fallstudie med kvalitativa intervjuer som vald metod. Det var tack vare den studien inspirationen till den här undersökningen väcktes till liv. Under rubriken "framtida arbete" skriver Rännare (2017) att det vore intressant med en djupdykning hos en organisation. Där och då föddes en idé om att utforska en bransch som det inte undersökts så mycket om för att se hur deras hantering av personuppgifter ser ut och hur de anpassar sig.

Brink, Elvland & Hansson (2017) har i sitt arbete gjort en undersökning mellan Personuppgiftslagen och den kommande allmänna Dataskyddsförordningen med fokus på

effekterna av GDPR. Huvudsyftet med undersökningen ämnar ta reda på skillnader mellan PuL och GDPR samt hur den personuppgiftsansvarige hanterat det förberedande arbetet mot den nya Dataskyddsförordningen och vilka effekterna kan bli på deras verksamhet. Gemensamt med denna studie är att båda studierna bygger på en kvalitativ metod samt även att intervjuerna kommer att vara semistrukturerade.

Lundholm & Adolfsson (2017) arbete har fokuserat på att se de förändringar som företagen anser att de behöver göra för att uppnå de nya kraven samt även vilka konsekvenser företagen upplever. De har i sin studie fokuserat på detaljhandeln och företag som använder sig av medlemskap i form av kundklubbar. Även deras studie är en fallstudie med kvalitativ metod och intervjuer.

3 Problembakgrund

När det kommer till formuleringen av problembakgrunden är det viktigt att problemet är tydligt och precist. Detta stärks av Backman (2016) som skriver att formuleringen på det som ska undersökas bör vara precis för att det ska kunna ge ett framtida empiriskt svar. Backman (2016) beskriver även att ju tydligare och precist problembakgrunden är desto bättre blir precisionen sedan när problemet besvaras. Probleminnehållet handlar om att precisera en intressant situation som leder vidare till en forskningsfråga (Friberg, 2017).

Det kan uppstå olika problem för organisationer och företag med de befintliga systemen som de innehar i dagsläget. Det kan vara problem som att systemet måste uppdateras med diverse program samt funktioner eller att systemet i värsta fall måste bytas ut helt och hållet. Konsekvenser som detta kan medföra är att det blir en kostnadsfråga för organisationen. Ett annat problem kan vara att de måste införskaffa sig ordentliga tekniska skydd rent praktiskt av den materiella utrustning som ska skyddas från obehöriga. Ytterligare en faktor som kan leda till högre kostnad är att personal på plats eventuellt behöver ta hjälp via en utbildning för att få till sig information kring den nya förordningen för att lyckas med hanteringen på arbetsplatsen. Ett annat problem som kan dyka upp är hur personalen i dagsläget arbetar med informationen som hanteras. Här kan det bli så att tidigare vanliga arbetsuppgifter inte längre kan utföras av samtlig personal, eftersom det blir krav på vem som får göra vad samt se viss information kring en specifik individ. Arbetsfördelning gällande arbetsuppgifter kan alltså bli ett framtida problem för organisationer. Enligt Bitar & Jakobsson (2017) kräver den nya dataskyddsförordningen att åtgärder vidtas för att skydda datainnehavarens personliga och privata information på ett tillräckligt sätt. Uppgifterna som finns i systemen ska alltså inte kunna nås av obehöriga, utan endast den personal som innehar beviljade privilegier. Det innebär personal med vissa rättigheter. En platsansvarig eller VD för en verksamhet bör exempelvis ha högre behörigheter i systemet än vad en annan anställd har.

Studiens syfte är att undersöka vilken typ av personliga uppgifter och känsliga uppgifter såsom hälsodata som olika gym samlar in om sina registrerade kunder/medlemmar samt hanterandet av detta och hur det eventuellt kan ha förändrats i samband med den nya dataskyddsförordningen GDPR. Fyra olika gym på olika platser inom Skaraborg har valts ut. Nästa steg blir sedan att jämföra och analysera de olika resultaten som framkommit. Genom att göra en undersökning kring detta kommer kunskap att tas fram och förhoppningsvis

förmedlas med nytta och nyfikenhet för andra gym eller organisationer i hur de olika gymmen förbereder sig inför GDPR.

3.1 Motivering till studien

En systemadministratör har en mängd olika roller och en roll är att behålla den övergripande integriteten av funktionella uppgifter inom en organisation. Utan en systemadministratörs roll skulle skyddet i ett system sannolikt bli utsatt för en mängd problem (Rantanen, Thompson & Yurcik, 2007).

Arbete med personuppgiftsbehandling sker dagligen hos myndigheter, landsting, kommuner, organisationer, företag och verksamheter. Det har blivit en självklar del av de arbete som utförs när det kommer till hanterandet av personuppgifter. Då det finns många organisationer och företag som innefattar många olika arbetsroller som berörs av den nya lagen och med det berörs av förändringar, så har intresset fallit på att göra en undersökning kring ämnet.

Det finns inte överdrivet många tidigare studier kring dataskyddsförordningen, GDPR. Utan de studier som hittats har fokuserat mycket på hur olika branscher hanterar och anpassar sig kring införandet av GDPR. Det som de flesta studier har noterat under sitt arbetes gång är att fler företag och organisationer behövs undersökas på djupet, för att få ett bredare och djupare spektrum kring ämnet. Därför föll valet på en bransch det inte finns speciellt mycket undersökt om. Denna uppsats kommer att göra en fallstudie med inriktning på fitness-industrin och hur olika gymanläggningar arbetar med förberedandet av den nya förordningen. Därav har ett flertal gym, både fristående och kedjor i Skaraborgs län valts ut. Fokus kommer att ligga på vilken typ av personuppgifter samt hälsodata som samlas in, den tekniska hanteringen av denna data samt om de har behövt göras eventuella förändringar tack vare införandet av GDPR. Enligt Dataskyddsinspektionen (2018a) är det viktigt att företag och organisationer är ansvarstagande och anammar den nya lagen på ett rätt och riktigt sätt, detta är även relevant för systemadministratörer då de besitter en viktig roll med sin kompetens.

3.2 Frågeställning

Med tanke på att GDPR snart träder i kraft kan det tänkas att företag är i förändring inför GDPR med de regler och krav som den kommer med. Som nämnts ovan, är intresset för detta arbete i hur företag arbetar med personlig information och även känslig information som hälsodata. Det är av intresse att undersöka om det har gjorts några ändringar i hanterandet gällande personuppgifter och känsliga uppgifter. För att nå fram och ta reda på detta har en huvudsaklig frågeställning utformats. För att på lättaste sätt nå fram till svar på huvudfrågan har fyra stycken delfrågor dessutom skapats. Huvudfrågeställningen samt delfrågor presenteras nedan.

3.2.1 Huvudfråga

På vilket sätt har den nya dataskyddsförordningen GDPR förändrat organisationens arbetssätt och hantering utifrån ett integritets- och säkerhetsperspektiv, när det gäller insamlande av personuppgifter och känslig information?

3.2.2 Delfrågor

1. *Vilken typ av personuppgifter samlas in?*
2. *Vilken typ av hälsodata samlas in?*
3. *Hur hanteras denna data, utifrån ett säkerhetsperspektiv/integritetsperspektiv?*
4. *Vilka praktiska samt tekniska ändringar har det gjorts i hanteringen inför GDPR?*

3.3 Avgränsning

Dataskyddsförordningens nya lag kommer att gälla för samtliga medlemsländer inom EU. I och med kursens omfattning och tidsram på 22,5 högskolepoäng kommer detta arbete endast att fokusera och begränsa sig utifrån ett svenskt perspektiv. Ytterligare avgränsning är att studien kommer att utgå från ett organisationsperspektiv inom fitnessbranschen och då specifikt utvalda gym inom Västra Götaland, närmare bestämt Skaraborg län.

Undersökningen kommer att handla om vilken typ av personlig och känslig information som samlas in av gymmen, hur data hanteras ur ett säkerhets/integritetsperspektiv samt om förändringar har behövt göras på grund av införandet av GDPR.

3.4 Förväntat resultat

Förväntningarna av undersökningen känns väldigt blandad. Det som förväntas inträffa är att inte särskilt många gym kommer att vara förberedda inför den nya lagen. Utan det känns som att det stora fokuset har legat inom andra branscher som hanterar information kring personuppgifter. Rent hypotetiskt har den här branschen hamnat lite från fokus och kommer att ha en del att arbeta med efter den 25e maj i år. Å andra sidan kan det även vara så att de har mindre omfång uppgifter att arbeta med. Det skall hur som helst bli intressant att se hur förberedelserna ser ut och om det finns några. Det är intressant just för att se om och hur pass allvarligt organisationen tar sig an den nya lagen och hur arbetet ser ut, och om det skiljer sig något mot deras tidigare arbetssätt och hantering utifrån ett säkerhets och integritetsperspektiv. Det ska även bli intressant att se och kunna jämföra de olika gymmen med varandra, om de har börjat arbetet med GDPR och hur deras tankesätt inför den nya lagen ser ut. Det får antas att resultaten kommer att bli väldigt olika, då anläggningarna förmodligen har mer eller mindre resurser som kan engagera sig samt mer eller mindre information att hantera beroende på antalet medlemmar. Rent hypotetiskt i och med att den 25e maj närmar sig får det antas och hoppas på att de i alla fall är medvetna om att en ny lag är på ingång.

3.5 Koppling till utbildning och huvudområde

Den nya lagen ställer ökade krav på hantering gällande personuppgifter. En system- och nätverksadministratör har en viktig roll inom ett företag ur bland annat ett säkerhetsperspektiv. Som system- och nätverksadministratör kan arbetsuppgifter vara att anpassa ett system så att användares personuppgifter inte hamnar i obehörigas händer. Därför ställs det högre krav och kunskap samt förståelse för en nätverk- och systemadministratör när det gäller hantering av personlig information och utformande av system och nätverksmiljöer.

4 Metod

Denna del av rapporten kommer att omfatta metoden som användes till studien. Kapitlet kommer att innefatta valet av metod, metodsteg, datainsamling, konstruerande av intervjufrågor, diskussion om etik samt validitet och hur de aspekterna kopplas till det som skall undersökas i arbetet. Även hur genomförandet gick tillväga och vilket urval som undersökningen baseras på kommer att tas upp.

4.1 Val av metod

För att få fram så bra resultat som möjligt till sin studie gäller det att välja rätt typ av metod. Det är genom metoden som de insamlade data skapas och den insamlade data bör givetvis vara relevant till de frågeställningar studien har (Trost, 2005). Det finns två huvudmetoder att välja bland. Den ena är en kvantitativ metod och den andra är en så kallad kvalitativ metod. För att bestämma sig mellan någon av dessa två gäller det att veta vad huvudsyftet med studien är. Alltså, vad skall uppnås och vilken metod är då lämpligast att välja (Trost, 2005). Kvantitativ metod kan vara en enkätundersökning med färdigformulerade frågor som antingen skickas ut per e-mail eller via brev. Det kan även innebära en experimentundersökning där en hypotes formuleras till det tänkta experimentet. En typ av kvalitativ metod kan vara en telefonintervju där färdiga enkätfrågor är sammanställda och utvalda till en mindre population som skall undersökas. Metoden ställer inga krav på att förklara varför svaret blir så eller så (Söderbom & Ulvenblad, 2016). Ytterligare två varianter av kvalitativ metod är fallstudie och intervjuundersökning. En intervju enligt Söderbom & Ulvenblad (2016) kan innebära att besök sker till ett antal företag/organisationer eller aktörer och då ställer frågor direkt till dessa. Som hjälpmedel till intervjun kan en intervjuguide konstrueras och användas vid intervjutillfällena.

En intervju kan gå till på olika sätt. Det kan antingen vara en telefonintervju, intervju per e-post eller en fysisk personlig intervju med antingen en person eller en gruppintervju. Enligt Gillham (2008) är det stor skillnad på att göra en intervju ansikte mot ansikte kontra en intervju på distans. Han menar att de personer som intervjuas via telefon kan vara mer öppnare och svara mer detaljerat, medan en intervju per e-post kan göra så att respondenten väljer att utelämna vissa detaljer och bli mer försiktig i sina svar. Även en intervju ansikte mot ansikte i likhet med en telefonintervju, kan göra att personen som intervjuas berättar mer öppet och detaljerat kring frågan (Gillham, 2008). Där går det isär lite, eftersom att även telefonintervju sker på distans, fast det är verbalt som vid en intervju ansikte mot ansikte. Även intervjufrågorna kan ha olika uppbyggnad. Den kan exempelvis vara så kallade sonderande frågor eller ledande frågor. Sonderande frågor går ut på att försöka få personen som intervjuas att berätta mer om något som det anas finns mer att berätta om (Gillham, 2008). Syftet med en kvalitativ metod är att få ut så mycket information som möjligt samt ge kvalité på frågorna.

Den metod som har valts och kommer att implementeras i denna studie kommer att vara av kvalitativ art snarare än kvantitativ, eftersom den syftar till att få en god inblick i hur hanteringen av personlig information fungerar. Studien lämpar sig därför bäst kvalitativt, och kommer bestå av en fallstudie som studietyp med intervjuer som datainsamlingsmetod.

Intervjuerna kommer dels bestå av ledande frågor och sonderande frågor, detta för att ge studien utförligare svar och mer djupgående än om en kvantitativ metod hade valts. Intervjuerna kommer att göras på plats och ansikte mot ansikte, då det ger personen som intervjuas en större chans att förstå och svara rätt på hela frågan och inte på något vis missförstå den. Enligt Eriksson & Wiedersheim-Paul (2014) finns en fördel med intervjuer ansikte mot ansikte, och det är att vid en fysisk intervju finns möjligheten att förtydliga sina frågor. Detta är bra om en fråga skulle vara oklar för den som intervjuas. Även om en telefonintervju kan ge likvärdiga svar, kändes det mer seriöst att åka till organisationen och sitta ned och prata. Det är även lättare att komma med följdfrågor i en sådan situation. Däremot blir det desto viktigare att tänka på vilken plats och miljö som intervjuerna sker i. En trygg miljö för personen kan skapa en mer avslappnad och hemmastadd atmosfär. Författaren Trost (2005) påpekar detta både med miljö och plats. När en intervju sker i respondentens hemmiljö och plats kan det bli lämpligt ur trygghetssynpunkt, men det kan även bidra till nackdelar. Nackdelar i en sådan miljö kan vara att det finns störmoment, som exempelvis kunder som kommer till anläggningen, arbetskamrater som behöver hjälp eller att telefonen ringer och personen behöver ta samtalet. Det kan även bli en stress för respondenten för att den är i sin hemmiljö och vet att denne person har dagliga arbetsuppgifter att utföra (Trost, 2005).

4.2 Fallstudie

Enligt Backman (2016) innebär en fallstudie att ett specifikt fall eller fenomen undersöks och då i sin riktiga miljö. I denna studie koncentreras det på olika gym belägna inom Skaraborgs län. Genom att använda sig av en fallstudie blir det lättare att beskriva och gå mer på djupet samt jämföra de olika gymmen åt. Det är lämpligt att använda sig av en fallstudie då det ger en bild av aktörernas personliga verklighetsuppfattningar, motiv och tankesätt. Ett av studiens mål är att undersöka vad som försiggår i miljön och ett svar på varför det händer och fungerar så. Själva fallstudien kommer att använda sig av data av kvalitativ art och intervjuer som insamlingsmetod. Längre ned i texten kommer en detaljerad beskrivning för hur intervjuerna kommer att gå till. En kvalitativ fallstudie lämpar sig bra i och med att undersökningen syftar till att förklara, förstå samt beskriva hur en specifik organisation arbetar. Det ger en helhetssyn och god inblick i arbetet (Backman, 2016).

4.3 Litteraturgranskning och sökning

När det görs ett vetenskapligt arbete är det viktigt, enligt Backman (2016) att vara ordentligt påläst. Han menar att det är ett självklart moment i arbetet att undersöka vad som gjorts tidigare i andra studier samt vad det kan vara skrivet om i andra avseenden. För att bilda sig en förförståelse och uppfattning som berör det ämnet som skall undersökas, så har en omfattande litteratursökning samt granskning gjorts. Genom att göra detta har det bidragit till djupare kunskap samt lättare arbete vid konstruerandet av frågor till kommande intervjuer för att frågeställning samt syfte ska kunna uppnås. Litteratursökning kommer att göras i form av att ta fram relevanta vetenskapliga artiklar på internet, andra webbplatser, samt lånat diverse böcker från bibliotek. Backman (2016) menar att genom att använda sig av olika söktjänster och sökmotorer på internet går det lättare att orientera sig i det gigantiska hav med information som internet erbjuder. Vetenskapliga artiklar kommer därför att tas fram dels från

söktjänsten www.scholar.se samt databaser som högskolan i Skövde tillhandahåller via webbplatsen www.his.se. Backman (2016) förklarar att det är viktigt att ha en strategi i sitt sökande efter fakta och kunskap. Det finns flera strategier, men att välja rätt söktermer är en av dem strategier som anses extra lämplig. När sin egna frågeställning är fastställd gäller det att hitta de centrala termer som är relevanta för ämnet och området. De termer som bildas ska vara just centrala och relevanta för att få så många träffar som möjligt. De söktermer som använts i denna undersökning är: *GDPR, General Data Protection Regulation, Privacy, integrity, Personal information, Personal integrity, Information security och health data*. De böcker som kommer att väljas ut kommer att lånas både från biblioteket vid högskolan i Skövde samt stadsbiblioteket inne i centrala Skövde.

4.4 Intervjuer

Som nämnt ovan, går en intervju att genomföras på flera sätt. Det går exempelvis att göra intervjuer via telefon samt en fysisk intervju, och det finns för och nackdelar med dem båda. Till denna studie har det valts en fysisk, personlig intervju just för att de olika gymmen ligger inom rimligt geografiskt avstånd och att tillgång till bil har funnits. Det passade även respondenterna bäst då de hade ont om tid att avsätta för intervjun.

Innan intervjuerna genomfördes krävdes en del förarbete med att konstruera intervjufrågor. Det första som gjordes var att fråga sig själv vilken typ av information som frågorna skall ge. Eriksson & Wiedersheim-Paul (2014) stärker detta resonemang och menar att det är en bra ide att ta fram en lista över vilka frågeaspekter som skall kunna ge svar. Han kallar det för en variabelkatalog. Variabelkatalogen bygger på själva undersökningens inriktning och område. Vidare nämner Eriksson & Wiedersheim-Paul (2014) att gå igenom sin variebalkatalog med frågor och fråga sig själv ifall alla frågor verkligen är nödvändiga till studien. Han menar att det inte bör finnas alldeles för många frågor, utan det bästa är att ha lagom med frågor som ger svar på det viktiga som har med studien att göra. Intervjufrågorna som användes i studien finns i (Bilaga B) och dessa har formulerats och tagits fram utifrån de delfrågor som studien har. Även andra aspekter planerades in. Det är aspekter som till exempel vart intervjun skulle hållas, vilken klädsel ansågs lämplig, på sitt egna uppträdande, på tiden gällande intervjuerna samt vilket och hur materialet skulle hanteras (Trost, 2005). Intervjuerna planerades in att hållas olika dagar, men ändå relativt tätt då kursens tidsram varit så pass begränsad.

Platsen för intervjuerna bestämdes att hållas på respondenternas hemmaplan. Fördelen med det är att det skapar en känsla av trygghet hos den som intervjuas (Häger, 2007). Som nämnts ovan är det viktigt att tänka på sitt uppträdande och då vilka signaler som sänds ut. För att minimera detta är det bra att vara väl förberedd med att till exempel se till att det finns batteritid på den utrustning som är med samt vara lugn och sansad så att det ger ett gott intryck hos den som intervjuas. Om man själv upplevs som stressad eller nervös så kan detta lätt smittas av sig på respondenten. Det är även viktigt att visa intresse och lyhördhet för respondenten. Det går att göra på olika sätt som till exempel med nickningar, ett ”mm: ande” samt ställa följdfrågor som ”Hur menar du?”. Ett annat sätt att visa sitt intresse och ge ett seriöst intryck är att hålla god ögonkontakt medan svaret inväntas och även vid ställandet av frågan (Häger, 2007). I början av varje intervjutillfälle kommer respondenterna informeras om deras rättigheter kring intervjun samt en kortare presentation om studien kommer att hållas.

Dessutom behöver frågan ges om intervjun får spelas in och detta kräver då ett samtycke från respondenterna. Tanken med inspelningen är att det skall bli smidigare vid transkribering när materialet skall gås igenom och analyseras.

När intervjuerna ska analyseras kommer en innehållsanalys att användas. Det innebär att materialet kommer att läsas och analyseras upprepande gånger för att bilda en helhet. Det kommer sedan väljas ut textavsnitt från materialet för att ge svar på delfrågor och huvudfråga. Slutligen kommer kategorier att skapas efter de centrala delarna i intervjumaterialet (Gillham, 2008). För att inte gå miste om eller missuppfatta viktig information, kommer intervjuerna att analyseras upprepande gånger.

4.4.1 Semistrukturerad intervju

Frågorna i denna studie kommer att vara av semistrukturerad art. Med det menas att frågorna är specificerade samtidigt som det ger respondenten möjlighet och frihet till att fördjupa och utveckla sina svar. Det kommer att finnas frågor som både är stängda samt öppna (Häger, 2007). Detta för att få lite omväxling för personen som intervjuas, så att det inte blir för påfrestande.

4.5 Frågekonstruktion

Författaren Gillham (2008) förklarar i sin bok att det är viktigt med tydlighet vid konstruktion av frågor. Det är viktigt att tänka på frågornas formulering och format. För att uppnå detta går det exempelvis att läsa intervjufrågorna som skapats högt för sig själv och då samtidigt fråga sig själv om frågan låter naturlig. Det är ett sätt att kontrollera hur pass tydlig frågan är. Om det är en fråga som är svår att uttala kommer det garanterat att bli svårt för respondenten att förstå den. Frågorna skickades inte ut till respondenterna innan. Detta för att få så ärliga svar som möjligt. Annars finns en viss risk att kolla upp vad som anses vara rätt svar på frågan och därmed förbereda och öva in sina svar. Intervjufrågorna innehåller både öppna samt stängda frågor. Öppna frågor innebär att respondenten får chans att utveckla och förklara sitt svar medan stängda frågor är mer bekräftelse eller förnekelse, som att svara ja eller nej (Häger, 2007). Båda typer av frågor har valts för att ge respondenten lite omväxling och inte behöva gå på djupet kring alla frågor. Det kommer även att finnas frågor som bäddar för en uppföljningsfråga beroende på vad respondenten har svarat. Det finns fällor som i bästa mån bör undvikas för att få till så bra frågor som möjligt. Det är bland annat att inte endast ställa frågor som kan ge ja- eller nejsvar, att undvika flera frågor samtidigt, ha med värderingar i frågorna, överlastade frågor, ledande frågor, överdrifter i frågorna samt ha med frågor som är alldeles för komplicerade (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2014). I största mån har dessa frågor undvikits och tagits hänsyn till vid konstruktionen.

4.6 Validitet

Med validitet menas att det som är tanken att undersöka är relevant till sammanhanget. Den insamlingsmetod som är vald för undersökningen skall kunna ge den information som kan uppfylla frågeställning samt syfte med undersökningen. Trovärdigheten är ett av de största problemen när det kommer till kvalitativa intervjuer. Som ägare till studien behövs bevis på att den insamlade data är korrekt och trovärdig. Det är därför viktigt att kunna visa att

undersökningen är seriös och relevant för den aktuella problemfrågeställningen (Trost, 2005). Författaren Wholin et al., (2012) delar in validitet i fyra olika aspekter. Det är konstruerad validitet, sammanfattningsvaliditet, intern validitet och extern validitet. Dessa aspekter kan vara till hjälp när det kommer till att öka sin trovärdighet i arbetet. Nedan presenteras de olika områdena och de validitetshot som har dykt upp under arbetets gång samt hur de har behandlats.

4.6.1 Konstruerad validitet

Om de frågor som ställts under en intervju inte uppfattas på rätt sätt av forskaren och respondenten och det blir feltolkningar så kan detta leda till att felaktig information fångas upp och bidrar därmed inte med rätt information till forskningsfrågan. Detta leder i sin tur till ett hot mot den konstruerade validiteten. I den här studien hittades följande hot:

Hypothesis guessing: Kan vara att respondenterna innan försöker förbereda sig på kommande intervju genom att söka efter relevant information och på så sätt gissa sig fram till det svar som de tror att forskaren vill höra. Detta undveks genom att inte skicka ut intervjufrågorna till respondenterna i förväg.

Evaluation apprehension: I och med att intervjuerna görs på plats och med andra människor kan detta leda till att respondenterna känner sig utvärderade och räds av det faktumet. Det kan leda till att de känner att de vill ge bra svar och eventuellt kanske framställer sig bättre och mer kunniga än vad de egentligen är och på så vis kan resultaten bli påverkade. I den här studien informerades det om att ingen insamling av personlig information kommer att ske, då det kommer vara helt anonymt.

4.6.2 Intern validitet

Intern validitet handlar om ifall forskaren blivit ovetandes påverkad av yttre faktorer så att det leder till att resultaten blivit påverkade. I den här studien hittades följande hot mot den interna validiteten:

Selection: Att välja respondenter med rätt kunskap inför intervjuerna så att forskningsfrågorna kan besvaras. I denna studie har det lösts genom att försöka komma i kontakt med personer som är högst ansvariga för gymanläggningen. Det vill säga, platschefer eller VD för gymmen.

4.6.3 Sammanfattningsvaliditet

Om det finns något förhållande mellan behandlingen och resultatet, det vill säga att om studien utförs på ett korrekt sätt. De hot som har hittats gällande denna aspekt är följande:

Low statistical power: I den här studien innebär det för få respondenter till studien. Det har behandlats genom att kontakta en stor mängd olika gymanläggningar. Dock rann tiden ut och det resulterade i en mängd som ligger på gränsen.

Fishing and the error rate: Om en forskare aktivt letar efter samband och drar egna slutsatser så kan det leda till hot mot resultaten, då dessa blir missvisande. Detta har undvikits genom att följa sin metod och analysera intervjumaterialet med öppna ögon.

Reliability of treatment implementation: Det finns en risk att intervjuerna inte har samma tillvägagångssätt. I den här studien har det lösts på det viset att samtliga respondenter haft så lika förutsättningar som möjligt. De har fått likvärdig information i första e-mail kontakten, lika mycket tid att ägna åt intervjun samt att alla intervjuer har ägt rum fysiskt på plats hos anläggningen.

4.6.4 Extern validitet

Vad gäller extern validitet så handlar det om studiens resultat kan generaliseras till andra grupper av respondenter eller situationer. Resultaten från detta arbete kan se ut på ett visst sätt på grund av urvalet av respondenter och svaren kan dessutom skilja sig beroende på tillfälle. Följande externa validitetshot har hittats:

Interaction of history and treatment: Att ha intervjun på en viss dag och viss tid kan påverka resultaten. Den här studien har löst det på så vis att samtliga respondenter har fått välja både plats och tid när intervjuerna ska äga rum. De har dessutom fått information om hur lång tid som beräknas för intervjun.

4.7 Etik

När det kommer till undersökningar med människor så finns det forskningsetiska principer inom den humanistiska-samhällsvetenskapliga forskningen. Genomförs en intervju så ska dessa principer följas (Vetenskapsrådet, 2002). I och med att det är ett färre antal respondenter som är viktiga inför denna studie, så vill ansvarig för undersökningen suga ut så mycket information det är möjligt.

En av de fyra principerna är informationskravet. Informationskravet handlar om att den ansvarige för undersökningen skall informera respondenterna om själva syftet med studien (Vetenskapsrådet, 2002). Detta gjordes redan i den första e-mailkontakten med respondenterna och sedan genomfördes ytterligare en mer detaljerad beskrivning vid första mötet, som en introduktion om vad studiens mål är. En andra princip är samtyckeskravet. Samtyckeskravet innebär att respondenterna har rätten att bestämma över sin medverkan i undersökningen (Vetenskapsrådet, 2002). Om en deltagare vill avbryta undersökningen under intervjuens gång är det helt okej att göra det. Detsamma gäller om personen väljer att inte svara på en specifik fråga från intervjuguiden. Det är alltså inte ett tvång för respondenterna att behöva svara på en fråga om de inte vill. Vid första kontakt med respondenterna informerades det tydligt att intervjun närsomhelst fick avbrytas samt att det inte var tvunget att svara på en specifik fråga. Den tredje principen är konfidentialitetskravet. Kravet innebär att uppgifter om respondenter skall skyddas på ett sätt så att inga obehöriga kan få tag i informationen och nyttja denna för annat ändamål (Vetenskapsrådet, 2002). Som ansvarig för studien lovades anonymitet och att resultaten endast kommer att användas till undersökningen och inget annat. Resultatet som framkommer från studien får inte på något vis säljas vidare eller dylikt. Den sista och fjärde principen är nyttjandekravet. Det nämndes lite kort ovanför och innebär

att uppgifter och annat resultat om respondenter endast får användas till undersökningens syfte och ändamål (Vetenskapsrådet, 2002). Även detta informerades tydligt till samtliga respondenter.

4.8 Urval

Urvalet av intervjust subjekt har baserats på två kriterier. Det första kriteriet är att organisationen skall vara intressant för ämnet som undersöks och det andra att organisationerna samlar in och hanterar personkänslig information. I och med att studiens fokus är att undersöka en specifik bransch inom fitnessindustrin, så har ett ändamålsenligt urval gjorts. Med ändamålsenligt menas att urvalet är det mest praktiskt lämpande för studien just för att det blir en djupdykning inom gymvärlden och just deras arbete med GDPR. Dessutom är intervjustudien av kvalitativ art, så genom dessa val bestämdes det för att basera urvalet på ett selektivt urval. De respondenter som kommer att väljas ut är fyra olika gym inom fitnessbranschen, med placering i Västra Sverige och mer specifikt inom Skaraborgs län.

I en kvalitativ undersökning är syftet att få fram en så stor variation av resultat som möjligt för att sedan få fram ett litet antal fast mera ovanliga (Trost, 2005). Därför har de olika gymmen valts ut på olika orter i Skaraborg samt stora som små gym. Under kategorin stora räknas de gym som har över 400 medlemmar och små gym räknas in under den gränsen.

4.9 Metodsteg

För att se till att arbetets syfte, frågeställning samt delfrågor uppnås, har nedanstående metodsteg för arbetet planerats in. Under avsnittet genomförande finns en mer detaljerad och sammanfattande beskrivning av metodstegen.

1. Inledningsvis kommer en omfattande bakgrundsresearch att genomföras för att läsa in sig på området och få en god förförståelse för det som skall undersökas. Genom att göra detta steg kommer bakgrund och problemformulering formas.
2. Nästa steg är valet av metod. Det kommer att väljas ut den bäst lämpliga metoden för arbetet. Det kommer också att diskuteras och kopplas validitetshot och etiska aspekter som kan ha en påverkan på arbetet.
3. I steg tre kommer datainsamlingsmetoden att beskrivas utförligt. Det kommer att beskrivas hur intervjuerna går till samt frågekonstruktion av intervjuguide som ska vara till hjälp under intervjuerna. I detta steg kommer det även att diskuteras transkribering av intervjuer samt en analys över hur transkriberingen kommer att gå till. Analys av transkriberingen kommer att ske i form av en innehållsanalys. Det finns ett separat stycke om detta där det beskrivs mer utförligt.
4. I det fjärde och sista metodsteget kommer de insamlade resultatet att analyseras noga för att sedan kunna besvara syfte, frågeställning samt delfrågor med arbetet. Det kommer även att presenteras en slutsats och en diskussion om hela arbetet samt en beskrivning vad studien kan ha för framtida arbeten och vilket bidrag studien medför.

4.10 Genomförande

Det allra första steget som gjordes inför studien var en ordentlig bakgrundsresearch kring ämnet och område som berör undersökningen. Detta för att få en god förståelse och kunskap. Det gjordes med hjälp av internet och bibliotek. Under tiden för detta kontaktades även ett flertal gym inom Skaraborgs län via e-mail samt även ett besök på en av anläggningarna. Responserna på de skickade e-mailed var väldigt blandad, då en del valde att delta medan andra inte hade resurser eller tid att delta. I mailkontakten planerades tid, datum samt plats in. De fick även information vad studiens syfte var samt information om deras rättigheter kring undersökningen. Den anläggning som besöktes vid första kontakt fick information både på plats samt via e-mail.

Nästa steg efter att intervjuerna var planerade och faststämde började konstruerandet av intervjufrågor att ta fart. Denna del lades det ner mycket tid åt, då det av viktighet ansågs att intervjufrågorna skulle kunna ge svar på de forskningsfrågor studien har samt uppfylla syftet. När frågorna kändes redo och bra framarbetade så införskaffades en diktafon för eventuell inspelning av respondenter. Detta var inget som togs för givet, utan respondenterna fick själva bestämma om inspelning var okej eller inte. Diktafonen valdes att införskaffa just för att underlätta det framtida arbetet med intervjumaterialet. När samtliga intervjuer var genomförda analyserades materialet noga. Respondenterna gick med på inspelning av intervjun och tack vare det gick efterarbetet mycket smidigare, än vad det hade blivit om anteckningar gjorts. En annan fördel med ljudupptagningen var att det lättare gick att koncentrera sig på vad respondenterna faktiskt sade under intervjun, istället för att kämpa med att hinna anteckna ned allting. Att anteckna under intervjun kan även föra med sig nackdelar som till exempel att viktig information som sägs inte hinner uppfattas korrekt. De material som sedan framkom kunde då transkriberas och på så sätt få ned de exakta orden som talades till klartext.

4.11 Transkribering

Transkribering handlar om att konvertera talat språk till skrivet språk. I denna undersökning kommer svenskt talat språk konverteras till svenskt skriftligt språk. Intervjuerna som är genomförda kommer att skrivas ut ord för ord. Transkribering handlar inte om att renskriva en intervju, utan det skall skrivas ned exakt med de orden som sägs i intervjun, så noggrant som det är möjligt (Hepburn & Bolden, 2017).

Det finns både för och nackdelar med att använda sig av ljudinspelning vid intervjuer. En nackdel kan vara att personen som intervjuas känner att denne måste prestera och svara bra på de frågor som ställs eller att det blir motsatsen, att det istället blir mycket stakningar och osäkerhet i svaren. Det finns även fördelar med ljudupptagning och en av de starkare fördelarna är att det blir betydligt lättare att få med relevant information som annars kunde ha gått förlorad. Därför föll valet på att spela in respondenterna så att inte väsentlig och viktig information gick till spillo.

Under inspelningen av intervjuerna valdes det att utesluta visst material i transkriberingen. Det var material i form av upprepningar och stakningar, då detta inte ansågs att påverka det slutgiltiga resultatet. I och med att inga anteckningar gjordes under intervjuerna kommer inte

heller gester, kroppsspråk och liknande från respondenterna att finnas med i det transkriberade materialet. Detta var något som inte heller ansågs påverka resultatet i slutändan. Intervjuerna gjordes på egen hand och det blev därför svårt att ha en roll som både intervjuare och observatör samtidigt och därmed gjordes valet att endast spela in och inte anteckna samtidigt.

4.12 Analysmetod

Vid analys av transkriberingen kommer en innehållsanalys av materialet att göras. Detta leder i sin tur till en temaindelning på det nedskrivna materialet. Det innebär att den transkriberade texten lästes väldigt noga samtidigt som bitar ur materialet valdes ut som olika teman eller kategorier (Gillham, 2008). Teman och kategorier som konstruerades utifrån vad respondenterna svarat på intervjufrågorna. Gillham (2008) menar att genom att göra på det sättet blir det ett tydligt mönster och det skapas samtidigt en övergripande känsla över de material som behövs. Tack vare det gick det enklare att sedan strukturera upp och använda det som ett relevant och bra underlag för resultat och analysdelen.

5 Resultat

Detta kapitel kommer att börja med en presentation av vilka respondenterna är för att få en första bild och intryck över dem. Det kommer att beskrivas vilken roll de har på arbetsplatsen, vad de ansvarar för samt tidigare arbetserfarenhet. Fortsättningsvis kommer svaren på frågorna att presenteras utifrån de teman som skapats utifrån innehållsanalysen av det transkriberade materialet. De teman som skapades har en varsin rubrik och kommer att bestå av sju rubriker: Kommunikation, Ansvar & Involverande, Typ av insamlad data, Hantering & arbetssätt, Förändringar, Utmaningar & konsekvenser och Om inte lagen efterföljs, samt studiens delfrågor givetvis.

5.1 Presentation av respondenter

Till studien har fyra stycken olika gym i Skaraborg undersökts och nyckelpersonerna har varit platsansvariga för de olika gymmen. Den första kontakten med gymmen har varit via e-mail eller besök på anläggningen. I mailkontakten med personerna har datum, tid och plats bestämts. Det har även informerats om vad studien handlar om samt hur lång tid, på ett ungefär, som intervjun kommer att pågå. Nedan kommer de olika respondenterna att presenteras och skrivas som respondent 1, respondent 2, respondent 3 samt respondent 4 för att lättast hålla isär dem från varandra.

5.1.1 Respondent 1

Respondent 1 är ägare av ett gym i Skaraborgs län och ansvarar och håller i princip allt som sker på anläggningen. Det är administrativt arbete, instruktörsarbete, receptionsarbete, städning, personalansvarig samt att ansvara för utveckling och planering av anläggningen. Personen ansvarar även för att information når ut till medlemmarna på ett tydligt vis. Personen har en bakgrund inom motionsform och produktionsledare sedan många år tillbaka.

5.1.2 Respondent 2

Respondent 2 är platschef på ett gym i Skaraborgs län. Denna person är ansvarig för driften och med det menas att personen har ansvar för personal, att driva verksamheten, planering,

budget samt bemöta medlemmar och ta fram erbjudanden och kampanjer som berör verksamheten. I grunden finns en utbildning som personlig tränare, träningsinstruktör samt en utbildning inom massage, sedan många år tillbaka.

5.1.3 Respondent 3

Respondent 3 är ägare och VD för ett gym i Skaraborgs län. Ansvarsområdet är totalt och med det menas att ansvarsområdet är både att coacha medlemmar, driva och utveckla verksamheten i sin helhet. Bakgrunden är många år i försvarsmakten, varav ett flertal år med just träning, tester, hälsa och rehabilitering. Som privat aktör och egen företagare har personen varit aktiv i totalt fem år.

5.1.4 Respondent 4

Respondent 4 förklarar att denne har en övergripande roll inom verksamheten på ett gym beläget i Skaraborgs län. Med det menas att det inte existerar någon bestämd eller uttalad platsansvarig för anläggningen, men de uppgifter som normalt sett hamnar på en platsansvarig läggs på denne respondents bord. I bagaget finns ett flertal år inom branschen med både träning och instruktörsarbete.

5.2 Kommunikation

Respondent 1:

Respondent 1 berättar i intervjun att hen måste se till så att all ny information når ut till samtliga medlemmar så att de blir medvetna om vad dataskyddslagen innebär för dem. Det blir viktigt att samtycken samlas in från respektive medlem så att informationen får sparas i systemen fortsätter respondenten. För att underlätta det hela kommer det skickas ut e-mail gällande detta i form av medlemsbrev. Kommunikation för att motivera och engagera sina medarbetare sker via personalmöten varje vecka. Detta för att övriga anställda ska se och tänka hur de använder informationen berättar respondenten.

Respondent 2:

Respondent 2 berättar att kommunikationen för att engagera sina anställda inte behöver bli en vardagsuppgift, utan att det är något som kan tas upp på ett månadsmöte. Däremot om det kommer en ny medarbetare så informeras denne person från start. Respondent 2 nämner dock inget om hur de skall få ut informationen till sina medlemmar, mer än att de kommer att svara på eventuella frågor kring den nya lagen om en medlem har frågor kring borttagande av information, ändring i sin information samt om de har frågor om hur deras personliga information hanteras.

Respondent 3:

Respondent 3 berättar att informationen som hen får till sig om GDPR kommer från en anhörig som är insatt i ämnet. Respondenten nämner inget om hur informationen gällande hanteringen skall nås ut till medlemmar. Respondenten förklarar att de nyligen påbörjat arbetet och att det just nu mest sker reflektioner över vad som behöver göras. Vad gäller kommunikationen ut till övriga anställda inom verksamheten för att dessa skall bli motiverade och engagerade i processen så förklarar respondenten att inget sådant görs. Det som i så fall når övrig personal kan vara hur de skall hantera en pappershandling så att det inte blir fel.

Detta för att det endast är ett fåtal anställda på anläggningen och att alla personerna inte är inblandade i ämnet förklarar respondenten.

Respondent 4:

Respondent 4 berättar att i och med att processen inte är igång så har de inte pratat så mycket om ämnet ännu och ger inga direkta svar mer än att de givetvis behöver ta tag i GDPR.

5.3 Ansvar & Involverande

Respondent 1:

Respondenten är involverad i processen av införandet av GDPR. Eftersom det är arbetsuppgifter som inkluderar information skall denna information ut till medlemmarna samt att avtal och samtycken ska in, så blir det en process att arbeta med berättar respondenten. Så en viktig uppgift är att nå ut till medlemmarna och förklara och berätta varför eller vad vi använder deras uppgifter till. Respondenten berättar att arbetet började på riktigt den 19e mars i år, då skedde den första utbildningen inför GDPR. Utbildning var det naturliga första steget att ta för att få reda på så mycket som möjligt, vad det är som gäller. Det är viktigt som ansvarig att förstå hur hanteringen av systemet går till och hur framtida arbete kommer att se ut. Så det kommer att bli fullt jobb framöver fram tills den 25e maj för att allting ska bli färdigt berättar respondenten i intervjun.

Respondent 2:

Respondent 2 är själv inte involverad särskilt mycket i processen, utan berättar att själva organisationen är det och som platsansvarig endast är involverad centralt. Med det menas att platschefen får till sig den informationen som behövs istället. För att förtydliga, så är personen själv inte med och tycker till, utan detta sköter huvudkontoret. Respondenten fortsätter att berätta att denne vet vad som borde göras och inte göras. Arbetet är igång sedan ett år tillbaka om inte ännu längre, dock blev arbetet mer tydligt sedan april 2017. Det märktes just då för att det var den tiden som systemet förändrades och uppgraderas, med borttagna samt nya funktioner.

Respondent 3:

Respondent 3 berättar att denne är involverad till en viss del. En anhörig till personen arbetar mycket med GDPR på sitt företag och genom det finns mycket hjälp att ta del av om det dyker om frågor eller om det behövs hjälp med något. Respondenten berättar att arbetet i alla fall är på gång, men att det är ganska nyss och att det har startat mycket olika reflektioner kring över vad som behöver göras. Personen säger dock att denne inte känner till alla detaljer till hundra procent, men förstår att de måste skydda all personliga data som finns i deras olika medlemsregister.

Varför de valt att vänta är en ren kunskapsfråga, att först förstå vad GDPR är och sedan ta reda på om processen berör verksamheten. Sedan när svaret då blir ja gäller det att komma fram till vad det är, förklarar respondenten. Respondenten förklarar även att det känns som att alla informationsmail gällande den nya lagen nyligen nåtts ut till verksamheten och att det är just nu som det har börjat på riktigt.

Respondent 4:

Respondent 4 berättar att de inte alls är särskilt långt gångna i processen med GDPR. De har inte börjat prata om det så mycket ännu och det finns i dagsläget heller inte någon plan. Dock är personen medveten om att det händer och sker nya grejer, men att det inte finns någon tydlig plan än för hur arbetet skall gå till. Det är däremot något som organisationen måste ta tag i och involvera sig i, lägger respondenten till. När processen väl sätter igång berättar respondenten att de kommer att klara av att tolka de olika kraven och reglerna på egen hand, i och med att anläggningen är så pass liten.

Sammanfattning:

Här skiljer sig svaren på frågan kraftigt. Den som är mest involverad av alla respondenter är respondent 1, som har stor koll och även gått utbildning för att kunna hantera den nya lagen. Respondent 2 är inte involverad i hur själva förberedandet har gått till, men är noga med att få till sig informationen så att det blir rätt och riktigt. Respondent 3 är väldigt lite involverad och förlitar sig på kunskap från annan part. När det gäller respondent 4 är involverandet knappt igång, då processen för GDPR inte riktigt har börjat än.

5.4 Typ av insamlad data

Respondent 1:

Respondenten berättar att den insamlade data består av medlemmarnas personuppgifter som namn, telefonnummer, e-mail och kontonummer. Dessutom finns medlemmars statistik som har med den enskilde individens träning att göra. Det finns också statistik över vad en medlem bokar in sig på, alltifrån ett särskilt pass eller om det är en massagebehandling. I början när en ny kund blir medlem görs även en personlig hälsoplan och denna innehåller namn samt personnummer berättar respondenten.

Respondent 2:

Som tidigare respondent nämnde så samlas även här personuppgifter i form av namn, telefonnummer, e-mail och kontonummer in. De personliga tränare som finns på plats samlar in information som berör en viss klient. Det kan vara anteckningar om hur de skall gå tillväga för att hjälpa sin klient med träningen. Respondenten berättar även att de personliga tränarna kan samla in information om en person har ont eller är stel på ett visst ställe för att det är svårt att komma ihåg sådan information i huvudet.

Respondent 3:

Respondent 3 samlar inte in någon som helst medicinsk hälsodata som berör en medlem. Däremot finns det hälsodata som inkluderar resultat och som då kan kopplas till en specifik person via medlemsregistret. I medlemsregistret finns personuppgifter i form av namn och personnummer, adress och e-mail.

Respondent 4:

Respondent 4 samlar in en del olika hälsodata om sina medlemmar. Det är framförallt på de medlemmar som genomgår ett speciellt program, som till exempel viktminskningsprogram. Det gäller även de medlemmar som har en personlig tränare. Denna tränare samlar då in information och resultat om individen. I huvudsak är det hälsodata i form av olika vägningar

och mätningar samt även sjukdomshistorik, om det är något specifikt behov som behöver noteras.

Sammanfattning

Gemensamt för alla respondenter är att personlig data såsom namn, adress, telefonnummer och e-mailadress som berör medlemmar samlas in och lagras i systemen. En annan gemensam nämnare hos tre av respondenterna är insamlandet av hälsodata. Hälsodata är något som i huvudsak samlas in av de personliga tränare som är anställda på gymmet. Denna typ av information behövs till hands för att de personliga tränarna ska hålla koll och förmedla utvecklingen till sina klienter. Medicinsk hälsodata kom även på tal under intervjuerna. Det var två respondenter som nämnde det. Det var bland annat sjukdomshistorik, skadehistorik samt sjukdomar. Den ena respondenter samlade inte in någon sådan data överhuvudtaget medan den andre respondenter förklarade att medicinsk data endast samlas in om behovet är särskilt viktigt för klienten samt för att vara säker på att tränaren har koll på det.

5.5 Hantering & arbetssätt

Respondent 1:

Respondent 1 använder sig av ett system som heter BRP. BRP är ägarna av de systemet som används i verksamheten. Den ansvarige på plats har dock ansvar att informationen når ut till samtliga medlemmar för att sedan skriva in alla de avtal och samtycken på medlemmarna i systemet. Det finns även papper idag som är i pappersform. Dessa papper rensas och gallras samt mals ned om det visar sig att informationen inte behövs, eller om det redan ligger inlagt i systemet. Annan information som är nedskriven lagras i pärmar och förvaras i ett låst skåp. Detta för att ingen skall kunna komma åt materialet som inte har behörigheten. Den information som finns digitalt i systemen skyddas med lösenord samt behörighetsrättigheter uppger respondenter i intervjun.

Respondent 2:

Respondent 2 berättar att denne har högst behörighet i systemen och att det endast är denne som kan komma åt listor med personlig information. Däremot finns det information som de personliga tränarna endast kan komma åt. Det finns i ett särskilt rum som endast är avsett för de personliga tränarna. Där inne finns pärmar som är inlåsta i ett skåp. Respondenter berättar även att en annan säkerhetsaspekt i systemet är lösenord, samt att skärmen släcks ned snabbt vid inloggning. Det rör sig om sekunder, menar respondenter och fortsätter med att säga att det gäller på inlogget överallt, vare sig det är datorn som finns vid receptionen eller den bärbara datorn. Vad gäller hantering av ostrukturerat material berättar respondenter att det inte finns några ofantliga mängder av det, men att det förekommer anteckningar i pappersform. Respondenter berättar att det tidigare delat dokument på Google och även haft mail-kontakt med övriga anställda angående information som rör medlemmar, men att detta inte är något som de får fortsätta med.

Respondent 3:

Respondent 3 berättar att de använder sig av ett bokföringssystem, ett medlemsregister samt ett bokningssystem. Respondenter förklarar att systemen äger dem ju inte själva så de utgår från att ägarna av systemet levererar tjänsten och samtidigt ansvarar för skyddet. Vad gäller

material i ostrukturerade data förekommer det information i pappersform, det är exempelvis medgivande för autogiron förklarar respondenten. Detta är något som samlas in och lagras förklarar hen.

Respondent 4:

Respondent 4 nämner ingenting om något specifikt system som tillhandahålls. Däremot medger respondenten under intervjun att det finns information som lagras, fast inte särskilt mycket information. Det finns lösenord för att komma åt datorn där informationen finns samt för att komma in i de olika programmen där ytterligare information finns att se. Något annat utöver det går inte att svara på då respondenten förklarar att denne inte är så insatt i ämnet och behöver sätta sig in mer i det för att kunna ge ett svar på frågan. Vad gäller information i ostrukturerade data så berättar respondenten att det finns en hel del, men att det inte är i samband med ett personnummer, namn, adress eller liknande. Det finns i pappersformat medger hen fast det är aldrig något som går att koppla till personen i fråga.

Sammanfattning

Gemensamt för respondent 1,2 och 3 är att de vet att det finns system på plats som hanterar och skyddar informationen. Respondent 4 skiljer sig på denna punkt och nämner ingenting om något system som anläggningen använder sig av. När det kommer till uppgifter och information i ostrukturerade data är detta något som finns hos dem alla i dagsläget. Det handlar främst om stöd-anteckningar i pappersform för att komma ihåg informationen till senare när den skall in i systemet eller slängas när informationen är förmedlad.

5.6 Förändringar

Respondent 1:

Respondent 1 berättar att en ny version av systemet som BRP tillhandahåller har gjorts. Det tidigare systemet behövde uppgraderas. Det har också skapats nya funktioner i systemet som gör det lättare för dem, om till exempel en medlem vill ha ut vilken information de har sparat om denne eller vill ändra någon uppgift fortsätter respondenten. Då sker en första kontakt med BRP och deras support, där det då går att ta ut en fil och ge denna filen till medlemmen som det berör. De nya funktionerna gör det även lätt att ta bort eller göra ändringar på en medlem, om denne vill det förklarar respondenten.

Andra förändringar som respondenten tar upp är att nya tankar i hur hanteringen av det som skall vara arkiverat har dykt upp. Mycket rensning av diverse material med information som i dagsläget finns i pappersform. Det har dessutom skapat nya tankar och funderingar i hanterandet. Som till exempel, om det räcker med att ha det inlåst i ett arkiv, ska det ens sparas och vad gäller gamla avtal, om dem ska sparas en viss tid och så vidare. Det är frågor som dykt upp och måste ta redas på hur dem ska hanteras och lösas, så att det blir rätt enligt regler och lagar berättar respondenten.

Inför själva hanteringen och för att lättare förstå och sätta sig in i det, så har utbildning genomförts fortsätter respondenten. Tack vare den har det blivit lättare att förstå vad som gäller. Det har dock varit kostsamt med utbildningsinsatserna och det har blivit mer arbete, plus att alla de funktioner som har lagts till i systemet inför GDPR har kostat en del.

Respondenten talar även om att det har blivit mer fokus på att engagera och motivera personalen med vad GDPR innefattar. Ämnet är något som har tagits upp på personalmöten för att se till att personalen tänker efter om det exempelvis ligger något e-postmeddelande i inkorgen med information som kan knytas till en specifik person. Då är det viktigt att informera personal om hur det skall hanteras och hur det ska användas avslutar respondenten.

Respondent 2:

Respondenten vet att systemen de använder har påverkats och ändrats, men har ingen koll på vad systemet heter. Vad gäller funktioner i systemet så är det en del äldre funktioner som har tagits bort och lagts till och andra funktioner som tidigare varit drift är i dagsläget blockerade. De är blockerade just för att information inte skall kunna läcka ut samt för att öka skyddet gällande den personliga integriteten som rör medlemmarna i verksamheten förklarar respondenten. Arbetet med det startade för cirka ett år sedan.

En stor förändring i arbetssättet som respondenten nämner i intervjun är att, tidigare gick det enkelt att bara skriva ut listor samt att maila information till varandra inom verksamheten. I dagsläget fungerar det inte så längre. Att skicka vanliga mail till varandra om medlemmar är inget som längre får förekomma. Det går heller inte längre att dela dokument på Google docs och liknande som innehåller personliga uppgifter och kan knytas till en specifik medlem. Ytterligare en förändring i arbetssättet är att tidigare gick det att sortera ut uppgifter till övriga anställda. Nu blir det istället platschefen som får göra mycket arbete i och med att det är denne som har högst behörighet i systemet. Det leder till en högre belastning förklarar respondenten. Tidigare kunde all personal få tillgång till listor över alla medlemmar och enkelt ringa ett samtal om denne medlem inte varit aktiv med sin träning på ett tag. Ett pushande och motiverande samtal som var väldigt uppskattat berättar hen. Nu ligger detta endast på platschefen i och med att det är denne som har behörighet att komma åt listorna. Ett vänligt samtal har istället blivit mycket begränsat förklarar respondenten.

Respondent 3:

I och med att arbetet precis har börjat så är det i dagsläget mest reflektioner över vad som behöver göras samt hur det kommer att beröra verksamheten. Med tidens takt får det läras vad som krävs så att det blir rätt menar respondenten.

Respondent 4:

Inga förändringar har gjorts i och med att verksamheten inte är involverad och har kommit igång med processen ännu. Respondenten medger dock att denne är medveten om att det händer nya grejer, men att de inte har någon plan i dagsläget. Däremot är det något som de måste ta tag i rätt så omgående säger respondenten.

Sammanfattning:

Svaren på denna frågan är väldigt spridda, men det som två av respondenterna har gemensamt är att de inte är särskilt insatta i hur hanteringen sker. Det utmärker sig särskilt hos två av respondenterna då de inte utvecklar svaret på frågan särskilt mycket utan endast svarar med att de inte är så insatta i ämnet ännu. Däremot medger de båda att det är något som de bör engagera sig i så att det blir rätt. I motsats till respondent 1 som är väldigt påläst och vet hur informationen hanteras. Respondent 2 hamnar lite mitt emellan, då respondenten inte är insatt

i detalj hur det fungerar, men vet att det gjorts uppgraderingar och ändringar i systemen, samt att arbetssättet inte fungerar likadant när det kommer till hantering av informationen.

5.7 Utmaningar & konsekvenser

Respondent 1:

Respondent 1 tror inte att det kommer att bli några svårigheter med att hantera informationen som lagras enligt ny lag och nya regler som GDPR medför. Så länge det sköts som det ska och att informationen når ut till medlemmarna ses inga problem. Det enda är väl i så fall att hinna just till den 25e Maj när allting skall vara klart och lagen ska vara redo att bemötas. Respondenten förklarar att det är en utmaning just för att det är så mycket, det handlar om planering och att tänka till ordentligt. En del nya saker som inte är igenomtänkta dyker upp och då skall även det vara klart i tid, menar respondenten. Det dyker även upp en del ”aha-upplevelser” som det kanske inte har tänkts på i första hand fortsätter personen och inflikar att det i alla fall inte har ställt till med några stora problem just i dagsläget. Respondenten förklarar att de konsekvenser som uppstått är att allting tar tid, och då tid som kan ha behövt läggas på annat just då. Det har gått åt mycket tid till planering och utbildningsinsatser samt varit kostsamt då utbildningen inte varit gratis berättar respondenten i intervjun. Andra saker som kostat är även uppgradering av de befintliga system som används inom verksamheten. Det är framförallt hårdvara samt mjukvara som har bidragit till en högre kostnad säger respondenten.

Respondent 2:

Respondent 2 berättar att det kommer bli en utmaning med att fördela arbetsuppgifter i framtiden, då mycket kommer att hamna på platsansvarig som har den högsta behörigheten i systemet. Det kan i sin tur leda till hög arbetsbelastning på en och samma person, menar denne. En annan utmaning kan vara att det skulle dyka upp något som är helt oförberett och som inte är förutsett, berättar respondenten. Avslutningsvis säger respondenten att de hoppas vara redo att bemöta lagen när den införs, men att det kan vara något som missas på grund av att allting är så nytt fortfarande.

Respondent 3:

Respondent 3 berättar att den största utmaningen blir att göra allting på rätt sätt och inte missa någonting viktigt. Det blir viktigt att uppfylla de kraven som finns. Samtidigt berättar personen att det praktiska i det hela är nog enkelt att ordna. Än så länge har inga problem i alla fall dykt upp fyller respondenten i och fortsätter med att denne tror att konsekvenser och eventuell påverkan på grund av GDPR är väldigt små. Avslutningsvis säger respondenten att de hoppas kunna bemöta lagen när den införs, men att de tror det i och med att verksamheten är så liten.

Respondent 4:

Respondent 4 berättar att frågan kring utmaningar inte kan besvaras, då denne är för begränsad insatt i ämnet och processen. Dock talar personen om att genom den lilla kunskap som finns, borde inte processen påverka dem särskilt mycket, då de inte har så mycket information som lagras om sina kunder och därmed tror att de kommer att kunna bemöta lagen när den införs.

Sammanfattning:

Respondent 1, 2 och 3 har alla en gemensam nämnare när det handlar om att försöka täcka in allting inför den 25e maj. Det kan vara något som har missats eller dykt upp helt oförberett även om de tänkt igenom saker och ting noga. Respondent två inflikar även att tidigare enkla uppgifter kommer att hamna på den platsansvarige, då denne person har den högsta behörigheten på plats. Det kan leda till att uppgifter blir mer tidskrävande som inte varit det innan. Även respondent 1 medger att saker och ting har kostat pengar i form av tid, då mycket arbete har gått åt till resurser som berör arbetet med GDPR. Respondent 3 och 4 å andra sidan förklarar att de inte ser några större problem med de konsekvenser som kan drabba verksamheten, just för att de samlar in så pass lite information om sina medlemmar samt att verksamheten är i liten skala.

5.8 Om inte lagen efterföljs

Respondent 1:

Respondent 1 är väl medveten om vad det kan innebära för ett företag att inte rätta sig efter lagen och därmed drabbas av eventuella konsekvenser om det visar sig att något är helt oförberett. Samtidigt menar personen att det är svårt att förutse allt, men att målsättningen är att vara i fas när lagen träder i kraft den 25e maj i år. I övrigt nämner respondenten att det är svårt att uttrycka sig över just exakt vilka konsekvenserna kan bli, då det inte finns några fall som är rapporterade ännu.

Respondent 2:

Respondent 2 berättar att denna inte har någon aning om vad som kan hända och vilka konsekvenserna blir, men gissar på att det antagligen blir någon form av bot. Vidare förklarar denne att är det lag på något så är det naturligt att det blir ett straff som påföljd om inte lagen efterlevs. Om inte lagen följs så kan alla ta egna beslut och göra vad dem vill fortsätter respondenten att utveckla. Så detta är viktigt att kolla upp så att det blir rätt för sig eftersom det handlar om organisationens framtid. I övrigt tror respondenten att organisationer kommer ta arbetet med GDPR mer på allvar och genom att införa strängare sanktioner så blir det automatiskt mer konsekvent.

Respondent 3:

Respondent 3 förklarar att denne inte vet hur organisationen står i relation till det, så personen kan inte uttala sig kring sanktionerna. Dock nämner respondenten att rättssystemet är att lita på och att det säkert blir rättvist. Vad gäller konsekvenser för organisationer så berättar personen att det säkert kommer se och bli väldigt olika, men att en detalj som denne hört talas om är att lönebesked kommer att ske på olika sätt. Som förr kommer det inte att gå att maila ut lönebesked till sina anställda och att det då måste tänkas om. Så det kommer bli mycket smådetaljer att tänka på och detta medför olika konsekvenser beroende på hur en organisation arbetar idag och vad de behöver ändra på i framtiden.

Respondent 4:

Respondent 4 berättar att denne inte kan uttala sig gällande sanktionerna, då personen är för dåligt insatt i ämnet.

Sammanfattning:

I resultatet från denna frågan är tre av respondenterna eniga om att de inte har någon vidare koll vad gäller sanktioner samt eventuella konsekvenser de kan få för företaget. Samtidigt är två av dessa respondenter eniga om att rättssystemet är att lita på i form av att det ska vara rättvist i samhället när det handlar om lagar och regler. Respondent 1 å andra sidan har god insikt i vad sanktioner kan innebära för verksamheten, men att det samtidigt är svårt att förutse konsekvenserna av det då inga fall ännu finns rapporterade. Respondent 4 nämner ingenting vad gäller sanktioner och konsekvenser, utan förklarar att inget uttalande kan göras på grund av okunskap kring ämnet.

6 Analys

I den här delen av arbetet kommer det att göras jämförelser mellan likheter och olikheter, hitta olika mönster i det empiriska materialet, samt göra tolkningar för att kunna skapa meningar av materialet i sammanhang med det som framkommit i resultatets delen. Tolkningar har gjorts på egen hand samt även jämförts med den teori som finns i bakgrundskapitlet i detta arbete. De rubriker som presenteras nedan är samma rubriker som finns under resultat-delen, då det är de teman som bildats utifrån innehållsanalysen.

6.1 Kommunikation

Enligt Datainspektionen (2018e) är det av vikt att vara kommunikativ och tydlig gentemot sina medlemmar vars uppgifter samlas in. Resultatet i studien påvisar att endast en av fyra respondenter är extra noga med detta. Det som framkommit under intervjuerna är att denne aktivt arbetar med att nå ut med den nya informationen till sina medlemmar. De har talat om varför de begär vissa uppgifter som samlas in, hur de samlas in samt varför de behöver samla in och hantera dessa. Dock nämns det ingenting från respondenterna i hur länge de sparar informationen, mer än att den behöver lagras i bokföringen x antal år. Av resultatet att döma verkar denna punkt vara en osäkerhet hos dem alla. Däremot medger samtliga respondenter i intervjun att de uppgifter som samlas in inte används till något annat syfte än för gymmen själva. En oroande faktor som dykt upp efter genomgåendet av material av resultatet är att endast en av respondenterna nämner att det är viktigt med ett samtycke från medlemmarna. Resultatet visar att endast en av respondenterna tog upp ämnet under intervjuernas gång. Hen arbetar aktivt med att samla in samtycke för att få hantera medlemmarnas information. Detta styrks av Tankard (2016) som skriver att organisationer måste samla in samtycken från sina medlemmar. Det krävs även för de känsligare uppgifter såsom den data som är relaterad till medlemmarnas träning och hälsa. Respondent 2 nämner under intervjun att data gällande hälsa inte samlas in i systemen, utan att den endast samlas in och kan nås av de personliga tränarna i deras låsta arkivskåp.

6.2 Ansvar & Involverande

Datainspektionen (2018a) förklarar tydligt att det ligger på en organisations egna ansvar att ta reda på vad den nya lagen innebär och arbeta därefter. Detta styrks även av Altorbaq, Blix och Sörman (2017) som skriver i sitt resultat, att det är av vikt att en organisation som kommer i kontakt med personuppgifter är medvetna om vilka krav den nya lagen innebär. Vad gäller involverandet i processen hos respondenterna går det tydligt att se att de är olika långt gångna

i det förberedande arbetet. Av intervjuerna att döma visar det att endast hälften av de respondenter som intervjuats är insatta i processen. De är dock involverade på olika sätt. Den ena respondenten har redan från start engagerat sig och tagit på sig vad som krävs för att i bästa mån uppfylla lagen, medan den andre istället aktivt varit mottaglig för uppdatering av nyheter som komma skall. Informationen som sedan tagits emot har bearbetats och skapat nya tankar kring hur arbetet kommer att förändras och hur arbetssättet i framtiden kommer att se ut. Det påvisar att de två gymmen aktivt är igång och arbetar med processen. Däremot var det ingen av respondenterna som nämnde något om att arbeta fram en konsekvensanalys. Vad gäller de övriga två respondenter är de involverade engagemanget inte lika kraftigt, utan de anser att deras verksamhet är i så pass liten skala att de inte har kommit så långt i processen ännu. Oavsett detta och som Datainspektionen (2018a) nämner är det en ansvarsskyldighet som en organisation bör involvera sig i, eftersom de samlar in personlig information. Respondenterna medger dock att målsättningen är att sätta sig in i processen och se till så att lagen efterföljs så småningom.

6.3 Typ av insamlad data

Av de resultat som framkommit visar det sig att de olika organisationerna samlar in samma typ av uppgifter som rör både personlig data samt känslig data. Det är uppgifter i form av namn, adress, personnummer, kontonummer, e-mail, medlemmars olika resultat från deras träning. Resultat som berör medlemmarnas träning är i huvudsak olika mätningar, vägningar, kostscheman, mål med träningen samt övrig information som kan vara av intresse. En av respondenterna förklarar att de inte samlar in någon medicinsk data överhuvudtaget, medan en annan respondent förklarar att de samlar in sådan information som kan vara nödvändig för en personlig tränare att veta. All denna insamlade information som framkommit ur resultatet räknas som känsliga personuppgifter. Datainspektionen (2018h) stärker detta resonemang då det förklaras att all information som går att knytas till en fysisk levande individ räknas som personuppgift. Alltså, de mätningar och resultat exempelvis från en medlem, är information som går att identifiera och knyta an till en enskild individ, och räknas därmed som känslig personuppgift då det rör sig om hälsoinformation.

6.4 Hantering & arbetssätt

De organisationer som har undersökts har alla gemensamt att de hanterar personliga uppgifter om sina medlemmar. Även känsliga uppgifter som tidigare har nämnts, samlas in och hanteras. Som Datainspektionen (2018a) nämner så innefattar denna hantering en hel del. Det inkluderar insamling, registrering, lagring, bearbetning, spridning samt radering av data. Dessa moment är uppgifter relaterade till det dagliga arbetet som utförs hos gymmen. Alla gym som har intervjuats tillhandahåller ett system där informationen lagras när medlemmar exempelvis registrerar sig och bokar sig på pass. Varje medlem har alltså egen statistik, där de ser sina inloggningar samt sina bokade pass.

Respondenterna medger alla att de är medvetna om att det finns olika system och program för att lagra informationen. Dock nämner respondent 2 att just hälsodata inte samlas in i systemet, utan den informationen lagras i ett så kallat "PT-rum" för de personliga tränarna. Informationen är noga placerade i pärmar och sedan inlåsta i ett arkivskåp. De är endast dessa

som kan nå informationen. Respondent 3 medger att det inte samlar in hälsodata ur ett medicinskt perspektiv, men att medlemmar själva kan lägga in hälsodata av egen fri vilja. En medlem kan välja att lägga in sina personliga resultat i det system som tillhandahålls av gymmet samt även välja om denna information skall vara publik eller privat. Respondenten fortsätter och berättar att detta inte är något som hen styr över på något sätt. Enligt Datainspektionen (2018a) beskrivs det dock tydligt att organisationer och företag som hanterar personlig och känslig information är ansvarsskyldiga. Som platschef finns ett ansvar att informera medlemmar som väljer att publicera informationen där eftersom att det är genom denne som de har tillgång till systemet.

Hur själva informationen sedan hanteras ur ett integritets och säkerhetsperspektiv råder det delade kunskaper om. De likheter som går att urskilja hos respondenterna är att det finns skydd kring datorerna som finns på plats. Datorerna är säkrade med lösenord samt behörighetsrättigheter. Övriga tekniska skydd är svårnämnda och en av respondenterna förklarar att kompetensen inte finns hos dem och att det hade varit smidigt om det fanns någon nära till hands med kompetens inom IT för att få en bättre insikt kring säkerhet och skydd. Två av respondenterna förklarar dock att de känner sig trygga med att ha en support de kan ringa om det är något som känns oklart eller ohanterbart, ändå nämndes det ingenting om det fanns någon personuppgiftsansvarig eller personuppgiftsbiträde. Det kan dock bero på kunskapsbrist och att respondenterna inte riktigt vet vad ett sådant är.

Alla de anläggningar som intervjuats visades sig ha data om sina medlemmar i ostrukturerad form. Det var framförallt anteckningar i pappersform. Det innebär att de alla använder sig av missbruksregeln. I likhet med detta arbete förekom det även för Adolfsson, & Lundholm (2017), men att de där rörde sig mestadels om ostrukturerade data i mail-form.

6.5 Hantering & förändring

Gemensamt för de respondenter som har visat involvering i den nya förordningen är att den största ändringen verkar vara det framtida arbetssättet. Arbetssättet innebär att ny information skall ut till medlemmar på ett tydligt och klart sätt samt att även informera detta till sina medarbetare som är anställda på företaget. De övriga två respondenter som inte är lika involverade är endast i de stadiet där mycket reflektioner och tankar skapats kring själva processen. Det känns som en naturlig del i själva inlärningsprocessen att personer börja där innan de fortsätter att söka och grota ned sig i vad någonting egentligen innebär och arbeta därefter. En annan likhet när det gäller respondent 1 och respondent 2's svar är när det kommer till förändringar i deras befintliga system som finns på plats. De är båda medvetna om att uppgraderingar och ändringar har gjorts i hur hanterandet med informationen skall läggas in och behandlas i systemen. Det handlar om funktioner som finns i systemet som har uppgraderats, ändrats eller rent av tagits bort ur säkerhets och integritetssynpunkt. Även den biten med behörighetsrättigheter har tagits på allvar, så att inte andra anställda kommer åt obehörig information.

Av resultatet att döma under denna fråga, så märks det tydligt att två av respondenterna har ett gott samarbete mellan arbetsgruppen som är placerade på gymmet. De är tydliga med att ha vecko- samt månadsmöten där de tar upp information som anses som viktig att alla tar del av. Det visar mycket på viljan att detta är något som tas på allvar och att alla anställda ska ha

någorlunda koll på vad GDPR innebär. Som författarna Altorbaq, Blix och Sörman (2017) skriver, är det viktigt med engagemang och förståelse så att anställda förstår vad som är rätt och vad som kan gå fel om inte uppgifter hanteras på korrekt sätt.

En förändring som respondent 1 även tar upp är att det pågår mycket gallring och rensning av information som inte längre behövs, utan att det endast är information som är nödvändig som skall föras in i systemen. Detta är något som Datainspektionen (2018a) bekräftar. De menar att all insamlad information som är av personligt värde skall minimeras och ha ett syfte för att samlas in. Även förändringar i arbetssättet när det kommer till de befintliga system som gymmen idag använder sig av har gjorts. Detta är nämnt även ovan. Det har dock framkommit utifrån resultatet att det blivit en viktig del att ha god kontakt med ägarna av systemet så att personalen kan få kunskap kring vilken typ av information som skall läggas in och hantera den därefter. Datainspektionen (2018a) nämner att det är av extrem vikt att både systemägare och kund har en god dialog med varandra för att arbetet skall gå bra och bli korrekt utfört. De flesta respondenter har medgett att det skapats mycket nya tankar och funderingar kring hur viss information skall hanteras och lagras, ändå har ingen respondent nämnt något om att göra en konsekvensanalys. Vad detta kan bero på, är dels att de inte har kunskapen om att detta går att genomföra eller att det inte är planerat överhuvudtaget.

En oroande faktor som uppkom vid analyserandet av materialet är att ingen av respondenterna har lagt någon vikt vid att tänka på anställandet av ett dataskyddsbud. Två av respondenterna har svarat nej när den frågan ställdes, medan de övriga två förlitar sig på ägarna av systemet som de har. Detsamma gäller frågan angående personuppgiftsansvarig. Två av respondenterna anser sig själva vara det då de har högst behörighet på anläggningen, medan en annan respondent svarar nej på den frågan och den sista respondenten svarar att ansvaret för det ligger på ekonomiavdelningen.

6.6 Utmaningar & konsekvenser

Datainspektionen (2018a) nämner att GDPR kommer att påverka alla organisationer och företag som hanterar personuppgifter. De skriver också att påverkningen kommer att se olika ut och drabba företag mer eller mindre beroende på vilken sorts organisation eller företag det handlar om. Det kommer även att drabba företagen olika beroende på om informationen är extra känslig. De företag som har undersökts i denna studie och som resultaten visar är att de förväntas bli påverkade i ganska stor grad då en del känslig information lagras. Det kommer även bli mer arbete för de gym som hanterar en större mängd medlemmar jämförelsevis mot de gymmen som har ett mindre antal medlemmar.

Gemensamt för alla respondenter är att de är medvetna om att det kommer att bli utmaningar eftersom det är en lag som kommer att trädas i kraft detta året och att det är viktigt att vara ansvarstagande. De förklarar även att dessa utmaningar inte kommer att vara omöjliga, utan de är utmaningar just för att det är något helt nytt som måste tas i åtanke. Dock skiljer sig dessa utmaningar åt beroende på gym. Två av respondenterna menar att det blir utmaningar i det praktiska arbetet som sker hos organisationen, då mycket av tidigare arbetsuppgifter inte kommer att kunna utföras av alla i personalstyrkan. Utan istället är det platsansvarig som endast har behörigheten till att ta fram viss information om en medlem som kommer att få en

stor tyngd och arbetsbelastning på sig. En annan gemensam faktor och likhet är att det har och kommer att vara kostsamt för organisationen då även tid är pengar. De har fått omfördela resurser samt arbetsuppgifter för att kunna arbeta och utföra hanterandet med personuppgifter enligt hur dem har uppfattat den nya lagen. Två av de andra respondenterna som är mindre insatta i ämnet förlitar sig helt på de systemen samt ägarna till systemen som finns i dagsläget. De förlitar sig på att informationen hanteras på ett korrekt sätt. Här är det dock viktigt som platsansvarig att ha en ansvarsskyldighet och viss kunskap. Detta styrks av Datainspektionen (2018a) som skriver att det är viktigt att en organisation har ansvarsskyldighet. I och med att det är den platsansvarige som har all information om medlemmarna är det viktigt att veta exempelvis vart i systemet detta skall införas, vilken typ av information är lämplig, skall det sparas en längre tid eller låsas in och arkiveras. Det gäller samtidigt att vara förberedd att kunna svara på frågor som medlemmar eventuellt kan komma med. Det kan handla medlemmar som har funderingar om att få sina uppgifter rättade, raderade eller en fråga om vad deras information egentligen används till. Att visa kunskap utåt för sina medlemmar visar även på en viss profession samt att det visar att organisationen engagerar sig och anammar den nya förordningen. Det ger även ett uttryck utåt att de visar att de bryr sig om och är måna om sina medlemmar.

En utmaning som alla respondenter delar är att det kan dyka upp oförberedda detaljer när det gäller hanteringen, som de inte har vetat eller rent av missat ta till sig. Oförberedda detaljer kan bero på kunskapsbrist eller feltolkning av lagen. Detta styrks av Blix, Elshekeil och Laoyookhong (2017) som skriver utifrån sina resultat, att en utmaning med GDPR kan vara just okunskap och feltolkning och att detta är ett tryckande problem. Målsättningen för respondenterna är dock att de ska vara redo att bemöta den nya lagen när den införs. Alla respondenter medger att de absolut kommer att vara redo att bemöta den nya lagen när den införs. Resultatet styrks även av Adolfsson & Lundholm (2017), som skriver att de flesta företagen kommer att hinna klart och vara redo att bemöta lagen när den införs. Vidare beskriver Adolfsson, & Lundholm (2017) att ett mörkertal kan finnas, då Datainspektionen endast varit i kontakt med de företag som på egen hand sökt information gällande den nya förordningen. Därav kan det alltså vara företag som inte är igång med processen ännu och därmed inte bli klara i tid.

6.7 Om inte lagen efterföljs

Tre av fyra respondenter i undersökningen har dålig eller ingen koll på vad sanktioner egentligen innebär och alltså inte vad det skulle innebära för konsekvenser för företaget om det brister i hanterandet av den integritetskänsliga informationen som samlas in. Respondent 1 däremot har koll på vad sanktioner innebär och kan innebära för företaget, men fortsätter att eftersom inga fall finns ännu så är det samtidigt svårt att begripa fullständigt vad det kan ge för konsekvenser för företaget. Det är visserligen något som är förståeligt eftersom lagen ännu inte trätt i kraft och det är svårt att just för tillfället se konkreta fall. Även om dessa gym inte själva anser att de kommer att drabbas särskilt hårt av sanktionsavgifter bör det ändå finnas en någorlunda koll på vad som kan ske, med tanke på att det är en ny lag som de berörs av. Som Datainspektionen (2018b) informerar om är att om förordningen och lagkravet bryts kan det i första hand leda till böter som sedan kan leda till en reprimand, indragen rätt till hantering av

uppgifter och i värsta fall få böter upp till 20 miljoner euro till fyra procent av företagets globala årsomsättning. Det om något kan vara värt att jobba mot som företag och se hanteringen av personuppgifter som en viktig del i det dagliga arbetet, även om inställningen just nu kan vara att det inte känns som att det kommer beröra just dem särskilt mycket.

7 Slutsats

Under detta kapitel presenteras slutsats som presenterar svar på de delfrågor och huvudfråga som ställts i tidigare avsnitt.

Vilken typ av personuppgifter samlas in?

Gemensamt för alla anläggningar är att de samlar in personuppgifter i form av namn, adress, e-mailadress samt kontouppgifter. Detta är nödvändigt för att dels veta vilka medlemmar som är behöriga till att besöka anläggningen, så att ingen obehörig kommer dit och tränar och en trygghet för verksamheten att ha koll på vilka de är.

Vilken typ av hälsodata samlas in?

Vidare när frågan kom till vilken sorts hälsodata anläggningarna samlade in, så var även detta i stort sett gemensamt. Det var egentligen endast en av respondenterna som inte samlade in särskilt mycket hälsodata. Det som inkluderades som hälsodata var medlemmarnas vikt, längd, resultat från träning, särskilda mål med träningen, statistik över träning, behandling såsom massage samt kostschema. En del av gymmen samlade in desto mer medans andra hade hälsodata i mindre omfattning. Ett av gymmen skiljde sig dock åt, där kunde medlemmen självmant lägga in sin hälsodata publikt eller helt privat. Gemensamt för övriga gym var att den hälsodata som samlades in mestadels samlades in och hanterades av de personliga tränarna. Hursomhelst fanns det system hos verksamheten där insamling och lagring för hälsodata hanterades. Under intervjuernas gång kom det även fram att en del av gymmen också samlade in medicinska data som ansågs vara nödvändig för den personlige tränaren att veta. I något annat syfte förekom dock ingen som helst insamling av medicinska data.

Hur hanteras denna hälsodata, utifrån ett säkerhetsperspektiv/integritetsperspektiv?

Det som har noterats under arbetets gång är att de gym som varit mest involverade i processen, antingen på eget bevåg eller centralt, vet mest hur deras insamlade data hanteras. Detta är givet i och med att det handlar om hur mycket kunskap som finns i bagaget. Gemensamt för de olika gymmen är att de använder sig av olika IT-system med olika funktioner och program gällande hantering. De nyckelpersoner som intervjuats för denna undersökning har alla varit platsansvariga för gymmet och dem alla har högst behörighet på respektive system som anläggningen använder sig av.

De mest oroväckande tankarna som väcktes under detta arbete handlar om just insamlandet av känsliga personuppgifter. Alltså, den hälsodata som samlas in av de personliga tränarna. Den hälsodata som inkluderar medlemmarnas vikt, längd, resultat, statistik över träning, behandlingar som massage, målsättning och kostschema. Som Datainspektionen (2018i) skriver är det just sådan data som är extra viktig att hantera på rätt sätt, då de är känsliga

uppgifter som går att knyta till en fysisk levande individ. Under arbetets gång och efter att resultat och analys klargjorts, väcktes uppfattningen att inte alla respondenter visste skillnaden mellan personuppgifter samt känsliga personuppgifter. Det var egentligen en av fyra som ifrågasatte en korrekt definition av hälsodata, vad det egentligen innebar.

Har det gjorts några praktiska samt tekniska ändringar i hanteringen inför GDPR?

Genom detta arbete framkom det tydligt att skillnader finns mellan de olika gymmen. Skillnader kring både den praktiska samt tekniska hanteringen i arbetet. Vad som är gemensamt hos alla respondenter utom en, är att arbetet med hanteringen är under konstruktion och arbete för att se till att vara så redo som möjligt när lagen träder i kraft. Det konstaterades även tydligt att de olika gymmen befinner sig på olika stadier i den frågan och hur långt gånga de är i processen. De gym som fått till sig information eller har tagit tag i GDPR på egen hand ligger givetvis steget före de övriga som inte har kommit lika långt. Av resultatet att döma uppfattades det även som att en av respondenterna inte påbörjat arbetet överhuvudtaget rent tanke- och reflektionsmässigt, utan att det var något som de givetvis måste ta tag i.

Vad som blivit utmärkande under arbetets gång är att mycket av de ändringar som gymmen har fått göra är mycket mer än bara förändringar i sina IT-system. Det har varit mycket arbete på egen hand, att få till sig information och lära sig det nya, lära sig ett helt nytt arbetssätt för att kunna förmedla informationen vidare samt svara på frågor som medlemmar eventuellt kan få ju längre tid som förordningen varit lagförd. De är förståeligt, då nya rutiner skapas och det tar ett tag innan det rullar på som vanligt. I och med att lagen inte har varit lagförd under särskild lång tid när undersökningen gjordes blir det samtidigt svårt att se om någon förändring i hanteringen bör ha kunnat förebyggas genom att ändra på det i tid. Företagen har varit tvungna att se över och reflektera vilka utmaningar och eventuella konsekvenser som kan tänkas ske och arbeta därefter.

På vilket sätt har den nya dataskyddsförordningen GDPR förändrat organisationens arbetssätt och hantering utifrån ett integritets- och säkerhetsperspektiv, när det gäller insamlande av personuppgifter och känslig information?

Av resultaten att döma från undersökningen så kan det konstateras att åtminstone två av verksamheterna har förändrat sitt arbetssätt ganska så omfattande. De övriga två har antingen börjat lite smått eller inte påbörjat arbetet överhuvudtaget. De verksamheter som inte kommit lika långt i arbetet är dock medvetna om att förändringar kommer att behöva göras i dagsläget samt även på längre sikt.

8 Diskussion

8.1 Metodval

Den valda metoden fallstudie och datainsamlingsmetoden intervju visade sig vara ett bra metodval. Genom att använda sig av en fallstudie med intervjuer kunde syftet, frågeställning samt delfrågor åstadkommas på ett bra sätt. Det blev en djupdykning inom branschen på ett sätt som förmodligen inte kunnat göras med exempelvis en enkätundersökning. Om det varit

fallet, hade inte svaren från respondenterna blivit lika detaljerade och djupgående. Det finns både positiva och negativa aspekter när det gäller intervjuer som datainsamlingsmetod. I den här studien genomfördes fysiska intervjuer i direkt kontakt med respondenterna. En positiv fördel med fysisk intervju är att personens uttryck och kroppsspråk syns. Det gör det lättare för forskaren att läsa av ifall intervjupersonen inte riktigt uppfattat frågan rätt samt att det blir lättare att se när respondenten är redo för nästa fråga. Vid en telefonintervju kan det lätt leda till avbrytningar mitt i en mening. Nackdelar med en fysisk intervju är eventuella störmoment i bakgrunden i form av kunder och musik, samt att planerandet av att träffas blir mer beroende eftersom respondenten själv väljer ut när denne har tid. I och med hyfsat nära avstånd till respondenterna och tillgång till egen bil kunde detta utföras på ett smidigt sätt. På de flesta anläggningar fanns dessutom kontor att stänga in sig i, så det gick att genomföra intervjun i lugn och ro.

En svaghet och även ett validitetshot för arbetet är att inte alla de intervjuade förstod vikten och skillnaden mellan personuppgifter och känsliga personuppgifter. Det är något som eventuellt kunnat undvikas genom att ställa två olika frågor. Antingen genom att fråga om de samlar in personuppgifter samt om några av dessa uppgifter anses som känsliga. Sedan hade fler frågor kunnat skapats för att dra ur svaren gällande just hälsodata. Dock kunde ändå frågan gällande hälsodata besvaras på ett sådant vis att svaren ändå ledde fram till ett analyserbart resultat, även om svaren kunnat blivit desto mer utvecklade med en annan konstruktion på intervjufrågorna. Detta kan bero på misstolkningar av lagen eller att kunskapen brister på grund av att personerna är dåligt insatta i ämnet. När samtliga intervjuer var genomförda och materialet börjat analyserats märktes det att frågor gällande konsekvensanalys och personuppgiftsbiträde hade kunnat utformats, för att på så sätt få mer utvecklande svar.

8.2 Urval

En annan svaghet i denna undersökning och arbete är att det endast är ett mindre antal gym som har undersökts. Det leder till att det endast har gjorts en liten skrapning på ytan av vad olika gym inom fitnessbranschen samlar in för personlig information samt hur de förbereder sig arbetsmässigt inför den nya lagen. Arbetet som är gjort är därmed inte representativt för alla gym inom branschen, utan kan istället ge en inblick i hur just ett fåtal gym befinner sig med processen när det gäller insamlande av data och förändring i hantering av data. När intervjuerna var avklarade slogs tanken att det hade varit bra att även få till intervjuer med de personliga tränarna. Det hade eventuellt kunnat ge fler infallsvinklar på hur dessa hanterade informationen de samlade in om sina klienter samt hur de arbetade med informationen utifrån ett integritet och säkerhetsperspektiv. Det hade kunnat vara så att någon av de personliga tränarna eventuellt besatte kompetens inom IT och genom det fått mer infallsvinklar gällande den tekniska aspekten. Så valet av att använda endast platsansvariga som respondenter kan ha haft stor påverkan på resultatet. Eftersom att det inte endast är platsansvariga som representerar alla som jobbar inom företaget, så kan det ha lett till att undersökningen fått en smalare bild över arbetet med GDPR. Om flera olika roller hade intervjuats hade resultatet eventuellt kunnat se annorlunda ut. Detta resonemang liknar det som Adolfsson, & Lundholm (2017) beskriver sin studie, där de har resonerat och diskuterat på liknande sätt kring att det hade varit bra om fler roller hade intervjuats.

Ytterligare en aspekt som kan ha påverkat resultaten är urvalet av respondenterna. Som nämnt ovan, om andra respondenter med lite mer IT-kunskap valts ut hade resultatet förmodligen sett annorlunda ut, då även fler tekniska detaljer hade berörts. I efterhand är jag dock nöjd med resultatet som kommit fram, då syftet var att få en inblick i det förberedande GDPR-arbetet.

8.3 Resultat

En skillnad som resultatet visade, var hur de olika platsansvariga involverade sin personal i hanterandet med personlig information. Två av respondenterna hade aktivt vecko- samt månadsmöten gällande hur hanteringen skulle gå till på ett korrekt sätt. Medan de övriga två respondenterna inte arbetade på samma sätt, då de dels var mindre anställda på anläggningen och att de inte var särskilt långt eller inte alls påbörjande i processen.

Ytterligare en aspekt som väcktes till liv var att en av respondenterna valde att inte besvara en del frågor. Detta har i efterhand analyserats kritiskt och givit tankar om att det berott på att i början av varje intervju gett respondenten ett val om att inte känna tvång att svara på en fråga om den kändes omöjlig. Medan andra respondenter ändå har försökt ge svar och ge anledningar till varför denne inte kan svara, så har en av respondenterna endast uttryckt sig väldigt kortfattad och inte sagt mer än nödvändigt. Detta var samtidigt nödvändigt rent etiskt att säga innan intervjun satte igång, då respondenterna faktiskt inte behövde ge svar på en fråga de upplevde som knepig eller inte hade lusten eller kompetensen att svara på.

Under arbetets gång blev intervjuerna försenade med några veckor på grund av att deltagandet och responsen varit seg startad. Detta ledde till att ingen pilotintervju kunde genomföras. Detta var tanken från början, då det kan vara bra att testa sina frågor. Det har i efterhand märkbart kunnat vara en av orsakerna till att en del av frågorna inte riktigt fått de svar som tanken med frågorna varit. Med det menas, att en del frågor kunnat blivit mer utvecklande och djupgående. Dock var detta ingenting som det spekulerades kring under själva intervjuprocessen, utan det var i efterhand när resultatet analyserats som det blev som mest påtagligt. Efter genomgång av resultat samt analys av resultaten framkom det tydligt att en del av intervjuerna hade störmoment. Som nämnts tidigare i arbetet är detta något som helst ska undvikas så långt det är möjligt. Det går dock inte helt att komma från. Det går att koppla ihop två av respondenternas intervjuer med dess resultat, då det under dessa intervjuer visade upp mest moment som störde i bakgrunden. Det resulterade i ett stressigt bemötande från respondenten och personen upplevdes som väldigt disträ och nästan ville ha intervjun avklarad. Detta påverkade naturligtvis de svar som framkommit, då många av svaren inte kunde utvecklas överhuvudtaget. Detta i kombination med okunskap kring ämnet. Det var även störmoment i form av hög musik i bakgrunden, arbetskollegor samt medlemmar som tränade aktivt i rum bredvid. Detta hade eventuellt kunnat lösas genom att gå undan till ett rum mer avsides. Dessa störmoment är en form av validitetshot för studien, då svaren på frågorna och det i sin tur ger resultatet en osäker framtoning. Det skapade tankar och funderingar kring om frågorna hade kunnat besvarats annorlunda om miljön varit mer lugn och ostörd. De andra respondenternas intervjuer hade desto mindre störmoment i bakgrunden och de intervjuerna gav mer detaljerade svar. Det upplevdes som en lugnare atmosfär och respondenterna tog sig tid att verkligen svara och utveckla sina svar på ett helt annat sätt.

Två av respondenterna nämnde att de hade varit bra med en anställd på plats som hade kompetens inom IT, medan de andra respondenterna kände sig trygga i sitt arbete för att de dels själva tagit till sig information samt tryggheten att kunna kontakta support om problem uppstod. Det hela upplevdes som att de var mer pålästa och visste exakt vad de skulle fråga supporten om oklarheten uppstod. Saknar man insatthet kring ämnet är det även svårt att veta vad som skall frågas.

Under intervjuernas gång väcktes också en uppfattning om att de gym som hade ett större antal medlemmar visade ett större engagemang att ta till sig information och lära sig om den nya lagen, till skillnad mot de gym med färre antal medlemmar. Detta höll även i sig ju mer resultatet bearbetades samt analyserades. De större gymmen kändes mer involverade i processen just för att de kände ett stort ansvar utåt, att visa en profession och trygghet för sina medlemmar. De mindre gymmen däremot, kände att de inte behövde ta ett så stort ansvar för att de fanns en trygg axel att luta sig mot om det uppstod oklarheter. De litade på ägarna till de system som de hade. Visst är det tryggt att känna så, ifall något drastiskt skulle ske, men det är viktigt som chef på ett gym, där denna personen även har högst behörighet av alla anställda, har ett visst intresse och engagemang för att behålla sin profession gentemot sina medlemmar. Det ger medlemmar ett tryggt ansikte utåt sett, att veta att någon på plats har lite koll och är insatt eftersom det ändå är en ny lag som är straffbar om den inte följs och dessutom handlar om en lag som berör ens egna personliga uppgifter. Brink, Elvland & Hansson (2017) har även fått fram liknande resultat från sin studie, där dessa beskriver att den nya lagen stärker individens trygghet genom att veta hur deras personliga information hanteras. Det är dessutom bra att ha information gällande detta då det är viktigt att engagera sina medarbetare om hur känslig information skall hanteras och lagras. Detta kan dock bero på att de anses redan ha en bra hantering av personuppgifter och då blir inte förändringarna särskilt påtagliga. Eller så kan det bero på okunskap, som även två av respondenterna medgav under intervjuerna.

Respondenterna visade sig ha skydd i form av lösenord på datorerna samt säkerhet i form av behörighetsåtkomster för de anställda. Ingen nämnde dock något särskilt om dataintrång och hur det då skall gå tillväga om det drabbar systemet. Vad gäller den tekniska anpassningen i de befintliga systemen som anläggningarna hade, så var det inte alla respondenter som nämnde hur viktigt det var med skydd mot integriteten. Det var endast två respondenter som aktivt hade uppgraderat och anpassat systemen. Dock var de övriga två medvetna om att anpassningar och uppgraderingar bör göras, men att de inte riktigt var där i processen ännu.

8.4 Samhällsrelevans

Genom arbetet med denna studie har det bidragit till en insikt i hur olika gym arbetar med förändringsarbete inför GDPR samt vad de samlar in för typ av information. Det är en unik studie i sig eftersom fokuset legat på hälsodata som är känsliga uppgifter att hantera. Med hälsodata kommer även andra personliga uppgifter som är viktiga att hantera korrekt. Det kan vara intressant för andra gym i Sverige att se hur de ligger till i arbetet och därmed ta lärdom över deras resonemang och förarbete kring arbetssättet. Arbetet kan bidra med att fylla igen eventuella kunskapsluckor.

Genom den här studien kan det även så ett frö för de anställda inom branschen att vilja lära sig mer om hur hanteringen fungerar på det tekniska planet, då det kan underlätta i det dagliga arbetet. Det behöver inte vara på någon avancerad nivå, utan kan vara att de anställda lär sig systemet som anläggningen tillhandahåller och arbetar därefter och hela tiden har ett säkerhetstänk kring den personliga integriteten för sina medlemmar.

Det kan i övrigt vara intressant för övriga organisationer som inte riktigt vet hur arbetet skall ta sin början och vad som bör göras för att uppfylla kraven som den nya lagen innebär. Därmed kan det också vara intressant för inköpare, olika utvecklare, kravställare och andra som har en viktig roll inom ett företag. I en övergripande och avslutande mening kan detta arbete ge de intervjuade företagen samt andra företag eller organisationer ett svar på vilka kunskaper som finns och vilka som saknas.

8.5 Etiska aspekter

För att hålla organisationen och respondenterna anonyma har det valts att döpa om de personer som intervjuats till något enkelt och tydligt. Genom att döpa dem till respondent 1, respondent 2, respondent 3 respektive respondent 4 har anonymisering genomförts av respondenternas resultat. Tystnadsplikt har det tagits hänsyn till både under samt efter intervjuernas gång. Tystnadsplikt hänger på ett sätt ihop med anonymitet som konfidentialitet.

I denna studie gjordes inga utlåtanden från respondenterna som gjorde att det gick att identifiera meningar och resultat till en viss person eller organisation. Det har heller inte skrivits några citat i resultatet som går att koppla till en specifik respondent. Fast med tanke på att arbetet i slutändan kommer blir publikt finns dock alltid en risk att de organisationer samt de respondenter som är med i studien avslöjas. Det kan leda till att personer och organisationer kan blottas för allmänheten. Det transkriberade materialet kommer därför inte att finnas med när arbetet publiceras, just för att minimera risken ytterligare. Under arbetets gång har detta hela tiden haft i åtanke och anonymitet för både organisationer samt respondenter har tagits i betänk i så stor utsträckning som möjligt. Respondenterna är inte bekanta med varandra sedan tidigare och det har inte talats om vilka organisationer som har intervjuats.

Utifrån ett etiskt perspektiv är det av vikt att värna om sina medlemmars integritet så att inte känslig information läcker ut till obehöriga. Därför är det viktigt att de anställda på anläggningen intresserar sig för hur information skall skyddas och hanteras på ett korrekt sett gentemot sina medlemmar. Det bör sträva efter ett så högt skydd som möjligt eftersom det rör sig om känslig information. Det skulle kunna gå att lösa med utbildning, där personal får kunskap om hur systemen som finns på plats fungerar samt lära sig lite grundläggande om informationssäkerhet. Det skulle exempelvis kunna finnas internt på arbetsplatsen i form av obligatoriska online-kurser som de anställda bör uppdatera sig med varje år.

8.6 Rekommendationer

Utifrån en system- och nätverksadministratörs perspektiv är det av stor vikt att anställda inom en organisation som ansvarar för personuppgiftsbehandling är medveten om hur hantering och behandling av personuppgifter ska ske. Om det råder osäkerhet kring hur en del information

ska hanteras är det bra att ta reda på detta i god tid för att förebygga eventuella problem. En rekommendation är att göra en typ av sammanställning av den information som behandlas samt hur den i framtiden bör hanteras så att GDPR efterföljs korrekt. Det går att göra genom en så kallad risk- och konsekvensanalys. En sådan analys kan genomföras när förändringar sker inom en verksamhet. Det kan även vara ett klokt val att investera i utbildning som rör informationssäkerhet och då främst personuppgiftshantering.

9 Framtida arbete

För framtida arbete inom samma område och inriktning kan det vara intressant att göra en liknande undersökning när GDPR har varit lagförd en längre tid. Detta för att jämföra och se hur arbetet vid förändringen såg ut innan samt hur långt de har kommit i processen och vilka påverkningar och konsekvenser som har dykt upp. I dagsläget finns inga konkreta och tydliga fall på hur de nya sanktionerna exempelvis skulle drabba ett företag. Detta är något som säkerligen skulle bli tydligare när GDPR verkat på längre sikt. Det hade varit intressant med en undersökning och djupdykning kring samma bransch gällande ämnet för att kunna göra en tydlig jämförelse. Resultatet från detta arbete bestod av mycket spekulationer och antaganden från respondenternas sida eftersom de i dagsläget inte kunnat se slutgiltiga förändringar eller konsekvenser på grund av att deras arbete med förordningen fortfarande låg under arbete.

Studien ger även en mindre inblick i hur de olika gymmen har tänkt samt hur långt de är gångna i processen med GDPR. För de gym som finns i Skaraborg kan det vara extra intressant att se hur långt gångna andra gym inom samma län är, utan vetskapen om vilket gym det gäller förstås. Det kan ge dem en push i rätt riktning och eventuell ta lärdom i tankar och tolkningar som har gjorts i detta arbete. Eventuellt kan detta arbete leda till att fler tankar skapas och kanske fler kunskapsluckor kan fyllas hos de gym som inte riktigt har kommit igång ännu.

Slutligen hade det varit intressant att intervjua personer i samma bransch, fast med mer IT-kompetens för att få fram ett bredare och djupare arbete gällande den tekniska biten. Det hade kunnat göras i form av ett komplement för att belysa den tekniska biten mer djupgående än vad den här studien har gjort, då det området eventuellt hade kunnat ge ett djupare perspektiv.

Vad gäller studien anses den ha uppfyllt sitt syfte samt svarat på de delfrågor och huvudfråga som ställts.

Referenslista

- Adolfsson, S., & Lundholm, P. (2017). *Detaljhandelns förberedelser inför GDPR - En fallstudie om vilka förändringar företagen behöver utföra samt deras arbete kring GDPR* (Kandidatuppsats). Uppsala: Uppsala Universitet.
- Backman, Jarl. (2016). *Rapporter och uppsatser*, tredje upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Altorbq, A., Blix, F. & Sörman, S. (2017). Data Subject Rights in the Cloud A grounded study on data protection assurance in the light of GDPR. *Internet Technology and Secured Transactions*, 305-310. doi: 10.23919/ICITST.2017.8356406
- Bitar, H., & Jakobsson, B. (2017). *GDPR: Securing Personal Data in Compliance with new EU-Regulations* (Masteruppsats). Luleå: Luleå tekniska universitet.
- Blix, F., Elshekeil, S. & Laoyookhong. (2017). Data protection by design in systems development: From legal requirements to technical solutions. *Internet Technology and Secured Transactions*, 98-103. doi: 10.23919/ICITST.2017.8356355
- Brink, J., Elvland, E., & Hansson, P. (2017). *En jämförelse mellan Personuppgiftslagen och den kommande allmänna dataskyddsförordningen*. Kandidatuppsats, informationsteknologi. Halmstad: Högskolan i Halmstad.
- Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*, andra upplagan. Malmö: Liber.
- Brädefors, M., & Pettersson, J. (2018). *Det är inte lagarna som passerar, det är lagarna vi minns – hur företag förbereder sig inför de förändringar som införandet av GDPR innebär*. Kandidatuppsats. Uppsala: Uppsala Universitet.
- Carlsson, B., & Jacobsson, A. (2012). *Om säkerhet I digitala ekosystem*. Lund: Studentlitteratur.
- Datainspektionen (2018a) *Introduktion till dataskyddsförordningen*. Tillgänglig på Internet: <https://www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/dataskyddsforordningen/introduktion-till-dataskyddsforordningen/> [Hämtad 2018-03-30]
- Datainspektionen (2018b) *Förordningstexten*. Tillgänglig på Internet: <https://www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/dataskyddsforordningen/forordningstexten/> [Hämtad 2018-04-03]
- Datainspektionen (2018c) *Missbruksregeln upphör*. Tillgänglig på Internet: <https://www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/dataskyddsforordningen/missbruksregeln-upphor/> [Hämtad 2018-04-02]
- Datainspektionen (2018d) *Dataskyddsbud*. Tillgänglig på Internet: <https://www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/dataskyddsforordningen/skyldigheterfor-de-som-behandlar-personuppgifter/dataskyddsbud/> [Hämtad 2018-04-03]

- Datainspektionen (2018e) *De registrerades rättigheter*. Tillgänglig på Internet: <https://www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/dataskyddsforordningen/de-registrerades-rattigheter/> [Hämtad 2018-04-03]
- Datainspektionen (2018f) *Skyldigheter för de som behandlar personuppgifter*. Tillgänglig på Internet: <https://www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/dataskyddsforordningen/skyldigheter-for-de-som-behandlar-personuppgifter/> [Hämtad 2018-04-03]
- Datainspektionen (2018g) *Personuppgiftslagen*. Tillgänglig på internet: <https://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/> [Hämtad 2018-04-02]
- Datainspektionen (2018h) *Vad är en personuppgift?* Tillgänglig på Internet: <https://www.datainspektionen.se/fragor-och-svar/personuppgiftslagen/vad-ar-en-personuppgift/> [Hämtad 2018-04-14]
- Datainspektionen (2018i) *Känsliga personuppgifter uppgifter om brott och personnummer*. Tillgänglig på Internet: <https://www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/dataskyddsforordningen/kansliga-personuppgifter-uppgifter-om-brott-och-personnummer/> [Hämtad 2018-04-03]
- Eriksson, L. T., & Wiedersheim-Paul, F. (2014). *Att utreda forska och rapportera*, 10e upplagan. Stockholm: Liber.
- Europaparlamentets direktiv (EU) 2016/679 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).
- Friberg, F. (2017). *Dags för uppsats – Vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*, tredje upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Hepburn, A., & Bolden, G. B. (2017). *Transcribing for social research*. SAGE. ISBN 978-1-4462-4703-7
- Häger, B. (2007). *Intervjuteknik*, andra upplagan. Stockholm: Liber.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2010). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lam, L., & Wrangmark, H. (u.d.). *Personlig integritet Utmaningar och lösningar inför Dataskyddsförordningen* (Kandidatuppsats). Lund: Lunds Universitet.
- Larsson, E., & Lind, J. (2017) *Generic data portability for personal data* (Magisteruppsats). Linköping: Linköpings Universitet.
- Larsson, Sam (2005). Kvalitativ metod. I S, Larsson & J, Lilja & K, Mannheimer (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s.91-128). Lund: Studentlitteratur.

MSB (2016) *Terminologi och begrepp inom informationssäkerhet - Hur man skapar en språkgemenskap*. Tillgänglig på internet: <https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/28002.pdf>
[Hämtad 2018-04-17]

Rännare, A. (2017). *Nya Dataskyddsförordningens påverkan på en organisation - En fallstudie med fokus på privacy by design*. (Kandidatuppsats). Skövde: Högskolan i Skövde.

Söderbom, A., & Ulvenblad, P. (2016). *Värt att veta om uppsatsskrivande – rapporter, projektarbete och examensarbete*, första upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Tankard, C. (2016). What the GDPR means for business. *Network Security*, 2016(6), 5-8.
doi:10.1016/S1353-4858(16)30056-3

Trost, J. (2005) *Kvalitativa intervjuer*, tredje upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet. (2002). *Göteborgs Universitet*. Tillgänglig på internet:
http://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf
[Hämtad 2018-03-16]

Wohlin, C., Runeson, P., Höst, M., Ohlsson, M C., Regnell, B., & Wesslén, A. (2012). *Experimentation in software engineering*. Berlin, Heidelberg: Springer.

Yurcik, W., Thompson, R. S., & Rantanen, E. (2007). Those Who Shield Others Are Users Too! Experience from User Studies of Security SysAdmins. *CHI Work. Secur. User Stud., no*, 1-4.

Bilaga A. Introduktionsmail till undersökningen

Hej! Mitt namn är Malin Molin och jag läser Nätverks- och systemadministration på högskolan i Skövde. Jag läser nu min sista termin och håller på med min kandidatuppsats.

Jag håller på med en studie där jag undersöker fitnessbranschen och hur olika gym samlar in och hanterar hälsodata inför att den nya dataskyddsförordningen GDPR träder i kraft.

Jag undrar om ni vill ställa upp på en kortare intervju, som max tar 30 minuter och jag kan isåfall komma till er. Det ni bör veta om intervjun är att den kommer att vara helt anonym och att ni kan välja att avbryta när ni vill, samt att ni får ta del av resultatet om så önskas.

Jag vore oerhört tacksam om ni valde att delta i min studie, då det skulle vara mycket till hjälp.

(Om ni inte är så långt gångna i processen, spelar det heller ingen roll då allt resultat till studien är viktig)

Ni kan svara tillbaka på denna mail: b12malmo@student.his.se

Mvh Malin Molin och tack på förhand

Bilaga B. Intervjufrågor

- Kan du berätta lite om din roll på arbetsplatsen?
- Vad har du för bakgrund inom branschen?
- Är du involverad i processen av införandet av den nya dataskyddsförordningen/GDPR?
- Om svaret är ja,
 - Hur upplever du att ni ligger till i ert arbete gentemot uppfyllande av nya dataskyddsförordningen/GDPR?
- När började arbetet med GDPR?
 - Varför valde ni att vänta/börja direkt?
- Om svaret är nej,
 - Anser du att organisationen borde involvera sig?
- Går ni under några andra lagar eller någon annan reglering som ersätter GDPR?
 - Vilka då?
- Vad var det första steget ni tog?
 - Varför var det första steget?
- Vilken typ av personlig data samt hälsodata samlar ni in?
- Har ni någon personuppgiftsansvarig?
- Hur kommer ni hantera privatpersoner som hör av sig och vill:
 - Veta hur deras personliga data hanteras?
 - Om en medlem vill rätta till sina uppgifter?
 - Om en medlem vill bli borttagen?
 - Tror ni att det kan uppstå några problem med hur det ska hanteras?
- Vilka blir de största utmaningarna för er med förändringsarbetet?
 - Varför är det en utmaning?
 - Har ni upplevt några problem?
- Hur har det gått att tolka lagen/kraven?

- Har det funnits något som är oklart?
- Har ni klarat av tolkningen på egen hand eller har ni behövt hjälp?
- Vilka konsekvenser upplever ni att arbetet med GDPR har medfört för företagets verksamhet i helhet?
 - Varför tror ni att det blev så?
 - Har arbetet varit kostsamt för er?
- I hur stor omfattning anser ni att GDPR kommer att påverka verksamheten?
 - Vilka konsekvenser har det fått för företaget?
- Hur kommer ni att rapportera eventuella dataintrång?
- Kommer ni att anställa ett dataskyddsombud?
 - Varför/varför inte?
- Har ni idag uppgifter i ostrukturerade data?
 - Hur hanterar ni i så fall borttagandet av missbruksregeln?
 - Vad kan borttagandet av missbruksregeln få för konsekvenser för er?
- Hur engagerar/motiverar ni era medarbetare i arbetet med GDPR?
- Hur ser ni på sanktionerna?
 - Är dom rimliga?
 - Vad tror ni sanktionerna har fått för konsekvenser för hur företag arbetar med GDPR?
- Varför är det viktigt för er att vara redo den tjugofemte maj?
 - Vad kan det få för konsekvenser att inte vara redo i tid?
- Har ni upplevt att arbetet med GDPR påverkat företaget på ett sätt ni inte förväntat er?
 - På vilket sätt?
- Använder ni den lagrade datan till något annat?
 - Till vad?
- Lagrar ni någon känslig data i pappersform?
 - Hur skyddar ni det?
- Har ni några andra tekniska skydd vid lagring?

- Om ja, vilka?
- Hur skyddar ni tillgången till datan?
- Tror ni att ni kommer att vara redo att bemöta lagen när den införs?
 - Vad kan eventuellt gå fel