ReD OPEN
responsibility & design in open ecosystems

Progettare informative privacy

comprensibilità ed efficienza tra tecniche comunicative e legal design

e-privacy 2022 - autumn edition

A cura di:
Chiara Vescovi
Dottoranda in Informatica giuridica presso Università Bicocca
Cyber Law Expert per ReD OPEN Srl

30/09/2022

Agenda della Presentazione

- Informative privacy nel mondo dell’evoluzione digitale
- Informative privacy: ruolo e potenzialità
- Informative privacy: ragioni dell’inefficienza
- Le etichette nutrizionali
- Privacy Nutrition Label
- DICE – Digital Informed Consent
- Conclusioni

Informative privacy nel mondo dell'evoluzione digitale (1)

244 ore

in un anno*

356 mld $

di produttività persa*

Informative privacy nel mondo dell'evoluzione digitale (2)

Recent news reports have highlighted the often ***confusing nature of privacy policies****,and the staff who reviewed the content of privacy policies reported similar frustration in parsing the sometimes* ***contradictory language*** *of many of these policies. Perhaps as a result of such confusing policies,* ***64% of consumers have indicated that they do not trust even those sites with posted privacy policies****. [...] The confusion caused by poorly-drafted privacy disclosures can be broadly grouped into three problem areas:*

- *contradictory language,*
- *unclear descriptions of how consumers can exercise choice, and*
- *the possibility of changes to the policy at any time*

U.S. Federal Trade Commission, *Privacy Online: Fair Information Practices in the Electronic Marketplace – A report to Congress*, 2000, p.24

«Given the key role that individuals play in transmitting personal data, education and awareness activities may be required to help them better understand the risks involved in posting information about themselves and others online, and further consideration may need to be given to their role in privacy protection frameworks. »

OECD, *The OECD Privacy Framework*, Parigi, 2013, p.98.

Informative privacy: ruolo e potenzialità

Informative privacy: ragioni dell’inefficienza

Il **testo** e la **terminologia** utilizzata **non considerano** il **background** del **consumatore** e **non** sono **facilmente comprensibili**

Il **consumatore non crede** di **avere** una reale **scelta** in merito a quanto espresso in **Informativa**

Somministrazione dell’**Informativa** in **momenti non opportuni**, **lunghezza** e **complessità** delle **Informative**

Anche le **Informative** più **brevi richiedono passaggi complessi** per **recuperare maggiori informazioni** o l’**informativa completa**

Esempi di risoluzione dell’inefficienza

1) Multilayered Privacy Policy

2) Proposta del Kleimann Group

3) Privacy Nutrition Label (“Etichette Privacy”)

- P3P
- Simplified
- Privacy Nutrition Label

1) Multilayered Privacy Policy

Nei primi anni 2000 lo studio legale **Hunton & William** ha creato il ***Center for Information on Privacy Leadership*** a cui ha affidato il compito di **ripensare** alle **Informative** in un'ottica di **standardizzazione** delle **informazioni**.

Informativa in **forma breve**: ***Multilayered Policy*** (informativa multistrato).

Struttura
Un generico documento a sezioni espandibili, da somministrare prima dell'Informativa completa

Pro
Struttura standard, aiuta il consumatore nella lettura e l'ente nell'organizzazione dei trattamenti, flessibilità e facilità di confronto tra informative diverse

Contro
Comprensibilità per l'utente ancora difficoltosa

2) Kleimann Group

Il **Gramm-Leach-Bliley Act** nel **1999** ha **imposto** alle **istituzioni finanziarie** la **divulgazione** delle proprie **pratiche** di **condivisione** delle informazioni, varie **Associazioni di categoria** si **lanciarono** nella **creazione** di **nuovi modelli di informativi**.

Da **interviste cognitive** e **focus group** scaturì la **soluzione del Kleimann Group**

Struttura

Informativa diviso in quattro parti: il titolo, il contesto, una parte informativa e un form di opt-out Forte tentativo di sintesi

Pro

Approccio multidisciplinare anche nella realizzazione, focus sull'organizzazione dei contenuti aiuto per il titolare nell'organizzazione del proprio lavoro

Contro

Aree tematiche rigide (poca flessibilità), non parla il linguaggio del consumatore

FACTS — **WHAT DOES ALLY DO WITH YOUR PERSONAL INFORMATION?**

Why?	Financial companies choose how they share your personal information. Federal law gives consumers the right to limit some but not all sharing. Federal law also requires us to tell you how we collect, share, and protect your personal information. Please read this notice carefully to understand what we do.
What?	The types of personal information we collect and share depend on the product or services you have with us. This information can include: • Social Security number and income • Account balances and payment history • Credit history and transaction history
How?	All financial companies need to share customers' personal information to run their everyday business. In the section below, we list the reasons financial companies can share their customers' personal information; the reasons Ally chooses to share; and whether you can limit this sharing.

Reasons we can share your personal information	Does Ally share?	Can you limit this sharing?
For our everyday business purposes – such as to process your transactions, maintain your account(s), respond to court orders and legal investigation, or report to credit bureaus	YES	NO
For our marketing purposes – to offer our products and services to you	YES	NO
For joint marketing with other financial companies	YES	NO
For our affiliates' everyday business purposes – information about your transactions and experiences	YES	NO
For our affiliates' everyday business purposes – information about your credit worthiness	YES	YES
For our affiliates to market to you	YES	YES
For nonaffiliates to market to you	YES	YES

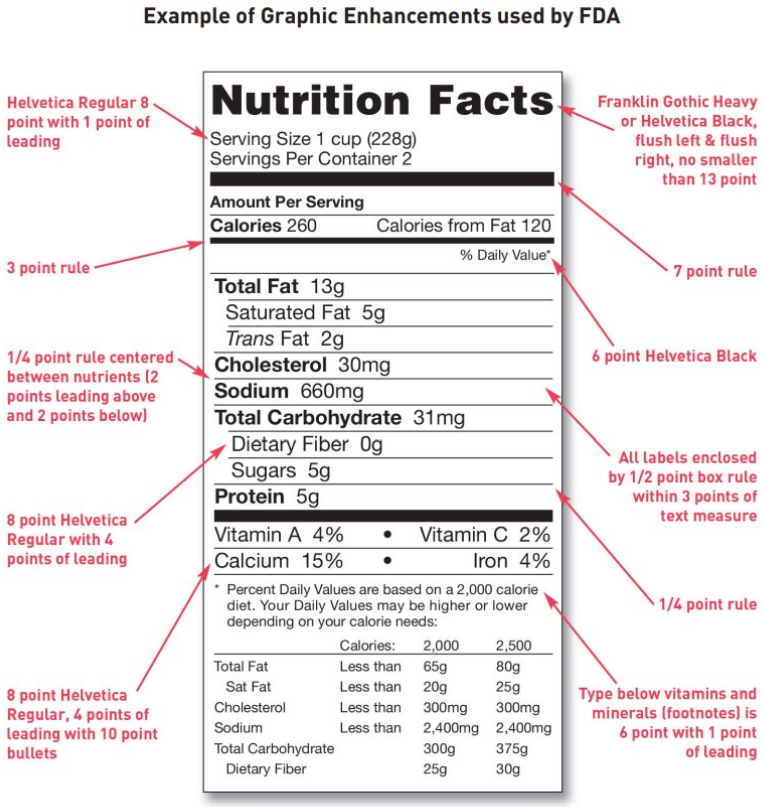
To limit our sharing	• Call 800-204-2197 – have your account number available and our menu will prompt you through your choice(s) **or**
	• Visit us online:
	  • Auto and Bank customers log in to your Ally account and look for **Profile** and **Privacy Preferences** or
	  • Go to www.ally.com/privacy and choose the "Manage My Privacy Preferences" link
	Please note:
	If you are a *new* customer, we can begin sharing your information 45 days from the date we sent this notice. When you are *no longer* our customer, we continue to share your information as described in this notice.
	However, you can contact us at any time to limit our sharing.

Questions?	Go to: www.ally.com/privacy

3) La svolta: le etichette nutrizionali

Il CyLab Usable and Security Laboratory (CUPS) della **Carnegie Mellon University** invece di creare strumenti nuovi, propose di utilizzare modelli già conosciuti ai consumatori

Le Etichette Nutrizionali

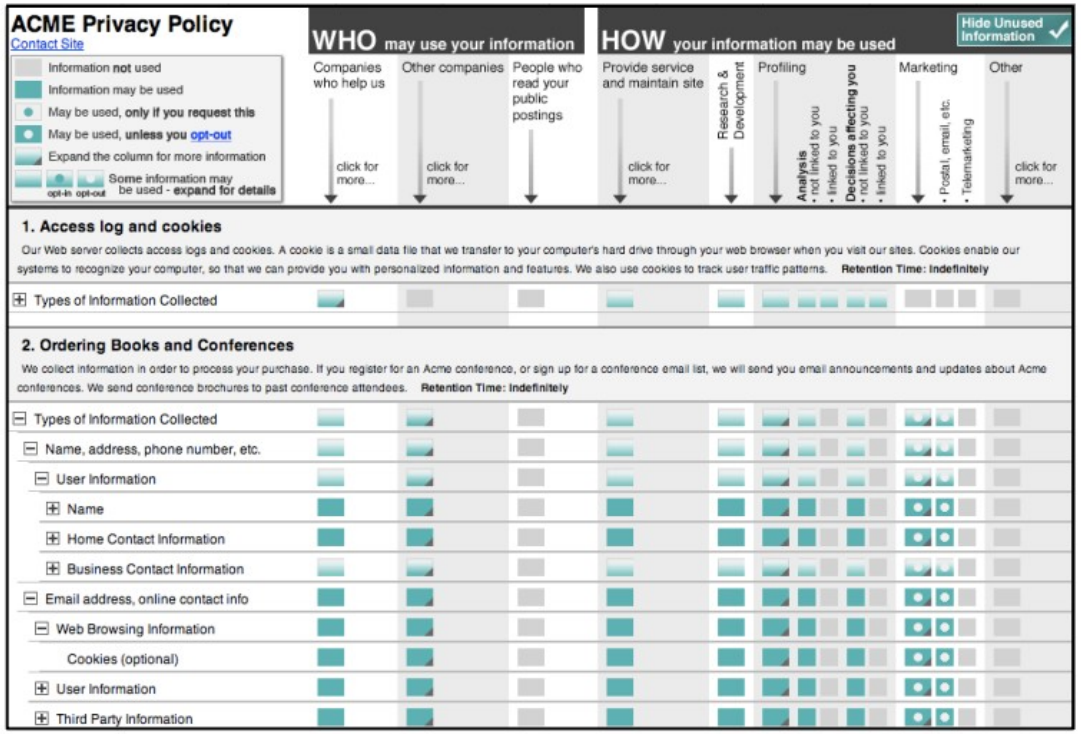


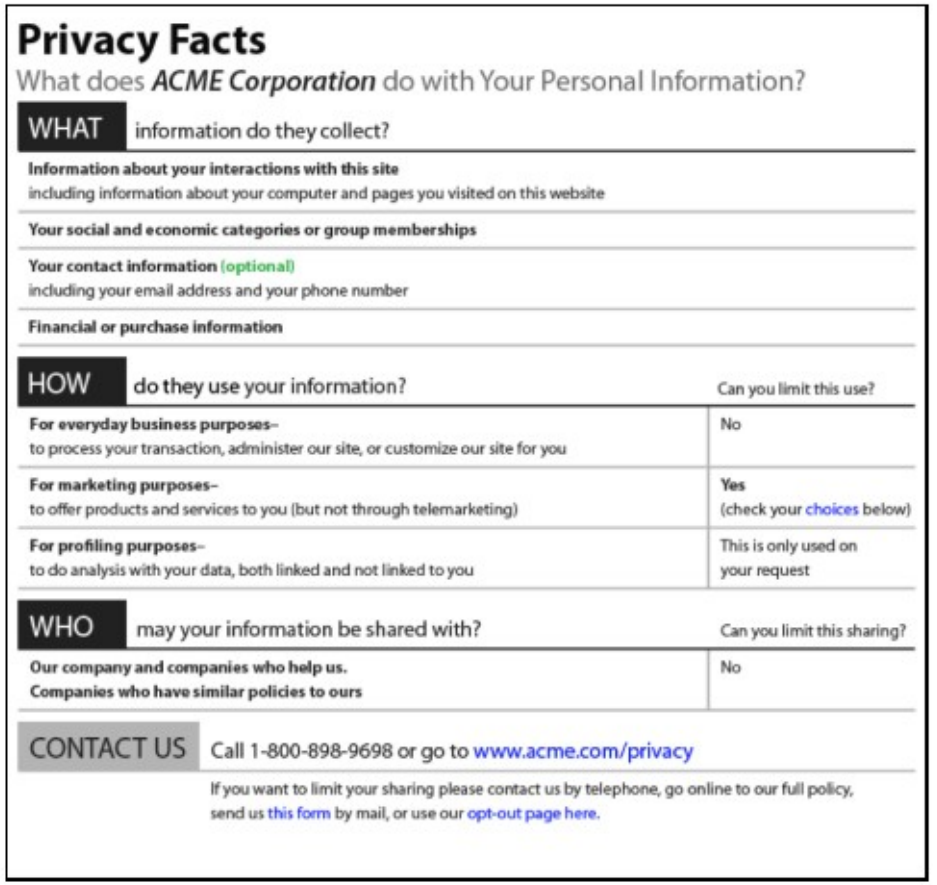
U.S. FDA, Food Labeling Guide, 2013, p.35

- attenzione ad aspetti di design e formattazione
- limitato e selezionato numero di informazioni
- rilevanza dell'educazione scolastica nella comprensibilità
- rilevanza del sostrato culturale (es. diet culture)

Le Etichette Nutrizionali

P3P Expandable Grid





Privacy Facts

What does *ACME Corporation* do with Your Personal Information?

WHAT information do they collect?

Information about your interactions with this site
including information about your computer and pages you visited on this website

Your social and economic categories or group memberships

Your contact information (optional)
including your email address and your phone number

Financial or purchase information

HOW do they use your information?	Can you limit this use?
For everyday business purposes– to process your transaction, administer our site, or customize our site for you	No
For marketing purposes– to offer products and services to you (but not through telemarketing)	Yes (check your choices below)
For profiling purposes– to do analysis with your data, both linked and not linked to you	This is only used on your request

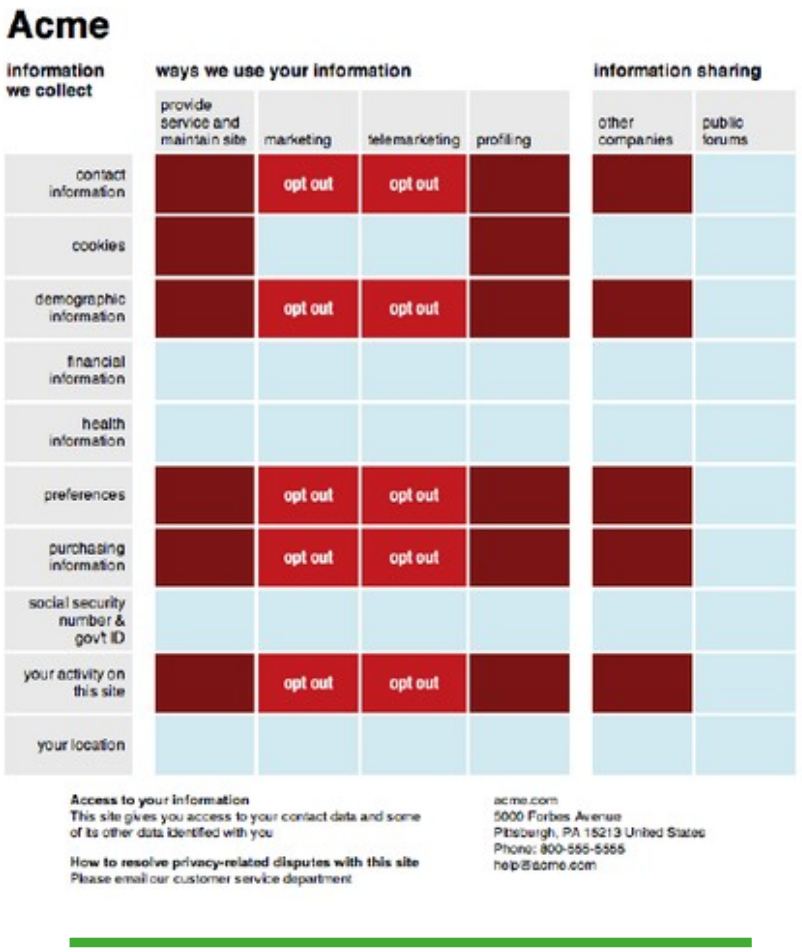
WHO may your information be shared with?	Can you limit this sharing?
Our company and companies who help us. Companies who have similar policies to ours	No

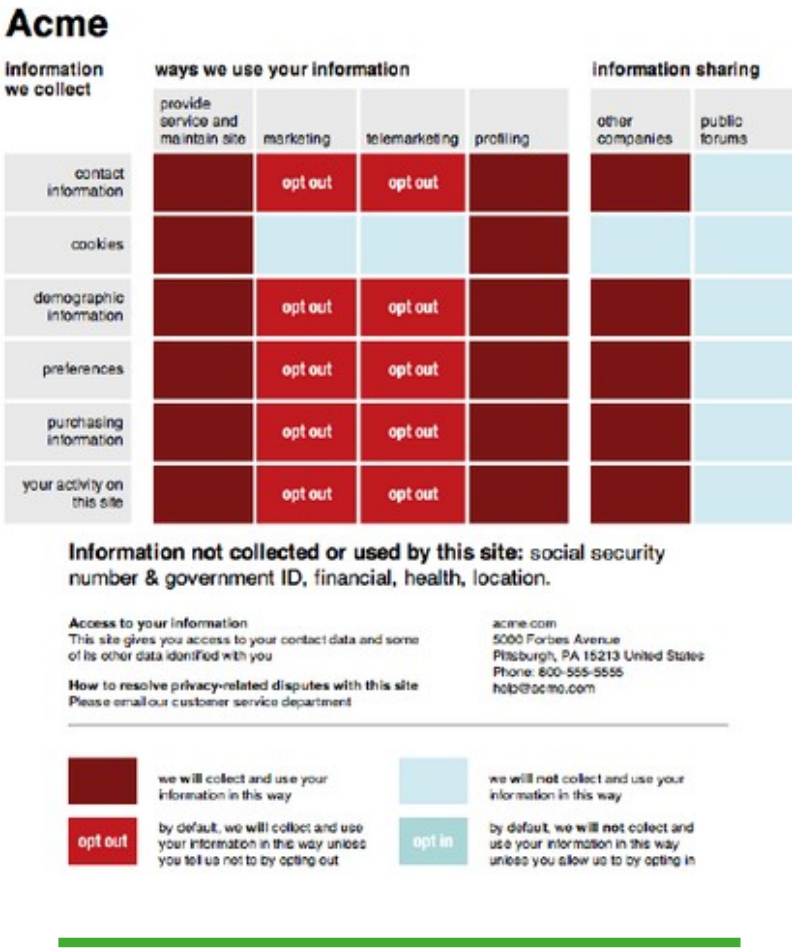
CONTACT US Call 1-800-898-9698 or go to www.acme.com/privacy

If you want to limit your sharing please contact us by telephone, go online to our full policy, send us this form by mail, or use our opt-out page here.

Simplified Label

Un nuovo prototipo: Privacy Nutrition Label





- ✓ Design iterativo
- ✓ Accompagnate da un breve glossario
- ✓ Brevi, immediata lettura
- ✓ Formulazione tabellare che permette il confronto
- ✓ Scelta ragionata dei colori

Privacy Nutrition Label

Apple

App Privacy

See Details

The developer, Apple, indicated that the app's privacy practices may include handling of data as described below. For more information, see the developer's privacy policy.

Data Linked to You

The following data may be collected and linked to your identity:

- Contact Info
- Identifiers
- Purchases
- Usage Data
- Search History
- Diagnostics
- Financial Info
- User Content

Data Not Linked to You

The following data may be collected but it is not linked to your identity:

- Location

Privacy practices may vary, for example, based on the features you use or your age. Learn More

Privacy Icons

Home | Download | Style guide | News | Contact | English

Download SVG Pack | Download Webfonts

Download

Present your data processing with the help of PRIVACY ICONS. Use PRIVACY ICONS only for the statements mentioned in the short texts.

Whatsapp

Aggiornamento dei Termini e dell'Informativa sulla privacy di WhatsApp

Non stiamo apportando modifiche alla privacy delle tue conversazioni personali.

Questo aggiornamento dei nostri Termini e della nostra Informativa sulla privacy fornisce maggiori informazioni, anche in merito a come puoi comunicare con le aziende, se lo desideri. Questo include:

Come le aziende possono gestire le chat grazie agli strumenti di Facebook. Le chat con queste aziende sono facoltative e sono contrassegnate chiaramente nell'app.

Maggiori informazioni su come funziona WhatsApp, incluse le modalità di trattamento dei dati e come garantiamo la sicurezza del tuo account.

I termini entreranno in vigore il 15 maggio 2021. Ti invitiamo ad accettarli per continuare a usare WhatsApp dopo questa data. Per maggiori informazioni sul tuo account, ti invitiamo a leggere questa pagina. Per saperne di più su come elaboriamo i tuoi dati, consulta la nostra Informativa sulla privacy aggiornata.

ACCETTA

DICE - Digital Informed Consent

A giugno 2019 un gruppo di lavoro dell'**Università Bicocca** di **Milano**, guidato dal **Professor Cabitza** ha rilasciato il **risultato** di uno **studio sul** consenso, ricorrendo ad **elementi grafici** ma prendendo anche in considerazione la **maturità** di **comprensione** del **lettore**, la sua **sfera emotiva** e l'**evidente difficoltà** nel **capire** una **terminologia tecnica** (in questo caso giuridica).

Struttura

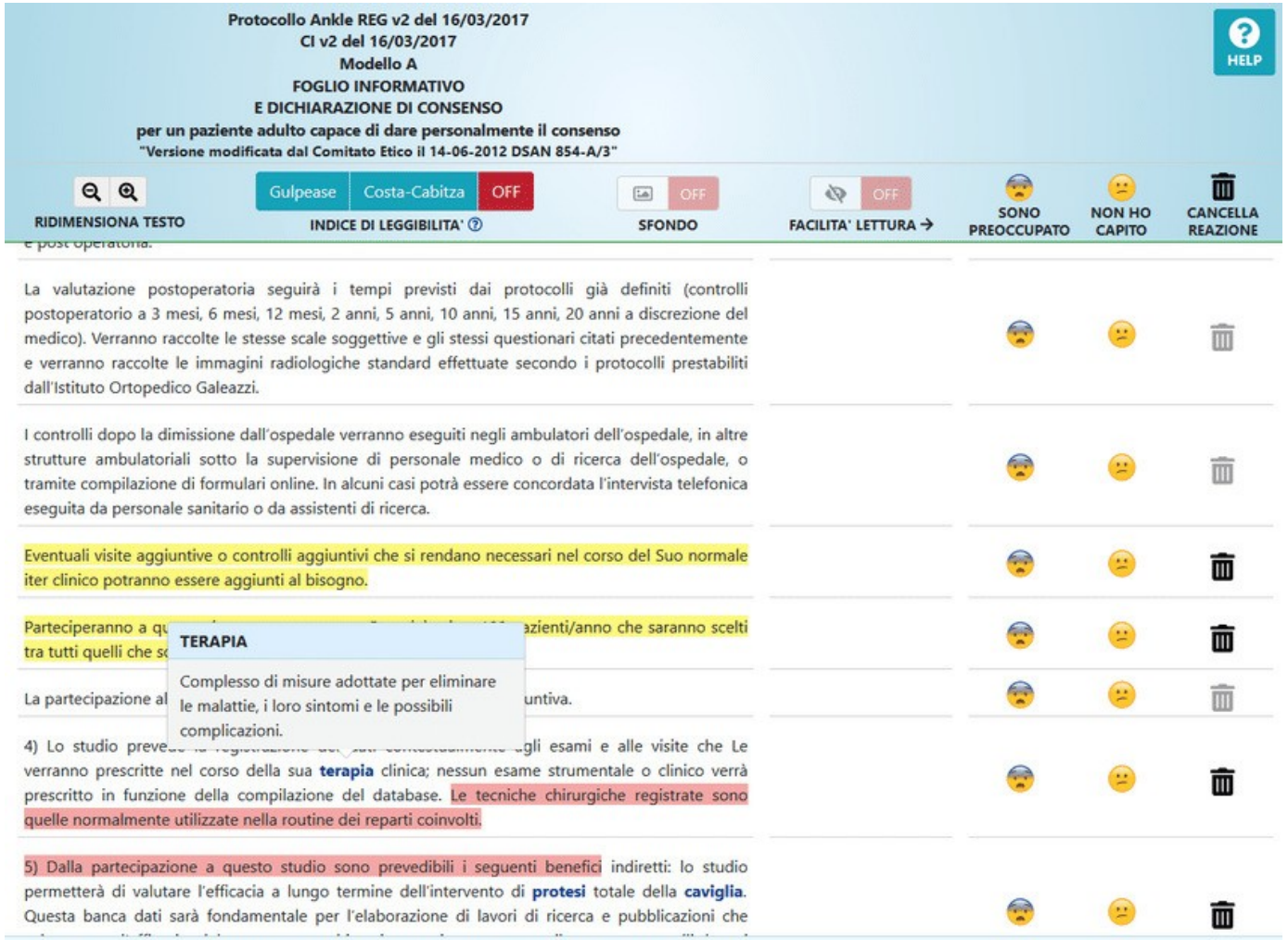
Un **consenso informato** in **forma elettronica**, **accessibile** online tramite **Web Browser**

Pro

Spiegazioni dei **termini medici**, considerando il **livello culturale** dell'**utente**, utilizzo di **strumenti** di **design**, **stimola** l'**interazione medico-paziente**, considerazione del **livello emotivo** del **paziente**

Contro

Difficoltà di **gestione** da parte degli **operatori sanitari**, **poca flessibilità**, richiede un **livello** di **consapevolezza** delle **emozioni** da parte del **paziente**, **tempistiche lunghe**



Conclusioni

Trasformazione a misure di utente

Design-driven

Legal design

Governance dei dati personali

Strumento per diffondere valori aziendali di trasparenza

Principi di sostenibilità ed efficienza delle risorse investite

Fonte immagine: Privacy Icons

ReD OPEN
responsibility & design in open ecosystems

Grazie per l’attenzione!

Chiara Vescovi

RECAPITI:
chiara.vescovi@redopen.it
chiara.vescovi@unimib.it

30/09/2022