



Saksbehandling og bruk av sosiale medier

(Eksamensoppgave SOS6515 levert 12. januar 2012)

NOKIOS, 1. november 2012

Anne Mette Dørum , Riksarkivet



Kort om Riksarkivet "hovedbølet" i Arkivverket

- *Arkivverket består av Riksarkivet, åtte statsarkiver, Samisk arkiv og Norsk helsearkiv. Leder for Arkivverket er riksarkivar Ivar Fønnes.*
- *Arkivverkets viktigste oppgaver*
 - ▣ *Sørge for at arkivmateriale fra statlig sektor blir bevart*
 - ▣ *Gjøre materialet tilgjengelig for bruk*
 - ▣ *Føre tilsyn med arkivarbeidet i staten, fylkeskommunene og kommunene*
 - ▣ *Bidra til at private arkiver blir tatt vare på*
- *Riksarkivarens myndighet er hjemlet i arkivloven.*

<http://www.arkivverket.no/>

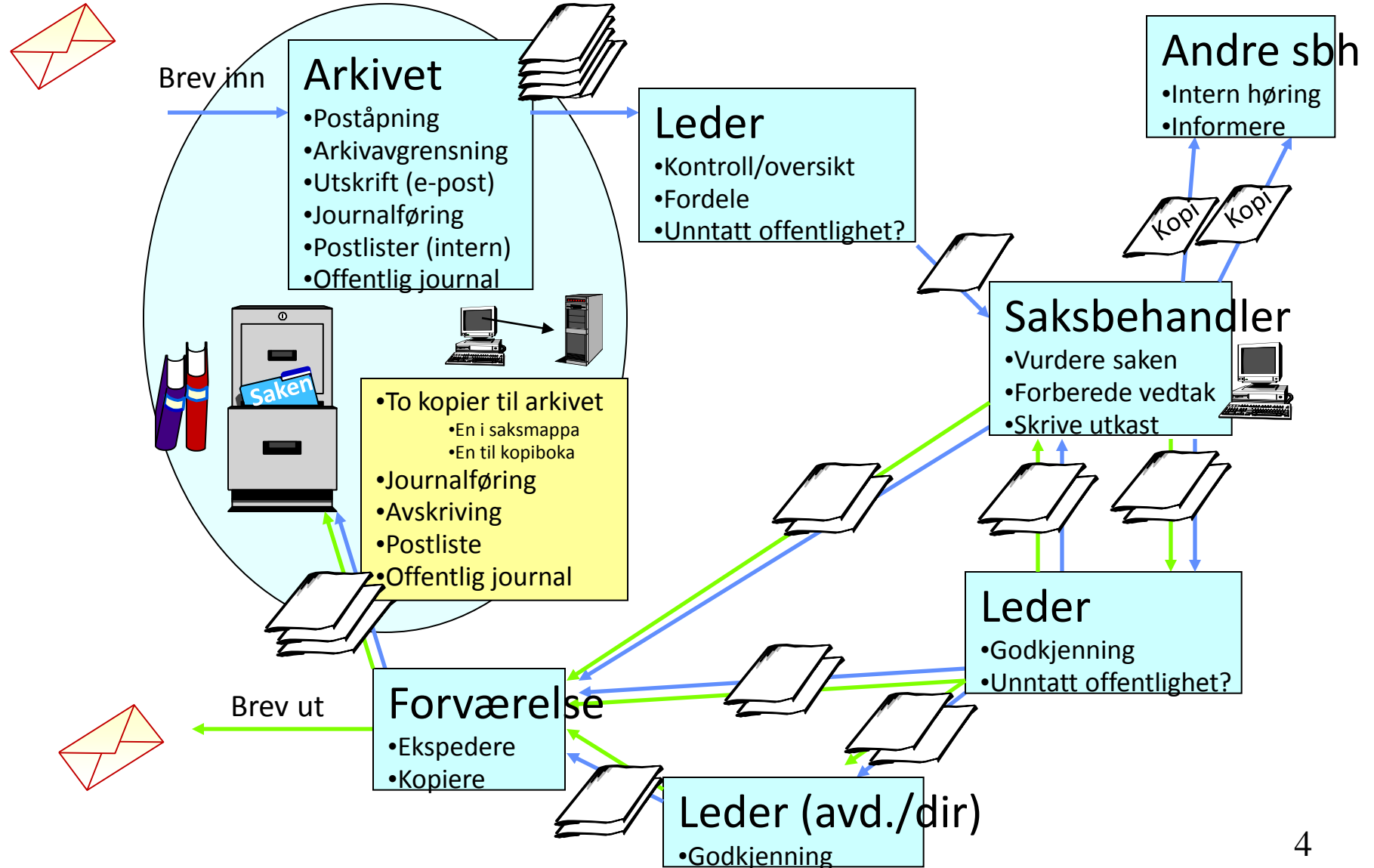


Arkivdanning – digitale utfordringer

- *Arkivdanning er ikke en selvstendig aktivitet men er forutsetning for og resultat av saksbehandlingen.*
- *At arkivene håndteres profesjonelt slik at opplysninger og dokumenter kan finnes igjen og er til å stole på avgjørende for*
 - *likebehandling*
 - *ettersporbarhet*
 - *forutsigbarhet*
 - *innsyn og gjenbruk*

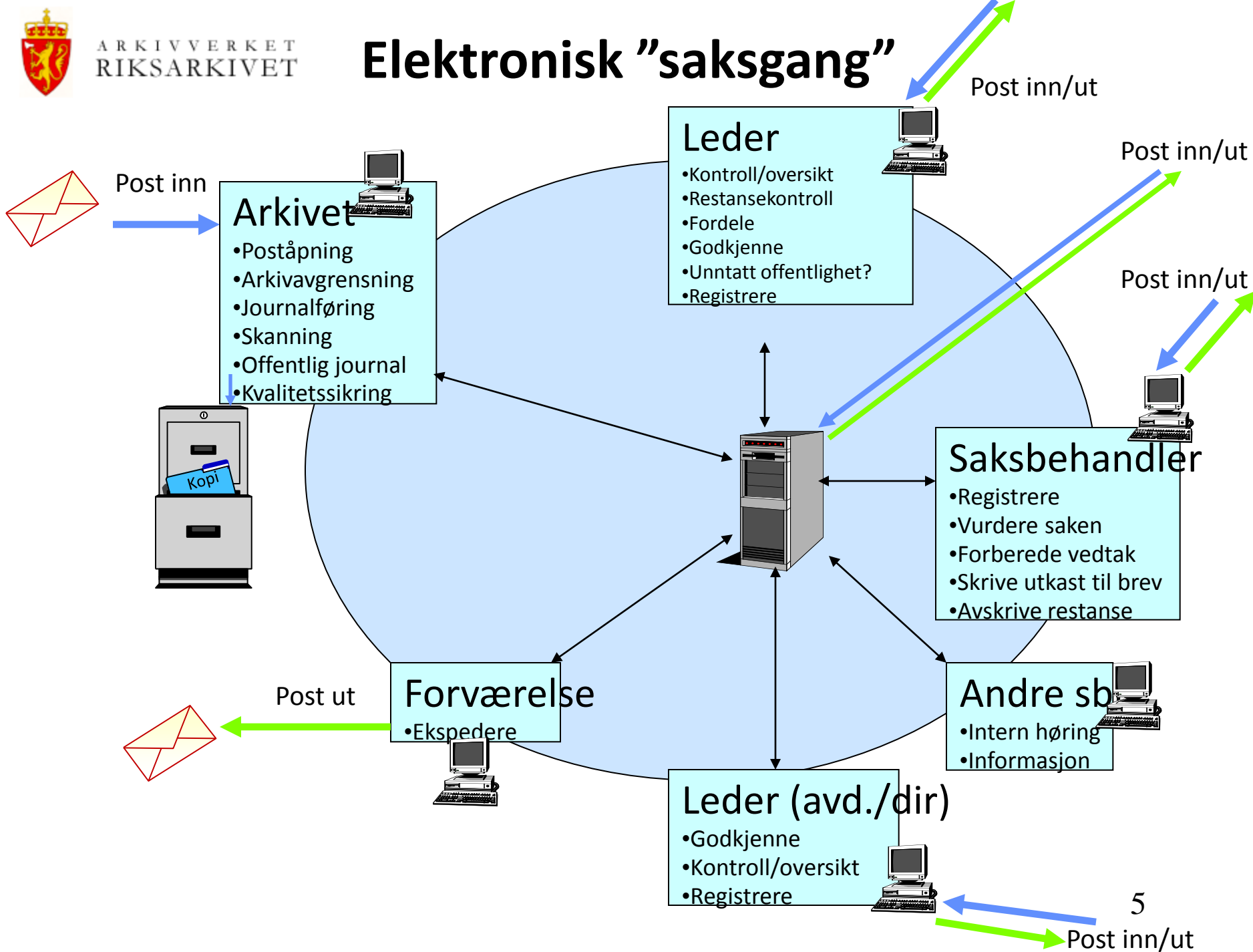


Tradisjonell saksgang på papir





Elektronisk "saksgang"





Dagens bilde

Saksbehandling og dokumentflyt tar nye veier og former

Fagsystem, web-baserte tjenester, web-baserte skjema, interaktive tjenester, automatisert utveksling mellom system, flere organ samhandler og bruker samme fagsystem og arkiv både i offentlig og privat sektor og på tvers av sektorer og forvaltningsnivå.

”Digitalt førstevalg” og ”demokrati gjennom sosiale medier”

Press på at ”alle” velger digital kommunikasjon med forvaltningen – forventes å spare mange penger og redusere antall ansatte samt at saksbehandling i enda større grad kan automatiseres i beslutnings(støtte)systemer.

Sosiale medier brukes til å fremme demokrati og deltakelse ved at borgere kan ta kontakt eller si sin mening via ulike sosiale medier.



Misforhold mellom de sosiale mediene og forvaltningens natur

Misforholdet mellom de sosiale mediene og forvaltningens natur, slik den er utlagt i prosedyrer og regelverk, kan grovt uttrykkes slik:

Sosiale mediers natur	Forvaltningens natur
Rask, spontan	Sindig, reflektert
Flyktig	Sporbarhet
Forgjengelig	Mulig å bevare
Separate innspill	Hierarkisk behandling
Tverrgående emner	Etatsvis forvaltning
"Venner" og "følgere"	Myndighetsutøvere
Lett å endre, slette og legge til hos andre	Krav til dokumentert ekthet
Selvdefinert "privacy"	Lovregulert innsyn og skjerming

Utfordringer

- Hvor går grensen mellom informasjon, kommunikasjon og saksbehandling i sosiale medier – når blir det saksbehandling?
- Må "alt" journalføres og arkiveres – hva er tilstrekkelig for å dokumentere aktiviteter og transaksjoner?
- Hvordan kan data hentes ut fra sosiale medier og arkiveres – hva er godt nok?



Temaet er drøftet flere steder

- *2009: Regjeringens bruk av sosiale medier. Veien til mer demokrati i Norge?*
- *2009: Statens kommunikasjonspolitikk. Fastsatt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet 16. oktober 2009*
- *2010: Sosiale medier i departementene - i dag og fremover*
- *2010: Veileder i sosiale medier for forvaltningen*



Rammebetingelser

- Lov om arkiv av 4. des. 1992 nr. 126
 - Forskrift om offentlege arkiv av 11. des. 1998 nr. 1193 (arkivforskriften)
 - Begge trådte i kraft 01.01.99
 - Forskrift om utfyllende tekniske og arkivfaglige bestemmelser om behandling av offentlige arkiver av 1. des. 1999 nr. 1566 (Riksarkivarens forskrift)
- Personopplysningsloven
- Offentlighetsloven
- Forvaltningsloven

...



Saksbehandlingen skal dokumenteres

Saksbehandling er et mangslungent og sammensatt sett av hendelser og aktiviteter, men formålet er hele tiden å fatte vedtak som er bestemmende for rettigheter eller plikter, enten i form av forskrift eller enkeltvedtak.

Helt gjennomgående er det likevel at saksbehandlingen skal dokumenteres i tråd med god forvaltningsskikk.



Hva er et arkiv?

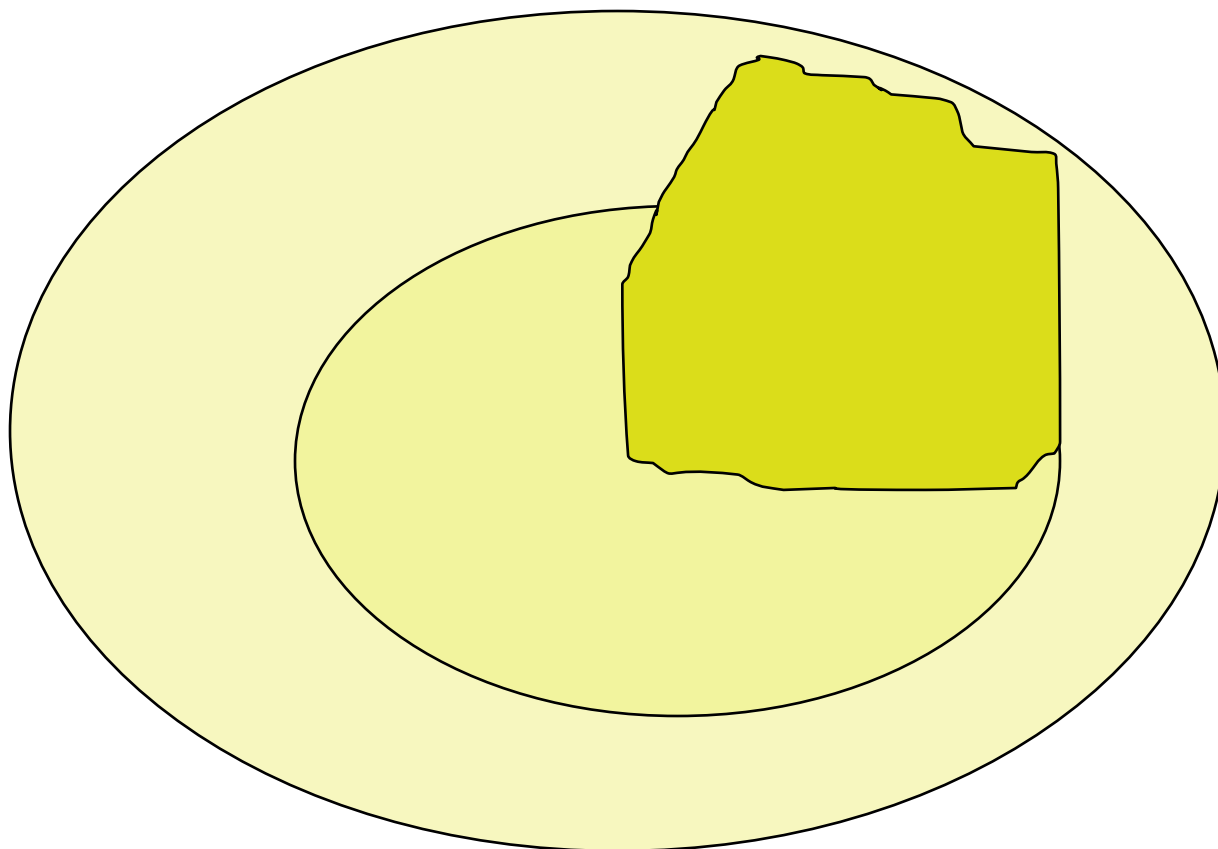
- *Består av arkivdokumenter (engelsk: records)*
 - ▣ *Definisjon i arkivloven: Dokument som "vert til" (dvs mottatt eller produsert) som ledd i en virksomhet.*
 - ▣ *Hva dokumenteres: Aktiviteter, handlinger, transaksjoner.*
 - ▣ *Uavhengig av format og medium.*
 - ▣ *Det skal være en avgrenset, logisk informasjonsmengde.*
- *Med tilhørende metadata.*
 - ▣ *Produsent, Innhold, dateringer, kontekst, identifikasjon, tilgang, brukshistorikk, struktur,*

Noen begrepsavklaringer

Arkiveringsplikt

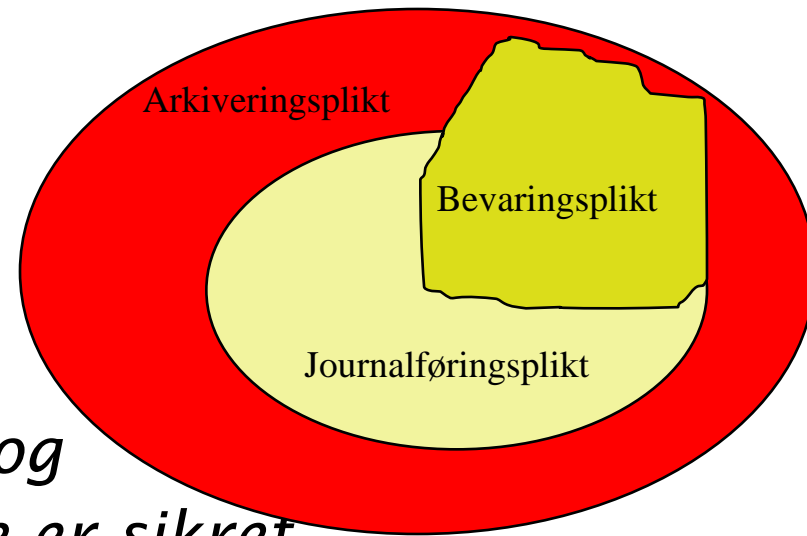
Journalføringsplikt

Bevaringsplikt



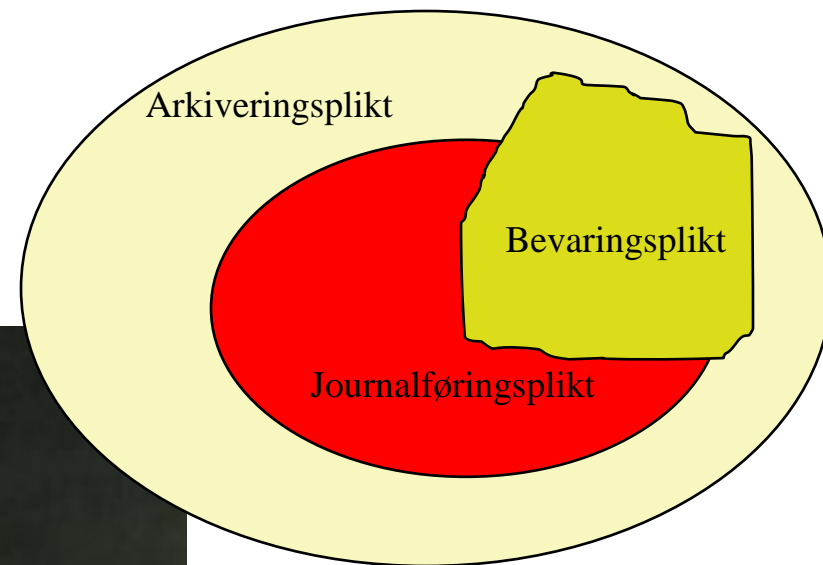
Arkiveringsplikten

- *Offentlige organ plikter å ha arkiv, som skal være ordnet og innrettet slik at dokumentene er sikret som informasjonskilder for samtidig og ettertid (arkivloven § 6)*
 - *Arkiv: dokument som blir til som ledd i virksomheten*
 - *Dokument: logisk avgrenset informasjonsmengde lagret på et medium for senere avlesning, avlytting, fremvisning eller overføring*
- *Arkivforskriften §§ 3-18 og 3-19 begrenser dette, med at dokument som verken er gjenstand for saksbehandling eller har verdi som dokumentasjon, skal holdes utenfor arkivet – arkivbegrensning*





Journalføringsplikten



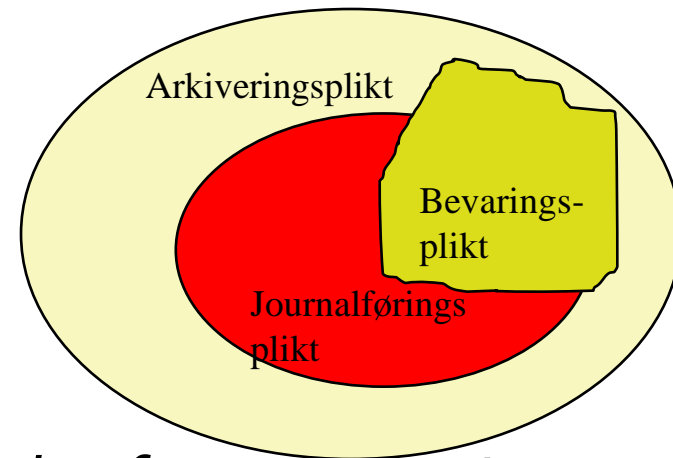
Christian VI (dansk/norsk konge 1730–1746)
– kjent for innføring av almueskole,, bystatus til Kristiansund, bedre jusstudier, konfirmasjon, statspietisme og journalføring



Journalføring – hva er det?

- *Systematisk og fortløpende notering ("logging") av opplysninger om saksdokumenter*
 - *Om avsender/mottaker, datering, ekspedering*
 - *Om dokumentene, sammenhengen mellom dem og plasseringen av dem i arkiv*
 - *Om behandlingen av dokumentene*
- *Instrument for å håndtere virksomhetens eget dokumentasjonsbehov i form av kontrollert og styrt behandlingsoppfølging og arkivering*
- *Ivaretar deler av allmennhetens lovbestemte rettigheter (innsyn og offentlighet). Innskjerpet i offentleglova*
- *Ivaretar deler av parteres lovbestemte innsynsrett*

Journalføringsplikten



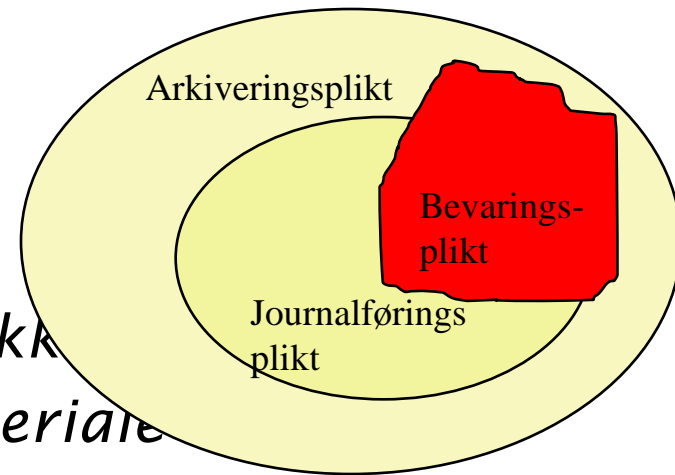
- *Arkivforskriften § 2-6:*
 - *Det skal være en eller flere journaler for registrering av dokument i de sakene organet oppretter*
 - *Tre betingelser for at et dokument er journalføringspliktig:*
 - *Det må regnes som et saksdokument for organet, definert i offentlighetsloven § 4*
 - *Gjelder dokumenter som er kommet inn til eller lagt frem for organet*
 - *Og kun dersom dokumentet er gjenstand for saksbehandling og har verdi som dokumentasjon*
 - *Organinterne dokument journalføres i den grad organet finner det tjenlig*

Men MÅ det journalføres?

- *Journalførings***plikt** har vi snakka om
- *Journalføring ut fra* **eget behov** (compliance)
 - *Ryddighet i håndtering, oppbevaring og mulighet for gjenfinning av dokumenter – dette er evige krav!*
 - *Også organinterne dokumenter (notater, e-post, SMS, MMS mv) skal håndteres i tråd med god arkivskikk*
- *“Good records management is simply good business practice”*



Bevaringsplikten



- *Arkivloven fastsetter i § 9 et uttrykk forbud mot kassasjon av arkivmateriale forvaltningen, med mindre det skjer i medhold av generelle bestemmelser eller etter særskilt samtykke fra Riksarkivaren i det enkelte tilfelle.*
- *Dette forbudet gjeld selv om det finnes bestemmelser om kassasjon, sletting, makulering eller lignende i andre lover. Heller ikke sletting etter personopplysningsloven eller helseregisterloven kan gjennomføres uten at det først er innhentet uttalelse fra Riksarkivaren.*
- *Den som med vilje handler i strid med kassasjonsforbudet kan straffes med bøter.*
- *Arkiv som skal bevares skal avleveres til arkivdepot.¹⁹*



Konklusjon 1

- *Forvaltningen har en journalføringsplikt for meldinger og innlegg i sosiale medier som er å regne som saksdokumenter etter offentleglova, uavhengig av type verktøy, system og kommunikasjonskanal som er valgt. Det er innholdet som er avgjørende, ikke teknologien.*



Konklusjon 2

- *Alle innlegg som forstås som en offisiell avklaring eller et vedtak på et spørsmål, vil vanligvis være å betrakte som saksbehandling og dermed underlagt journalføringsplikten*
- *Eksempel: Du har ikke fri i det sosiale rommet*
 - ▣ *Innlegg på Facebook 30.11.2011 kl. 09.46: "Anne Mette: ang "offisiell", så gikk det ikke frem av innlegget om du ønsket å framstå som privatperson eller ansatt hos arkivmyndigheten. Tatt i betraktning din posisjon og folks kjennskap til deg i fagmiljøet så var det naturlig å anta at du uttalte deg som ansatt i Arkivverket."*
 - ▣ *Dette bekrefter tesen om at det å være en kjent person for målgruppen gjør at man alltid er offisiell, selv om profilmildet er privat.*



Konklusjon 3

- *Det er tilstrekkelig å journalføre bloggposter samt diskusjonstråder i Facebook og Twitter som ett dokument, det er ikke nødvendig å dele opp kommunikasjonen og journalføre det enkelte innlegget for seg.*
 - ▣ *Dette er også slått fast i rapporten "Regjeringens bruk av sosiale medier." I tillegg slås det her fast at "nettmøter" kan journalføres og arkiveres som ett dokument.*



Konklusjon 4

- *Det skal lite til før et innlegg på Facebook betraktes som "offisielt" eller som et vedtak. Om en ansatt framstår med sitt eget profilbilde eller etatens ser ikke ut til å spille noen rolle hvis personen er tilstrekkelig kjent hos målgruppen. Derfor er det påkrevet at forvaltningen ikke bare forholder seg til egen forståelse av sine innlegg i sosiale medier, det er også nødvendig å foreta en vurdering av hvordan innbyggerne kan komme til å tolke innlegget.*



Arkivmessige kjøreregler

- *Informasjon og veiledning er ikke saksbehandling.*
- *Viktig med formuleringer som ikke kan forstås som tildeling av en rettighet eller en plikt, det vil si et vedtak, av innbyggerne.*
 - ▣ *Enklest: kun vise til og gjengi regelverket eller tekster på egne nettsider.*
 - ▣ *Unngå formuleringer av typen "Hvis jeg var deg ...", "Jeg mener du kan ...", "Slik du beskriver det ser det ut til at det er greit/ugreit ...". Alt dette kan ende opp i en tekst som noen kan oppfatte som en beslutning om tillatelse til noe.*
 - ▣ *Skriv heller "For den som gjelder at" eller liknende formuleringer som henter fram fra regelverket generelle kategoriseringer eller avgrensninger av den gruppen regelen omfatter.*
- *Men det ikke lar seg ikke gjøre å trekke en nøyaktig grense mellom saksbehandling og veiledning, det blir skjønnsmessige vurderinger.*



Litt pinlig kanskje?

- *Man er gjerne opptatt av å lære av såkalt best practice, men av og til er worst practice vel så viktig å lære av. Vestby kommune brukte en e-postadresse med autosvar som adresse de mottar Facebook-varsler til. Etter «dialogen» under tror jeg de angrer på dette...*
- *Hva kan vi lære? Vi må i alle fall ikke legge inn autosvar fra e-postadressene som er Facebook-administratorer*



Vestby kommune

for 13 timer siden



mandag 07:10

Grunnet fortsatt streik er barnehager(- Risil) og SFO stengt i Vestby kommune. Oppdatering om status tirsdag kommer i kveld. Vi oppfordrer publikum til å følge med i media .

Liker · Kommenter · Del

👍 2 personer liker dette.



Sigurd Sagen Veldig bra at dere bruker kanaler som Facebook til å holde folket oppdatert.

for 13 timer siden · Liker



Vestby kommune Vi har mottatt din mail og vil besvare denne så raskt som mulig!

Med vennlig hilsen Servicekontoret
for 13 timer siden via e-post · Liker



Sigurd Sagen Selv om man kanskje burde skrudd av autoreply på mailer fra facebook.com :-D

for 13 timer siden · Liker · 🗨️ 4



Vestby kommune Vi har mottatt din mail og vil besvare denne så raskt som mulig!

Med vennlig hilsen Servicekontoret
for 13 timer siden via e-post · Liker



Vibeke Berg Helgesen Dersom streiken trappes opp (som varslet...), vil det da føre til stengte skoler også?



Konklusjon 5

- *Det er mulig å journalføre innlegg i sosiale medier, men det er en svært manuell prosess og transaksjonskostnadene kan derfor bli temmelig høye. All import må kvalitetssikres slik at innleggene ikke er endret, mangelfulle eller fraværende. De systemene som brukes i forvaltningen i dag, er ikke tilpasset forvaltningens bruk av sosiale medier.*
 - ▣ *Andre spørsmål: Anonymisering? Fjerning av profilbilde? Skal alle som er med i diskusjonstråden inngå i arkivdokumentet?*



Konklusjon 6

- *Forvaltningen har en arkiveringsplikt for innholdet i alle sine nettsider og sosiale medier, og arkiveringsplikten er mer omfattende enn journalføringsplikten.*
- *Arkiveringsplikten omfatter alle dokumenter som oppstår som ledd i et organs virksomhet, ikke bare saksdokumentene.*
 - ▣ *Etter [arkivloven § 9](#) har ikke offentlig forvaltning tillatelse til å slette arkiv eller dokumenter uten at Riksarkivaren har gitt sin tillatelse. Denne bestemmelsen omfatter også nettider, sosiale medier og blogger. I dette ligger at alle forvaltningsorgan er pliktige å ta vare på disse sidene fram til Riksarkivaren har gitt tillatelse til at siden slettes.*



Konklusjon 7

- *Systemene som i dag brukes for journalføring av meldinger og arkivering av innholdet i sosiale medier og på nettsidene er ikke gode nok, og særlig for arkivering av hele nettsider er systemene så godt som fraværende.*
- *Forvaltningen må stille krav til leverandørene slik at det utvikles løsninger som håndterer dette på en funksjonell og kostnadseffektiv måte, i tråd med Riksarkivarens krav.*



Konklusjon 8

- *Forvaltningen må endre sin egen praksis med hensyn til journalføring og arkivering av (innlegg i) sosiale medier.*
- *Denne plikten har ikke forvaltningen tatt inn over seg ennå.*



Konklusjon 9

- *Forvaltningen må tenke nytt når det gjelder sikkerhetskopiering og sikkerhetsarkivering av sin tilstedeværelse på Internett, også for de sidene som ikke blir definert som bevaringsverdige av Riksarkivaren.*
- *Det er nødvendig at IKT-strategien og interaksjonsstrategien i et forvaltningsorgan ses i sammenheng.*
- *Eksempel: Pandemi.no*



(<http://www.flickr.com/photos/learn4life/3270670100/in/pool-858082@N25>)



TAKK FOR MEG!

Lenken til min oppgave:

<http://arkivyoga.wordpress.com/2012/01/12/sosiale-mediers-rolle-i-et-saksbehandlingsperspektiv/>