



FAGFELLEVDERT ARTIKKEL

Anne Mette Dørum

Sosiale mediers rolle i et saksbehandlingsperspektiv

1 Innledning

1.1 Sosiale medier og offentlig sektor

Offentlig sektor oppmuntres til å bruke sosiale medier. Men det reiser seg fort mange spørsmål knyttet til hvordan dette kan håndteres innenfor de rammebetingelsene som gjelder for oppgaveløsingen i offentlig sektor. Sosiale medier omtales ofte som hurtige, åpne og umiddelbare. Det hevdes også at dette står i kontrast til byråkratiets prosedyrer, kvalitetskontroll og linjestyring.

Misforholdet mellom de sosiale mediernes 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
Førgjengelig	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

Mange stiller spørsmål om hvordan man skal forholde seg til arkivering og journalføringsrutiner ved bruk av sosiale medier. Det er ikke praksis i offentlig forvaltning i dag å

arkivere innholdet fra sosiale medier på samme måte som tradisjonelle papirdokumenter eller e-postkorrespondanse. Mange sammenligner innhold i sosiale medier med uformelle samtaler, og arkiverer det derfor ikke (Difi, 2010).

De siste årene har Riksarkivarens tilsyn med statlig sektor også omfattet bruken av sosiale medier. Tilsynene viser at statlige organ stort sett bruker Facebook, Twitter og Flickr. De publiserte tilsynsrapportene på Arkivverkets web viser at statlige organ hovedsakelig bruker sosiale medier til å legge ut informasjon og spre nyheter om seg selv. Det legges stort sett ikke ut noe genuint nytt på disse stedene, hovedsakelig er det henvisninger til regelverk, organets hjemmeside eller andre nettsider. Informasjon av denne typen betrakter verken arkivloven eller offentleglova som saksbehandling. Dermed gjelder heller ikke bestemmelsene om journalføring og arkivering.

Ved et par tilsyn har Riksarkivet vært opptatt av tilsynsobjektets bruk av blogger. Blogger brukes som oftest brukes for å åpne for diskusjon om spesielle saker. Det ser ut til å være usikkerhet i statsforvaltningen om de arkivmessige forholdene, og rutiner og strategier på dette området er ikke nødvendigvis på plass.

Arbeidsdepartementet hadde et par blogger da det ble gjennomført tilsyn der, og departementet sa i følge tilsynsrapporten at alle innlegg på bloggene ble vurdert med hensyn til journalføringsplikt og arkivverdighet.

Samferdselsdepartementet hadde en blogg i forbindelse med høringen av Datalagringsdirektivet (Samferdselsdep., 2010). Under tilsynet sa departementet at det var den formelle høringen som skulle danne grunnlaget for videre saksbehandling. I tilsynsrapporten anbefalte Riksarkivet at Samferdselsdepartementet vurderer om bloggen kommer innunder bestemmelsene om journalføringsplikt og arkivverdighet.

For kommunal sektor viser en undersøkelse gjennomført av HK Reklamebyrå AS på oppdrag fra KS FoU[i] våren 2011 at flest kommuner bruker Facebook, deretter Twitter og YouTube. Bruksområdene så langt har vært tett knyttet til kommunens tjenestetilbud. Framover vil flere kommuner ha større fokus på dialogen med innbyggerne i politiske diskusjoner og prosesser.

I rapporten fra undersøkelsen står det (HK Reklamebyrå 2011):

Når det gjelder problemstillinger knyttet til saksbehandling, så viser de fleste respondentene i dybdeintervjuene til at de ikke driver saksbehandling i sosiale medier, men ber om at dialogen tas via andre medier som for eksempel epost. Eller de støtter seg til Riksarkivarens råd om journalføring av sosiale medier og kopierer den arkivverdige henvendelsen/dialogen og limer inn i et (Word-)dokument som journalføres i sakarkivsystemet. Flere viser også til råd i Difi sin veileder i sosiale medier. Trondheim kommune har beskrevet trinn-for-trinn hvordan de forholder seg til dette i sine retningslinjer.

Areca AS har gjennomført undersøkelsen Kommunale Kanaler 2010 (Areca 2010), om norske kommuners bruk av sosiale medier og andre digitale kanaler. Denne viser mellom annet at det er tre grunner som går igjen blant de kommunene som er negative eller usikre på å ta i bruk digitale kanaler:

- Usikkerhet rundt ressursbruk
- Usikkerhet rundt lovmessige krav til saksbehandling
- Usikkerhet rundt håndtering av personangrep, sjikane og andre useriøse henvendelser.

Begge undersøkelsene fra kommunal sektor viser at det er usikkerhet rundt lovmessige krav til saksbehandling, og i dette ligger nok også usikkerhet rundt arkivmessig håndtering. Kompetanse på bl.a. disse områdene fremheves som en av kompetanseelementene som mangler i kommunal sektor.

1.2 Artikkelenes avgrensning

Offentlig sektor synes det er problematisk å bruke sosiale medier riktig og opplever usikkerhet rundt lovmessige krav til saksbehandling. Samtidig planlegges det med og oppfordres til mer bruk av og tilstedeværelse på sosiale medier. På dette grunnlaget vil jeg behandle følgende forhold i artikkelen:

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

På bakgrunn av at offentlig sektor ser ut til i hovedsak å bruke Facebook, avgrenses artikkelen til å gi flest eksempler på arkivmessige kjøreregler for Facebook. Twitter og blogger omtales for de områdene der det er fellestrekk med Facebook.

2 Litt historikk om de juridiske problemstillingene knyttet til journalføring og arkivering

2.1 Regjeringens bruk av sosiale medier. Veien til mer demokrati i Norge?

Etter ønske fra informasjonssjefene i departementene og Statsministerens kontor ble det høsten 2008 nedsatt en arbeidsgruppe som fikk i oppgave å vurdere om – og i tilfelle hvordan – nye sosiale medier bør tas i bruk. Gruppen leverte rapporten sin i april 2009 (Departementene 2009).

Forholdet til journalføring og offentlighetslov for sider på eksterne plattformer som Facebook eller Twitter drøftes (Departementene 2009, side 24). Konklusjonen er at hvis kommunikasjonen må anses å falle inn under offentleglovas begrep saksdokument for organet, skal den arkiveres under forutsetning av at den er gjenstand for saksbehandling og/eller har verdi som dokumentasjon. Det er altså tilstrekkelig at det ene av de to kriteriene anses oppfylt. Dersom begge kriteriene må anses oppfylt, skal kommunikasjonen også journalføres. Dette følger av arkivforskriften § 2-6 første ledd andre punktum.

Ved spesielle kommunikasjonsformer kan det oppstå spørsmål om hva som skal regnes som et eget dokument. Dette har særlig betydning for journalføringen. Lovavdelingen i Justisdepartementet har i en tidligere sammenheng vurdert spørsmålet om plikt til å journalføre spørsmål og svar under såkalte "nettmøter". Der anbefalte Lovavdelingen blant annet at:

- "Spørsmål og svar under nettmøter omfattes av forvaltningens plikt til å føre journal etter arkivloven med forskrifter og innsynsretten etter offentleglova."
- "Hele nettmøtet, det vil si alle spørsmål (også spørsmål som ikke besvares) og svar, kan journalføres som ett dokument. Det er ikke nødvendig å journalføre hvert spørsmål og hvert svar som selvstendige dokumenter."

Arbeidsgruppen (Departementene 2009) mener at nettmøter og bloggposter med tilhørende kommentarer arkiveres og journalføres som ett dokument. Spørsmål og svar sendt via Twitter vil være kortfattede og enkle som følge av plattformens natur, og kan normalt ikke anses som dokumenter som har dokumentasjonsverdi eller er gjenstand for saksbehandling. Disse behøver derfor verken arkiveres eller journalføres. Henvendelser og svar sendt via Facebook bør journalføres på lik linje med e-poster hvis de ikke kan klassifiseres som enkel kommunikasjon.

Det bør presiseres på den aktuelle internettsiden, mener gruppen, at dersom den som henvender seg ønsker et formelt svar fra departementet, eller at det skal settes i gang en saksbehandling, må vedkommende sende en formell henvendelse per e-post eller vanlig brev.

2.2 Statens kommunikasjonspolitikk. Fastsatt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet 16. oktober 2009

Regjeringen vedtok en ny statlig kommunikasjonspolitikk 16. oktober 2009 (Fornyings- og administrasjonsdep., 2009). Den erstatter den statlige informasjonspolitikken som ble vedtatt første gang i 1993, og revidert i 2001. I likhet med de gamle retningslinjene gjelder kommunikasjonspolitikken bare staten, og altså ikke for kommunesektoren.

Kommunikasjonspolitikken inneholder de sentrale mål og prinsipper for statens kommunikasjon med innbyggere, næringsliv, organisasjoner og annen offentlig virksomhet. Målene for den statlige kommunikasjonspolitikken er at innbyggerne skal

- få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- ha tilgang til informasjon om statens virksomhet
- inviteres til å delta i utformingen av politikk, ordninger og tjenester

Dokumentet omtaler ikke eksplisitt problemstillinger eller krav til journalføring og arkivering, men viser til arkivloven og arkivforskriften under "Annet viktig regelverk" på siste side.

2.3 Sosiale medier i departementene - i dag og fremover

En arbeidsgruppe bestående av fem mastergradsstudenter fra Universitetet i Oslo utarbeidet i mars 2010 en rapport om departementenes bruk av sosiale medier, med vekt på mulighetene fremover (Alsvik, L et. al. 2010). Prosjektet er en del av det tverrfaglige emnet prosjektforum og er gjennomført på oppdrag fra Fornyings-, administrasjons- og kirke-departementet.

Det er etter gruppens mening "mye uutnyttet potensial i bruken av sosiale medier for departementene". Gruppen gir en rekke anbefalinger til departementene og oppsummerer dem i fem punkter;

- Bruk sosiale medier tema-/prosjektbasert
- Ha en klar strategi
- Velg medium med omhu
- Sørg for at nok ressurser er satt av til å gjennomføre med stil
- Tenk aktiv dialog

Når det gjelder de juridiske problemstillingene konkluderer rapporten med at det er en del usikkerhet rundt hvordan innlegg og kommentarer på sosiale medier bør forholde seg til arkivlovens bestemmelser om journalføring og offentleglovas bestemmelser om offentlig journal. Spørsmålene som reises i rapporten er:

- Hva skal journalføres?
- Er man forpliktet til å svare på alle henvendelser som gjøres gjennom sosiale medier?

Videre påpekes det problematiske i at de fleste sosiale medier er laget og eid av utenlandske aktører, og kan ha regler som er i uoverensstemmelse med norsk lov. Rapporten reiser spørsmålet om hvordan man skal forholde seg til dette

Det anbefales felles retningslinjer, som bør inkludere hvilke lovsett bruk av sosiale medier må forholde seg til.

2.4 Veileder i sosiale medier for forvaltningen

Difi utga i oktober 2010 en veileder for offentlige virksomheter som vurderer å ta i bruk sosiale medier (Difi, 2010). Veilederen retter seg mot hele den offentlige forvaltningen, både statlig og kommunal sektor. De samme prinsippene for åpenhet, tilgjengelighet og skikkelighet gjelder for alle forvaltningsnivåer, og sosiale medier er et nytt verktøy for alle offentlige virksomheter.

Om arkiv- og journalføringsrutiner står det i punkt 2.8 at arkivverdighet er kanaluavhengig. Det er innholdet i informasjonen som er sendt, mottatt, delt eller på annet vis formidlet, som er avgjørende for om innholdet skal arkiveres. Det er innholdet som styrer, og den enkelte saksbehandler og virksomhet må selv vurdere innholdets arkivverdighet.

Videre står det at arkivforskriften stiller krav om arkivering av alle inngående og utgående dokumenter som etter offentleglova regnes som saksdokumenter for virksomheten og er gjenstand for saksbehandling eller har dokumentasjonsverdi. Hvis dokumentene både er gjenstand for saksbehandling og har dokumentasjonsverdi skal de også journalføres. Dokumenter som verken er gjenstand for saksbehandling eller har dokumentasjonsverdi skal ikke journalføres eller arkiveres. Et dokument som er arkivert kan kastes kun når kassasjon er godkjent av Riksarkivaren, enten etter generelle regler eller enkeltvedtak.

Det må vurderes hva som skal bevares for ettertiden. I noen tilfeller kan det også være aktuelt å bevare kommunikasjonen i den formen og i den sammenhengen den befant seg i, og ikke bare selve innholdet. Dokumenter som skal avleveres til arkivdepot skal være i et godkjent filformat som kan langtidslagres (Difi, 2010).

3 Hvor går grensen mellom informasjon, kommunikasjon og saksbehandling i sosiale medier – når blir det saksbehandling?

3.1 Motsetningsforholdet mellom statsforvaltnings og sosiale mediers natur

Målene for den statlige kommunikasjonspolitikken er som nevnt tidligere at innbyggerne skal

- få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- ha tilgang til informasjon om statens virksomhet
- inviteres til å delta i utformingen av politikk, ordninger og tjenester

Kommunikasjonspolitikken har åpenhet, medvirkning, demokrati og dialog som grunnleggende verdier. Vi ser et skifte fra ”informasjonspolitik” til ”kommunikasjonspolitik”, som signaliserer økt vektlegging av dialog og økt fokus på forholdet mellom staten og innbyggerne. Forvaltningen ønsker innspill fra befolkningen, økt deltakelse og engasjement. Sosiale medier passer dermed på mange måter godt sammen med disse politiske ambisjo-

nene for statlig sektor, men det er likevel et spenningsforhold mellom det som betraktes som god forvaltningsskikk og de sosiale mediens natur. Både offentlig sektor og sosiale medier er mangeartede og sammensatte, og ikke alle sider passer like godt sammen. Forvaltningen skal være formell, nøytral, saklig og faktabasert. Den har en hierarkisk og sentralisert struktur, der regler og kontroll vektlegges. Mange sosiale medier derimot, har gjerne en mer uformell og personlig stil og språk, og gjenkjennes av spontanitet, frihet og fleksibilitet. I motsetning til forvaltningen, kjennetegnes sosiale medier av nettverksstruktur og desentralisering. Her er man avhengig av relasjoner, gjensidige interesser og rykte, mens autoriteter og formell struktur betyr lite (Alsvik, L. et al, 2010).

Veilederen i sosiale medier for forvaltningen (Difi, 2010) anbefaler at offentlig forvaltning kan bruke sosiale medier i:

- virksomhetens overordnede kommunikasjonsarbeid og omdømmebygging
- prosjektarbeid og kampanjer
- som arbeidsverktøy for kunnskapsmedarbeidere

Men veilederen påpeker at sosiale medier egner seg dårlig til saksbehandling og personlig oppfølging av brukere.

Et viktig spørsmål blir da hvor skillet går mellom kommunikasjonspolitikkenes åpenhet, medvirkning, demokrati og dialog på den ene siden og forventningene om at forvaltningen skal være formell, nøytral, saklig og faktabasert på den andre siden. Eller for å spissformulere det hele: Når begynner kommunikasjonen å ta form av saksbehandling, slik at journalførings- og arkiveringsplikten slår inn?

3.2 Begrepsavklaringer

3.2.1 JOURNALFØRING

Med journal menes den løpende og systematiske oversikten over inngående og utgående dokument som organ som omfattes av offentleglova, skal føre. Offentlige organ har en uttrykkelig plikt til å føre journal. Dette går frem av arkivforskriften § 2-6. I tillegg er det en del virksomheter som i følge offentleglova § 10 også har plikt til å føre journal etter arkivloven med forskrifter, men uten samtidig å være underlagt andre bestemmelser i arkivloven. Dette er virksomheter som fatter enkeltvedtak eller utferdiger forskrift, samt virksomheter hvor det offentlige har en særlig interesse.

Det er tre kriterier som må være oppfylt for at et dokument skal være journalføringspliktig:

- For det første må det være et saksdokument for organet.
- For det andre må dokumentet enten være kommet inn til eller sendt ut fra organet.
- For det tredje må dokumentet både være gjenstand for saksbehandling og ha verdi som dokumentasjon.

Organinterne dokumenter er det i utgangspunktet valgfritt å journalføre, men det er enkelte typer organinterne dokumenter det allikevel er journalføringsplikt for etter bestemmelsene i offentleglova.

Plikten til å føre journal dekker flere formål:

- Organet har en egeninteresse i det å føre journal, ut fra egne behov. Det er viktig å ha kontroll over egen korrespondanse. Dette handler om ryddighet i forhold til håndtering, oppbevaring og gjenfinning av dokumenter. Journalen er et instrument for å kontrollere hvordan saker blir fulgt opp, behandlet og arkivert
- Offentleglovas intensjon om borgernes innsynsrett er basert på at det finnes en journal, slik at den allmenne innsynsretten skal kunne brukes. ”Enhver” skal vite at forvaltningens saksdokumenter blir registrert, og at den dermed kan etterspørres og gjenfinnes.

3.2.2 ARKIVERING

Offentlige organ plikter å ha arkiv, og arkivene skal være ordnet og innrettet slik at dokumentene er sikret som informasjonskilder for samtid og ettertid (arkivloven § 6). Organet skal arkivere alle dokumenter som blir til som ledd i organets virksomheten, og som enten har verdi som dokumentasjon eller er gjenstand for saksbehandling. Arkivplikten gjelder for både de brevene man mottar eller sender ut og organets interne notater.

I følge arkivforskriften § 2-4 er følgende å betrakte som arkiv:

- a) sakarkivet (som omfatter alle saksdokumenta) med tilhørende register og databasar, som journalar, journalregister og kopibøker m.v.
- b) møtebøker, fagsystem, databasar og andre arkivseriar og dokument som blir mottekne eller skapte i tilknytning til den verksemda organet driv.

Forvaltningens arkiveringsplikt skal:

- sikre at forvaltningen for all ettertid kan dokumentere sine vedtak og tiltak.
- sikre publikum adgang til viktig informasjon om forvaltningens planer og virksomhet
- sikre at publikum kan dokumentere egne rettigheter og eiendom og trygge personlig rettssikkerhet.
- sikre publikum informasjon som kan brukes i kulturelle aktiviteter
- sikre at forvaltningens historie kan skrives i framtiden.

Arkiveringsplikten er dermed videre enn journalføringsplikten.

3.2.3 DOKUMENT

Etter arkivloven § 2 er et dokument en logisk avgrenset informasjonsmengde som er lagret på et medium for senere lesing, lytting, framvisning eller overføring.

Tilnærmet samme, men en noe utvidet definisjon er benyttet i forvaltningsloven og offentleglova: en logisk avgrenset informasjonsmengde som er lagret på et medium for senere lesing, lytting, framføring, overføring eller lignende (hhv. forvaltningsloven § 2 og offentleglova § 4).

Forvaltningen plikter å håndtere dokumentene slik at de er sikret som informasjonskilder for samtid og ettertid.

3.2.4 SAKSDOKUMENT

Journalføringsplikten er snevrere enn arkiveringsplikten, og omfatter saksdokumenter i offentleglovas forstand. Det er tre kriterier som må være oppfylt for at et dokument skal være journalføringspliktig:

- Dokumentet må det være saksdokument for organet etter definisjonen i offentleglova § 4
- Dokumentet enten være kommet inn til eller sendt ut fra organet.
- Dokumentet må både være gjenstand for saksbehandling og ha verdi som dokumentasjon.

Organinterne dokumenter er det i utgangspunktet valgfritt å journalføre, men det er enkelte typer organinterne dokumenter det allikevel er journalføringsplikt for.

Offentleglova § 4 definerer saksdokument for organet slik:

dokument som er komne inn til eller lagde fram for eit organ, eller som organet sjølv har oppretta, og som gjeld ansvarsområdet eller verksemda til organet. Eit dokument er oppretta når det er sendt ut av organet. Dersom dette ikkje skjer, skal dokumentet reknast som oppretta når det er ferdigstilt.

Det kan hevdes at innlegg på Facebook, blogger, YouTube og andre nettsteder ikke kan være saksdokumenter, og dermed heller ikke underlagt bestemmelser om journalføring og arkivering, ettersom disse ikke er ”komne inn til” eller ”sendt ut av” organet. Svaret på dette er gitt i rapporten ”Regjeringens bruk av sosiale medier”, hvor det står at nettmøter og bloggposter med tilhørende kommentarer arkiveres og journalføres som ett dokument. Henvendelser og svar sendt via Facebook bør journalføres på lik linje med e-poster hvis de ikke kan klassifiseres som enkel kommunikasjon (Departementene, 2009, side 24).

Justis- og politidepartementet utga i 2009 en veileder til offentleglova, og her drøftes begrepene ”saksdokument”, ”kommet inn til”, ”lagt fram for” og ”sendt ut fra” nærmere (Justis- og politidep., 2009).

For at et dokument som er kommet inn til eller lagt fram for et organ skal regnes som et saksdokument for organet, er det et vilkår at dokumentet gjelder ansvarsområdet eller virksomheten til organet. Utgangspunktet for vurderingen er innholdet i dokumentet. Det er et grunnvilkår at dokumentet inneholder opplysninger som kan brukes i organets virksomhet. Dersom dokumentet inneholder slike opplysninger, skal det ikke mye til for at et dokument må regnes for å være et saksdokument for forvaltningsorganet. For eksempel vil et dokument som en tjenestemann eller en politiker har mottatt som privatperson, og som inneholder opplysninger om en sak som er til behandling i forvaltningsorganet, normalt være å regne for et saksdokument for organet dersom det er sendt på grunn av saken og inneholder opplysninger som kan være av verdi for avgjørelsen i saken (Justis- og politidep., 2009).

I veilederen understrekes det at under alle omstendigheter er det innholdet i dokumentet som er avgjørende, og ikke hvor det er sendt, hvem det er adressert til eller andre formelle forhold ved dokumentet. Så lenge et dokument ikke er å regne som et privat dokument, vil dokument som er hos et forvaltningsorgan i utgangspunktet være å regne som et saksdokument for dette organet. Det er ikke noe krav at dokumentet må gjelde ei konkret sak i organet. At dokumentet gjelder organets ansvarsområder eller virksomheten mer generelt er tilstrekkelig. Så lenge dette kravet er oppfylt, har det heller ikke noe å si at dokumentet ikke har vært gjenstand for noen egentlig saksbehandling med påfølgende vedtak i organet.

Veilederen drøfter også hva det vil si at et dokument er kommet inn til organet, og konkluderer med at dokumenter som et forvaltningsorgan har tilgang til gjennom en ekstern database, ikke i seg selv kan sies å ha kommet inn til eller blitt lagt fram for organet. Men dersom et dokument blir lastet ned fra en ekstern database til et forvaltningsorgan, vil derimot dokumentet være kommet inn til eller lagt fram for organet. Så når en saksbehandler laster ned et innlegg på Facebook eller fra en blogg, er dette å anse som kommet inn til organet. Da må saksbehandleren vurdere om dokumentet er å regne som et saksdokument og om det kommer inn under journalførings- eller arkiveringsplikten.

Tilsvarende drøfter veilederen begrepet ”sendt ut av organet”. Konklusjonen er at dersom et dokument ikke blir sendt på vanlig vis, men blir lagt ut i en database der det er tilgjengelig for mottakerne av dokumentet, skal dokumentet regnes som sendt når det er lagt ut i databasen. Også her også må saksbehandleren vurdere om dokumentet er å regne som et saksdokument og om det kommer inn under journalførings- eller arkiveringsplikten.

3.2.5 SAKSBEHANDLING

I de rapporter og veiledninger som er beskrevet over, og som handler om journalførings- og arkiveringsplikt for innhold som er sendt, mottatt, delt eller på annet vis formidlet gjennom sosiale kanaler, skilles det mellom dokumenter som har dokumentasjonsverdi eller er gjenstand for saksbehandling (saksdokumenter) på den ene siden og enkel kommunikasjon og uformelle samtaler (ikke saksdokumenter) på den andre siden. Derimot har jeg

ikke funnet at selve begrepet saksbehandling er drøftet i rapportene og veiledningene. Men spørsmålet om når samhandlingen går over fra ”enkel kommunikasjon og uformell samtale” til saksbehandling er helt fundamentalt for å kunne avgjøre om det inntreer en plikt til journalføring og arkivering av samhandlingen.

I Statskonsults rapport om elektronisk saksbehandling (Statskonsult, 1998) er saksbehandling definert slik:

En prosess som utføres for å behandle saker på vegne av en virksomhet, og som leder fram til en autorisert beslutning. Prosessen kan bestå av aktiviteter for mottak og klargjøring av en sak, innsamling av informasjon, vurdering, avgjørelse/vedtak og ekspedering av vedtaksdokumenter. Saksbehandling er også å behandle informasjon og fakta, bruke lover og regler, følge prosedyrer, kommunisere med aktører som saken gjelder og å treffe beslutninger.

Departementsboka beskriver ulike former for saksbehandling i et departement. En sak beskrevet som ”et «anliggende», dvs. faktiske forhold med en eller flere problemstillinger, som er til behandling hos, eller er gitt til opplysning for en myndighetsinstans, eller som er kommet inn til eller er tatt opp av denne instans for at det kan treffes en avgjørelse av myndighetsinstansen om de forhold som saken gjelder.” Det poengteres at det er et krav om at alle dokumenter som kommer inn skal behandles, dvs. det må tas stilling til dem, de bør besvares, eller i letteste fall henlegges (tas t.e. dvs. tas "til etterretning"). Begrunnelsen er at avgjørelsene i disse enkeltsaker kan ha meget stor rekkevidde, ikke bare for den enkelte som saken angår, men også for andre. Departementets avgjørelse her, uansett om den er positiv eller negativ eller utsettende, er derfor viktig (Administrasjonsdep., 1994).

Denne beskrivelsen er også tatt inn i eller referert til i Direktoratsboka.

I forvaltningsloven er vedtak definert som en avgjørelse som treffes under utøving av offentlig myndighet og som generelt eller konkret er bestemmende for rettigheter eller plikter til private personer (enkeltpersoner eller andre private rettssubjekter). Enkeltvedtak er definert som et vedtak som gjelder rettigheter eller plikter til en eller flere bestemte personer.

Saksbehandling er altså 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.

På Arkivverkets nettsted beskrives sosiale medier som en fellesbetegnelse på alle nettsteder der brukerne selv skaper innholdet eller er veldig delaktig i kommenteringen av innholdet. Blant de mest kjente sosiale medier er blogger, Facebook, Twitter og videodelingsnettsstedet YouTube. Men også leksikonet Wikipedia, bildedelingstjenester som Flickr, diskusjonsfora som VG Debatt og Diskusjon.no i tillegg til samarbeidstjenester som Google Documents er sosiale medier [\[ii\]](#).

4 Må ”alt” journalføres og arkiveres – hva er tilstrekkelig for å dokumentere aktiviteter og transaksjoner?

4.1 Journal- og arkivpliktene anvendt på sosiale medier

Riktignok er det tvilsomt om Google Documents kan kategoriseres under fanen sosiale medier, ettersom dette i sin ytterste konsekvens kan føre til at nesten alle samhandlingsplattformer (Lotus Notes, SharePoint, Prosjektplassen osv.) må betraktes som sosiale medier. Men jeg velger likevel Arkivverkets beskrivelse i denne artikkelen.

Mange kommuner og statlige virksomheter har opprettet profiler på sosiale medier (nettsteder), i tillegg til sine ordinære offisielle nettsteder. På Twitter legger man ut korte meldinger som hvem som helst kan følge med på. På Facebook er det plass til bilder, videoer, arrangementer, diskusjoner og statusmeldinger. De som melder seg inn i en Facebook-gruppe eller blir tilhengere av en slik, har mulighet til å kommentere og sende egne meldinger. Denne kommunikasjonen mellom innbyggere og offentlige virksomheter, skal alltid vurderes med hensyn til arkivering og journalføring.

Arkivforskriften pålegger alle forvaltningsorgan å journalføre inngående og utgående dokumenter som etter offentleglova må regnes som saksdokument for organet, er gjenstand for saksbehandling og har verdi som dokumentasjon.

På Arkivverkets nettsider^[iii] står det at dette også gjelder meldinger eller tilbakemeldinger gitt i et sosialt medium som for eksempel Facebook; også de anonyme meldingene. Meldinger på sosiale medier skal behandles som all annen inn- og utgående post hos virksomheten. Det er innholdet som bestemmer om kommunikasjonen skal journalføres og arkiveres, ikke mediets utforming, format eller tekniske spesifikasjoner. Rene henvisninger til egne nettsider eller lovverk trenger ikke journalføres.

Journalføring og arkivering fra sosiale medier vil i stor grad måtte skje manuelt, og kan være tidkrevende. Tekstsider kan hentes ut i form av en skjermdump eller skrives til en fil og lagres lokalt på PC-en før de journalføres og arkiveres. All import må kvalitetssikres slik at det er sikret at rett informasjon har blitt lastet ned.

Hvordan journalføring og arkivering av innlegg i sosiale medier rent praktisk kan gjennomføres behandles nedenfor.

4.2 Hvor går skillet mellom informasjon og saksbehandling?

Som det står på Arkivverkets nettsider: ”Rene henvisninger til egne nettsider eller lovverk trenger ikke journalføres.” I dette ligger at generelle innlegg eller svar på innlegg, hvor forvaltningsorganet kun viser til egne nettsider eller lovverket, helt klart er informasjon og ikke saksbehandling. Dette er en type oppgaver som ofte ligger hos førstelinjetjenesten.

Ofte er det en holdning i forvaltningsorganene at førstelinjetjenesten ikke bedriver saksbehandling, og at det er først når forespørsler og henvendelser sendes til andrelinjetjenesten at en eventuell saksbehandling starter. Men det er ingen slik automatikk.

Konservativt kan man si at alt som ikke er direkte gjengivelse av lovtekst er å anse som en fortolkning av lovteksten, og dermed at det i realiteten er fattet et vedtak (forskrift eller enkeltvedtak) hver gang man forklarer lover eller forskrifter med færre detaljer og enklere ord. Samtidig er det påkrevet å gjengi lovverket på en slik måte at det er begripelig for dem som berøres av bestemmelsene, eller som det står i statens kommunikasjonspolitikk: ”innbyggerne skal få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter”.

Det er et spenningsfelt mellom det korrekte og det klare og begripelige. Juristen skal sørge for at det blir korrekt mens informasjonsmedarbeidere og saksbehandlere skal sørge for at det blir klart og begripelig. Skillet går et sted mellom å forklare generelt og å opplyse om hva som gjelder for den enkelte.

På den ene siden er det åpenbart at det ikke skal utføres saksbehandling eller meddeles vedtak i sosiale medier. På den andre siden forventes det at det skal være mer uformell og personlig stil og språk i sosiale medier og større grad av spontanitet, frihet og fleksibilitet. Prosjektet Klart språk i staten har som formål å stimulere til ”betre og meir brukarvennleg språk i statlege verksemdar” (Difi, oktober 2011), og det å gjøre seg forstått er et svært klart krav i Kommunikasjonsstrategien (Fornyings- og administrasjonsdep., 2009).

Og samtidig skal altså forvaltningen formulere seg slik at ingen rimelig tolkning av det de skriver i sosiale medier kan forstås som et vedtak av innbyggerne.

4.3 Arkivmessige kjøreregler

Informasjon og veiledning er ikke å anse som saksbehandling. Men det er en utfordring for forvaltningen å formulere seg på en slik måte at det som skrives i sosiale medier, ikke kan forstås som tildeling av en rettighet eller en plikt, det vil si et vedtak, av innbyggerne.

Det aller enkleste er altså kun vise til og gjengi regelverket eller tekster på egne nettsider. Samtidig forventes det at forvaltningen skal gi et klart og begripelig svar på en henvendelse og gi råd som både er forståelige og som kan følges.

En tommelfingerregel for å unngå at en tekst kan tolkes som et vedtak, er å 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 vil kunne ende opp i en tekst som vil kunne oppfattes som en beslutning om tillatelse til noe.

Da er det bedre å skrive ”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.

4.4 Eksempler på Facebooksider uten saksbehandling

Eksempelene under viser tre etater som har tenkt gjennom forholdene til saksbehandling og journalføring, og det ser ut til at medarbeiderne som betjener Facebooksidene er profesjonelle.

4.4.1 EKSEMPEL: SKATTEETATEN

På Skatteetatens Facebookside, som er kalt Skatten min, står det:

Velkommen til Skatteetaten på Facebook!

Du er velkommen til å stille spørsmål eller kommentere på veggen vår. Av hensyn til personvernet kan vi ikke gi deg personlig informasjon her. Vi svarer på spørsmål så raskt som mulig i vår "åpningstid"; mandag - fredag kl. 08.00-15.30.

En kort gjennomgang av veggen viser at det er mange som benytter seg av tilbudet om å spørre skatteetaten. Og det ser det ut til at etaten svarer både personlig (men generelt), klart og tydelig. Men det er gjennomgående rene faktaopplysninger som gis, og så vises det til andre, autoriserte steder (lenker) der spørderen kan lese mer. Dette er ikke saksbehandling, derfor kommer det heller ikke inn under journalføringsplikten.

4.4.2 EKSEMPEL: BRØNNØYSUNDREGISTRENE

På Brønnøysundregistrenes Facebooksider står det:

Våre kjøreregler på Facebook:

Brønnøysundregistrene ønsker alle innlegg, spørsmål og kommentarer velkommen, men vi vil gjerne spesifisere at denne siden ikke skal brukes til saksbehandling.

Hvis du har et spørsmål eller tilleggsopplysninger til en bestemt sak, vennligst send dette til firmapost@brreg.no.

Vi vil slette innlegg og kommentarer som oppfattes som krenkende, rasistiske eller truende. Vi vil også slette innlegg som inneholder personopplysninger og innlegg som ikke er relatert til Brønnøysundregistrene (spam).

En kort gjennomgang av veggen viser at det i hovedsak er etaten selv som legger ut informasjon på veggen sin. Men jeg fant en henvendelse, jf. nedenfor. Etaten svarer både personlig, klart og tydelig. Men det er rene faktaopplysninger som gis, og det vises til andre, autoriserte steder (lenker) der spørderen kan lese mer. Dette er ikke saksbehandling, derfor kommer det heller ikke inn under journalføringsplikten.

4.4.3 EKSEMPEL: UTRYKNINGSPOLITIET

Utrykningspolitiet har arbeidet mye med spørsmålet om hva de vil med “følgere” i sosiale medier, og ser på Facebook-satsningen som nyttig for å nå Utrykningspolitiets strategiske mål. Utrykningspolitiet har regler for bruk Facebooksiden:

- 1) Du er velkommen til å stille spørsmål eller kommentere på veggen vår. Husk at du er personlig ansvarlig i veggmeldingene og kommentarene du publiserer.
- 2) Respekter dine meddebatanter, også de som er uenig med deg. Trusler, stygge ord og kallenavn, banning og personangrep tolereres ikke.
- 3) Innlegg og kommentarer som kan medføre straffansvar, er ærekrenkende, rasistisk, truende, obscønt eller på annen måte er i strid med norsk lov, vil bli slettet.
- 4) Diskuter sak, ikke person. Forsøk å holde deg til tema som er relevant for Utrykningspolitiet.
- 5) Respekter at Utrykningspolitiet ikke kan kommentere, diskutere eller svare på spørsmål om pågående eller avsluttede straffesaker eller operative hendelser. Meldinger som gir opplysninger om eller identifiserer berørte parter vil bli slettet. Stoffet som presenteres på Facebook vil i de aller fleste tilfeller ikke falle inn under loven om arkivering. Sosiale medier skal ikke brukes som en del av den ordinære saksbehandlingen i UP. Dersom det er ønskelig med et formelt svar på henvendelsen, eller at det skal settes i gang saksbehandling, må du sende en formell henvendelse til post.up@politiet.no.
- 6) Lenker til andre nettsider med innhold av grov karakter aksepteres ikke.
- 7) Utrykningspolitiet forbeholder seg rettene til å justere disse reglene etter behov.

En kort gjennomgang av veggen viser at det i hovedsak er Utrykningspolitiets facebook-venner som diskuterer med hverandre. Etaten har selv lagt ut informasjon på veggen sin. Jeg fant bare et innlegg som etaten hadde kommentert, jf. nedenfor. Dette er et klart og begripelig svar, men det er ikke saksbehandling og kommer det heller ikke inn under journalføringsplikten.

4.5 ET HJEMMESNEKRET FORSØK MED FACEBOOK

I slutten av november gjennomførte jeg et lite forsøk for å se hva følgere av Facebooksider opplever som saksbehandling; hvor formelt svaret må være utformet og om det har betydning at postere av innlegg poster fra sin privat Facebookside (det vil si at det er det private profilbildet som står foran innlegget og ikke etatens profilbilde).

Utgangspunktet var påstanden som jeg formulerte 13.11.2011 på bloggen min, Arkiviyoga, der jeg drøftet om det er frihet i en liten sosial ytring (Arkiviyoga, 2011):

Hver og en av oss har flere roller. Vi er ansatte, ledere, foreldre, kjærester, barn, politikere, aktive i foreninger og lag og mye mer. Men hvor bevisste er vi på å skille de ulike rollene – og særlig rollen privatperson kontra profesjonell (yrkes)utøver når vi er på sosiale medier? Og hvor bevisste trenger vi egentlig å være?

Og svaret er: Du har ikke fri i det sosiale rommet

Svaret på spørsmålene over er like tydelig som det er vanskelig: Er det mulig å identifisere hvem du er og hvor du jobber har du aldri fri i det digitale rommet. Å legge ut innlegg på sosiale medier er å ligne med utsagn du kommer med på seminarer, konferanser eller andre åpne sammenhenger. Sosiale medier er strengt tatt åpne kilder, samme hvor ”lukkede” de oppleves, og de må håndteres deretter. Kort sagt: Du må være like bevisst når du bruker sosiale medier som i et hvilket som helst annet medium – telefon, e-post, samtale, møte – hva som helst. Jobb er jobb, privat er privat.

Tesen for forsøket var altså at ettersom jeg var avdelingsdirektør i Riksarkivet for den avdelingen som blant annet har ansvar for alle spørsmål knyttet til journalføring og arkivering i offentlig sektor, skulle det lite til før mitt innlegg ble tolket som et vedtak eller et formelt svar fra Riksarkivaren, uansett om jeg postet det fra min private Facebook-konto. Nedenfor gjengis de delene av kommunikasjonen som har relevans for tesen satt opp over. Den enkeltes navn er anonymisert. Ingen av de involverte på Facebookgruppen eller i diskusjonen var klar over at jeg hadde et lite forsøk. Så til forsøket:

På Facebookgruppen arkivfaglig forum[iv] ble det postet et innlegg 28. november 2011 kl. 09:44 med et spørsmål om ” Medarbeidersamtaler - arkivering. Hvilke prosedyrer har dere?” Da jeg oppdaget dette spørsmålet 29.11.2011 ca. kl 09.00, var det allerede gitt ni svar (disse har jeg tatt bort fra kommunikasjonen nedenfor, men de er fortsatt på Facebooksiden). Jeg postet et svar litt etter kl 09.00 fra min Facebookkonto, med mitt profilbilde, hvor jeg skrev hvordan jeg mener at dokumentasjon fra medarbeidersamtaler skal håndteres. Noen minutter senere (kl. 09.55) kom en ny posting, som starter med ”Fint å få en offisiell avklaring.” Dette oppdaget jeg ca. kl. 14.20. Da slettet jeg innlegget mitt, ettersom det jeg skrev ikke har vært underlagt formell saksbehandling men ble tolket som et innlegg basert på en saksbehandling og en ”offisiell avklaring”. Deretter la jeg ut to nye innlegg; en generell orientering og et spørsmål: ”Jeg vet ikke helt hva som regnes som "offisiell avklaring" her.”

Svaret kom i innlegget 30.11.2011 kl. 09.46: ”Anne Mette: ang "offisiell", så gikk det ikke frem av innleggetom 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 i høy grad tesen min om at det å være en kjent person for målgruppen gjør at man alltid er offisiell, selv om profilbildet er privat. Innlegget jeg slettet er jeg ikke i stand til å finne igjen, det er verken på veggen der jeg postet det eller på min egen vegg.

Konklusjonen er altså at det skal lite til før et innlegg på Facebook betraktes som ”offisiell” eller et vedtak. Om man framstår med sitt eget profilbilde eller etatens ser ikke ut til å spille noen rolle hvis navnet er tilstrekkelig kjent hos målgruppen.

Innlegg som forstås som en offisiell avklaring eller et vedtak på et spørsmål, vil vanligvis være å betrakte som saksbehandling og dermed underlagt journalføringsplikten.

5 Hvordan kan data hentes ut fra sosiale medier og journalføres – hva er godt nok?

5.1 Journalføring av Facebooksider

Hvis forvaltningsorganet blir oppmerksom på at det selv har lagt ut en melding som viser seg å være et vedtak eller en offisiell avklaring som en eller flere skal rette seg etter, eller publikum (etter en rimelig tolkning) har forstått organets innlegg på denne måten, har organet strengt tatt gjennomført en saksbehandling. Dermed er organet pliktig å sørge for at dette blir journalført, som et dokument.

Det enkleste er å merke toppinnlegget og alle trådene, kopiere det og lime det inn i et tekstdokument. Erfaringsmessig vil en slik kopiering av et Facebookinnlegg med kommentarer åpne alle innleggene og kommentarene. Deretter journalføres tekstdokumentet i organets saksbehandlingssystem.

Alternativet er å kopiere hele skjermbildet til et tekstdokument. Faren her er at lange tekster og diskusjoner som havner ”nedenfor skjermkanten” ikke blir kopiert. For å få en komplett lagring av innholdet må skjermbildekopieringen gjøres i flere omganger, til alt er kopiert. Hvis man ikke kvalitetssikrer arbeidet godt nok kan man risikere at både tekst og innlegg kan forsvinne.

Slik jeg ser det, er det tilstrekkelig å journalføre dette som ett saksdokument, og ikke splitte det opp i flere dokumenter der hver melding blir journalført som et eget dokument. Dette vil ivareta offentleglovas krav til å dokumentere hva som har kommet inn til eller blitt lagt fram for organet, eller sendt ut fra organet.

Ofte henger innleggene tett sammen tematisk, og det vil kunne gi et misvisende bilde av sakssammenhengen å splitte innleggene. Med sin muntlige form, raske responstid, korte innlegg og utveksling av synspunkter som ofte får form som en samtale, vil en debatt på en Facebookside kunne lignedes med en muntlig samtale. Etter forvaltningsloven § 11 d skal nye opplysninger eller anførsler av betydning for avgjørelsen av saken som blir gitt ved muntlige forhandlinger, konferanser eller telefonsamtaler, såvidt mulig nedtegnes eller protokolleres. Etter min mening er det mer hensiktsmessig og gir et bedre bilde av saken å journalføre alle innlegg og kommentarer på Facebook som hører sammen under ett, enn å skrive et notat om hva som står der.

Dette er også i samsvar med de juridiske vurderingene i rapporten om regjeringens bruk av sosiale medier, hvor det står ”Arbeidsgruppen mener på bakgrunn av ovennevnte momenter at nettmøter og bloggposter med tilhørende kommentarer arkiveres og journalføres som ett dokument” (Departementene, 2009).

5.2 Journalføring av Twittermeldinger

Twitter er det sosiale mediet som det er vanskeligst å bruke. I følge Cecilie Staude er Twitter stedet der vi kun har 140 tegn til rådighet, ikke kan se hverandre, ikke tolke kroppsspråk, blikk og utseende er det lett at det som skrives fort kan oppfattes på andre måter enn det du opprinnelig hadde tenkt. Derfor bør forvaltningen være særlig oppmerksom på at retningslinjene klargjør målgrupper og bruk av Twitter slik at overtramp unngås (Staude, S., 2011)

Om Twitter står det i de juridiske vurderingene i rapporten om regjeringens bruk av sosiale medier at spørsmål og svar sendt via Twitter vil være kortfattede og enkle som følge av plattformens natur, og kan normalt ikke anses som dokumenter som har dokumentasjonsverdi eller er gjenstand for saksbehandling. Disse behøver derfor verken arkiveres eller journalføres (Departementene, 2009, side 24).

På Arkivverkets nettsider står det at meldinger på sosiale medier skal behandles som all annen inn- og utgående post hos virksomheten. Det er innholdet som bestemmer om kommunikasjonen skal journalføres og arkiveres, ikke mediets utforming, format eller tekniske spesifikasjoner.

Riksarkivarens tolkning er den meste korrekte. Arbeidsgruppens syn forutsetter en meget begrenset dialog fra embetsverkets side, hvor det ikke blir rom for mye annet enn enveiskommunikasjon. Dersom disse kommunikasjonskanalene benyttes mer aktivt, må det antas at det også blir mer arkivverdig kommunikasjon (Wessel-Aas 2011).

Etter min mening kan det ikke gis en generell tillatelse til å unnlate å vurdere journalføringsplikt basert på hvilken teknologisk plattform som er valgt. Selv om det kan være en tidkrevende manuell operasjon å hente ut og journalføre en Twitterkommunikasjon, er ikke dette god nok grunn til å ikke oppfylle journalføringsplikten.

Strengt tatt er det ikke mye vanskeligere å journalføre enkeltmeldinger sendt og mottatt på Twitter enn tilsvarende for e-post. Rent teknisk har Twittermeldinger mange standard metadata, slik at de derfor skulle være egnet for (halv)automatisk journalføring. Men jeg kjenner ikke til at leverandørene av de journal- og arkivsystemene som Riksarkivaren har godkjent og som offentlig forvaltning er pålagt å bruke, har funksjoner dette.

Det enkleste alternativet til automatisert journalføring er klipp og lim, på samme måten som beskrevet for Facebook over, ettersom også Twittermeldinger kan merkes, kopieres og limes inn i et tekstdokument. Og som for Facebooksider bør meldinger som henger sammen, arkiveres og journalføres som ett dokument.

5.3 Journalføring av blogger

I rapporten Regjeringens bruk av sosiale medier (Departementene, 2009) står det at Lovavdelingen i Justisdepartementet har i en tidligere sammenheng vurdert spørsmålet om plikt til å journalføre spørsmål og svar under såkalte "nettmøter". Der anbefalte Lovavdelingen blant annet at:

Spørsmål og svar under nettmøter omfattes av forvaltningens plikt til å føre journal etter arkivloven med forskrifter og innsynsretten etter offentleglova. Hele nettmøtet, det vil si alle spørsmål (også spørsmål som ikke besvares) og svar, kan journalføres som ett dokument. Det er ikke nødvendig å journalføre hvert spørsmål og hvert svar som selvstendige dokumenter.

Arbeidsgruppen mener på bakgrunn av disse momentene at nettmøter og bloggposter med tilhørende kommentarer arkiveres og journalføres som ett dokument.

Etter min mening er det klart at de fleste blogger som offentlige organ oppretter, kommer inn under bestemmelsene om journalføring og arkivering.

5.3.1 EKSEMPEL: SAMFERDSELSDEPARTEMENTETS BLOGG - HØRING OM DATALAGRING

Samferdselsdepartementet opprettet en blogg i forbindelse med høringen av Datalagringsdirektivet (Samferdselsdep. 2010). Innledningsvis i bloggen står det:

I tråd med den statlige kommunikasjonspolitikken, laget Samferdselsdepartementet denne bloggen i forbindelse med høringsnotatet om datalagring, for å åpne for diskusjon, synspunkter og innspill.

Høringsfristen gikk ut 12. april 2010, og bloggen er lukket for nye innlegg.

Departementet vil følge og lese bloggen, men vil ikke svare på spørsmål eller kommentere innleggene. Den formelle høringen vil være grunnlaget for videre saksbehandling. Vi gjør oppmerksom på at alle innlegg vil være synlige for alle leserne. Departementet forbeholder seg retten til å slette innlegg som vi mener er upassende og ikke i tråd med bruken av offentlige diskusjonsfora.

Det er uklart for meg hva som er formålet med denne bloggen, ut over å åpne for diskusjon, synspunkter og innspill. Det kan se ut til at dette var ment å være en "tumleplass" for innbyggernes meningsutveksling. Hva som ligger i at departementet vil "følge og lese bloggen" er også uklart. Hvordan kan saksbehandlere i departementet som har fulgt og lest bloggen vite at saksbehandling, konklusjoner eller vedtak ikke er påvirket av blogginnleggene? Eller motsatt – kan det være blogginnlegg som har et annet innhold enn den "formelle høringen", men som burde vært hensyntatt i den videre saksbehandlingen?

Slik jeg ser det, er det en plikt til å journalføre og arkivere slike blogger. Dette er faktisk dokumenter som har kommet inn til eller blitt lagt fram for departementet. Selv om i det-

te tilfellet departementet ikke svarer direkte, har de fulgt med på og lest innleggene. Departementet har med andre ord tatt innleggene til etterretning. I følge god forvaltningsskikk skal også saker som henlegges (det vil si tas til etterretning) håndteres arkivmessig korrekt, det vil si journalføres og arkiveres. Dette fordi de har eller kan ha betydning som informasjon i saken. For Samferdselsdepartementets blogg burde journalføringen funnet sted da bloggen ble lukket.

Kort sagt: Det er en generell journalføringsplikt for offentlige organs blogger. Men bloggpostene med tilhørende kommentarer kan arkiveres og journalføres som ett dokument. For blogger som er åpne i en avgrenset periode, kan journalføringen finne sted etter at bloggen er lukket for nye innlegg, ettersom den kan betraktes som ferdigstilt av organet når den lukkes for nye innlegg. For blogger som er åpne på ubestemt tid, bør journalføringen finne sted med jevne mellomrom.

For å undersøke om påstanden over faktisk er gjennomførbar, lastet jeg ned bloggposten og lagret den for å se om lagring er mulig, om den kan arkiveres i godkjent arkivformat og om det er mulig å arkivere hele bloggposten som ett sammenhengende dokument. Tesen er at en nedlasting av bloggposten kan arkiveres i det godkjente arkivformatet PDF/A.

Stegene i undersøkelsen var:

1. Jeg valgte Fil/Lagre som fra menylinjen. Da ble bloggposten lagret på Mac-en i et format som kalles Nettarkiv. Dette formatet viser ikke hele bloggposten som ett dokument. Nederst på hver side er det lenker til ”Nyere kommentarer” og ”Eldre kommentarer”.
2. Jeg valgte Skriv ut/Arkiver som PDF fra menylinjen. Bloggposten ble lagret i et PDF-format. Utseende ble noe endret rent utseendemessig, men ikke vesentlig. Det er bare en side om gangen som konverteres til PDF. Skal jeg ha med hele bloggposten, må jeg lagre hvert enkelt side som separate PDF-dokumenter med individuell navnsetting.
3. I en møysommelig, manuell prosess satte jeg sammen alle enkeltfilene (kopier og lim inn) til én sammenhengende fil som rent teoretisk skal inneholde alle innleggene i bloggposten. Jeg fikk det bare til med PDF-versjonen, men det er kanskje mulig med Nettarkivversjonen også.
4. Til slutt kvalitetssikret jeg bloggpostfilen min. Og det hadde oppstått noen feil i forhold til den opprinnelige teksten i form av at innledningen på første side ble repeterte og ikke alle kommentarene kom i riktig rekkefølge. Og det er heller ikke gitt at det er det godkjente PDF-formatet PDF/A filen er konvertert til.

Det er altså vanskelig å få lastet ned og lagret hele bloggen i en fil i én prosess. Derfor er det også vanskelig å konvertere hele filen under ett til PDF-formatet. Men det er mulig å lagre én side om gangen, trykke ”Nyere kommentarer ”, lagre neste side osv. På denne måten lagres hver side som en fil, og bloggposten i arkivert form blir representert som flere filer. Disse filene kan settes sammen manuelt, enten før eller etter konvertering til et god-

kjent arkivformat. Denne metodikken kan føre til noen endringer i forhold til den opprinnelige bloggposten, for eksempel kan man få med innledningen i hver side og kommentarene kommer ikke nødvendigvis etter hverandre.

Gratis PDF-konverteringsprogram, slik som det på min Mac, ser ut til å gi de største endringene, og det er minst sannsynlig at formatet er PDF/A. Etter å ha forhørt meg med ekspertene i Riksarkivets seksjon for elektronisk arkivdanning fikk jeg vite at betalprogram ser ut til å gi bedre kvalitet.

Metodikken beskrevet over er i seg selv tilstrekkelig etter min mening, selv om den er delvis manuell, kan være arbeidskrevende og krever kvalitetskontroll før endelig arkivering. Men filen som representerer bloggposten, ivaretar kravet om at det skal dokumenteres hva som har kommet inn til eller lagt fram for organet, eller sendt ut av organet.

I følge ekspertene i Riksarkivet finnes det mer avanserte metoder, som er anvendelige hvis man stiller større krav til automatiseringsgraden. Det er mulig å benytte verktøy for innhenting og arkivering av nettsider, en net-crawler. Denne vil følge alle lenker på siden, og dermed til slutt kommet til lenken under ”Nyere kommentarer»” på side 1 som lenker til side 2, og deretter lenken under ”Nyere kommentarer” på side 2 som lenker til side 3 osv. Problemet med denne metoden er at noen web-crawlere også vil komme til å ”kravle” alle de andre lenkene på siden, gjerne flere lenkenivåer ut i den store verden. Det kan imidlertid hende det finnes net-crawlere som kan konfigureres til å bare ta med akkurat de lenkene man er ute etter, men Riksarkivets eksperter kjenner ikke til det.

Oppsummert kan man si at dette ikke er enkelt, ettersom det finnes få eller ingen verktøy som fullt ut laster ned bloggposter med alle innlegg og meldinger som én fil, og deretter konverterer denne filen til godkjent arkivformat. Derfor er det viktig å kvalitetssikre at alle innleggene faktisk er med, ettersom det har vist seg at lange bloggposter risikerer å bli kuttet ved lagring.

6 Arkiveringsplikt for (innholdet i) sosiale medier

6.1 Å dokumentere egen tilstedeværelse i sosiale medier

Som jeg har vist over, er arkiveringsplikten mer omfattende enn journalføringsplikten. Arkiveringsplikten omfatter alle dokumenter som oppstår som ledd i et organs virksomhet, ikke bare saksdokumentene. Begrepet dokument har en teknologinøytral definisjon både i arkivloven, forvaltningsloven og offentleglova. I arkivloven § 2 er begrepet dokument definert som ” ei logisk avgrensa informasjonsmengd som er lagra på eit medium for seinare lesing, lyding, framsyning eller overføring”.

Offentleglova regulerer innsynsrettighetene til alle dokumenter i et organ, ikke bare saksdokumentene. Og arkivlovens bestemmelser om bevaringsverdighet og bevaringsplikt omhandler alle dokumenter, 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.

Offentlige organ bør tenke på arkivering av sosiale medier også ut fra andre perspektiv enn om de er bevaringsverdige sett fra Riksarkivarens perspektiv. Som for all annen form for publisering, er offentlige organ ansvarlig for informasjonen og kommunikasjonen som foregår under deres logo og navn på nettsider og i sosiale medier.

Både offentlig og privat sektor bør arkivere sin tilstedeværelse på Internett, inkludert nettsted, blogger, wikier og sosiale media for å dokumentere dette innholdet i samsvar med interne retningslinjer, eksternt lov- og regelverk, god forvaltningsskikk og god arkivskikk. De fleste virksomheter baserer seg i stadig større grad på webbasert publisering, kommunikasjon, samarbeid, deling, informasjonsinnhenting og tekstproduksjon.

I et normalt livsløp for en nettside, vil innholdet endres, flyttes, oppdateres og slettes. En god del organ har erfart at publikum tar kontakt og refererer til tekst som har vært tilgjengelig på nettsiden, men som de ikke lenger finner igjen. Men forvaltningen har et eget, selvstendig dokumentasjonsbehov for å kunne vite hva de selv har sagt i ulike sammenhenger opp gjennom tidene. Derfor er det viktig at forvaltningen sørger for å ta vare på alle versjoner av innhold, ettersom publikum forventer at forvaltningen har orden på seg selv, sitt arkivhold og sin historikk. Ikke minst forventes det at forvaltningen selv vet hva den har sagt tidligere.

Tradisjonell sikkerhetskopiering for databaser og servere er ikke en anvendelig mulighet for å vedlikeholde tilgangen til webbasert informasjon, i alle fall ikke på en slik måte at man over tid kan ha tillit til at informasjonen ikke er endret på en tilsiktet eller utilsiktet måte. Strukturen og organiseringen av nettbasert innhold på en disk reflekterer knapt strukturen og organiseringen på selve nettsiden. Derfor er tradisjonell sikkerhetskopiering så godt som ubrukelig for gjenbruk og gjenfinning av innholdet på nettsteder (Middelton, M. 2011).[\[v\]](#)

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 interaksjons- og kommunikasjonsstrategien i et forvaltningsorgan ses i sammenheng, ettersom informatørers og saksbehandleres aktiviteter i sosiale medier skaper et behov for sikkerhetskopiering av disse mediene. Og det skapes en plikt til å etterleve god forvaltningsskikk og forskriftsmessig arkivhåndtering.

6.1.1 EKSEMPEL: PANDEMI.NO

Riksarkivaren har vedtatt at hele nettstedet Pandemi.no skal bevares. Dette nettstedet ble opprettet spesielt for å gi informasjon til befolkningen og helsetjenesten om pandemien i 2009 - influensa A (H1N1). Nettsiden er nå stengt, og innholdet på siden er arkivert. Den arkivfaglige begrunnelsen for bevaringsvedtaket er at nettstedet representerer en ny måte å kommunisere med innbyggere, helsepersonell, apotek og andre interessenter på, at svineinfluensaepidemien i seg selv var svært spesiell og at det ligger en partsinteresse i at nettstedet bevares, ettersom det er den mulighet for at den vaksinen som alle ble anbefalt å ta har helseskadelige bivirkninger.

Metodikken som Riksarkivaren benytter for å hente ut hele nettsteder, er grunnleggende annerledes enn metodikken som er vist over for deler av Facebook eller Twitter samt avsluttede bloggposter, hvor det er journalføringsplikten knyttet til enkeltstående saksforhold som danner grunnlaget for uthentingsmetodikken.

Et internt notat i Riksarkivet beskriver hvordan dette kan gjøres (Groven A.-K. 2012). Teksten nedenfor er hentet fra det notatet.

For Pandemi.no er det aktuelt å bevare hele nettstedet med så mye opprettholdt ”look and feel” som mulig. Fra et teknisk perspektiv er det ønskelig å eliminere manuelt arbeid fullstendig hva gjelder arbeidet med nedlasting, kopiering og arkivering (innhøsting). Det er også ønskelig at lenker ut i den store verden kan følges og kopieres i det uendelige, og at det er mulig å sette grenser for hvor mange nivå som skal følges, som for eksempel:

- Kun kopi av lokal struktur, altså alt som ligger internt under www.pandemi.no
- Kopi av eksterne sider med assosierte dataelementer, hhv. 1, 2, eller 3 lenkenivåer ut.

Alternativ 1 er raskt å kopiere mens alternativ 2 tar mye lenger tid – opp til flere døgn for kun ett nivå ut i ekstern lenke. Lenkestrukturen blir også dramatisk mye større, som naturlig er.

Det er ikke til å komme bort fra at nettsteder er ferskvare. Kopieringsrutiner bør derfor tilrettelegges slik at i hvert fall hendelsesgenererte nettsteder, som www.pandemi.no kan være (hendelsen her er svineinfluensaen), kopieres en eller flere ganger i løpet av hendelsens utvikling, mens det ennå er ferskt. Dersom det er identifiserbart at hendelsen har nådd et toppunkt så bør det i hvert fall skje en kopiering rett i etterkant av dette.

Som et minimum må forvaltningen arkivere sine nettsteder når de avsluttes. Riksarkivets erfaring fra Pandemi.no, hvor kopieringen ble gjennomført halvannet år etter at nettstedet ble opprettet, er at en del dynamisk innhold har blitt litt erstattet av innhold som er mer dagsaktuelt ved uthentingstidspunktet enn det var våren 2010. For eksempel kan sider med ”siste nytt” innenfor ulike temaområder være utdatert. De eksterne lenkene vil

kunne være totalt endret sammenlignet med hvordan de så ut for halvannet år siden. En del lenker er heller ikke lenger aksesserbare ettersom de ikke lenger eksisterer.

For å opprettholde tillit til arkivkopieringen må et hvert steg dokumenteres. Verktøyet må inneholde både brukerdokumentasjon og åpen kildekode, som begge må tas vare på for å øke bevisverdien til arkivkopieringen. Gjennom Riksarkivets kopiering av Pandemi.no har visse videoelementer ikke blitt tatt med i den mest omfattende kopieringen, mens de har blitt tatt med i en mer spesifikk og målrettet kopiering. Her må begge aksjoner dokumenteres på best mulig måte for å øke bevisverdien. Det vil være ønskelig å manuelt kopiere inn de ønskede videoelementene i den mest omfattende kopieringen, men her bør også kopieringen hvor videoelementene ble fanget opp av verktøyet bli tatt vare på i sin helhet.

Det finnes flere verktøy som kan brukes til denne typen kopiering av nettsider. I dette eksemplet er det HTTrack Webside Copier[\[vi\]](#) som har blitt benyttet. Det ser ut til å kunne være både en enkel metode og en god verktøystøtte for forvaltningsorganene, slik at de selv kan gjennomføre en arkivkopiering for sin egen del og sine egne behov. Men om det er mulig å konvertere innholdet til godkjent arkivformat er ikke omtalt i notatet, ettersom det ikke er testet ennå.

6.2 Dagens arkivering i sosiale medier er ikke godt nok

Lagring av kommunikasjonen hos tjenesteleverandørene av sosiale medier tilfredsstillende ikke arkivlovgivningens krav. Arkivverdig dokumentasjon må hentes ut og lagres hos forvaltningsorganet selv. I tillegg skal materialet arkiveres i formater som er godkjent av Riksarkivaren. Dette skaper utfordringer både med hensyn til å fange opp den relevante kommunikasjonen – som når den foregår i eksterne sosiale medier, ikke passerer forvaltningens normale postkasssystemer – og med hensyn til hva som er arkiveringsverdig. Det er en fare for at forvaltningen ubevisst omgår disse utfordringene ved å underslå arkiveringsverdigheten til mye av denne kommunikasjonen (Wessel-Aas, 2011).

Det er ikke praksis i forvaltningen i dag å arkivere innholdet i sosiale medier på samme måten som tradisjonelle papirdokumenter eller e-postkorrespondanse (Difi 2010, side 18). Men det er ikke holdbar praksis lenger å utelate journalføring og arkivering av sosiale medier. Det er grunn til å anta at stadig mer av forvaltningens kommunikasjon med borgerne vil foregå i sosiale medier, i alle de kanaler de vi kjenner i dag og alle nye kanaler som kommer. Forvaltningen må for det første endre sin egen praksis med hensyn til journalføring og arkivering av (innlegg i) sosiale medier, og sist men ikke minst må forvaltningen på en helt annen måte stille krav til leverandørene slik at systemene håndterer dette på en funksjonell og kostnadseffektiv måte, i tråd med Riksarkivarens krav.

Utviklingen av automatisert saksbehandling krever god kompetanse i prosessmodellering, slik at systemene faktisk støtter saksbehandlingen. Når leverandørene har liten innsikt i hvordan saksbehandlingen foregår, og saksbehandlerne har liten innsikt i både hva det er

mulig å gjøre med datasystemer, hvordan slike systemer modelleres og dessuten mangler incentiv til å gjennomføre radikale endringer, oppstår en situasjon der partene har ulik kompetanse og den mest kompetente parten – som oftest leverandøren – får sterk innflytelse gjennom modellmakt og modellmonopol (Krokan 2010, side 263).

IKT blir fortsatt betraktet som et drifts- og støttesystem for andre aktiviteter i stedet for som drivkraft i organisatoriske endringsprosesser (Krokan 2010, side 263). I Difis rapport om digitalt førstevalg uttrykker de statlige virksomhetene bekymring for at på både politisk ledelse og embetsverket i departementene mangler forståelse for hva slags gevinster investeringer i IT kan gi, og hva konsekvensene av manglende utvikling vil være (Difi, april 2011, side 16). En annen hindring som nevnes er at det legges for liten vekt på å tilpasse tjenestene til en digitalisert saksbehandling (Difi, april 2011, side 27).

Å la denne utfordringen ligge uløst, kan med det tempoet dette utvikler seg i, ganske raskt føre til at dagens arkivsystem utspiller sin rolle for store deler av det offentlige kommunikasjon (Wessel-Aas, 2011).

7 Konklusjon

I denne artikkelen har jeg drøftet følgende forhold:

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

Artikkelen har vært avgrenset til Facebook, Twitter og blogger ettersom dette er de mest brukte sosiale mediene i offentlig sektor i dag.

I denne artikkelen har jeg vist at:

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.
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.
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.
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.

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.
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.
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.
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.
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.

Jeg har bare i avgrenset grad beskrevet de verktøyene som finnes for å hente ut, lagre, konvertere og arkivere meldinger eller hele nettsider. For journalføringens del har jeg i all hovedsak beskrevet hvordan de (semi)manuelle operasjonene kan utføres og i mindre grad hvilke verktøy som finnes. Realiteten er at det ikke finnes særlig mange verktøy verken nasjonalt eller internasjonalt som tar høyde for konvergensen mellom nettsider, sosiale medier, saksbehandlingssystem og journal-/arkivsystem og har funksjonalitet for å løse dette automatisert og strømløst. Personlig kjenner jeg ikke til noen slike system.

På bakgrunn av rammene for denne artikkelen har jeg heller ikke presentert eller drøftet metodikk og verktøy som finnes for å arkivere hele bloggposter og nettsider (net-crawlere). I punkt Eksempel: Pandemi.no har jeg gitt en kort beskrivelse av hvordan en konkret net-crawler kan brukes og litt om metodikken her.

Det finnes en del litteratur internasjonalt om ulike tilnæringsmåter for arkivering av hele innholdet i nettsider og sosiale medier, og det benyttes begrep som ”client-side archiving”, ”transaction archiving” og ”server-side-archiving” (Middelton, M. 2011), men det ligger utenfor denne artikkelens rammer å gå inn i dette.

REFERANSER

Administrasjonsdep. (1994).

Departementsboka: En orientering om arbeidet i departementene og om departementenes forhold til Regjering og Storting. Oslo : Administrasjonsdep. Internett: http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/veiledninger_og_brosjyrer/1994/departementsboka.html?id=464841 datert 20.12.1994 lokalisert 11.01.2012

Administrasjonsdep. (1993).

Direktoratsboka: En orientering om arbeidet i direktoratene og om direktoratenes forhold til Regjering, Storting og andre forvaltningsorganer. Oslo : Administrasjonsdep. Internett: http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/veiledninger_og_brosjyrer/1993/direktoratsboka.html?id=464830 datert 22.05.1993 lokalisert 11.01.2012

Alsvik, L. et. al. (2010).

Sosiale medier i departementene – i dag og fremover. Oslo : Fornyings-, administrasjons- og kirke- og kulturdepartementet, Prosjektforum, Universitet i Oslo. Internett: <http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/SosialeMedierIDepartementene.pdf> lokalisert 11.01.2012

Areca (2010).

Kommunale Kanaler: En undersøkelse om kommuners bruk av digitale kanaler. [Oslo] : areca. Internett: <http://www.areca.no/wp-content/uploads/2010/11/Kommunale-Kanaler-2010.pdf> datert 24.11.2010 lokalisert 11.01.2012

Arkivforskriften

Forskrift av 11. desember 1998 nr. 1193 om offentlige arkiv. Internett: <http://www.lovdata.no/for/sf/ku/ku-19981211-1193.html> lokalisert 11.01.2012

Arkivloven

Lov av 4. desember 1992 nr. 126 om arkiv. Internett: http://www.lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19921204-126.html&emne=ARKIVLOV*&& lokalisert 11.01.2012

Arkivverket

Journalføring og arkivering av meldinger på sosiale medier. Arkivverkets offisielle nettsider Internett: <http://www.arkivverket.no/arkivverket/Offentlig-forvaltning/Journalfoering/Spesielle-dokumenttyper/Sosiale-medier> datert 11.02.2011 lokalisert 11.01.2012

Arkivyoga (2011).

Er frihet i en liten sosial ytring greit? Blogginlegg hos Arkivyoga datert 13. november 2011. Internett: <http://arkivyoga.wordpress.com/2011/11/13/er-frihet-i-en-liten-sosiale-ytring-greit/> lokalisert 05.01.2011

Brandtzæg, P. B. et. al. (2011).

Sosiale medier i all offentlighet : lytte, dele, delta. Oslo : Kommuneforl.

Brønnøysundregistrene

Brønnøysundregistrene. Brønnøysundregistrenes Facebookside. Internett: <http://www.facebook.com/brreg> lokalisert 05.01.2012

Departementene (2009).

Regjeringens bruk av sosiale medier. Veien til mer demokrati i Norge? Rapport og anbefalinger fra arbeidsgruppe – april 2009. Internett: <http://depsosialemedier.files.wordpress.com/2009/09/regjeringsbruksosmedier.pdf> lokalisert 11.01.2012

Difi (2010).

Veileder i sosiale medier for forvaltningen. <http://www.Difi.no/sosiale-medier/veileder-i-sosiale-medier> lokalisert 11.01.2012

Difi (april 2011).

Digitalt førstevalg: En kartlegging av hindringer og muligheter. Oslo : Statskonsult. Internett: <http://www.difi.no/filearchive/digital-forstevalg-kartlegging-av-hindringer-og-muligheter-difi-rapport-2011-3.pdf> lokalisert 11.01.2012

Difi (oktober 2011).

Klart språk. Internett: <http://www.Difi.no/brukarretting/klart-spraak-i-staten> datert 05.10.2011 lokalisert 11.01.201

Fornyings- og administrasjonsdep. (2009).

Statens kommunikasjonspolitikk. Fastsatt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet 16. oktober 2009. Internett: http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitikk/Statens_kom_pol_web.pdf lokalisert 11.01.2012

Forvaltningsloven

Lov av 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker Internett: http://www.lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19670210-000.html&emne=FORVALTNINGSLOV*&& lokalisert 11.01.2012

Groven, A.K. (2012).

Erfaringer og refleksjoner rundt kopiering/innhøsting av nettsider. Internt diskusjonsnotat i Riksarkivet

HK Reklamebyrå (2011).

BETA.KOMM: Undersøkelse om bruk av sosiale medier i kommunesektoren 2011. Undersøkelsen er utført av HK Reklamebyrå AS på oppdrag fra KS FoU. Internett: http://www.ks.no/PageFiles/17892/104035_Rapport_BETAKOMM_pdfversjon.pdf lokalisert 11.01.2012

Justis- og politidep. (2009).

Rettleiar til offentleglova. Oslo: Justis- og politidep. Internett: http://www.regjeringen.no/upload/JD/Vedlegg/Veiledninger/Rettleiar_offentleglova.pdf lokalisert 11.01.2012

Krokan, A. (2010).

Den digitale økonomien: om digitale tjenester, forretningsutvikling og forretningsmodeller i det digitale nettsamfunnet. [Oslo] : Cappelen akademisk forl.

Middelton, M. (2011).

E-Discovery: Why archiving your websites and social media is a business necessity. London : Hanzo Archives, nettsted: www.hanzoarchives.no

Offentleglova

Lov av 19. mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd Internett: http://www.lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-20060519-016.html&emne=OFFENTLEGLOV*&& lokalisert 11.01.2012

Samferdselsdep. (2010).

Datatlagringsdirektivet på høring. Samferdselsdepartementets blogg om høring om datalagringsdirektivet. Høringsfristen gikk ut 12. april 2010, og bloggen er lukket for nye innlegg fra da. Internett: <http://datalagringsdirektivet.wordpress.com/2010/01/08/blogg---horing-om-datalagring/comment-page-1/#comments> lokalisert 11.01.201

Skatteetaten

Skatten min: snakk med oss. Skatteetatens Facebookside. Internett: <http://www.facebook.com/skattenmin> lokalisert 05.01.2012

Statskonsult (1998).

Elektronisk saksbehandling: Statens generelle kravspesifikasjon. Oslo : Statskonsult

Staude, C (2011).

Hvem skal vi følge på twitter? Postet på Cecilie Staudes blogg 17. oktober 2011. Internett: <http://cecilies-taude.no/2011/10/hvem-skal-vi-folge-pa-twitter/> lokalisert 11.01.2012

Utrykningspolitiet

Utrykningspolitiet (UP). Utrykningspolitiets Facebookside. Internett: <http://www.facebook.com/utrykningspolitiet> lokalisert 05.01.2012

Wessel-Aas, J. (2011).

Hva sier jusen når byråkratiet flyttes fra offentlige kontorer og ut på torget? Kan det offentlige delta i sosiale medier. Internett: <http://www.uhuru.biz/wp-content/uploads/2010/03/SosialeMedier-i-all-offentlighet-kapittel-om-jus.pdf> datert 12. 05. 2011 lokalisert 11.01. 2012

[i] KS' presentasjon av rapporten er her: <http://www.ks.no/tema/Innovasjon-og-forskning/fou/Bruk-av-sosiale-medier-vokser-i-kommunesektoren>

[ii] Beskrivelsen finnes her: <http://www.arkivverket.no/arkivverket/Offentlig-forvaltning/Journalfoering/Spesielle-dokumenttyper/Sosiale-medier>

[iii] Arkivfaglig håndtering av sosiale medier beskrives her: <http://www.arkivverket.no/arkivverket/Offentlig-forvaltning/Journalfoering/Spesielle-dokumenttyper/Sosiale-medier>

[iv] Nettadressen til Arkivfaglig forum: <http://www.Facebook.com/groups/135193149866899/>

[v] Temaet drøftes ytterligere her: http://www.hanzoarchives.com/solutions/why_archive_your_website

[vi] <http://www.htrack.com/>