



Stiftelsen för rättsinformation (www.rattsinfo.se)
i samarbete med
ADBJ - Svenska Föreningen för IT och Juridik (www.adbj.se)
Institutet för rättsinformatik (IRI) (www.juridicum.su.se)

välkomnar till konferensen

Sociala medier som kommunikationskanal för rättsinformation

Tisdagen den 16 november 2010
Riksarkivet

#rinfo2010

Stiftelsen för rättsinformation c/o Institutet för Rättsinformatik, Stockholms universitet,
106 91 Stockholm. Tel: 08 162549. E-post: info@rattsinfo.se

Sociala medier som kommunikationskanal för rättsinformation			#rinfo2010
<i>Tid</i>	<i>Ämne</i>	<i>Talare</i>	
09.30 - 09.45	Presentation av konferenstemat	Cecilia Magnusson Sjöberg, IRI	
09.45 - 10.10	Framväxten av sociala medier	Christina Wikström, Logica	
10.10 - 10.35	En myndighets praktiska erfarenheter	Magnus Moström, Arbetsmiljöverket	
10.35 - 11.00	Informationsförsörjning via sociala medier - arkivens roll	Elisabeth Klett, Stadsarkivet, Stockholms stad	
11.00 - 11.30	<i>P A U S</i>		
11.30 - 12.00	Kommunala användningsområden	Staffan Wikell, Sveriges kommuner och landsting	
12.00 - 12.30	E-delegationens riktlinjer	Johan Bålman, E-delegationen	
12.30 - 13.30	<i>L U N C H</i>		

Sociala medier som kommunikationskanal för rättsinformation

#rinfo2010

<i>Tid</i>	<i>Ämne</i>	<i>Talare</i>
13.30 - 14.00	Vad händer med integritetsskyddet?	Martin Brinnen, Yttrandefrihetskommittén
14.00 - 14.30	Varför använder UD sociala medier?	Cecilia Julin, Utrikesförvaltningen
14.30 - 15.00	<i>K A F F E</i>	
15.00 - 16.00	Paneldiskussion	Moderator: Nils Funcke, Yttrandefrihetskommittén Maria Abrahamsson (M) Helena Hallgarn, Virtual Intelligence VQ AB Annika Lidne, Disruptive Media Henrik Nilsson, Bird & Bird Mauro Zamboni, Stockholms universitet





Förutsättningar

- Arbetsmiljöverket ska uppfattas som offensiva, trovärdiga och kommunikativa.
- Vi ska satsa hårdare på en ökad informations- och kunskapsspridning och försöka nå nya målgrupper.
- Sociala medier är oerhört stort och vi behöver möta våra målgrupper på de arenor där både våra befintliga användare och presumtiva intressenter själva finns och är aktiva.

Utifrån detta identifierades bland annat Facebook som en lämplig kanal att synas och verka i.

2016-07-13 | 5

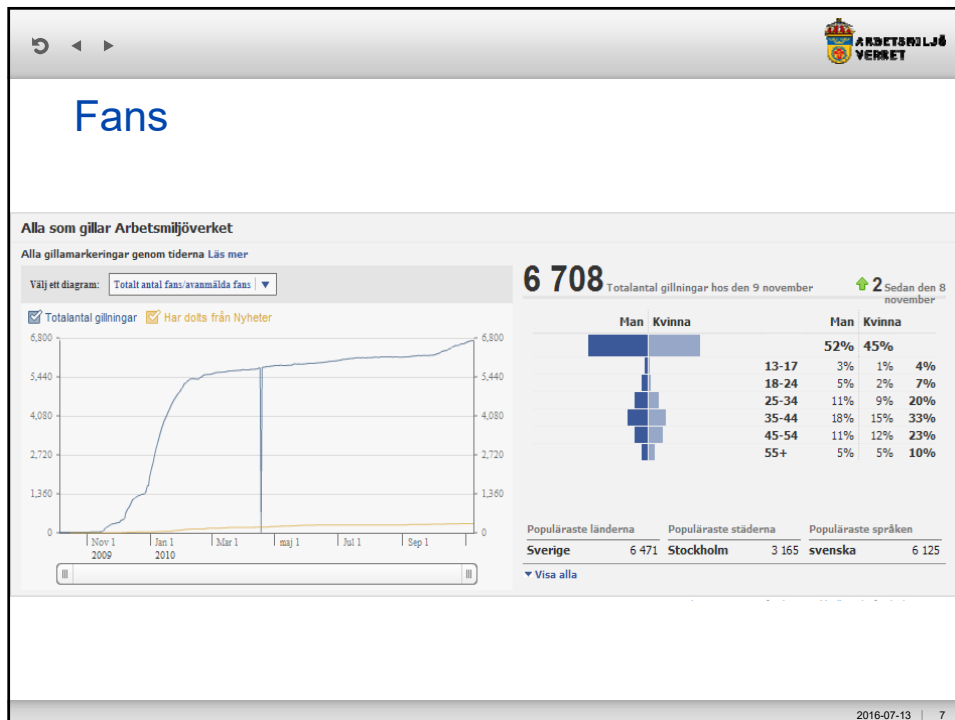


Arbetsmiljöverkets facebookside

- Arbetsmiljöverket registrerade en sida på Facebook redan 2007.
- Den "aktiverades" i November 2009, då vi började använda den som en aktiv kanal. Initiativ från vår Generaldirektör.
- Sidan marknadsfördes via riktade banners på Facebook samt en banner på www.av.se



2016-07-13 | 6





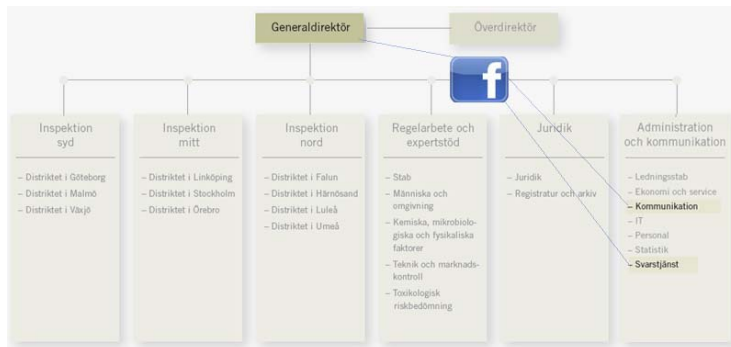
Syfte och mål

- Facebooksidan ska fungera som ett komplement till svarstjänsten och www.av.se.
- Det ska vara en interaktiv kanal som inbjuder till dialog och interaktion med myndigheten och andra anhängare.
- Arbetsmiljöverket ska uppfattas som en modern myndighet som är offensiv och kommunikativ i sin framtning – transparens!
- Större tillgänglighet än 08.30 – 16.30.

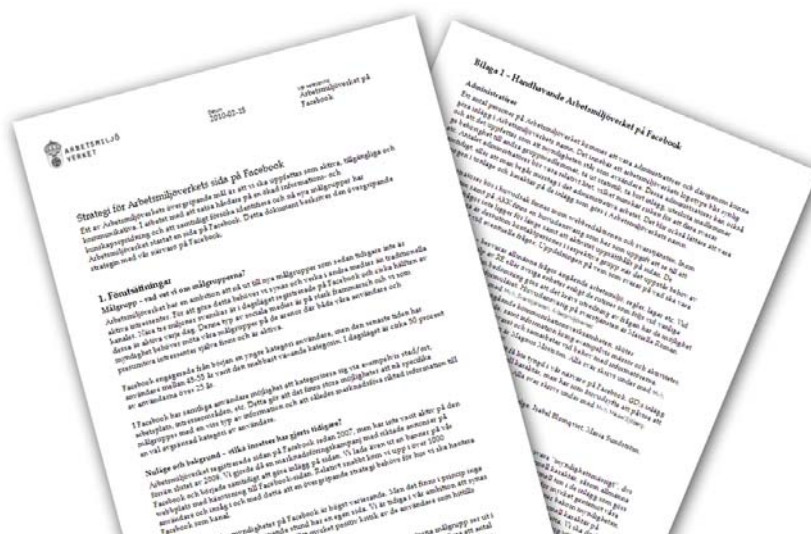
2016-07-13 | 8

Handhavande

Facebooksidan administreras för närvarande av 3 personer i webbredaktionen, 2 personer i svarstjänsten, samt Generaldirektören.



Handhavande forts.





Att tänka på!

- Vilka lagar och regler finns att förhålla sig till? Vi har blivit granskade av Datainspektionen angående hantering av personuppgiftslagen.
- Arkivering och överblick av gamla inlägg.
- Vi kan inte påverka hur andra användare, både interna och externa, agerar.
- Facebook ändrar form och funktionalitet, vi styr inte över "vår egen" sida.
- Internt motstånd.
- Svårt att tala i arbetsmiljöverkets namn utan att blanda in personliga profiler.

2016-07-13 | 11



Framgångsfaktorer

- Förankring på högsta nivå – GD har visat stort intresse och inser nyttan med sociala medier.
- Ett antal eldsjälar i organisationen.
- Mognad och kunskap organisationen – Intern förankring och utbildning. Vi har bland annat engagerat externa föreläsare för att öka medvetenheten och kunskapen om sociala medier.
- Våga testa!
- Omvärldsbevaka! Vad sägs om oss i sociala medier?

2016-07-13 | 12

Mer än facebook

- Youtube-kanal med ett antal filmer.
- Arbetsmiljöblogg på Wordpress
- där GD härjar fritt
- Twitterkonto med låg aktivitet, mest omvärldsbevakning
- Livesändningar via Bambuser
- mässor, föredrag, arbetsmiljöricksdag, etc.
- Flera funktioner på webben såsom googletjänster, delafunktioner, etc
- Mobilitet!

Mobil applikation - Bullermätare

- Vi har tagit fram en mobil applikation i form av en bullermätare. Den kommer att släppas under november 2010 till iPhone.
- Syftet är att en användare med hjälp av en mobil applikation ska kunna göra en enkel ljudmätning på sin arbetsplats för att ge en indikation om buller kan vara ett arbetsmiljöproblem som behöver utredas.
- Vi vill använda modern teknik för att sprida information om arbetsmiljö och för att öka intresset kring våra frågor.
- Mobila lösningar är på stark frammarsch och detta är ett test för att se hur Arbetsmiljöverket kan agera i dessa kanaler.

◀ ▶ ↺


Bullermätning

Snart finns Arbetsmiljöverkets bullermätare att ladda ner till din Iphone! Mät bullernivån på din arbetsplats och jämför med gränsvärden. Bullermätaren kommer att vara gratis och innehåller:

- Decibelmätare, som mäter ljudnivån i realtid
- Gränsvärden med jämförelsedata
- Bullerkalkylator
- Information om buller och arbetsplatser
- Kalibreringsfunktion
- Möjlighet att fråga Buller-Bengt för att få veta mera

Applikationen finns snart att ladda ner via App Store. Lämna ditt visitkort så kontakter vi dig när den finns tillgänglig!



2016-07-13 | 15

◀ ▶ ↺


Tack!

Kontakta oss gärna om ni har frågor!

Claes Helge – Webbstrateg
claes.helge@av.se

Magnus Moström – Webbutvecklare
m@av.se

2016-07-13 | 16



Upplägget

- Inledande presentation, förutsättningar
- Digitala medier – sociala medier
- Arkivets roll
- De sociala arenorna, vad händer där?
- Arkivets egen användning av sociala medier
- Slutsats
- Vad vill jag säga?



Förutsättningar digital information

- Digital information är i grunden annorlunda genom sin fysik och struktur
- Digital information saknar särskilt utseende, går inte att ta på och luktar inte
- Digital information finns överallt på en gång
- Digital information kan i sina beståndsdelar bearbetas, omarbetas, användas och återanvändas



2016-07-13
SIDAN 3

Digitala sociala medier

- Samlar och kombinerar tidigare medier i en och samma teknologi
- Är nu allestädes närvarande
- Är platser för kommunikation



2016-07-13
SIDAN 4

Arkivets roll

- Är att vara samhällets minne avseende vad som är sagt och gjort
- Arkivets uppgift är att
 - Försörja, Förmedla och Värdera det som dokumenterats
- Det digitala arkivets möjlighet
 - Samlad informationsförsörjning gör det enkelt för allmänhet och näringsliv att ta del av information i enlighet med offentlighetsprincipen, och underlättar för myndigheterna själva
- Det digitala arkivets effekt
 - Ärendeinsyn
 - Verksamhetsinsyn
 - Kunskapsinsyn



2016-07-13
SIDAN 5

De sociala arenorna, vad händer där?

- Används med syfte, tendens
- Man kommenterar, tycker till
- Risker
 - Anpassning till rådande diskurs
 - Man härmas
 - Infantilisering
 - I värsta fall – mobbning
- Värdet?
 - Svårbedömt,
 - Två delar – inledande inlägg, gjorda kommentarer
 - Det enskilt oviktiga kan växa i betydelse



2016-07-13
SIDAN 6

Arkivens roll och utmaning

- Värdera, fånga , förmedla,
 - Utveckla kompetens och verktyg
 - Hur ska värderingen gå till?
 - Hur kan ett sammanhang fångas, gränsdragning mellan strunt och vikt göras?
 - När ska värdering och fångst ske hur ska informationen förmedlas?
- Styra, strukturera, standardisera
 - hur hantera format, migrering, konvertering utan väsentlig informationsförlust
 - Hur utforma gränssnitt mot användaren



2016-07-13
SIDAN 7

Arkivets egen användning av sociala medier - Utmaningen

- Använda sociala arenor i egen verksamhet
 - Marknadsföring
 - Individualisera användarna
 - Kommunicera, få återkoppling
 - Skapa tillit genom att visa hur vi arbetar, vara seriös
 - Vårda språket
 - Tolka händelser på arenan, del i omvärldsbevakning
- Satsa!
 - Organisation, mål och resurser
 - Uppföljning och utvärdering
 - Förankrad policy och kommunikationsstrategi



2016-07-13
SIDAN 8

Slutsats

- Vi kan inte stå bredvid och titta på
- Vi kan inte vänta på den slutliga tekniska lösningen, utan hålla informationen vid liv
- Vi ska vara inte låta det bästa bli det godas fiende
- Det är dags att kliva in på den sociala arenan, utveckla vår kompetens och använda de digitala mediernas särart
- Vi kan ta ansvar för informationsförsörjning och bevarande nu för framtiden



2016-07-13
SIDAN 9

Vad ville jag säga?

- Arkiven har en roll
- Arkiven har att förhålla sig till mediernas utveckling
- Arkiven bör använda sig av media på samma sätt som samhället i övrigt.



2016-07-13
SIDAN 10

Tack!

Elisabeth Klett

elisabeth.klett@stockholm.se

Tel 08-508 28336



Kommuner, landsting i sociala medier

- **Nov 2010**
- **Staffan Wikell**
- **Avdelningen för juridik**

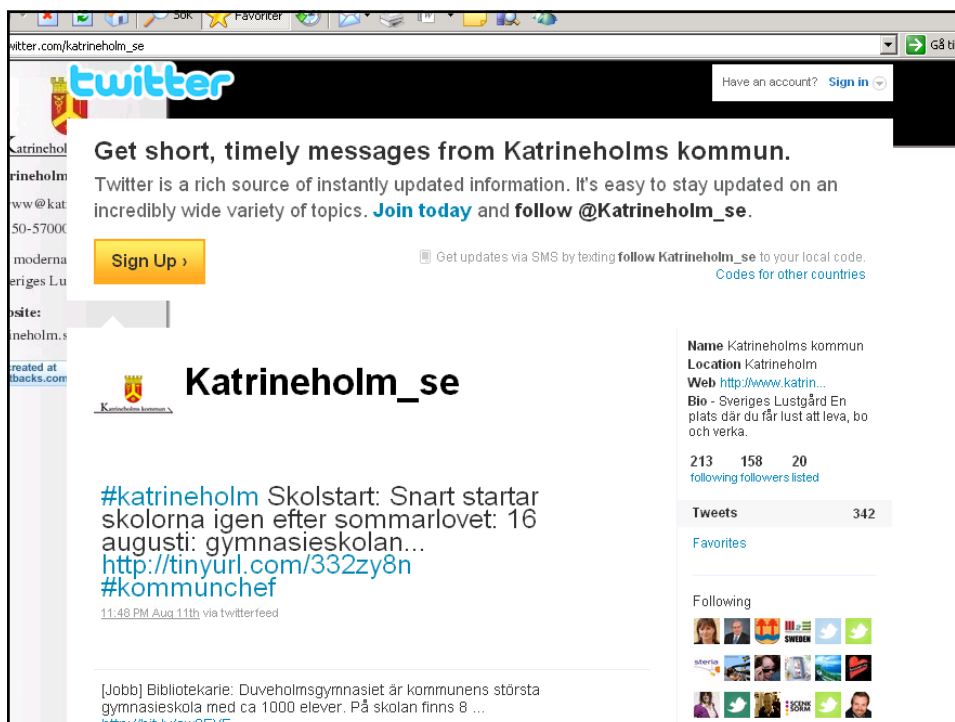


Sociala medier som kommuner och landsting är aktiva på...

- o Egna webbplatser där det finns t.ex. medborgardialoger, chat och länkar.
- o Externa webbplatser som myndigheten är aktiv på t.ex. Facebook, Twitter, YouTube, MySpace och LinkedIn. Mycket stor variation.
- o Bloggar – antingen på den egna webbplatsen eller på en extern webbplats.
- o Bildsajter där man släpper rättigheterna till bilden, egen webbplats eller på extern t.ex. Flickr.







Privat eller i tjänsten?

Är dessa aktiviteter något som myndigheten (nämnden, chefen) har godkänt? Eller gör jag detta helt för privata syften? En specialfråga, kommun-landstingspolitiker som bloggar.

Om aktiviteten sker uteslutande i privat syfte och inte som en del i tjänsteutövningen, blir det *aldrig* fråga om allmänna handlingar.

Om informationen till någon del är framställd i tjänsten så kan det bli allmän handling enligt TF.

Kommuner och landsting i sociala medier.

- Våren 2010 publicerade SKL, avd för juridik en pm "Sociala medier och handlingsoffentligheten".
- http://www.skl.se/web/Sociala_medier.aspx



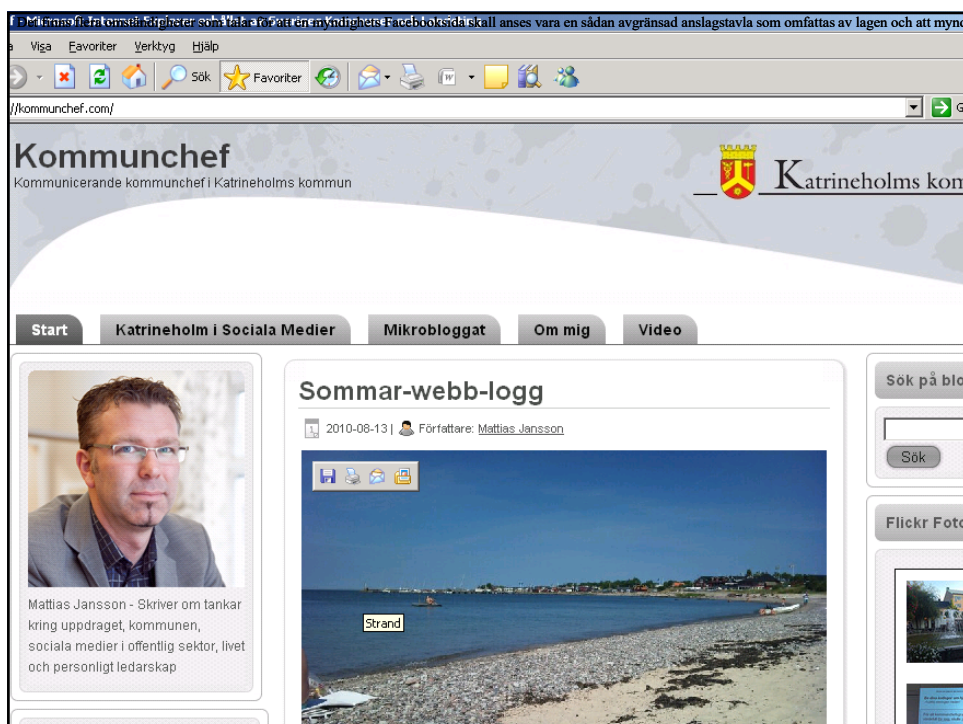
Slutsatser PM våren 2010

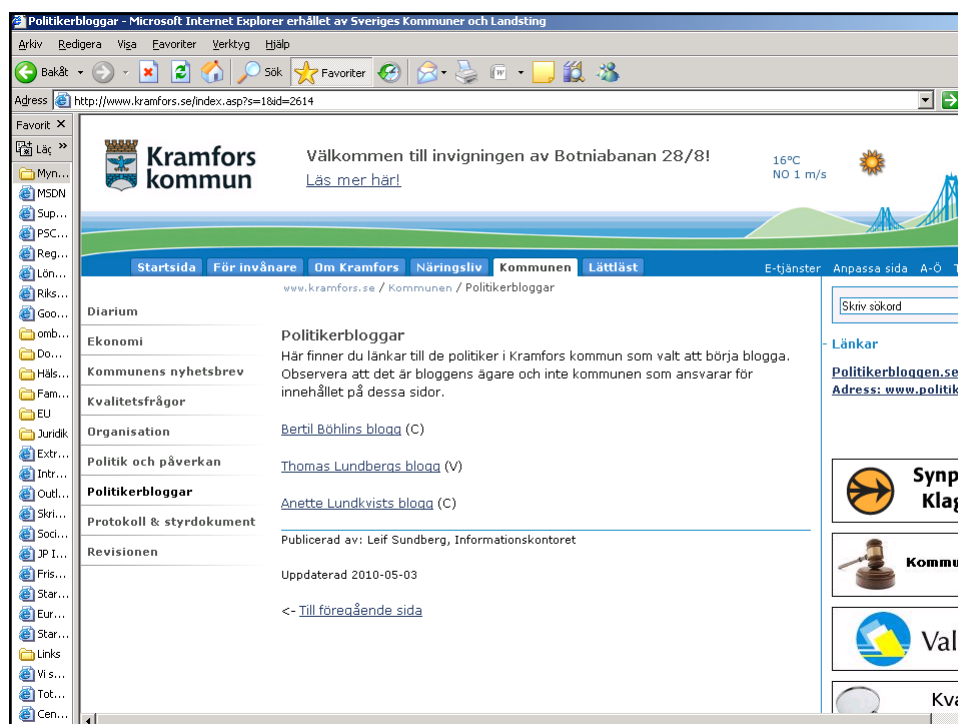
- I stor utsträckning fråga om allmänna handlingar enligt TF, förvaringskriteriet, 2:3 andra st TF, uppfyllt. Biblioteksregeln ej tillämplig. Kommentarer o inlägg utifrån, "loggen" blir inkomna handlingar
- Registrering av handlingar eller hållas ordnade, 5:1 OSL. Normalt krävs ej registrering.
- Myndigheten bör ha en förteckning över vilka externa webbplatser den är aktiv på, 4:2 OSL och 6 § arkivlagen.
- Gallring av information på externa webbplatser sker med stöd av fullmäktiges arkivföreskrifter och myndighetens egna gallringsbeslut för enskilda handlingsslag.



Slutsatser PM våren 2010

- PuL tillämplig. Datainspektionen har i beslut, juli 2010, i tillsynsärende som gäller Katrineholms kommun funnit att kommunen är p-uppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter på en Facebooksida, ett Twitterkonto och en blogg.
- Myndigheternas serviceskyldighet, 4-5 § förvaltningslagen. Om en kommun inbjuder till frågor inom ett verksamhetsområde, t ex Facebooksidan "Trafikplats Eskilstuna", så bedömer vi att det finns en skyldighet att svara via samma medium.
- BBS-lagen, den som tillhandahåller tjänsten "elektronisk anslagstavla". Blir tillämplig för myndigheten även på externa webbplatser.





Undantag från förvaringskriteriet (biblioteksregeln)

Pappershandlingar och upptagningar som en myndighet använder sig av som ett bibliotek för att hämta referenser och faktauppgifter från är inte allmän handling (biblioteksregeln).

Information som en myndighet har tillgång till på internet och som är tillgänglig för envar omfattas av Biblioteksregeln. Myndighetens internet-access alltså ej allmän handling. (JO dnr 3034-1996)

Åtgärder för att underlätta sökande efter allmänna handlingar

Diarieföring eller att handlingar hålls ordnade på annat sätt (5 kap. 1 § tredje st OSL).

Varje myndighet måste ha en beskrivning över sina allmänna handlingar (4 kap. 2 § OSL och 6 § arkivlagen).

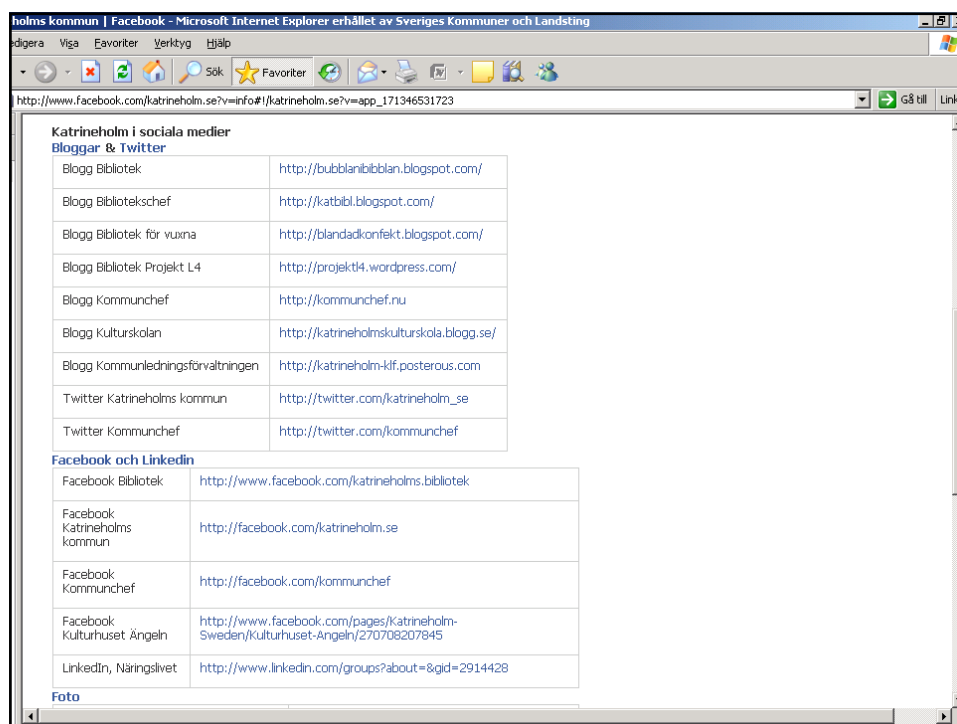
En förteckning över vilka externa webbplatser som myndigheten är aktiv på bör finnas.



Sociala medier och handläggning av ärenden

- Om en myndighet för handläggning av mål el ärende använder sig av en upptagning för automatiserad behandling, ska upptagningen tillföras handlingarna i ärendet i läsbar form (pappersakt el elektronisk akt) om inte särskilda skäl talar emot det, 4 kap 3 § OSL.





Handlingar av tillfällig eller ringa betydelse

Myndigheten får fatta ett generellt gallringsbeslut om att handlingar av tillfällig eller ringa betydelse får gallras då de inte längre är aktuella.

Vi bedömer att en stor del av kommunernas och landstingens aktiviteter på sociala medier kan gallras direkt eller med kort frist.

Rekommendationer saknas gällande gallring specifikt av information på sociala medier.

Yttrandefrihet för anställda hos kommuner och landsting

Yttrandefriheten enligt grundlagen är mycket omfattande för anställda hos kommuner och landsting.

Anställda i kommuner och landsting har i princip rätt att uttrycka missnöje med arbetsgivarens verksamhet.



Personuppgiftslagen

Myndigheten (nämnden) är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter som äger rum på en webbplats, både kommunens egen webbplats och en extern webbplats.

Personuppgiftsansvarig är den som ensam eller tillsammans med annan bestämmer över ändamål och medel med behandling av personuppgifter (3 § PuL).

Den anställda/förtroendevalde är själv personuppgiftsansvarig för sådan behandling av P-uppgifter som helt ligger utanför tjänsten.

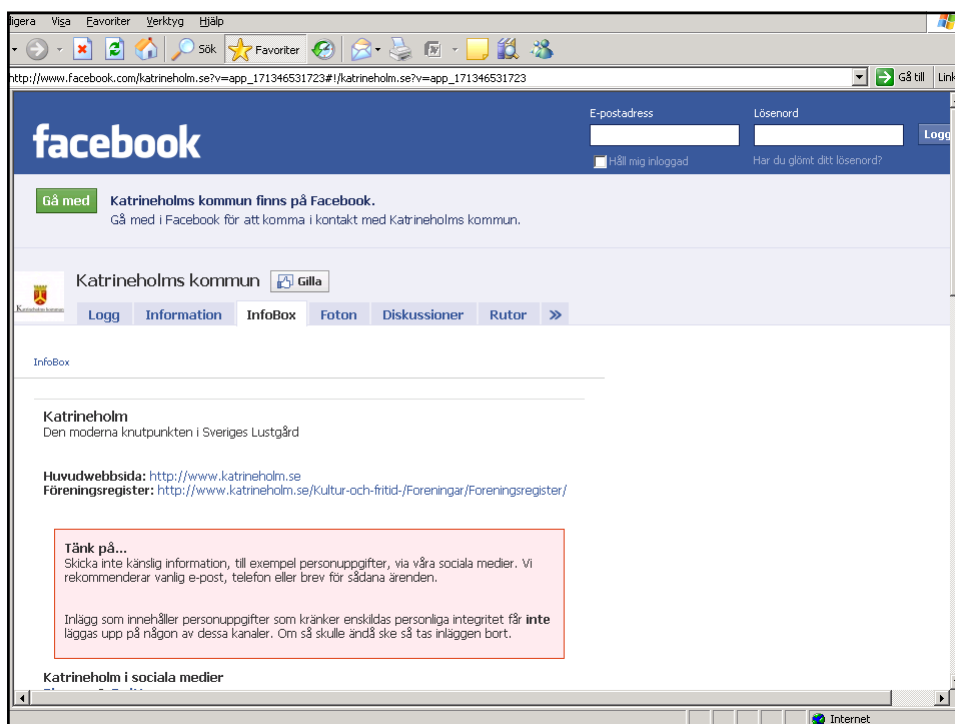


Personuppgiftslagen

- Datainspektionen har i beslut 2010-07-02 i tillsynsärende gällande Katrineholms kommun kommit fram till att kommunen är personuppgiftsansvarig för information på
- Facebooksidan "Katrineholms kommun"
- Bloggen "Kommunledningsförvaltningen"
- Twitterkontot "Katrineholm_se"

Ansaret gäller både den information kommunen publicerar och andra användares inlägg (Facebooksidan och bloggen). Ansaret omfattar bara det kommunen själv publicerar (Twitterkontot).

Missbruksreglerna (5 a §) är tillämpliga.



Lagen (1998:112) om elektroniska anslagstavlor

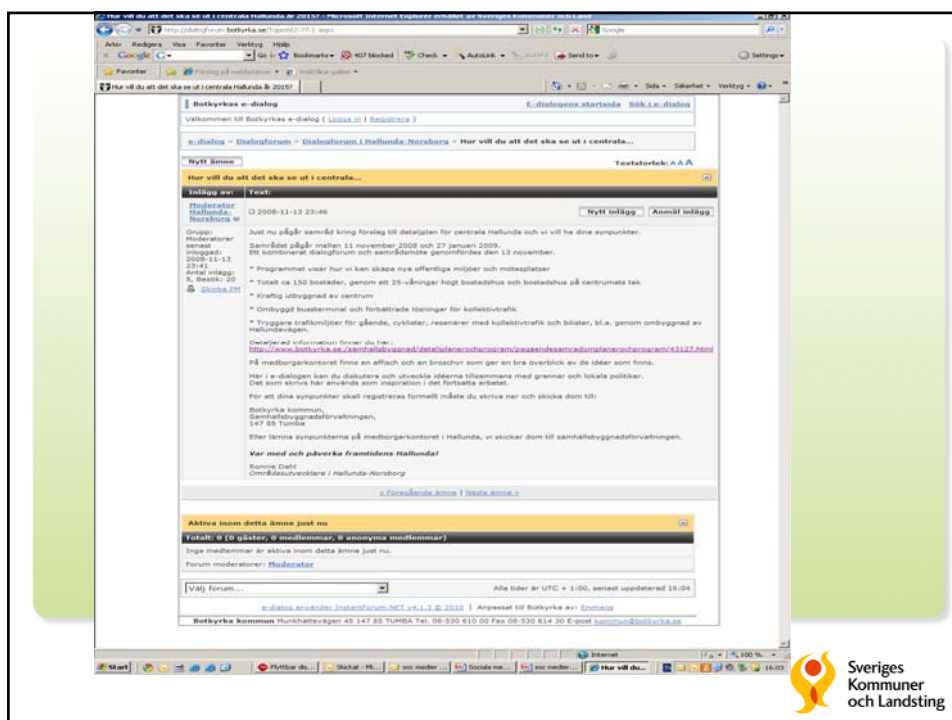
- Gäller elektronisk förmedling av meddelanden (ej e-post, ej meddelanden inom eller mellan myndigheter eller inom ett företag el koncern).
- Den som tillhandahåller "tjänsten" har en informationsplikt mot användare och en uppsiktsplikt innebärande skyldighet att ta bort eller blockera vissa brottsliga meddelanden.
- Lagen är tillämplig på sociala medier på myndighetens egen webbplats.
- Vi bedömer att lagen kan bli tillämplig när myndigheten har egna sidor på externa webbplatser , t.ex. Facebooksidor.

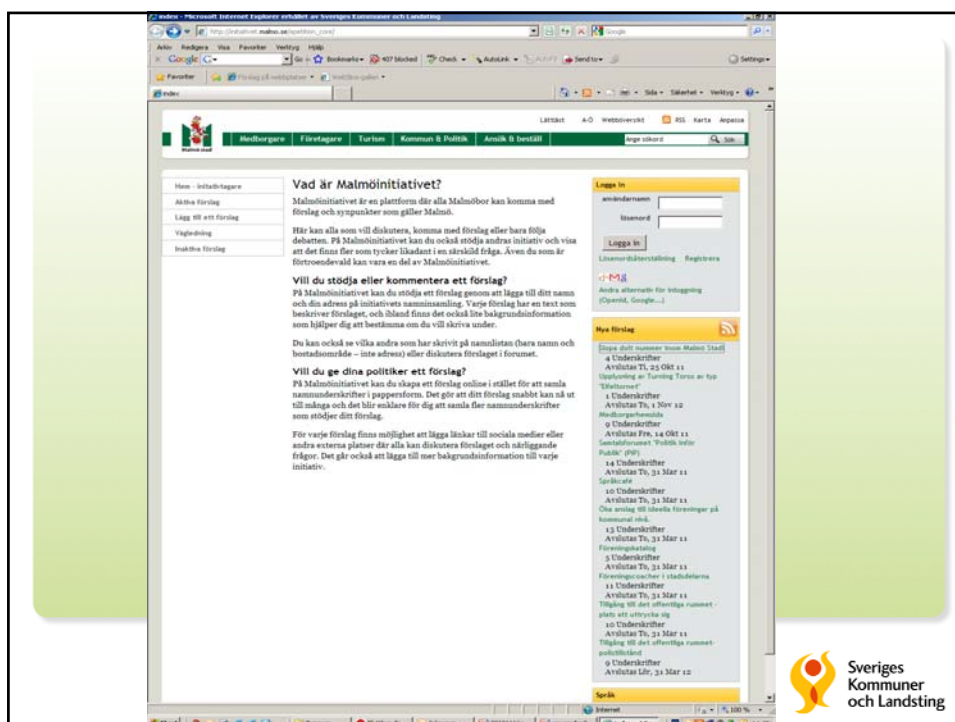
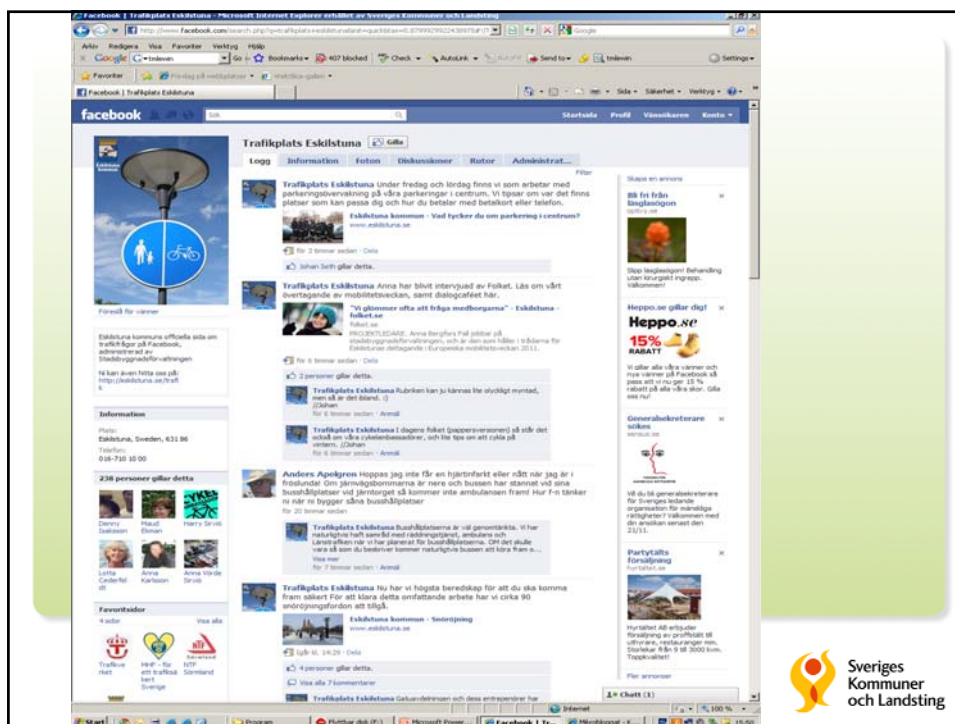


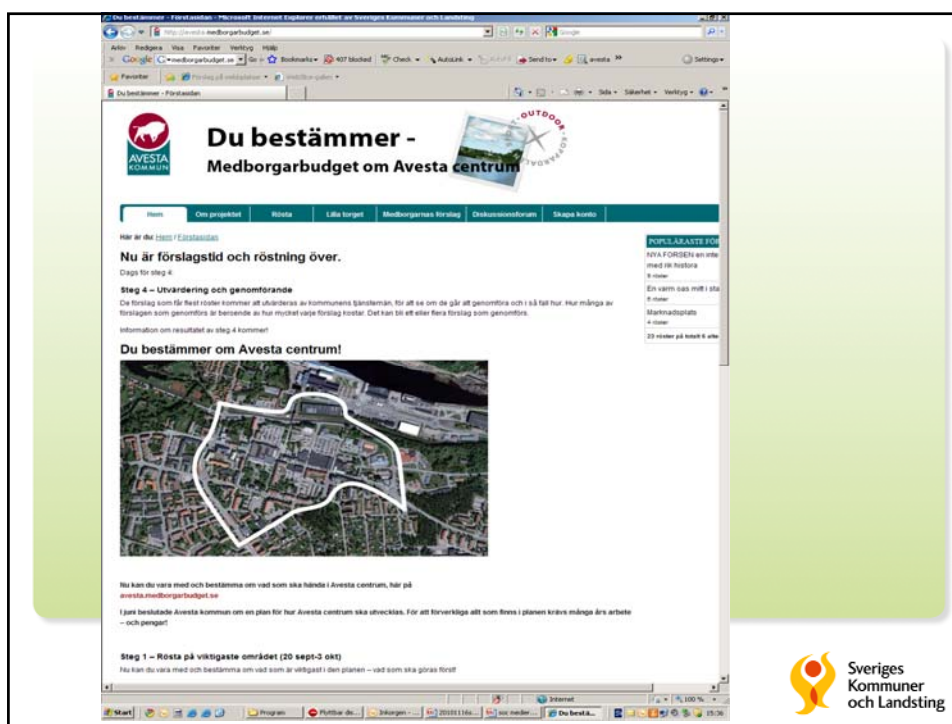
Sammanfattningsvis

- o De inlägg som görs på olika sociala medier inom ramen för myndighetens verksamhet, är allmänna handlingar.
- o Handlingar som inte omfattas av sekretess behöver inte registreras utan kan hållas ordnade så att de är lätt sökbara.
- o Myndigheten bör fatta ett generellt gallringsbeslut om att handlingar av tillfällig eller ringa karaktär på webbplatser får gallras när de inte längre är aktuella.
- o Myndigheten bör ha en förteckning över vilka externa webbplatser myndigheten är aktiv på.
- o Webbplatsen ,bloggen etc. bör "ögonblickförvaras" t.ex. varje halvår.









Kontakt

Staffan Wikell 08 – 452 7551, staffan.wikell@skl.se

Pernilla Krusberg, 08 – 452 7549, pernilla.krusberg@skl.se

Avdelningen för juridik, SKL

Riktlinjer för statliga myndigheters användning av sociala medier ur ett rättsligt perspektiv

En presentation från E-delegationen
Johan Bålman



E-delegationen

Arbetsförmedlingen

Kammarkollegiet

STATENS ARKIV
Arkiverna och Landstegen

TILLVÄXT
VERKET

Bolagsverket

LANTMÄTERIET

Rikspolisstyrelsen

TRANSPORT
STYRELSEN

CSN
Centralt statligt försäkrandsnämnden

Migrationsverket

Skatteverket

Försäkringskassan

MSB
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

Tullverket

Jordbruks
verket
Swedish Board
of Agriculture

PENSIONS
MYNDIGHETEN

Sveriges
Kommuner
och Landsting



Myndigheterna medverkar på olika nivåer

- **Delegationen beslutar**
 - generaldirektörerna
- **Arbetsgruppen bereder**
 - IT/utvecklingschefer
- **Projektgrupper**
 - Kanalstrategi, webbutveckling, m.m.
- **Expertgrupper**
- **Sekretariatet**
 - leder projekt- och expertgrupper, skriver betänkanden

E-delegationen- e-förvaltning

- Ta fram strategi
- Koordinera utvecklingsprojekt
- Följa upp effekter
- Bistå regeringen i internationellt arbete
 - Delrapporter 2 ggr/år
 - Slutrapport senast den 31 december 2014
 - Tilläggsdirektiv
 - öppen data (PSI)
 - sociala medier



Direktiv

- Delegationen ska ta fram riktlinjer för statliga myndigheters användning av sociala medier, t.ex. Facebook och Twitter.
- Särskilt beakta rättsliga aspekter på sådan användning
- Samråda med Datainspektionen och Riksarkivet.
- Expertgruppen för juridiska frågor

Vad behövs

- Klargöra ändamålet
- Myndigheten $\longleftrightarrow$ Anställda
- Identifiera rättsliga krav
 - Åstadkomma en god offentlighetsstruktur
 - Gränsen mellan service och handläggning
 - motverka olämpliga/olagliga inlägg
- Resurser och rutiner för uppsikt

Riktlinjer

Utgångspunkten är

- egenskaperna hos
- sociala medier, och
- hur myndighet
- använder mediet



Sociala medier - Olika egenskaper

Ensidigt eller ömsesidigt

Går att ställa in ibland

Användningen kan styras

Användning

1. Ut, Dialog, In
2. Ökad tillgänglighet
3. Nå särskilda grupper
4. Individen eller innehållet i centrum
5. Ansluta till en tjänst eller bygga nytt



Kravspecifikation

Bedöm

- Författningskraven för medverkan i ett socialt medium
- Resurskraven

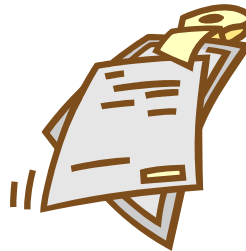
Teknisk och funktionell kravsställande

- inklusive säkerhetskraven



Avtalet?

- **Läs avtalet**
 - vissa villkor kan
 - vara svåra att uppfylla
- **Alternativ**
- **Gör en riskbedömning**
- **Vad kostar det?**



Vilket är ändamålet?

- **En myndighet agerar utifrån givna lagar och andra författningar**
- **Ett kommunikationsbehov ska tillgodoses**
- **Bedöm:**
 - verksamhetskraven och behovet
- **Ange ändamålet i det sociala mediet**

Ändamål?

- Twitter
 - Socialstyrelsen skriver i profilen "Har du frågor till oss? Mejla socialstyrelsen@socialstyrelsen.se".

Ansvar?

- Myndigheten har ansvar för vad som skrivs på Facebook, chattar och andra forum som myndigheten själv använder
- Privatpersoner kan börja diskutera sinsemellan
- Krav på att kunna ha uppsikt över och åtgärda inlägg som strider mot lagstiftningen
- Även tillhandahållaren har sitt ansvar och den som lämnar kommentaren sitt!

Myndigheten - Anställda

- Det som anställda gör privat ingår inte i Delegationens uppdrag, men ...
- Det behövs interna regler för att skilja på när myndigheten uttalar sig och när anställda gör det privat.
 - a. vad gäller när anställda använder arbetsgivarens datorer för privata syften?
 - b. vem får uttala sig för myndighetens räkning
 - får det ske från ett privat konto eller inte?
 - var tydlig om att det är myndigheten som uttalar sig
 - använd och var rädd om logotypen

Författningar

- Tryckfrihetsförordningen
- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- Arkivlagen (1990:782)
- Förvaltningslagen (1986:223)
- Lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor
- PuL (1998:204), (ev.registerförfattningar)



Författningar

- Skadeståndslagen (1972:207)
- Lagen om (2003:389) om elektronisk kommunikation



TF

- **Inkommen**
 - när annan har gjort den tillgänglig för myndigheten så att det är möjligt för den att med tekniskt hjälpmedel som myndigheten själv utnyttjar överföra till läsbar form.
- **Upprättad**
 - av myndigheten expedierad, t.ex. utlagd på ett social medium

Biblioteksregeln, 2 kap. 11 § TF - ej allmän handling

...om det annars vore inkommen handling...

- **Upptagningar som myndigheter använder på samma sätt som ett bibliotek och som tillhandahålls av andra än svensk myndighet**
- **Gäller ofta det som en tjänsteman får del av via sin omvärldsbevakning i tjänsten**

TF och handlingsoffentligheten

- **Allmän handling ska på begäran lämnas ut**
 - på stället och utan avgift, genast eller så snart det kan ske
 - som kopia mot särskild avgift (fr. o. m. 10 sidor)



Offentlighets- och sekretesslagen (OSL) 4 kap.

- **God offentlighetsstruktur (1 §)**
 - kunna lämna ut med skyndsamhet
 - skilja på allmänna och andra handlingar
 - beakta enskildas behov av att söka bland allmänna handlingar
 - sekretesskyddet ska kunna upprätthållas
- **Beskrivning av en myndighets allmänna handlingar (2 §)**

OSL 5 kap.

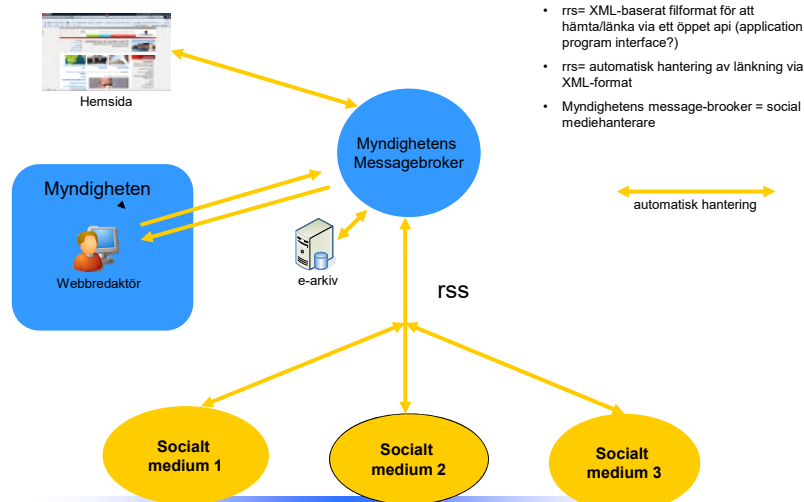
Registreringsskyldighet (diarieföring) om inte:

- **kan hållas ordnade så att det utan svårighet kan fastställas om de har kommit in eller upprättats (dock inte sekretess)**
 - jfr god offentlighetsstruktur
 - **uppenbart av ringa betydelse för myndighetens verksamhet**
- **Inga sekretesskyddade uppgifter! Håll i ordning!**

Arkivlagen

- **Allmänna handlingar *ingår i myndighetens arkiv* och ska bevaras**
 1. Överföring till eget medium – Bush/Obama
 2. Ögonblicksbild eller versionshantering
 - RA-FS 2009:2
 - Exit-strategi?
- **Kan och bör uppgifterna gallras?**
 - jfr RA-FS 1997:6 för handlingar av ringa eller tillfällig betydelse för myndighetens verksamhet
 - skriv ett gallringsbeslut (tillämpningsbeslut)
 - behoven för rättskipning, förvaltning och forskning måste beaktas

Länka genom rrs (=XML) till eget medium, t.ex. en arkiveringstjänst



Förvaltningslagen Service ↔ Handläggning

- Service kan, men behöver inte tillhandahållas via sociala medier
 - "Servicefrågor" måste besvaras oavsett medium
 - FL innehåller särskilda krav vid ärendehandläggning
 - Ärenden kan "anhängiggöras" via ett socialt medium
 - Måste tas om hand
 - Sociala medier kan användas för att hämta in information i ärenden av "generell natur"
- Rutiner behövs för att hantera "ärenden"
- Inga enskilda ärenden



E-delegationen



SVERIGES OFFENTLIGA
UTREDNINGAR

Lagen om elektroniska anslagstavlor (BBS-lagen)

- Öppen funktion för chat, insändare eller diskussioner
- Ej myndighetsinternt
- Uppsiktskyldighet – ta bort vissa meddelanden
 - hets mot folkgrupp, uppvigling, barnporr, olaga våldsskildring och intrång i upphovsrätt
- Informera om
 - myndighetens "identitet" och,
 - I vilken utsträckning blir inkomna meddelanden tillgängliga för andra användare
- Böter eller fängelse



E-delegationen



SVERIGES OFFENTLIGA
UTREDNINGAR

Personuppgiftslagen (PuL)

- **Datainspektionen tre tillsynsärenden**
⇒ **Informationsblad**
- **Myndigheten är personuppgiftsansvarig**
 1. alltid för sina egna meddelanden
 2. i vissa fall även för andras meddelanden
 - hur mycket kan myndigheten påverka?
 - kan meddelanden tas bort?
- blogg och Facebook – ja,
- Twitter - nej
 - Även den enskilde och tjänsteleverantören har ett ansvar

PuL

- **Missbruksregeln (5 a §) får tillämpas**
 - för behandling av personuppgifter som inte ingår i eller är avsedda att ingå i en samling av personuppgifter som har strukturerats för att påtagligt underlätta sökning eller sammanställning av personuppgifter
- **den registrerades personliga integritet får dock aldrig kränkas**

PuL

- **5 a § gäller bl.a. i stället för reglerna om**
 - Grundläggande krav – uppgifternas kvalitet
 - När behandling är tillåten (samtycke?)
 - Känsliga personuppgifter
 - Lagöverträdelser och personnummer
 - Information och registerutdrag

PuL, 5 a §

Bestämmelser som ändå ska tillämpas

- **säkerhetsbestämmelserna**
- DI:s rätt till tillsyn
- **skadestånd** och
- straff

PuL forts. uppsikt, skadestånd

- **Risken för ”känsliga uppgifter”** påverkar övervakningsbehovet
- **Omodererat i förväg riskerar skadestånd, därför**
 - informera om
 - **syftet** med tjänsten
 - för vilka ändamål **kommentarsfunktionen** är tänkt att användas
 - vilka typer av kommentarer som **inte får förekomma**, och
 - **vad som händer** om enskilda inte följer rekommendationerna
 - uppmana enskilda att anmäla behandling i strid med PuL till myndigheten och tjänsteleverantören

Skadeståndslagen (1972:207)

Skadeståndsskyldighet vid felaktiga upplysningar eller råd, om det med hänsyn till omständigheterna finns särskilda skäl. Därvid ska särskilt beaktas (3 kap. 3 §).

- **Inga ärenden om enskilda i sociala medier**

Lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation

- **Webbplatser där cookies används och som är allmänt tillgängliga**
- **Informationsskyldighet om**
 - att webbplatsen innehåller cookies,
 - för vilket ändamål cookies används och
 - hur användaren kan hindra cookies.

Slutord

- **Klara ut ändamålet?**
- **Vem uttalar sig? myndigheten eller en anställd?**
 - Hur framgår det?
- **Allmänheten måste tydligt informeras om**
 - att de är hos en myndighet
 - myndighetens ändamål med det sociala mediet, samt
 - vad som händer om enskilda inte följer "rekommendationerna"
- **Rutiner för hantering av allmänna handlingar**
- **Inga sekretesskyddade uppgifter**
- **Hur ska uppsiktskravet tillgodoses?**

Följ oss...

- www.edelegationen.se
- www.edelegationen.ning.com
- www.facebook.com/edelegationen
- www.twitter.com/edelegationen
- **Vi arbetar även med**
 - behovsdrivna e-tjänster
 - öppen data
 - vägledningar för kanalstrategi och webbutveckling

johan.balman@finance.ministry.se



Varför använder UD sociala medier?

Cecilia Julin
Kommunikationschef
Utrikesdepartementet

Utrikesdepartementet



Kommunikationsavdelningens uppdrag:

- att på ett effektivt sätt bidra till kommunikationen av regeringens utrikespolitik
- att utveckla och stärka verktygen för främjandet av svenska intressen *i världen*
- att öka intresset och främja debatten kring UD:s politikområden och verksamhet *i Sverige*
- att öka förståelsen för kommunikationens betydelse *i utrikesförvaltningen*

Utrikesdepartementet



SIFO-mätning 2005 2007

• KOMPETENT	38%	48%
• HEMLIG	49%	43%
• HIERARKISK	38%	32%
• MODERN	15%	27%
• OMODERN	42%	26%
• SERVICEINRIKTAD	16%	22%
• ÖPPEN	16%	21%
• INKOMPETENT	32%	15%



Bilden av UD



Utrikesdepartementet



Budskap

- Regeringsförklaringen
- Utrikesdeklarationen
- Handelspolitiska deklARATIONEN
- Budgetproposition
- Strategier för utvecklingssamarbete
- Tal, uttalanden
- Riksdagssvar
- Verksamhetsplan



Utrikesdepartementet



Målgrupper i Sverige

- den svenska allmänheten
- skattebetalaren
- väljare
- media
- riksdagsledamöter
- övriga regeringskansliet
- omvärlden



Utrikesdepartementet



Kanaler för att nå ut

- Uttalanden, artiklar, pressmeddelanden, presskonferenser
- Media
- Webben
- UM:s webbar
- Aktiviteter: seminarier, Öppet UD
- Sociala medier

Utrikesdepartementet

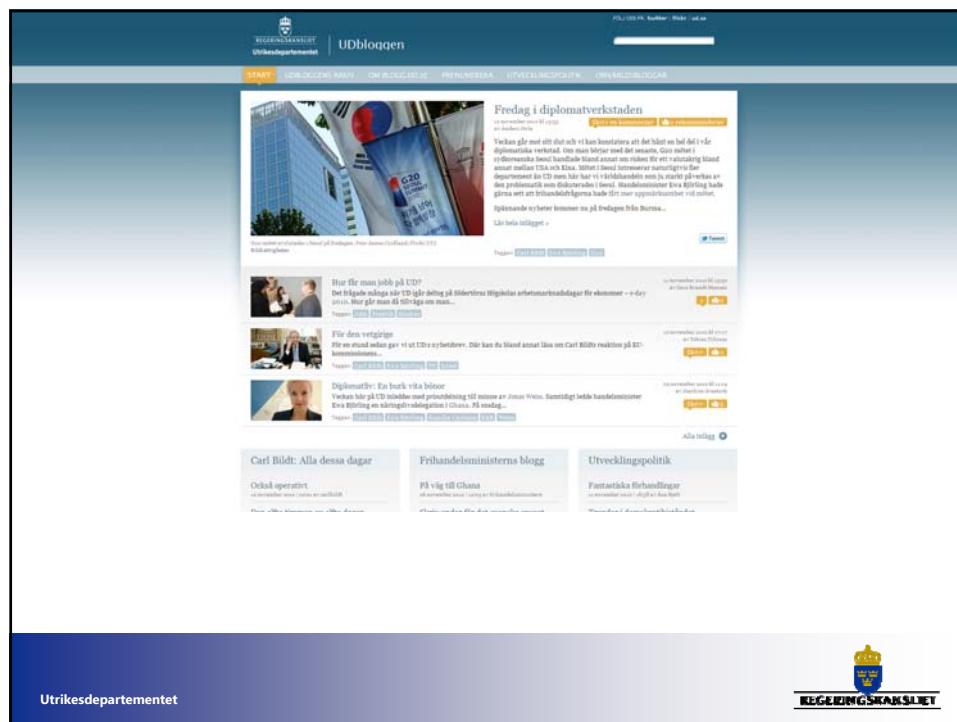


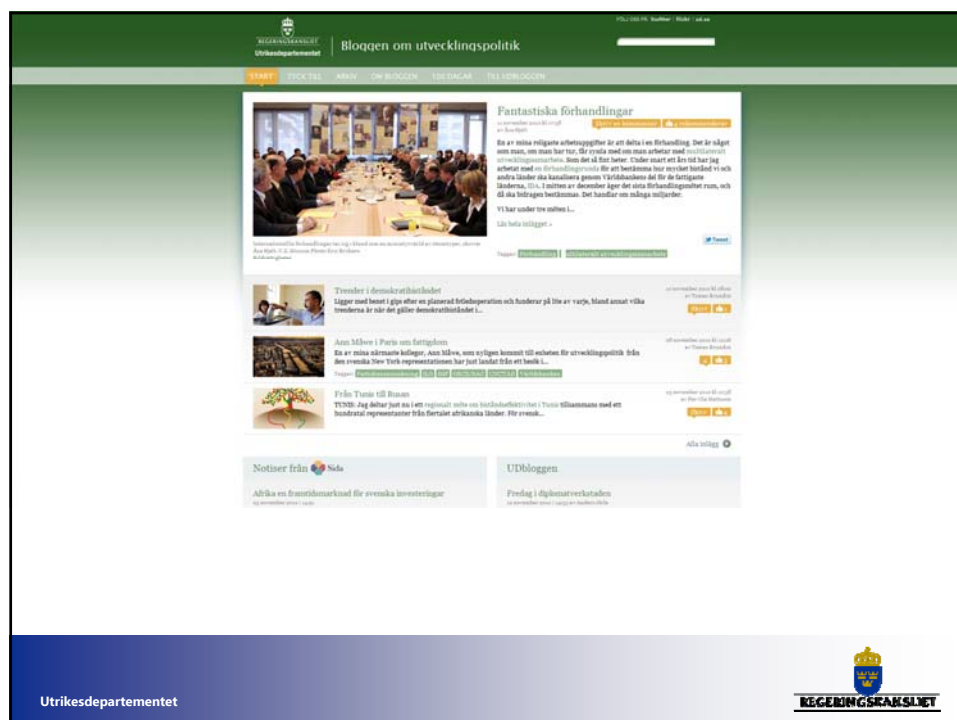
Sociala medier – oslagbart för ny målgrupp

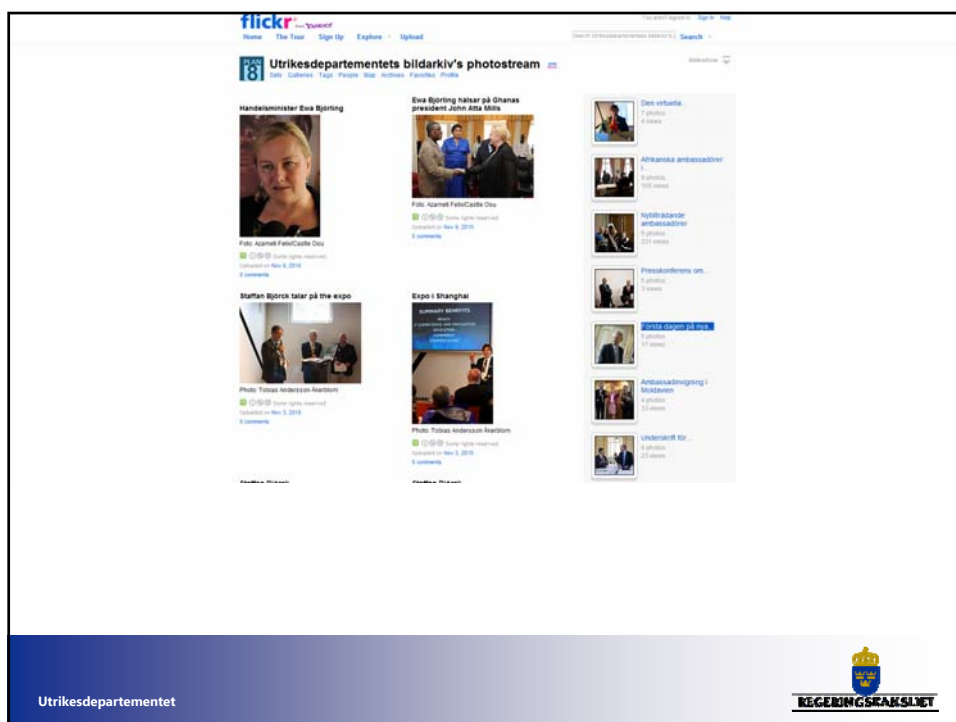
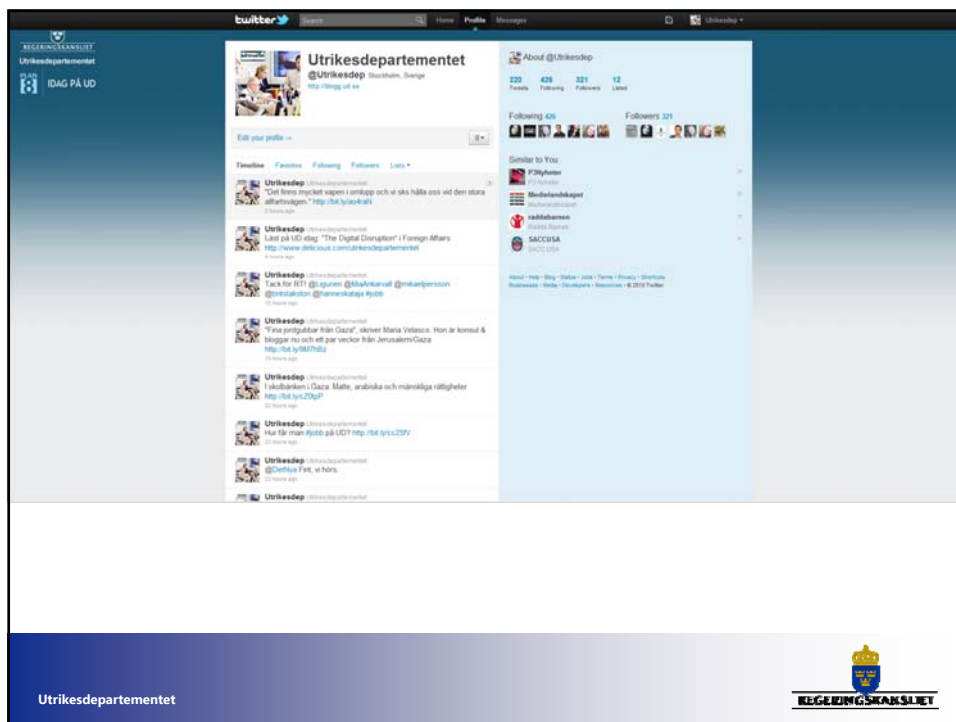
- **Youtube**
- **Nyhetsbrev**
- **UDBlogg**
- **Twitter**
- **Flickr**
- **Delicious**
- **Facebook**

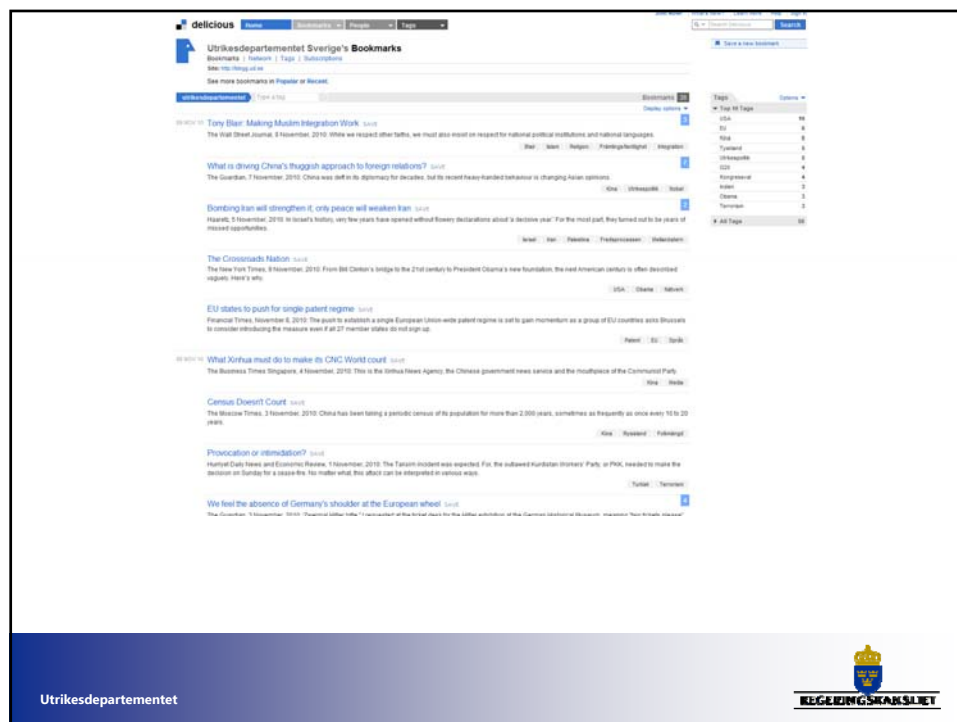
Syfte

- **informell, snabb och modern kommunikation om dagliga utrikespolitiska arbetet**
- **information direkt från källan**
- **visa hur organisationen arbetar**
- **öppna för dialog med intresserade**

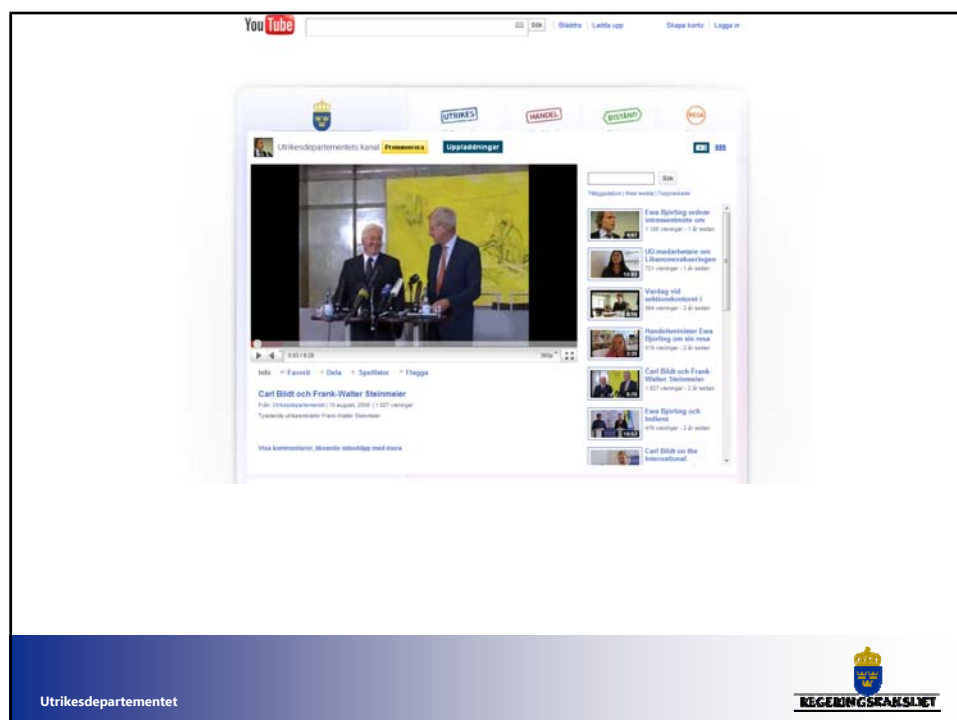








Utrikesdepartementet



Utrikesdepartementet





"På punkt efter punkt stod det klart att UDBloggen var något helt nytt för det offentliga Sverige. Här hade man vågat utnyttja den nya teknikens möjligheter på riktigt och byggt något som lika gärna kunde varit en kommunikationsplattform för det senaste, smartaste, lilla internetföretaget. Rätt på varje punkt."

IT-gurun Joakim Jardenberg utsågs i år till bästa svenska bloggare om mediefrågor. Nyligen pekade tidningen Internetworld också ut honom som en av tio digitala profiler som statsministern bör lyssna på.



"Något viktigt har hänt. UD har skaffat en blogg. Skulle man kunna tro. Men det som har hänt är nämligen något oändlig mycket intressantare än så. En svensk myndighet har valt att öppna upp och göra innehållet till det bärande konceptet för sin hemsida. Resultatet är väldigt bra. Här finns medarbetare och andra som bloggar från hela världen. Kommentarsfunktioner, delningar och ett ärligt engagemang i sociala kanaler. Det är nästan det bästa jag har sett i form av ett sammanhållet redaktörskap för en stor sajt. En webb som den ska vara. Storytelling, människor och samtal. En myndighet med redaktörskapet i fokus."

Mathias Eriksson, grundare av kommunikationsbyrån
Matter och bloggare om sociala medier

och så det byråkratiska...

- **Sedvanlig netikett gäller**
- **Upphovsrätt respekteras**
- **Per definition offentligt**
- **Arkiveras elektroniskt**
- **Ärendehantering lyfts ut och hanteras på sedvanligt sätt**

Framväxten av sociala medier

Christina Wikström 2010-11-16



E-mish...



Christina Wikström, Logica Sverige

Commercial Director & General Counsel

c.wikstrom@logica.com

www.logica.com



One hundred years ago...



© Logica <YEAR>. All rights reserved

Logica image slide library

No. 5

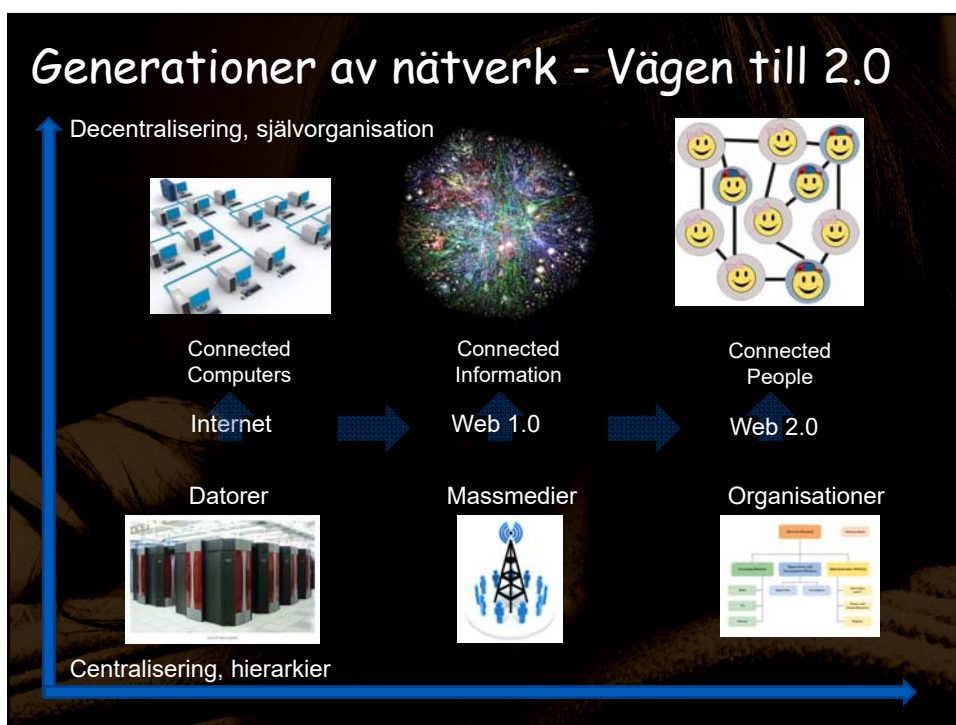
The result...

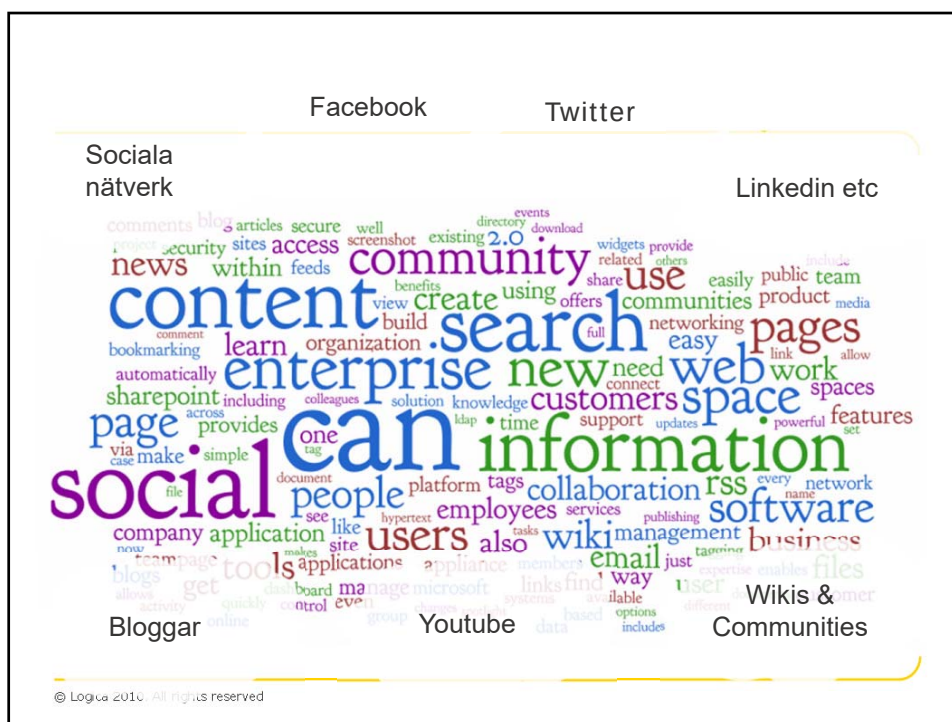


© Logica <YEAR>. All rights reserved

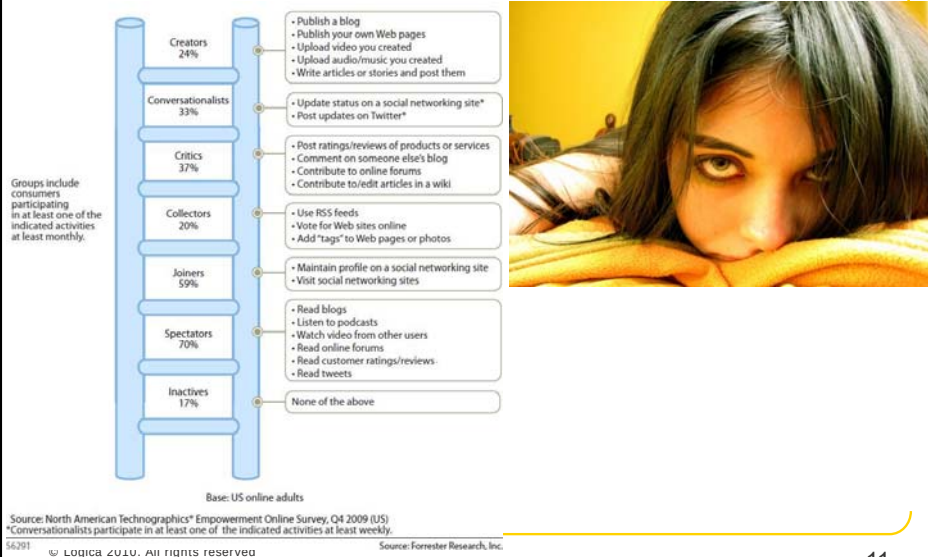
Logica image slide library

No. 6





Användningsmönster 2009



11

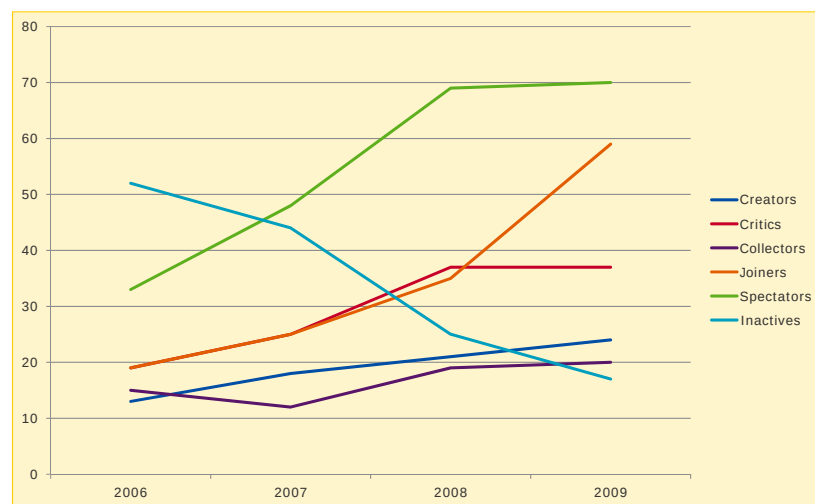
Användningsmönster 2010

The Social Technographics® Ladder

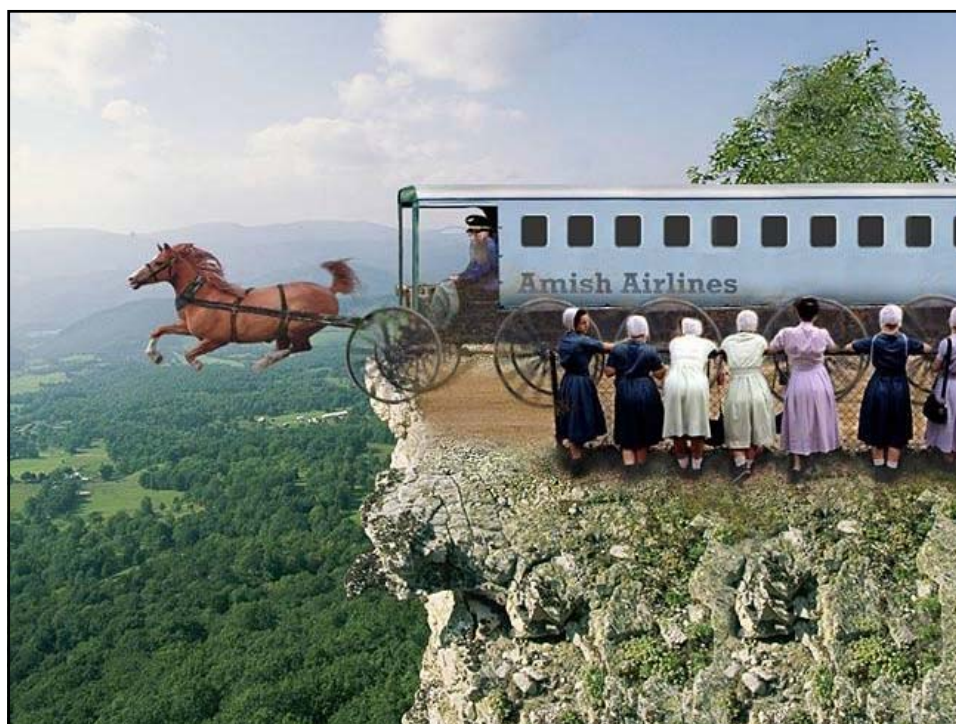


12

Användningsmönstren planar ut



© Logica 2010. All rights reserved



E-mish...



- 60-talist,
- jurist och
- digital invandrare!

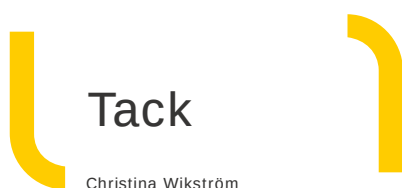
© Logica <YEAR>. All rights reserved

logica

Digitala infödingar....



No. 16



Christina Wikström

Logica is a business and technology service company, employing 39,000 people. It provides business consulting, systems integration and outsourcing to clients around the world, including many of Europe's largest businesses. Logica creates value for clients by successfully integrating people, business and technology. It is committed to long term collaboration, applying insight to create innovative answers to clients' business needs. Logica is listed on both the London Stock Exchange and Euronext (Amsterdam) (LSE: LOG; Euronext: LOG). More information is available at www.logica.com



Sociala medier som kommunikationskanal för rättsinformation

Stockholm, 16 november 2010

Virtual Intelligence VQ AB. www.vqab.se



Virtual Intelligence VQ

Erfarna rådgivare inom Knowledge Management för den legala sektorn.

- Helena Hallgarn - 16 års erfarenhet från advokatbyråer som Mannheimer Swartling, Gernandt & Danielsson och Vinge (varav 12 år inom KM).
- Ann Björk - 10 års erfarenhet från Vinge (varav 7 år inom KM).
- Kompetens med kombination av verksamhetsförståelse, affärsutveckling, kunskapshantering och IT-kunskaper.
- Verksamheten inom VQ består av fyra olika delar.
 - Strategisk rådgivning inom Knowledge Management
 - Utbildning, coaching och seminarier
 - Insatser som Legal Knowledge Engineer
 - Systemutveckling av visst kunskapsstöd – ex tjänsten VQ Legal (www.vqlegal.se)

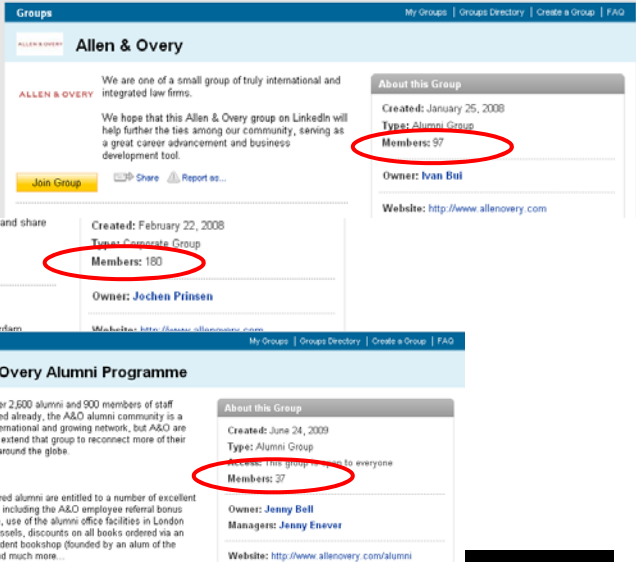
Virtual Intelligence VQ AB. www.vqab.se




Nya informationsförutsättningar för advokatbyråer och juristavdelningar

- Tekniken har gett oss helt nya möjligheter som vi inte ens har kunnat föreställa oss.
- Vi har nu via Internet ständigt tillgång till enorma informationsmängder via några enkla knapptryckningar.
- Virtuella samarbeten och gratis kunskapsdelning.
- Viktigaste trenden idag: Sociala medier
 - Nätverkande via nätet
 - Nya plattformar för kommunikation

Virtual Intelligence VQ AB. www.vqab.se

The screenshot displays three LinkedIn group pages for Allen & Overy:

- Allen & Overy LLP**: Created January 25, 2008. Type: Alumni Group. Members: 97. Owner: Ivan Bul. Website: <http://www.allenoverly.com>.
- Allen & Overy**: Created February 22, 2008. Type: Corporate Group. Members: 180. Owner: Jochen Prinsen. Website: <http://www.allenoverly.com>.
- Allen & Overy Alumni Programme**: Created June 24, 2009. Type: Alumni Group. Members: 37. Owner: Jenny Bell. Managers: Jenny Enever. Website: <http://www.allenoverly.com/alumni>.

Virtual Intelligence VQ AB. www.vqab.se



facebook

Towers Perrin: Official News and Updates

Towers Perrin is a global professional services firm that helps organizations improve performance through effective people, risk and financial management.

Information

Platz: Office Worldwide, Stamford, CT

Fans

6 av 212 fans

See all

Robert McCue, Jeff Falar, George Toy, Shalish Shetty, John Hally Elise, Photo Salala

Social RSS

News | Blog | Crisis | Twitter | LinkedIn

Towers Perrin Thought Leadership | Report

Closing the Engagement Gap - A Road Map for Driving Superior Business Performance

September Monitor Issue Now Available

Monitor, Towers Perrin's monthly newsletter for human capital issues across all industries, features the following articles in its September 2009 issue: Health Care Reform: Taking a Closer Look - HR Service Delivery: Leading the Charge, DRG - A New Year

den 17 september kl. 19:35 · Dela

Towers Perrin: Official News and Updates

What's Next for 401(k) Plans?

401(k) plans remain central to reward strategies because we know employees value economic security more now than they did before. It has become a top priority...

den 17 september kl. 19:27 · Dela

Towers Perrin: Official News and Updates

Health Care Reformers Back to Work After Stormy Recession

After a stormy August recess marked by highly publicized and emotional town hall meetings on health care reform, congressional leaders barely had time to unpack their bags before the political machinery geared up for the next phase of legislative action...

den 14 september kl. 23:03 · Dela

Towers Perrin: Official News and Updates

Pay or Play: What Might It Cost Employers and Employees?

Despite all the debate about the concept of a proposed pay-or-play mandate, little attention has been given to the potential cost impact. What might a mandate mean for your organization? What are the potential implications in terms of plan design, cost, and overall research structure...

den 9 september kl. 04:11 · Dela

Towers Perrin: Official News and Updates

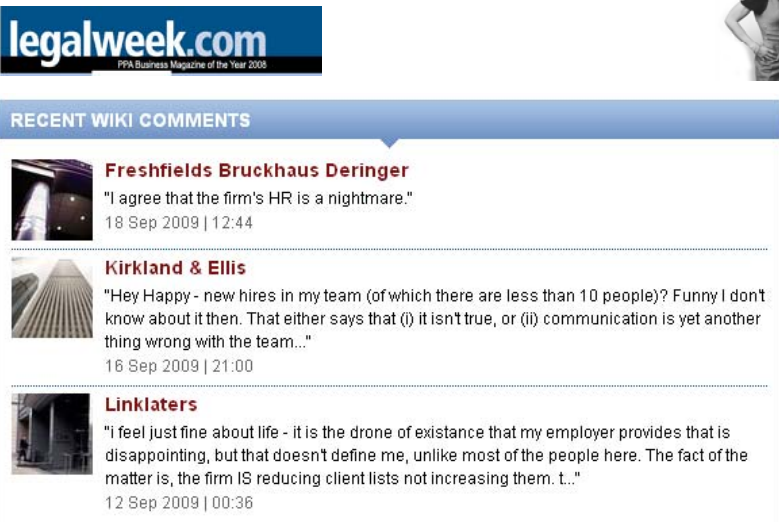
Enterprise 2.0 - Using Social Media to Solve Business Issues

Twitter, Facebook and LinkedIn are the social media brands, and we are now seeing companies follow these trendsetters in building their own internal platforms to connect with employees. These platforms are changing the way employees interact with...

Til: den 17 september 2009 08:45

Platz: Central London

Virtual Intelligence VQ AB. www.vqab.se



legalweek.com

PPA Business Magazine of the Year 2008

RECENT WIKI COMMENTS

Freshfields Bruckhaus Deringer

"I agree that the firm's HR is a nightmare."

18 Sep 2009 | 12:44

Kirkland & Ellis

"Hey Happy - new hires in my team (of which there are less than 10 people)? Funny I don't know about it then. That either says that (i) it isn't true, or (ii) communication is yet another thing wrong with the team..."

16 Sep 2009 | 21:00

Linklaters

"I feel just fine about life - it is the drone of existence that my employer provides that is disappointing, but that doesn't define me, unlike most of the people here. The fact of the matter is, the firm IS reducing client lists not increasing them. t..."

12 Sep 2009 | 00:36

Virtual Intelligence VQ AB. www.vqab.se

Eric A Koester

Average Client Rating
★★★★★ 7 reviews
Former client? [Write a review](#)

Endorsements
4 endorsements
Lawyers: [Endorse this lawyer](#)

Recommendations For Erik B:son

Advokat / Senior Associate
Baker & McKenzie law firm

"Erik is the most outstanding associate I have ever work smart, commercially-minded and conscientious. Where I see only problems, Erik finds solutions. His easygoing a personality also makes him a pleasure to deal with." Jun 2nd Carl Svernlöv, Partner, Baker & McKenzie managed Erik B:son at Baker & McKenzie Advokat

[E-mail Lawyer](#) [Add to list](#) [Lawyer's website](#) [Send to a friend](#)

Overview

Practice Areas

- 20% Mergers / Acquisitions 3 years
- 20% Venture Capital 3 years
- 20% Securities Offerings 3 years

[Show all areas of practice and cases](#)

Fees & Payments

Fees
Free Consultation (30 minutes)
Payment types
Credit Card, Check

Contact Information

Cooley Godward Kronish LLP
719 Second Avenue

☒ [E-mail this lawyer](#)
☐ [Visit lawyer's website](#)

Virtual Intelligence VQ AB. www.vqab.se

EU Anti-Dumping Rules

Diego De Notaris
Phone: +32 477 188800
Email: diego@hndnlaw.com

OnRamp Blogs [Start Blogging](#)

Surprises in the 2010 AmLaw Tech Survey
Ron Friedmann | Friday November 5, 2010
The latest American Lawyer Technology Survey is out. [Cloudy Forecast in the Am Law Tech Survey 2010](#) finds that BigLaw IT budgets are still tight.
My take...
[Add Comment \(0\)](#) [Readmore](#)

From the desk of GCs . . .
Patrick Lamb | Wednesday November 3, 2010
The 2010 ACC/Serengiti Managing Outside Counsel Survey Report is out. [Westlaw Insider](#) does a nice job of summarizing the critical findings...

Hot Topics

[Re: Why Everyone Wins with Legal Project ...](#)
Pamela Woldow | Oct 28, 2010 | 5

[Re: Lawyers as Peacemakers: Integrity, P...](#)
Peter Phan | Oct 25, 2010 | 11

[Re: The Demand Side of The Market is Not ...](#)
Jonathan Kleiman | Oct 29, 2010 | 29

[Re: Client Revolution?](#)
Jeffrey Carr | Sep 26, 2010 | 13

[Re: The Cancer We Call Litigation](#)
Jeffrey Carr | Sep 26, 2010 | 18

Conversations [New Topic](#)

[Where on Earth do Creativity & Inno...](#) *
Bruce, thanks for taking up this topic. In social networks like LinkedIn there is a
[Christoph H. Vaagt](#) | Nov 5, 2010 8:24

[RED ALERT: The ABA Wants to Regulat...](#) *
When guilds seek to stifle discussion of alternatives, they only hasten their journey
[Jeffrey Carr](#) | Nov 3, 2010 9:07

[ABA Journal New Normal](#) *
Paul – I think it would be difficult for you and Patrick to be any more correct. The
[Jeffrey Carr](#) | Nov 3, 2010 9:02



But in truth, social software
isn't really about the tools.
It's about what the tools let
users do and the business
problems the tools address.

Jakob Nielsen, Usability Guru



Virtual Intelligence VQ AB. www.vqab.se



Videon Socialnomics09:
<http://www.youtube.com/watch?v=sIFYPQjYhv8>

Virtual Intelligence VQ AB. www.vqab.se

Vad händer med integritetsskyddet?

Martin Brinnen
martin.brinnen@justice.ministry.se

Sociala medier och integritetsskydd 2010-11-16

1

Datainspektionens riktlinjer för sociala medier

- Omfattar Facebook, Twitter, bloggar
- Gäller organisationer, inte privatpersoner
- Ansvarsfrågan är beroende av den tekniska utformningen av tjänsten, dessa är under ständig teknisk utveckling.
- Normalt; missbruksregeln, men...
- Undantag; särreglering, privat, journalistiskt, TF/YGL

Sociala medier och integritetsskydd 2010-11-16

2

DL:s riktlinjer (forts)

Ansvar för behandling

- Personuppgiftsansvar för
 - För "egna" (organisationens) och "andras" inlägg
- Grund för ansvar
 - bestämma ändamål och medel för behandlingen; => möjlighet att påverka innehållet, i förväg eller i efterhand.
- Facebook, ansvar för både egna och andra inlägg
- Twitter; ansvar endast för egna inlägg
- Ansvaret inträder fr.o.m. publiceringen

Sociala medier och integritetsskydd 2010-11-16

3

DL:s riktlinjer (forts)

Vad innebär ansvaret enligt PuL?

- Publicera inte kränkande inlägg
- Håll uppsikt för att upptäcka kränkande inlägg av andra
- Ansvaret förenat med skadeståndsansvar
- Vidta lämpliga säkerhetsåtgärder
- Informera de som arbetar med de sociala medierna
- Kraven på säkerhetsåtgärder blir större ju större risken för kränkningar är

Sociala medier och integritetsskydd 2010-11-16

4

DL:s riktlinjer (forts)

Rekommendationer

- Informera användarna om syftet
- Uppmana användarna att anmäla kränkande inlägg och ha rutiner för att behandla sådana anmälningar
- Informera om vem som står bakom sidan/tjänsten

Sociala medier och integritetsskydd 2010-11-16

5

DL:s riktlinjer (forts)

Yttrandefrihet?

- Ej TF eller YGL i de inspekterade fallen
 - OBS. Myndigheter kan normalt inte åberopa grundlagsskydd, jfr. Trelleborgs-beslutet
- Ej journalistiskt ändamål i de inspekterade fallen, men...
 - "det kan inte uteslutas att enskilda skulle kunna använda tjänsterna för journalistiskt ändamål"
 - Troligen kan inte myndigheter åberopa "journalistiskt ändamål"

Sociala medier och integritetsskydd 2010-11-16

6

Dls riktlinjer (forts)

Missbruksregeln?

- Katrineholms kommun hade inte tillgång till strukturerade personuppgifter genom Facebook
 - "typiskt sett mindre riskfylld ur ett integritetsperspektiv"
 - "en vardaglig behandling"
- Facebook (företaget) – en helt annat historia...
 - "Den särskilda struktur som kännetecknar Facebook, som faktiskt syftar till att underlätta sökning av personuppgifter och att finna samband mellan människor och grupper, talar för att Facebooks behandling av personuppgifter har en personuppgiftsanknuten struktur."

Sociala medier och integritetsskydd

2010-11-16

7

Dls riktlinjer (forts)

Personuppgiftsansvaret

- Skyldighet att tillse att det inte förekommer kränkande behandling (missbruksregeln)
- Skyldighet att vidta lämpliga säkerhetsåtgärder
 - Informera om ändamål och att annan behandling är förbjuden (jfr 30 § PuL)
 - Håll uppsikt (beroende på omfattning och inriktning)
 - Ta bort kränkande inlägg
 - Uppmana användarna att anmäla kränkande inlägg
- Skadeståndsskyldighet

Sociala medier och integritetsskydd

2010-11-16

8

Inrättande av tjänsten

Publicering av inlägg

"Upptäckt" av inlägg

Borttagande av inlägg

Ansvaret för Facebook-sidan e.d. (förenklat)

"Egna" inlägg

"Andras" inlägg

Skyldighet att ta bort

Skadeståndsansvar

Skyldighet att ta bort

Säkerhetsåtgärder, bl.a. uppsikt

Sociala medier och integritetsskydd

2010-11-16

9

Myndigheternas publicering på Internet

DI:s beslut om JO:s praxisdatabas

- JO:s rutiner,
 - en version för alla former av publiceringar
 - prövning i det enskilda fallet, anonymisering
- Personuppgifter om
 - anmälare m.fl.
 - kritiserade tjänstemän
- Uppgifterna tillgängliga för sökmotorer
- "En del av JO:s ansvarsutkrävande"

Sociala medier och integritetsskydd

2010-11-16

10

Myndigheternas publicering på Internet

DI:s beslut om JO:s praxisdatabas

RIKSDAGENS OMBUDSMÄN - JO

Startsida > JO-beslut

JO-beslut

har publicerats ett urval av JO:s beslut, som anses vara av särskilt intresse. Ändrad sökfunktionen gör att sök bland publicerade beslut. Sökning kan ske antingen på dattenummer eller på valfri kombination av urvalskriterier.

Diarienummer

Kategori [Samtliga]

Text

Beslutsdatum från

Sök

Återställ

Riksdagens ombudsmän - JO

Postadress: Box 16327, 103 26 Stockholm

Besöksadress: Västra Trädgårdsgatan 4

Telefon: 08-786 40 00

Telefax: 08-786 41 15

Fax: 08-23 45 58

E-post: justitseriksdagensombudsmannen@riksdagen.se information.om.ou@riksdagen.se

Sociala medier och integritetsskydd

2010-11-16

11

Myndigheternas publicering på Internet

Yttrande- och informationsfrihet

- Offentlighetsprincipen omfattar inte utlämnande i elektroniskt form
- Myndigheter har ingen "yttrandefrihet"
 - DI:s beslut om Trelleborgs kommun (1987-2009)
 - JO:s beslut om Forum för levande historia (5127-2009)

Sociala medier och integritetsskydd

2010-11-16

12

Martin Brinnen

2

Myndigheternas publicering på Internet

Kränkingsbedömning

- Grundas på Europakonventionen, avvägning mellan yttrandefrihet och integritetsskydd
- Proportionalitet, "är det nödvändigt för ändamålet att lägga ut personuppgifter"

Sociala medier och integritetsskydd 2010-11-16

13

Myndigheternas publicering på Internet

Tillämpliga bestämmelser

- Missbruksregeln?
 - Internetpublicering av myndighetsbeslut med enskildas personuppgifter, särskilt känsliga
 - Syftet med regeln var inte att ersätta behovet av registerförfattningar
- Författningsstöd?
 - Jfr. rättsinformationsförordningen, Rixlex-lagen m.fl.
 - Myndighets-PuL med särskilda bestämmelser för Internetpublicering?

Sociala medier och integritetsskydd 2010-11-16

14

Det generella integritetsskyddet

- Sverige har ett "erkänt" svagt skydd för privatlivet
- Yttrandefrihetskommitténs uppdrag
 - Generellt integritetsskydd för privatlivet?
 - Kvittning av rättegångskostnader
 - Andra åtgärder

Sociala medier och integritetsskydd 2010-11-16

15