

Bruk av sosiale media i offentlig forvaltning – ei opnare eller meir lukka forvaltning?

v. Arnt Ola Fidjestøl, IKA Møre og
Romsdal

Fokus:

Dialog og kommunikasjon på bekostning
av dokumentasjon?

Msn i gamle dager

Kva er sosiale teknologiar?

Eksempel på sosiale teknologiar

- [Facebook](#)
- Nettby
- Twitter
- Flickr
- Youtube
- Myspace
- Blog-sfæren

Eldre eksempler på sosiale teknologier:

- Epostlister
- Diskusjonsgrupper, chatte-tjenester (MSN)

Kvifor nytte sosial teknologi

- ...for å nå ut med informasjon
- ...for å komme i dialog
- ...for å hente inn informasjon

Kan også nyttast for intern kommunisering

Kvifor tek kommunane det i bruk?

- ...av di det er praktisk
- ...av di det er ynskjeleg

Det er dreiar seg om å vere tilgjengeleg.
Det dreiar seg om å vere der folk er.

Argument for offentlegprinsipp (St.meld 32 1997-98)

- Rettstryggleiksomsyn
- Demokrati omsyn
- Demokratisk kontroll
- Tillits- og legitimitetsomsyn
- Kunnskapsspreiing

Det starta med Formannskapslovene

Bakgrunn for formannskapslovene:

Ynskje om lokalt sjølvstyre og overføring av
makt fra byane og byborgarane



Riksarkivar Ivar Fønnes

I et demokratisk samfunn tuftet på rettsstatlige prinsipper, er det et fundamentalt krav at det offentlige ikke bare sørger for å ivareta grunnleggende dokumentasjonsbehov i forhold til identitet og eiendom, men også ser seg pliktig til å dokumentere sine egne handlinger overfor samfunnsmedlemmene.

Fonnes held fram...

Stat og kommune må ha ansvar for å dokumentere sin egen aktivitet både på godt og ondt for en uavgrenset fremtid dersom samfunnsmedlemmene, både enkeltpersoner og grupper, skal kunne hevde sine rettigheter og interesser både i et kortsiktig og langsiktig perspektiv.

Bruk av sosiale media er bra!!

MEN:

Det oppstår eit problem dersom kommunikasjonen går på bekostning av dokumentasjonen

Relevant regelverk som vedkjem bruk av sosiale medier i off sektor

- Forvaltningslova
- Personopplysningsloven, eForvaltningsforskriften og Veileder til eForvaltningsforskriften
- Arkivlova og Offentleglova
- Ethiske retningslinjer for statstjenesten

(Difiveileder s. 16)

Nokre utviklingstrekk

- Det digitale medium – ein stadig større arena for kommunikasjon
 - Internett
 - E-post
 - SMS, MSN, SKYPE
 - Skjemaløysingar
 - ... og nå Nettsamfunn.

STAKKARS ARKIVAREN!!

Min påstand:

Den offentleg forvaltning kan i utgangspunktet ikkje nytte sosiale media som ei formell kommunikasjonsline. Dette fordi det pr. definisjon ikkje lenger er eit sosialt medium når det blir satt inn i ei formell ramme med eit spesielt formål som ikkje er brukarstyrt.

For eksempel:

Elektronisk kommunikasjon er pr. def. ikkje lenger ein del av eit sosialt medium når den blir knytta opp mot t.d. eit skjemaverktøy på kommunen si heimeside.

Det store spørsmålet:

Er det ei felles forståing mellom tenesteleverandør og brukar på kva status kommunikasjonen har?

Dokumentasjonsproblemet oppstår i den augneblinken ein utfører formell sakshandsaming basert på uformell kommunikasjon.

Utfordringa vert då...

1. ...å tilstrebe at offentleg forvaltning og brukar har ei felles forståing av om kommunikasjonskanalen er formell eller uformell – formålet med kommunikasjonskanalen
2. ...å evt. dokumentere den uformelle korrespondansen dersom den blir dratt inn i formell rom.
3. ...å informere korrespondansepartnarane om at dette vert gjort.

Ny påstand

Den eldre kommunikasjonsformen (msn, e-post, sms..) representerer ein større fare reint arkivmessig enn dei nye.

Dette av di dei er meir lukka (to-vegs) og ein direkte parallell til andre kommunikasjonsliner som tradisjonelt er blitt nytta i meir formelle samanhengar

Nettsamfunnet er imidlertid ein virtuell parallell til den meir uformelle interaksjonen i samfunnet og dermed ingen parallell til tidlegare formelle kanalar.

Difor gjeld dei same reglane for denne dokumentasjonen som for vanleg fysisk interaksjon

Ein arkivars utfordring

- Fange opp korrespondanse muntleg/skriftleg som dokumenterer kommunens verksemd
- Spørsmålet vert då:
Er aktiviteten som skjer gjennom bruk av digitale medier dokumentasjonsverdig?

Diskusjonsforum

Ofte som formål å fange problemstillingar som engasjerer folket

Desse fora kan bli problematiske dersom det offentlege organet har ei veldig aktiv rolle og dersom kommunikasjonen er delvis lukka (passordbeskytta). Dess meir lukka, dess meir lagt opp til personleg kommunikasjon som kan ha dokumentasjonskrav til seg.. Og som er vanskeleg å kontrollere.

Bruken kan også ha eit personvernaspekt ved seg.

Nettsamfunn

Dette er i utgangspunktet uproblematisk

Problemet oppstår i dei tilfelle ein nyttar nettsamfunnet til samshandsaming eller t.d til å avvikle møter

I desse tilfelle er det avgjerande at det offentlege organet løfter dokumentasjonen ut av dei uformelle romma og inn i dei formelle romma.

Blogg

Har lite i ein offentleg administrasjon å gjere.

Vert bloggen nytta som ein arbeidsreiskap for utarbeiding av dokumenter tillegg det eit naturleg ansvar hjå det offentlege organet å vurdere dokumentasjonsverdien

E-post, msn, sms, skype..

Verktøyet erstattar brev og telefon, og fell dermed inn under dei same reglane som dei. Dvs. at dersom dei har dokumentasjonsverdi så skal dei innlemmast i det offentlege organ sitt arkivsystem og handterast deretter.

Problem er at korrespondansen er meir lukka enn den andre sidan den er tovegs. Feil bruk vert anten ikkje oppdaga eller oppdaga for seint.

- Kommunen må ha klare retningslinjer både internt og eksternt
- Kommunen må ha "apparat" til å følgje opp.
- Kvar enkelt sakshandsamar har eit ansvar

Dette meiner dei sentrale styremaktene

Konklusjon

Dei sosiale media er ikkje eit problem i seg sjølv sidan dei pr. def i utgangspunktet er uformelle. Problemet er at skilje mellom uformell og formell kommunikasjon ofte er uklare skilje og kan gå over i kvarandre.

Dette gjer at det er brukaren og bruken som er problemet ikkje mediet.

Ein bør difor...

- ...ha definert forskjellen mellom formelle- og uformelle rom, slik at desse er klare for både eksterne og interne brukarar.
- ...bevisstgjere brukaren

...men dette er ikkje noko særegent for sosiale media

Poenget er å kunne overføre dei prinsipp ein nyttar/har nytta i den manuelle papirbaserte verden til den elektroniske.

Problemstillingane er dei same.
Utfordringane er nye.

Ei opnare eller meir lukka forvaltning?

- Dei formelle verktøya til offentleg forvaltning har dokumentasjonskrav knytta til seg. Dokumentasjonen skal vere tilgjengeleg uavhengig av tid.
- De sosiale media er veldig "nåtidige".
- Mange av dei sosiale media krever noko igjen frå brukaren og kan difor fungere ekskluderande

Ein ide

Kanskje ein kommune kunne ha ein formell arena: Kommuneportalen og ein uformell arena: De sosiale media?