

Veileder i sosiale medier for offentlig forvaltning

Det 5. norske arkivmøtet, 3. mai 2011

Sesjon 2B: Sosiale medier

Ingrid Stranger-Thorsen, Direktoratet for forvaltning og IKT

Agenda

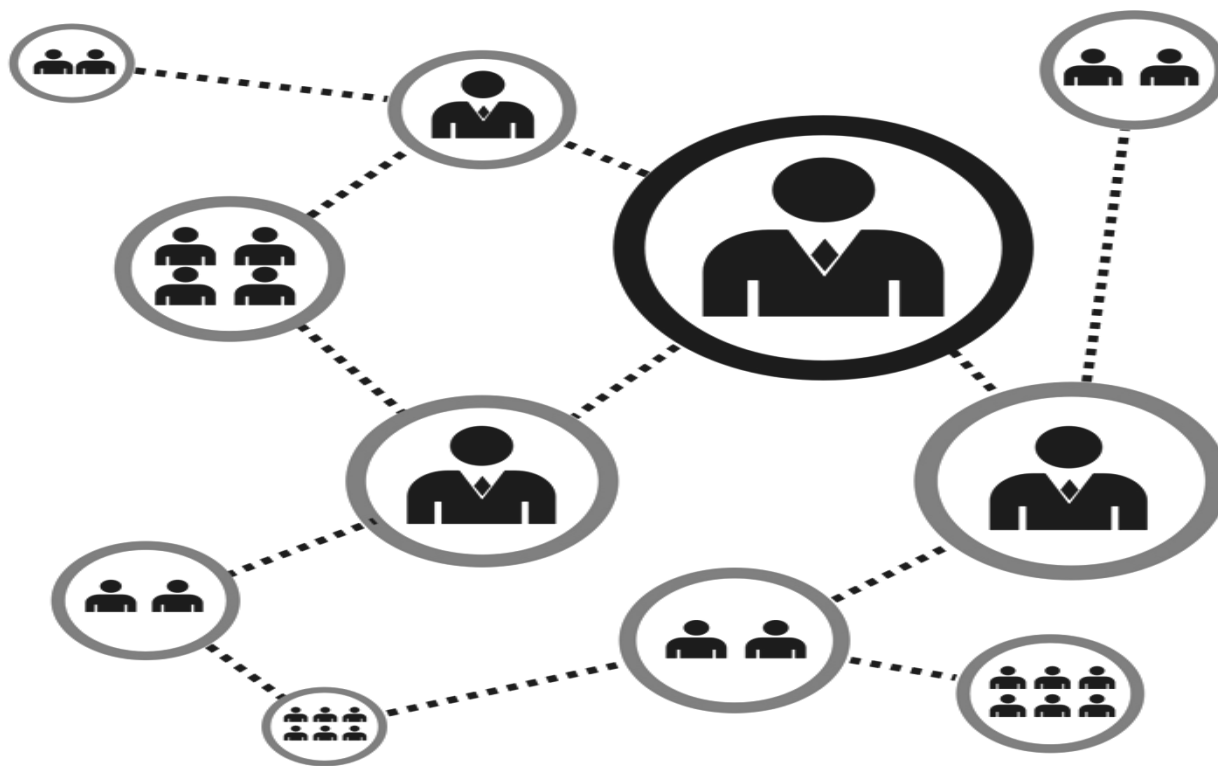
1. Hva er sosiale medier
2. Difis veileder i sosiale medier
3. Difis utredning om sosiale medier

Veileder for forvaltningen i

Sosiale medier



1. Hva er sosiale medier?



Sosiale medier er kanaler for formidling og deling av innhold

- ▶ Rask og effektiv kommunikasjonskanal
- ▶ Tilgang til store nettverk
- ▶ Uredigert, målrettet budskap
- ▶ Tilnærmet gratis i bruk
- ▶ Lettvint



Sosiale medier er lytteposter

- ▶ Hold deg oppdatert og orientert
 - ▶ Fagområder
 - ▶ Nettverksbygging
 - ▶ Diskusjoner
 - ▶ Konflikter
 - ▶ Interessegrupper, motstandere
 - ▶ og støttespillere?



Sosiale medier letter samarbeid

► Kunnskapsdeling og læring

- Internt mellom kollegaer
- Utad med eksterne fagmiljøer
- Involvering av brukere

► Samarbeid og –produksjon

- Tekstutvikling
- Prosjektarbeid
- Wikier
- Crowdsourcing



Sosiale medier engasjerer

► Brukermedvirkning

- Involvering av berørte brukere
- Idéhøsting

► Brukertestning

- Tilbakemelding på test/betaversjoner

► Andre vurderer innholdet ditt

- Informasjon, tjenester og produkter "rates"
- Få produserer eget innhold – de fleste lytter, vurderer og anbefaler andres innhold



Sosiale medier endrer måten vi jobber på



2. Difis veileder i sosiale medier



► www.difi.no/sosiale-medier/veileder-i-sosiale-medier

Ta stilling til sosiale medier

► Formål

- Intern kunnskapsdeling
- Overordnet kommunikasjonsarbeid – omdømmebygging
- Prosjektarbeid og kampanjer

► Målgrupper

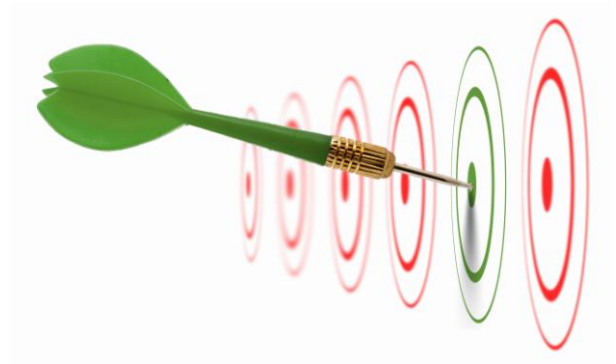
- Hvor treffer vi målgruppene våre?
- Velg kanal på grunnlag av kunnskap om målgruppene

► Budskap

- Nå ut med egne uredigerte budskap
- Korrigering av faktafeil og misforståelser

Sett klare mål

- ▶ Ta et strategisk valg
- ▶ Sørg for skikkelig forankring
- ▶ Bruk sosiale medier med kløkt
- ▶ Skap engasjement
- ▶ Ta mediene på alvor – vær der fullt og helt



Noen praktiske råd

- ▶ Sjekk nettidentiteten
- ▶ Sørg for god forankring
- ▶ Start forsiktig
- ▶ Styr brukernes forventninger
- ▶ Lag retningslinjer
- ▶ Følg opp initiativet
- ▶ Ta vare på engasjementet



Forvaltningens særpreg

- ▶ Personvern og informasjonssikkerhet
- ▶ Saksbehandling
- ▶ Privat eller profesjonell rolle
- ▶ Arkiv og journalføringsrutiner
- ▶ Forvaltningspolitiske føringer



Å hente innspill i sosiale medier...



Snart min tur til å snakke på [#arkivmøte](#) om sosiale medier. Noen som har forslag til hva arkivarer kan være særlig interessert i om tema?

IngridStrangerT, [+] Tue 03 May 11:43 via TweetDeck



[@IngridStrangerT](#) Jeg vil gjerne høre tanker om hva vi skal ta vare på og arkivere av det som utveksles på sosiale medier.

ksbrorson, [+] Tue 03 May 12:28 via Twitter for iPhone in repl

Arkivering av kommunikasjon i sosiale medier

- ▶ Det er innholdet som styrer, akkurat som i alle andre medier/kanaler
- ▶ Virksomhetene må utarbeide sine egne arkiveringsrutiner
- ▶ Difi fikk bistand fra Riskarkivaren/Statens arkivverk da veilederen ble laget

Arkiv- og journalføringsrutiner

▶ Hva skal arkiveres:

- ▶ saksdokumenter etter offentlighetsloven som er gjenstand for saksbehandling eller har dokumentasjonsverdi

▶ Hva skal journalføres:

- ▶ dokumenter som både er gjenstand for saksbehandling og har dokumentasjonsverdi

▶ Hva skal "kastes"?

- ▶ Dokumenter som verken er gjenstand for saksbehandling eller har dokumentasjonsverdi skal ikke i arkivet i det hele tatt.

▶ Hva skal bevares:

- ▶ Materiale med interesse for ettertiden. Det kan være interessant å bevare kommunikasjonen i den opprinnelige kontekst, ikke bare innholdet

3. Difis utredning om forvaltningens bruk av sosiale medier

- ▶ **Status, virkning og hindringer** for bruk av sosiale medier i offentlig forvaltning
 - ▶ Kvantitativ og kvalitativ metode
 - ▶ Svar på spørreskjema fra kommunikasjonsdirektører
 - ▶ Dybdeintervjuet faglige ledere og rådgivere, arkivarer, førstelinjen, IKT-medarbeidere



Nytteverdien av sosiale medier?

- ▶ En enklere arbeidshverdag
- ▶ Bedre informasjonsflyt i organisasjonen
- ▶ Høyere kvalitet på produkter og tjenester
- ▶ Nye måter å formidle budskap og innhold
- ▶ Tilgang til store nettverk
- ▶ Tilgang til spesifikke målgrupper
- ▶ Lettere å sanke inn informasjon
- ▶ I tråd med tidsånden



Hva er vanskelig i sosiale medier?

- ▶ Strategisk arbeid
- ▶ Ledelsesforankring
- ▶ Redaktørfunksjon og moderering
- ▶ Privat eller profesjonell rolle
- ▶ Forvaltningspolitiske føringer
 - ▶ Arkiv og journalføringsrutiner
 - ▶ Personvern og informasjonssikkerhet
- ▶ Holdninger / organisasjonskultur
- ▶ Teknologi



Del og delta – Difi-konferanse 25. mai

► På programmet:

- Difis utredning om sosiale medier i offentlig sektor
- Praktiske eksempler på sosiale medier i forvaltningen
- Byråkratrollen i endring ved Asbjørn Følstad, Sintef
- Forvaltningen 2.0 ved Bente Karlsnes, Origo

► Sted: Oslo Radisson Blu Plaza

► Pris: 950,-

► Påmelding på difi.no

► [#delogdelta](https://twitter.com/delogdelta)



