



SOCIALFÖRVALTNINGEN  
AVDELNINGEN FÖR STADSÖVERGRIPANDE  
SOCIALA FRÅGOR

# **INTERNET SOM ETT VERKTYG I DET SOCIALA ARBETET MED KLIENTER I STOCKHOLMS STAD**

RAPPORT

## Innehållsförteckning

1.	Inledning	4
1.1	Syfte	4
1.2	Avgränsningar	4
2.	Bakgrund	5
3.	Kommunikation	6
3.1	Tillgänglighet via elektroniska kommunikationsformer	6
3.2	Skyldighet att skydda känsliga personuppgifter	6
3.3	Kommunikation av övriga personuppgifter	7
3.4	Hantering av inkommande handlingar	7
3.5	Specifika förutsättningar för olika kommunikationsmedel	8
3.5.1	E-post	8
3.5.2	Sms	10
3.5.3	Chatt	10
3.5.4	Videosamtal	12
3.5.5	Skicka meddelanden via sociala nätverkssajter	12
4.	Informationssökning	14
5.	Informationsspridning via sociala medier	18
5.1	Förhållningssätt vid informationsspridning via sociala medier	19
5.2	Juridiska bestämmelser och rekommendationer avseende informationsspridning via sociala medier	19
5.2.1	Utformning	20
5.2.2	Användarregler/avtalsvillkor	20
5.2.3	Diarieföring	20
5.2.4	Arkivering	21
5.2.5	Gallring	21
5.2.6	Uppsikt	21
5.2.7	Informationskrav	22
5.2.8	Skyldighet att svara	22
5.2.9	Användande av privata konton	22
5.2.10	Inloggningsuppgifter	22



## RAPPORT

Internet som ett verktyg i det sociala arbetet med klienter i Stockholms stad

6.	Uppsökande arbete _____	22
7.	Referenser _____	24

## 1. INLEDNING

Användningen av internet har ökat lavinartat de senaste tio åren. Idag använder 69 % av svenskarna internet dagligen, vilket kan jämföras med 25 % år 2003 (Findahl, 2011). I åldersgruppen 12-44 år ligger siffran för det dagliga internetanvändandet närmare 90 %. Allt fler företag, organisationer, myndigheter och kommuner har börjat anpassa sin verksamhet till utvecklingen i samhället bland annat genom att öppna upp för nya kommunikationsmöjligheter via nätet, utveckla olika typer av e-tjänster eller genom att marknadsföra sin verksamhet genom sociala medier. Inom socialtjänsten och det sociala arbetet har utvecklingen inte gått lika snabbt, men det finns en hel del exempel på initiativ på alla ovanstående områden. Samtidigt finns det en ganska stor osäkerhet kring vad som är juridiskt korrekt men även etiskt när det gäller utveckling av det sociala arbetet på internet. Mot bakgrund av detta har socialförvaltningen tagit initiativ till en utredning som beaktat både juridiska, tekniska och etiska aspekter för att ta ett helhetsgrepp om hur internet kan användas som ett verktyg i det sociala arbetet, vilket sammanställts i föreliggande rapport. Socialförvaltningen kommer framöver ha en rådgivande roll gällande dessa frågor.

### 1.1 Syfte

Syftet med denna rapport är att utreda hur vilka förutsättningar som finns för att bedriva ett socialt arbete på internet inom Stockholms stad samt att skapa ett underlag för framtagandet av en handbok.

### 1.2 Avgränsningar

Denna rapport är tänkt att vara ett stöd för hur anställda inom Stockholms stad kan bedriva socialt arbete med klienter på internet. Berörda yrkesgrupper är till exempel socialsekreterare, biståndsbedömare, fältassistenter och kuratorer. För enkelhetens skull används i rapporten generellt sätt begreppet socialtjänsten med avseende på den aktuella myndigheten. Nästan all lagstiftning som behandlas i rapporten avser dock myndigheter generellt och är således lika aktuell för anställda inom exempelvis kultur- och fritidssektorn eller skolan.

Rapporten gör inte anspråk på att vara en heltäckande rapport till hur internet kan användas i arbetet utan det är just hur kontakten med klienter på internet bör se ut,

både utifrån ett juridiskt och tekniskt perspektiv. Även kontakter via sms har inkluderats i rapporten eftersom sms-kommunikation i allt högre utsträckning görs via internet istället för via telenätet och det i princip är samma lagar och förordningar som reglerar myndigheters kommunikation via sms som via e-post.

## 2. BAKGRUND

Socialt arbete på internet utgår i denna rapport från fyra olika huvudgrenar som identifierats vid ett antal fokusgrupper med personal inom Stockholms stad som arbetar med socialt arbete, huvudsakligen men inte uteslutande inom socialtjänsten samt i mötet med andra yrkesverksamma. Dessa är **kommunikation, informationssökning, informationsspridning via sociala medier och uppsökande arbete** och de kommer att beskrivas mer i detalj under respektive stycke. Många yrkesgrupper inom det sociala området kommunicerar med klienter via internet på något sätt. Det händer även att yrkesverksamma inom socialtjänsten söker information om klienter via Facebook, Google, You Tube eller annan sökmotor och vissa gör det regelbundet. Inom socialtjänstområdet är det huvudsakligen icke myndighetsutövande verksamheter som ägnar sig åt informationsspridning via sociala medier. Uppsökande arbete på internet är något som endast ett fåtal verksamheter ägnar sig åt idag.

I den fokusgruppsstudie med socialsekreterare inom Stockholms stad som genomfördes som en förstudie till denna rapport var e-post den vanligast förekommande kommunikationsformen. Vissa handläggare använde också sms, bland annat för att skicka påminnelser och ett fåtal hade någon gång provat att chatta eller ha videosamtal med klienter. Bland mer öppna verksamheter som fältassistenter och ungdomsmottagningar tycks sociala nätverkssajter som framför allt Facebook vara ett vanligt digitalt kommunikationsmedel.

Bland socialtjänstens klientgrupper så är det framför allt rörande barn och unga som det i forskningsrapporter och annan litteratur tydligt framkommer att det finns ett starkt önskemål om att ha en kontakt med professionella vuxna som socialsekreterare och kuratorer via nätet. Detta framgår bland annat av BRIS rapport Barnen, BRIS och it (2010). Cecilia Löfberg, forskare vid Stockholms universitet lyfter i forskningsrapporten Digitala erbjudanden, Ungas erfarenheter av information, stöd och samspel med vuxna online (2011), fram hur unga som tar kontakt med vuxna i syfte att få stöd och hjälp ofta är oroliga för att bli dömda och för att de vuxna ska ta över och sätta in åtgärder som de inte är redo för. Detta

leder många gånger till att ungdomarna drar sig för att söka hjälp hos en professionell vuxen. På nätet kan de däremot, i skydd av den relativa anonymiteten på ett lättare sätt söka och ta emot hjälp i sin egen takt (ibid.).

### **3. KOMMUNIKATION**

I detta avsnitt beskrivs först vad som gäller generellt för elektronisk kommunikation med en myndighet för att sedan gå in mer på specifika förutsättningar för olika kommunikationsformer.

#### **3.1 Tillgänglighet via elektroniska kommunikationsformer**

Socialtjänsten har, liksom andra myndigheter, enligt 5 § förvaltningslagen (1986:223), FL ett generellt ansvar att möjliggöra en kontakt för enskilda via e-post och lämna svar på samma sätt. Till den omarbetning av förvaltningslagen som har föreslagits (SOU 2010:29) så lyfts även fram att myndigheterna på lämpligt sätt ska informera allmänheten om den e-postadress (eller annat elektroniskt mottagningsställe) till vilken meddelanden kan sändas. I den nya förvaltningslagen föreslås också att myndigheten ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla och det understryks också i SOU-rapporten att tillgänglighet via e-post är ett minimikrav vad gäller elektroniska kommunikationsformer.

#### **3.2 Skyldighet att skydda känsliga personuppgifter**

I 31 § personuppgiftslagen (1998:204), PuL, föreskrivs att den personuppgiftsansvarige, vilket inom kommunerna är ansvarig nämnd, är skyldig att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas. Som personuppgifter definieras enligt 3 § PuL all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet. Omfattningen på skyddsåtgärderna är bland annat beroende av om personuppgifterna bedöms vara känsliga eller inte. Som känsliga personuppgifter räknas enligt 13 § PuL samt Datainspektionens allmänna råd ”Säkerhet för personuppgifter” (2008) bland annat uppgifter som avslöjar en enskilds ekonomiska eller personliga situation, hälsa, sexualliv, etniskt ursprung, politiska åsikter och religiös övertygelse. Personuppgifter om ekonomisk hjälp och vård inom socialtjänsten eller lagöverträdelse som innefattar brott och domar i brottmål klassificeras inte som känsliga uppgifter enligt personuppgiftslagen men

bör enligt Datainspektionen (2008) ändå jämföras med känsliga personuppgifter. I praktiken innebär detta att elektronisk kommunikation (e-post, webb-formulär, chatt, sms etc.) som innehåller känsliga personuppgifter måste krypteras på ett sådant sätt att endast den avsedda mottagaren kan ta del av dem (Datainspektionen, 2007). De tekniska förutsättningarna för att göra detta redogörs för nedan i stycke 3.4 under respektive kommunikationsform.

### **3.3 Kommunikation av övriga personuppgifter**

När det gäller kommunikation av personuppgifter som inte bedöms vara känsliga, vilket till exempel kan handla om påminnelser, boka eller ändra mötestider samt andra enklare typer av icke integritetskänslig information så finns inte samma krav på kryptering. Däremot behövs ett medgivande från klienten till att uppgifter kommuniceras i denna form (SOSFS 2008:14 2 kap 5 §; Datainspektionen, 2011). Ett dylikt medgivande kan till exempel inhämtas vid ett första fysiskt möte. Ett medgivande anses också ha givits om en sökande själv kontaktar en myndighet per e-post, sms eller via annan elektronisk kommunikationskanal och ber om uppgifter. Datainspektionen (2011) betonar dock att ett beslut om att skicka påminnelser via öppna nät alltid ska föregås av en risk- och sårbarhetsanalys för att säkerställa att individens integritet inte kränks och att sekretess eller tystnadsplikten inte åsidosätts. Eventuellt kan det finnas behov av att radera klientens ursprungliga fråga i svaret då den kan innehålla känslig information. Svaret bör även vara formulerat i generella ordalag. Information om att en person står i kontakt med socialtjänsten anses inte nödvändigtvis vara att räkna som känsliga uppgifter utan det är innehållet i kommunikationen som är det avgörande.

Ett medgivande från klienten kan dock aldrig möjliggöra att känsliga personuppgifter skickas oskyddade. Trots att frågan ställts på elektronisk väg är det i de fall där känsliga personuppgifter ska kommuniceras nödvändigt att istället välja en annan säker kommunikationsväg, som till exempel telefon, brev eller ett fysiskt möte, om det inte är möjligt att kryptera svaret på elektronisk väg (Datainspektionen, 2011).

### **3.4 Hantering av inkommande handlingar**

All skriftlig kommunikation till och från en myndighet innebär vanligtvis att allmänna handlingar uppstår. Digital kommunikation som till exempel chatt, e-post eller sms är inget undantag. Varje medborgare har enligt 2 kap tryckfrihetsförordningen (1949:105), TF, rätt att ta del av myndigheters allmänna

handlingar dock med vissa undantag som regleras i 3-4 §§ 5 kap offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL. Enligt 1 § 5 kap OSL ska allmänna handlingar vanligtvis registreras så fort de har inkommit till myndigheten. Vid osäkerhet kring vad som är allmänna handlingar eller hanteringen av dessa så bör respektive förvaltnings registrator eller arkivarie rådfrågas.

Handlingar som är av ringa betydelse behöver inte registreras om de kan hållas ordnade på annat sätt och det tydligt framgår att och när de har inkommit. Detta är till exempel är fallet i många sociala medier (se vidare stycke 5.2.2). Handlingar av ringa betydelse kan gallras vid inaktualitet enligt stadsarkivets gallringsbeslut (SSA 2007:12). Gallring vid inaktualitet innebär att handlingarna ska raderas så fort de inte längre behövs. Handlingarna får dock endast gallras om detta framgår i respektive förvaltnings hanteringsanvisningar. Hanteringsanvisningarna uppdateras kontinuerligt och kan skilja sig något åt mellan olika förvaltningar. Vid osäkerhet kring gallring av allmänna handlingar ska därför alltid förvaltningens arkivarie kontaktas.

Ytterligare ett undantag från skyldigheten att registrera allmänna handlingar gäller handlingar som hör till enskildas personakter inom socialtjänsten. Dessa ska istället överföras till den aktuella akten (§ 2 Offentlighets- och sekretessförordningen).

Eftersom staden fortfarande har ett pappersbaserat diarium ska elektroniska handlingar som innehåller känsliga uppgifter och/eller sekretess (men inte tillhör en enskild personakt enligt ovan) skrivs ut för att sparas i pappersform, diarieföras och därefter raderas från telefonen, e-postprogrammet, det sociala mediet eller datorn. Uppgifter som ligger kvar på datorn är visserligen skyddade genom kryptering, men risken för att meddelandet kan spridas till exempel genom att handläggaren av misstag vidarebefordrar det bedöms vara tillräckligt stor för att istället rekommendera att meddelandet istället raderas (Stadsledningskontoret, 2009).

### **3.5 Specifika förutsättningar för olika kommunikationsmedel**

#### **3.5.1 E-post**

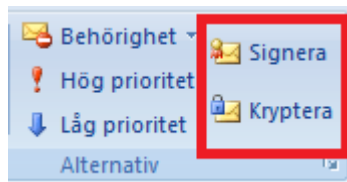
Som framgår av texten ovan finns det inget generellt förbud mot att skicka e-post till klienter. Allmänt hållna e-postmeddelanden som inte innehåller känsliga personuppgifter går bra att skicka under förutsättning att klienten har givit sitt



medgivande till att kommunicera via e-post. När det gäller kommunikation av känsliga personuppgifter så ställer personuppgiftslagen, som nämnts ovan, krav på säkerheten vid kommunikationen. Detta innebär att e-post innehållande dylik information måste krypteras så att endast den avsedda mottagaren kan ta del av dem.

Inom St Erik Net, det vill säga till andra stockholm.se-adresser, är trafiken alltid krypterad. E-postmeddelanden som skickas från en dator till en annan via St Erik Net är därför skyddade när meddelandet är under transport, dock inte när det nått mottagarens inkorg. Om mottagaren av ett e-postmeddelande synkar sin e-post med mobila enheter, som till exempel en smartphone eller en läsplatta, så är dessa inte lika skyddade eftersom det räcker med en fyrsiffrig kod för att låsa upp dessa medan datorerna kräver både inloggning och ett Tjänstekort (en så kallad två faktors-inloggning).

För e-postmeddelanden som innehåller känslig information och skickas internt är det därför nödvändigt att kryptera dessa så att de endast kan öppnas på datorer med en två faktors-inloggning. I Outlook kan detta göras genom att klicka på ”kryptera-” och ”signerasymbolerna” vilka finns överst i det nyskapade meddelandet



I praktiken fungerar dock ännu inte denna krypteringsfunktion för alla i staden utan runt 80% kan använda funktionen idag. Ärendet är felanmält till Volvo IT för över ett år sedan av informationssäkerhetschefen, men har ännu inte kunnat åtgärdas så att alla kan använda funktionen.

Det pågår för närvarande ett arbete med att möjliggöra att polis och socialtjänst kan skicka krypterad information till varandra via e-post med så kallad Public Key Infrastrukture (PKI). När detta är infört kommer det vara möjligt för socialtjänst och polis att skicka krypterad information till varandra. När det gäller e-post till övriga externa adresser som exempelvis till en hotmail- eller gmailadress eller till andra myndigheter eller företags e-postadresser så har vi i dag inte de tekniska förutsättningarna för att kryptera dessa meddelanden. I praktiken innebär detta att känsliga personuppgifter inte kan skickas till klienter med e-post.

Om det är möjligt att i generella ordalag svara på en fråga, som inkommit via e-post och innehåller känsliga personuppgifter eller sekretess, så kan svaret också skickas med e-post. Det är dock viktigt att radera originalmeddelandet från klienten så att inte det följer med svaret. Svaret ska, om det inte tillhör en enskild personakt eller är av ringa betydelse, diarieföras tillsammans med det ursprungliga meddelandet innehållandes den ursprungliga frågan. Se stycke 3.4 för ytterligare information om hantering av inkommande elektroniska handlingar.

### 3.5.2 Sms

Kommunikation via sms lyder under samma lagstiftning som e-post och annan elektronisk kommunikation. Det finns idag ingen möjlighet att kryptera utgående sms och inga känsliga personuppgifter kan därmed kommuniceras den vägen. Påminnelser eller andra typer av allmänt hållna sms som inte innehåller känsliga personuppgifter går bra att skicka under förutsättning att det finns ett medgivande från klienten. Om klienten sms:ar till socialtjänsten likställs det med ett medgivande och svar kan därmed lämnas på samma sätt under förutsättning att inga känsliga uppgifter lämnas ut.

Både inkommande och utgående sms är allmänna handlingar i och med att de också innebär skriftlig kommunikation till eller från en myndighet. Inkommande sms som innehåller känsliga personuppgifter ska således föras över till datorn, skrivas ut och diarieföras alternativt överföras till aktuell personakt och därefter raderas från telefonen. Hur sms förs över från telefonen till datorn ser olika ut på olika telefoner. På äldre telefoner görs överföringen ofta genom att telefonen kopplas ihop med datorn med usb-kabel. På nyare telefoner kan meddelanden antingen vidarebefordras till en mejladress eller så kan en skärmdump (ögonblicksbild) tas över sms-konversationen. Om programvaran för att föra över sms till datorn inte finns ska sms:en istället skrivas av manuellt (SKL, 2009).

### 3.5.3 Chatt

En chatt är ett digitalt skriftligt samtal som sker i realtid. En avslutad chatt genererar ofta vad som brukar kallas för en chatt-logg, vilket i likhet med inkommande och utgående e-post och sms vanligtvis är en allmän handling som ska hanteras på motsvarande sätt. De tekniska och juridiska förutsättningarna för detta beror dock på vilken typ av chatt som används. Arbeta pågår för närvarande med att utveckla en chatt för Stockholms stad där medborgare via stockholm.se kan kommunicera med tjänstemän och politiker inom staden. I och med att staden

äger denna chatt och dessutom kan se till att konstruera den så att den uppfyller lagstiftningens krav på säkerhet och kryptering så blir användandet av den relativt okomplicerat för socialtjänsten när det gäller kommunikation med anonyma medborgare för råd och stöd. Som nämnts ovan är det dock viktigt att hantera de chatt-loggar som skapas på lämpligt sätt utifrån vilken typ av allmänna handlingar de är, vilket framgår av stycke 3.4.

När det gäller kommunikation via chatt med klienter inom socialtjänsten som inte är anonyma utan kända sedan tidigare så uppstår ett behov av att verifiera mottagaren. Om det inte går att säkerställa att medborgaren/klienten är den som den utger sig för att vara kan socialtjänsten endast besvara chatten i allmänna ordalag och ge generella råd. Socialtjänsten kan däremot aldrig uttala sig om en klients personliga förhållanden om identiteten inte är säkerställd.

I den projekterade chatten finns det i dagsläget ingen möjlighet för klienten att logga in med e-legitimation för att på så sätt verifiera sin identitet. Möjliga andra lösningar för att verifiera klientens identitet skulle dock kunna vara att använda en webb-kamera (om klienten är känd till utseendet) eventuellt i kombination med att den anställda kommer överens om ett kodord med klienten eller ber klienten återberätta det senaste samtalet så att den på detta sätt kan identifieras.

Det är svårt att komma med generella råd i denna fråga då det varken finns praxis eller någon form av styrande dokument. Det viktiga för socialtjänsten är dock att med lämpliga metoder säkerställa att det verkligen är rätt person som de pratar med, precis som vid ett telefonsamtal med en klient. Metoderna för att säkerställa identiteten kan komma att variera beroende på vilken kontakt som socialtjänsten tidigare har haft med klienten. Stockholms stads chatt beräknas vara färdigutvecklad och tillgänglig för verksamheterna inom staden under 2013.

Idag finns ett antal chatt-program som exempelvis Microsofts Messenger, AOL eller Skype där två parter (exempelvis socialtjänsthandläggare och medborgare/klient) kan chatta med varandra via en extern programvara som gratis kan laddas ner till datorn. I Stockholms stad finns idag möjlighet att beställa programmet Skype till sin dator. Chattkommunikationen via Skype är krypterad och uppfyller därmed personuppgiftslagens krav på att erbjuda en säker kommunikationsväg. Däremot så uppstår det ett problem med att chattloggarna, som precis som i tidigare fall blir allmänna handlingar, inte bara sparas på handläggarens och klientens dator utan också på Skypes server. Detta innebär att Skype får tillgång till personuppgifter som myndigheten (exempelvis

socialtjänsten) är skyldiga att skydda. En lösning möjlig utväg skulle kunna vara att, i enlighet med 30 § PuL, teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal med Skype för att reglera hur personuppgifterna ska hanteras. Skype fick under våren 2012 frågan om att ingå ett sådant avtal med Stockholms stad men har tills vidare avböjt, vilket innebär att Skype inte kan rekommenderas för att chatta med klienter/medborgare.

För chatt via sociala nätverkssajter som exempelvis Facebook, se stycke 3.5.5 om kommunikation via sociala nätverkssajter.

#### 3.5.4 Videosamtal

Ett videosamtal fungerar som ett vanligt telefonsamtal med den skillnaden att det görs via en dator eller en mobil med 3G- eller internetuppkoppling. På datorn eller telefonen finns en videokamera så att man, samtidigt som man pratar med varandra, kan se varandra på film i realtid. Via Skype är det, utöver att chatta, också möjligt att ringa gratis videosamtal till en annan dator eller mobil som har programvaran nedladdad. Post- och telestyrelsen klassar Skype som en allmänt tillgänglig kommunikationstjänst och videosamtal via Skype anses lika säkra som ett vanligt telefonsamtal med den fördelen att man dessutom ser varandra på bild om webb-kamera används. Eftersom det inte sker något utbyte av skriftlig kommunikation via ett videosamtal skapas inga allmänna handlingar. Samtalet loggas inte heller på Skypes server på samma sätt som en chatt-konversation. Det tycks idag därmed varken finnas juridiska eller tekniska hinder för att använda videosamtal via Skype i kommunikation med klienter inom det sociala arbetet.

#### 3.5.5 Skicka meddelanden via sociala nätverkssajter

För meddelanden som skickas via sociala nätverkssajter gäller i princip samma regler som för extern e-post-kommunikation. Det finns inget som hindrar att socialtjänsten eller annan kommunal verksamhet *upprättar* profiler, sidor eller grupper på sociala nätverkssajter om de följer e-delegationens (2010) och SKLs (2010) anvisningar för hantering av inkommande handlingar, arkivering, uppsikt med mera (se vidare kapitel 5 om informationsspridning via sociala nätverkssajter och anvisningar kring detta). Det är också viktigt att noga läsa igenom den aktuella sajtens användarregler och se till att dessa efterlevs. Vissa sajter (exempelvis Facebook) har som regel att profiler endast får upprättas för privatpersoner och inte för företag, verksamheter eller andra typer av juridiska personer samt att varje person endast får inneha ett användarkonto. Juridiska personer, som exempelvis myndigheter, ska på Facebook istället använda kontotypen ”sidor”. Fördelar med Facebooks sidfunktion är bland annat att

besökarna kan ta del av informationen utan att behöva bli vän med någon samt att en företagssida kan ha obegränsat med följare medan ett vanligt användarkonto som max kan ha 5000 följare.

Kommunikation som sker genom meddelanden som skickas via sociala nätverkssajter är, juridiskt sätt, mer problematisk än kommunikation via e-post från en stockholm.se-adress till en extern e-postadress. Eftersom den externa sociala nätverkssajten i detta fall både kommer att användas för att skicka och ta emot information så kommer den aktuella nätverkssajten även ha tillgång till alla inkommande meddelanden till socialtjänsten. I juridisk mening innebär detta att sajten kommer att behandla personuppgifter åt myndigheten och med största sannolikhet därmed kommer att räknas som personuppgiftsbiträde i enlighet med 3 § PuL (detta är datainspektionens bedömning men detta är ännu inte prövat rättsligt). Eftersom myndigheten, enligt 31 § PuL, är skyldig att skydda personuppgifterna som kommuniceras bör i detta fall ett personuppgiftsbiträdesavtal i enlighet med 30 § PuL tecknas för att reglera hur personuppgiftsbiträdet ska hantera myndigheternas personuppgifter. Det kan till exempel handla om hur de ska förvaras, när de ska gallras samt hur de ska skyddas från spridning. Detta kan bli ganska problematiskt, för att inte säga omöjligt, om den aktuella sajten ägs av ett stort utländskt företag som exempelvis Facebook. När det gäller svenska sajter, finns det ofta en större möjlighet att träffa avtal kring hur personuppgifterna ska behandlas. Socialförvaltningen undersöker för närvarande möjligheten att teckna personuppgiftsbiträdesavtal med några svenska sajter för att kunna bedriva uppsökande arbete på dessa. Personal inom socialtjänsten som är intresserade av att använda sociala nätverkssajter för att kommunicera med medborgare eller klienter uppmanas att ta kontakt med förvaltningens personuppgiftsansvarige. Den personuppgiftsansvarige kan kontakta socialförvaltningen för information om vilka sajter som socialförvaltningen har tecknat ett biträdesavtal med.

Det är dock viktigt att understryka att även om ett personuppgiftsbiträdesavtal finns upprättat så sker kommunikationen via sociala nätverkssajter via öppna nät utan möjlighet till kryptering. Därmed gäller samma förutsättningar som nämnts ovan under stycke 3.3 att endast personuppgifter som inte bedöms vara känsliga kan kommuniceras via den sociala nätverkssajten under förutsättning att det finns ett medgivande från klienten till att uppgifter kommuniceras denna väg. Dessutom bör de inkommande meddelandena så fort som möjligt överföras till en mer skyddad plats (eftersom de ligger okrypterade på den sociala nätverkssajten) som till exempel till arkivet och raderas från sajten.

Anställda bör heller inte använda sina privata konton i sociala medier till att kommunicera i tjänsten eftersom det avsevärt försvårar myndighetens skyldighet att hantera de allmänna handlingar som uppstår i och med denna kommunikation (E-delegationen, 2010).

Både inkommande och utgående meddelanden till en myndighet via sociala nätverkssajter är allmänna handlingar. Inkommande meddelanden som innehåller känsliga personuppgifter ska föras över till datorn, skrivas ut och diarieföras alternativt överförs till aktuell personakt och därefter raderas från sajten. Svar som skickas från en myndighets profil på en social nätverkssajt ska, såtillvida det inte tillhör en enskild personakt eller är av ringa betydelse, diarieföras tillsammans med det ursprungliga meddelandet innehållandes den ursprungliga frågan. Se stycke 3.4 för ytterligare information om hantering av inkommande elektroniska handlingar.

På det stora hela kan dock sägas att sociala nätverkssajter som Facebook med flera inte lämpar sig som kommunikationsmedel i det sociala arbetet vare sig kommunikationen är att betrakta som känslig eller inte (E-delegationen, 2010). Sociala nätverkssajter kan dock med fördel användas för att sprida information och marknadsföra en verksamhet. Mer om detta i kapitel 5.

#### **4. INFORMATIONSSÖKNING**

På internet finns mängder av information tillgänglig om både vuxna, barn och ungdomar som är eller kan bli föremål för en utredning inom socialtjänsten eller någon annan mer öppen och förebyggande insats. Genom en enkel sökning via Google eller en annan sökmotor, kan en socialsekreterare som har ansvar för en ungdomsutredning eller handlägger ett ärende inom ekonomiskt bistånd hitta mängder av information på bloggar, sociala nätverkssajter eller andra sidor på nätet. Detta är vad som i denna rapport avses med informationssökning. Andra sätt att söka information om klienter via internet kan exempelvis vara via You Tube (sökning bland uppladdade videor), Twingly (sökning bland bloggar) eller Facebook (social nätverkssajt där det går att hitta bilder och uppdateringar i form av så kallade statusmeddelanden från personer som har öppna konton som inte är spärrade för utomstående).

#### 4.1 Socialstyrelsens bedömning

En viktig frågeställning i arbetet med denna rapport har varit huruvida internet ska betraktas som en del av till exempel ett barns liv, som det i så fall är lika viktigt att inhämta information ifrån som till exempel skola, hemmiljö och fritid, eller om det ska behandlas som en privat sfär som myndigheterna inte bör ta del av om de inte har blivit inbjudna. Socialstyrelsens råd för etiska frågor gjorde i juni 2011 ett uttalande gällande användande av Facebook i handläggning inom socialtjänsten vilket ger ett visst stöd på vägen. I uttalandet framgår att det inte finns några direkta hinder för att använda Facebook eller annan information från internet i handläggningen. Tvärtom, menar Socialstyrelsen att socialtjänsten har ett ansvar, enligt den så kallade officialprincipen som är delvis lagfäst i 4 § FL, för att beredningen av ett ärende blir så gedigen att ett sakligt korrekt beslut kan fattas, vilket användandet av informationssökning på internet kan bidra till.

Socialtjänsten har således möjlighet att använda sig av all tillgänglig information i sin handläggning och det har ingen betydelse om informationen kommer från internet. Det är dock viktigt att hålla sig till information som är relevant för ärendet och att sortera bort ovidkommande och irrelevant information.

Socialstyrelsen är också noga med att påpeka att information från internet inte kan användas som beslutsunderlag utan att informationen endast ska vara en hjälp för att ta fram ett underlag.

#### 4.2 När ska en informationssökning göras?

Slutsatsen från uttalandet från Socialstyrelsens etiska råd blir dock att det inte finns några hinder för socialtjänsten att använda sig av informationssökning i det sociala arbetet under förutsättning att ovidkommande och irrelevant information sorteras bort. En följdfråga att ta ställning till för handläggare och annan personal inom socialtjänsten blir således när, hur och gällande vilka ärenden informationssökningen ska utföras. Förvaltningens bedömning är att informationssökning kan vara relevant inom samtliga verksamhetsområden inom socialtjänsten men kanske i synnerhet gällande ekonomiskt bistånd och barn och ungdom. Det skulle dock vara orimligt och inte heller önskvärt att förorda att en informationssökning ska genomföras vid samtliga initierade ärenden. Istället bör en informationssökning alltid föregås av en individuell bedömning från handläggarens sida om det kan tänkas tillföra ärendet något. Vid en ansökan om ekonomiskt bistånd kan exempelvis en misstanke om att klienten har lämnat oriktiga uppgifter motivera att en informationssökning görs. När det gäller barn och ungdom eller funktionshinder kan det handla om att det i ärendet framkommit

att barnet eller ungdomen i fråga är aktivt på nätet via exempelvis en blogg. En oro för ett barn eller en ungdoms hemförhållanden kan motivera att en informationssökning på föräldrarna görs. Det är dock viktigt att komma ihåg att informationen som framkommer via nätet inte nödvändigtvis behöver vara korrekt. Den bör därför endast användas som diskussionsunderlag för ett fortsatt arbete i syfte att ärendet blir så korrekt handlagt som möjligt. En informationssökning kan med andra ord aldrig användas som beslutsunderlag. Informationssökning kan också användas av icke-myndighetsutövande verksamheter som exempelvis uppsökare eller fältassistenter som underlag för en diskussion med den aktuella klienten.

Öppenhet och tydlighet är viktiga ledord inom socialtjänsten. På samma sätt som det är viktigt att som handläggare, i mötet med klienter, vara öppen med vilka kontakter som kommer att tas och hur information till en utredning kommer att samlas in är det viktigt att förmedla att socialtjänsten kan komma att söka efter tillgänglig information om klienten på internet. Det samma gäller naturligtvis de fall där ett icke-myndighetsutövande socialt arbete utförs av annan aktör än socialtjänsten, men där informationssökning används som ett arbetsverktyg.

### **4.3 Hur kan en informationssökning gå till?**

En sökning sker vanligtvis på klientens namn, som med fördel anges inom citationstecken (exempelvis ”Berit Beritsson”) så att sökningen görs på hela namnet. Om klienten har ett vanligt namn kan det vara värt att testa att kombinera sökningen på namnet med ”Stockholm” och/eller namnet på den aktuella stadsdelen. Ytterligare sökord som kända intressen, yrke, arbetsplats och så vidare kan läggas till om den ger alltför många träffar. I vissa fall, med personer som har väldigt vanliga namn, så kommer det troligtvis inte att gå att genomföra en sökning. Nedan följer ett antal exempel på söksidor som kan användas för att göra en informationssökning.

#### **4.3.1 Google**

Google är världens i särklass mest använda söktjänst på nätet. Genom en Google-sökning går det att hitta samtliga sidor som nedanstående söktjänster hittar. Skillnaden är att de nedanstående sidorna gör en mer förfinad och avgränsad sökning. En Google-sökning är dock oftast ett bra utgångsläge för en informationssökning. Om en Facebook-sida och en blogg hittas redan vid denna sökning så behöver kanske inte en mer förfinad sökning göras. Genom en Google-sökning kan hemsidor, bloggar, konton på sociala nätverkssajter, information om



arbetsplatser samt annan information om en klient som kan vara relevant för en utredning identifieras.

#### 4.3.2 Facebook

Facebook är världens största sociala nätverk med 4,5 miljoner registrerade svenska användare. Användarna av Facebook kan via sajten inställningar anpassa den information de delar med sig av i form av bilder och statusmeddelanden med mera, så att den antingen visas bara för en begränsad skara eller publikt för allmänheten. Om rätt Facebook-sida inte hittas via Google-sökningen så kan en sökning direkt på Facebook ge ett bättre utfall. På Facebook är det möjligt att söka på ett namn och sedan välja ”visa fler resultat för” Berit Beritsson” längst ner i listan som kommer upp. Därefter går det att bläddra igenom de olika träffar som sökningen resulterat i där oftast både namn, bild och ort visas för att på så sätt lättare hitta rätt person. Det kan vara viktigt att känna det är nödvändigt att vara inloggad på ett Facebook-konto för att kunna söka på Facebook. Det kan också vara värt att ha med sig i tanken att hälften av svenskarna inte har något konto på Facebook. Genom att söka på en klient på Facebook, så kan personlig information, i form av exempelvis statusmeddelanden och foton, som kan vara relevant för en utredning identifieras.

#### 4.3.3 Twingly

Twingly är en söktjänst för bloggar. På [www.twingly.com/search](http://www.twingly.com/search), är det möjligt att söka direkt bland bloggar på valfritt sökord, till exempel ett namn och få upp träffar på alla bloggar som sökordet omnämns i. Ett motsvarande alternativ är att använda Googles söktjänst för bloggar som finns på [www.google.se/blogsearch](http://www.google.se/blogsearch). Genom en bloggsökning så kan personlig information, i form av exempelvis texter, berättelser och foton, som kan vara relevant för en utredning identifieras.

#### 4.3.4 You Tube

You Tube är världens näst största sökmotor och består enbart av videoklipp av olika längd eller kvalitet. Även här är det möjligt att söka på valfritt namn eller annat sökord och få fram en lista över de videoklipp som är taggade (märkta) med sökordet. Genom en You Tube-sökning så kan personlig information, i form av videoklipp som kan vara relevant för en utredning identifieras.

#### 4.4 Dokumentation av informationssökningen

Om informationssökningen används som underlag för en utredning inom socialtjänsten bör den även dokumenteras. Det enklaste sättet att dokumentera information på en webb-sida är genom att göra en så kallad skärmdump, det vill säga en avbild av det som syns på skärmen. En skärmdump kan göras genom att tryck på knappen Print Screen (PrtScn) på tangentbordet. Då sparas en minnesbild över skärmen i datorns minne som ett urklipp. För att visa och spara skärmdumpen måste den sedan klistras in ett program som kan hantera bilder som exempelvis Word eller Paint. När programmet som skärmdumpen ska sparas i har öppnats kan den klistras in antingen genom att använda snabbkommandot Ctrl + V alternativt genom att högerklicka och välja Klistra in. Därefter är det bara att antingen skriva ut och radera och/eller spara bilden elektroniskt beroende på vilket dokumentationssystem som används.

### 5. INFORMATIONSSPRIDNING VIA SOCIALA MEDIER

Med informationsspridning så avses i denna rapport spridandet av information till klienter eller medborgare i staden via sociala medier.

Sociala medier definieras på Wikipedia som "kommunikationstjänster och webbplatser som kombinerar information med social interaktion och innehåll som skapas av användarna själva". Exempel på sociala medier som kan vara aktuella för informationsspridning till klienter eller medborgare inom socialt arbete är att upprätta informationskanaler via bloggar, mikroblogger (t. ex. Twitter) eller sociala nätverkssajter (t. ex. Facebook). Andra exempel på sociala medier som inte är lika vanligt förekommande som informationskanal till klienter eller medborgare är diskussionsforum (t. ex. Flashback) och wikisar (t. ex. Wikipedia).

I stycke 3.5.5 behandlades kommunikation genom att skicka meddelanden via sociala nätverkssajter eftersom det förfarandet påminner mer om övriga kommunikationsformer. Informationsspridning via sociala medier leder också ofta till någon form av kommunikation eller dialog med medborgare, även om det ibland i praktiken fungerar mer som en envägskommunikation där en aktör sprider information till passiva mottagare. Dock så finns det, inom sociala medier, alltid en möjlighet för mottagarna att kommentera eller på annat sätt återkoppla till avsändaren även om de inte alltid väljer att göra det. Skillnaden mot den kommunikation som behandlas i stycke 3.5.5 är att den är sluten och således påminner mer om att skicka e-post. När det gäller informationsspridning via

sociala medier så är både informationen som sprids av avsändaren och eventuella kommentarer från mottagarna tillgängliga för ett större antal personer. Därför är denna information/kommunikation normalt av en annan, mer allmän, karaktär jämfört med den som endast är avsedd för en avsändare och mottagare. Hur många beror lite på vilken typ av socialt medium som används. Om det handlar om en blogg så kan den göras öppen för alla som går in på bloggans adress. Information på Twitter är tillgänglig för alla som har ett Twitterkonto och information som sprids via en Facebooksida är tillgänglig för alla som aktivt anger att de är ”fans” eller ”gillar” sidan.

## **5.1 Komma igång med sociala medier**

### **5.1.1 Identifiera syfte, målgrupp och kanal**

Om en verksamhet vill komma igång med informationsspridning via sociala medier så är det första steget att noga tänka igenom syfte och målgrupp för informationsspridningen. Det är inte alltid självklart att sociala medier är den rätta kanalen. Det finns, som visats i föregående stycke, ett antal olika potentiella sociala mediekkanaler. När syftet och målgruppen väl är identifierad blir det lättare att identifiera den eller de kanaler som passar bäst för att nå ut med budskapet. Kommunikatörerna i förvaltningarna kan erbjuda stöd till verksamheter som vill komma igång med sociala medier.

### **5.1.2 Beslut**

Efter att syfte och målgrupp för budskapet samt den föredragna mediekkanalen är identifierad krävs ett godkännande från respektive förvaltning innan verksamheten kan komma igång med informationsspridning i sociala medier.

## **5.2 Juridiska bestämmelser och rekommendationer avseende informationsspridning via sociala medier**

E-delegationen utkom i december 2010 med riktlinjer för myndigheters användande av sociala medier utifrån ett regeringsuppdrag att undersöka de rättsliga aspekterna av myndigheternas användning av sociala medier, genom en inventering och tolkning av berörda lagar och författningar. Anvisningarna i denna rapport baseras på dessa riktlinjer men för fördjupad information hänvisas till e-delegationens rapport som bland annat finns att ladda ner från deras hemsida.

### 5.2.1 Utformning

När en verksamhet inom socialtjänsten skapar en sida i ett social medium är det viktigt att tydliggöra vem som är avsändare så att medborgarna kan lita på att avsändaren verkligen är den som den utger sig för att vara (E-delegationen, 2010). Detta kan bland annat göras genom att St Erik-loggan används där det är möjligt. Vidare bör verksamheten också se till att alla olika kanaler till sociala medier listas och länkas till från stadens hemsida. Detta görs bäst genom att meddela den kommunikationsansvarige vid respektive förvaltningen som i sin tur sedan kommer att vidarebefordra informationen till kommunikationsstaben på SLK. Om en e-postadress ska uppges i det sociala mediet bör det vara en officiell adress. Eventuella lösenord bör vara så säkra som möjligt och innehålla en kombination av stora och små bokstäver och siffror eller andra tecken. Socialtjänsten bör vidare vara restriktiv med att följa/eller gilla andra verksamheter via sina officiella konton (ibid.). För ytterligare tips på utformning av en sajt i olika typer av sociala medier se vidare stadsledningskontorets handbok ”så kommer du igång i sociala medier” som finns på intranätet.

### 5.2.2 Användarregler/avtalsvillkor

Användningen av många sociala medier kräver att ett avtal med det sociala mediet ingås. Som redan nämnts i stycke 3.5.5 är det i dessa fall viktigt att noga granska avtalet innan det godkänns för att utreda huruvida det är möjligt för myndigheten att följa avtalet. Är avtalet inte följbart bör det aldrig ingås. Avtalspunkter som kan bli problematiska är till exempel om leverantören av det sociala mediet har rätt att radera inlägg, regleringar om annonser i anslutning till myndighetens sidor med mera (E-delegationen, 2010). För hjälp med att granska avtal inom sociala medier så hänvisas verksamheterna till stadshusets juridiska avdelning.

### 5.2.3 Diarieföring

De handlingar som inkommer till socialtjänsten via en verksamhets eller enhets sida i något socialt medium är normalt sett allmänna handlingar. Detta inkluderar till exempel kommentarer som inkommer till bloggar eller sidor på sociala nätverkssajter. Dessa inkommande handlingar behöver inte diarieföras om de kan hållas ordnade på annat sätt så att det framgår när och om de har upprättats av socialtjänsten eller inkommit från någon annan. Detta kan till exempel göras genom att sidorna skrivs ut eller sparas i elektronisk form. Som framgår av stycke 3.4 så behöver handlingar som är av uppenbart ringa betydelse inte registreras eller hållas ordnade utan ska istället raderas vid inaktualitet (SSA 2007:12). Handlingar som innehåller känsliga uppgifter eller sekretess (men inte tillhör en enskild personakt) ska inte förekomma i sociala medier som socialtjänsten

ansvarar för. Om den typen av handlingar trots detta skulle inkomma ska de skrivas ut för att sparas i pappersform, diarieföras och därefter omedelbart raderas från det sociala mediet (E-delegationen, 2010).

#### 5.2.4 Arkivering

Socialtjänstens sidor i sociala medier ska arkiveras regelbundet för att bevara för framtiden. Detta ska enligt stadsledningskontorets tillämpningsansvisning för sociala medier göras en gång om året genom att så kallade skärmdumpar sparas ner i pdf-format (se avsnitt 4.4 för en mer detaljerad beskrivning över hur skärmdumpar kan sparas ner) (Stadsledningskontoret, 2011; E-delegationen, 2010).

#### 5.2.5 Gallring

För staden finns ett generellt gallringsbeslut från stadsarkivet (SSA 2007:12) som reglerar när inkomna handlingar av ringa betydelse får gallras. Detta beslut gäller även handlingar av ringa betydelse som inkommer till staden via sociala medier. Handlingar av ringa betydelse ska gallras (raderas) direkt från det sociala mediet vid inaktualitet (läs mer om gallring vid inaktualitet i stycke 3.4). Handlingar som inte är av ringa betydelse ska skrivas ut för att sparas i pappersform, diarieföras och sedan raderas från det sociala mediet. Handlingar som överförts till papper har samma gallringsfrister som motsvarande typ av handlingar som inkommit till socialtjänsten i pappersform. Eftersom kränkande personuppgifter enligt lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor inte får förekomma i myndigheters sidor i sociala medier (se vidare stycke 5.2.7) så ska dessa handlingar gallras omedelbart. Detta gäller dock endast om de bedöms vara av ringa betydelse. Om inte ska de, som nämnts ovan, skrivas ut för att sparas i pappersform, diarieföras och sedan raderas från det sociala mediet (E-delegationen).

#### 5.2.6 Uppsikt

Enligt lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor, är myndigheter skyldiga att hålla uppsikt över de sociala medier som de ansvarar för. Detta innebär i praktiken att en representant för socialtjänsten regelbundet måste gå in på den aktuella kanalen för att se till att det inte förekommer kränkande personuppgifter, uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring eller upphovsrättsintrång i det sociala mediet (E-delegationen, 2010). Hur ofta uppsikten över det sociala mediet ska genomföras beror på hur stor trafik det är dit samt vilket slags forum det är fråga om. Om det skulle inkomma kränkande personuppgifter till det sociala mediet är det naturligtvis bäst om de kan tas bort så fort som möjligt så att så få som möjligt hinner se de

kränkande uppgifterna. Rekommendationerna är således att någon bör gå in åtminstone en gång om dagen.

#### 5.2.7 Informationskrav

Socialtjänsten är också skyldig att i det sociala mediet informera om syftet med den sociala mediekanalen, i vilken utsträckning inlägg blir tillgängliga för andra användare, att inlägg blir allmänna handlingar, vilka uppgifter som inte får publiceras, vilka åtgärder socialtjänsten vidtar om användaren inte följer rekommendationerna samt att det är socialtjänsten som ansvar för det sociala mediet.

#### 5.2.8 Skyldighet att svara

Om en enskild person ställer en fråga till socialtjänsten via ett socialt medium där den är aktiv så är socialtjänsten skyldig att besvara frågan (SKL, 2010).

#### 5.2.9 Användande av privata konton

Anställda inom socialtjänsten bör inte uttala sig för sin förvaltnings räkning via ett privat konto i något socialt medium med anledning av att det kan försvåra hanterandet av allmänna handlingar (E-delegationen, 2010).

#### 5.2.10 Inloggningsuppgifter

Det är viktigt att eventuella inloggningsuppgifter till ett socialt medium som skapats av en verksamhet inom socialtjänsten finns tillgängliga hos fler vid verksamheten än den tjänsteman som startat kontot för att möjliggöra utlämnande av allmänna handlingar (SKL, 2010).

### 5.3 Förhållningssätt vid informationsspridning via sociala medier

Stadsledningskontoret i Stockholms stad utkom under 2011 med tillämpningsanvisningar för användandet av sociala medier inom staden. Anvisningarna behandlar huvudsakligen det som i denna rapport benämns informationsspridning, vilket tillika är det internetbaserade arbetsverktyg som kommer att behandlas i detta kapitel.Handledning i informationssökning via sociala nätverkssajter finns i kapitel 4 och för kommunikation med klienter eller medborgare via sociala nätverkssajter (till exempel via chatt eller meddelanden) hänvisas till kapitel 3.

Stadsledningskontorets tillämpningsanvisningar belyser huvudsakligen vilket förhållningssätt stadens medarbetare bör ha när de sprider information till

medborgare via sociala medier utifrån ledorden personligt, tillgängligt, trovärdigt, tydligt, begripligt och integritet. Med personligt avses att ett gott bemötande och personligt tilltal bör användas i sociala medier såväl som offline. Tillgänglighet avser att tid bör avsättas för engagemang och återkoppling om sociala medier används. Med trovärdighet åsyftas en rak kommunikation utan spekulationer där medarbetarna svarar på sådant som de känner till. Tydlighet står för att det är viktigt att tydliggöra vilken roll medarbetaren har i de sociala medierna, det vill säga om kommunikationen sker i egenskap av privatperson eller anställd i Stockholms stad. Med begripligt avses att det ofta är bättre att försöka bidra med saklig fakta istället för att försöka övertyga eller rätta felaktigheter. Slutligen så avses med integritet att inga sekretesskyddade eller integritetskränkande uppgifter får spridas via sociala medier. Se vidare anvisningarna som finns på intranätet.

## **6. UPPSÖKANDE ARBETE**

Uppsökande arbete på internet påminner, så som det definieras i denna rapport, om informationssökning med den skillnaden att det uppsökande arbetet handlar om att aktivt gå ut och söka upp klienter som är i behov och hjälp och stöd. Det kan till exempel handla om nynazistiska forum eller sidor där det förekommer försäljning och köp av sexuella tjänster, sidor eller forum som uppmuntrar till självmord och självskadebeteende samt mer vanligt förekommande sociala medier som Facebook, Dayviews (före detta bilddagboken) eller Flashback.

Socialtjänsten är enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL, 3 kap 1 § ålagd att bedriva uppsökande arbete. Detta sker dock idag i ytterst begränsad utsträckning på internet som arena inom det kommunala sociala arbetet. Det finns goda möjligheter att bedriva ett uppsökande arbete på nätet och Fryshuset har under många år genom verksamheten Nätvandrararna ägnat sig åt detta. En av de huvudsakliga utmaningarna för kommunala verksamheter som vill arbeta uppsökande på internet ligger i nätets gränslösa natur. På många sidor kan det vara svårt att avgöra vilken kommun eller stadsdel en medborgare tillhör, vilket gör det uppsökande arbetet till en tidskrävande och svårt process för de kommunala verksamheter som främst vill komma i kontakt med medborgare som är bosatta i den kommun eller stadsdel där de verkar. Det finns dock sidor, som exempelvis Dayviews, som är en vanligt förekommande sida bland ungdomar för att lägga upp bilder och texter, där det går att göra sökningar på användare utifrån stad eller län utan att behöva upprätta ett eget konto eller profil. För uppsökande

arbete på sajter som kräver att ett konto upprättas för att kunna se andra användare så gäller vad som redan omskrivits i stycke 3.5.5 samt i kapitel 5.

## 7. REFERENSER

Datainspektionen (2007). Vägledning för kommuner: Personuppgifter och e-förvaltning.

<http://www.datainspektionen.se/Documents/vagledning-eforvaltning.pdf>

Datainspektionen (2008). Säkerhet för personuppgifter. Datainspektionens allmänna råd.

<http://www.datainspektionen.se/Documents/faktabroschyr-allmannarad-sakerhet.pdf>

Datainspektionen (2011). Förfrågan rörande användandet av SMS inom socialtjänsten.

E-Delegationen (2010). Myndigheter användning av sociala medier. Riktlinjer från E-delegationen. Version 1.0, 2010-12.

[http://www.edelegationen.se/sites/default/files/imce/filer/publikationer/Riktlinjer\\_sociala\\_medier\\_v1\\_0.pdf](http://www.edelegationen.se/sites/default/files/imce/filer/publikationer/Riktlinjer_sociala_medier_v1_0.pdf)

Socialstyrelsen (2008). Socialstyrelsens föreskrifter om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården (SOSFS 2008:14).

<http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2008-14>

Socialstyrelsen (2011). Etik i socialtjänsten: Är det lämpligt att använda Facebook i socialtjänstens handläggning?

<http://www.socialstyrelsen.se/etikisocialtjansten/ardetlampligtattandafaceboo>

Stadsledningskontoret (2009). Riktlinje. Informationssäkerhet.

<http://sot.intranat.stockholm.se/Upload/Stadsövergripande/Dokument/I%20min%20yrkesroll/Styr-%20och%20stöddokument/Stadsövergripande%20styrdokument/Kris-%20och%20säkerhet%20-%20Lista/Riktlinje%20Informationssäkerhet%20Staden.pdf>

Stadsledningskontoret (2011). Tillämpningsanvisning. Hur vi använder sociala medier.





## RAPPORT

Internet som ett verktyg i det sociala arbetet med klienter i Stockholms stad

<http://sot.intranat.stockholm.se/Upload/Stadsövergripande/Dokument/I%20min%20yrkesroll/Stödfunktioner/Kommunikation/Sociala%20medier/Tiilämpningsansvning%20-%20hur%20vi%20använder%20sociala%20medier.pdf>

Sveriges Kommuner och Landsting (2009). Utlämnande av kommunalråds SMS-meddelanden. URL (avläst 120403):

[http://www.skl.se/vi\\_arbetar\\_med/juridik/artiklar/artiklar\\_20](http://www.skl.se/vi_arbetar_med/juridik/artiklar/artiklar_20)

Sveriges Kommuner och Landsting (2010). Sociala medier och handlingsoffentligheten.

[http://www.skl.se/MediaBinaryLoader.axd?MediaArchive\\_FileID=564db85d-ab33-42c0-8205-3af0e5a6e8a7&MediaArchive\\_ForceDownload=true](http://www.skl.se/MediaBinaryLoader.axd?MediaArchive_FileID=564db85d-ab33-42c0-8205-3af0e5a6e8a7&MediaArchive_ForceDownload=true)