



Riktlinje för upprättande och drift av KTH:s internettjänster med användargenererat innehåll

Gäller fr o m 2011-03-07

- Rektorsbeslut nr UF-2011/0109, dnr V-2011-0126, doss 10, Bilaga 2

Bakgrund

Föreliggande föreskrift är en komplettering till KTH:s regler för webbpublicering, men med tonvikt på kanaler med användarmedverkan. Föreskriften innehåller bestämmelser om vad som ska iakttas när en yta med användarmedverkan upprättas som en del av KTH:s verksamhet. Föreskriften är inte avsedd att användas då en enskild medarbetare har ett uppdrag att representera KTH i sociala medier utanför de ytor som definieras i denna föreskrift eller när anställda använder sociala medier som privatperson.

Internet och webben har på senare år utvecklats till att i större omfattning bli interaktiv. Med det ökade utbudet av så kallade sociala medier har nya plattformar för kommunikation uppstått som gör att enskilda personer lätt kan göra sig hörda i olika sammanhang. Företag och organisationer låter ofta interna och externa intressenter bidra med innehåll till olika typer av tjänster på nätet.

Genom att använda sig av den typen av sociala tjänster har KTH möjlighet att föra organisationen närmare omvärlden och skapa nya möjligheter till kontakt, service och förståelse för verksamheten. Samtidigt måste KTH i egenskap av statlig myndighet ta hänsyn till det offentlighetsrättsliga regelverk som omgärdar KTH:s verksamhet. Relevanta bestämmelser för medverkan i sociala medier är främst tryckfrihetsförordningen (TF), i vilken den svenska offentlighetsprincipen stadgas, regeringsformen (RF) och yttrandefrihetsgrundlagen (YGL), i vilka yttrandefrihet garanteras medborgarna, arkivlagen om arkivregler och förvaltningslagens (FL) bestämmelser om myndighetens serviceskyldighet och ärendehandläggning samt offentlighets- och sekretesslagen (OSL), avseende diarieföring och sekretess. Dessa regler är tillämpliga och ska beaktas oavsett vilken kanal KTH väljer att kommunicera genom. Dessutom måste KTH beakta det ansvar som följer av att icke KTH-anställda publicerar information inom KTH:s ramverk samt ta ansvar för att inom ramen för tillhandahållna plattformar värna om användarnas integritet och säkerhet, ett ansvar som följer av personuppgiftslagens (PUL) reglering om behandling av personuppgifter och lagen om elektroniska anslagstavlur (BBS-lagen).

Definitioner

Med ytor avses i denna föreskrift tjänster, plattformar och webbsidor med KTH som avsändare men byggda på användarmedverkan, det vill säga där andra personer än av KTH utsedda kan publicera material. Dessa ytor kan dels rent tekniskt tillhandahållas av KTH, men KTH kan även upprätta ytor inom ramen för externa tjänster. En yta kan exempelvis utgöras av en teknisk plattform/tjänst på KTH, en grupp i ett socialt nätverk, webbsidor med kommentarsfunktioner Intern föreskrift eller liknande. Ytor ska kunna modereras, det vill säga inlägg och kommentarer ska kunna tas bort. Två specialfall av ytor finns för vilka ett mer begränsat regelverk gäller:

- Studentytor: Ytor som uteslutande är avsedda för interna diskussioner mellan studenter som en del av lärandeprocessen och där inga andra än studenter har möjlighet att delta. Lärare vid KTH får inte medverka på sådan yta. Det måste i dessa fall tydligt framgå att ytan har detta syfte och inte är en kommunikationskanal med myndigheten.
- Personalytor: Ytor som uteslutande är avsedda för interna diskussioner mellan anställda vid KTH. Ingen som inte är anställd vid KTH får medverka på sådan yta.

Med underhållsansvarig avses den som ansvarar för bevakning av ytan och säkerställer att den fungerar i enlighet med lagar och riktlinjer. Underhållsansvarig ska vara anställd av KTH.

Med användare avses i denna föreskrift person som inte har KTH:s uppdrag eller godkännande att publicera information för KTH:s räkning. Användare som är anställda på KTH betraktas som interna användare medan icke-anställda är externa användare.

Offentlighetsrättsliga aspekter

Serviceskyldighet

KTH har en serviceskyldighet gentemot enskilda enligt FL och är skyldig att snarast hantera ärenden och förfrågningar som riktas till KTH. Detta gäller även meddelanden till KTH som publicerats på av KTH tillhandahållna ytor med användarmedverkan. Sådana ytor ska därför regelbundet bevakas så att eventuella ärenden och förfrågningar kan hanteras. Tillsyn ska ske dagligen under arbetsdagar, även i samband med semestertider.

Eventuella inkomna ärenden och förfrågningar ska besvaras snarast och hanteras enligt KTH:s rutiner vad gäller diarieföring och arkivering.

KTH har inte serviceskyldighet inom ramen för studentytor eller personalytor.

Allmänna handlingar och deras hantering

Enligt TF är en handling en framställning i skrift eller bild, samt en upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniskt hjälpmedel. Med allmän handling avses en handling som förvaras hos en myndighet och som är att anse som inkommen till eller upprättad av myndigheten. Allmänna handlingar omfattas av offentlighetsprincipen och ska antingen registreras (diarieföras) eller hållas ordnade på annat sätt. Utgångspunkten är att alla allmänna handlingar är offentliga och därmed möjliga för var och en att ta del av, men offentligheten kan begränsas genom sekretess, vilket föreskrivs i OSL.

Inlägg som görs av användare på ytor tillhandahållna av KTH är att anse som allmänna handlingar. Inläggen måste alltid hållas ordnade och även bevakas av myndigheten dagligen. Allmänna handlingar ska alltid vara tillgängliga för ett utlämnande. Inlägg på personalytor som inte kan läsas av andra än KTH-anställda samt inlägg på studentytor är dock inte i normalfallet allmänna handlingar.

Allmänna handlingar får gallras (tas bort från ytan) om det sker i enlighet med Riksarkivets föreskrifter. KTH har beslutat att inlägg och kommentarer på ytor tillhandahållna av KTH får gallras vid inaktualitet med stöd av med stöd av Riksarkivets föreskrifter. Det innebär att inlägg och kommentarer får gallras när underhållsansvarig bedömer att informationen inte längre behövs i verksamheten. Olämplig eller olaglig information måste omedelbart tas bort från en yta, se vidare avsnittet moderering och övervakning. Information som tagits bort av denna anledning utgör dock fortfarande allmän handling och måste kunna lämnas ut. Detta anses som gallring av den publicerade informationen men kan sålunda även innebära krav på att informationen överförs till annat format.

Om informationen behöver sparas för längre tid, ska den innan gallring föras över till annat format eller annan databärare och arkiveras. Detta regleras i KTH:s dokumenthanteringsplan.

Personlig integritet

Sökmotorer är mycket effektiva på att indexera öppna webbsidor. Namnuppgifter och tillhörande inlägg är enkelt sökbara och det går snabbt att kartlägga en individs aktiviteter på nätet om den sker på öppna webbsidor. KTH ska därför vara tydlig med var användares information publiceras och i vilken omfattning den görs tillgänglig för sökmotorer samt med att informera användarna om detta.

Publicerad information från användare får aldrig flyttas till en lägre sekretessnivå, t ex från att ha legat bakom inloggning till att läggas på publikt tillgängliga webbsidor, utan den aktuella personens godkännande.

Upprättande och underhåll

Upprättande

Innan en yta med användarmedverkan upprättas är det viktigt att syftet med ytan samt rutiner, principer och resurser för uppdatering och övervakning fastställs. Det är också viktigt att ta ställning till hur ytan eller tjänsten ska avvecklas om den inte kan underhållas på ett tillfredsställande sätt eller inte fyller sin funktion. Yta som upprättas ska ha ett syfte i linje med KTH:s verksamhet och värderingar.

Yta med användarmedverkan får upprättas av organisationsenhet inom ramen för dess verksamhetsmässiga ansvar. Den organisationsenhet inom KTH som upprättar en sådan yta ska säkerställa att övervakning och moderering sker under all tid då ytan är aktiv. Underhåll och moderering ska kunna utföras även vid underhållsansvarigs frånvaro.

Om ytan inrättas hos en tjänst som ej kontrolleras av KTH måste användningsvillkoren kontrolleras så att de ej kommer i konflikt med KTH:s riktlinjer.

Ansvarig chef utser eller godkänner underhållsansvariga, som för KTH:s räkning ska publicera på och moderera ytan. Underhållsansvarig ska vara bekant med KTH:s policyer, riktlinjer och föreskrifter.

När en yta upprättas ska följande dokumenteras:

- Tjänstens namn.
- Tjänstens syfte.
- Tjänstens internetadress.
- Beskrivning av tjänsten.
- Ansvarig organisationsenhet samt verksamhetsområde som ytan stöder.
- Datum för godkännande av behörig chef samt dennes namn.
- Underhållsansvarig.

- Rutiner för att säkerställa daglig bevakning och åtkomst vid frånvaro.
- Uppgift om hur ytan ska utvärderas, när den ska avvecklas samt hur detta ska ske.

Dokumentet ska lämnas till avdelningen för kommunikation och internationella relationer.

Officiell KTH-yta som bedöms uppfylla kraven i dessa föreskrifter listas på KTH:s gemensamma webbplats. Denna förteckning är användarens garanti för att ytan representerar KTH. Listningen ingår i beskrivningen av myndighetens allmänna handlingar.

Ytan ska i varje ögonblick uppfylla KTH:s krav på ytan. Om detta inte är möjligt ska ytan avvecklas.

Information till användarna

När en yta upprättas av KTH ska det göras tydligt att det är KTH som disponerar ytan.

Följande information skall dessutom finnas i anslutning till ytan. De exakta formerna kan variera beroende på ytans utformning:

- Uppgift om syfte.
- Kontaktinformation till underhållsansvarig.
- Uppgift om att KTH inte ansvarar för innehållet i inlägg och kommentarer publicerade av användare utan att ansvaret ligger hos den användare som publicerat informationen samt att inläggen inte är att betrakta som faktainformation från KTH eller förmedlar KTH:s åsikter.
- Information om att ytan är modererad och att inlägg och kommentarer kan komma att tas bort.
- Information om vilka som kan ta del av inlägg, t ex om det är en sluten grupp eller öppen publicering på internet.
- Om ytans upplägg innebär att publicering av inlägg sker på öppna webbsidor ska användare upplysas om att uppgifter som publiceras där blir sökbara i sökmotorer.
- Uppgift om att publicerade inlägg utgör allmän handling.
- Om ytan är en studentyta ska detta tydligt framgå tillsammans med uppgift om att ytan inte är en kommunikationskanal med KTH.

Uppgifterna kan utformas enligt punkterna ovan eller som del i mer omfattande användarvillkor, beroende på ytans karaktär. Informationen kan publiceras direkt på ytan eller i ett separat dokument, tydligt länkat från ytan. Publiceringen ska dock ske på tydligast möjliga sätt utifrån ytans förutsättningar.

Moderering och övervakning

Moderering innebär att underhållsansvarig på ytor som medger användarmedverkan raderar olagligt, olämpligt eller ovidkommande innehåll, alternativt godkänner innehåll före publicering, bevakar att inte sekretessbelagt material hamnar på ytan och bevakar ytan med beaktande av FL:s bestämmelser samt offentlighetsprincipen.

KTH strävar efter en balanserad och konstruktiv dialog. Vid moderering ska KTH inte ta hänsyn till om inlägg är positiva eller negativa. Inlägg som följer gällande lagar, KTH:s föreskrifter och riktlinjer, eventuell extern webbtjänsts regler och riktlinjer samt är relevanta för sammanhanget ska godkännas. Ytans syfte avgör vad som är att betrakta som relevant eller ej. Bedömningen görs av underhållsansvarig.

Moderering kan ske i förväg eller i efterhand. Om inlägg och kommentarer kan publiceras anonymt bör moderering ske i förväg. När moderering sker i efterhand ska ytans innehåll kontrolleras dagligen under arbetsdagar.

Moderering innebär följande:

- Material som ej är i enlighet med tjänstens syfte ska tas bort, t ex ovidkommande inlägg och kommentarer, inlägg som innebär personangrepp eller tar upp andras privatliv eller personliga egenskaper eller som på annat sätt kan vara till skada för enskilda personer.
- Inlägg innehållande grova svordomar ska tas bort – KTH eftersträvar ett vårdat språk på sina ytor.
- Inlägg eller kommentar som kan utgöra ett ärende ska förmedlas till rätt instans och diarieföras.
- Material som innebär något av följande ska omedelbart tas bort: Uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring eller upphovsrättsintrång.
- Om material som publicerats kan utgöra lagbrott ska även polisanmälan göras av underhållsansvarig. Innan materialet tas bort ska notering göras om tidpunkt och plats för publiceringen samt så mycket dokumentation som möjligt – t ex en skärmdump – som kan bifogas polisanmälan. Säkerhetsansvarig vid KTH ska informeras om det inträffade.
- Inlägg som innehåller sekretessbelagd information får inte förekomma på ytorna. Om någon utomstående gör ett inlägg som innehåller uppgifter som bedöms kunna vara sekretessbelagda ska det tas om hand för registrering genom att man överför inlägget till Registrator för diarieföring och vidare handläggning. Inlägget ska därefter raderas.

För webbplatser med utgivningsbevis gäller dessutom regler utfärdade av Radio- och TV-verket.

På studentytor och personalytor, där serviceskyldighet ej föreligger, måste dock bestämmelserna i PUL och BBS-lagen följas. Kontroll av innehåll måste ej ske dagligen, men övervakningen ska anpassas till omfattningen av aktiviteten på ytan och kontroll får aldrig ske mer sällan än en gång per vecka. Inte heller måste kontroll av innehåll ske dagligen om mängden inlägg och kommentarer gör det svårt att med en rimlig arbetsinsats läsa alla meddelanden. Istället kan modereringen i sådana fall ersättas av en möjlighet för användarna att på ett enkelt sätt rapportera ett olagligt eller olämpligt inlägg. Rutiner ska finnas för att omedelbart åtgärda en sådan anmälan.

Observera att om ett inlägg har raderats vid moderering på grund av att det har ansetts olämpligt av någon anledning, utgör inlägget ändå en allmän handling som en enskild har rätt att begära ut från myndigheten. När inlägget tas bort ifrån ytan måste det således föras över till någon annan form så att ett utlämnande av den allmänna handlingen är möjligt. Detta ska skiljas ifrån situationen att ett meddelande har gallrats på grund av inaktualitet.

Arkivering av externa ytor

För ytor som upprättas utanför KTH gäller att skärmdumpar av ytan ska tas två gånger per år, samt vid större förändringar av den aktuella ytan. Skärmdumparna sparas av den som ansvarar för ytan. Arkivfilerna ska framställas och hanteras enligt KTH:s dokumenthanteringsplan. Om beslut tas om avveckling av ytan ska så mycket som möjligt av ytan dokumenteras i form av skärmdumpar som hanteras enligt ovan.

Referenser

Yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469)
www.notisum.se/rnp/sls/lag/19911469.htm

Tryckfrihetsförordningen (1949:105)
www.notisum.se/rnp/sls/lag/19490105.HTM

Förvaltningslagen (1986:223)
www.notisum.se/rnp/sls/lag/19860223.HTM

Personuppgiftslagen (1998:204)
www.notisum.se/rnp/sls/lag/19980204.htm

Lag (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor
www.notisum.se/rnp/sls/lag/19980112.HTM

Arkivlagen (1990:782)
www.notisum.se/rnp/sls/lag/19900782.htm

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
www.notisum.se/rnp/sls/lag/20090400.htm

Riksarkivets föreskrifter
www.riksarkivet.se/Sve/RAFS/
