



Dokumentnamn: Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens instruktion för arkivering av sociala medier

Beslutad av:
Enhetschef Säkerhet

Gäller för:
Äldre samt vård- och
omsorgsförvaltningen

Diarienummer:
-

**Datum och paragraf för
beslutet:**
-

Dokumentsort:
Instruktion

Giltighetstid:
2021-01-01 och tillsvidare

Senast reviderad:
2025-09-16

Dokumentansvarig:
Arkivansvarig

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens instruktion för arkivering av sociala medier

Innehåll

Inledning	2
Sociala medier som omfattas av instruktionen	2
Ansvar vid arkivering och gallring	2
Arkivera löpande	3
Kontakt vid frågor	3
Vad ska arkiveras eller gallras på sociala medier?	4
Inlägg/information	4
Vad gör jag med inlägg med länkat innehåll?	4
Kommentarer och reaktioner	5
Avpublicering av kommentarer	5
Kommentarer som innehåller sekretess	6
Vad händer när jag måste upprätta en ny version av ett publicerat inlägg? ..	6
Hur arkiverar jag inlägg från sociala medier?	7
1. Bedöma	7
2. Skärmlippa	7
3. Spara rätt	7
4. Dokumentera	8
5. Diarieföra	8
6. Radera inlägg (vid behov)	9

Inledning

Syftet med denna instruktion

Syftet med denna instruktion är att tydliggöra hur inlägg och kommentarer från sociala medier ska hanteras och arkiveras. Detta då inläggen och en stor del av kommentarerna är allmän handling.

Vem omfattas av instruktionen

Denna instruktion gäller tillsvidare för samtliga medarbetare som ansvarar för en digital kanal.

Koppling till andra styrande dokument

- » Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens dokumenthanteringsplan (finns på digitala navet under genvägar)
- » Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens instruktion för arkivering av bild, ljud och film

Stödjande dokument

- » Göteborgs Stad handbok för sociala medier
- » Handledning från Regionarkivet - Arkivera innehåll på webb och sociala medier

Sociala medier som omfattas av instruktionen

Denna instruktion gäller för sociala medier som även kallas för externa digitala kanaler. Omfattar det som publiceras på sidor utan för Göteborgs Stads egna kanaler, till exempel Facebook, LinkedIn, Instagram eller Youtube.

Instruktionen omfattar inte följande kommungemensamma webbplatser då dessa webbcrawlas av Intraservice:

- » goteborg.se
- » vartgotteborg.se
- » stadsutveckling.goteborg.se
- » ufval.goteborg.se
- » kalendarium.goteborg.se
- » intranat.goteborg.se

Ansvar vid arkivering och gallring

Den enhet som driver kontot och skapar inlägg ansvarar för arkivering och gallring av inlägg och kommentarer. Kommunikationsenheten ansvarar för förvaltningens övergripande sociala medier samt de inlägg som publiceras i Göteborgs Stads officiella sociala konto.

Arkivera löpande

Arkivering och gallring av ett socialt mediekonto ska göra löpandes. Att omhänderta ett konto för arkivering när det stängs är ett stort åtagande som ofta leder till informationsförlust.

Tips för att få fungerande arbete med arkivering

- » Utse en eller två medarbetare som har tydligt ansvar för att utföra arkiveringen och gallringen av det sociala mediekontot. Dessa medarbetare kan även ha ansvaret för att diarieföra information vid arkivering.
- » Ha ett fungerande årshjul. Årshjulet kan bestå av specifika tillfällen under året då arbetet utförs, till exempel en gång i månaden eller kvartalet beroende på hur ofta inlägg publiceras. **Obs!** Kommentarer ska alltid löpandes bevakas, hanteras och avpubliceras vid behov.



Kontakt vid frågor

Om du har frågor om arkivering av sociala medier kan du vända dig till förvaltningens arkivarier genom arkivarier@aldrevardomsorg.goteborg.se.

Vad ska arkiveras eller gallras på sociala medier?

Dokumenthanteringsplanen styr vad du får arkivera eller gallra. Dokumenthanteringsplanen hittar du enklast till genom digitala navets startsida och under genvägar. Här nedan hittar du en sammanställning på vad som ska bevaras och vad som ska gallras. Kom ihåg att du alltid ska göra en bedömning per inlägg och kommentar.

Bevara betyder att spara för alltid och de handlingar som ska bevaras ska arkiveras i enlighet med denna rutin. **Gallras** betyder att något ska slängas eller förstöras.

Inlägg/information

Bevaras i urval

Inlägg med stort allmänt och kulturhistoriskt intresse ska bevaras. Om det finns en stor mängd av liknande material kan du bevara i urval. Detta innebär att du gallrar (slänger) det som inte omfattas av urvalet.

Urvalet du gör ska representera:

- » ämnet (vad det handlar om),
- » stadens geografiska områden,
- » och språklig mångfald (om det finns i olika språk)

Exempel på värdefulla kommunikationsinsatser med stort allmänt och kulturhistoriskt intresse:

- » som visar en unik insyn i den dagliga verksamheten,
- » som dokumenterar unika och viktiga händelser, till exempel förändringar och kris
- » som väcker stor diskussion, i kommentatorsfält eller i media
- » särskild viktig marknadsföring av rekryteringar,
- » sponsrade inlägg eller där en extern byrå har använts

Gallras

Inlägg som är av tillfälligt värde får gallras när kommunikationsinsatsen eller annat behov är färdigt

Exempel på tillfälligt värde:

- » kortare nyheter,
- » Information om förändringar till exempel öppettider, kontaktuppgifter eller kommande händelser som påverkar lokaler,

Vad gör jag med inlägg med länkat innehåll?

Om de inlägg du ska arkivera innehåller en länk är det viktigt att länkadressen framgår tydligt när inlägget arkiveras. Om det inte gör det ska du skriva ner länkadressen.

Länkinnehållet – den sida som länken hänvisar till – ska sällan arkiveras. Det finns dock undantag, till exempel om länkinnehållet tillför sakuppgift till ett ärende eller är av historiskt intresse. Då ska en skärmdump av länkinnehållet tas och arkiveras tillsammans med inlägget. Detta gäller inte när det länkas till goteborg.se eller Vårt Göteborg, då dessa arkiveras av andra.

Kommentarer och reaktioner

Här hittar du hur du ska hantera kommentarer och reaktioner. Kom ihåg att dessa ska löpandes bemötas, hanteras och vid behov avpubliceras i enlighet med Göteborgs Stads regler.

Kommentarer och reaktioner av tillfälligt och ringa värde

Till exempel:

- » Tomma kommentatorsfält
- » Spam, reklam eller kommentarer som saknar relevans
- » Allmänna frågor och kommentarer, till exempel "Har ni öppet idag?"
- » Synpunkt/klagomål av allmän karaktär som inte leder till åtgärd, till exempel "bra jobbat"

Gallras när inlägget eller kanalen raderas

Kommentarer och reaktioner som innehåller omfattande diskussioner och belyser en större samhällsdiskussion eller tillhör ett inlägg som bevaras

Bevaras genom att arkiveras utifrån denna rutin

Enskilda kommentarer som inleder eller tillhör ett ärende, eller bedöms föranleda en polisanmälan

Till exempel:

- » Synpunkt/klagomål som leder till åtgärd
- » Frågor/information om individärende
- » Brott mot lag som leder till polisanmälan

Överförs till annat system för fortsatt handling, till exempel Ciceron, Treserva eller PMO. Gallras efter informationen har överförts till annat system.

Om kommentaren innehåller sekretess eller behöver avpubliceras är det viktigt att gallringen sker direkt efter informationen har överförts.

Enskilda kommentarer som omfattas av sekretess eller på annat sätt bryter mot reglerna som är av tillfällig och ringa betydelse och inte leder till handläggning

Ska gallras vid avpublicering.

Avpublicering av kommentarer

Vissa kommentarer behöver löpande avpubliceras då dem på olika sätt bryter mot lag (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor och Göteborgs Stad regler i sociala medier. Till exempel:

- » personuppgifter som kränker enskildas personliga integritet
- » hot, förtal, personangrepp eller förolämpningar
- » partipolitiska uppmaningar
- » kränkande uttalande med rasistiska, sexistiska eller homofobiska undertoner

- » hets mot folkgrupp eller andra trakasserier
- » våldsskildringar eller pornografi
- » uppmaningar till brott eller annan brottslig verksamhet
- » olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- » svordomar eller obscena ord
- » kommersiella budskap, reklam eller spam
- » länkar som är irrelevanta i sammanhanget
- » information som vi som ansvarar för kontot inte kan verifiera

Dessa inlägg ska så snabbt som möjligt avpubliceras, alltså raderas. Innan du gör detta ska du bedöma om kommentaren ska omhändertas för handläggning i annat system, till exempel Ciceron, Treserva eller PMO.

Kommentarer som innehåller sekretess

Ibland kan det ske att privatpersoner skriver sekretessuppgifter i kommentatorsfältet. Det kan vara uppgifter kring ärenden inom socialtjänst eller hälso- och sjukvård, men det kan även stå andra uppgifter om personens privata omständigheter, till exempel hälsa.

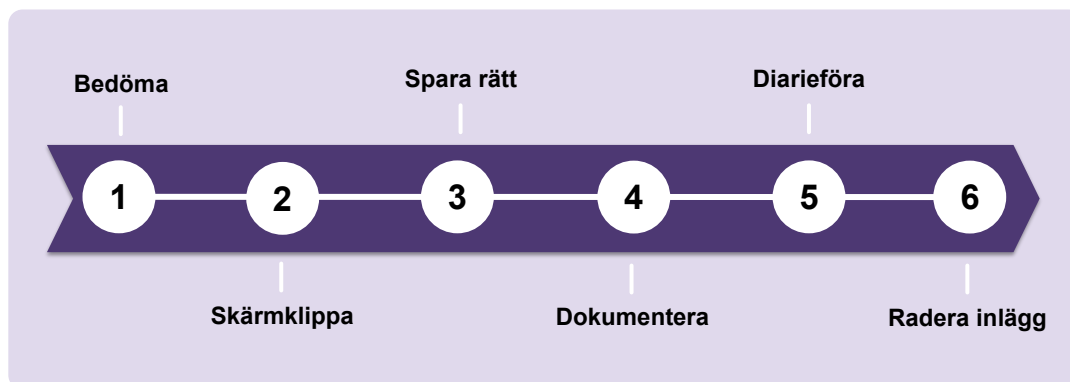
Dessa inlägg ska så snabbt som möjligt avpubliceras. Innan du gör detta ska du bedöma om kommentaren ska omhändertas för handläggning i annat system, till exempel Ciceron, Treserva eller PMO.

Vad händer när jag måste upprätta en ny version av ett publicerat inlägg?

Om ett inlägg behöver uppdateras eller redigeras efter publikation ska du arkivera den gamla versionen innan du uppdaterar.

Hur arkiverar jag inlägg från sociala medier?

När du ska arkivera sociala medier ska du göra följande steg:



1. Bedöma

Du ska nu bedöma vilken information som ska arkiveras med hjälp av dokumenthanteringsplanen eller tidigare stycke [Vad ska arkiveras eller gallras på sociala medier?](#).

2. Skärmsklippa

Du ska nu skärmsklippa det som ska arkiveras. Kom ihåg att skärmsklippa inlägget och kommentarer i sin helhet eller i en följd av bilder så det tydligt kan följas.

Tänk på följande när du skärmsklipper:

- » Skärmsklippa inlägget och kommentarer i sin helhet så all information kommer med, till exempel datum med mera.
- » Säkerställ att det blir en bra bildkvalité och att allt kan enkelt läsas.

Tips

Du kan skärmsklippa genom *Skärmsklipp-verktyget* som finns på alla medarbetares datorer. Du kan även använda *Snagit* som kan laddas ner på *Mina verktyg*.



3. Spara rätt

Du kan välja att spara skärmsklippen som 1) sparade bildfiler eller 2) genom att lägga dem i en word dokument.

Spara som bildfil

Om du sparar ner skärmsklippen som bildfiler ska detta göras i ett av följande arkivgodkända format: **JPEG, JPEG 2000, TIFF, PNG**. Varje inlägg ska sparas med tydligt filnamn som särskiljer dem åt samt visar sammanhang. Döp filen efter den digitala kanalen, datum för arkivering, följt av ordningstal



Exempel på filnamn när du sparar som bildfil

Inlägg-filnamn: digitalkontonamn_2021-04-05_1a
Tillhörande kommentarer-filnamn: digitalkontonamn_2021-04-05_1b
Tillhörande Kommentarer-filnamn: digitalkontonamn_2021-04-05_1c
Tillhörande wordfil med metadata: digitalkontonamn_2021-04-05_1d

Spara i word-dokument

Du kan välja att hantera bilderna genom att klistra in dem i ett word-dokument. Lägg inte för många inlägg i en word-fil då dessa ska senare kunna återsökas.

Tänk på:

- Se till att bildkvaliteten inte påverkas av infogandet, det ska tydligt gå att se och läsa vad som finns i bilderna
- Se till att bilderna läggs i rätt ordning
- Ha tydliga rubriker om detta behövs

4. Dokumentera

Du ska nu dokumentera information om inlägget eller kommentarerna du ska arkivera. Om du har valt att spara i ett word-dokument kan du göra detta i samma, annars skapar du ett nytt.

Exempel på information du bör dokumentera:

- » när inläggen publicerades,
- » vilken plattform och vad kontot heter,
- » om kontot har stängts ner och när,
- » om inlägget innehåller en länk som inte framgår i skärmdumpen

5. Diarieföra

Det du nu har sparat ner ska nu arkiveras genom diarieföring i Ciceron. Om du löpande arkiverar ur ett sociala mediekonto är det lämpligt att skapa ett ärende per år, per sociala mediekonto i Ciceron. Här lägger du in varje arkivering som en enskild handling/händelse. Om du dock gör arkiverar enbart vid behov, till exempel om ett konto har stängts ner, räcker det med ett ärende.

Om inlägget har tillhörande ljud och film ska dessa filer arkiveras enligt [äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens instruktion för arkivering av bild, ljud och film](#). Skriv gärna med i din word-fil eller i Ciceron var dessa filer har arkiverats.

Du hittar mer stöd för hur du diarieför i Ciceron på digitala navet sidan [Registrera allmän handling](#).



Tips för hur du döper ditt ärende och handlingar i Ciceron

Information som ligger i klamrar ska du fylla i med specifik information.

Årsbaserat ärende i Ciceron: Arkiverade inlägg från konto [kontonamn], [plattform], [ÅR fyra siffror]

Exempel: Arkiverade inlägg från konto Träffpunkten Solen, Facebook, 2024

Händelse/handling: Inlägg [och kommentarer (vid behov)] om [ämne] från konto [kontonamn], [plattform]

Exempel: Inlägg och kommentarer om syjunta från Träffpunkten Solen, Facebook

6. Radera inlägg (vid behov)

Du ska nu radera inlägget från plattformen. Detta får enbart göras efter du har säkerställt att du har fått med all information i skärmsklippningen samt dokumenterat relevant dokumentation.