



Frogn kommune på Facebook - en risikovurdering

Kommunikasjonsansvarlig i Frogn kommune tok høsten 2021 initiativ til en vurdering av Frogn kommunes informasjonskanal på Facebook. I samarbeid med rådgivere innen personvern, beredskap og digital kompetanse ble det nedsatt en arbeidsgruppe. Denne har utarbeidet en ROS-analyse, som nå foreligger.

Frogn kommune ser på Facebook som en naturlig del av den digitale kommunikasjonen vi har med innbyggerne. Vurderingen av tilstedeværelse på Facebook er ikke en ren juridisk vurdering. Informasjon til innbyggere og offentligheten og innbyggernes forventninger er like sentrale faktorer. Vårt formål med tilstedeværelse på Facebook er at vi skal spre informasjon om stor og smått som skjer i kommunen vår, og vi mener det er viktig at kommunen er til stede på kommunikasjonskanalene der våre innbyggere er.

Etter en grundig kartlegging og vurdering har Frogn kommune derfor besluttet å opprettholde sine bedriftssider på Facebook. Konklusjonen er at nytteverdien for kommunen anses som større enn ulempene. Det kan ha større konsekvenser å deaktivere alle våre Facebook kontoer enn å bli – men det krever aktsomhet.

Arbeidsgruppens anbefaling er at kommunene kan og bør fortsette å ha Facebook-sider, men med de tiltakene som beskrives i rapporten.

Drøbak 20. juni 2022

Bakgrunn for vurderingen

Etter at Datatilsynet i september 2021 offentliggjorde sine vurderinger av hvorvidt de som behandlingsansvarlig skulle opprette en bedriftsside på Facebook, ble dette en mye diskutert problemstilling i offentligheten. Datatilsynet kom samtidig med en anbefaling til andre virksomheter og offentlige aktører om å gjøre sin egen vurdering av sin bruk av Facebook.

På bakgrunn av dette ønsket vi i Frogn kommune/kommunikasjon å vurdere vår bruk av Facebook opp mot personvernrisiko.

Frogn kommune har de siste årene jobbet bevisst for å bygge opp egne kommunikasjonskanaler ut til våre innbyggere, både gjennom hjemmeside, infoavis og sosiale medier. Frogn kommune har en overordnet/helhetlig side på Facebook. Målgruppen er innbyggere i Frogn. I tillegg har flere virksomheter egne sider som henvender seg til mer avgrensede målgrupper i lokalbefolkningen. Vår offisielle facebook-side har pr i dag nærmere 8000 følgere på Facebook; en betydelig andel ut fra kommunens innbyggertall på rundt 16 000 innbyggere. Det plasserer Frogn i toppsjiktet blant landets kommuner.

I tillegg til Frogn kommunes offisielle FB-side, har vi mange sider og ulike grupper som benyttes av ansatte, brukere og publikum for øvrig. Noen av gruppene er åpne, noen lukket, og noen drives av ansatte. I tillegg finnes det sider for f.eks. foresatte i skole og barnehage som administreres av foresatte eller brukere.

Vi har lyktes i å bli en sterk kommunikatør i lokalsamfunnet, med rask, etterrettelig og god informasjon til publikum og presse. Dette så vi tydelig f.eks. under koronapandemien, da mye informasjon nådde våre innbyggere raskt gjennom Facebook.

Kommunikasjon/rådmannen er ansvarlig for kommunens helhetlige sider.

ROS-analysen

Arbeidsgruppen har bestått av ressurser innen kommunikasjon, personvernombud og informasjonssikkerhet. Arbeidsgruppen har gjort en grundig vurdering av kommunens ulike fb-sider, vår interesse i og ønske om å bruke Facebook, vurdert opp mot personvernrisiko.

Hele ROS-analysen er oppsummert i eget vedlegg. (Se vedlegg/pdf: ROS-analyse: Frogn kommune på Facebook)

Kommunens målsetting med sin deltagelse på Facebook

Vår målsetting er gjennom løpende og aktiv aktivitet å informere om kommunens tjenester og skape et positivt engasjement blant kommunens innbyggere ved å:

- Informere flest mulig av Frogn's innbyggere raskt og effektivt
- Invitere til dialog med kommunens innbyggere
- Skape et positivt engasjement i lokalbefolkningen
- Være et supplement til kommunens nettportal
- Skape et positivt omdømme for kommunen

En viktig kanal for å kommunisere og nå ut med informasjon til våre innbyggere

Kommunen benytter Facebook for å nå ut til innbyggere med viktig informasjon til våre innbyggere. Kommunikasjonssjefen opplever at Facebook er en svært egnet kanal for å nå mange av våre innbyggere på en rask, tilgjengelig, kostnadsfri og effektiv måte.

En viktig kanal i beredskapssammenheng

Innhold som deles på Facebook er det samme innholdet som kommunene også deler i andre kanaler. I kommunikasjonsstrategien til Frogn kommune står det at nettsidene er kommunens hovedkanal til kommunikasjon med innbyggere. Dersom nettsiden er nede, vil Facebook være en viktig reserveløsning. Under pandemien erfarte vi at Facebook er en effektiv kanal for å være raskt ute med korrekt informasjon i krisesituasjoner.

En viktig kanal for omdømmebygging

Ved være åpne og spre informasjon om stort og smått stimulerer kommunen til engasjement fra allmennheten i lokalsamfunnet. Det kan også bidra til innbyggertilfredshet og økt attraktivitet som besøksdestinasjon.

En viktig kanal for å være til stede i de kanalene innbyggere er

Mange av innbyggerne benytter sosiale medier aktivt i sin hverdag, og har en forventning at kommunen skal være aktiv på sosiale plattformer.

Berettiget interesse

I vår risikovurdering rundt å bruke Facebook la vi vekt på kommunens "berettigede interesse" for å være i den digitale offentligheten, noe vi mener veier opp for ulempene.

Kommuneloven 23. april 2021 nr. 24 § 4 sier: «Kommuner og fylkeskommuner skal aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner. De skal også legge til rette for at alle kan få tilgang til slik informasjon». For å oppfylle lovkravet er det naturlig at kommunen informerer på de kanalene innbyggerne er. Over 3.5 millioner nordmenn har en konto/profil på Facebook og mange av kommunens innbyggere følger kommunens sider. Som eksempel har kommunens offisielle Facebook-side har rett i underkant av 8000 følgere (07.06.2022). Arbeidsgruppen vurderer derfor at kommunens interesse i å bruke Facebook som informasjonskanal er berettiget.

Personvern

Det er ikke nødvendig å ha en konto/profil på Facebook for å se innhold på en offentlig Facebook-side og man vil heller ikke legge igjen digitale spor som kan inneholde personopplysninger. For å kunne like, kommentere, dele innhold eller bli medlem av en lukket gruppe må man opprette og logge inn med en brukerkonto/-profil. Dette er frivillig å opprette en konto og godkjenne vilkårene i Facebook. Man kan når som helst velge å avslutte sin konto, men digitale spor som er lagt igjen, slettes ikke.

Det er også viktig å være tydelig på at vi ikke vet hvordan Meta lager og viderebehandler aktivitet på Facebook.

Frogn kommune tar personvernrisikoen på alvor. Kommunen har iverksatt en rekke tiltak for å begrense vår bruk av Facebooks tjenester, og for å redusere mengden personopplysninger Facebook behandler direkte eller indirekte som følge av kommunens aktivitet på Facebook.

Det er viktig å dra et skarpt skille mellom grupper/sider som drives/administreres av kommunen selv og sider/grupper som er opprettet på eget initiativ. Mange av de interne gruppene kan med fordel flyttes over på Teams, mens de som driftes av eksterne og ikke har eierskap i Frogn kommune, bør opplyse tydelig om dette. Det er viktig at vi som offentlige aktører gir tydelig informasjon om dette i våre retningslinjer.

Vi jobber kontinuerlig med å øke bevisstheten rundt vår egen bruk på våre sider og understreker betydningen av visse hensyn, slik:

- Oversikt over og klare rutiner for kommunens ulike FB-kontoer og administratorer.
- Tydelige retningslinjer og klar informasjon om behandlingen av personopplysninger skal ligge åpent og lett tilgjengelig på alle sider tilknyttet kommunen.
- Vi benytter ikke Facebook-pixel eller Messenger på våre sider.
- Vi forsøker å dele informasjonen fra Frogn kommune i flere kanaler, hvilket gir innbyggerne et reelt fritt valg om å bruke eller ikke bruke Facebook.
- Vi benytter kun Facebooks markedsføringstjenester i spesielle tilfeller, som regel kun ved enkelte stillingsutlysninger.
- Krav om totrinns autentisering og kompetansebygging hos brukerne.

(se utfyllende oversikt over tiltak i ROS-rapporten (vedlegg))

Nettvett

En av de største risikoene på Facebook er brukerne selv. Mange brukere mangler generell kunnskap og informasjon om at innlegg som skrives på en åpen Facebook-side i form av reaksjoner, kommentarer eller lignende, vil ligge åpent tilgjengelig på internett. Det er derfor viktig at vi som offentlige aktør gir tydelig informasjon om dette i våre retningslinjer, og at vi henviser til informasjon om nettvett og personvern.

Vi viser til våre tips til innbyggerne og bruk av Facebook, publisert på vår offisielle fb-side *(Se vedlegg/pdf: tips til innbyggere om bruk av fb)*.

Brukerbevissthet rundt deltagelsen i sosiale medier er viktig. Alle må tenke over hva man deler eller skriver på Facebook. Kommunen fjerner sensitiv eller informasjon unntatt offentligheten dersom brukere deler dette. Vi ønsker oss gjerne engasjerte innbyggere, men ser at det krever både tid og ressurser å monitorere slik at det ikke deles private opplysninger eller annen informasjon vi ikke ønsker skal være offentlige i våre kommentarfelt.

Organisasjonen må videre ha fokus på å drive kompetansebygging hos våre ansatte om hvordan man kan bruke sosiale medier på en trygg måte. Frogn kommune utarbeidet i 2014 en veiviser til våre ansatte for bruk av sosiale medier *(Se vedlegg/pdf: Veiveiser for sosiale medier)*.

Konklusjon og anbefaling

Frogn kommune ser på Facebook som en naturlig del av den digitale kommunikasjonen vi har mot innbyggerne. Vurderingen av tilstedeværelse på Facebook er ikke en ren juridisk vurdering. Informasjon til innbyggere og offentligheten og innbyggernes forventninger er like sentrale faktorer. Konklusjonen i rapporten er at for kommunen kan det ha større konsekvenser å deaktivere alle sine Facebook kontoer enn å bli.

Arbeidsgruppens anbefaling er at kommunene kan og bør fortsette å ha Facebook-sider, men med stor bevissthet rundt de tiltakene som beskrives over og i vedlagte ROS-rapport.