

Voorkomen is beter dan genezen: archiveren van sociale media

Door: Kenny de Vilder

Voor de lezers van dit boek zal het allesbehalve een verrassing zijn dat Nederlandse gemeenten actief gebruik maken van de diverse mogelijkheden die sociale media te bieden hebben. Talloze voorbeelden zijn te geven van manieren waarop gemeenten met burgers communiceren via sociale media en hen de mogelijkheid geven om te reageren of de dialoog aan te gaan. Naast interactie zijn ook samenwerking (co-creatie), innovatie, het informeren van burgers en monitoring van online sentimenten nog andere manieren waarvoor gemeenten sociale media inzetten. En zelfs intern wordt gebruik gemaakt van sociale media; geheel in de trend van 'het Nieuwe Werken' worden platformen als Yammer of Facebook ingezet om samenwerking tussen ambtenaren in allerlei opzichten te verbeteren.

Gemeenten kunnen door het gebruik van sociale media vele positieve zaken verkrijgen: een effectievere (interne en externe) samenwerking, het realiseren van een hechte dialoog met burgers, het meten van het eigen imago en het bereiken van een grote groep mensen zijn slechts enkele voorbeelden die hier te noemen zijn. Een belangrijk aspect van sociale media wordt echter vaak vergeten: de archivering ervan.

Archiveren? Verplichting en noodzaak

Waarom zouden gemeenten hun sociale media moeten archiveren? Volgens de Archiefwet (1995) moeten overheidsorganen hun 'archiefbescheiden' in goede, geordende en toegankelijke staat bewaren. Dat begrip archiefbescheiden is een ruim begrip, dat vaak gedefinieerd wordt als proces gebonden informatie. Omdat de Archiefwet ook stelt dat de vorm van archiefbescheiden niet uitmaakt, vallen ook digitale archiefdocumenten (e-mail, websites) onder deze definitie. Sociale media kunnen hier dus aan toegevoegd worden, want de berichten die gemeenten plaatsen op deze kanalen, zijn uiteraard ook ontstaan in werkprocessen. Hoewel de Archiefwet dus niet letterlijk stelt dat sociale media gearchiveerd moet worden, zit de impliciete verplichting wel degelijk in deze omschrijving gevangen.

Gemeenten moeten ook voldoen aan andere wetgeving, waarvan een deel (in)direct van invloed is op datgene wat bewaard moet worden. Zo kunnen burgers informatie opvragen bij de overheid volgens de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB). De manier waarop een WOB verzoek wordt ingediend, kent geen vormeisen. In principe maakt het

niet uit of dit via een brief, e-mail of zelfs tweet binnenkomt bij een gemeente, hoewel sommige gemeenten zelfs verzoeken via e-mail als problematisch ervaren. Daarnaast kan een WOB verzoek betrekking hebben op vastgelegde informatie, die alle vormen kan inhouden. Een WOB verzoek om inzage van alle communicatie van een gemeente op hun diverse sociale media kanalen over een bepaald thema, kan dus een legitiem verzoek zijn. Een gewaarborgde archivering is in zo'n geval uiteraard noodzakelijk om hieraan te kunnen voldoen.

Het toenemende aantal gemeenten dat hun dienstverlening deels via sociale media aanbiedt, doet er eveneens goed aan om de archivering hiervan niet te vergeten. Uit een onderzoek naar dienstverlening via Twitter uit 2012 blijkt dat deze vorm ook door burgers beter gewaardeerd wordt in vergelijking met de traditionele vormen (bijvoorbeeld telefonisch, e-mail) die gemeenten aanbieden.¹ Duidelijk is dat wanneer sprake is van dienstverlening over inhoudelijke zaken, vergelijkbaar met bijvoorbeeld dienstverlening via e-mail, de communicatie hier rondom ook goed gearchiveerd moet worden.

Ook rondom crisiscommunicatie speelt archivering van sociale media een belangrijke rol. Gemeenten gaan er steeds meer toe over om sociale media in te zetten om tijdens een crisis hun burgers snel te kunnen informeren op een platform waar velen van hen te vinden zijn. Zo werd Twitter door het *COT*, het *Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement*, geschikt bevonden om in te zetten tijdens crises.² Ook verwachten burgers informatie over calamiteiten via sociale media als hun gemeente hier gebruik van maakt. Zelf volgde ik de berichtgeving over de grote brand bij het bedrijf *Chemie-Pack* in Moerdijk in 2011 via Twitter. Ik wilde weten wat er werd gecommuniceerd over de mogelijk giftige rookwolk die was vrijgekomen en richting mijn woonplaats waaide. De berichten op Twitter waren actueel, hoewel naderhand bleek dat er verschillende berichten waren verspreid die elkaar tegenspraken. Archivering is in zo'n geval belangrijk, omdat hiermee verantwoording kan (en moet) worden afgelegd. Rondom crises zijn overheidsonderdelen dan ook verplicht om hun communicatie goed vast te leggen, zodat achteraf een reconstructie en evaluatie kunnen plaatsvinden.³

¹ M. Kuiper, *@Gemeente, kunt u mij helpen? Dienstverlening via Twitter!* (2012). Via: <http://www.frankwatching.com/archive/2012/10/31/gemeente-kunt-u-mij-helpen-dienstverlening-via-twitter/>.

² COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, *Twitter in crisiscommunicatie. Een onderzoek naar de mogelijkheden van het gebruik van Twitter tijdens crises* (Den Haag: COT, 2010).

³ Volgens de Wet Rampen en Zware Ongevallen (WRZO) was archivering van archiefbescheiden die met crises te maken hadden, verplicht. Deze wet werd in 2010

Waardeketen

Dit laatste roept een interessant punt op, namelijk de vraag of archivering van sociale media niet al vooraf (voordat een calamiteit optreedt of een incident in de media wordt besproken) moet worden ingericht en niet pas achteraf moet worden teruggezocht welke archiefstukken er eigenlijk bewaard zijn gebleven. Dat lijkt wel het geval te zijn, als we beseffen dat (digitale) archivering veel meer is dan alleen de opslag van een document zelf. Archivering vormt slechts een gedeelte uit de zogenaamde *informatiewaardeketen*, het proces waarbij de creatie, vastlegging, opslag, bewerking, structurering, publicatie, het gebruik, het behoud, de toegankelijkheid, distributie, waardering, vernietiging, beveiliging en toetsing van betrouwbare informatie wordt gerealiseerd.⁴ Kortom, voor een duurzame archivering is het van belang al voor het creëren van een document na te denken over hoe het opgeslagen gaat worden.

Dat hier een ideale situatie geschetst wordt die in de praktijk allesbehalve realiteit is, kwam naar voren uit het afstudeeronderzoek dat ik dit voorjaar hield.⁵ Er bleek onder Nederlandse gemeenten nog de nodige onduidelijkheid te ontstaan over het archiveren van sociale media. Het belang ervan werd, op een enkele uitzondering na, wel ingezien door de betreffende medewerkers die deelnamen aan het onderzoek. De uitvoering ervan was een punt dat echter meer vragen oproep. Wie doet dit dan? Wat archiveer je en wat niet? En hoe?

Deze onduidelijkheid had niet alleen tot gevolg dat diverse gemeenten zich (nog) niet bezig hielden met het archiveren van sociale media, duidelijk werd ook dat hierbij in diverse processen van de informatiewaardeketen verbeteringen kunnen worden toegepast. Zo hebben vele gemeenten tegenwoordig een sociale media beleid of in elk geval regels waarin op het gebruik van sociale media wordt ingegaan. Over archivering staat in nagenoeg geen enkel geval iets geschreven. Onduidelijkheid bestond ook over wie de archivering van sociale media moet oppakken binnen de gemeente. De afdeling DIV (digitale informatie voorziening) die over archivering gaat, of toch de afdeling Communicatie, die de meeste content verspreidt op de gemeentelijke sociale media?

vervangen door de Wet Veiligheidsregio's, maar de zorg voor archiefbescheiden is uiteraard niet verdwenen rondom crises.

⁴ G.J. van Bussel, *Archiving should be just like an Apple. En acht andere nuttige (?) stellingen*. (Amsterdam: Hva Publicaties 2013) 5-7.

⁵ Kenny de Vilder, *#@an de slag! De archivering van sociale media bij Nederlandse gemeenten*. (Amsterdam: HvA, bachelorscriptie, 2013).

Een andere vraag die leeft, is wat er dan precies gearchiveerd moet worden. Het officiële Twitter account van de gemeente, of ook alle pagina's die deelgemeenten hebben? Hele tijdlijnen, of aparte berichten? Facebook groepen van projecten in stadswijken? En wat te doen met accounts van bestuurders zoals burgemeester en wethouders? In hoeverre zijn die privé en spreken die personen daar als bestuurder, politicus of toch als privépersoon? Wat doe je als gemeente met dit soort sociale media accounts?

Archivering in de praktijk: organisatie en tools

Het daadwerkelijk archiveren van sociale media begint bij het beleid. Benoem hier als gemeente wat je gaat archiveren (welke sociale media kanalen, welke accounts) en ook waarom juist die accounts en eventueel andere niet. Zorg ervoor dat de afdelingen DIV en communicatie met elkaar aan tafel zitten om een strategie te bepalen hoe om te gaan met de archivering van sociale media. DIV zal hierbij expertise over archivering kunnen aandragen, Communicatie vooral over welke sociale media ingezet worden en voor welke doeleinden die inzet geldt. In de praktijk bleek dit nogal eens een probleem te zijn: tijdens het onderzoek bleken bij één Nederlandse gemeente door beide afdelingen zelfs, zonder elkaars medeweten, offertes aangevraagd te zijn voor het archiveren van sociale media bij verschillende bedrijven. Dat kan efficiënter! Omdat in de praktijk veel gemeenten al lang bezig zijn met het gebruik van sociale media, is een heroverweging en aanvulling van het beleid hierover een aanrader, zeker indien nog geen archivering plaatsvindt.

Het gebruik van tools om de uiteindelijke archivering praktisch in te richten, kan op drie verschillende manieren gebeuren.

Allereerst kan een gemeente ervoor kiezen om zich passief op te stellen en ontwikkelingen rondom een van de grotere webarchiveringsprojecten af te wachten. Zo zijn er projecten als de Wayback Machine en diverse (web)archiveringsprojecten van de Library of Congress en onze eigen KB. Allen weliswaar ambitieus qua doelstelling en groot in omvang, maar voor gemeenten nauwelijks bruikbaar. De afhankelijkheid van deze aanbieders is zo groot dat gemeenten geen garanties hebben dat hun archivering duurzaam zal zijn en de voor digitale archivering belangrijke kwaliteitseisen bruikbaarheid, integriteit, authenticiteit en betrouwbaarheid van de gearchiveerde content gegarandeerd worden.

Een tweede optie is om zogenaamde 'huis-tuin-en-keuken' tools te gebruiken om sociale media te archiveren. Online zijn vele tools te vinden, gratis en/of betaald, die het mogelijk maken om sociale media

te archiveren. TweetNest, Tweetdoc, Tweetvault zijn slechts enkele namen van applicaties die Twitter archiveren. Deze en andere tools hebben echter als grote nadelen dat ze erg arbeidsintensief zijn en beperkte opslag- en exportmogelijkheden hebben (naar bijvoorbeeld PDF-A of WARC bestandstypen die gemeenten vaak gebruiken in hun Document Management Systeem). Bovendien zijn de gearchiveerde bestanden eenvoudig aan te passen in bijvoorbeeld Excel, zodat van een betrouwbaar archief geen sprake is.

De laatste en meest betrouwbare optie is gebruik maken van een tool die voldoet aan de Archiefwet. In Nederland gebruiken gemeenten hiervoor twee aanbieders: ofwel Archiefweb, ofwel Pagefreezer.⁶ Beide services bieden webarchivering aan en hebben ook voor het archiveren van sociale media aparte oplossingen. Bij Archiefweb is dit het Social Media Dashboard, waarmee diverse sociale media accounts gearchiveerd kunnen worden en tevens managementinformatie wordt geleverd.

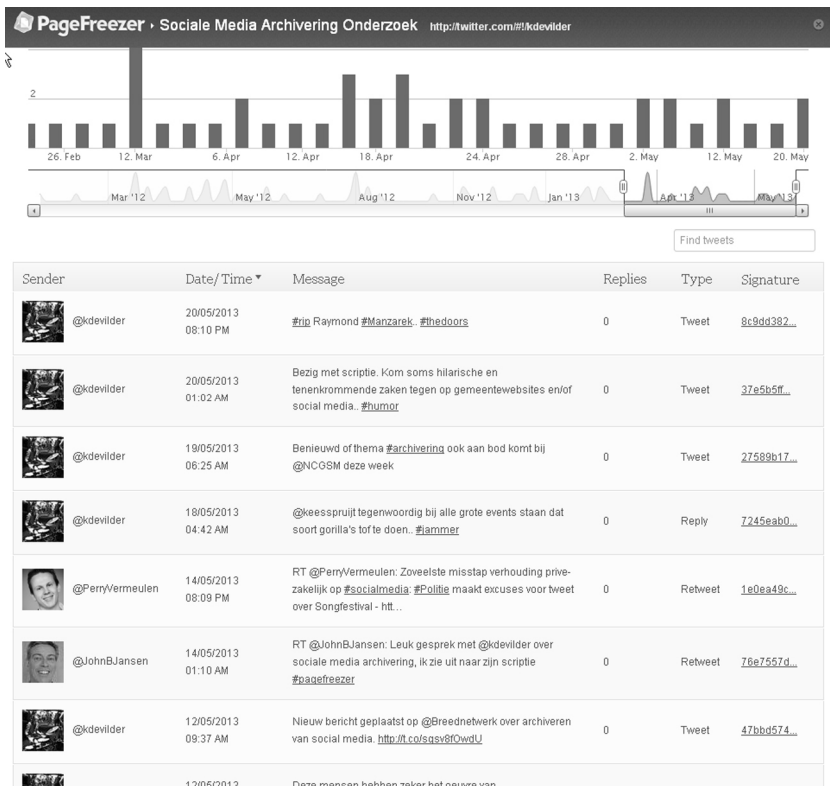
Pagefreezer is ontstaan in Noord-Amerika en heeft in de VS en Canada ervaring opgedaan met het archiveren van websites en sociale media volgens de strenge wet- en regelgeving die daar geldt voor overheden en financiële instellingen. Voor het archiveren van sociale media zijn uitgebreide functionaliteiten beschikbaar. Zo kunnen diverse accounts worden gearchiveerd en online geraadpleegd. Daarnaast heeft Pagefreezer een eigen 'presentatie schil' om het Twitter archief in weer te geven, om zo niet afhankelijk te zijn van de Twitter API (Application Programming Interface, een soort koppeling die het mogelijk maakt data van een website te halen en op een andere site te presenteren), die vaak verandert waardoor delen van het archief tijdelijk niet te bekijken zouden kunnen zijn.

Zowel Archiefweb als Pagefreezer voldoen in die zin aan de Archiefwet, dat met behulp van deze services een toegankelijk archief van sociale media accounts kan worden gemaakt, dat vastgelegd is, raadpleegbaar, exportmogelijkheden biedt die gekoppeld kunnen worden aan gemeentelijke DMS systemen en in het geval van Pagefreezer ook elke pagina een eigen digitale handtekening en tijdstempel meekrijgt, gebaseerd op gecertificeerde atoomklokken. Zo is ook de authenticiteit en integriteit van het archief gewaarborgd.

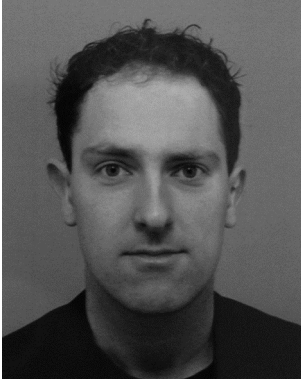
Het zal uit dit hoofdstuk duidelijk zijn geworden dat ik van mening ben dat gemeenten het archiveren van sociale media serieus moeten

⁶ Zie www.archiefweb.eu en www.pagefreezer.nl.

nemen. Argumenten om dit niet te doen, grijpen vaak terug op het financiële aspect, dit zou te duur zijn. Wat vaak vergeten wordt, is dat de kosten van een pr-debacle op sociale media of het falen in de verantwoordingstaak van een gemeente ook hoog kunnen zijn, is het niet financieel, dan wel qua reputatie van bestuurders of organisatie. En, zoals hier is beschreven, het is ook nog eens simpelweg verplicht. Wat dat betreft, is voorkomen beter dan genezen en archiveren van minimaal de officiële sociale media accounts beter dan passief afwachten.



Figuur 18: Twitter omgeving in Pagefreezer van het account @kdevilder. Bovenin is via een sleepfunctie snel een periode te selecteren, zoeken op trefwoord is rechtsboven mogelijk. Zo biedt het online archief tevens uitgebreide mogelijkheden voor monitoring.



Kenny de Vilder (1984) studeerde geschiedenis (MA) aan de Erasmus Universiteit en werkte voor Museum Rotterdam als onderzoeker op het gebied van jongerencultuur.

In juni 2013 voltooide hij in deeltijd de opleiding Informatie & Media (BA) aan de Hogeschool van Amsterdam met een scriptie in opdracht van het Lectoraat Digital Archiving & Compliance over het archiveren van sociale media bij Nederlandse gemeenten.

Hij werkt bij het Markiezenhof, Museum & Archief in Bergen op Zoom, waarvoor hij zich bezig houdt met nieuwe media.

LinkedIn: nl.linkedin.com/in/kennydevilder

Twitter: @kdevilder