

Hagnýting persónuupplýsinga á Facebook hjá eftirlitsstofnunum

Sigurður G. Hafstað, lögræðingur og stjórnsýslufræðingur, Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu

Jóhanna Gunnlaugsdóttir, prófessor við Félags- og mannvísindadeild Háskóla Íslands

Útdráttur

Markmið rannsóknarinnar var að kanna hvernig upplýsingar, sem aflað var á Facebook, væru nýttar við opinbert eftirlit með einstaklingum hér á landi. Tilgangur rannsóknar var meðal annars að varpa ljósi á formlega og óformlega notkun slíkra upplýsinga og greina umfang hennar. Við rannsóknina voru tekin hálfstöðluð viðtöl við sérfræðinga sem störfuðu hjá tilteknum úrskurðar- eða eftirlitsstofnunum. Þá átti sér stað greining á stjórnvaldsúrskurðum til þess að kanna hvernig stofnanir byggðu ákvarðanir á upplýsingum sem aflað var á Facebook. Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu að upplýsingar á Facebook hafa verið nýttar við opinbert eftirlit hér á landi. Slíkar upplýsingar hafa verið formleg ákvörðunarástæða í einhverjum tilvikum. Þá kom í ljós að stofnanir, sem tóku þátt í rannsókninni, höfðu einnig nýtt upplýsingar með óformlegum hætti meðal annars til þess að fá betri tilfinningu fyrir tilteknum málum, bera kennsl á einstaklinga, afla upplýsinga um ferðir þeirra, eða til þess að hafa uppi á fólki.

Efnisorð: Facebook; rafrænt eftirlit; samfélagsmiðlar; opinber stjórnsýsla.



Icelandic Review of Politics and Administration Vol. 12, Issue 2 (343-368)

© 2016 Contact: Sigurður G. Hafstað, sigurdurgust@gmail.com

Article first published online December 19th 2016 on <http://www.irpa.is>

Publisher: Institute of Public Administration and Politics, Gimli, Sæmundargötu 1, 101 Reykjavík, Iceland

Stjórnmál & stjórnsýsla 2. töl. 12. árg. 2016 (343-368) Fræðigreinar

© 2016 Tengiliður: Sigurður G. Hafstað, sigurdurgust@gmail.com

Vefbirting 19. desember 2016 - Birtist á vefnum <http://www.irpa.is>

Útgefandi: Stofnun stjórnsýslufræða og stjórnmála, Gimli, Sæmundargötu 1, 101 Reykjavík

DOI: <http://dx.doi.org/10.13177/irpa.a.2016.12.2.8>

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 License.

The Utilization of Personal Data on Facebook by Surveillance Authorities

Abstract

The aim of this research was to explore how information on Facebook was being used by surveillance authorities in Iceland. The objective was to explore both formal and informal use of such information. Semi structured interviews were conducted with specialists who were employed at surveillance authorities in Iceland. In addition the research contains legal analysis on administrative decisions to explore the formal use of such information. Findings showed that information on Facebook has been utilized in surveillance. Governmental authorities have based formal decisions on such information. This type of information has also been regularly used in more informal ways such as to get a better feeling for a particular case. Other authorities reported to have used Facebook to identify individuals, gather information on their whereabouts or location.

Keywords: Facebook; electronic surveillance; social media; public governance.

Inngangur

Almenningur opinberar gífurlegt magn persónuupplýsinga á samfélagsmiðlum. Facebook er sá samfélagsmiðill sem hlotið hefur mesta útbreiðslu á alþjóðavísu (Már Einarsson & Jóhanna Gunnlaugsdóttir 2014) og ýmis stjórnvöld hafa tekið samfélagsmiðilinn í þjónustu sína með margvíslegum hætti (sjá til dæmis Barker, Barker, Bormann & Neher 2013; Orsburn 2012). Við skoðun á þeim upplýsingum sem þar er að finna, er ljóst að möguleg notkun samfélagsmiðilsins við opinbert eftirlit sé mikil.

Friðhelgi einkalífs er talið til grundvallarréttinda í lýðræðisþjóðfélagi. Slík friðhelgi getur þó aldrei verið takmarkalaus. Örar tækniframfarir á sviði upplýsingatækni hafa óumflýjanlega áhrif á möguleika til eftirlits og gagnasöfnunar. Þá verður ekki hjá því komist að skoða hugtök á borð við einkalíf og einkalífsvernd í ljósi upplýsingasamfélags 21. aldar.

Ekki er útilokað að íslensk stjórnvöld eigi þess kost að nýta samfélagsmiðla enn frekar en nú er gert við opinbert eftirlit innan marka gildandi laga. Þarna vegast á andstæð sjónarmið um hagkvæma og skilvirka stjórnsýslu annars vegar og persónuvernd og friðhelgi einkalífs hins vegar. Til þess að hægt sé að komast að niðurstöðu þarf fyrst að fara fram greining á framkvæmd og umfangi umrædds eftirlits.

Rannsóknin, sem hér er til umfjöllunar, var unnin í tengslum við verkefnið *Valds- og lýðræðisrannsókn Félagsvísindasviðs Háskóla Íslands* á vormisseri 2016 (Sigurður G. Hafstað 2016). Markmið greinarinnar er að kynna nokkrar helstu niðurstöður rannsóknarinnar, það er öflun og meðferð persónuupplýsinga á Facebook við opinbert eftirlit hjá tilteknum stjórnsýslustofnunum. Gagna var aflað með eigindlegum aðferðum; (1) viðtölum við lögmenntaða starfsmenn hjá fjórum stofnunum sem sinnu opinberu eftirliti

og/eða úrskurðarvinnu og (2) fyrirliggjandi opinberum úrskurðum. Helstu niðurstöður voru þær að allar stofnanirnar höfðu notað upplýsingar, sem aflað var á Facebook, í störfum sínum og allar höfðu þær aflað upplýsinganna að eigin frumkvæði.

Í upphafi greinarinnar er fræðilegum bakgrunni gerð skil og því næst fjallað um aðferðafræði rannsóknarinnar. Niðurstöður eru settar fram í aðskildum köflum og síðan birtast umræður og samantekt um rannsóknina.

1. Fræðilegur bakgrunnur um samfélagsmiðla og eftirlit

Fræðigreinin eftirlitsfræði (*surveillance studies*) snýst um eðli og framkvæmd hvers konar eftirlits. Að mati Lyon (2007) telst hún til þverfræðilegra félagsvísinda meðal annars á sviði laga og upplýsingatekni og slíkar rannsóknir leggja grunninn að „empírískum“ rannsóknum og skapa tækifæri til mótunar kenninga á sviðinu.

Erfitt getur reynst að skilgreina hugtakið eftirlitsstarfsemi með tæmandi hætti. Hugtakið eftirlit hefur verið skilgreint sem kerfisbundin, afmörkuð og regluleg eftirtekt með einstaklingsbundnum atriðum með það að leiðarljósi að hafa áhrif á, stjórna og/eða vernda þá sem eftirtektin beinist að. Með reglubundnu eftirliti er átt við að það sé ekki einungis háð tilviljun eða fari einungis fram með sjálfvirkum hætti. Eftirlit er hins vegar framkvæmt vísitandi og með skilgreindum aðferðum. Í fræðilegri umfjöllun getur haft þýðingu að gera greinarmun á hlutlausu eftirliti sem getur til dæmis falist í ummönnun barna og sjúklinga og annars konar eftirliti sem fer fram í tengslum við beitingu opinbers valds (Almer, Fuchs, Kreilinger & Sevignani 2014).

Eftirlit getur tekið á sig margar myndir. Það getur átt sér stað með „fýsískri“ eftirgrennslan svo sem með vettvangsheimsóknum eða skýrslutökum. Þá getur eftirlit einnig farið fram með rafrænum hætti enda gerir nútímatekni mönnum kleyft að varðveita, vinna, greina og samkeyra nær ótakmarkað magn upplýsinga. Eftirlitsaðferðir, sem fela í sér aðgerðir af slíkum toga, hafa að einhverju leyti tekið við af „fýsískri“ eftirgrennslan (Haggerty, Wilson & Smith 2014).

Notkun öryggismyndavéla hefur verið rannsökuð ítarlega. Samkvæmt eldri rannsókn, sem gerð var á umfangi rafrænnar vöktunar í Bretlandi, kom fram að öryggismyndavélar taka að meðaltali þrjú hundruð ljósmyndir eða myndskaið af meðal Lundúnarbúa á degi hverjum (Cockfield 2002). Tölfræðilegar rannsóknir hafa verið gerðar á fylgni notkunar á eftirlitsmyndavélum og glæpatíðni (Welsh & Farrington 2008). Þá hafa verið gerðar ýmsar rannsóknir á framkvæmd og þróun sértækari vöktunar til dæmis á notkun öryggismyndavéla við umferðareftirlit (Kammerer 2009).

Söfnun Facebook á persónuupplýsingum hefur verið töluvert í umræðunni. Viðskiptamódel Facebook byggist einmitt á varðveislu, vinnslu, greiningu og endursölu upplýsinga um notendur miðilsins í markaðstilgangi (Fuchs 2011).

Þá hefur nokkuð verið fjallað um upplýsingamiðlun Facebook til stjórnvalda í þágu öryggis og refsivörslu. Frá árinu 2013 hefur Facebook birt tölfræðiupplýsingar um fjölda upplýsingabeidna frá stjórnvöldum um tiltekna notendur. Nýjustu upplýsingar eru frá desember 2015. Samkvæmt upplýsingum frá Facebook hefur slíkum beiðnum fjölgað jafnt og þétt á heimsvísu. Upplýsingabeidnir frá stjórnvöldum voru 41.214 á seinni hluta

ársins 2015 en voru einungis 35.051 á sama tíma fyrir árið 2014. Því er um 18% hækkun að ræða á tímabilinu. Athyglisvert er að sjá að frá árinu 2013 hafa sex slíkar beiðnir borist frá íslenskum stjórnvöldum (Facebook 2016)

Nokkuð hefur verið fjallað um tilvik þar sem eftirlitsaðilar afla sjálfir upplýsinga um einstaklinga á Facebook til dæmis í tengslum við mannaráðningar (Sprague 2008). Þá viðhafa atvinnurekendur eftirlit með hegðun starfsfólks á netinu í auknum mæli. Slíkt getur meðal annars átt sér stað með því að yfirmaður skyldar undirmann til þess að samþykka „vinnarbeiðni“ á Facebook með það fyrir augum að leita upplýsinga á lokuðum „prófil“. Rannsókn sem birtist í *American Business Law Journal* 2012 sýndi fram á að 18% þátttakenda voru „vinnir“ yfirmanns síns á Facebook. Þá eru þess dæmi að atvinnurekendur fari fram á að starfsmenn veiti aðgang að lokuðum Facebook-síðum (Abril, Levin & Del Riego 2012).

Þegar upplýsingar, sem almenningur birtir á samfélagsmiðlum eru skoðaðar nánar, má sjá að möguleg notkun þeirra í eftirliti er mikil. Um leið og notandi skráir sig á samfélagsmiðil setur hann fram margvíslegar persónuupplýsingar um sjálfan sig svo sem um aldur, kyn, búsetu, hjúskaparstöðu, menntun, starf og áhugamál. Þessar upplýsingar mynda síðan „prófil“ notandans. Auk þessa gera flestir samfélagsmiðlar notendum kleift að birta eða deila öðru efni af persónulegum toga svo sem ljósmyndum (Ellison & Boyd 2014).

Facebook hefur fengið mesta útbreiðslu hérlendis þegar kemur að samfélagsmiðlum (Jóhanna Gunnlaugsdóttir 2014). Facebook er persónubundinn samfélagsmiðill enda skyldar hann notendur til opinberrar auðkenningar. Notendaskilmálar Facebook kveða á um að óheimilt sé að beita blekkingum vísitandi til þess að hafa áhrif á ímynd svo sem ranga tilgreiningu aldurs eða röng eða villandi tengsl við aðra einstaklinga eða lögpersónur. Rafræn ímynd notandans er þannig í efnislegum tengslum við persónu hans. Þetta leiðir af sér að bæði tengdir og ótengdir aðilar geta nálgast umtalsvert magn upplýsinga um Facebook-notendur svo sem nöfn, andlitsmyndir og upplýsingar um sameiginlegar tengingar (Lewis, Kaufman & Christakis 2008).

Fjallað hefur verið um Facebook í tengslum við hið opinbera svið mannlífs sem fer alfarið fram á rafrænum vettvangi (*digital public sphere*). Rannsóknir benda til þess að tilkoma Facebook hafi haft áhrif á hugmyndir manna um mörk opinberra upplýsinga og einkalífs (Bjarki Valtýsson 2012). Þá sýna rannsóknir fram á að fólk upplifi í auknum mæli ótta við að telja sig ósýnilegt á samfélagsmiðlum (Bucher 2012).

Samkvæmt Debatin, Lovejoy, Horn og Hughes (2009) er rík tilhneiging hjá einstaklingum um að birta gífurlegt magn persónuupplýsinga á samfélagsmiðlum þótt því fylgi aukin hætta á misnotkun af hendi þriðja aðila. Öryggishegðun Facebook-notenda hefur verið sérstaklega rannsökuð. Athugun á nethegðun nemenda við Harvard-háskóla gefa til kynna að öryggishegðun einstaklinga á Facebook ráðist af félagslegum og persónulegum þáttum. Þá séu bein jákvæð tengsl milli aukinnar Facebook-notkunar og aukinnar öryggishegðunar á Facebook (Lewis, Kaufman & Christakis 2008). Aðrar rannsóknir leiða í ljós að þeir, sem telja sig hafa orðið fyrir brotum á eigin friðhelgi, séu líklegri en aðrir til þess að viðhafa strangari friðhelgisstillingar (Debatin, Lovejoy, Horn & Hughes 2009).

Afstaða manna til trúverðugleika upplýsinga á samfélagsmiðlum hefur verið könnuð. Rannsókn meðal 400 spænskra blaðamanna, á vegum Háskóla Carlos III í Madrid, leiddi í ljós að 67% þátttakenda töldu að upplýsingar, sem aflað var á samfélagsmiðlum, væru óáreiðanlegri en þær sem aflað var eftir hefðbundnari leiðum (Curiel 2013). Í Bandaríkjunum hafa lögfræðingar fjallað um notkun löggæslustofnanna á samfélagsmiðlum í refsivörsluskyni og bent hefur verið á mögulega nauðsyn þess að endurskoða hugmyndir manna um rétt til einkalífsverndar með tilliti til tækniframfara (Strandburg 2011).

Erfitt getur reynst að fjalla um opinbert eftirlit án þess að víkja lauslega að þeim laga-ramma sem um það gildir. Hér gefst ekki rúm til þess fjalla með ítarlegum hætti um efnið út frá lögfræðilegu sjónarmiði. Þó verður vart hjá því komist að nefna nokkur atriði. Það leiðir af lögmætisreglu stjórnsýsluréttar að aðgerðir stjórnvalda verða að byggjast á sérstakri lagaheimild. Þá eru stjórnvöld almennt bundin af málsmeðferðareglum stjórnsýslulaga nr. 37/1993 í störfum sínum. Notkun persónuupplýsinga í eftirlitsskyni getur einnig fallið undir gildissvið laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga, hér eftir nefnd persónuverndarlög. Hvenær og með hvaða hætti stjórnvöldum er heimilt að stunda eftirlit, getur ráðist af skýringu á þeirri lagaheimild sem eftirlit grundvallast á. Þá verður eftirlitið ávallt að samræmast meginreglum stjórnsýsluréttar á borð við meðalhóf og lögmæti. Hvort og að hvaða marki stjórnvöldum er heimilt að líta til upplýsinga á Facebook við opinbert eftirlit getur einnig ráðist af túlkun þess hvort umræddar upplýsingar teljist opinberar. Að öðrum skilyrðum uppfylltum getur stjórnvaldi verið heimilt að vinna með viðkvæmar persónuupplýsingar sem hinn skráði hefur sjálfur gert opinberar sbr. 6. tl. 1. mgr. 9. gr. persónuverndarlaga. Ákvæðið byggist á þeirri grunnreglu að hver maður ráði yfir upplýsingum um sjálfan sig. Í því felst ákvörðun einstaklinga varðandi hvaða upplýsingum er deilt og hvaða upplýsingum einstaklingar halda fyrir sig (Sigrún Jóhannesdóttir 2015). Umfjöllun um lagalegar heimildir til vinnslu og varðveislu persónuupplýsinga er viðamikil og verðugt rannsóknarefni sem fellur þó að mestu utan við efnistöð þessarar greinar.

Eins og fram hefur komið stundar Facebook gífurlega söfnun og vinnslu persónuupplýsinga í markaðsskyni. Þá hefur Facebook miðlað upplýsingum um notendur sína til löggæsluyfirvalda í einhverjum tilvikum. Unnt er að halda því fram að þess konar eftirlit eigi sér stað á efsta stigi (*macro*-stigi). Rannsóknir sýna enn fremur fram á að stjórnvöld hafa einnig notað Facebook við eftirlit á lægra stigi (*micro*-stigi) svo sem til þess að afla upplýsinga við innra eftirlit og við mannaráðningar. Segja má að viðfangsefni þessarar rannsóknar lúti að eftirliti stjórnvalda á lægra stigi. Rannsókin felst í því að kanna umfang og eðli upplýsinganotkunar á Facebook hjá hérlendum eftirlitsstofnunum. Rannsókn þessari er fyrst og fremst ætlað að veita vísbendingar um hvernig og hvenær stjórnvöld hér á landi afla og skrá persónuupplýsingar sem fengnar eru af Facebook-síðum almennings. Þá er tilgangur rannsóknarinnar að veita vísbendingar um hvernig notkun umræddra upplýsinga er háttáð í stjórnsýslulegu tilliti hvort sem slík notkun fer fram með formlegum eða óformlegum hætti. Ekki er vitað til þess að slík rannsókn hafi verið framkvæmd með þeim hætti og hér er gert.

2. Aðferðafræði

Rannsóknin var gerð á vorkmisseri 2016. Markmið hennar var að skoða umfang og eðli notkunar upplýsinga á Facebook varðandi opinbert eftirlit með einstaklingum á Íslandi. Rannsóknarspurningar vörðuðu:

- Hvort upplýsingar á Facebook væru nýttar við opinbert eftirlit hérlendis.
- Hvers konar upplýsingar væru nýttar og hvernig notkun þeirra væri háttað.

Í þessu samhengi snerust rannsóknarspurningarnar fyrst og fremst um hlutrænar staðreyndir, það er hvort og hvernig stjórnvöld hafa nýtt sér upplýsingar á Facebook við opinbert eftirlit hérlendis.

Notast var við eigindlega aðferðafræði (*qualitative methodology*) við framkvæmd rannsóknarinnar. Slík nálgun hentar vel þegar skoða á viðhorf og reynslu viðmælenda um félagslegar athafnir (Hennink, Hutter & Bailey, 2011; Silverman, 2013). Í fyrsta lagi var gögnum safnað með viðtalsaðferð (*interview method*) og tekin voru hálfopin viðtöl (*semi-structured interviews*) við starfsfólk tiltekinnar stofnanna (Helga Jónsdóttir 2013). Þetta voru fagleg samtöl þar sem leitast var við að fá viðmælendur til þess að tjá reynslu sína og sjónarmið um það efni sem var til skoðunar (Braun & Clarke 2013). Í öðru lagi var upplýsinga aflað úr ytra umhverfi þessara stofnanna og þær nýttar við gerð rannsóknarinnar (Saunders, Lewis & Thornhill 2009). Þessar upplýsingar voru einkum lög og reglugerðir sem vörðuðu starfsemi stofnananna. Loks, í þriðja lagi voru stjórnsýsluúrskurðir, sem snertu efnistöð rannsóknarinnar, greindir.

Viðtöl voru tekin við fjóra lögmenntaða starfsmenn hjá jafnmörgum stofnunum sem sinntu eftirliti og/eða úrskúrðarvinnu á sviði persónulegrar hegðunar einstaklinga. Valið var kerfisbundið (*purposive sampling*) (Katrín Blöndal & Sigríður Halldórsdóttir 2013; Pallys 2008) og notast var við „gervinöfn“ til þess að virða trúnað (Gorman & Clayton 2005). Stofnanunum voru einfaldlega gefin nöfnin Stofnun A, Stofnun B, Stofnun C og Stofnun D.

Með fjölþættri nálgun (*triangulation*) við framkvæmd rannsóknarinnar var leitast við að stuðla að auknu réttmæti. Að mati Schwandt (2007) er slík nálgun leið til þess að auka réttmæti rannsókna. Þannig sé hægt að draga ályktanir á grundvelli rannsóknargagna og staðreyna að tiltekin gögn styðji tiltekna skilgreiningu, staðhæfingu og svo framvegis.

Notast var við aðferð grundaðrar kenningar (*grounded theory*) við greiningu rannsóknargagnanna. Þar er gengið út frá kerfisbundnum viðmiðum og samanburði við söfnun og greiningu gagnanna í þeim tilgangi að mynda kenningar á grundvelli þeirra sjálfra (Charmaz 2014; Glaser & Strauss 1967; Schwandt 2007). Gögnin voru lesin og greind með kóðun (*coding*) sem fól í sér flokkun upplýsinganna. Kóðun og flokkun er forsenda þess að hægt sé að þróa kenningu á grundvelli fyrirliggjandi gagna (Charmaz 2014; Hennink o.fl. 2011; Unnur Guðrún Óttarsdóttir 2013).

3. Upplýsingar á Facebook og opinbert eftirlit

Notkun upplýsinga á Facebook við opinbert eftirlit getur birst með ýmsum hætti. Notkun slíkra upplýsinga getur átt sér stað við eftirlit sem fer fram að frumkvæði stjórnvalds. Þá geta umræddar upplýsingar einnig verið notaðar til þess að sannreyna eða véfengja upplýsingar í máli sem hefst að frumkvæði annarra. Hér á eftir verða upplýsingar frá viðtölum og viðeigandi úrskurðum ræddar.

3.1 Öflun, miðlun og skráning upplýsinga á Facebook

Upplýsingar um einstaklinga á Facebook, sem grein þessi fjallar um, stafa upphaflega frá notendum sjálfum. Að því sögðu verða stjórnvöld fyrst að komast yfir umræddar upplýsingar áður en unnt er að hagnýta þær. Í þessu skyni getur öflun upplýsinga farið fram að frumkvæði stjórnvaldsins. Þá geta stjórnvöld einnig mótttekið upplýsingar frá aðilum máls, almenningi eða öðrum stjórnvöldum. Ekki er útilokað að stjórnvöld geti einnig mótttekið upplýsingar um einstaklinga beint frá forsvarsmönnum Facebook, til dæmis á grundvelli dómsúrskurðar. Að því sögðu fellur notkun slíkra upplýsinga utan efnistaka þessarar greinar. Nú verður vikið stuttlega að því hvernig öflun upplýsinga á samfélagsmiðlum var háttað hjá stjórnvöldum. Þá verður vikið að því hvernig móttaka, miðlun og skráning upplýsinga fór fram.

3.1.1 Öflun upplýsinga stjórnvalda á samfélagsmiðlum

Allir viðmælendur staðfestu að þeir hefðu nýtt upplýsingar, sem aflað var á Facebook, í tengslum við störf sín. Aðeins ein stofnananna fjögurra hafði opinbera Facebook-síðu. Í ljós kom hjá tveimur þeirra að starfsmenn notuðust eingöngu við eigin aðgang á Facebook þegar upplýsinga var aflað um einstaklinga á samfélagsmiðlinum. Hjá öðrum stofnunum notuðu starfsmenn ýmist eigin aðgang eða sérstakan aðgang sem hafði verið stofnaður sérstaklega í þessu skyni. Fram kom hjá Stofnun B að ein ástæða þess að sumir starfsmenn notuðust við eigin aðgang væri að öllum líkindum til hægðarauka:

Ég held að það sé misjafnt. Ég held að fólk sé jafnvel á sínum aðgangi stundum. Það hlýtur að vera mjög algengt hjá þessum stofnunum því menn eru kannski ekki að setja sig í þessar stellingar að nú er ég að slá mig út hér og slá sig svo inn.

Séraðgangur til upplýsingaöflunar hafði verið stofnaður með þetta fyrir augum hjá Stofnun C. Þar höfðu farið fram umræður innanhúss um notkun mismunandi Facebook-aðgangs og starfsmenn voru sammála um að einfaldast væri að notast við séraðgang í þessum tilgangi:

Það hefur verið stofnaður séraðgangur fyrir þá sem eru að skoða þetta en ég þori ekki að fullyrða fyrir alla. Ég sjálf nota bara minn oftast. En ég hef líka farið inn á hinn en við höfum líka rætt það að vera bara með séraðgang, það er langþægilegast.

Þá kom fram að sumum starfsmönnum stofnunarinnar þætti óþægilegt að afla upplýsinga á eigin Facebook-aðgangi: „Fólki finnst það mis, sumum finnst það óþægilegt að fara inn á sínu.“ Hjá viðmælanda komu fram sjónarmið um hver gæti verið eiginlegur eigandi Facebook-aðgangs og hugmyndir um að greinarmunur gæti falist í því hvort öflun færi fram á séraðgangi stofnunar eða öðrum aðgangi sem starfsmenn stofnuðu sérstaklega í þessu skyni:

Það skiptir ekki máli hvort þau séu með sér eða stofnunin á einhvern enda á stofnunin hann ekkert. Það er bara einhver hér innanhús sem myndi bara stofna hann og hann heita bara einhverju nafni þá er maður líka að búa til gervimanneskju sem mér finnst svona ... svo er það líka eitt sjónarmið, alls konar þælingar í kringum þetta.

3.1.2 Móttaka upplýsinga frá aðilum máls

Allir þátttakendur höfðu mótttekið upplýsingar, sem aflað var á Facebook, frá almennum borgurum. Hjá þremur stofnananna kom fram að stofnunin hefði mótttekið upplýsingar, sem aflað var á Facebook, frá aðilum máls. Í ljós kom hjá Stofnun A að móttaka slíkra upplýsinga gæti átt sér stað í úrskurðarmálum milli tveggja aðila: „Aðilar sjálfir eru að leggja fram einhverjar upplýsingar sem aflað var á Facebook og hugsanlega upplýsingar sem þeir eru að afla um hinn aðilann, eftir þeim leiðum.“ Enn fremur kom í ljós að í einhverjum tilvikum gætu þess háttar gögn hafa verið ákvörðunarástæða enda vísað í þau í skriflegum ákvörðunum:

Það kann að vera að einhverjar upplýsingar sem aðili sjálfur hafi lagt fram séu ákvörðunarástæða ... Í þeim skriflegu ákvörðunum, sem hér er verið að búa til, á að rekja málsatvik og gagnaöflun og allt það þannig að það er eiginlega, ef á annað borð er verið að leggja fram svona gagn, er einhver umfjöllun um það. Eg þori ekki alveg að fullyrða um það.

Í viðtali hjá Stofnun A var framlagning umræddra upplýsinga frá aðilum almennt á pappírsmáli. Þær gátu síðan orðið formlegur hluti af mál við framlagningu upplýsinga:

Öll gögn sem eru lögð fram hérna eru á pappír. [...] Ef þú ert að leggja fram í máli hér upplýsingar á Facebook þarftu að byrja að prenta þær út, eða koma þeim á pappír eða gera einhverjar slíkar ráðstafanir. Síðan leggurðu pappírinn fram, þá verður pappírinn hluti af málinu eða skannað eintak eftir atvikum, en hér er ekki verið að leggja fram rafræna skrá.

Viðmælandi hjá Stofnun C nefndi að líklega hefðu Facebook-samskipti verið lögð fram hjá stofnuninni:

Já við höfum fengið framlögð samskipti. Nú þori ég ekki alveg að fullyrða hvort það hafi verið á Facebook. Við höfum fengið Skype chat-samtöl. Jú, við höfum örugglega fengið Facebook-samtöl líka. Ég er svona 99% viss um að við höfum fengið Facebook-samtöl lögð fram til að sýna fram á ...

Viðmælandi hjá Stofnun D tiltók að upplýsingar, sem aflað hafði verið á Facebook, hefðu verið lagðar fram af aðilum máls til þess að sýna fram samskipti milli einstaklinga: „Fólk hefur líka lagt slíkt fram, aðallega til að styrkja sinn málsstað um einhver samskipti, segjum á milli forsjáradila sem eru í einhverjum átökum.“ Hins vegar kom fram hjá þessum viðmælanda að algengara var að smáskilaboð úr farsímum væru lögð fram af aðilum máls fremur en samskiptasaga þeirra á Facebook.

3.1.3 Móttaka upplýsinga frá almenningi

Eins og áður hefur komið fram höfðu allar stofnanirnar móttengið upplýsingar, sem aflað var af Facebook, frá almennum borgurum. Þrjár þeirra höfðu enn fremur móttengið upplýsingar frá almennum borgurum það er að segja, borgurum öðrum en aðilum máls. Um skjáskot var að ræða í öllum tilvikum. Stofnun C hafði í að minnsta kosti einu tilviki móttengið upplýsingar, sem aflað var á Facebook, í bréfpósti:

Ég man eftir máli þar sem okkur bárust upplýsingar, screenshot af Facebook, sem einhver sendi hérna inn. Þar var handskrifað við það að það væri eitthvað ekki allt í lagi og þetta var þess eðlis að við töldum að við þyrftum að bregðast við, eitthvað sem við höfðum ekki skoðað áður. Það voru auðvitað upplýsingar á Facebook en við öfluðum þeirra ekki. Um móttöku og vinnslu umræddra upplýsinga kom fram: Þetta í raun kom í pósti og inn til skjalavarda og var svo sent til þeirra sem voru með málið upphaflega hjá þessum umsækjendum.

Stofnun B hafði móttengið umræddar upplýsingar frá almenningi, það er öðrum en aðilum máls. Stofnunin byggði aftur á móti ekki ákvarðanir sínar einvörðungu á þess konar upplýsingum:

Við erum í raun að keyra á sömu reglu með ábendingar sem við fáum, ábending frá þér til mín um að einhver sé að stunda ... yrði aldrei grundvöllur fyrir ákvörðun. Það getur verið grundvöllur fyrir því að opna mál og skoða nánar en ábendingar um að þessi sé að gera þetta, eru þá bara gögn í málinu ef það verður að einhverju máli.

Viðmælandi hjá Stofnun D nefndi að eitthvað væri um móttöku upplýsinga, sem aflað var á Facebook, í formi tilkynninga frá almenningi. Álíka sjónarmið komu fram um að stofnunin byggði ákvarðanir sínar ekki eingöngu á þess háttar upplýsingum:

Við fáum mögulega einhver skjáskot inn sem tilkynningar. Á grundvelli þess getur verið tekin ákvörðun um að kanna mál sem er náttúrulega ákvörðun. Ég man samt ekki eftir slíkri tilkynningu, að það hafi verið einvörðu horft til þess, en mögulega hefur það líka verið gagn í máli. ... við fáum tilkynningu eða sjáum það sjálf að það var ástæða til að bregðast við og það fór fyrir ... en það var fyrir mál í gangi og ... úrskurðaði um ákveðna hluti á grundvelli þess sem við sáum á Facebook.

3.1.4 Móttaka upplýsinga frá stjórnvöldum

Einungis ein stofnananna fjögurra hafði „mögulega“ mótttekið upplýsingar, sem aflað var á Facebook, frá öðru stjórnvaldi. Viðmælandi hjá Stofnun D sagði:

Nei ég man ekki eftir því. Mögulega þegar þú segir það, þá var það kannski einhverv tíma einhver sem var með skjáskot af ... en hver það var, örugglega ekki sýslumaður. Ef það er þá er það ekki algengt, ekki frá skólum, hvort það var skóli í þessu tilviki, það er alla vega ekki algengt, ekki að mér vitanlega alla vega.

3.1.5 Miðlun upplýsinga til annarra stjórnvalda

Viðmælendur tveggja stofnananna könnuðust við að hafa miðlað upplýsingum, sem aflað hafði verið á Facebook, áfram til annars stjórnvalds. Hjá Stofnun C var þessum upplýsingum miðlað til lögreglu. Það var gert í þeim tilvikum þegar stofnunin hafði kært tiltekin mál sem til meðferðar voru. Viðmælandi Stofnunar A sagði að stofnunin hefði miðlað upplýsingum til annars stjórnvalds. Þar komu fram sjónarmið um hvort þannig miðlun ætti sér alltaf stað í nafni stofnunar eða mögulega í nafni einstakra starfsmanna:

Já, svo getur maður líka verið í smá ... Maður veltir því fyrir sér hvort maður sé þá að starfa sem stjórnvald eða er maður bara einstaklingur sem rekst á upplýsingar sem maður veit að eiga að fara til annars stjórnvalds ... Ég hef tilkynnt til barnaverndar eitthvað sem ég hef séð á Facebook.

Viðmælandi hjá Stofnun B kannaðist ekki við að upplýsingum, sem aflað hafði verið á Facebook, hefði verið miðlað til annars stjórnvalds í þágu eftirlits: „Ekki í einhverjum eftirlitstilgangi. Þegar ákvörðun er kærð eða eitthvað slíkt eru náttúrulega öll gögn send áfram til ... Það getur þó vel verið að þetta hafi átt sér stað.“ Þá kom fram sú skoðun að hefði þess háttar miðlun átt sér stað hefði eitthvað meira legið þar að baki en einungis upplýsingar á Facebook: „Nei, ég man ekki eftir tilviki þar sem við sendum ábendingu til ... ég veit ekki skattstjóra eða ... bara á Facebook. Það hefur þá legið eitthvað meira á bak við það.“ Viðtalið hjá Stofnun D leiddi í ljós að þar var ekki kannast við að upplýsingum, sem fengist höfðu á Facebook, hefði verið miðlað til annars stjórnvalds.

3.1.6 Skráning upplýsinga

Allir viðmælendur svöruðu því játandi að hafa varðveitt upplýsingar sem aflað var á Facebook. Hjá öllum stofnununum voru umræddar upplýsingar varðveittar í prentuðu formi með gögnum fyrirliðgjandi mála.

Stofnun A varðveitti slíkar upplýsingar aðeins þegar um var að ræða framlögð gögn frá viðeigandi aðilum: „Já, upplýsingar sem aðilarnir að þessu máli eru að leggja fram. Öll gögn sem eru lögð fram hérna eru á pappír.“ Stofnun B varðveitti upplýsingar, sem aflað var á Facebook, sem máli skiptu fyrir úrlausn máls: „Já, það er bara nauðsynlegt. Þá reynum við að geyma bara þau gögn sem skipta máli. Við erum ekki að prenta út Facebook-síðu viðkomandi mörg ár aftur í tímann, bara einstakar færslur og það sem málinu viðkemur.“

Stofnun C varðveitti upplýsingar sem nýttar voru á formlegan hátt: „Já, ef verið hefur að nota það ... Það er þá þannig að fólk er boðað í viðtal og þeim er sýnt, þetta er hérna opið hjá þér, og borið undir það ... Þá er það náttúrulega hluti af málinu.“

Í einhverjum tilvikum varðveitti Stofnun D Facebook-upplýsingar með gögnum máls. Stofnunin varðveitti einnig flest þau gögn sem unnið hafði verið með. Ákveðin sjónarmið um meðalhóf við varðveislu slíkra upplýsinga kom fram: „Það er bara sett inn í dagatal sem er bara ákveðið vinnugagn. Við geymum til dæmis útprent af svona sms sem fólk kemur með ... Við viljum frekar hafa meira en minna en við verðum náttúrulega að gæta meðalhófs líka.“

Engin stofnun kannaðist við að varðveita upplýsingar frá Facebook annars staðar en í gögnum máls. Viðmælandi hjá Stofnun C sagði: „Nei, við erum ekki með einhverja Facebook-möppu eða eitthvað svoleiðis. Ég man ekki heldur eftir því að við sendum neitt á milli í tölvupósti ef þetta er hluti af rannsókninni ... Þá er þetta prentað út og borið undir eða sent fólki.“

Viðmælandi hjá Stofnun B útilokaði ekki að Facebook-upplýsingar kynnu að hafa verið sendar á milli með tölvupósti: „Það getur náttúrulega verið að eitthvað af þessu fari á milli í tölvupóstum, sem er náttúrulega geymt hjá okkur, að öðru leyti, nei.“

3.2 Formleg notkun upplýsinga

Hér á eftir fer samantekt um formlega notkun upplýsinga sem aflað hefur verið á Facebook í þágu opinbers eftirlits. Í því skyni verður litið til atvika þar sem sérstakt stjórnsýslumál var hafið, því lokið eða byggt á slíkum upplýsingum við formlega ákvörðunartöku.

3.2.1 Upphaf stjórnsýslumáls

Hjá þremur stofnananna var kannast við að hafin hefði verið rannsókn á grundvelli Facebook-upplýsinga. Þess háttar rannsókn hefði síðan leitt til þess að í kjölfarið hefði formlegt stjórnsýslumál verið stofnað. Hjá Stofnun D kom fram að sennilega hefðu Facebook-upplýsingar einar og sér ekki orðið til þess að mál yrði stofnað: „Við fáum mögulega einhver skjáskot inn sem tilkynningar. Á grundvelli þess getur verið tekin

ákvörðun um að kanna mál sem er náttúrulega ákvörðun. Ég man samt ekki eftir slíkri tilkynningu, að það hafi verið einvörðu horft til þess en mögulega hefur það líka verið gagn í máli.“

Í viðtali hjá Stofnun C kom í ljós að upplýsinga væri almennt ekki aflað nema viðkomandi væri með mál í gangi:

Ég man eftir svoleiðis en ég man ekki í fljótu bragði eftir, enda erum við ekki að skoða fólk á Facebook nema það sé með mál í vinnslu á annað borð. Við erum ekki bara að fletta, nú er þessi með mál eða ekki með mál. Við höfum bara engan tíma til þess. Það þyrfti eiginlega alltaf eitthvað annað að koma fyrst til að við færum að skoða þetta.

Í viðtalinu kom einnig fram að stofnunin stundaði ekki virkt frumkvæðisefirlit á Facebook:

Já, við förum ekki, nei, ég held að það geri það engin hér. Við höfum ekki tíma til þess heldur. Við erum öll bara hérna í málunum þar sem þarf að halda vinnslunni gangandi. Hér er alltaf einhver vinnsla í gangi. Það er enginn sem myndi fara með einhvern lista og segja, nú ætla ég að kíkja á þetta, nei, og mér fyndist það ekki eðlilegt.

Stofnunin hafði aftur á móti aflað upplýsinga á Facebook í kjölfar tilkynninga eða stöðubreytinga hjá viðkomandi aðila:

Það kemur eitthvað inn. Við getum til dæmis fengið tilkynningar frá lögreglu um að það sé ástæða fyrir okkur að skoða eitthvað, til dæmis dómar eða eitthvað svoleiðis, eða einhverjar aðrar tilkynningar og þá fáum við stöðubreytingar frá Þjóðskrá, hjúskaparbreytingar. Þá skoðum við mál.

Þá kom í ljós að stofnunin hefði óskað eftir atbeina lögreglu til þess að rannsaka tiltekin atriði á grundvelli grunsemda sem byggðar voru Facebook-upplýsingum í einhverjum tilvikum:

Ég eiginlega fullyrði aldrei eitt og sér en við höfum óskað eftir því að lögregla fari á heimili til að rannsaka búsetu fólks því við þurfum að vita, við þurfum að rannsaka ... Þetta er eina tækið sem við höfum til að vita hvort fólk búi saman. Þegar við spyrjum segir fólk alltaf „já“ og fólk er með skráð sama lögheimili.

Finna má tilvik um að stjórnvöld hafi byrjað sérstakt mál á grundvelli Facebook-upplýsinga í opinberum úrskurðum. Í úrskurði *Úrskurðarnefndar atvinnuleysisstrygginga og vinnu-*

markaðsaðgerða 25. nóvember 2014 (19/2014) var mat nefndarinnar að ráðið yrði af Facebook-færslum kæranda að hún hefði verið við störf sem ljósmyndari, samhliða töku atvinnuleysisbóta, án þess að tilkynna um það til Vinnumálastofnunar. Á grundvelli þess yrði að telja að kærandi hefði brugðist trúnaðar- og upplýsingaskyldum sínum gagnvart Vinnumálastofnun í ljósi þeirra gagna sem fyrir liggja í málinu og tekin voru af Facebook-færslum kæranda.

3.2.2 Niðurfelling stjórnsýslumáls

Hjá engri stofnananna var kannast við að formlega hefði mál verið fellt niður á grundvelli Facebook-upplýsinga. Sjónarmið komu hins vegar fram um að Facebook-upplýsingar eða skortur á slíkum upplýsingum gæti orðið til þess að rannsókn máls væri hætt áður en eiginlegt mál hefði hafist. Viðmælandinn hjá Stofnun B sagði:

Maður byrjar kannski að skoða mál og upplýsingar á samfélagsmiðlum benda eindregið til þess að verið sé að fiska í tómri tunnu. Það getur kannski drepit mál ... eflaust hefur það gerst. Ég fæ hins vegar voðalega sjaldan að vita af góðu máluum þar sem að allt er bara í góðu.

Þá kom fram í viðtalinu sjónarmið um skort á upplýsingum: „Ef þú veidir ekki neitt þá verður það aldrei að neinu. Það getur vel verið að það sé eitthvað misjafnt í gangi en ef við getum ekki sýnt fram á það er það algerlega dautt.“

Hjá Stofnun C kom einnig í ljós að Facebook-upplýsingar hefðu leitt til þess að mál hefði ekki verið hafið eða skoðað sérstaklega.

3.2.3 Formleg ákvörðunarástæða

Hjá öllum stofnunum var talið að Facebook-upplýsingar kynnu að hafa verið formleg ástæða ákvörðunar. Allar höfðu þær vísað til þess háttar upplýsinga í formlegum úrskurði. Hins vegar hafði Stofnun A einungis byggt á þess konar upplýsingum og vísað til þeirra í skriflegum ákvörðunum þegar upplýsingar voru lagðar fram af aðilum máls. Hjá Stofnun C var kannast við að vísað hefði verið til slíkra gagna í skriflegri ákvörðun til stuðnings öðrum upplýsingum: „Já, en aldrei eitt og sér, alltaf öðru til stuðning. Aldrei eina ákvörðunarástæðan.“

Viðmælandur stofnananna, sem byggðu á Facebook-upplýsingum sem þær sjálfar höfðu aflað, töldu að slíkt ætti sér fremur stað við töku íþyngjandi ákvarðanna en ívilnandi. Í viðtalinu hjá Stofnun D kom eftirfarandi fram: „Íþyngjandi í því tilvikum sem ég er að hugsa um sem er svona stærsta málið okkar sem þetta varðar ... eina málið sem ég hef séð þar sem gagn hefur ratað í greinagerð, greinagerðin fer fyrir ... og á grundvelli hennar er svo gerður úrskurður.“ Fram kom að mögulega gætu umræddar upplýsingar orðið til ívilnunar. Slíkt væri þá líklegra í þeim tilvikum þegar aðilar hefðu sjálfir lagt fram upplýsingar: „Það er þá í ... máluum, ég veit það ekki. Það er þá ekki nema viðkomandi aðili sé sjálfur að leggja fram þessi gögn. Ég veit ekki til þess að það hafi verið gert en það má vel vera.“

Í opinberum úrskurðum hafa ákvarðanir í einhverjum tilvikum verið byggðar að stærstum hluta á upplýsingum sem aflað var á Facebook. Í úrskurði *Úrskurðarnefndar atvinnuleysisstrygginga og vinnumarkaðsaðgerða* 30. júlí 2015 (14/2015) vísaði Vinnumálastofnun til upplýsinga sem birst höfðu á Facebook-síðu bótaþega sem bentu til þess að umræddur aðili uppfyllti ekki skilyrði til atvinnuleysisbóta. Vinnumálastofnun benti á að í málinu lægi fyrir að kærandi hefði áður starfað sem förðunarfræðingur. Því til stuðnings vísaði stofnunin til útprentana af Facebook-síðu kæranda og skýringarbréfs hennar til stofnunarinnar. Á Facebook-síðu kæranda var meðal annars að finna eftirfarandi færslu: „Er á fullu að taka niður pantanir!“ Þá mátti einnig finna fjölda mynda af verkefnum sem kærandi hafði tekið að sér á áður nefndri síðu. Úrskurðarnefndin komst að þeirri niðurstöðu að ekki væri unnt að ráða af gögnum málsins að kærandi hefði tilkynnt Vinnu-
málastofnun um þessa vinnu sína.

3.3 Óformleg notkun upplýsinga

Samkvæmt viðtölum könnuðu opinberir starfsmenn í einhverjum tilvikum upplýsingar á Facebook eða öðrum samfélagsmiðlum við meðferð einstakra mála. Sjaldnast leiddi þess konar könnun á Facebook þó til þess að formlega væri byggt á þessum upplýsingum. Ekki er auðvelt að skilgreina með tæmandi hætti hvað óformleg notkun upplýsinga felur í sér. Hér verður stuðst við neikvæða skilgreiningu hugtaksins og látið nægja að tilgreina: Í óformlegri notkun upplýsinga felst öll notkun þeirra önnur en sú að byggja á formlegri ákvörðunarástæðu í máli. Til hagræðingar er eftirfarandi flokkun, sem fyrst og fremst tekur mið af upplýsingum úr viðtölum, sett fram.

3.3.1 Staðfesting á fyrirliggjandi gögnum eða styrking gruns

Þrír viðmælendanna höfðu notað Facebook-upplýsingar til þess að staðfesta gögn í fyrirliggjandi máli. Viðmælandi hjá Stofnun A lýsti því með eftirfarandi hætti:

Það gæti verið sú staða að einhverjar upplýsingar vekja upp einhverjar spurningar um áreiðanleika eða eitthvað slíkt ... Stundum er tilfinningin sú að það séu ekki gefnar allar upplýsingar. Maður er að velta fyrir sér einhverjum leiðum til að fá frekari upplýsingar fram. Þá er kannski verið að reyna að skoða hvað stendur á Facebook hjá viðkomandi. Það getur í einhverjum tilvikum treyst mann í því sem maður hefur fyrir sér.

Skoðun viðmælanda hjá Stofnun C var sú að upplýsingar á samfélagsmiðlum væru fremur notaðar til þess að staðfesta fyrirliggjandi gögn heldur en að véfengja þau:

Mér finnst svona persónulega að maður geti ekki notað Facebook til að sannreyna neitt. Maður getur notað það til að byggja undir grun eða þú færð einhvern grun ... Frekar að nota það að sannreyna að eitthvað sé í lagi en að sannreyna að eitthvað sé ekki í lagi.

Aðrir viðmælendur tiltóku að Facebook-upplýsingar hefðu ekki verið notaðar til sannreyningar nema í mjög takmörkuðum mæli. Viðmælandi Stofnunar B áleit að mögulegt notagildi fælist fremur í að styrkja fyrirliggjandi grun en að sannreyna fyrirliggjandi upplýsingar í máli. „Ég myndi ekki nota sannreyna, þetta er yfirleitt til að styrkja grun sem við höfum ... það sem við erum að leita að í eftirlitinu hjá okkur. Það kemur yfirleitt ekki mjög afgerandi fram á þessum samfélagsmiðlum.“

Viðmælandi hjá Stofnun D mundi eftir einu tilviki þar sem Facebook-upplýsingar voru notaðar til þess að sannreyna fyrirliggjandi gögn í máli með formlegum hætti: „Það er líka kannski verið að sannreyna kannski, fá einhverjar frekari upplýsingar, en það er mjög sjaldgæft að ég sjái gögn í máli hreinlega útskrifuð af Facebook, eða notuð í greina-gerð, en ég get samt alveg sagt þér dæmi um slíkt.“

3.3.2 Betri tilfinning fyrir máli

Allir viðmælendur höfðu notað upplýsingar, sem aflað var á Facebook, til þess að öðlast betri tilfinningu fyrir málum sem til meðferðar voru. Viðmælandi hjá Stofnun B sagði meðal annars:

Það hafa líklega komið upp mál þar sem það er algerlega kýrskýrt, opinn Facebook-aðgangur einhvers staðar hjá einhverjum sem er jafnvel með myndir af sér að ... Þetta geta verið mjög sterk gögn. Svo getur þetta líka bara verið einhvers konar stuðningur eða tilfinning sem er styrkt.

Í viðtalinu hjá Stofnun C kom fram að notkun upplýsinga með þetta fyrir augum gæti verið mismunandi eftir starfsmönnum. Þar komu einnig fram sjónarmið um að ekki væri hægt að draga of sterkar ályktanir á grundvelli rafrænnar ímyndar einstaklinga:

Betri og aðra tilfinningu, það hefur alltaf eitthvað að segja, en það er samt svo misjafnt, maður sér það alltaf þegar maður er að vinna málin. Maður sér það um leið að það er misjafnt hvernig fólk er að nota þetta, svo maður verður alltaf að hafa það í huga. Þetta er bara netandlitið hjá fólki.

Sjónarmið viðmælanda Stofnunar D voru einnig þau að framkvæmd gæti verið mismunandi á meðal starfsmanna:

Til að fá einhverja tilfinningu fyrir máli, til að sjá viðkomandi, til að átta sig betur á einhverjum aðstæðum, tengslum við eitthvað. Nú erum við oft með fólk sem er mjög tengt í ákveðnum heimum Reykjavíkur og tengsl við aðra og önnur mál, afbrotamenn eða eitthvað slíkt ... Ég hugsa að það sé alveg gífurlega mismunandi milli aðila hjá okkur hvort þetta sé mikið notað eða ekki.

3.3.3 Til fyllingar öðrum gögnum

Tveir viðmælendanna töldu afdráttalaust að Facebook-upplýsingar hefðu verið notaðar til fyllingar öðrum gögnum í máli hjá stofnunum þeirra. Framkvæmdinni lýsti viðmælandi hjá Stofnun C með eftirfarandi hætti: „Við erum með almennar vísbendingar. Við förum svo á Facebook og sjáum að þetta styður það. Þá er þetta væntanlega til fyllingar.“

Viðmælendinn hjá Stofnun A viðraði þau sjónarmið að óljóst gæti verið hvenær í rauninni væri byggt á tilteknum atriðum við úrlausn máls:

Þetta er kannski skilgreiningaratriði, hvenær maður er að byggja á einhverju ... Þetta er kannski ekki beinlínis þannig að maður sé að sækja þangað upplýsingar sem maður byggir síðan úrlausn á heldur getur þetta verið manni tilefni til að afla frekari upplýsinga eftir hefðbundnum leiðum eða gefur manni tilefni til að spyrja einhverja spurninga. Hjálpar manni að spyrja réttu spurninga.

Í viðtalinu hjá Stofnun D kom í ljós að almennt væri ekki hægt að byggja ákvörðun eingöngu á Facebook-upplýsingum. Slíkar upplýsingar gætu þó styrkt fyrirleggjandi mál:

Við viljum hafa allt skriflegt. Það er afar erfitt fyrir okkur að vera að byggja á mikið af upplýsingum sem eru ekki beint í hendi. Ekki nema þarna í þessu tilviki þarna þar sem verið var að úrskurða út af einhverjum svona upplýsingum en þá byggðum við ekki einvörðu á því en það styrkti málið klárlega.

Dæmi er um að vísað hefði verið til Facebook-upplýsinga í skriflegum stjórnvaldsákvörðunum samhliða öðrum gögnum. Í úrskurði *Úrskurðarnefndar atvinnuleysisstrygginga og vinnumarkaðsaðgerða* frá 21. desember 2011 (176/2010) var deilt um það hvort tiltekinn aðili hefði starfað sem sölumaður hjá fyrirtæki á sama tíma og hann þáði atvinnuleysisbætur. Mál þetta hófst með ábendingu frá ríkisskattstjóra um að viðkomandi hefði þegið laun frá tilteknu fyrirtæki. Við athugun Vinnumálastofnunar á Facebook kom í ljós að aðili hafði starfað þar sem sölumaður á sama tíma og hún var skráð atvinnulaus hjá stofnuninni. Umræddar upplýsingar voru síðan staðfestar með því að óska eftir skýringum og skoða launaseðla viðkomandi aðila fyrir tímabilið.

Í úrskurði *Úrskurðarnefndar atvinnuleysisstrygginga og vinnumarkaðsaðgerða* 24. apríl 2012 (97/2011) lágu fyrir útprent af Facebook-síðu kæranda með fasteignaauglýsingum þar sem fram kom að hann inni hjá tiltekinni fasteignasölu. Þá lá fyrir að kærandi hafði bent fólki á að bóka skoðun fasteigna hjá honum í farsíma hans. Framkvæmdarstjóri fasteignasölnunnar staðfesti síðan að kærandi hefði reynt fyrir sér hjá fyrirtækinu á þessum tíma.

3.3.4 Frekari könnun máls

Hjá öllum stofnununum hafði verið tekin sú ákvörðun að afla mætti frekari gagna á grundvelli Facebook-upplýsinga. Eitthvað fleira þurfti þó í flestum tilvikum að koma til

en Facebook-upplýsingar til þess að hefja mál. Upplýsingar gátu þó haft í för með sér að ákveðið var að kanna mál frekar. Með tilliti til þessa gátu upplýsingar verið bornar undir viðkomandi aðila við formlegri könnun máls. Viðmælandi hjá Stofnun C lýsti gagnatöflun í kjölfar Facebook-upplýsinga á þennan hátt:

Það kemur eitthvað, það er þessi grunur og þá kemur þetta til fyllingar eða til styrkingar eða eftir því sem við erum að þæla. Þegar við erum að veita fólki andmælarétt erum við oft að óska eftir frekari gögnum í leiðinni ... Þetta er oftast í þeim málum sem við erum að veita andmælarétt þar sem við erum að skoða þetta.

Hjá þremur viðmælandanna kom fram að mögulega væri ríkari tilhneiging til þess að hefja könnun þegar upplýsingar bærust frá öðrum aðilum heldur en stjórnvaldið sjálft aflaði. Viðmælandi Stofnunar A sagði: „Það er vel þekkt og ekkert óeðlilegt að fólk sé að leggja fram í málum. Aðilar sjálfir eru að leggja fram einhverjar upplýsingar sem aflað var á Facebook og hugsanlega upplýsingar sem þeir eru að afla um hinn aðilann eftir þeim leiðum.“

Svipað sjónarmið mátti greina í viðtalinu hjá Stofnun B:

Já, þetta getur bæði verið upphaf máls, við erum jafnvel að fá ábendingar af skjáskotum af Facebook, já svo getur þetta verið stuðningur við önnur gögn sem við höfum af öðrum stöðum ... Ég myndi segja að þetta væri svona algengasta leiðin í málum hjá okkur.

Einnig komu fram sjónarmið um að minni kröfur væru gerðar til upplýsinga, sem leiddu til frekari athugunar, en upplýsinga sem hægt væri að byggja ákvörðun á: „Það gefur okkur kannski tilefni til að kanna vinnustaðinn en þetta er aldrei neitt sem veldur því að ákvörðun er tekin.“

Viðtalið hjá Stofnun C gaf til kynna að ákveðið hefði verið að kanna mál sérstaklega meðal annars á grundvelli Facebook-upplýsinga sem aðrir hefðu aflað: „Já, þá í formi tilkynninga og þá getur það mögulega verið grundvöllur fyrir frekari könnun máls. Ég held samt að það hafi kannski ekki verið eitt og sér það sem hóf mál. Það hefur mögulega komið í málið ásamt einhverju öðru og þá er kannski horft til þess.“

Í skriflegum úrskurðum má finna dæmi um rannsókn máls í kjölfar upplýsinga sem aflað hafði verið Facebook. Í úrskurði *Úrskurðarnefndar atvinnuleysisstrygginga og vinnumarkaðsaðgerða* 22. september 2011 (188/2010) kom fram að eftirlitsdeild Vinnumálastofnunar hefði gert athuganir á Facebook-síðu. Það var gert á grundvelli upplýsinga sem höfðu borist stofnuninni um að viðkomandi væri við vinnu samhliða því að þiggja atvinnuleysisbætur. Við skoðun á Facebook-síðu kom í ljós að umræddur aðili hefði boðið upp á förðunarþjónustu ásamt því að selja snyrtivörur. Þá hafi viðkomandi auglýst eftir íslenskri hönnun í umboðssölu. Í kjölfarið hefði eftirlitsdeild Vinnumálastofnunar farið á vettvang og gert athugun á starfsstöð verslunarinnar. Á grundvelli þeirrar rannsóknar

var viðkomandi aðili beittur viðurlögum. Úrskurðarnefndin felldi hins vegar úr gildi ákvörðun Vinnumálastofnunar þar sem ekki var nægjanlega gætt að andmælarétti við töku ákvörðunarinnar.

Í úrskurði *Úrskurðarnefndar atvinnuleysisstrygginga og vinnumarkaðsaðgerða* 5. desember 2012 (184/2011) kom í ljós við athugun á Facebook-síðu að tiltekinn aðili hefði selt málverk á sama tíma og hann þáði atvinnuleysisbætur. Það gaf Vinnumálastofnun tilefni til þess að athuga mál mannsins frekar.

3.3.5 *Að hafa upp á einstaklingum*

Við skoðun á mögulegum notum upplýsinga á Facebook til þess að hafa uppi á fólki kom fram að allir viðmælendur töldu líklegt að slíkt hefði í einhverjum tilvikum verið reynt. Viðmælandinn hjá Stofnun B sagði að stofnunin notaðist fyrst og fremst við aðrar upplýsingar til þess að hafa uppi á fólki: „Það getur vel verið, en aftur við erum með það mikið af upplýsingum um þetta fólk. Við erum með heimilisföng, símanúmer, netföng. Við erum með allan þakkann. Það er yfirleitt ekki erfitt að ná í fólk ef maður reynir.“

Í viðtalinu hjá Stofnun C var vísað til þess að reynt hefði verið að hafa uppi á fólki með því að afla upplýsinga á Facebook. Viðmælandinn taldi þó að slíkt hefði ekki gefist sérlega vel: „Ég veit að við höfum gert það til að leita að fólki. Ég man hins vegar ekki eftir því að það hafi tekist. Fólk er náttúrulega ekki með heimilisföng venjulega skráð.“ Þá kom fram sú skoðun að Facebook-notkun, með það fyrir augum að hafa uppi á einstaklingum, væri ef til vill vægara úrræði en önnur sem stóðu stofnuninni til boða:

Það er oft mjög erfitt að ná í fólk og fólk vill oft ekki endilega að við náum í það. Maður reynir ýmislegt. Ein leið sem við höfum til að birta ákvarðanir með bréfi er að senda lögreglu með það og maður reynir að forðast það í lengstu lög. Svo maður reynir venjulega flest áður.

Viðmælandi Stofnunar D nefndi að Facebook-upplýsingar gætu nýst við að staðsetja einstaklinga:

Ég hugsa að það sé kannski algengt að einhverju leyti þegar við erum að reyna að boða fólk og það mætir ítrekað ekki, hvort það sé kannski bara flutt erlendis eða eitthvað slíkt. Eins líka þegar mál eru í vinnslu og það næst ekki í fólk og málin eru komin á eitthvað þvingunarstig fyrir ... Við höfum staðið frammi fyrir því að lögmenn hafa komið og sagt að viðkomandi væri í frú erlendis svo var viðkomandi látinn sama dag.

3.3.6 *Annað*

Við greiningu viðtalanna komu ákveðnar vísbendingar í ljós um það að stjórnvöld notuðu upplýsingar á samfélagsmiðlum til þess að styrkja trú á því að niðurstaða í máli væri efnislega rétt. Viðmælandi hjá Stofnun A sagði: „Maður er að velta fyrir sér einhverjum

leiðum til þess að fá frekari upplýsingar fram. Þá er kannski verið að reyna að skoða hvað stendur á Facebook hjá viðkomandi. Það getur í einhverjum tilvikum treyst mann í því sem maður hefur fyrir sér.“

Hvað þetta varðar kunna upplýsingar að nýtast til þess að leiða menn áfram og stuðla óbeint að efnislega réttri niðurstöðu þó svo að ekki sé byggt á þeim formlega:

Þetta er kannski ekki eitthvað sem er síðan hægt að segja í einhverri stjórnsluákvörðun sem maður er að byggja á. Þetta er frekar eitt-hvað svona til að leiða mann áfram og treystist í því að maður sé að gera rétt. Því auðvitað eru þetta ekki áreiðanlegar upplýsingar.

Sambærilegt sjónarhorn var hægt að greina í viðtölum hjá Stofnun C. Þar kom fram að Facebook-upplýsingar hefðu í einhverjum tilvikum gagnast við að afskrifa grunsemdir:

Þegar við tókum ívilnandi ákvarðanir eru þær mjög sjaldan skriflegar ... Ég man eftir því að við höfum notað upplýsingar á Facebook í ívilnandi ákvörðun. Þá hefur verið einhver grunur um að ekki væri allt í lagi, svo höfum við farið á Facebook og eftir það höfum við hugsað, nei, þetta er örugglega allt í lagi. Það hefur alveg gerst ... Stundum er maður bara ekki viss um að það sé einhver ástæða til að skoða þetta. Svo fer maður á Facebook og sér fullt af myndum af ... og jafnvel myndbönd og allt virðist mjög venjulegt. Eins og það getur verið á netinu þá þurfum við kannski ekkert að skoða þetta frekar.

Fram kom að Stofnun B hafði aflað upplýsinga á Facebook við endurskoðun mála: „Það hafa komið upp mál þar sem við höfum tekið ákvörðun, seinna meir hefur okkur síðan borist beiðni um endurupptöku. Við höfum skoðað málið jafnvel enn betur eftir það og þá fengið upplýsingar á Facebook.“

Stofnun A hafði meðal annars notað Facebook við opinberar ráðningar: „Eitt sem ég hef alveg skotið fram hjá, kannski í tengslum við ráðningar á fólki í starf, hafi maður kannski athugað hvað er ekki bara á Facebook heldur bara vefviðveru.“

Hjá Stofnun D kom fram að Facebook-upplýsingar hefðu mögulega verið nýttar til þess að auðkenna eða bera kennsl á fólk: „Þannig að við í okkar vinnu, er þetta meira til uppfyllingar, til að svara forvitni, til að átta sig á tengslum, mögulega til að átta sig á því hvernig fólk lítur út, þegar þú átt von á því í viðtal eða eitthvað slíkt, en ekki til að byggja á.“

4. Umræður og samantekt

Tilkoma samfélagsmiðla hefur orðið til þess að einstaklingar birta persónuupplýsingar á netinu þar sem auðvelt er að nálgast þær (Ellison & boyd, 2014). Allar stofnanirnar, sem tóku þátt í rannsókninni, nýttu sér slíkar upplýsingar. Í því samhengi höfðu þær allar aflað upplýsinga á Facebook að eigin frumkvæði. Þessar niðurstöður eru í samræmi

við eldri rannsóknir um að sífellt sé algengara að opinberir aðilar nýti sér upplýsingar á samfélagsmiðlum við eftirlitsstarfsemi (Barker, Barker, Bormann & Neher, 2013; Lyon, 2007; Orsburn, 2012). Allir viðmælendur könnuðust við að hafa mótttekið slíkar upplýsingar frá almennum borgurum, annars vegar frá aðilum máls og hins vegar frá öðrum aðilum í formi tilkynninga.

Aðeins ein stofnananna hafði sérstaka Facebook-síðu. Tvær þeirra höfðu útbúið sérstakan Facebook-aðgang til þess að afla upplýsinga um einstaklinga. Algengast var að starfsmenn stofnananna nálguðust upplýsingar um einstaklinga á eigin Facebook-aðgangi.

Eins og fram hefur komið getur það oltið á friðhelgisstillingum einstaklinga hversu aðgengilegt efni þeirra er. Ekki er hægt að útiloka að starfsmaður geti notið ríkari aðgangs að upplýsingum á tiltekinni Facebook-síðu á grundvelli sameiginlegra tenginga eða vinatengsla en stofnun hafði. Athyglisvert er að skoða þessar niðurstöður í ljósi þess hvort umræddar upplýsingar geti talist opinberar í skilningi áður nefndra persónuverndarlaga.

Tafla 1 sýnir svör viðmælenda um hvernig miðlun og móttöku upplýsinga var háttað hjá stofnunum.

Tafla 1. Móttaka og miðlun upplýsinga.

Facebook-upplýsingar	Stofnun A	Stofnun B	Stofnun C	Stofnun D	Samtals
Öflun upplýsinga að eigin frumkvæði	✓	✓	✓	✓	4*
Móttaka upplýsinga frá aðilum máls	✓		✓	✓	3
Móttaka upplýsinga frá öðrum en aðilum máls		✓	✓	✓	3
Móttaka upplýsinga frá öðrum stjórnvöldum				„mögulega“	0
Miðlun upplýsinga til annarra stjórnvalda	✓		✓		2
Er stofnunin með opinbera Facebook-síðu?		✓			1
Er stofnunin með sérstakan aðgang til að afla upplýsinga?		✓	✓		2
Samtals	3	4	5	3	15

* Tölurnar sýna fjölda jákvæðra tilvika.

Fram kom að stofnanirnar nýttu sér upplýsingar á Facebook við formlega notkun á takmarkaðan hátt enda væri almennt ekki hægt að byggja á þess háttar gögnum einum og sér. Sú niðurstaða er í nokkru samræmi við rannsóknir sem framkvæmdar hafa verið á afstöðu manna til trúverðuleika upplýsinga á samfélagsmiðlum (Curriel, 2013).

Í þeim tilvikum þegar byggt var á slíkum upplýsingum voru þær almennt bornar undir viðkomandi aðila og/eða staðfestar á annan hátt. Í skriflegum úrskurðum hefur verið byggt á upplýsingum, sem aflað var á Facebook, sem ákvörðunarástæðu – bæði einum og sér og til stuðnings öðrum upplýsingum. Gat það meðal annars oltið á því hvort andmælaréttur hefði verið veittur við meðferð máls. Ýmislegt bendir því til þess að stofnanir gæti almennt að málsmeðferðareglum stjórnsýslulaga þegar formlega er byggt á slíkum gögnum.

Enginn viðmælendanna vildi kannast við að mál hefði verið felld niður á grundvelli Facebook-upplýsinga. Slíkar upplýsingar eða skortur á slíkum upplýsingum gat hins vegar orðið til þess að mál var ekki kannað frekar. Í ljós kom að nokkuð fín lína gat verið á milli þess að hefja könnun máls og að hefja formlegt stjórnsýslumál.

Niðurstöður þessarar rannsóknar staðfesta að upplýsingar á Facebook eru notaðar í eftirlitsskyni með einstaklingum hérlendis. Við skoðun á útbreiðslu Facebook hér á landi (Jóhanna Gunnlaugsdóttir, 2014) og magni og eðli þeirra upplýsinga sem þar er að finna (Ellison & Boyd, 2014) ætti sú staðreynd ekki að koma á óvart.

Tafla 2 sýnir svör viðmælenda þegar spurt var um hvernig formlegri notkun upplýsinga hjá stofnununum væri háttáð.

Tafla 2. Formleg notkun upplýsinga

Facebook-upplýsingar	Stofnun A	Stofnun B	Stofnun C	Stofnun D	Samtals
Upphaf stjórnsýslumáls			✓		1*
Niðurfelling stjórnsýslumáls					
Formleg ákvörðunartaka	✓	✓	✓	✓	4
Samtals	1	1	2	1	5

* Tölurnar sýna fjölda jákvæðra tilvika.

Að mati viðmælenda var notagildi upplýsinga, sem aflað var á Facebook, almennt ríkara þegar þær voru nýttar með óformlegum hætti. Óformleg notkun upplýsinga var algengari en formleg notkun. Allir viðmælendur höfðu notað Facebook-upplýsingar til þess að öðlast tilfinningu fyrir máli sem var til meðferðar. Þrír af viðmælendunum fjórum sögðust hafa notað þess háttar upplýsingar til þess að staðfesta fyrirliggjandi gögn eða styrkja grun. Í ljós kom að hjá öllum stofnununum hefði í einhverjum tilvikum verið leitast við að hafa uppi á einstaklingum á grundvelli Facebook-upplýsinga.

Hjá öllum stofnununum hafði verið ákveðið að afla frekari gagna á grundvelli Facebook-upplýsinga. Einungis tveir viðmælendanna vildu kannast við að hafa notast við slíkar upplýsingar til fyllingar öðrum gögnum í máli. Ákveðin sjónarmið komu fram í því samhengi að í raun gæti verið skilgreiningaratriði hvenær væri byggt á tilteknum gögnum. Í einhverjum tilvikum kom fram að Facebook hefði verið notað til þess að bera kennsl á fólk sem boðað hefði verið í viðtöl. Í viðtölum kom einnig fram að Facebook hafði verið nýtt í sambandi við mannráðningar hjá einhverjum stofnananna. Þess háttar

notkun er í samræmi við rannsóknarniðurstöður um notkun samfélagsmiðla í þessu skyni (Sprague, 2008).

Tafla 3 sýnir svör viðmælenda við fyrirspurnum um óformlega notkun upplýsinga sem aflað var á Facebook.

Tafla 3. Óformleg notkun upplýsinga.

Facebook-upplýsingar	Stofnun A	Stofnun B	Stofnun C	Stofnun D	Samtals
Til þess að staðfesta fyrirbyggjandi gögn	✓	✓		✓	3*
Til þess að fá betri tilfinningu fyrir máli	✓	✓	✓	✓	4
Til fyllingar öðrum gögnum	„mögulega“		✓	✓	2
Til grundvallar frekari könnunar	✓	✓	✓	✓	4
Til þess að hafa upp á einstaklingum	✓	✓	✓	✓	4
Samtals	4	4	4	5	17

* Tölurnar sýna fjölda jákvæðra tilvika.

5. Lokaorð

Niðurstöðurnar sýna að upplýsingar á Facebook geti haft þýðingu fyrir úrlausn stjórnsýslumála bæði með beinum og óbeinum hætti. Rannsóknin leiddi í ljós að upplýsingar, sem aflað var á Facebook í tengslum við meðferð tiltekinna mála, rötudu einungis í undantekningartilvikum í skriflega úrskurði. Ýmislegt bendir til þess að notkun þessara upplýsinga sé oftar óformlegs eðlis og notagildi þeirra ef til vill mest við þess háttar hagnýtingu. Eðli málsins samkvæmt geta dómar og úrskurðir eingöngu veitt takmarkaða leiðsögn hvað þetta varðar.

Rannsókn sem þessi getur ekki staðfest með óbyggjandi hætti hver hin raunverulega notkun umrædda upplýsinga er. Hún getur ekki heldur útskýrt, nema að litlu leyti, hvort og hvaða áhrif þessi notkun hefur á niðurstöður flestra mála. Þó er unnt að draga ályktanir af þeim vísbendingum sem fram hafa komið.

Í fyrsta lagi er hægt að slá því föstu að upplýsingar á samfélagsmiðlum séu notaðar með formlegum og óformlegum hætti í opinberri stjórnsýslu hérlendis á lægra stigi (*micro*-stigi).

Í öðru lagi leiddi rannsóknin í ljós að Facebook kann að vera gagnlegt eftirlitsúræði fyrir sumar stofnanir í þeim tilgangi að komast á sporið varðandi möguleg lögbrot. Misunandi var eftir stofnunum hversu gagnlegar slíkar upplýsingar gátu verið. Notagildi Facebook-upplýsinga virtist ríkara þeim hjá stofnunum sem þjónuðu skýru eftirlitslutverki en hjá eiginlegum úrskurðarstofnunum.

Óskandi er að rannsóknin geti lagt grunn að frekari rannsóknum um notkun samfélagsmiðla við ákvarðanatöku stjórnvalda. Ekki hafa verið framkvæmdar rannsóknir á raunverulegri tíðni ófomlegrar notkunar upplýsinga á samfélagsmiðlum og raunverulegri þýðingu slíkrar notkunar fyrir úrlausn tiltekinna mála. Þá hafa ekki verið gerðar rannsóknir á notkun löggæslustofnana á samfélagsmiðlum í þágu sakamálarannsókna hér á landi. Slíkar rannsóknir gætu haft hagnýtt gildi, ekki síst fyrir þá sem starfa við rannsókn sakamála og refsivörslu. Í tengslum við efnissviðið væri áhugavert að rannsaka nánar lagalegar heimildir til vinnslu og varðveislu persónuupplýsinga sem aflað er einhliða af stjórnvöldum. Þá væri einnig áhugavert að kanna frekar raunverulegt vægi slíkra gagna við sönnunarfærslu á dóms- og stjórnarsýslustigi.

Ekki er hægt að útiloka að hluta þess árangurs, sem náðst hefur í opinberu eftirliti, með öflun upplýsinga á Facebook, megi rekja til þess að notendur virðast ekki vera fyllilega meðvitaðir um tilvist hins rafræna eftirlits. Vaxandi notkun stjórnvalda á samfélagsmiðlum í þessu skyni, kann að hafa áhrif á hvernig einstaklingar umgangast miðlana og hvaða upplýsingum þeir deila. Aukin vitneskja almennings um tilteknar eftirlitsaðferðir og aukin öryggishegðun er mögulega til þess fallin að draga úr notagildi opinbers eftirlits á samfélagsmiðlum. Slíkt væri í samræmi við niðurstöður rannsókna sem gerðar hafa verið á öryggishegðun Facebook-notenda (Debatin, Lovejoy, Horn & Hughes, 2009). Hér verður látið liggja á milli hluta hvort slík þróun yrði til góðs eða ills. Óhætt er þó að halda því fram að þær miklu og vaxandi framfarir, sem hafa og munu eiga sér stað á sviði upplýsingatækni, eiga eftir að breyta hugmyndum manna um einkalíf og einkalífsvörnd í framtíð og til frambúðar.

Heimildaskrá

- April, P. S., Levin, A. og Del Riego, A. (2012). „Blurred Boundaries; Social Media Privacy and the Twenty-First-Century Employee“, *American Business Law Journal* 49, 63-124.
- Almer, T., Fuchs, C., Kreiling, V. og Seignani, S. (2014). „Social Networking Sites in the Surveillance Society: Critical Perspectives and Empirical Findings“, í P. Lang (ritstj) *Media Surveillance and Identity: Social Perspectives*, (bls. 49-69). New York.
- Barker, M., Barker D., Bormann, N. og Neher, K. (2013). *Social media marketing: A strategic approach*. International Edition: South-Western, Cengage Learning.
- Bjarki Valtýsson (2012) „Facebook as a Digital Public Sphere: Processes of Colonization and Emancipation“, *Triple C: Communication, Capitalism & Critique. Open Access Journal for a Global Sustainable Information Society* 10(1), 77-91.
- Braun, V. og Clarke, V. (2013). *Successful Qualitative Research: A Practical Guide for Beginners*. Los Angeles: Sage Publications.
- Bucher, T. (2012) „Want to be on the Top? Algorithmic Power and the Threat of Invisibility on Facebook“, *New Media Society* 14(7), 1164-1180.
- Charmaz, K. (2014). *Constructing Grounded Theory* (2. útg.). London: Sage Publications Ltd.
- Cockfield, A. J. (2002) „Who watches the watchers? Examining the Relationship between Government and private sector surveillance“. Sótt af <http://post.queensu.ca/~ac24/QueensLJArticle.pdf>.
- Debatin, B., Lovejoy, J. P., Horn, A., og Hughes, B. N. (2009). „Facebook and Online Privacy: Attitudes, Behaviors, and Unintended Consequences“, *Journal of Computer-Mediated Communication* 15, 83-108.
- Ellison, N. B. & boyd, d. (2013). „Sociality through Social Network Sites“, í W. H. Dutton, (ritstj.), *The Oxford Handbook of Internet Studies* (bls. 151-172). Oxford: Oxford University Press.

- Facebook (2016) „Government Request Report“. Sótt af <https://govtrequests.facebook.com/>
- Fuchs, C. (2011) „New Media, Web 2.0 and Surveillance“, *Sociology Compass*, 5(2), 134-147.
- Glaser, B. G. og Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Gorman G. E. og Clayton, P. (2005). *Qualitative Research for the Information Professional: A Practical Handbook* (2. útg). London: Facet Publishing.
- Haggerty, K. D., Wilson, D. Og Smith, G. J. D. (2011). „Theorizing Surveillance in Crime Control“, *Theoretical Criminology* 15(3), 231-237.
- Helga Jónsdóttir (2013). „Viðtöl í eiginlegum og megindlegum rannsóknum“, í Sigríður Halldórsdóttir (ritstj.), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 137-153). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Hennink, M., Hutter, I. og Bailey, A. (2011). *Qualitative Research Methods*. Los Angeles: Sage Publications.
- Jóhanna Gunnlaugsdóttir (2014). „Skjámennning og netnotkun vegna einkaerinda á vinnutíma“, *Ritid: Tímarit Hugvísindastofnunar Háskóla Íslands* 3, 85-113.
- Kammerer, D. (2009). „Police Use of Videosurveillance in Germany from 1956: Management of Traffic, Repression of Flows, Persuasion of Offenders“, *Surveillance & Society* 6(1), 43-47.
- Katrín Blöndal og Sigríður Halldórsdóttir (2013). „Úrtök og úrtaksaðferðir í eiginlegum rannsóknum“, í Sigríður Halldórsdóttir (ritstj.), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 129-136). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Lewis, K., Kaufman, J. og Christakis, N. (2008). „The Taste for Privacy: An Analysis of College Student Privacy Setting in an Online Social Network“, *Journal of Computer-Mediated Communication* 14, 79-100.
- Lyon, D. (2007). *Surveillance Studies: An Overview*. Oxford: Polity Press.
- Lög nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.
- Már Einarsson og Jóhanna Gunnlaugsdóttir (2014). „Samfélagsmiðlar hjá ríkisstofnunum á Íslandi: Notkun, hlutverk og markmið“, *Stjórnsmál og stjórnsýsla* 10(2), 317-337.
- Osborn, E. M. (2012). *Social media business equation: Using online connections to grow your bottom line*. Boston, MA: Course Technology.
- Palys, T. (2008). „Purposive Sampling“, í L. M. Given (ritstj.), *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods* (bls. 697-698). California: Sage.
- Saunders, M., Lewis, P. og Thornhill A. (2009). *Research Methods for Business Students* (5. útg.). Essex: Pearson Education Limited.
- Schwandt, T. A. (2007). *The Sage Dictionary of Qualitative Inquiry* (3. útg). Los Angeles: Sage Publications.
- Silverman, D. (2013). *Doing Qualitative Research* (4. útg.). London: Sage Publication.
- Sigurður G. Hafstað (2016). *Eftirlitsstarfsemi hins opinbera. Facebook sem verkfæri til eftirlits*. Óbirt MPA-ritgerð: Reykjavík: Háskóli Íslands, Stjórnsmálafræðideild.
- Sigrún Jóhannesdóttir (2015). *Persónuverndarlög: Skýringarit*. Reykjavík: Fons Juris.
- Sprague, R. (2008). „Rethinking Information Privacy in an Age of Online Transparency“, *Hofstra Labor and Employment Law Journal*, 25, 395-417.
- Stjórnsýslulög nr. 37/1993.*
- Strandburg, K. J. (2011). “Home, Home on the Web and Other Fourth Amendment Implications and Technosocial Change“, *Maryland Law Review*, 3, 614-680.
- Unnur Guðrún Óttarsdóttir (2013). „Grunduð kenning og teiknaðar skýringarmyndir“, í Sigríður Halldórsdóttir (ritstj.), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 361-375). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Welsh, B. C. og Farrington, D. P. (2008). „Effects of closed circuit Television Surveillance on Crime“, *Campbell Systematic Reviews*, 17. Sótt af https://campbellcollaboration.org/media/k2/attachments/1048_R.pdf.
- Úrskurðir
Úrskurðir Úrskurðarnefndar um atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir.
Úrskurður Úrskurðarnefndar um atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir frá 3. desember 2015 mál nr. (53/2015).

Úrskurður Úrskurðarnefndar um atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir frá 30. júlí 2015 mál nr. (14/2015).

Úrskurður Úrskurðarnefndar um atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir frá 1. júlí 2015 mál nr. (87/2014).

Úrskurður Úrskurðarnefndar um atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir frá 25. nóvember 2014 (19/2014).

Úrskurður Úrskurðarnefndar um atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir frá 24. apríl 2012 (97/2011).

Úrskurður Úrskurðarnefndar um atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerða frá 22. september 2011 mál nr. (188/2010).

Úrskurður Úrskurðarnefndar um atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir frá 5. desember 2012 (184/2011).

Úrskurður Úrskurðarnefndar um atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir frá 26. maí 2011 (131/2010).

Úrskurður Úrskurðarnefndar um atvinnuleysistryggingar og vinnumarkaðsaðgerðir frá 7. apríl 2011 mál nr. (109/2010).

Úrskurðir Úrskurðarnefndar samkvæmt lögum um hollustuhætti og mengunarvarnir:

Úrskurður Úrskurðarnefndar samkvæmt lögum um hollustuhætti og mengunarvarnir 8. apríl 2011 (6/2010).

