



Oslo kommunes retningslinjer for moderering av kommentarfelt i sosiale medier

Januar 2023

Oslo kommunes retningslinjer for moderering av kommentarfelt i sosiale medier

I kommunens sosiale medier-kanaler ønsker vi engasjement, tilbakemeldinger og dialog med innbyggerne. Vi har god takhøyde for ulike meninger og synspunkter, men sidene våre er ikke debattforum. Å ha tydelige og klare rammer for innholdet på våre egne sider mener vi vil bidra til at flere føler seg trygge til å si sin mening.

Vi anbefaler at alle kommunale Facebook-sider beskriver hvilket innhold man ikke vil ha, og opplyser om retningslinjene for kommentering i "om"-delen av profilsiden. Denne informasjonen skal være åpent tilgjengelig for publikum, og det er også nyttig å henvise til retningslinjene i modereringsarbeidet.

Oslo kommune er ansvarlig for alle innlegg, kommentarer og svar som ligger ute i kommunens sosiale medier-kanaler. Derfor er det viktig å ha gode rutiner for moderering. En tydelig og synlig moderator er med på å sette tonen og styre kommentarfeltet. Ikke vær redd for å ta plass!

Når vi er til stede som moderator i kommentarfeltene er det viktig å være bevisst vår rolle – vi representerer kommunen som helhet på alle kanaler tilknyttet Oslo kommune. Vi kan godt være tydelige og direkte dersom enkelte ikke respekterer retningslinjene, men vi holder det saklig og fremmer ikke personlige meninger og holdninger.

Hvilket innhold fjerner vi fra våre kommentarfelt?

- Hatefulle ytringer og diskriminering, for eksempel på bakgrunn av:
 - Hudfarge, nasjonalitet eller etnisk opprinnelse
 - Religion eller livssyn
 - Seksuell orientering
 - Kjønnssidentitet eller kjønnsuttrykk
 - Nedsatt funksjonsevne
 - Livsvalg eller livsførsel
- Ytringer som er fornærmende, ærekrenkende, uanstendige eller pornografiske
- Personangrep, trusler, sjikane eller haking på andres språk og uttrykksform
- Overdreven banning og annet ufint språk
- Oppfordringer til vold eller annen bruk av fysisk makt
- Gjentakende fremming av konspirasjonsteorier, falske nyheter eller feilinformasjon
- Spam, egenreklame eller gjentakende posting av lenker og annet irrelevant innhold
- Brudd på opphavsretten eller innlegg som er i strid med rettigheter til en tredjepart
- Innlegg med sensitive personopplysninger (sykdomshistorie, økonomiske forhold etc.)

Kommentarer som ikke direkte bryter noen av de overnevnte retningslinjene, men som vurderes som avsporende, forstyrrende eller forsøplende for kommentarfeltet, kan vi vurdere å fjerne – særlig om det skjer gjentatte ganger.

I tilfeller der vi merker at diskusjonen er i ferd med å spore av eller der enkeltpersoner nærmer seg brudd på retningslinjene, kan vi henvise til sidens retningslinjer, be vedkommende om å dempe seg eller sette strek for deler av en diskusjon hvis vi mener det er til samtalsens beste.

Skjule, slette eller blokkere?

I en hektisk hverdag kan det være fristende å skjule kommentarene vi ikke vil ha, fremfor å slette dem. Vi bør i hovedsak være restriktive med å skjule kommentarer. Ved å slette definerer vi grensene for hvilke kommentarer vi aksepterer, og det har en oppdragende effekt i kommentarfeltet. Konsekvent håndheving av retningslinjene skaper trygghet og forutsigbarhet.

Enkelte som får kommentarer slettet vil reagere negativt på dette. Det kan da være lurt å forklare hvorfor de er slettet og henvise til sidens retningslinjer, men vi går ikke inn i noen lengre diskusjon om dette.

Ved tvilstilfeller kan enkeltkommentarer skjules midlertidig, frem til vi avgjør om kommentaren bør slettes eller om den bør forbli synlig. Det samme kan gjøres dersom man i en begrenset periode ikke har kapasitet til å følge opp eventuelle reaksjoner på sletting av kommentarer. Forstyrrende eller avsporende kommentarer som på annen måte ikke bryter retningslinjene kan skjules.

Dersom enkeltpersoner eller brukerprofiler gjentatte ganger og over tid ikke følger retningslinjene, legger ut spam, reklame eller annet uønsket innhold, kan vi vurdere å blokkere profiler. Tydelig falske profiler eller spam-profiler kan vi blokkere fra sidene.

Trenger du hjelp?

Det vil alltid dukke opp tvilstilfeller, uansett hvor erfaren en er og uansett hvor konkrete retningslinjer man har. Hvis du er usikker: Søk råd! Spør en kollega eller leder.

Omfanget av modereringsjobben vil varere fra innlegg til innlegg. Det er lurt å lage en plan for de sakene som vi vet vil engasjere, lag gjerne et dokument med faktainformasjon og svar på spørsmål som sannsynligvis vil dukke opp i forkant av publisering. Det kan også være en god idé å opprette et system for registrering av tidligere spørsmål og svar tilknyttet ulike saker, slik at man lett kan gjenbruke tidligere svar.

Moderering vil i de fleste tilfeller være én av mange arbeidsoppgaver i hverdagen, og kommentarfelt kan også kreve oppfølging og moderering utenom normal arbeidstid. Ikke alle vil ha mulighet til å følge med til enhver tid. Tenk derfor gjennom om man kan og bør utsette publisering av saker som erfaringsmessig skaper mye engasjement fra fredag ettermiddag til mandag formiddag.

Moderering kan tidvis være belastende arbeid. Prøv å ta pauser, be om avlastning eller snakk med en kollega eller leder om det er nødvendig.