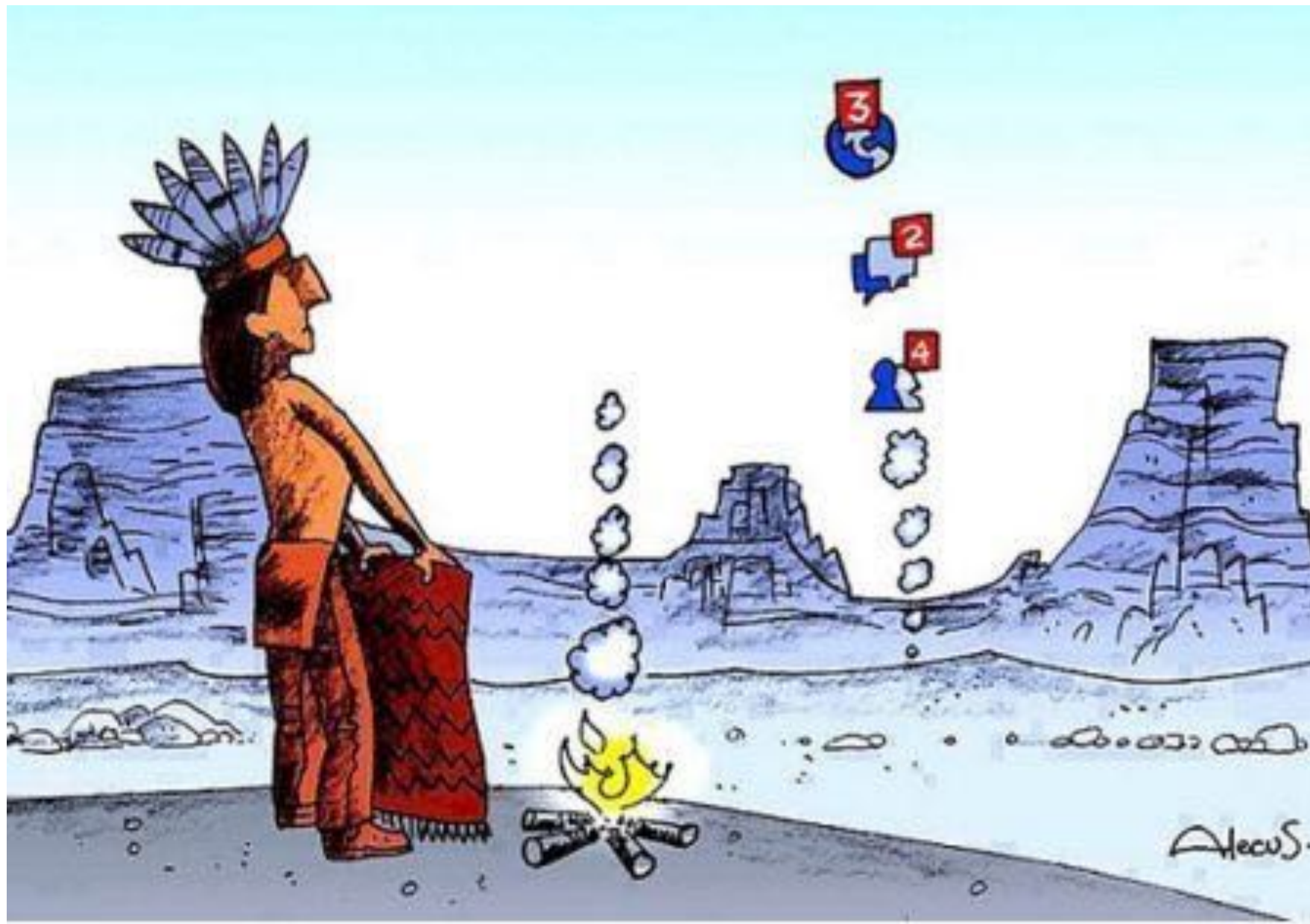


Skapa riktlinjer för hantering av Sociala medier

Kretstips från Naturskyddsföreningens kansli Mälardalen



Naturskyddsföreningen



Sociala medier handlar om dialog. På Facebook innebär en dialog också att ett inlägg blir synligt för fler av era följare. Bekräfta dem som gjort något bra och tacka för berömmet om någon tycker ni har lagt upp en fin bild. Ta inte bort eventuella negativa kommentarer i era egna kanaler. Det kan tolkas som att ni inte vågar vara ärliga och transparenta. Bemöt därför kritiken öppet, sakligt och trovärdigt.

(fritt ur den kommande Kommunikationshandboken på Naturkontakt)



Saklig kritik och frågor ska alltid besvaras. Om ni märker att det kommer “troll” som inte har intresse av er verksamhet utan bara vill klaga, eller förstöra, är det bra att fundera ut en strategi för hur ni ska hantera deras kommentarer.

Bestäm var gränsen går mellan en otrevlig kommentar och en olämplig kommentar.

(fritt ur den kommande Kommunikationshandboken på Naturkontakt)



Det är till stor hjälp att ha en kortfattad **policy**, som publiceras på sidan. Utifrån den kan ni sedan tryggt dölja och/eller blockera dem som inte följer de angivna riktlinjerna. Annars kan det kan vara knepigt att balansera detta, mot att föreningen ska vara transparent och inkluderande så långt som möjligt.

(fritt ur den kommande Kommunikationshandboken på Naturkontakt)

Tre steg till ett enkelt Policy-upplägg

1. Börja med en beskrivning av vad sidan och föreningen är till för.
2. Fortsättning på text:
”Du får gärna kommentera och bidra till kunskaper och diskussion. Vi håller högt i tak, men med respekt till varandra.”
3. Exempel på avslut:
”Vi följer Datainspektionens riktlinjer och modererar därefter, d.v.s. i de fall det krävs, avlägsnas kommentarer som är kränkande eller stötande, marknadsför andras verksamheter, är brottsliga, inte håller sig till ämnet, eller på annat vis bryter mot PUL eller andra svenska lagar. Den som vid upprepade tillfällen bryter mot denna policy kan blockeras.”

Hur ska man "blocka"?

Skulle man komma så långt så att man känner att man har skäl och stöd i sin policy/riktlinjer att blocka någon, kan man följa 1-2-3

1. Påminn om **policyn**.
2. **Varna** personen.
3. **Meddela** slutligen personen varför den blockas.



Dokumentera

- Det är klokt att ta skärmdumpar eller kopiera och spara vissa inlägg och att beskriva hur man svarat eller reagerat.
- Det blir en ovärderlig kunskapsbank för den som en dag tar över admin-ansvaret.



länkar om detta

- <http://blog.webbevakning.se/bloggande/policy-for-kommentarer-i-sociala-medier/>
- <http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/>
- <https://www.iis.se/lar-dig-mer/guider/ungas-integritet-pa-natet/spraket-och-kommunikationen/>
- <https://www.iis.se/nyheter/lyfter-fram-strategier-for-att-motverka-nathat/>

Praktiskt exempel 1

Naturskyddsföreningen riks på Facebook

Den här sidan drivs av Naturskyddsföreningens rikskansli. Tillsammans med föreningens medlemmar som är aktiva på olika nivåer och på olika sätt kämpar vi för att föra naturens talan. Ju fler vi är som gör det, desto starkare blir naturens röst. Därför hoppas vi att du inte nöjer dig med att gilla vår sida, utan att du också blir medlem i föreningen.

Naturskyddsföreningen välkomnar en öppen dialog på detta forum förutsatt att användare visar respekt för andra och diskuterar sak, inte person. Det är okej att kritisera och väcka debatt men vi tolererar inte personangrepp. Naturskyddsföreningen förbehåller sig rätten att omedelbart ta bort olämpliga kommentarer och inlägg som:

- Strider mot svensk lag.
- Bryter mot lagen (1998:112) om elektroniska anslagstavlor och innehåller pornografiskt material, olaga våldsskildringar, hets mot folkgrupp, uppmanar till brott eller inlägg som bryter mot upphovsrätten.
- Inte har någon koppling till Naturskyddsföreningens verksamhet.
- Innehåller reklam som uttryckligen gynnar produkter och företag.
- Är skrivna med ett stötande språk.

Användare som postar kommentarer eller inlägg som innehåller något av ovanstående kan komma att blockeras. Inlägg och kommentarer med illegalt innehåll kommer att polisanmälas.

Önskar du att ta bort eller anmäla olämpligt innehåll gör du detta genom att skicka ett e-postmeddelande till: webb@naturskyddsforeningen.se

Praktiskt exempel 2

Naturskyddsföreningen Göteborgskretsen på Facebook

Inlägg och kommentarer som kan antas ...strida mot gällande lagstiftning, eller som anses olämpliga tas bort från Facebook-sidan. Kommentarfunktionen är tänkt att användas på ett sätt så att vi håller god ton och arbetar tillsammans för en hållbar framtid. Vi kan komma att polisanmäla olagliga och olämpliga inlägg. Du får endast lägga ut fotografier som du själv tagit eller har tillåtelse att publicera. Nedan uppräknade information får inte förekomma i kanalen:

- Sekretessbelagda uppgifter/ strider mot personskyddslagen
- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Uppmaningar till brott
- Olovliga våldsskildringar eller pornografi
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- Svordomar eller obscena ord
- Partipolitiskt budskap
- Reklam för produkter och tjänster
- Obegripliga inlägg eller irrelevanta inlägg.

Överträdelser: Görs upprepade överträdelser efter påtalande kan personer komma att blockeras med hänvisning till policy ovan. Vi uppmanar användare att rapportera inlägg med kränkande innehåll till goteborg@naturskyddsforeningen.se