

# TRYG DIGITAL BY



## HANDLEPLAN



Tryg Digital By



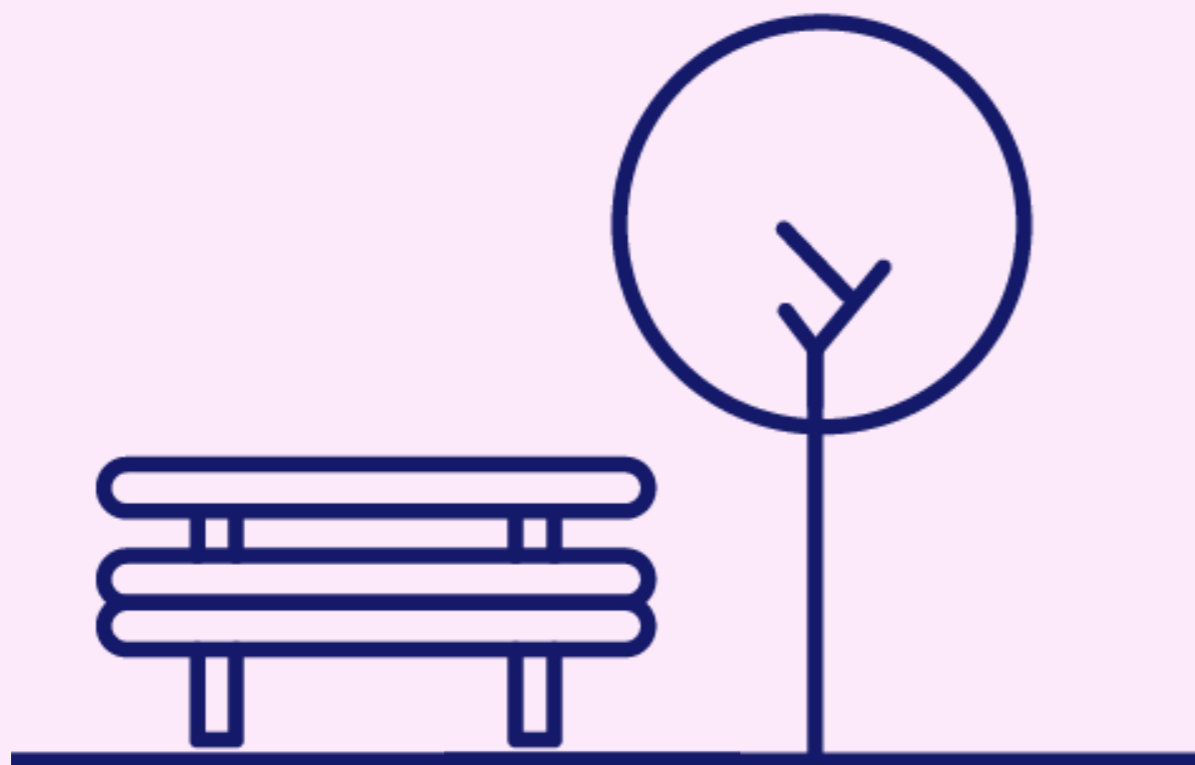
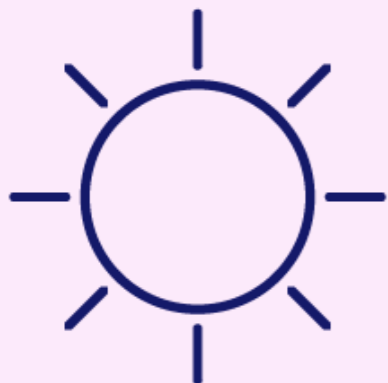
NORDJYLLANDS **POLITI**



**Aalborg  
Kommune**



<b>Forord</b>	<b>05</b>
- Mod en tryk digital by og demokratisk samtale i Aalborg	
<b>Baggrund og formål</b>	<b>06</b>
<b>Tryk Digital By Vision</b>	<b>09</b>
<b>Analytiske fund i den digitale by</b>	<b>10</b>
Analyse 1: Aalborg Kommunes brede offentlige samtale	12
Analyse 2: Unge i den digitale by	18
Analyse 3: Aalborg Kommunes politiske samtale	22
<b>Anbefaling til handlinger</b>	<b>26</b>
Eksisterende indsatser	26
<b>Mulige indsatser i Aalborgs Digitale By</b>	<b>29</b>
<b>Digital SSP</b>	<b>30</b>
<b>Tryk Moderation Aalborg</b>	<b>32</b>
<b>Sammenfatning</b>	<b>36</b>



## FORORD

### Mod en tryk digital by og demokratisk samtale i Aalborg

Hverdagen er for mange borgere i Aalborg Kommune digital. Faktisk er det sådan, at for mange skelnes der ikke længere mellem et digitalt eller fysisk liv, men det er ét integreret liv med alt, hvad det indebærer: Vi køber vores dagligvarer på nettet, vi ser film og spiller med venner, sender beskeder og sjove videoer til hinanden, og vi deltager i debatter om dét, der har betydning for os. Men dele af det digitale liv kan også være utrygt. Tonen kan være hård, og hadefulde kommentarer kan true vores lokaldemokrati.

Aalborg Kommune skal være en tryk kommune at vokse op, studere, arbejde og blive ældre i - også digitalt. Vi vil at alle lever et trygt liv i Aalborg Kommune, og derfor vil vi forebygge dét, der kan skabe utryghed. Det kræver, at vi har en systematisk forståelse af, hvordan den brede digitale samtale ser ud i vores kommune, herunder hvordan anerkendelse og had kommer til udtryk, og hvornår unge oplever, det er trygt - og utrygt - at være online.

Vi har i dag allerede en lang række erfaringer og viden fra indsatser og initiativer, der er blevet iværksat af både kommune, politi og civilsamfund for at øge trygheden digitalt. Men den hastige digitale udvikling gør, at det kan være svært at følge med.

Vi skal turde at gå forrest, være nysgerrige og udvikle nye metoder, tilgange og indsatser og derfor er Aalborg Kommune, Nordjyllands Politi og Nordic Safe Cities gået sammen om at få en bedre digital forståelse, som gør det muligt at handle på digitale udfordringer.

Aalborgs forebyggelsesindsatser skal afspejle det liv, der leves i dag, og at der ikke skelnes mellem det digitale og fysiske. Derfor skal den viden og de indsatser, der præsenteres i denne handleplan, integreres i og bygge ovenpå det eksisterende arbejde.

**Denise Bakholm**  
Centerchef  
Center For Tværfaglig Forebyggelse

**Jeppe Albers**  
Direktør  
Nordic Safe Cities

# BAGGRUND & FORMÅL

Aalborg Kommune, Nordjyllands Politi og Nordic Safe Cities har indgået et partnerskab om at kortlægge Aalborg Kommunes digitale landskab gennem brugen af en algoritme, der kan analysere nogle af de offentlige samtaler på sociale medier.

Med Tryg Digital By har vi for første gang kunnet undersøge Aalborgs **demokratiske samtale på nettet**<sup>1</sup>, og undersøge, hvad der skaber anerkendelse og tryghed, og hvad der **polariserer**<sup>2</sup> og skaber utryghed. Det skal styrke både det digitale og fysiske forebyggelsesarbejde gennem en forbedret systematisk tilgang.

Dette gøres i samarbejde med det digitale analysebureau Analyse & Tal og analyse- og rådgivningsbureauet Common Consultancy. Projektet er delvist finansieret af Tryg Fonden og har forløbet over 1,5 år, fra januar 2022 til maj 2023.

Nordic Safe Cities er en nordisk NGO og 'handletank', som i de seneste år har udviklet Tryg Digital By-konceptet - først i Malmø, dernæst i Aalborg og Kristiansand. Sammen med Nordic Safe Cities ønskede Aalborg Kommune som den første kommune i Danmark at kortlægge og undersøge, hvordan kommune, politi og civilsamfund sammen kunne skabe mere tryghed digitalt. Aalborg Kommune har som medlemsby fået indsigt i resultaterne fra Tryg Digital By Malmø. Erfaringer og viden fra analysen i Malmø Kommune har dannet grundlag for projektet i Aalborg. Samtidig er konceptet tilpasset efter de ønsker og behov, som Aalborg Kommune og Nordjyllands Politi har vurderet relevante for at supplere den viden og de indsatser og erfaringer, der er i Aalborg Kommune i forhold til digital tryghed.

Gennem Tryg Digital By konceptet er der udviklet en algoritme, som anvendes til at hente store mængder lokal 'big data' på udvalgte sociale medier. På baggrund heraf analyseres online adfærd, tryghed og utryghed, tendenser og had. Med analyserne kan vi se et nyt vidensgrundlag om den digitale samtale, som giver medarbejdere og lokale aktører viden om, hvordan den digitale samtale ser ud i forhold til anerkendelse og had.

## 1) Den demokratiske digitale samtale

Med dette begreb refererer vi til offentlige samtaler om politiske, samfundsmæssige eller andre tematikker, ført gennem sociale medier mellem borgere i Aalborg.

## 2) Polarisering på sociale medier

Når vi omtaler polarisering på sociale medier, beskriver vi en samling af holdningsfællesskaber som ikke er åbne for kritik eller lader sig overbevise af fakta.

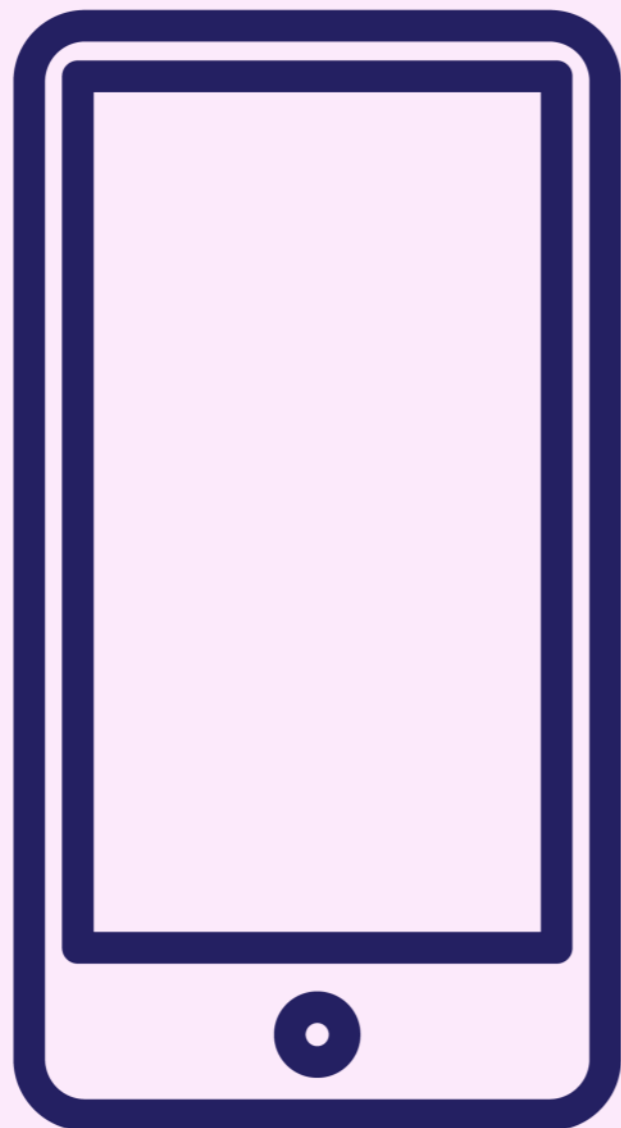
Denne videns baserede tilgang kan styrke både eksisterende forebyggelsesindsatser og danne grundlag for en drøftelse og vurdering af, om nye indsatser skal igangsættes for at gøre Aalborg til en tryk digital kommune. Derfor er SSP, fritidscentre, ungdomsklubber, skoler, politi og civilsamfund inkluderet i projektet, da de er afgørende aktører, når vi taler om den digitale tryghed. De er tæt på borgerne, og det vil være hos dem, børn og unge, forældre, ældre kan hente hjælp og støtte af i forhold til de udfordringer, de møder i den digitale by.

Konceptet er udviklet ud fra forståelsen af, at det digitale og offline liv for mange mennesker er smeltet sammen, og samspillet mellem on- og offline er nødvendigt for at forstå måden, mennesker lever deres liv. Livet i Aalborg leves både i en fysisk og en digital by, og derfor er følelser som tryghed eller utryghed i høj grad påvirket af det, vi oplever på nettet. Netop det skal også afspejle sig i vores forebyggelsesindsatser.

Projektet har været halvandet år, og tre analyser af den digitale samtale er udviklet. En analyse af den brede offentlige samtale online, hvor niveauet af had og anerkendelse blev identificeret blandt mere end 825 Facebook sider og grupper, og næsten 1.3 millioner offentlige kommentarer. En kvalitativ analyse af unges oplevelser af den digitale by, og til sidst blev den demokratiske samtale på lokalpolitikeres Facebook sider i Aalborg Kommune undersøgt.

De to første analyser er blevet præsenteret for forebyggelsesaktører i Aalborg Kommune og Nordjyllands Politi samt nationale fagfolk og eksperter, heriblandt Center for Dokumentation og Indsats mod Ekstremisme, som også har givet sparring undervejs. Alle tre analyser præsenteres for byrådet i Aalborg Kommune samt nøgleaktører i kommunen og civilsamfundet.

Formålet med handleplanen er at præsentrere visionen for det videre arbejde mod digital forebyggelse i Aalborg Kommune, præsentrere resultaterne af de tre analyser samt fremlægge de fælles udarbejdede forslag til, hvordan Aalborg Kommune fremadrettet kan arbejde videre med digital forebyggelse og sikre



## TRYG DIGITAL BY VISION

### Målet vi vil nå

I Aalborg Kommune ønsker vi at skabe en tryk digital by og kommune og demokratisk samtale online for alle borgere uanset køn, alder, seksualitet, etnicitet eller politisk ståsted.

### Vejen vi vil gå

Vi vil skabe et øget vidensgrundlag blandt aktører i kommunen, politiet og civilsamfundet om digital adfærd og skabe en forstærket forebyggende indsats online, som en naturlig del af Aalborg Kommunes forebyggende arbejde.

Vi vil inddrage borgere, civilsamfund og politikere i Aalborg i at skabe et trygt og sikkert lokaldemokrati, hvor der er plads til at forskellige hold-

# ANALYTISKE FUND I DEN DIGITALE BY

Formålet med den første analyse var at få en forståelse af den brede offentlige digitale samtale og undersøge, hvordan henholdsvis anerkendelse<sup>3</sup> og had<sup>4</sup> kom til udtryk. Valget af platform faldt, efter flere drøftelser, på Facebook. Facebook er den platform, hvor flest danskere over 12 år er til stede. Det gælder også i forhold til danske virksomheder og offentlige myndigheder. Der er dog forskel på, hvordan generationer anvender og agerer på Facebook.<sup>5</sup> Vi havde et ønske om at undersøge, hvad der kendetegner unges digitale tryghed og utryghed. Da algoritmen blandt andet ikke kan identificere alder, supplerede vi analyserne med en kvalitativ analyse af unge i den digitale by.

I den tredje og sidste analyse brugte vi algoritmen til at undersøge den demokratiske samtale på politikeres Facebook sider. Vi undersøgte lokale og nationale politikeres sider i Aalborg og sammenholdt dem med København, Aarhus og Odense Kommune.

De følgende afsnit præsenterer resultaterne fra Tryk Digital By-konceptets tre analyser. De metodiske værktøjer, der er brugt i udarbejdelsen af analysen, bliver forklaret og begrundet undervejs.



### 3) Anerkendelse defineres som:

1. Ros og rygklapperi: Ros for præstationer, kompetencer og personlighed. Udtryk for enighed og/eller opbakning til et synspunkt.
2. Empati og indlevelse: Sprogligt udtryk for medfølelse, indlevelse, omsorg, omtanke, tolerance og sympati.
3. Kvittring for gyldigheden af andres synspunkter og argumenter.
4. Nysgerrighed/åbenhed: Åbne spørgsmål, der efterspørger andres viden, holdninger og input.
5. Udtryk for påvirkelighed/selvtvivl: Udtryk for tvivl, holdningsændringer, erkendelse af fejl, beklagelser og undskyldninger.
6. Udtryk for ønske om dialog/forsoning
7. Tillid: Udtryk for tillid, tiltro til eksempelvis at en modpart grundlæggende vil os det godt.
8. Rituel anerkendelse: Taksigelser, lykønskninger, hilsner, kondolencer



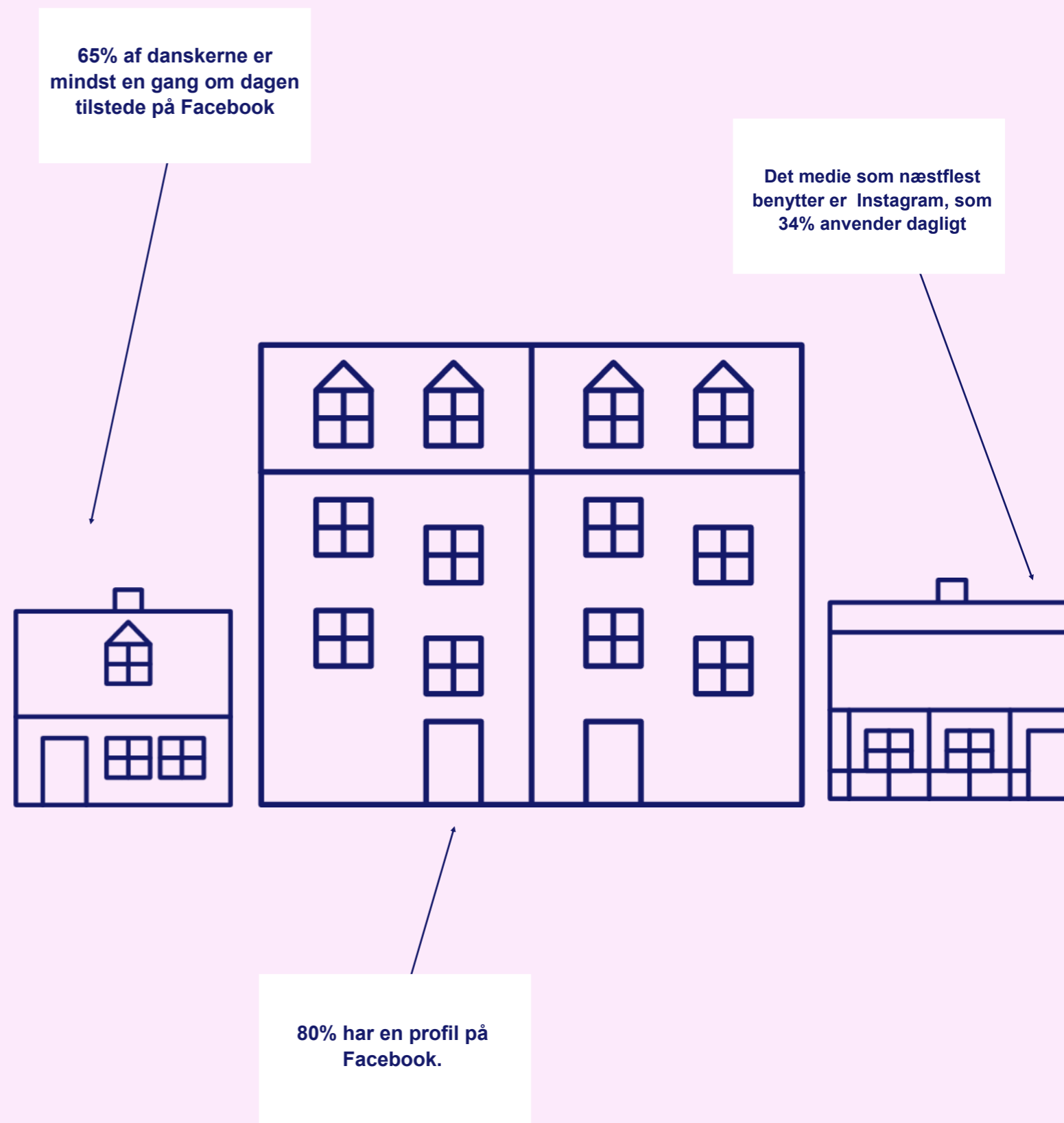
### 4) Sproglige angreb og had defineres som:

1. Angreb: Stigmatiserende, nedsættende, krænkende, stereotypiserende, ekskluderende, chikanerende eller truende ytringer.
2. Hadtale: Angreb mod en gruppe eller individ baseret på dennes beskyttede karakteristika.

33

33

5) [medieudviklingen2022\\_a50af9a5.pdf](#)



# ANALYSE 1

## AALBORGS BREDE OFFENTLIGE SAMTALE

### Baggrund

Den første analyse var en undersøgelse af den brede, offentlige samtale i Aalborg. Den blev lavet på baggrund af et datatræk fra 825 offentlige facebooksider og -grupper, der kan knyttes til Aalborg, samt en netnografisk analyse. Data blev trukket for perioden maj 2020 til april 2022.

### Metode

For at få den mest fyldestgørende forståelse af den offentlige digitale samtale i Aalborg har vi benyttet os af følgende skridt:

Den digitale by er opbygget ved at **identificere** 825 facebooksider og grupper, vi kan knytte til Aalborg Kommune. Disse er manuelt blevet kategoriseret efter deres navn og funktion. Det er eksempelvis sider, som kan knyttes til butikker, barer, restauranter i Aalborg Kommune, eller til medier, frivillige foreninger, lokale myndigheder og salg og bytte sider.

Dernæst er alle opslag og kommentarer for alle sider og grupper indsamlet to år tilbage. I alt er der indsamlet næsten **1.3 millioner** kommentarer fra lige under **227.000** opslag.

Det tredje skridt var en **analyse** af kommentarer med kunstig intelligens. Her kortlagde vi sproglige angreb og sproglig anerkendelse i de indsamlede data, ved hjælp af to sprogalgoritmer.

Det fjerde skridt var en **statistisk analyse**, hvor et analysesnit blev lagt ned over data for at give et billede af mængde og udvikling over tid i angreb og anerkendelse i den digitale by.

Dernæst fortsatte en **manuel kodning** og analyse af **2000** angrebskommentarer, som er blevet kodet og analyseret for at give et indblik i, hvem angreb og had retter sig imod, og hvornår det fremkommer.

Det sjette og sidste metodiske skridt i analysen var en **netnografisk analyse**. Kvalitativt blev nogle af de yderliggående fænomener på Instagram, YouTube og Telegram identificeret.

Med valget af Facebook som den primære datakilde, er det vigtigt at bemærke, at vi ikke får det hele billede af, hvordan den demokratiske digitale samtale ser ud i Aalborg Kommune. Sociale medier er bygget op om, at mennesker kan kommunikere på tværs af kommune- og landegrænser og er ikke organiseret efter, hvor deltagerne har bopæl. Det første skridt var at afgrænse grupper og sider, som skulle udgøre den digitale by. Det skal hertil bemærkes, at personer, som ikke er bosat i Aalborg Kommune, kan kommentere på sider og opslag knyttet til Aalborg. Det kan anses som, at personer fra andre kommuner anvender og bruger de tilbud, vi har i vores kommune, eksempelvis bylivet i Jomfru Ane Gade. På samme måde, som det er kommune og politiets ansvar at arbejde for et trygt natteliv, er det også at sikre en tryk digital by.

Tryk Digital By-analysen indsamler aggregeret data af udsagn. Således kan analysen ikke tilkendegive alder, køn eller andre identitetsmarkører bag udsagnene. Enhver kommentar og ethvert opslag anonymiseres, så snart dataene indsamles. Ligeledes undersøger vi kun de opslag og kommentarer i grupper, som er offentlige, og dermed kan analysen ikke sige noget om det, der foregår i lukkede grupper. Det kan være en begrænsning i forhold til at opdage den mest hadefulde samtale. Men vi har med Tryk Digital by-konceptet valgt at undersøge den brede offentlige samtale indenfor Aalborg Kommunes geografiske grænser, for at vi som kommunal aktør kan få et indblik i, hvad der kendetegner den brede demokratiske samtale på sociale medier, hvad der polariserer, og hvem der rettes sproglig angreb imod. Ved valget af Facebook sikrer vi desuden at samtalerne, som former billedet af den demokratiske (digitale) samtale kan kobles til Aalborg Kommune. Dette skyldes, at Aalborg Kommune er geografisk kodet på Facebook, hvilket ikke nødvendigvis er tilfældet på andre platforme.

## RESULTATER

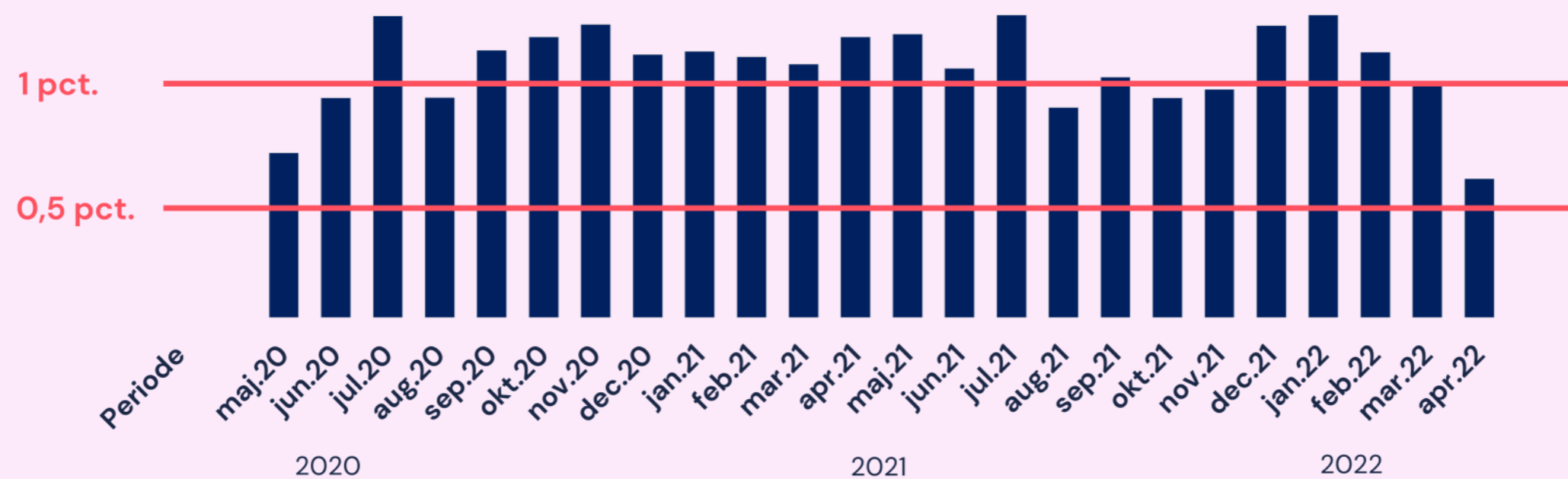
Analysen viste, at den offentlige og brede digitale samtale i Aalborg Kommune overvejende er konstruktiv og præget af anerkendelse. Der er relativt få sproglige angreb og endnu mindre had. Det, som skaber vrede, er især politiske diskussioner og diskussioner om kriminalitet. Det er i disse diskussioner hadet findes. Hadet retter sig i overvejende grad mod mennesker med muslimsk baggrund. Ekstremisme og voldsdyrkelse er reelt ikke til stede i den offentlige samtale på Facebook, men den netnografiske undersøgelse viser, at det findes på andre platforme som Telegram og Instagram. Elementer af det ses dog på Facebook, oftest i relation til opfordringer om at følge links hen til andre platforme, som har mindre moderation og dermed tilla-



### Hvornår ses den hadefulde samtale?

Analysen undersøgte 1.287.054 kommentarer til facebookopslag i perioden maj 2020 til april 2022. I modsætning til andre byer, som eksempelvis Malmø er andelen af sproglige angreb stabil over tid, og giver ikke anledning til store udsving ved de specifikke hændelser, som har været i kommunen i den samme tidsperiode. Ud af alle kommentarerne var 22% af dem anerkendende, mens 1% var sproglige angreb og 0,2% had.

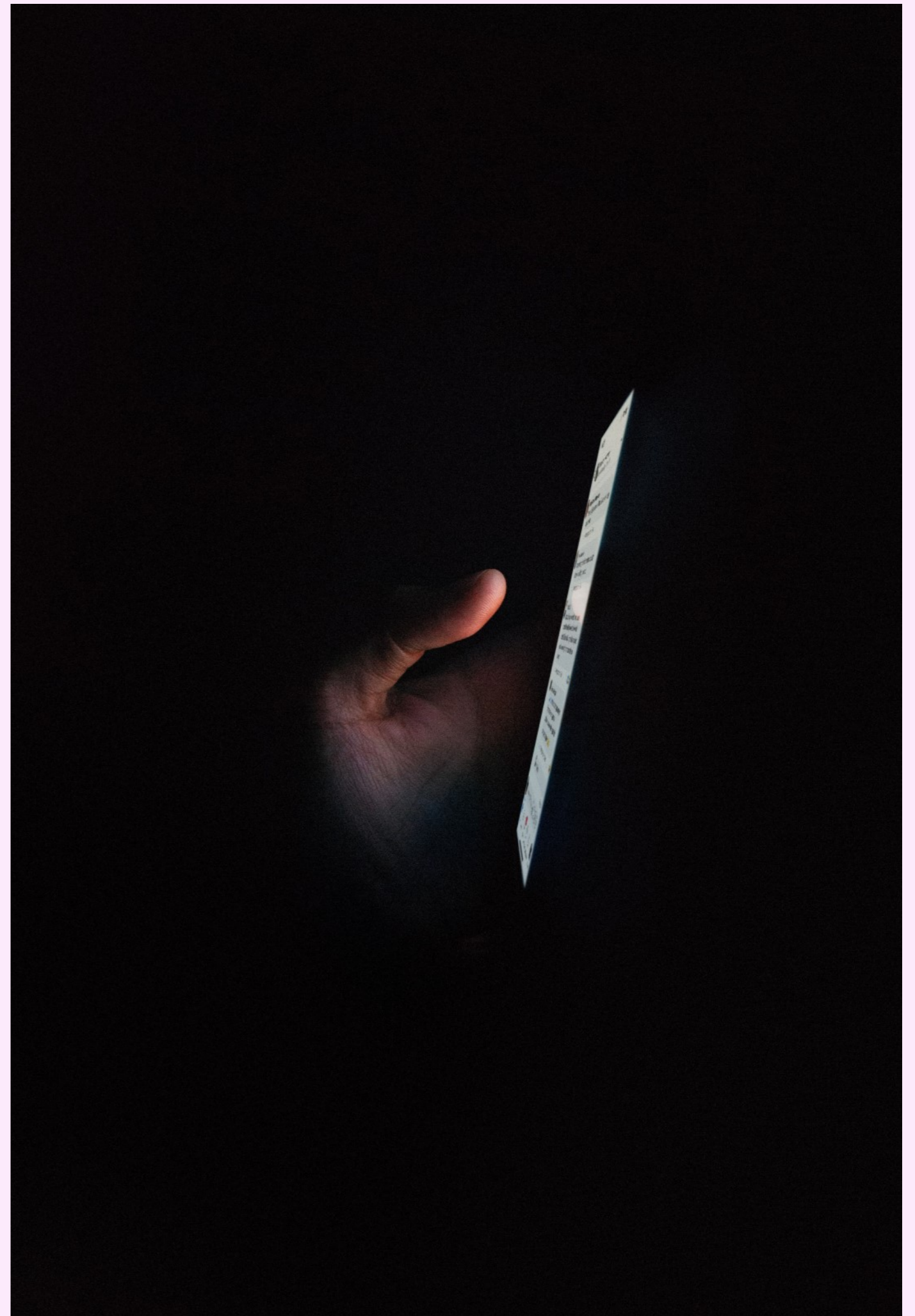
Andel sproglige angreb på Facebooksider og -grupper relateret til Aalborg Kommune over tid





## Hvor findes hadet og hvem retter det sig mod?

Det er på nyhedssiderne og de politiske sider, der er flest angreb og mest had. Muslimer er den gruppe, som bliver udsat for mest had, mens især politikere, kriminelle og corona-skeptikere bliver udsat for sproglige angreb. Der er kun enkelte voldsytringer, og disse retter sig mod enten muslimer eller dyremishandlere. Det er værd at bemærke, at mens analysen viste, at samtlige eksempler på antisemitisme i den offentlige samtale blev mødt af modstand fra udenforstående i den digitale by, møder forestillingen om, at muslimsk indvandring ødelægger samfundet ikke samme modstand.



# ANALYSE 2

## UNGE I DEN DIGITALE BY

### Baggrund

Den anden analyse var en kvalitativ undersøgelse af unge i den digitale by. Formålet med analysen var at få pejlemærker på, hvad unge oplever, når de er online. Der blev gennemført tre fokusgruppeinterview med i alt 17 unge i alderen 14-18 år samt fire fagprofessionelle, der arbejder med unge. De unge var fra to ungdomsuddannelser og et fritidscenter.

### Metode

Denne undersøgelse er en kvalitativ undersøgelse baseret på tre fokusgruppeinterviews bestående af 17 interviewpersoner. Interviewpersonerne var i aldersgruppen 14 -18 år, og der var en overvægt af piger i interviewene. 88% af deltagerne var piger. De unge, der deltog, var repræsentative ift. interesser, venner, etnicitet og seksualitet. Formålet for undersøgelsen blev præsenteret forud interviewene, og de unge tilkendegav herefter, at de ønskede at deltage.

Fokusgruppeinterviewene har til formål at give et dybdegående og nuanceret billede af unges oplevelser af deres liv digitalt. Spørgsmålene i interviewene er tilrettelagt efter eksisterende viden på området samt på baggrund af interviews med fagprofessionelle, som er tæt på de unge.

## RESULTATER

De unge i interviewene fortalte, at de lever en stor del af deres liv online. De danner fællesskaber og finder venner, som inkluderer mange flere, end det er muligt fysisk. De unge udtrykker deres holdninger og værdier digitalt og finder derigennem interessefællesskaber, som rækker udover deres omgangskreds. Unge bruger blandt andet online grupper til at tale med hinanden om det, som kan være svært ved at være ung. De fortæller dog også om, at de møder digitale risici, og de unge i interviewene fortæller, at det er svært at vurdere grænserne for acceptabel, krænkende og ulovlig online adfærd. De har en vis distance til deres online liv og ubehagelige online oplevelser, men samtidig beskriver de unge i interviewene, at ubehagelige online oplevelser kan have emotionelle konsekvenser for dem. Analysen identificerer fire digitale risici og ét behov for handling, som de unge har forholdt sig til:

### De unges oplevelse af svindel

Svindler er en del af hverdagen på sociale medier ifølge de unge i interviewene. De er generelt opmærksomme på svindel. De ved, hvad de skal se efter og tjekker anmeldelser og kommentarer om forskellige virksomheder, som forsøger at svindle dem på sociale medier. En del af interviewpersonerne beskriver trods deres opmærksomhed, at de har prøvet

### Krænkelser

Krænkelser defineres her som mobning, sproglige angreb eller had, seksuel chikane, deling af personlige billeder, oplysninger med videre eller at der oprettes falske profiler eller dating sider i ens navn.

### De unges oplevelse af ekstreme miljøer

Da de unge i interviewene blev spurgt, om de møder ekstreme miljøer online, svarede de stort set alle sammen nej. Men da de blev spurgt til eksempler på ekstremt indhold, fortalte mange unge om, at de har set ekstremt indhold - særligt billeder, memes og videoer. Det ekstreme indhold er eksempelvis selvskade, dødsulykker, mord, hængning og halshugning. Det er især på platformene TikTok og Instagram, at det opleves, og i mindre grad på Facebook. De unge fortæller, at de har ignoreret det indhold, de har set.

### Misinformation

Misinformation defineres som information der har til hensigt at vildlede eller som er bevidst forkerte oplysninger. Det kan eksempelvis være om vacciner, valg handlinger eller politik.

### Online svindel

Online svindel defineres som at blive svindlet enten ved, at svindlerne opretter falske webshops eller falske konkurrencer, men også identitetstyveri, investeringssvindel eller phishing.

### De unges oplevelse af krænkelser

Online mobning er et problem, som de fleste i interviewene har stiftet bekendtskab med, enten ved at de selv har været udsat for det eller har været vidne til mobning i deres digitale fællesskaber. Online mobning har ofte rod fæste i de fysiske relationer og har store konsekvenser for den enkelte.

Næsten alle de interviewede piger har stiftet bekendtskab med eller modtaget seksuelt grænseoverskridende materiale, og er dermed blevet seksuelt krænket. De beskriver, at det er normalt, og de opfatter det som et vilkår at modtage uopfordrede seksuelle henvendelser og billeder, hvis de vil være online. De unge har svært ved at definere, hvornår det er en krænkelse og er usikre på, hvornår deres personlige

### Ekstreme miljøer

Ekstreme miljøer defineres som miljøer, der består af indhold, der er hadefuldt, racistisk, eller som deler indhold omkring selvskade,

### De unges oplevelse af misinformation

De unge i interviewene har forskellige opfattelser af, hvad misinformation er, og de fleste ved ikke, hvad det er. Størstedelen giver udtryk for, at de ikke har værktøjerne til at vurdere troværdigheden af artikler eller opslag på sociale medier. Enkelte af de unge kan beskrive, hvordan de forholder sig kildekritisk til det, de ser.

## De unges behov for hjælp

De unge fortæller, at de har en følelse af at stå alene med deres problemer. Enkelte taler med deres forældre om det, de oplever online, men de fleste i interviewene deler det ikke med voksne omkring dem eller med andre unge. De er i tvivl om, hvordan de skal håndtere ubehageligheder online, og de føler at, den *rigtige* måde at håndtere det på er ved at holde distance til det og ignorere det. De, som har haft oplevelser, der involverede folkeskolen, oplevede, at folkeskolen ikke tog hændelserne alvorligt. Heller ikke selvom det omhandlede situationer eleverne i mellem. Endelig viser analysen, at unge, der har det svært offline, også har det svært på de sociale medier.



# ANALYSE 3

## AALBORG KOMMUNES POLITISKE SAMTALE

### Baggrund

Den tredje analyse er en analyse af den politiske samtale på Facebook i Aalborg. Analysen af den politiske samtale i Aalborg sammenlignes med analyser foretaget af den politiske samtale på Facebook i hhv. København, Aarhus og Odense.

### Metode

Den digitale politiske samtale i de fire byer er opbygget ved at identificere facebooksider for lokale partiafdelinger samt officielle Facebook sider for politikere der har siddet i byrådet i perioden januar 2017 til november 2022. De politikere som benytter deres private profil til at dele politiske budskaber og modtage kommentarer, indgår ikke i dataudsnittet. I Aalborg Kommune er der indsamlet data fra 54 facebooksider, og 267 sider fra København, Aarhus og Odense. I Aalborg er der indsamlet 105.000 kommentarer. I København er der indsamlet 700.000 kommentarer, og i hhv. Aarhus og Odense er der indhentet 102.000 og 92.000 kommentarer. Den politiske samtale i København er dermed væsentlig større, end Aalborg, Aarhus og Odense, hvor mængden af kommentarer i samme periode er tilnærmelsesvis den samme.

Ligesom den første analyse undersøges den politiske samtale på Facebook. Det betyder, at den demokratiske samtale på andre platforme, som eksempelvis Instagram eller TikTok ikke er medtaget i dataindsamlingen. Ved hjælp af kunstig intelligens undersøges kommentarerne for mængden af hadtale, sproglige angreb og anerkendelse.

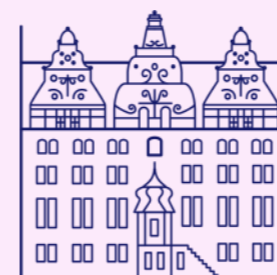
Dernæst er der, efter samme metode som den første analyse, foretaget en manuel kodning af resultaterne i Aalborg Kommune for at give et indblik i, hvem og hvad anerkendelse, had og angreb er rettet mod. En analyse af kun den politiske digitale debat gør, at andelen af kommentarer og opslag er mindre, end ved analysen af den brede digitale samtale. Fødselsdagshilsner, anmeldelser og reklamer indgår ikke, og ana-

## RESULTATER

Analysen viser, at den digitale politiske samtale er mere polariseret end den tilsvarende brede demokratiske samtale i Aalborg. Sammenlignet med de tre andre byer er den politiske digitale samtale i Aalborg den næstmest polariserede efter København.

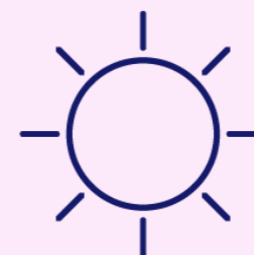
Endelig viser analysen, at lokalpolitikere og borgere med muslimsk baggrund er ofre for flest angreb og mest had i den online politiske samtale i Aalborg.

### Hvad kendetegner den politiske samtale?

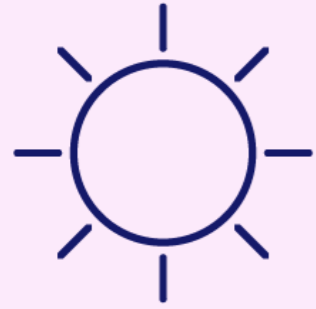


Analysen viser, at blandt de 105.000 kommentarer der er indhentet, i Aalborg er 3,6% angreb, 1% had og 33% anerkendelse. I den politiske samtale i Aarhus og Odense indeholder andelen af kommentarer i samme periode henholdsvis 2,9% og 2,6% sproglige angreb, og dermed er der en lavere andel af angreb i deres politiske samtaler. Ligeledes indeholder deres samtale mere anerkendelse med henholdsvis 36,3% og 37,1%.

Analysen af den politiske samtale i Aalborg viser, at de som modtager flest angreb er i nævnte rækkefølge: lokale politikere, muslimer og nationale politikere. De emner, som frembringer flest angreb og mest had er i nævnte rækkefølge: Værdipolitik som blandt andet inkluderer integration og flygtninge, Justits- og Sikkerhedspolitik og Corona.



Den anerkendende politiske samtale udspiller sig særligt under opslag om tematikker som sundhed, Corona og økonomi- og arbejdsmarkedspolitik. Derudover er den anerkendende politiske debat defineret ved ofte at omhandle politiske bedrifter, når deltagende borgere har en fælles sag og når det omhandler debatter, hvor svaret ikke er givet på forhånd.



**22%**

Af kommentarerne i den brede offentlige samtale er anerkendende

**33%**

Af kommentarerne i den politiske offentlige samtale er anerkendende



**1%**

Af kommentarerne i den brede offentlige samtale er sproglige angreb

**3,6%**

Af kommentarerne i den politiske offentlige samtale er sproglige angreb



**0,2%**

Af kommentarerne i den brede offentlige samtale er hadefulde

**1%**

Af kommentarerne i den politiske offentlige samtale er hadefulde

# ANBEFALING TIL HANDLINGER

## Eksisterende indsatser

I Aalborg Kommune oplever borgerne en høj grad af tryghed. Det viser TrygFondens tryghedsmåling<sup>6</sup>. Det er en kerneopgave for såvel kommune, politi og civilsamfund at arbejde for at borgere i Aalborg Kommune føler sig trygge. Indsatser, som har til formål at fremme tryghed, har derfor været prioriteret højt. Det gælder også indsatser, der skal fremme den digitale tryghed.

Siden 2013 har Aalborg Kommune arbejdet målrettet mod at forebygge radikaliserings og ekstremisme. Indsatsen tager udgangspunkt i tidlig forebyggelse med afsæt i det eksisterende integrations- og kriminalpræventive arbejde: et arbejde, der er baseret på dialog og inklusion i stærke fællesskaber.

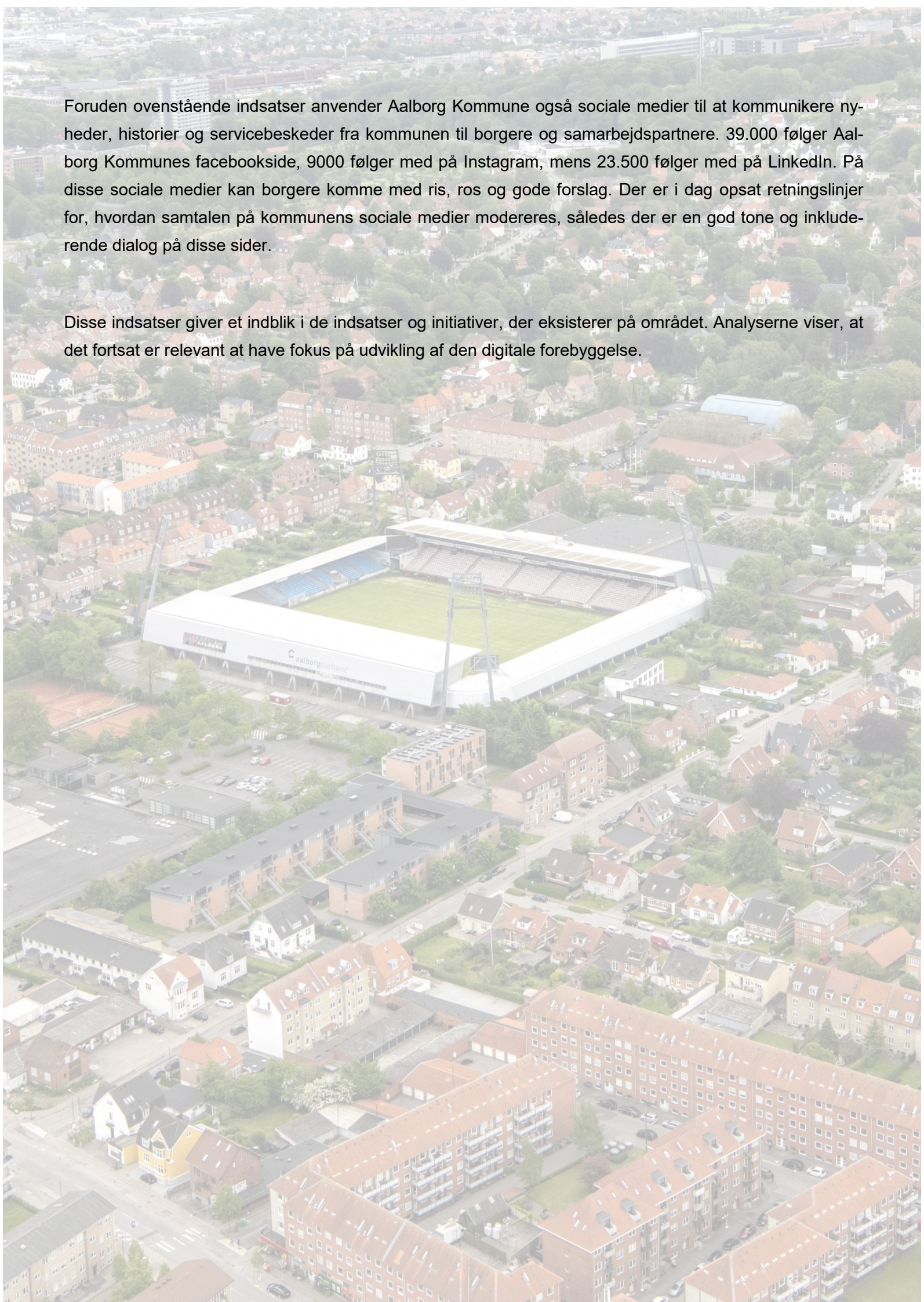
Aalborg Kommune har en samlet handleplan for forebyggelse af radikaliserings og ekstremisme. Af den fremgår det, at den digitale tryghed er vigtig. Ekstremistisk indhold deles på sociale medier, og den hurtige digitale udvikling gør, at der er nye tendenser og fænomener, som udfordrer det forebyggende arbejde. Derfor skal Aalborg Kommune være på forkant med nye tendenser.

Aalborg Kommune, Region Nordjylland og Nordjyllands politi har allerede iværksat indsatser, der skal bidrage til at opkvalificere og skærpe fokus på online adfærd. Indsatserne har til formål at undervise og sætte fokus på børn, unge og voksnes muligheder for selv at skabe trygge rammer i deres egne og andres online liv. Fritidscentre i Aalborg Kommune har også arbejdet med et særskilt fokus på digital tryghed. Både ved at tilbyde online aktiviteter på platformen discord, men også ved at tale med de unge og deres forældre om hensigtsmæssig tilstedeværelse på sociale medier, nye tendenser og hvis der er bekymrende adfærd digitalt.

Der er et særligt fokus på digital dannelse, som skal sikre, at børn og unge har de nødvendige kompetencer til at deltage i de digitale fællesskaber, de er en del af. Det er obligatorisk, at eleverne i grundskolen undervises i 'Dit Liv på Nettet', som Aalborg Kommune har udviklet sammen med Center for Digital Pædagogik. Materialet kommer omkring de fleste aspekter i unges digitale liv - lige fra at have fået ens første telefon til ulovlig billeddeling, sprogbrug på nettet og billeddeling. Eleverne undervises første gang i 2. klasse og herefter hvert andet år, indtil de går ud af folkeskolen. På 7. årgang tilbyder Nordjyllands Politi undervisning i 'den sikre side', hvor politiet underviser eleverne om billeddeling, password og mødet med fremmede på nettet. Der er derforuden også en handlevejledning, der skal støtte skolerne i håndtering af digitale krænkelser, ligesom SSP-samarbejdet har fokus på henvendelser vedrørende billeddeling, svindel og andre digitale kriminalitetsformer.

Det ses også, at politiet nationalt har et øget fokus på digital tryghed og tilstedeværelse. I april 2022 blev Politiets Online Patrulje (POP) etableret. Borgere kan gå i dialog – ligesom vi kender det fra gaden – med politiet digitalt, og politiet vil opsøge og gå i dialog med børn og unge digitalt. Indtil videre er Politiets Online Patrulje til stede på Facebook, Instagram, Discord, Minecraft og TikTok.

6) [Tryghed \(aalborg.dk\)](https://tryghed.aalborg.dk)



Foruden ovenstående indsatser anvender Aalborg Kommune også sociale medier til at kommunikere nyheder, historier og servicebeskeder fra kommunen til borgere og samarbejdspartnere. 39.000 følger Aalborg Kommunes facebookside, 9000 følger med på Instagram, mens 23.500 følger med på LinkedIn. På disse sociale medier kan borgere komme med ris, ros og gode forslag. Der er i dag opsat retningslinjer for, hvordan samtalen på kommunens sociale medier modereres, således der er en god tone og inkluderende dialog på disse sider.

Disse indsatser giver et indblik i de indsatser og initiativer, der eksisterer på området. Analyserne viser, at det fortsat er relevant at have fokus på udvikling af den digitale forebyggelse.

# MULIGE INDSATSER I AALBORGS DIGITALE BY

Tryg Digital by-konceptet bygger på idéen om, at digitale forebyggelsesindsatser ikke nødvendigvis skal skabes fra bunden men skal supplere eksisterende viden og tryghedsskabende indsatser. På den baggrund og med læring indsamlet fra analyserne og med inspiration fra andre europæiske indsatser følger nedenstående forslag til indsatser, som kan igangsættes og blive en vigtig brik i at forstærke det forebyggende arbejde i Aalborg:

1. **Digitalt SSP** – en indsats under SSP-samarbejdet som skal arbejde for at sikre et helhedsorienteret syn på digitale indsatser for børn og unge.
2. **Tryg Moderation Aalborg** – skal understøtte den offentlige digitale samtale og bidrage til og være en tydelig initiativtager for tryk meningsdannelse og ytringskultur på nettet.
3. **Politiets online patrulje** – Nordjyllands Politi ønsker at undersøge muligheden for at få en lokal online patrulje, som skal forebygge og bekæmpe had og kriminalitet online i tæt samarbejde med den nationale enhed og online patrulje. *Dette vil ikke blive beskrevet yderligere, da det hører under politiet, men det nævnes her, da det vil blive samkørt med Aalborg kommunes indsatser, herunder det Digitale SSP.*
4. **Støtte og moderationsværktøjer til byrådspolitikere** – I Aalborg Kommune ønsker vi en aktiv politisk samtale, hvor holdninger krydser og meninger tilkendegives i offentlige rum. Derfor anbefales det at støtte lokalpolitikernes digitale debatter med moderationsværktøjer og råd til at sikre konstruktive kommentarspor.

# DIGITAL SSP

SSP-samarbejdet er i Aalborg Kommune en central ramme for det kriminalitetsforebyggende og trivselsfremmende arbejde på tværs af kommune og politi. Det er et bredt samarbejde, der består af lærere, pædagoger, opsøgende medarbejdere, politibetjente, boligsociale medarbejdere og SSP-konsulenter, som hver især er tilknyttet lokalområder, fritidstilbud eller indsatser, der arbejder for at sikre børn og unges trivsel. SSP-samarbejdet har erfaringer med at forebygge kriminalitet og sikre tryghed fra det generelle til det individorienterede niveau. Det gøres blandt andet ved at hjælpe, beskytte og udvikle børn og unges kompetencer. Det samme skal vi, sammen med vores samarbejdspartnere, tilbyde i forhold til børn og unges liv online.

Det digitale SSP vil arbejde med indsatser og sikre et helhedsorienteret blik på børn og unges digitale liv og en systematisk ramme for at drøfte børn og unges digitale oplevelser. Indsatsen vil indgå i den eksisterende SSP-struktur, hvor der er en god systematik i forhold til at samarbejde, dele viden og tendenser og sparre på tværs.



Det vil vi gøre ved

## Digital tilstedeværelse af fagprofessionelle

Aalborg Kommune ønsker, at fagprofessionelle er til stede digitalt for at kunne række ud til dem, der har behov for hjælp, og bygge bro til fysiske eksisterende indsatser. Tilstedeværelsen af fagprofessionelle digitalt kan hjælpe, guide og vejlede unge i de digitale rum, som de befinder sig i, og være med til at skabe trygge rammer for unges online liv. Vi vil inddrage unges synspunkter til fagprofessionelles tilstedeværelse. Rammen for digital tilstedeværelse af fagprofessionelle skal afklares i henhold til ressourcer og gældende lovgivning.



## Digital SSP-handleplan

Digital SSP er en indsats under SSP, som sikrer, at der er indsatser på det generelle, specifikke og individorienterede niveau, der adresserer unges online liv. Når sociale platforme i dag er en integreret del af børn og unges liv, skal vi sikre, at dette også afspejles i de forebyggende indsatser. Derfor vil vi udarbejde en samlet digital SSP-handleplan i første halvår af 2023. Handleplanen skal beskrive hvilke initiativer, der er nødvendige for at sikre en ensartet og systematisk forebyggende indsats analogt og digitalt.



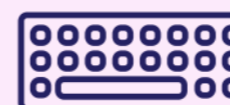
# TRYG MODERATION AALBORG

I Aalborg Kommune skal alle trygt kunne bevæge sig i de digitale gader, kunne ytre sine holdninger uden at møde hadefulde kommentarer og være trygge i at der også på de digitale gader er plads til forskellighed. Ligesom i vores fysiske by skal de digitale mødesteder være trygge og en mulighed for at involvere sig i det lokale demokrati.

Vores mødesteder har ændret sig fra, at vi mødtes fysisk i eksempelvis medborgerhuse til, at vi i dag kan mødes i de tusindvis af fællesskaber på eksempelvis Facebook og Instagram, som i dag også er en del af lokaldemokratiet. Her debatteres alt fra børnepasning og politik til lokale byggeprojekter, sport og dyrevelfærd.

Analysen af samtalen på Facebook viste, hvor vigtige de borgerdrevne grupper og debatsider er for lokaldemokratiet. Administratorer og moderatører af disse sider har et stort arbejde i at moderere samtalen og sikre, at debatten foregår i en god tone. Det er ofte et stort frivilligt arbejde, de har påtaget sig. Det er derfor vigtigt, at vi som kommune anerkender den indsats, de frivillige laver, og at vi inddrager deres erfaringer til, hvordan vi som kommune kan hjælpe og understøtte deres arbejde.

Ifølge Analyse & Tals undersøgelse af moderation online<sup>7</sup> kan det være en fordel, når det er enten administrator eller en af de andre deltagere i gruppen, som modererer samtalen, sammenlignet med de sider



Det vil vi gøre ved

## Tryk Aalborg moderationskodeks

Administratorer og moderatører af facebooksider og grupper, som har tilknytning til Aalborg Kommune, inviteres til at bidrage med deres erfaringer med moderation. Sammen vil vi udarbejde et fælles etisk kodeks for tryk moderation, som vil danne grundlag for moderationen på kommunens egne sider, og som civilsamfundet kan anvende som guidelines for deres moderation.

## Tryk kommunikation i kommunen

Der er i forvejen fastlagt moderationsprincipper for kommunikationen med borgere og samarbejdspartnere på Aalborg Kommunes officielle sociale medier. Kommunikationsansatte i Aalborg Kommune er i forvejen bekendte og uddannet i disse. Medarbejdere i Aalborg Kommune kommunikerer også med borgere, forældre, unge og ældre på sider, som er tilknyttet specifikke indsatser. Medarbejdere, der kommunikerer digitalt, skal have et overblik og en grundig indsigt i moderationsprincipper og være opdateret på de seneste tendenser digitalt.

## Styrke civilsamfundets digitale tilstedeværelse

Aalborg Kommune har et godt gensidigt samarbejde med civilsamfundsaktører i kommunen. Vi vil samarbejde med civilsamfundsaktørerne om udvikling af videns oplæg i, hvordan de kan moderere deres sociale mediesider. Målgruppen vil være administratorer, frivillige ledere og ressourcepersoner i civilsamfundet. Det vil være muligt at etablere netværk for administratorerne, hvor de kan mødes på tværs og dele gode erfaringer og sparre med hinanden om at skabe en

7) [A&T, 2022](#)

## Støtte og moderationsværktøjer til byrådspolitikere

Gennem den politiske analyse kan vi se, at lokalpolitikere modtager angreb og had i kommentarsporerne. Det er derfor vigtigt at drøfte spørgsmålet om, hvordan man får en digital politisk samtale, hvor der er plads til alle. Had og trusler online skal ikke blive årsag til, at politikere enten begrænser deres deltagelse i debatten eller overvejer at trække sig fra politik.

Det skal drøftes med byrådspolitikerne, hvordan vi kan skabe klare og tydelige retningslinjer for, hvordan politikere indberetter had og trusler samt dele gode råd til brug af de sociale medier. Samtidig spiller politikere også en vigtig rolle i at fremme en rummelig og nuanceret offentlig debat, også omkring de mere kontroversielle spørgsmål. Det er derfor vigtigt, at politikere får redskaber til at styrke det lokale demokrati. Som folkevalgte kan de bidrage til et konstruktiv debatklime, hvor alle får lige mulighed for at komme til orde og deltage i debatten og ikke undlader at deltage i diskussioner på grund af frygt for chikane eller had. Byrådspolitikere skal introduceres for moderationskodekset og vil herigennem få redskaber til, hvordan der skabes en god debatkultur online.



# Sammenfatning

Med handleplanen for Tryg Digital By projektet går Aalborg Kommune og Nordjyllands Politi sammen om at igangsætte indsatser, der skal gøre Aalborg til en endnu tryggere kommune. Vi vil med ovenstående anbefalinger sætte fokus på, hvordan vi sammen med politiet, civilsamfundet og politikere kan udleve visionen om, at *Aalborg Kommune ønsker at skabe en tryk digital by og demokratisk samtale online for alle borgere uanset køn, alder, seksualitet, etnicitet eller politisk ståsted.*

Det forslås, at der nedsættes en organisering med repræsentanter fra Aalborg Kommune og Nordjyllands Politi, der skal sikre, at indsatserne implementeres, og at der kontinuerligt følges op på handleplanens indsatser til og med 2024. Indsatserne skal implementeres i eksisterende samarbejdsstrukturer. Formålet er, at arbejdet med Digital SSP og Tryk Moderation på sigt vil være en naturlig del af det tryghedsfremmende og forebyggende arbejde. Nordic Safe Cities vil fortsat kunne bistå med sparring, som en del af Aalborg Kommunes nuværende medlemskab. Indsatserne vil udvikles og implementeres sammen med fagprofessionelle og civilsamfundet, der begge er vigtige ressourcer i samarbejdet om at gøre Aalborg til en Tryk

