

Faktablad – Möta Informationspåverkan i sociala medier

Denna skrivelse riktar sig till offentlig verksamhet som är eller kan bli utsatt för missinformation, desinformation och ryktesspridning i samband med covid-19 och vaccinationsarbetet.

MSB ska ha en god förmåga att identifiera och möta informationspåverkan och annan spridning av vilseledande information riktad mot Sverige, samt genom kunskapsspridning bidra till övriga bevakningsansvariga myndigheters och berörda aktörers beredskap inom området.

Med anledning av detta har MSB tagit fram en lista över enkla åtgärder och förberedelser som verksamheter kan vidta kopplat till sociala medier. Listan ska endast ses som ett stöd till de förberedelser och åtgärder som er organisation kan göra. Varje organisation behöver utgå ifrån sina egna behov och förutsättningar.

Åtgärder och förberedelser för kommunikation på sociala medier

Verifiera era konton på sociala medier

Genom att verifiera era konton i sociala medier minskar ni risken för att någon utgör sig för att vara er organisation. Det hjälper era målgrupper att se er som en trovärdig informationskälla. Övervaka även sociala medier ni inte har konton på för att tidigt identifiera förfälskningar.

Tvåfaktorsautentisering

Tvåfaktorsautentisering innebär ett extra krav utöver lösenord. Ofta fungerar funktionen så att en verifikationskod skickas via SMS. Detta minskar risken för att era konton hackas.

Upprätthåll transparens

Var transparenta kring hur ni kommunicerar och modererar i era kanaler. Det stärker er kommunikation, gör er mer trovärdiga och lättare för allmänheten att granska.

Uppdatera er kommunikationspolicy

Säkerställ att er kommunikationspolicy för sociala medier beskriver förhållningsregler för både kommentarer och moderering. Låt reglerna finnas tydligt på era sociala medier. Lägg även upp förhållningsregler och källkritik så vet allmänheten som befinner sig på era forum hur de ska förhålla sig till felaktig och vilseledande information.

Checklista

- Verifiera era konton
- Tvåfaktorsautentisera
- Upprätthåll transparens
- Uppdatera kommunikationspolicy
- Moderering
- Uppdatera inställningar
- Ha ett system för felaktig information
- Länka till andra
- Uppdatera information
- Rapporteringssystem till sociala medier
- Stöd från MSB

Uppdatera era inställningar för moderering

På era sociala medier går det oftast att välja hög moderering under inställningarna. Det gör det enklare att moderera när det finns stort flöde av kommentarer och information och minskar risken för att rykten och vilseledande budskap sprids utan er känndeom. Ord plockas då upp automatiskt och sorteras bort.

Ha ett system för att ta bort felaktig och vilseledande information

Desto längre tid som felaktig eller vilseledande information får finnas på era sociala medier, desto större är risken att den delas. Fundera kring hur ni kan ordna ett system för att ta bort felaktig information.

Länka till andra legitima källor

Det är bra att ge information, men ibland är det andra expertmyndigheter eller organisationer som ska yttra sig. Ni hjälper till att stoppa felaktig och vilseledande information genom att kort summera korrekt information och länka till källan.

Uppdatera informationen ni har kontinuerligt

Även när ni inte har något nytt att delge så kommer era målgrupper att vilja ha information. Uppdatera era kanaler regelbundet för att undvika ett informationsvakuum, även om ni inte alltid har något nytt att meddela. Det räcker i många fall med att meddela att ni arbetar med frågan eller hänvisar till andra betrodda aktörer som har uppdaterad information.

Rapporteringssystem till sociala medier

Sociala medier reglerar själva hur deras plattformar får användas. T.ex. kan det ofta vara otillåtet att vilseleda genom att utge sig för att vara någon man inte är. När felaktig eller vilseledande information upptäcks kan det också rapporteras till plattformen.

Stöd från MSB

MSB kan stötta myndigheter eller offentliga aktörer genom att vidarebefordra rapportering om felaktig och vilseledande information till olika plattformar. MSB gör ingen värdering av vad som eventuellt är otillåtet, och kan inte heller påverka det beslut som eventuellt fattas av plattformen. Kontakta counterinfluence@msb.se under arbetstid, eller tib@msb.se övrig tid.

Hjälpmedel

- För att verifiera era konton kan ni gå via den här länken: <https://www.facebook.com/help/contact/342509036134712>
- Myndigheter och företag kan felrapportera direkt till Facebook via den här länken: <https://www.facebook.com/business/help/162606073801742> alt. www.facebook.com/gpa/help
- För mer information om hur ni kan arbeta med att identifiera och möta informationspåverkan – *Att möta informationspåverkan – Handbok för kommunikatörer*. <https://rib.msb.se/filer/pdf/28778.pdf>