



# Identifiera informationspåverkan

Handledning för kommunikatörer på stadsnät

*November 2021*

## Identifiera informationspåverkan Handledning för kommunikatörer på stadsnät

Handledningen är framtagen av Svenska Stadsnätetsföreningen tillsammans med 4C Strategies och med stöd av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap samt Post- och telestyrelsen.



4C STRATEGIES

Svenska Stadsnätetsföreningen är en bransch- och intresseorganisation som representerar stadsnät i närmare 200 kommuner och 125 leverantörer av tjänster och utrustning inom bredbandsområdet. Föreningen företräder därmed en absolut majoritet av de aktörer som aktivt investerar i ny modern infrastruktur för bredband i Sverige.

### Kontakt

Telefon: 08-21 49 30

E-post: [kansli@stadsnatsforeningen.se](mailto:kansli@stadsnatsforeningen.se)

Drottninggatan 94

111 36 Stockholm

# Innehåll

Introduktion.....	3
<b>Syfte och mål med handledningen .....</b>	<b>3</b>
<b>Vad är informationspåverkan? .....</b>	<b>3</b>
<b>Varför fungerar det? .....</b>	<b>3</b>
<b>Hur fungerar det? .....</b>	<b>4</b>
Informationspåverkan och stadsnäten .....	6
<b>Vilka är stadsnätens risker och sårbarheter? .....</b>	<b>6</b>
<b>Upprätthållande av samhällsviktig verksamhet.....</b>	<b>6</b>
<b>Hur kan stadsnäten utsättas?.....</b>	<b>7</b>
<b>Hur kan stadsnäten förbereda sig? .....</b>	<b>8</b>
<b>Vad kan stadsnäten göra när det händer? .....</b>	<b>10</b>
<b>Vilket stöd finns att tillgå?.....</b>	<b>10</b>
Referenser .....	12
<b>Lästips .....</b>	<b>12</b>
<b>Webbutbildning .....</b>	<b>12</b>
<b>Spel.....</b>	<b>12</b>

# Introduktion

## Syfte och mål med handledningen

Handledningen riktar sig till dig som arbetar med kommunikation på ett stadsnät och syftar till att utveckla din kunskap om informationspåverkan och din förmåga att identifiera informationspåverkan. Genom ökad kunskap skapas motståndskraft som innebär att du och din organisation blir mindre sårbara för påverkansförsök och påverkanstekniker.

Målet är att du, efter att ha läst denna handledning, ska vara bättre rustad än innan och ha förmåga att identifiera potentiell informationspåverkan och ha kunskap kring var du kan vända sig för att få stöd i att hantera informationspåverkan. Detta uppnås genom att du i denna handledning får kunskap om tänkbara hot och sårbarheter, vanliga tekniker och tecken inom informationspåverkan samt information om vart du kan vända dig för stöd.

## Vad är informationspåverkan?

**Informationspåverkan** är potentiellt skadlig kommunikation som genomförs av främmande makt i syfte att påverka och förändra målgruppens uppfattningar, förståelse och beteenden till främmande makts fördel. Informationspåverkan kan till exempel syfta till att undergräva myndigheters anseende och samhällets funktionalitet, att polarisera och skapa förvirring eller att påverka beteenden i en viss riktning.

**Desinformation** är en typ av informationspåverkan som innefattar spridningen av felaktig information i syfte att vilseleda. **Missinformation** innebär också spridning av felaktig information men kan ske omedvetet och utan syfte att vilseleda. Ett exempel på desinformation kan vara att konstruera en berättelse med ett falskt eller påhittat händelseförlopp och att sedan sprida den, medan missinformation kan innebära spridandet av en sådan berättelse utan att vara medveten om att den inte är riktig (att skapa och dela respektive att enbart dela ett inlägg med felaktig information).

## Varför fungerar det?

Människor tycker om att omge sig med likasinnade och är mindre benägna att dela med sig av sina åsikter om de är i minoritet. Detta kan skapa **filterbubblor** och **ekokammare** där vi omges av personer med liknande åsikter som våra, vilket kan utnyttjas av den som har ett påverkanssyfte. Budskap kan skraddarsys efter vårt beteende på sociala medier och annonser kan delas med utpekade målgrupper. Genom att spela på vårt behov av social likriktning kan dessa tekniker användas som ett led i informationspåverkan för att få oss att bete oss eller handla på ett visst sätt. Att människor tenderar att anta åsikter som de tror att majoriteten har, är ett psykologiskt fenomen som kallas för **bandwagon-effekten**. På samma gång så är personer som upplever sig vara i minoritet mindre benägna att vilja eller våga

uttala sig, varför tekniker som spelar på likriktning, gruppstillhörighet och popularitet ger god effekt när det kommer till att påverka beteenden.

Människor tenderar också att vara selektivt uppmärksamma på sådan information som bekräftar de egna uppfattningarna, så kallad **konfirmationsbias**. Det innebär att man i större utsträckning tenderar att dels uppmärksamma sådant som faller inom ens egna intressesfär genom att till exempel söka sig till grupper eller nyhets sajter som postar sådan information man är intresserad av. Det innebär också att man även tenderar att tro mer på sådan information som bekräftar ens egen tro och förväntning och att man i högre grad ifrågasätter sådan information som inte passar in i det man förväntat sig.

## Hur fungerar det?

Främmande makt eller andra aktörer kan använda sig av **vilseledande identiteter** för att sprida information i ett visst forum, nå fram till en viss målgrupp eller för att utge sig för att vara någon annan. Det kan handla om att förfälska information eller webbsidor för att få den att se trovärdig ut eller om att köpa kommentarer och gillamarkeringar för att få något att framstå som bättre eller mer populärt än vad det egentligen är. **Illasinnad retorik** kan användas för att utnyttja offentliga samtal i syfte att vilseleda eller att provocera i syfte att öka polarisering och tysta debatt.

Alla dessa tekniker kan förstärkas med hjälp av **teknisk manipulation**. Genom att använda modern teknik som artificiell intelligens, algoritmer och automation kan informationspåverkan nå längre och utföras i större omfattning jämfört med om enbart mänsklig manipulation nyttjas.

Informationspåverkan genomförs ofta i syfte att skapa eller förstärka ett så kallat **strategiskt narrativ**. Detta innefattar berättelser som konstrueras, berättas och sprids i syfte att uppnå ett visst mål och/eller att nå en viss grupp. Att kunna identifiera strategiska narrativ och se vilka påverkanstekniker som ligger bakom är ett viktigt led i att kunna bedöma och planera för hur försöken bör bemötas och vad som ska kommuniceras, hur det ska kommuniceras och när det ska kommuniceras.

Det kanske vanligaste sättet som strategiska narrativ används inom informationspåverkan är genom att använda ett redan existerande narrativ och förstärka eller förvränga det. Särskilt effektivt blir det att använda sig av existerande narrativ eftersom det ofta ligger någon sanning i dem, och de kan förstöras upp för att ge en mer extrem eller förvrängd bild av verkligheten. Valkampanjer är ofta utsatta för informationspåverkan och ett exempel på hur desinformation och strategiska narrativ använts kunde ses under USA:s presidentval 2020 då Donald Trump och Joe Biden stod mot varandra. Det har framkommit att Ryssland spridit desinformation om Joe Bidens mentala hälsa för att få honom att verka mindre lämpad som president. Genom att använda sig av verkligheten, som Bidens ålder och hans stamning, har man spridit vilseledande information om att hans stamning i kombination med hans höga ålder är ett tecken på att han håller på att bli dement och att han därmed är olämplig som president. Detta blir lättare att tro på än en komplett påhittad berättelse eftersom det ligger nära sanningen. Biden är över 75 år och vi vet att dementa oftast är både gamla och har

problem med talet, så när det börjar spridas information om att hans stamning kanske beror på demens snarare än att han haft problem med stamning sedan han var barn kan det vara lätt att tro på. I alla fall är det nära till hands att börja fundera över huruvida han är lämplig som president eller inte och då har den som initierade påverkanskampanjen fått som den ville.

### **Anamma ett källkritiskt förhållningssätt!**

- Vem ligger bakom informationen? Kan du hitta den ursprungliga källan?
- Varför finns informationen? Fundera på hur budskapet vill förändra ditt tänkande och agerande.
- Hur gammal är informationen? Är den fortfarande relevant?
- Kommer informationen från en källa som är pålitlig och som tidigare har levererat bekräftad information?
- Kontrollera om du kan hitta liknande information i andra källor.

# Informationspåverkan och stadsnäten

## Vilka är stadsnätens risker och sårbarheter?

Ett stadsnät är ett bredbandsnät som är lokalt etablerat, vanligen inom en kommun. Samtliga stadsnät äger fiberinfrastruktur och allt fler erbjuder också trådlösa IoT-nät. Stadsnätens roll är att tillhandahålla den infrastruktur som det digitala samhället kräver för att kunna erbjuda robusta, tillförlitliga och säkra tjänster. Majoriteten av Sveriges kommuner har ett lokalt stadsnät. Fler än 9 av 10 stadsnät drivs via kommunala bolag.

Att vara medveten om sina sårbarheter och risker möjliggör ett riktat förhållningssätt och agerande som kan minimera eventuell skada mot ett stadsnät. Det skapar också en förståelse över vilket värde ni har som aktör och på vilket sätt ni skulle kunna bli utsatta för påverkan.

Informationspåverkan kan riktas mot stadsnäten på olika sätt. Ni kan vara det primära målet, det vill säga att målet är att på något sätt direkt påverka er, det ni har tillgång till eller det ni står för. Ni kan också vara ett sekundärmål, det vill säga att ni används som en spelbricka i ett större sammanhang. Ett ytterligare sätt som ni kan bli utsatta är genom att er plattform används i syfte att nå ett mål som ligger bortom er men där ni används eftersom ni är en del av det offentliga Sverige.

Gemensamt för all informationspåverkan och de potentiella kampanjer som ni kan råka ut för är att de alla syftar till att påverka beslut. Det kan vara en individuell anställds beslut, era beslut i egenskap av stadsnät eller så kan man använda er som verktyg i att påverka andras, till exempel era kunders, beslut. Informationspåverkan är information som sprids i syfte att påverka, det vill säga att få någon att göra någonting. Det kan också beskrivas som ett maktmedel där den som utövar påverkan över någon eller någonting får denne att agera på ett särskilt vis eller i enlighet med ett visst intresse.

Stadsnäten har i dag information om det egna nätets uppbyggnad och dess anslutning. Det kan finnas flera anledningar till att en aktör är intresserad av att ta del av sådan information. Det kan exempelvis handla om att få information om enskilda individer eller företags uppkopplingar i syfte att göra intrång hos dessa. Det kan också handla om att tillgodogöra sig information om hela eller utvalda delar av nätet i syfte att exempelvis orsaka skada som påverkar samhällets möjlighet att nyttja den digitala infrastrukturen som stadsnätet tillhandahåller. En sådan hotbild kan rikta sig mot ett enskilt stadsnät men också mot flera lokala och nationella nätägare i syfte att skapa skada på flera håll i landet.

## Upprätthållande av samhällsviktig verksamhet

Påverkanskampanjer pågår även under fredstid och falsk information sprids dygnet runt i syfte att påverka opinion, få åtkomst till information eller för att underminera förtroende och processer. Samhällsviktiga verksamheter är nödvändiga för samhällets funktionalitet och behöver således fungera oberoende av eventuella störningar eller försök till att störa.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, definierar samhällsviktig verksamhet som "verksamhet, tjänst eller infrastruktur som upprätthåller eller säkerställer samhällsfunktioner som är nödvändiga för samhällets grundläggande behov, värden eller säkerhet."

Samhällets funktionalitet är beroende av fungerande elnät och internetuppkoppling. Vårt digitaliserade samhälle är i många fall beroende av stadsnäten och deras tjänster. Utbyggnationen av IoT och smarta städer ökar dessa beroenden och med det följer också en ökad sårbarhet. Sveriges digitala infrastruktur är helt nödvändig för att vårt samhälle ska fungera och för att många verksamheter kan upprätthållas. Det handlar till exempel om att upprätthålla funktionalitet när det kommer till verksamhetsstyrning, räddningstjänst, vatten och avlopp, sjukvård, hemtjänst, socialtjänst, butiker, drivmedelsförsörjning och många typer av larm- och övervakningssystem.

Att slå ut digital infrastruktur är ett effektivt sätt att stoppa samhällsviktiga verksamheter. I maj 2021 genomfördes en överbelastningsattack mot den belgiska internetleverantören Belnet, vilket resulterade i att uppkopplingen för ett stort antal kunder bröts. Bland kunderna fanns vissa polisdistrikt, vaccinationsmottagningar och även Belgiens parlament, som av vissa tros ha varit den primära målgruppen för attacken. Att upprätthålla en stabil och driftsäker digital infrastruktur är helt nödvändigt då avbrott kan leda till ödesdigra konsekvenser för såväl samhällets grundläggande behov, värden som säkerhet.

Informationspåverkan är särskilt skadligt för de branscher där förtroende är en förutsättning för funktionalitet. Detta kan gälla såväl stat som företag och innefatta till exempel telekom, livsmedel, hälso- och sjukvård samt konkurrensutsatta branscher. För att ni ska lyckas med er verksamhet i den konkurrensutsatta bransch som stadsnäten befinner sig i är ett bibehållt förtroende av största vikt. I längden innebär ett bibehållt förtroende för er att förtroendet för offentliga institutioner också upprätthålls. Denna typ av förtroende är i mångt och mycket grundläggande för vårt demokratiska samhälle och de processer vi rättar oss efter inom det. Vi vill att förtroendet för det offentliga Sverige och våra myndigheter och institutioner ska vara fortsatt högt och att medborgarna vill agera i enlighet med vad dessa kommunicerar. Det kan verka abstrakt men för att hela det demokratiska systemet ska fungera är det viktigt att verksamheter på alla nivåer, lokala, regionala och nationella, agerar förtroendeingivande och transparent.

## Hur kan stadsnäten utsättas?

Utifrån de metoder och drivkrafter som beskrivits ovan i kombination med de sårbarheter och ansvar som stadsnäten har finns det flera potentiella möjligheter hur stadsnäten skulle kunna bli utsatta för informationspåverkan och påverkanskampanjer.

Ni skulle kunna utsättas för kampanjer som syftar till att förändra ert beteende på olika sätt. Att använda sig av strategiska narrativ är en metod då en skildring av en händelse används för att passa in i ett redan befintligt narrativ. Detta kan göras på ett positivt eller konstruktivt sätt där en sammanhängande berättelse konstrueras för att passa in eller utveckla befintliga narrativ. Det kan också göras negativt eller nedbrytande genom att förhindra sammanhängande



narrativ eller för att underminera dem. Avledande manövrar är också vanligt förekommande då man försöker förflytta fokus från en viss fråga till någonting annat.

Tänk er diskussionen i början av covidpandemin då hemarbetet ökade och med det belastningen på näten. Diskussionerna kring huruvida näten klarade den ökade belastningen var många och det rapporterades om hur funktionaliteten begränsades och att den digitala infrastrukturen bitvis drabbades av störningar. Denna situation hade kunnat användas för att underminera medborgarnas förtroende för stadsnäten och för att ifrågasätta era verksamheter. Man hade kunnat dragit nytta av den stress som fanns i samhället och spätt på oron genom att sprida (vilseledande) information om hur dålig uppkoppling vissa platser hade. Man hade kunnat sprida att vissa områden hade sämre uppkoppling och funktionalitet än andra och därmed försökt att öka polariseringen, eller så hade man kunnat sprida ett narrativ som ifrågasätter stadsnätens kapacitetsförmåga och med det ett bristande förtroende för de samhällsviktiga funktioner som är beroende av att uppkopplingen fungerar. Genom att ifrågasätta funktionaliteten hos näten kan man till slut nå en punkt då man lyckats påverka den befintliga berättelsen i sådan utsträckning att det nya vilseledande narrativet till slut blir en del av den nya sanningen. Detta i sin tur ger effekten att personer agerar och därmed fattar beslut utifrån ett vilseledande narrativ.

Ett annat potentiellt narrativ som skulle kunna spridas är att ifrågasätta kommunens förmåga genom att kritisera dess egna bolag, stadsnätet. I det fallet skulle det kunna handla om beskrivningar om hur stadsnät hanterar markägare på ett icke korrekt sätt eller stadsnätens bristande förmåga att upprätthålla fungerande infrastruktur för att skapa en bild av kommunens oförmåga att upprätthålla en fungerande verksamhet eller styra sina egna bolag.

## **Hur kan stadsnäten förbereda sig?**

Behovet av information och kommunikation vid olika typer av händelser och kriser är omedelbart och ofta omätligt. Att kommunicera bristfälligt eller inte alls i anslutning till en händelse riskerar att underminera förtroende och att människor söker efter alternativa källor till information. Det är därför viktigt att arbeta strategiskt med proaktiv kommunikation för att skapa, upprätthålla och utveckla förtroende. Att vara en trovärdig, pålitlig och korrekt källa till information medför ett förtroendekapital som också underlättar för förtroendeingivande kommunikation vid en krishändelse då samhället ofta är än mer mottagligt för desinformation.

Genom att arbeta aktivt för att förbereda sig själv och sin organisation inför framtida behov av kommunikation skapas också motståndskraft. När det kommer till informationspåverkan uppnås motståndskraft genom att ha kunskap och förmåga att identifiera tekniker och försök till informationspåverkan för att vid ett tidigt stadie kunna minimera skada. Att kunna identifiera och stoppa påverkansförsök innan de haft genomslag innebär att alternativa narrativ och förändrade uppfattningar och beteenden kan undvikas eller minimeras. Vidare innebär det även att förmågan att upprätthålla samhällsviktig verksamhet bibehålls eller stärks.

Ett viktigt led i arbetet med att identifiera och potentiellt möta informationspåverkan är att känna sig trygg i vad som är normalbilden, det vill säga hur den information ni möts av vanligtvis ser ut. På så vis kan ni bedöma när någonting avviker från hur det brukar vara eller om någon ger uttryck för något oväntat eller rent av felaktigt.

Utöver att se till er egen verksamhets normalbild kan det vara en bra idé att ha en regelbunden dialog och samverka med andra kommunikatörer för att kunna upptäcka exempelvis liknande påverkansförsök mot olika verksamheter eller för att utbyta erfarenheter. Det kan handla om kommunikatörer i de andra kommunala bolagen och i den egna kommunen i syfte att kunna identifiera påverkansförsök där den egna kommunen är utsatt. Det är också viktigt att ha dialog i den egna branschen med andra stadsnät, tjänsteleverantörer och operatörer.

### Hur lär jag mig mer om informationspåverkan?

Inhämta kunskap om vad informationspåverkan är, vilka tekniker som vanligtvis används och vilka sårbarheter de utnyttjar. Gå MSB:s webbkurs skydd mot informationspåverkan och läs MSB:s handbok för kommunikatörer samt denna handledning.

### Hur kan vi förbereda oss för att motstå informationspåverkan?

Analysera era egna risker och sårbarheter och skapa medvetenhet i organisationen kring vad er normalbild består i. Lär er att se när någonting avviker från denna och när åsikter och narrativ vinklas bort från det ni står för och representerar. Informationspåverkan är vilseledande, avsiktlig och störande och genom att förbereda er kan ni öka er förmåga att upptäcka sådan information.

### Hur kan vi bemöta informationspåverkan?

Utgå alltid från er verksamhets värdegrund när ni bemöter informationspåverkan och formulerar svar men undvik att gå i polemik. Upprepa korrekta fakta och fokusera på att bemöta sådant som är uppenbart falskt eller skadligt för er verksamhet. Sök stöd hos branschkollegor, kommunikatörsnätverk eller Stadsnätsföreningen om ni behöver det.

Det ni kan göra för att förbereda er handlar därmed om att dels inhämta kunskap om informationspåverkan och dess vanliga tekniker, dels om att lära känna er egen organisation samt de målgrupper och aktörer som är berörda av er verksamhet och er information. Genom att identifiera era målgrupper och deras sårbarheter har ni möjlighet att rikta ert arbete. Ni behöver också känna till era egna sårbarheter, styrkor och svagheter för att kunna göra kvalificerade bedömningar vad gäller när och hur ni skulle kunna bli utsatta. Vad i er verksamhet skulle kunna påverkas av effekterna av informationspåverkan: minskat förtroende, förändrade beteenden eller en allmän misstro mot er verksamhet och/eller produkter?

Viktigt att ta i beaktande är också att ni är en del av ett större sammanhang. Att ni blir utsatta för påverkansförsök kan innebära att det är ni som är den utpekade aktören för attacken, men det kan likväl innebära att ni pekas ut som ett led i att nå längre eller komma åt någon eller någonting annat. Enstaka aktiviteter kan visa sig vara en omfattande kampanj när man ser till helheten och det är därför viktigt att proaktivt samarbeta och samverka med andra inom er egen organisation men också med externa aktörer. Tillsammans får ni en större motståndskraft och förmåga att identifiera informationspåverkan. Initiera samarbeten och genomför samverkansövningar för att utveckla och pröva er förmåga.

## Vad kan stadsnäten göra när det händer?

För att möta informationspåverkan kommunikativt är det viktigt att utgå från organisationens grundläggande värderingar och synsätt. Det är viktigt att ha en strategisk kommunikationsplan som utgår från vilka ni är och vad ni vill förmedla. På så sätt kan ni formulera budskap som bemöter informationspåverkan på ett sätt som är förenligt med vilka ni är, vad ni vill säga och hur ni vill säga det. Det är viktigt att bemöta des- och missinformation med korrekta fakta och att driva ert eget narrativ. Det är sällan lönsamt att gå i direkt konfrontation utan fokusera i stället på att kommunicera ert narrativ till er målgrupp.

Det kan vara mycket svårt att bedöma huruvida ni ska välja att bemöta potentiell informationspåverkan eller inte. En bra utgångspunkt kan vara att välja att bemöta sådant som är uppenbart falskt eller direkt skadligt för er organisation. Ett bemötande som består i korrekta fakta och som upprätthåller de värderingar som din organisation står för kan tillämpas på de flesta fall av misstänkt informationspåverkan.

## Vilket stöd finns att tillgå?

I det fall ni misstänker att ni blivit eller är utsatta för informationspåverkan finns det några överväganden ni kan behöva göra. Gör en aktörs- och konsekvensanalys och fundera över: Ska vi rapportera detta till någon? Vem kan ge oss stöd? Kan andra aktörer vara hjälpta av att veta vad som hänt oss? Vilka konsekvenser kan denna händelse få för vår eller andras verksamhet?

Samla fakta om vad som hänt, ha låga trösklar för att eskalera hanteringen och samverka med andra för att skapa er en helhetsbild av situationen samt för att be om råd och för att varna.

Beroende på er organisationsstruktur kan det finnas olika vägar att gå vad gäller rapportering, samverkan och eskalering av händelse. Vilka lokala nätverk arbetar ni i, vilka andra stadsnät har ni vanligtvis kontakt med, sitter ni med i någon krisgrupp för stadsnäten? Vem på kommunen kan vara ert stöd i detta, kanske kommunikatörerna, stadsdirektören, it-avdelningen, säkerhetssamordnaren eller krisorganisationen?

Utöver er egen lokala bolags- och kommunorganisation finns även Stadsnätsföreningen att tillgå för att rapportera en händelse eller för att diskutera eskalering och vidare hantering med. Stadsnätsföreningen ingår i sin tur i Nationella telesamverkansgruppen, NTSG, där frågor kring allvarliga störningar i samhället kan diskuteras. Ytterligare stöd finns även hos PTS och MSB.

# Referenser

## Lästips:

[Att möta informationspåverkan: Handbok för kommunikatörer \(mpf.se\)](#)

[EU vs Disinformation](#)

[First Draft](#)

[Källkritik \(mpf.se\)](#)

[RESIST Counter Disinformation Toolkit](#)

## Webbutbildning:

[Skydd mot informationspåverkan \(msb.se\)](#)

## Spel:

[Go Viral!](#)

[Troll Factory](#)