

INSTRUKCJA PRZECIWDZIAŁANIA DEZINFORMACJI W INSTYTUCJACH

Tarcza prawdy. 4 kroki reakcji na dezinformację

Cel

Celem procedury jest identyfikacja, weryfikacja i neutralizacja dezinformacji mogącej wpływać na reputację i wiarygodność instytucji, procesy interesariuszy oraz opinię publiczną, w tym szczególnie grup docelowych funkcjonowania instytucji.

Zakres

Procedura obejmuje monitorowanie informacji, ocenę ich wiarygodności, podejmowanie działań korygujących oraz edukację wewnętrzną i zewnętrzną w zakresie dezinformacji.

Podczas wprowadzania procedury należy uwzględnić poniższe obszary:

Edukacja i Prewencja

- Przeszkolenie osób zajmujących się przeciwdziałaniem dezinformacji.
- Szkolenia dla pracowników w zakresie rozpoznawania fałszywych informacji.
- Tworzenie wewnętrznych materiałów edukacyjnych.
- Promowanie krytycznego myślenia i rzetelnych źródeł informacji.
- Wdrożenie procedury – przeszkolenie osób przeciwdziałających dezinformacji oraz poinformowanie pozostałych pracowników o możliwości wsparcia przy dementowaniu fałszywych treści.

Odpowiedzialność i Koordynacja

- Powołanie osoby odpowiedzialnej za koordynację (np. koordynator ds. przeciwdziałania dezinformacji) – zarządza procedurą i podejmuje decyzje.
- Zespół factcheckingowy – analizuje i weryfikuje treści (może być powoływany doraźnie), zna techniki i narzędzia. Warto przeszkolić kilka osób w obszarze fact-checkingu i OSINT.
- Dział PR i komunikacji – odpowiada za komunikację publiczną, ustalenie warunków i zasad reakcji na dezinformację.
- Dział IT i cyberbezpieczeństwa – wspiera w technicznych aspektach weryfikacji źródeł, zabezpieczenia stron i kanałów komunikacji instytucji.



DZIAŁANIE

MONITOROWANIE – identyfikacja

Określenie sposobu monitorowania pod kątem identyfikacji fałszywych informacji (fake newsów, dalej: FN).

Wskazanie kontaktu do zbierania zgłoszeń o informacjach nieprawdziwych, podejrzanych i niepokojących.

ZADANIA

Włączenie monitoringu – monitoring automatyczny.

Wskazanie kanału zgłaszania informacji osobowych.

Oprócz monitoringu mediów cennym źródłem informacji są ludzie: pracownicy, ich rodziny, współpracownicy, partnerzy. To oni często szybko identyfikują fake newsy i są chętni je zgłosić. Musi być określony kanał zgłaszania takich informacji: e-mail, SMS, telefon.

Ważne jest, by ustalony kanał reagował i nie pozostawiał zgłoszenia bez odpowiedzi.

UWAGI i uszczegółowienie

Źródła monitorowania:

- media tradycyjne (prasa, telewizja, radio)
- media społecznościowe (X, Facebook, LinkedIn, TikTok)
- fora internetowe i grupy dyskusyjne
- informacje zgłaszane przez ludzi (np. pracowników, interesariuszy)

Narzędzia i metody monitorowania:

- systemy monitorowania mediów
- wewnętrzny zespół analizujący informacje
- współpraca z organizacjami factcheckingowymi (np. Demagog, Pravda)

WSPARCIE INSTYTUCJI
FACTCHECKINGOWYCH**Niepokojące sygnały**

- sensacyjny charakter informacji
- próba wywołania skrajnych emocji (gniewu lub strachu)
- błędy językowe i rusycyzmy
- dziwne brzmiące sformułowania
- brak podania źródła informacji
- powoływanie się na niewiarygodne źródła
- nieaktualna data publikacji

Należy również zwracać uwagę na zdjęcia i nagrania wideo, które mogły zostać wyrwane z kontekstu, przerobione lub stworzone za pomocą AI.

Więcej porad znajdziesz w linku: bit.ly/m/tarczapravdy

POTWIERDZENIE – etap prawdy

Wskazana osoba (komórka) sprawdza źródło informacji, potwierdza informację lub znajduje dowody nieprawdziwości i przystępuje do dementowania FN.

* W instytucjach, urzędach: ekspert ds. dezinformacji i fact-checkingu, oficer ds. weryfikacji informacji, koordynator ds. dezinformacji i fact-checkingu

* W firmach: menadżer ds. weryfikacji informacji, analityk ds. fałszywych informacji i dezinformacji

1. Wyznaczenie osób (komórki) zajmujących się koordynacją działań – menadżer ds. fałszywych informacji lub koordynator ds. przeciwdziałania dezinformacji*

2. Wprowadzenie procedury potwierdzania informacji dotyczącej określenia czasu reakcji innych jednostek i nadanie takiemu działaniu wysokiego lub podwyższonego priorytetu. Tu ważne jest wdrożenie w instytucji takiego działania, by każdy wiedział, że może się do takiej osoby (komórki) zgłosić, potwierdzić informację lub jej zaprzeczyć, i że ta osoba (komórka) będzie musiała to zrobić w określonym, krótkim czasie.

Tryb zwykły: FN o umiarkowanym zasięgu i szkodliwości – udzielenie odpowiedzi w ciągu 24h

Tryb pilny: FN o dużym zasięgu lub dużej szkodliwości – udzielenie odpowiedzi np. w ciągu 4 h

Od czego zacząć:

- **Sprawdzenie źródła informacji** (Kto, gdzie i kiedy opublikował? Jaki ma w tym interes?)
- **Porównanie treści z wiarygodnymi źródłami** (instytucje naukowe, eksperci)
- **Analiza języka i emocji** (Czy treść zawiera opinie, korzysta z technik manipulacji?)

Kryteria oceny dezinformacji:

- **fałszywe** – informacja całkowicie niezgodna z faktami
- **zmanipulowane** – zawiera elementy prawdy, ale celowo wprowadza w błąd
- **podsyzywanie się** – wykorzystanie wizerunku instytucji lub jej reprezentantów
- **brakujący kontekst** – pominięcie istotnych faktów w danym przekazie

Narzędzia do weryfikacji

Archiwizacja treści (w przypadku usunięcia lub modyfikacji przez autora): Wayback Machine, archive.ph, perma.cc

Bezpieczeństwo (maszyny wirtualne): Browserling (bezpieczne sprawdzanie linków), Tempmail (tworzenie tymczasowych adresów mailowych)

Weryfikacja:

- **Operatory wyszukiwania:** wykorzystuj operatory wyszukiwania w Google, aby zawęzić zakres
- **Narzędzia do odwrotnego wyszukiwania obrazem:** Google Lens/Images, TinEye, Yandex Images – znajdziesz oryginał grafiki lub jej oryginalny kontekst
- **Narzędzia do analizy obrazu:** Foto-Forensics, InVID – odczytasz ukryte informacje zawarte w obrazach i nagraniach.
- **Narzędzia do ustalania informacji o osobach i firmach:** Rejestr.io, CEIDG, wyszukiwarka KRS

DZIAŁANIE

REAKCJA – debunkowanie i zgłaszanie

Po zweryfikowaniu fałszywej informacji przygotowanie i opublikowanie informacji dementującej (dalej: debunk).

Jak przygotować informację dementującą fake newsa

Model kanapki (prawda – fałsz – debunk – prawda):

- krótko potwierdź fakt, unikaj zaprzeczeń i Przeczeń Zwrotnych
- zasygnalizuj fake news i jednym zdaniem go przywołaj
- wyjaśnij manipulację (powinno być proste i łatwe do zrozumienia)
- powtórz fakt, aby wzmocnić jego wydźwięk.

Używaj neutralnego języka, unikaj wartościujących określeń.

ZADANIA

OUT: DZIAŁANIA ZEWNĘTRZNE**Debunkowanie**

Sprostowanie – publikacja reakcji (np. oficjalnej odpowiedzi na stronie, w mediach społecznościowych lub w prasie).

Ważne kanały reakcji – miejsca publikacji debunku. Trzy poziomy reakcji, w zależności od zasięgu fake newsa i jego szkodliwości:

- **w miejscu pojawienia się FN** – gdy małe zasięgi, niewielka liczba reakcji (mała szkodliwość FN)
- **w miejscu pojawienia się FN oraz we własnych kanałach** – gdy zasięgi duże, mające wpływ na odbiorców (średnia lub duża szkodliwość FN)
- **w miejscu pojawienia się FN, we własnych kanałach oraz w mediach** – gdy zasięgi ogólnopolskie lub wychodzące poza obszar działania (duża szkodliwość FN)

IN: DZIAŁANIA WEWNĘTRZNE

- Wyjaśnienie – komunikacja wewnętrzna dla pracowników i partnerów
- Akcja edukacyjna – przypomnienie zasad rozpoznawania fałszywych treści
- Prebunking - wystosowanie komunikatów wyprzedzających o możliwej dezinformacji

UWAGI i uszczegółowienie

Procedura zgłaszania FN:

Platformy społecznościowe: zgłoszenie do administratora platformy

CERT.PL: zgłaszanie podejrzanych linków

NASK.PL: zgłoszenie fałszywej treści poprzez witrynę "Zgłoś dezinformację!"

Organizacje factcheckingowe

Wraz ze zgłoszeniem warto zaprezentować debunk oraz prawdziwe informacje.

W sytuacjach, gdy FN narusza prawo lub dobre imię instytucji --> zgłoszenie do policji, prokuratury lub wytoczenie działań prawnych.

KRYZYS spowodowany przez FN

Jeśli dezinformacja staje się szeroko rozpowszechniona lub uderza w reputację instytucji:

- zorganizować sztab kryzysowy
- przygotować jednolitą narrację i przekaz medialny
- współpracować z ekspertami i mediami w celu wyjaśnienia
- postępować z zasadami komunikacji kryzysowej

WSPARCIE INSTYTUCJI
FACTCHECKINGOWYCH**Gdzie można zgłaszać fałszywe informacje?****Portal Demagog.pl**

Za pomocą formularza zgłoszeniowego na stronie można zgłosić niewiarygodną informację (materiał wideo, grafikę, stronę, artykuł): dmgg.net/zglos

Ważne! Weryfikuj również, do kogo się zwracasz. Organizacja factcheckingowa powinna przynależeć do Międzynarodowej Sieci Factcheckingowej (IFCN) oraz do Europejskiej Sieci Standardów Factcheckingowych (EFCN). W Polsce sygnatariuszami są m.in. portal demagog.pl i AFP Polska. Każda organizacja powinna przestrzegać zasad: bezstronności, transparentności, rzetelności, jawności źródeł i finansowania.

Organizacje factcheckingowe prowadzą szkolenia z weryfikacji informacji. Możesz poprosić również o szybką pomoc na konkretnym przykładzie, podczas aktualnego kryzysu lub po nim (np. przeanalizować sposób postępowania, reakcję i podjęte działania).

ŚLEDZENIE FN

Inspekcja debunkowania. tj. sprawdzenie skutku reakcji zewnętrznej.

Po opublikowaniu sprostowania fałszywej informacji (debunk) kluczowe jest monitorowanie jej dalszego rozprzestrzeniania się oraz reakcji odbiorców.

Należy upewnić się, że fałszywa informacja została usunięta z platform, na których się pojawiła. Osoba odpowiedzialna za proces powinna zgłosić ten incydent administratorowi platformy.

Jeśli zgłoszenie do platformy nie przynosi skutku:

- ponowne zgłoszenie naruszenia zasad platformy
- informowanie opinii publicznej o braku reakcji ze strony administratora
- rozważenie kroków prawnych, jeśli fałszywa informacja narusza przepisy

