



FOI MEMO

Projekt Informationsspridning i samband med attentat – en internationell översikt Sidnr 1 (24)

Projektnummer E13630 Kund MSB

FoT-område

Handläggare
Anna Sundberg

Datum 2018-03-01 Memo nummer FOI Memo 6356

Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick

Anna Sundberg

”Användningen av sociala medier mitt under krisen gav 22/7 en unik realtidsdimension. Mobiltelefoner, sociala medier och snabb nyhetsrapportering gjorde att kunskapen om attackerna spreds snabbt från brottsplatserna till stora delar av befolkningen. Aldrig tidigare har regeringsmedlemmar personligen fått information på SMS, telefon och sociala medier direkt från offren, samtidigt som de skulle hantera en nationell nödsituation.”

”Bruken av sosiale medier midt i krisen ga 22/7 en unik samtidighet. Mobiltelefoner, sosiale medier og rask nyhetsformidling gjorde at kunnskapen om angrepene spredte seg raskt fra åstedene til store deler av befolkningen. Aldri før har regjeringsmedlemmer personlig mottatt informasjon på SMS, telefon og sosiale medier direkte fra ofre, samtidig som de skulle håndtere en nasjonal krise.” Ur *Rapport fra 22.juli-kommisjonen*, efter attentaten på Utøya, Norge (NOU 2012: 14), den 13 augusti 2012

”I likhet med tidigare gav attentatet i Paris upphov till en mängd felaktig information i sociala medier men även hos nyhetsbyråerna. Detta har numera blivit till en vana.”

”Comme à chaque fois, l’attentat parisien a donné lieu à de nombreuses fausses informations sur les réseaux sociaux mais également dans les agences de presse. C’est désormais une habitude.” Ur *Libération, Desintox: Attentat des Champs-Élysées: intox et confusions à la pelle*, den 21 april 2017.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 2 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

1 Inledning

1.1 Uppdraget

Regeringen har uppdragit åt Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) att utvärdera hanteringen av attentatet på Drottninggatan den 7 april 2017 i Stockholm.¹ I regeringsuppdraget ingår att beskriva och analysera hur den information som spreds i samband med attentatet påverkade hanteringen av händelsen. Regeringsuppdraget omfattar även en internationell dimension och MSB har därför uppdragit åt FOI att inhämta kunskap om informationsspridning vid attentat i andra länder.²

1.2 Syfte och mål

Det övergripande syftet med denna studie är att sammanställa och analysera några erfarenheter av informationsspridning vid attentat liknande det på Drottninggatan 2017 från ett urval av länder. Studien syftar särskilt till att besvara tre frågeställningar, alla med bäring på informationsspridning vid snabbt uppkomna allvarliga händelser som terrordåd:

1. Vilka informationskanaler har använts?
2. Vilka positiva och negativa erfarenheter finns av informationsspridning, inklusive erfarenheter av obekräftade uppgifter och rykten?
3. Vilka lärdomar har dragits inför framtiden när det gäller just informationsspridning?

1.3 Avgränsningar

Studien är skyndsamt genomförd under korta tidsförhållanden, ca 1,5 månad. Avsikten är mot denna bakgrund inte att ingående beskriva informationsspridningen eller terrorhanteringen i de aktuella länderna. Detta är inte en detaljerad genomgång av enskilda attentat och hanteringen vid ett givet tillfälle. Med utgångspunkt i flera olika attentat från de senaste åren presenteras några generella och för flera länder gemensamma slutsatser, illustrerade genom exempel från enskilda länder. Detta görs utan att diskutera i vilken mån dessa erfarenheter och lärdomar också kan vara giltiga för Sverige.

Studiens fokus ligger på informationsspridning i vid bemärkelse i samband med och/eller i nära anslutning till attentat. Det handlar således om en mycket avgränsad tidsperiod. I MSB:s hemställan till de svenska myndigheterna talas om ”det initiala händelseförloppet” med vilket avses ”primärt de första 24 timmarna från det att attentatet ägde rum”.³

Eftersom det inte finns en ensad definition av informationsspridning blir det en begränsande faktor. Begreppet informationsspridning och vad som generellt kan sägas utmärka informationsspridning vid kriser diskuteras kort i avsnitt 2. Terroristers informationsspridning inför eller i samband med attentat studeras inte i denna studie. Påverkansoperationer, från t.ex. främmande makt, utelämnas också.

I regeringsuppdraget nämns Frankrike, Tyskland och Storbritannien som exempel på länder att studera. Alla dessa länder har lång erfarenhet av terrorattentat på det egna territoriet och har under de senaste

¹ Justitiedepartementet, *Uppdrag till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap att utvärdera hanteringen av attentatet i Stockholm den 7 april 2017*.

² Myndigheten för samhällsskydd och beredskap och Totalförsvarets forskningsinstitut, *Kunskapsinhämtning om hur informationsspridning påverkar hantering av attentat*.

³ Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, *Hemställan om underlag till Regeringsuppdrag*.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 3 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

åren drabbats av händelser liknande den i Stockholm. Förutom dessa tre länder inlemmas även Belgien och Norge i studien i syfte att ytterligare bredda underlaget.

1.4 Material

Studien bygger uteslutande på öppna källor. I första hand handlar det om officiella dokument från respektive land. I andra hand handlar det om forskningsrapporter och nyhetsartiklar. Materialet avhandlar förutom terrorattentat och krishantering även ämnen som kriskommunikation och informationsspridning. Materialet är på svenska, franska, engelska, norska och tyska.

I alla de valda länderna har det publicerats officiella utvärderingar av hanteringen av terrorattentat. Därtill har det rapporterats flitigt i traditionella medier i samband med attentat och i efterhand har det gjorts forskningsanalyser. Det råder således ingen brist på material om terrorism och hantering av terrorattentat i länderna i fråga. Däremot har tillgången på material som behandlar just informationsspridning varit mer begränsad och i synnerhet när det gäller dess inverkan på hanteringen av själva händelsen. Fokus i de officiella utvärderingarna ligger oftare på polisens och underrättelsetjänsternas insatser före och under attentatet ifråga samt hur länderna ska kunna förebygga nya attacker.

Tidsperioden som studeras är i huvudsak 2015-2017, en period då det genomförts ett stort antal terrorattentat i Europa. Materialet är daterat till samma tidsintervall. Undantaget är material om erfarenheterna från Norge, om attentaten i Oslo och Utöya, juli 2011.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 4 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

2 Bakgrund

Avsnittet syftar till att sätta den internationella utblicken i en kontext. Avsnittet inleds med en överblick av terrorhotet mot Europa och några erfarenheter av terrorattentat. Därefter görs en sammanställning över några utmärkande aspekter för kriskommunikation och informationsspridning.

2.1 Terrorhotet mot Europa

Många länder i Europa har lång erfarenhet av terrorattacker, både av attentat utförda av inhemska och internationella grupper. Den nuvarande situationen anses dock vara synnerligen allvarlig. Säkerhetsläget har enligt många bedömare försämrats och hotet ändrat karaktär.

I många av Europas länder har den officiella hotnivån under senare år legat på höga nivåer, periodvis på den allra högsta nivån. Enligt Europol upplever Europa det värsta terrorhotet på tio år framför allt genom våldsfrämjande islamistisk extremism.⁴ En förändrad aspekt av hotet och som anses vara i ökande är en snabb radikaliserings av sympatisörer och ett stort antal återvändare från konfliktzoner. Gemensamt för många angrepp är att de blivit mer komplexa, involverat flera gärningsmän och flera mål samtidigt. Men man har också sett en ökning av ensamagerande attentatsmän. Attentaten inbegriper ofta användning av självmordsbomber, fordon och/eller knivar. Attacker har genomförts på publika platser med många potentiella offer och ofta på platser med internationell karaktär såsom turistmål och flygplatser. Det har även förekommit attacker riktade mot poliser, politiska och religiösa företrädare. Förutom att sprida skräck är syftet också att åsamka ekonomisk skada genom påverkan på turism och resande samt kostnader för säkerhetsåtgärder.⁵

Frankrike

Frankrike är det land i Europa som ofta bedöms vara mest utsatt för terrorhot. Landet har utsatts för återkommande attacker framför allt sedan 2012, men även tidigare, och är det land som sedan 2004 genomlidit de mest dödliga attentaten i Europa. Bland de attacker som fått mest uppmärksamhet internationellt är attacken mot tidskriften Charlie Hebdos redaktion i januari 2015 och de efterföljande dagarnas gisslantagningar. De samordnade attackerna i Paris med omnejd i november samma år föranledde den största räddningsinsatsen och det största antalet dödade i Frankrike sedan andra världskrigets bombningar (130 döda och 352 skadade). Sommaren 2016 genomfördes en lastbilsattack i Nice under nationaldagsfirandet. De upprepade attackerna har lett till uttalanden från franska företrädare om att landet befinner sig i ett krigsliknande tillstånd, undantagstillstånd har proklamerats och en omfattande nationell säkerhetsoperation, Sentinelle, har pågått under flera års tid.⁶

Belgien

Belgien har, precis som övriga länder som ingår i studien, drabbats av olika attentat under de senaste åren. I Belgien genomfördes i maj 2014 en attack på ett Judiskt museum i Bryssel. Det hittills största attentatet genomfördes i mars 2016 med flera samordnade attacker på flygplatsen och i T-banan, med totalt 32 döda och 300 skadade. Belgien har ibland också uppmärksammats som grogrund för extremism

⁴ Europol, *Fighting terrorism in Europe*, Press Release den 9 februari 2017. Europol's statistik från 2017 visar att terrorn i EU under 2016 kostade 142 dödsoffer och 379 skadade, därtill rapporterades om närmare 150 misslyckade eller avbrutna attacker, se Europol, *TESAT – Terrorism situation and trend report 2017*, s. 10.

⁵ Europol, *Changes in modus operandi of ...*, november 2016. Se också t.ex. Säkerhetspolisen, *Hoten och hotbilderna* och Europol, *TESAT – Terrorism situation and trend report 2017*.

⁶ Assemblée nationale, *Rapport fait au nom de la Commission d'Enquête...*, s. 92-93 och Europol, *Changes in modus operandi of ...*, november 2016 och Lemonnier, Luc, *La France, pays le plus exposé...*. För mer om Sentinelle se <https://www.defense.gouv.fr/operations/operations/france/operation-sentinelle>.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 5 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

och radikalisering. Belgien pekas även ut som ett land med ovanligt många medborgare som deltagit i strider i Syrien och i Irak.⁷

Storbritannien

I Storbritannien genomfördes mellan mars och juni 2017 fyra attentat. Tre av dessa skedde i London - i Westminster, vid London Bridge och i Finsbury Park. Attentaten i London genomfördes med bil och knivar. Det fjärde, och mest omfattande attentatet, skedde i Manchester. Vid attentatet på konsertarenan i Manchester i maj 2017, utlöste en ensam gärningsman en bomb. 22 personer dödades och över 100 skadades. Många av offren var mycket unga.⁸

Tyskland

Tyskland drabbades sommaren 2016 av en våg av flera attentat runt om i landet med upp till som mest 9 döda och flera skadade. I december 2016 genomfördes en lastbilsattack mot en julmarknad i Berlin med 12 döda och ett femtiotal skadade.⁹

Norge

Bland de länder som ingår i studien utmärker sig Norge genom att ha varit förskonat från attentat under de senaste åren. Däremot drabbades Norge 2011 av två samordnade attacker, dels mot regeringsbyggnader i Oslo, dels mot Arbeiderpartiets ungdomförbunds sommarläger på ön Utöya. Sammanlagt 77 personer miste livet och minst 319 skadades.¹⁰

2.2 Informationsspridning vid kriser

Utmärkande för kriser brukar vara att de uppstår hastigt, att hanteringen involverar många aktörer och att beslut måste fattas under svår tidspress och stor osäkerhet på grund av otillräcklig information. Kommunikation och information är alltid centralt när en kris inträffar. Kriskommunikationen brukar anses ha tre huvudaktörer: myndigheter, medier och allmänhet.¹¹

Myndigheterna behöver information för att hantera den uppkomna krisen, men måste också kunna möta det informationsbehov som media och allmänhet har. I praktiken handlar detta om att inhämta information, förklara skeenden, skapa mening och få ut lägesbilden. Medierna har traditionellt haft en avgörande roll vid sidan om myndigheterna för att beskriva och förmedla bilden av krisen till allmänheten. Det är flera delar av den s.k. allmänheten som behöver information i samband med ett attentat: För det första de som befinner sig på platsen, för det andra de som är i närheten och behöver information för att undvika den aktuella platsen, för det tredje de som är anhöriga, för det fjärde alla övriga som behöver information för att hålla sig uppdaterade om vad som händer i landet. Forskning visar att medieanvändningen ökar betydligt i samband med kriser. Vilka kanaler man använder och i vilket syfte varierar mellan olika generationer.

Numera kompletteras traditionella medier av sociala medier och tempot i rapporteringen har blivit ännu högre än för bara några år sedan. De digitala och sociala medierna är med överallt när en kris inträffar och påverkar dessutom kriskommunikationen för alla aktörer.

⁷ Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire ...*, Crisiscentrum, *Menace terroriste* och Piser, Karina, *Belgium's new laws are making...*

⁸ Home Office, Anderson, David, *Attacks in London and Manchester...*

⁹ Federal Ministry of the Interior, *Brief summary 2016 ...* och Steinberg, Guido, *Islamist terrorism in Germany ...*

¹⁰ Regjeringen, *Rapport fra 22. juli-kommisjonen*.

¹¹ Avsnitt 2.2 är en sammanställning baserad på olika källor om informationsspridning och kriskommunikation, bl.a. Boin, Arjen, m.fl., *The politics of crisis management...*, Eriksson, Mats, *Sociala medier och webb vid kris – strategier och taktiker* samt Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, *Kriskommunikation i det digitala medielandskapet...* och Crinjs, Hannelore m.fl., *Terrorism threat in Belgium ...* samt Wendling, Cécile m.fl., *The Use of Social Media ...*

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 6 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

Myndigheter på alla nivåer har idag egna hemsidor och ofta kan dessa användas till kriskommunikation. Men många av myndigheterna finns, liksom nyhetsmedierna, även i sociala medier, bland annat för att snabbt få ut information, för att nå nya målgrupper men också för att vid behov identifiera och korrigera felaktiga rykten.

Det framkommer ibland vissa farhågor om informationsspridningen i sociala medier i samband med kriser. Baksidorna kretsar från myndigheters sida bl.a. kring en oro för att tappa kontrollen över informationsflödet och svårigheter att hantera felaktigheter som skrivs på myndigheternas egna sociala medier, t.ex. i kommentarsfältet. En annan risk som påtalas med de stora informationsflödena i sociala medier är risken för felaktigheter, rykten och olämpligt innehåll som direkt kan störa krishanteringen och sprida oro. Vid en kris är det vanligt med s.k. informationsöverbelastning, dvs. att informationsmängden är så stor att den är svår att sortera och analysera för att identifiera vad som är mest kritiskt. Denna utmaning riskerar att växa i och med att myndigheter och media får ytterligare kanaler att beakta. Bland fördelarna med informationsspridning på sociala medier i samband med kriser brukar lyftas fram är att det anses positivt att medborgarna själva kan hitta information och uppdatera sig men även kan sprida synpunkter samt att myndigheter och media snabbt kan nå ut brett.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 7 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

3 Europeiska erfarenheter av informationsspridning vid attentat

Avsnitt 3 inleds med en sammanställning av några övergripande observationer från materialet. Därefter följer ett urval av några erfarenheter från informationsspridning vid attentat, både vad som har fungerat väl och områden där det har identifierats utmaningar av olika slag.

3.1 Övergripande intryck

Ett attentat rymmer de vanliga ingredienserna som brukar sägas karakterisera en kris – det finns ett överraskningsmoment, hanteringen involverar många aktörer och beslut måste fattas under svår tidspress och stor osäkerhet. Ett terrorattentat rymmer vid sidan om detta även andra påfrestningar. I anslutning till ett attentat råder åtminstone initialt osäkerhet om huruvida hotet är helt undanröjt och de inblandade på attentatsplats får ofta verka under osäkra förhållanden. Dessutom ställs de ibland inför krigsliknande tillstånd både vad gäller antalet skadade och den typ av skador de har att behandla.

I den akuta fasen av ett attentat är det ett höjt tryck på myndigheter och medier att sprida information om händelsen. Det talas generellt om en omätlig efterfrågan på information och en önskan om kontinuerliga uppdateringar, helst i realtid. Informationsspridningen sker på olika nivåer, i olika kanaler och i olika syften. För myndigheter är det givetvis av absoluta vikt att sprida information mellan sig för att hantera händelsen på skadeplatsen. Lika viktigt är det för myndigheter och media att nå ut till allmänheten med saklig information, att varna och lugna men också att bemöta obekräftade uppgifter och rykten. För allmänheten ser behoven olika ut, bl.a. beroende på om man befinner sig i närheten av attentatsplatsen eller inte. I alla länderna konstaterades i samband med attentaten ett ökat informationsflöde med fler besökare på hemsidor och en ökad belastning på telefonnätet. Som ett exempel kan nämnas att ambulanssjukvården (SAMU) i samband med attentaten i Paris i november 2015 fick ta emot 420 procent fler samtal än normalt.¹²

I de studerade länderna har en rad kanaler använts för att sprida och ta del av information. För myndigheternas interna informationsspridning handlar det om kommunikationssystem som ASTRID i Belgien och Nödnett i Norge, men även om t.ex. sms och mail. Den sammantagna bilden är att traditionell media, såsom radio, TV och nyhetstidningarnas nätupplagor, spelat en viktig roll för informationsinhämtningen hos allmänheten men även hos myndigheter. Information från officiella källor såsom polis och sjukvård, förmedlad vid presskonferenser, intervjuer och på myndigheters ordinarie hemsidor eller hemsidor avsedda för krisinformation uppges ofta som de mest tillförlitliga källorna.¹³

Sociala medier, såsom Twitter och Facebook, har generellt sett mer ifrågasatt trovärdighet. En fransk undersökning visar att 31 procent känner tveksamhet till om det som står på nätet verkligen stämmer, 71 procent menar att de generellt sett saknar förtroende för vad som cirkulerar i sociala medier.¹⁴ För att kontrollera innehållet används ofta andra källor. Trots detta framhålls sociala medier vid sidan om traditionella medier och officiell myndighetsinformation som synnerligen viktiga, och i vissa fall till och med de snabbaste informationskanalerna. Inte bara allmänheten använder sig av sociala medier utan erfarenheterna från de studerade länderna visar att även medier och myndigheter förhåller sig till och agerar genom de sociala medierna.

¹² Assemblée nationale, *Rapport fait au nom de la Commission d'Enquête...*, s. 92-93.

¹³ Ouest-France, *75% des Français satisfaits du traitement...* och Crinjs, Hannelore, Cauberghe, Veroline, Hudders, Liselot, *Terrorism threat in Belgium*.

¹⁴ Ouest-France, *75% des Français satisfaits du traitement...* och Falkheimer, Jesper, *Kriskommunikation, medier och terrorism...*, s. 14-15.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 8 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

Det framgår tydligt av det studerade materialet att en rad faktorer påverkar informationsspridningen. Bland dessa kan exempelvis nämnas tillgången på robusta tekniska system som klarar den ökade påfrestningen, tydliga rutiner och ansvarsförhållanden.

Informationsspridningen tycks emellertid också kunna påverkas av andra yttre omständigheter, i både positiv och negativ bemärkelse. Vissa kan vara svårare att enkelt åtgärda och påverka. För det första handlar det om *när* ett attentat sker. Attentaten i Norge och attentatet i Nice skedde mitt i sommaren, under semestertider. Delar av den ordinarie personalen saknades både på myndigheter och i media, ibland ersatta av mindre erfarna semestervikarier. Attentatet i Oslo skedde dessutom fredag eftermiddag och många hade redan lämnat arbetsplatsen. Sammantaget förlängde detta i vissa fall reaktionen och ovana personer sattes att informera om en omfattande och dramatisk händelse. Vid attentaten i Norge tog det också längre tid än vanligt för kommunikationsstaben på kommunen i Oslo att vara på plats. Attackerna i Frankrike i januari 2015, som inleddes med attentatet mot Charlie Hebdo, pågick under en period om tre dagar på flera platser i landet. Den utsträckta tidsperioden gjorde att det gavs ett ökat utrymme för rykten. Medan attentatet i Manchester skedde sent på kvällen när många i befolkningen redan låg och sov. När folk sedan vaknade fanns redan verifierad information och mycket av ryktesspridningen var över.¹⁵

För det andra handlar det åtminstone i viss mån om *vilka* som drabbas. När barn och ungdomar drabbas har det kallats för en särskild ”kommunikativ utmaning” för myndigheter. Förklaringen är att denna grupp är mest aktiv på sociala medier och även vad gäller mobilanvändning.¹⁶

För det tredje handlar det om *var* attentatet sker. Att attentatet på Utöya skedde just på en ö innebar att inga medier var närvarande på ön och att man därmed inte ställdes inför den vanliga typen av pressetiska problem som närgångna fotografer eller intervjuer just där, även om kontakt togs på annat sätt och ungdomar på ön var aktiva i sociala medier.

3.2 Positiva erfarenheter – sociala medier som komplement

När det gäller konkreta erfarenheter av informationsspridning vid attentat i de studerade länderna kan det konstateras att fokus i officiella utvärderingar och forskningsanalyser av hanteringen oftare ligger på brister och utmaningar i informationsspridningen snarare än på positiva erfarenheter och framgångsfaktorer. Några exempel som rör just informationsspridning i sociala medier kan dock vara värda att lyfta fram.

Såväl traditionella medier som myndigheter (t.ex. krismyndigheter, ministerier och polis) har vid attentat använt sig av sociala medier såsom Twitter och Facebook i olika syften:

För det första har det handlat om att snabbt och brett nå ut med information om exempelvis praktiska tips såsom rekommenderade nödnummer. Just sociala medier har ofta använts för att bemöta felaktig information och rykten som cirkulerar i andra sociala medier. Det finns rikligt med exempel på råd och rekommendationer från traditionella medier och myndigheter om hur medborgare ska förhålla sig till uppgifter som cirkulerar på nätet och var de istället kan vända sig för att få verifierad information. Det handlar i sammanhanget både om råd som publicerats mot bakgrund av att det vid en specifik tidpunkt förekommer ryktesspridning, men också om mer generella råd om hur medborgare kan förhålla sig till information på sociala medier.¹⁷ Franska tidningen Le Monde använde sig vid attentaten i Paris i

¹⁵ Assemblée nationale, *Rapport fait au nom de la Commission d'Enquête...*, s. 88-90 och Socialstyrelsen, *Bombattentatet i Oslo och skjutningarna på Utöya*, s. 64-65.

¹⁶ Se t.ex. Socialstyrelsen, *Bombattentatet i Oslo och skjutningarna på Utöya*, s. 126 och s. 134.

¹⁷ Se t.ex. den officiella hemsidan om risker i samhället och hur man bör agera gällande sociala medier vid en krissituation, *Gouvernement, Utiliser les médias sociaux...*

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 9 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

november 2015 av s.k. *live-tweets* där läsare kunde ställa frågor till journalister och få förklaringar, fakta och även få osäker information bekräftad.¹⁸

För det andra används sociala medier även för att minska trycket på andra informationskanaler som blivit överbelastade. Om inte förr så börjar man när hemsidan hänger sig att istället lägga ut information på Facebook eller Twitter. I Belgien gick myndigheterna vid attentatet i mars 2016 också ut med meddelanden om att befolkningen hellre skulle sms:a eller använda sociala medier än att ringa för att minska trycket på nätet. I Belgien släpptes också tillfälligt s.k. *Wi-Fi hotspots* fria så att de var allmänt tillgängliga och det fasta nätet kunde avlastas.¹⁹

För det tredje används sociala medier för att snabbt hitta information. Allmänhetens foton, filmer och berättelser från skadeplats sprids snabbt på sociala medier och, föga förvånande, därigenom vidare till en intresserad allmänhet och till traditionella nyhetsmedier. Framför allt under de första dygnet återges i traditionell media ofta ögonvittnesskildringar hämtade från sociala medier. Mer förvånande är kanske att sociala medier visat sig ha betydelse som informationskanal även för personer som direkt deltar i insatsen på skadeplats eller t.ex. arbetar på berörda sjukhus. I den svenska Socialstyrelsens utvärdering av attentaten i Norge konstaterades att majoriteten av de som stod i kommunikations- och krisberedskap först nåddes av larmet via andra kanaler än de officiella. Det handlade ofta om en nyhetsflash i mobilen eller ett meddelande från någon i bekantskapskretsen, först därefter nåddes de av myndigheternas larm.²⁰ Förklaringen ligger i sociala mediernas tillgänglighet och snabbhet.

Slutligen förekommer i de studerade länderna i olika utsträckning också positiva erfarenheter av hur sociala medier kan användas för att visa solidaritet och praktisk hjälp till behövande i samband med ett attentat. Det handlar t.ex. om insamlingar till stöd för offren, erbjudanden om övernattningsplatser, samordning av skjuts och efterlysningar av saknade och vittnen samt meddelanden om att man är i säkerhet. Sjukhus använde vid attentaten i Norge både Twitter och Facebook för att efterlysa blodgivare. Ytterligare ett sätt som sociala medier har använts vid attentat är för att uttrycka solidaritet, t.ex. via olika s.k. *hashtags* som #PrayforParis och #jesuischarlie.²¹

3.3 En bred uppsättning utmaningar

Det finns i det studerade materialet gott om exempel på förekommande brister och utmaningar i informationsspridningen vid attentat.

Informationsspridning mellan länder

En första aspekt som lyfts fram i sammanhanget är informationsspridningen mellan länder. De initiativ till ökat informationsutbyte som tagits på bilateral basis och inom Europol välkomnas, men fler åtgärder efterlyses.²² Framför allt handlar det om ett behov av informationsspridning som en del av förebyggande åtgärder för att identifiera misstänkta terrorister. I mindre utsträckning handlar det om informationsspridning i direkt anslutning till attentat vilket är i fokus för denna studie.

Vid attentatet i Manchester kom dock informationsspridningen mellan länder att hamna i blickfånget och på den absolut högsta politiska nivån. Det rapporteras i sammanhanget om amerikanska underrättelseläckor till amerikansk media som var först med att namnge attentatsmannen och även

¹⁸ Se t.ex. Le Monde, *10 rumeurs et intox qui circulent après les attentats du 13 novembre*, BFMTV, *Attentats de Nice : ces fausses rumeurs qui circulent*, Le Point, *Attentats De Paris: le rôle des médias en question*, den 26 januari 2015.

¹⁹ Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet*, s. 88-89.

²⁰ Se t.ex. Socialstyrelsen, *Bombattentatet i Oslo och skjutningarna på Utöya*, s. 125 och Regjeringen, *Rapport fra 22. juli-kommisjonen*, s. 454.

²¹ Se t.ex. RFI, *Attentats de Paris: le rôle essentiel des réseaux sociaux*, den 14 november 2015 och RFI, *Attaques à Paris: nombreuses réactions de solidarité à travers le monde*, den 13 november 2015 och Socialstyrelsen, *Bombattentatet i Oslo och skjutningarna på Utöya*, s. 129.

²² För mer om initiativ inom ramen för Europol se t.ex. Europol, *Information sharing on counter terrorism in the EU...*

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 10 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

publicerade brittiska polisens egna utredningsfoton från attentatsplatsen. Detta föranledde kritik från brittisk polis och regeringskällor, och uttalanden från både brittiska premiärministern Theresa May och USA:s president Donald Trump. Kritiken kretsade kring att utredningen undergrävdes, förtroendet för brittiska myndigheter urholkades, den bilaterala relationen påverkades och lidandet ökade för de drabbade. Det gick så långt att underrättelseutbytet mellan länderna till och med avbröts under en kort period, vilket kan ses som ett illustrativt exempel på vilka konsekvenser en icke-fungerande informationsspridning mellan länder kan få.²³

Informationsspridning inom länder

En annan vanlig aspekt är förekomsten av brister i informationsspridningen inom länderna mellan olika aktörer. I ett flertal av utvärderingarna och i det övriga materialet konstateras i kritiska ordalag att flera av gärningsmännen redan tidigare väckt polisens intresse men att detta inte förhindrat attentat. Det konstateras också förvisso att det är en svår uppgift att förebygga terrorattentat. För det första kan radikaliseringsen ske mycket snabbt. För det andra handlar det dessutom ibland om ensamagerande attentatsmän. Men en vanlig slutsats är att informationsspridningen och transparensen mellan ländernas olika underrättelseaktörer och polismyndigheter måste öka för att de på förhand ska kunna identifiera potentiella gärningsmän och åtminstone försvåra planeringen av attentat. Bland förklaringarna till det bristande informationsutbytet lyfts fram att det är en alltför stor informationsmängd och svårigheter att sälla ut vad som är mest intressant, bristande rutiner, otydliga informationskanaler, myndigheters olika säkerhetsklassning och ovana att samarbeta.²⁴

Även i direkt anslutning till attentat har det förekommit problem med informationsspridningen mellan olika berörda aktörer i länderna. Det har t.ex. handlat om alltför långsam informationsspridning, otillräcklig informationsspridning, motsägelsefull information, information som gått ut via kanaler som överenskommit men inte konfirmerats. I vissa fall har det inte varit tydligt vem som haft ansvar att gå ut med information. Exempelen på konkreta problem i informationsspridningen i samband med attentat är många, även att det fått direkta konsekvenser för insatsen på skadeplats.

Vid attentatet i Manchester, fördröjdes brandkårens ankomst till arenan där attentatet skett med hela 1 timme och 47 minuter på grund av vad som tillskrivs allvarliga brister i polisens kommunikation med brandkåren. Brandkåren avvaktade i väntan på en försäkran från polisen om att inget fortsatt terrorhot förelåg och att de riskfritt kunde bege sig till skadeplatsen. Särskilt anmärkningsvärt är att även den del av brandkåren som är just inriktade på anti-terrorinsatser fick vänta. Polisen var däremot på plats inom sekunder och larmade ambulans bara minuter därefter.²⁵ Även i t.ex. Norge under attentaten på Utöya konstaterades stora kommunikationsproblem som man i utvärderingen av insatsen menar ledde till att polisen ingrep senare än nödvändigt. Även om Oslopolisen snabbt lämnade huvudstaden så hade de problem med att nå Utöya. De hade svårt att hitta och hade problem att få kontakt med det berörda polisdistriktet.²⁶ I Belgien fick kommunikationssystemet ASTRIDs centrala ledningscentral vetskap om attentatet en halvtimme efter explosionerna på flygplatsen, och då via media.²⁷ I Tyskland och Belgien upplevde drabbade att det var svårt att veta var de skulle vända sig för att få information och praktiskt

²³ BBC, *Manchester attack: Trump condemns media leaks* och Phipps, Claire m.fl., *Manchester bombing: government 'furious'...*

²⁴ Se t.ex. Assemblée nationale, *Rapport fait au nom de la Commission d'Enquête*, Cerulus, Laurens, *MP's 'bulky report' on Brussels attacks...*, Home Office, Anderson, David, *Attacks in London and Manchester...* och Jost, Bruno, *Abschlussbericht des Sonderbeauftragten...* samt DW, *Berlin police accused of long delays after Christmas market terror attack* och DW, *Probe spares NRW of gross misconduct...* samt Flanders news, *We missed opportunities.*

²⁵ BBC, *Manchester attack: 'Communication breakdown' delayed fire crews...* och Keeling, Neal, *'Shambolic' communications breakdown....*

²⁶ Melgård, Marie, *Politiet kunne ha vaert...*, Regjeringen, Rapport fra 22. juli-kommisjonen, s. 305-307, s. 453.

²⁷ Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet*, s. 85.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 11 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

stöd, både i det akuta skedet för t.ex. hjälp med eftersök av saknade anhöriga och i det längre perspektivet för t.ex. ekonomisk ersättning.²⁸

En aspekt av informationsspridning vid attentat som endast fått begränsad uppmärksamhet i det studerade materialet är förekomsten av läckor. Vid sidan om de nämnda underrättelseläckorna i Storbritannien är det, åtminstone i de öppna källor som studerats här, tydligt att det upplevts vara ett större problem att det delats alltför lite information, snarare än att det spridits sekretessbelagda eller på annat sätt känsliga uppgifter. Några konkreta exempel finns dock. I Belgien anklagades en polisman för att ha spridit hemlig information till en misstänkt för attentat i Bryssel och Paris.²⁹ I Norge upplevde sjukhuspersonal att polisen gick ut med för mycket information om de drabbade, vilket förklarades med att sjukhuset i vissa avseenden hade strängare sekretess och andra rutiner än polisen.³⁰

Tekniska problem

En del av bristerna i informationsspridningen i samband med attentat tillskrivs tekniska aspekter. Det är vanligt att de befintliga kommunikationssystemen uppvisar bristande kapacitet när de utsätts för den extra belastning som ett attentat innebär. I Belgien påvisades handhavandeproblem hos brukarna men ASTRID blev också periodvis överbelastad vid attentaten den 22 mars 2016. Av 34 000 försök att kommunicera misslyckades 8 000 varav 7 000 på grund av dåligt handhavande. 1 000 avbröts/misslyckades på grund av tekniska skäl.³¹ Vid attentaten i Norge 2011 var Nödnett inte fullt utbyggt och det analoga sambandet hade en otillräcklig räckvidd. Kommunikationen bröts därför utanför Oslo. Däremot fungerade Nödnett som förväntat vid insatsen i Oslo centrum trots en tredubbling av samtalstrafiken direkt efter explosionen.³²

Mobiloperatörerna i de olika länderna drabbades också av olika grader av problem i samband med attentaten till följd av den plötsliga ökningen och under lång tid ihållande höga belastningen som uppstod. I Frankrike upplevde många direkt drabbade och deras familjer i november 2015 att det var svårt att få adekvat information och de hade också svårt att komma fram till polisen på telefon. Under de första timmarna kopplades den här typen av samtal till Paris-polisens informationsavdelning som snabbt blev överbelastad med mer än 90 000 samtal. Växeln slutade tidvis att fungera eftersom den inte är anpassad för denna typ av belastning.³³

Rykten och obekräftade uppgifter

I samband med attentat och vid en förhöjd hotbild har konstaterats en ökad aktivitet i sociala medier såsom Twitter, Facebook, och sms. I studien riktas särskilt fokus på förekomsten i framför allt sociala medier av rykten och obekräftade - ibland felaktiga - uppgifter vid attentat. Detta är emellertid inte den aspekt som fått mest uppmärksamhet i de berörda länderna. Att ämnet inte har hamnat så mycket i fokus betyder emellertid inte att länderna varit förskonade från denna typ av informationsspridning.

När det gäller förekomsten av rykten och obekräftade uppgifter i sociala medier vid attentat framkommer i underlaget exempel på att uppgifter som cirkulerat på sociala medier återrapporterats i traditionella medier och även i vissa fall citerats av officiella företrädare. I förekommande fall har det varit helt felaktiga uppgifter som spridits vidare. I andra fall har det handlat om korrekta men ännu obekräftade uppgifter eller på andra sätt olämpliga på grund av sitt innehåll. Uppgifterna har t.ex. handlat om antalet dödsoffer, förekomsten av flera, parallella attentat, namngivande av misstänkta gärningsmän men även namngivande av avlidna innan anhöriga underrättats. Bara några minuter efter attentatet mot Charlie

²⁸ Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet*, s. 96 och Agence France Press, *Germany to boost support...*, den 13 december 2017.

²⁹ RTBF, *Un policier soupçonné d'avoir transmis...*

³⁰ Socialstyrelsen, *Bombattentatet i Oslo och skjutningarna på Utöya*, s. 125.

³¹ Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet*, s. 85.

³² Regjeringen, *Rapport fra 22. juli-kommisjonen*, s. 305-307.

³³ Assemblée nationale, *Rapport fait au nom de la Commission d'Enquête*, s. 92-93.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 12 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

Hebdo i Paris 2015 cirkulerade videos och texter på sociala medier om dådet. Under kvällen pekades misstänkta terrorister ut på sociala medier och namn och bild återgavs i vissa fall i traditionell media. Ett visade sig vara fel.³⁴

Vid attentatet i Manchester medverkade traditionella medier till spridning av både rykten och inkorrekt information från sociala medier. Det handlade exempelvis om återberättandet av rykten om ett misstänkt paket och en eventuell bomb på en annan plats samt om ett pågående gisslandrama. Uppgifterna lär enligt vissa uppgifter i något fall ha föranlett uttryckning av polis och ambulans. Den lokala krisfunktionen i Manchester, the Resilience council, hade för övrigt två personer med uppgift att bevaka och besvara rykten och obekräftade uppgifter i social media. Men deras arbete under natten försvårades av att de inte kunde gå ut snabbt nog med motbesked eftersom de i sin tur inte fick tillgång till verifierad information tillräckligt snabbt från polisen.³⁵

I vissa fall tycks den här typen av rykten och obekräftade uppgifter ha spridits vidare utan någon baktanke, i tron att det varit bekräftade uppgifter. Det har också förekommit att traditionell media publicerat dylika uppgifter tillsammans med en tydlig anmärkning om att det rör sig om ännu obekräftade uppgifter. Syftet tycks ibland vara välvilligt. Ett vanligt exempel är privatpersoner som sprider uppgifter om säkerhetsrisker och potentiella attentatsplatser vidare för att varna nära och kära eller beskriva vad man tror är det sanna tillståndet. En vän till en vän känner någon i polisen som varnar personer för att undvika ett visst område. I några fall finns det en naturlig förklaring till hur informationen uppkommit. Det kan t.ex. handla om en faktisk polisinsats som uppmärksammats men som i praktiken inte rört ett specifikt terrorhot. Skillnaden mot ett medvetet falsklarm är att polisen vet att det är felaktiga uppgifter och därmed inte avsätter resurser. Istället har det i förekommande fall hänt att polisen skickat uppmaningar via Twitter om att inte sprida rykten vidare utan istället söka information via officiella sidor.³⁶ I ytterligare andra fall kan uppgifterna ha spridits av obetänksamhet. Efter novemberattentaten i Paris 2015 spreds bilder på dödsoffer på Internet och dåvarande justitieministern, Christiane Taubira, uppmanade folk att inte sprida bilderna vidare av respekt för offren och deras familjer.³⁷

Men det har också förekommit medvetet falska uppgifter som spridits i samband med attentat i syfte att spä på oro eller öka spänningar mellan grupper i samhället. Konspirationssidor och grupper med en politisk agenda använder hemsidor, Twitter och Facebook för att t.ex. peka ut en grupp av gärningsmän. Ett exempel i sammanhanget är spridandet av *tweets* och kommentarer, manipulerade bilder och filmer på sociala medier. En ibland förekommande åsikt i underlaget är att utländsk media anses mer lättvindigt sprida den här typen av obekräftade uppgifter och rykten vidare än inhemsk media. En källa gör gällande att nyhetsmedier med kontinuerlig nyhetsrapportering lättare hamnar i fällan att återge rykten, bl.a. spreds vid attentatet i Nice uppgiften om en pågående gisslansituation som visade sig vara felaktig.³⁸ Å andra sidan är det i dagens informationssamhälle svårt att tänka sig någon nyhetskälla som inte uppdaterar sin information ständigt vid ett attentat. Det finns också såsom det redan har framgått exempel på att mycket väletablerade mediahus återrapporterat uppgifter som senare visat sig enbart varit ogrundade rykten. Ytterligare en typ av medvetet falska uppgifter är uppenbara falsklarm. Förutom

³⁴ Le Point, *Attentats De Paris: le rôle des médias en question*, den 26 januari 2015.

³⁵ Se t.ex. Payne, Adam, *A number of fake stories...* och The Qui, Linda, *Fact Check: Manchester Bombing ...*

³⁶ CNEWS, *Paris: Rumeurs d'attentats infondée après une "sur-interprétation" ...*; 24matins.fr, *Rumeurs d'attentat par SMS ...*, och Le projet olduvai, *Rumeurs, hoax: attentats novembre 2015*.

³⁷ La Croix, *Les médias ont retenu des leçons des attentats de janvier*, den 15 november 2015.

³⁸ France culture, *Traitement médiatique des attentats le CSA appelle à la retenue*, den 15 juli 2016, Maad, Assma, *Attentat à Nice: attention ...* och Le Monde, *Attentat de Nice...*. Om rykten i bl.a. utländsk media i samband med attentaten i Norge se t.ex. Fakheimer, Jesper, *Kriskommunikation, medier och terrorism ...*, s. 1-2. Se också t.ex. The Washington Post, *Fake news triggers backlash...*

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 13 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

omfattande polisinsatser och evakuering av specifika områden har det också lett till stor oro och aktivitet i sociala medier innan hot avblåstes.³⁹

Utmaningar för traditionell media

Traditionell media har att klara av en balansgång när det gäller rapporteringen vid attentat. Å ena sidan måste media kunna informera allmänheten vid en kris men detta får å andra sidan inte innebära en negativ inverkan på krishanteringens på skadeplatsen och/eller på polisens eftersökningsarbete. Det finns emellertid flera exempel på att mediabevakningen både hindrat polisens arbete men även inneburit att enskilda utsatts för direkt fara eller andra påfrestningar.

I sin utvärdering av attentaten i januari 2015 pekade den franska myndigheten för etermedier, CSA (Conseil supérieur de l'audiovisuel), på 36 brister i medias hantering varav 15 ledde till en varning, medan 21 ansågs vara mer allvarliga och därmed ledde till rättsliga åtgärder. De identifierade bristerna handlade bl.a. om publicering av uppgifter som gjorde att gärningsmännen kunde identifieras, information om pågående insatser och avslöjanden om att personer befann sig gömda i närheten av terroristerna. Det rapporteras i sammanhanget om att polisens jakt på de misstänkta skedde i närvaro av filmkameror som i direktsändning kablade ut bilder på polisens nästa steg. Detta ska ha fått till följd att polisen inte kunde vidta de åtgärder de ville. Gärningsmannen skulle bli förvarnad om vad som väntade (stormning) eftersom han kunde se det på TV. Det framkommer även att journalister varit i telefonkontakt med gisslantagaren under pågående gisslandrama. Mediarepresentanter menar att de bidragit positivt till polisen arbete och att de genom sin kontakt med gisslantagaren kunde ge polisen viktig information t.ex. om antal offer, storleken på gisslan, att det bara var en gärningsman. Även om den officiella utredaren medger att det var värdefullt för polisen att få tillgång till denna typ av uppgifter ifrågasätts likväl att det är media som samlar in denna typ av information vid ett attentat.⁴⁰

I sammanhanget pekas i Frankrike, liksom i övriga länder, på pressetiska problem som rör journalisters förhållningssätt, yrkesroll och samhällsansvar. Det konstateras att media riskerar att begå övertramp i förhållande till drabbade och skadade i jakten på att tillfredsställa det enorma informationsbehov som uppstår i samhället vid ett attentat. I Norge talas om överlevande som blev till "villebråd" i medias ögon och som kort efter att de genomlevt traumatiska händelser kom att *debriefa* i direktsändning i radio och tv. I vissa fall tog de drabbade ungdomarna själva kontakt, i andra fall hände att journalister ringde till ungdomar på Utöya, även under pågående attentat eller approcherade överlevande och räddade som chockade tagit sig från ön.⁴¹

³⁹ Se t.ex. ODI, *Au colloque ODI: Entretiens de l'information: les réponses aux questions...*, France TV Info, *Fausse alerte attentat à Paris*, den 19 september 2016 och France 24, *Fausse alerte attentat à Paris...*, den 22 september 2016.

⁴⁰ Assemblée nationale, *Rapport fait au nom de la Commission d'Enquête*, s. 88-90, Le Point, *Attentats De Paris: le rôle des médias en question*, den 26 januari 2015.

⁴¹ Regjeringen, Rapport fra 22.juli-kommisjonen, s. 277 och Socialstyrelsen, *Bombattentatet i Oslo och skjutningarna på Utöya*, s. 99 och s. 128.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 14 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

4 Några lärdomar, reformer och rekommendationer

I spåren av attentaten har det i alla länderna initierats processer för att dels identifiera lärdomar och brister, dels presentera förslag på hur utmaningar kan överkommas. Utvärderingen av attentaten i Belgien 2016 omfattar t.ex. mer än 300 slutsatser och rekommendationer.⁴²

De föreslagna förändringarna rör en rad olika områden med koppling till terrorism och krishantering. Det övergripande syftet med de förslag och rekommendationer som rör informationsspridning är att korrekt information ska spridas snabbare, tydligare och på ett respektfullt sätt. Gemensamt för länderna är en insikt om att information redan sprids i fler kanaler än förr och att myndigheter och traditionella medier därmed har en ny verklighet att hantera.

De olika förslagen och i vissa fall redan genomförda förändringarna kan för överskådlighetens skull grovt delas in i tre grupper. För det första tekniska lösningar, för det andra strukturella förändringar och slutligen mer etiska aspekter om medias roll och lärdomar om sociala mediers betydelse.

4.1 Tekniska lösningar

När det gäller tekniska lösningar handlar det både om förbättringar och förstärkningar av befintliga system och om helt nya lösningar. I vissa fall kan förekommande brister i informationsspridningen mellan olika inblandade i krishanteringens tillskrivas otillräckliga tekniska system som inte klarar den ökade påfrestningen som ett attentat innebär. I sammanhanget pekas på behovet av ett utbyggt mobilnät men också på exempelvis informationsplattformar med överskådlig information om tillgängliga sängplatser på olika sjukhus.⁴³ För att öka informationsflödet mellan inblandade enheter vid en insats och göra informationen mer lättöverskådlig har det i flera länder också skapats nya digitala lösningar.

I Frankrike tog Inrikesministeriet inför fotbolls-EM 2016, och mot bakgrund av erfarenheterna från terrorhanteringen, fram den digitala informationsplattformen SYNAPSE. SYNAPSE ska på ett överskådligt sätt visa information och uppgifter från den nationella polisen, gendarmeriet, brandkår och ambulans samt militär i den nationella säkerhetsinsatsen Sentinelle.⁴⁴

I Belgien är en lärdom efter hanteringen av attentaten i mars 2016 att kommunikationslinjerna bör vara så direkta och enkla som möjligt. Med fler mellanhänder riskerar värdefull tid att förloras och informationen riskerar att omtolkas efter hand. Vidare har betydelsen av ett tekniskt säkert kommunikationssystem betecknats som avgörande för krishanteringens. Mot denna bakgrund har det i Belgien utvecklats en digital informationsplattform, ICMS (Incidents and Crisis Management System), som i realtid och samtidigt ska sprida en samordnad bild av läget och händelsen till alla berörda myndigheter och aktörer inblandade i krishanteringens. Vidare rekommenderas att ASTRID, det kommunikationssystem som bl.a. alla räddningstjänster i Belgien använder, bör förstärkas med fler frekvenser. Kritik riktades efter attentaten också mot att telenätet i Bryssel var alltför sårbart och riskerade att överlastas och stängas när användandet ökar som vid en särskild händelse. För att säkra informationsflödet har polisen efter attentatet börjat använda sig av WhatsApp, en app för online meddelanden.⁴⁵

Förutom initiativ för att öka och säkra informationsspridningen mellan inblandade enheter i krishanteringens har det också tagits olika initiativ för att informera och varna allmänheten. I Frankrike drog dåvarande regeringen efter erfarenheterna vid attentatet i november 2015 två slutsatser som rör informationsspridning. För det första att flödena i de sociala medierna vid en allvarlig kris snabbt blir

⁴² Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet* och Hope, Alan, *First phase of Brussels terrorist ...*

⁴³ Se t.ex. kapitel 4 i Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet*.

⁴⁴ Se t.ex. s. 101-102 i Assemblée nationale, *Rapport fait au nom de la Commission d'Enquête*.

⁴⁵ Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet*, s. 71, 72-73, s. 84 ff och Cerulus, Laurens, *MP's 'bulky report' ...*.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 15 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

kaotiska och att sant och falskt blandas. För det andra att informationen till allmänheten vid en kris behöver förbättras. Mot denna bakgrund valde Frankrike att i juni 2016 lansera en gratis app, SAIP (Système d'Alerte et d'Information des Populations).⁴⁶

Syftet med SAIP är tveeggat: dels att omedelbart varna befolkningen vid ett attentat eller en annan exceptionell händelse som hotar samhällets säkerhet, dels att sprida informera om händelseutvecklingen och ge råd om hur man ska agera. I detta ingår också att stå som en officiell motpol mot rykten och obekräftade uppgifter på sociala medier. Det är noterbart att det inte betraktas som eftersträvansvärt att hela befolkningen laddar ner appen. Det anses räcka att en viss andel gör det och sedan agerar som inofficiella säkerhetsambassadörer genom att vid fara i sin tur varna vänner och följare på sociala medier som Facebook och Twitter.⁴⁷

SAIP utvecklades i samarbete med, och eventuellt också på initiativ från, privat sektor och är således ett exempel på hur privata aktörer kan delta i kampen mot terrorism. Ett alternativ som valdes bort var att varningar skulle gå ut via massutskick av sms. Detta på grund av kostnadsskäl men också mot bakgrund av risken för störningar som kan fördröja att meddelandet når fram. I samband med attentatet i Nice i juli 2016, en månad efter lanseringen av appen, blev det emellertid uppenbart att SAIP inte fungerade planenligt. Det tog nära tre timmar innan en varning gick ut i appen.⁴⁸

Även i Belgien har det utvecklats ett system för att snabbare kunna varna och tydligare informera personer som är direkt berörda av en krissituation. Det är gratis att registrera sig på BE-Alert som fungerar både på fasta och mobila uppkopplingar men även omfattar meddelanden på sociala medier. Från januari 2018 sker månadsvisa tester av systemet genom att ett meddelande skickas ut till de anslutna, som tillägg till VMA-test. Systemet har funnits i bruk sedan juni 2017 och har redan aktiverats minst ett tiotal gånger för att varna invånare vid olika händelser. Testen betecknas som viktiga för myndigheter och befolkningen, förutom att försäkra sig om att systemet fungerar rent tekniskt är det också viktigt för att sprida kunskap om hur det ska hanteras av allmänheten.⁴⁹

4.2 Organisation

Den andra gruppen av lärdomar rör strukturella aspekter i vid bemärkelse, dvs. förändringar av arbetsformer, övningar och handhavandefrågor för att komma till rätta med problem i informationsspridningen vid attentat.

För att centralisera information och insatser gällande offer och deras omhändertagande, både i det akuta skedet och på längre sikt, har det i Frankrike skapats ett sekretariat, SEAV (Secrétariat d'Etat Chargé de l'Aide aux Victimes), under premiärministern och i anslutning till detta en interdepartemental grupp, CIAV (Cellule Interministérielle d'Aide aux Victimes). Enheterna skapades efter erfarenheter från attentaten i januari 2015 och insikten att det vid en kris på det nationella territoriet saknades en struktur som enbart var inriktad på stöd till drabbade. Det fanns däremot ett sådant kris- och stödcenter kopplat till Utrikesministeriet för krissituationer utomlands som drabbat franska medborgare och CIAV, som sätts samman tillfälligt när behov uppstår, placeras i anslutning till detta. Placeringen under Utrikesministeriet innebär att Inrikesministeriet som i övrigt är mycket involverat vid kriser på det nationella territoriet avlastas från en annars omfattande uppgift.⁵⁰

⁴⁶ Gouvernement, *Tout ce qu'il faut savoir sur l'application d'alerte SAIP*. Nämnvärt är att SAIP är en vidareutveckling av en tidigare tjänst, framför allt inriktad på franska medborgare i utlandet.

⁴⁷ Giraud, Marine, *Le gouvernement invente l'alerte attentat...* och The Guardian, *France launches smartphone app to alert people to ...*, den 8 juni 2016.

⁴⁸ Chrisafis, Angélique, *France's Saip emergency smartphone app failed ...*

⁴⁹ Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet...*, bl.a. s. 70 och Crisiscentrum, *Chaque premier jeudi du mois ...*

⁵⁰ Se t.ex. s. 106-107 i Assemblée nationale, *Rapport fait au nom de la Commission d'Enquête...* För mer om CIAV se

Gouvernement, La Cellule Interministérielle d'Aide aux Victimes (CIAV), <http://www.gouvernement.fr/guide-victimes/la-cellule->

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 16 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

Även i Tyskland och i Belgien har informationsspridningen till drabbade vid attentat uppmärksamats liksom behovet av en central kontaktpunkt som kan samordna information om allt från psykologhjälp och finansiellt stöd till eftersökning av saknade.⁵¹ I Tyskland fick regeringen mycket kritik för bemötandet av de drabbade och den särskilde utredare som fick i uppdrag att gå igenom handhavandet pekade på flera brister, bl.a. gällande onödigt sen information till dödsoffers anhöriga.⁵² När det gäller Tyskland är det också värt att nämna att problemen med falska nyheter i allmänhet, dvs. inte enbart i anslutning till attentat, föranlett en diskussion om behovet av en ny funktion. Den nya enheten skulle enligt förslaget knytas till regeringens pressavdelning och vara särskild inriktad på att analysera och bemöta falska nyheter.⁵³

Övningar

En annan återkommande slutsats i de olika utvärderingarna är att det krävs fler terrorövningar och att det är viktigt att även informationsspridning inlemmas i övningar. Kommunikationstjänster bör på förhand förberedas för att hantera den typen av större kriser. Det bör finnas tydliga planer för beslutsordning, hur kommunikation ska ske och vem som ska hålla sig uppdaterad om de åtgärder som vidtas. Räddningspersonal måste också tränas och övas för att bli bättre när det gäller att använda tillgängliga kommunikationssystem så att de rena handhavandeproblemen kan minimeras.⁵⁴

Internkommunikation

När det gäller informationsspridning understryks i utvärderingar behovet av internkommunikation. Vid en kris läggs ofta särskilt fokus på den externa kommunikationen men det är också viktigt att kommunicera inåt. Organisationen bör själv informera sina medarbetare istället för att de söker och hittar informationen via media och sociala medier. När det gäller sättet man kommunicerar är en slutsats i Belgien att e-post inte är rekommenderat i en nödsituation och bara ska användas om alla andra vägar uttömts. I så fall ska man endast skicka till s.k. funktionsbrevlådor och inte till enskilda personer för att öka chansen att informationen når fram. Många som är direkt inblandade i krishantering kan befinna sig i ett läge där de inte kan läsa e-post.⁵⁵

I Belgien rekommenderas i utvärderingen av attentaten att det skapas en ny kommunikationsfunktion som aktiveras vid exempelvis terrorattacker. Denna nya funktion ska enligt förslaget ha fyra uppdrag: kommunicera alla de beslut som tagits i den centrala krisledningen direkt till de enheter som har hand om själva krishantering på skadepåplats, samordna beslut och deras genomförande, följa upp så att varje beslut implementeras och förmå de som inte uppfyllt sina åtaganden att göra det. Av effektivitetsskäl rekommenderas att fyra personer med olika och kompletterande kompetenser ska vara knutna till funktionen, t.ex. medicinsk och polisiär kompetens.⁵⁶

4.3 Medias och sociala mediers roller

Den tredje gruppen av lärdomar kan sägas handla om etiska aspekter kring medias roll i informationsspridningen vid attentat och om erfarenheter kring sociala mediers betydelse vid ett attentat.

interministerielle-d-aide-aux-victimes-ciav, för mer om SEAV se Gouvernement, Secrétariat d'état chargé de l'aide aux victimes (SEAV) <http://www.gouvernement.fr/guide-victimes/secretariat-d-etat-charge-de-l-aide-aux-victimes-seav>.

⁵¹ Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet*, s. 96.

⁵² Agence France Press, *German leaders admit...* och Agence France Press, *Germany to boost support for attack victims after criticism*, den 13 december 2017.

⁵³ Guardian, Reuters in Berlin, *Germany investigating unprecedented...*

⁵⁴ Flanders today, *First phase of Brussels...*, den 20 juli 2016 och Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet*, s. s. 91.

⁵⁵ Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet*, s. s.84.

⁵⁶ Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet*, s. 72-73.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 17 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

Traditionella mediers rapportering

I samhällsdebatten och i de officiella utvärderingarna efter attentat har en återkommande frågeställning rör mediareporteringen. Hur ska traditionella medier rapportera om händelsen? Hur ska de närma sig överlevande och drabbade? Vad ska de rapportera från brottsplatsen och av polisens utredningsarbete?

Den franska etermyndigheten CSA lät i samband med attentaten i november 2015 följa och analysera mediahanteringen. Såsom det framgått tidigare hade CSA konstaterat ett stort antal brister i mediahanteringen vid de tidigare attentaten i januari samma år. I nära anslutning till novemberattentaten publicerade CSA en kommuniké där man uppmanade till försiktighet i rapporteringen för att inte störa den pågående utredningen och för att visa respekt för drabbade. Enligt CSA hade framsteg gjorts i jämförelse med tidigare. Även efter attentatet i Nice sommaren 2016 uppmanade CSA, och även andra franska myndigheter, media till återhållsamhet och försiktighet i rapporteringen. Det riktades bl.a. kritik mot nyhetssändningar i France 2 efter att kanalen under attentatskvällen visat bilder på täckta kroppar, filmer på lastbilens färd och sänt en intervju med en man sittandes bredvid sin döda hustru. CSA lanserade efter attentatet #coupeztout som uppmanade människor att anmäla olämpligt innehåll i etermediernas rapportering om Nice till CSA. På bara något dygn fick CSA in över hundra tips om vad som kunde vara övertramp och 200 timmar videoupptagningar att gå igenom. CSA har för övrigt vissa möjligheter att straffa etermedierna. Det kan förutom att utfärda en varning handla om böter, tillfälligt eller permanent indraget sändningstillstånd.⁵⁷

I Frankrike har flera tidningar såsom Le Monde och La Croix valt att fortsättningsvis inte namnge eller visa foton av gärningsmän, bl.a. för att inte bidra till glorifiering eller förmänskligande av dem. Andra mediaföreträdare menar att detta är en tandlös åtgärd eftersom bilderna ändå cirkulerar i sociala medier och att man tvärtom riskerar att föda konspirationsteorier genom att inte delge all tillgänglig information.⁵⁸ I både Storbritannien och Frankrike har det utarbetats vad som kan kallas för uppförandekoder vid händelser som attentat, med vissa förhållningslinjer och rekommendationer. Enligt den franska uppförandekoden, för etermedia, bör media i rapporteringen vid attentat väga informationsfriheten mot andra delar av allmänintresset. Koden rymmer också mer konkreta punkter: om vittnen uttalar sig är det viktigt att journalisten visar hänsyn och har deras sårbarhet i åtanke, journalister bör avstå från all kontakt med terrorister och gisslan, inte störa ordningsstyrkorna etc.⁵⁹ I Storbritannien är det föreslagna anslaget bredare och riktare sig till hela samhället, och ska öka krismedvetenheten hos de berörda aktörerna, bl.a. genom att de förbinder sig till att dra lärdomar av tidigare erfarenheter.⁶⁰

Sociala medier

Det finns också lärdomar som mer direkt rör sociala medier. I Tyskland har förekomsten av falska nyheter, hatpropaganda och olagligt innehåll på sociala medier föranlett en ny lag. Lagen kan ses mot bakgrund av rapporterna om rysk inbladning i det senaste amerikanska presidentvalet och rädslan för yttre påverkan vid det efterföljande tyska valet. Men debatten om behovet av legala åtgärder följde även på erfarenheter av felaktiga uppgifter i samband med terrorattentatet i Berlin i december 2016. Enligt den nya lagstiftningen från 2017 är sociala medier såsom Facebook och YouTube skyldiga att avlägsna olämpligt innehåll inom 24 timmar annars riskerar de dryga böter. Lagen har mötts av viss kritik, bl.a. eftersom privata aktörer åläggs att göra bedömningar som snarare bör vara ett myndighetsansvar men

⁵⁷ La Croix, *Le CSA rappelle à la prudence...*, den 15 juli 2016 och France culture, *Traitement médiatique des attentats le CSA appelle à la retenue*, den 15 juli 2016.

⁵⁸ ODI, *Le président de l'ODI entendu par le CSA...*, den 3 oktober 2016.

⁵⁹ Le Quotidien, *Un code de bonne conduite*, den 26 oktober 2016 och ODI, *Le président de l'ODI entendu par le CSA...*, den 3 oktober 2016.

⁶⁰ BBC, *Manchester attack: Kerslake calls for families charter* och BBC, *Hillsborough report...*

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 18 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

även för att det rent praktiskt är svårt att på kort tid göra de komplexa analyser som krävs och att detta kan leda till att mer innehåll tas bort än nödvändigt av rädsla för böter.⁶¹

En återkommande slutsats från flera av länderna är för övrigt att traditionella medier numera verkar i en ny verklighet där de inte är först med en nyhet. De sociala mediernas överlägsna snabbhet framhålls ofta och att de därför inte går att undvika eller negligera. Traditionella medier måste arbeta med dem, i synnerhet i krissituationer då det är mycket information som flödar och informationsbehovet är stort. Detta har enligt ett synsätt förändrat journalistiken. Journalisten är inte längre den som annonserar en nyhet utan snarare den som verifierar och sätter en nyhet i sitt sammanhang och därmed höjer dess trovärdighet. I traditionella mediers förhållningssätt till sociala medier framhålls betydelsen av källkritik, men också att inte sprida uppgifter som kan vara till skada.⁶²

Slutligen pekas i olika sammanhang på att de berörda myndigheterna bör bli bättre på att snabbt och systematiskt använda sociala medier vid kriser inte minst för att själva nå ut snabbt och brett med sin information. Ett näraliggande syfte är att genom bekräftad information underminera spridning av rykten och obekräftad information, som enligt forskaren Jesper Falkheimers ord annars ”kan leda till oanade konsekvenser och handlingar, som ytterst hotar demokratisk legitimitet och stabilitet”.⁶³

⁶¹ Shead, Sam, *Germany has approved...* och Le Blond, Josie, *In Germany, a Battle Against Fake News...* .

⁶² Le Point, *Attentats De Paris: le rôle des médias en question*, den 26 januari 2015.

⁶³ Falkheimer, Jesper, *Kriskommunikation, medier och terrorism...*, s13.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 19 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

5 Avslutning

Studien visar att traditionella medier och myndigheter vid attentat använder sig av en rad kanaler för informationsspridning. Information från officiella källor förmedlad vid presskonferenser, intervjuer och på myndigheters hemsidor uppfattas ofta som de mest tillförlitliga källorna. Myndigheter, traditionell media och allmänhet är också aktiva på sociala medier såsom Twitter och Facebook.

Det finns i länderna en rad exempel på när informationsspridning i sociala medier har fungerat ändamålsenligt vid attentat. De positiva erfarenheterna handlar exempelvis om att traditionella medier och myndigheter, men även allmänheten, använt sig av sociala medier för att:

- snabbt och brett nå ut med information, både med praktisk information till drabbade av ett attentat och för att bemöta felaktig information och rykten
- minska trycket på andra informationskanaler som blivit överbelastade
- snabbt hitta information
- visa solidaritet och förmedla praktisk hjälp till behövande i samband med ett attentat, såsom insamlingar till stöd för offren, efterlysningar av blodgivare etc.

De studerade länderna delar emellertid även många utmaningar när det gäller informationsspridning vid attentat:

- otillräcklig, och ibland osäker, informationsspridning mellan länder
- bristande informationsspridning inom länder, bl.a. på grund av alltför stor informationsmängd, bristande rutiner, otydliga informationskanaler, myndigheters olika säkerhetsklassning och ovana att samarbeta, alltför långsam informationsspridning, otillräcklig informationsspridning, motsägelsefull information etc.
- förekomst av läckor
- tekniska problem, t.ex. bristande kapacitet i befintliga kommunikationssystem
- rykten och obekräftade uppgifter i sociala medier, såsom felaktiga varningar för attentat, falsklarm, men även exempelvis förvanskade bilder
- övertramp i mediareporteringen, med direkt inverkan på offer och polisens arbete.

När det gäller lärdomar som har dragits inför framtiden kring just informationsspridning vid attentat handlar det för det första om tekniska lösningar, för det andra om strukturella lösningar och slutligen om mer etiska aspekter rörande medias roll samt lärdomar om sociala mediers betydelse.

- De tekniska lösningarna handlar både om förbättringar och förstärkningar av befintliga system och om helt nya lösningar. Syftet är i sin tur att dels öka informationsflödet mellan olika inblandade enheter vid en insats, dels informera och varna allmänheten.
- De strukturella aspekterna rör exempelvis förändringar av arbetsformer, att öva informationsspridning vid terrorövningar samt olika handhavandefrågor för att komma till rätta med problem i informationsspridningen vid attentat.
- Traditionella mediars rapportering om attentat måste ske respektfullt och utan att störa vare sig insatsen på attentatsplatsen, polisens utredning eller drabbade.

Avslutningsvis, i studien bekräftas bilden från forskningen om att det vid ett terrorattentat finns ett nära nog omätligt informationsbehov i samhället. Ett attentat handlar om plötsliga, dramatiska händelser där "alla" vill bli uppdaterade. Vid sidan om information från de traditionella medierna och de berörda myndigheterna ökar vid ett attentat också informationsflödet på sociala medier. Förutom officiella företrädare och etablerade medier finns det på sociala medier utrymme för allmänheten att snabbt både sprida och söka information på egen hand. Officiella företrädare men även självutnämnda experter och ögonvittnen kan ge sin bild, upplevelse och analys.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 20 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

De sociala mediernas utbredning och snabbhet innebär att såväl traditionell media som myndigheter och personal på skådeplats har en ny arena att förhålla sig till. Sociala medier går inte att runda utan måste hanteras och användas. En uppenbar utmaning ligger i att det ofta tar tid att få fram bekräftad information och att det därmed finns grogrund för ryktesspridning. På sociala medier förekommer ibland obekräftade uppgifter som sprider rädsla, spelar på fördomar och skapar spänning mellan grupper men som också stör insatsen. Traditionell media och myndigheter har en viktig uppgift att använda sociala medier för att nå ut med korrigerad information och uppmärksamma allmänheten om förekommande felaktiga uppgifter. Även om informationsspridning långt ifrån är den aspekt som får mest uppmärksamhet i de studerade länderna är en gemensam slutsats att den är av avgörande betydelse inte minst vid en påfrestning som ett attentat.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 21 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

6 Källförteckning

24matins.fr, *Rumeurs d'attentat par SMS, la police demande de ne pas les propager*, den 13 mars 2016.

Agence France Press, *German leaders admit failures a year after Christmas attack last year which killed 12 and injured 70*, den 20 december 2017.

Assemblée Nationale, *Rapport fait au nom de la Commission d'Enquête relative aux moyens mis en œuvre par l'Etat pour lutter contre le terrorisme depuis le 7 janvier 2015*, nr 3922 5 juli 2016, <http://www.assemblee-nationale.fr/14/rap-enq/r3922-t1.asp>.

BBC, *Hillsborough report urges change of attitude*, den 1 november 2017.

BBC, *Manchester attack: Kerslake calls for families charter*, den 12 januari 2018.

BBC, *Manchester attack: 'Communication breakdown' delayed fire crews*, den 7 november 2017.

BBC, *Manchester attack: Trump condemns media leaks*, den 26 maj 2017.

BFMTV, *Attentats de Nice: ces fausses rumeurs qui circulent*, den 15 juli 2016.

Boin, Arjen, t'Hart, Paul, Stern, Eric och Sundelius, Bengt, *The politics of crisis management: Public leadership under pressure*, Cambridge University Press, 2005.

Cerulus, Laurens, *MP's 'bulky report' on Brussels attacks ready by March*, Politico den 30 december 2016.

Chambre, *Rapport intermédiaire et provisoire sur le volet « Assistance et secours »*, DOC 54 1752/006, den 3 augusti 2016.

Chrisafis, Angelique, *France's Saip emergency smartphone app failed during Nice attack*, The Guardian, den 16 juli 2016.

CNEWS, *Paris: Rumeurs d'attentats infondée après une "sur-interprétation" de la préfecture de police*, den 11 mars 2018.

Crisiscentrum, *Chaque premier jeudi du mois vous pouvez recevoir un message BE-Alert*, den 3 januari 2018, www.centredecrise.be/fr/ (hämtad 25 januari 2018).

Crisiscentrum, *Menace terroriste*, www.centredecrise.be/fr/content/menace-terroriste (hämtad den 23 januari 2018)

Crinjs, Hannelore, Cauberghe, Veroline, Hudders, Liselot, *Terrorism threat in Belgium: The resilience of Belgian citizens and the protection of governmental reputation by means of communication*, Public Relations Review, vol. 43, issue 1, mars 2017, s. 219-234.

La Croix, *Le CSA rappelle à la prudence dans la couverture médiatique de l'attentat de Nice*, den 15 juli 2016.

La Croix, *Les médias ont retenu des leçons des attentats de janvier*, den 15 november 2015.

DW, *Berlin police accused of long delays after Christmas market terror attack*, den 16 september 2017.

DW, *Probe spares NRW of gross misconduct in handling of Berlin attacker Anis Amri*, den 27 mars 2017.

Eriksson, Mats, *Sociala medier och webb vid kris – strategier och taktiker*, MSB, april 2014.

Europol, *Changes in modus operandi of Islamic State (IS) Revisited*, Europol Public Information, november 2016.

Europol, *Fighting terrorism in Europe*, Press Release den 9 februari 2017.

Europol, *Information sharing on counter terrorism in the EU has reached an all-time high*, den 30 januari 2017.

Europol, *TESAT – Terrorism situation and trend report 2017*, www.europol.europa.eu.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 22 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

Falkheimer, Jesper, *Kriskommunikation, medier och terrorism: En analys av terrorattackerna i Oslo och på Utöya den 22 juli 2011*, Lunds universitet, den 1 januari 2014.

Federal Ministry of the Interior, *Brief summary 2016 Report on the Protection of the Constitution, Facts and Trends*.

Flanders news, *We missed opportunities*, den 8 juni 2017.

France 24, *Fausse alerte attentat à Paris : deux mineurs mis en examen et placés en foyer éducatif*, den 22 september 2016.

France culture, *Traitement médiatique des attentats le CSA appelle à la retenue*, den 15 juli 2016.

France TV Info, *Fausse alerte attentat à Paris*, den 19 september 2016

Giraud, Marine, *Le gouvernement invente l'alerte attentat sur smartphone*, Libération, den 8 juni 2016.

Gouvernement, *Tout ce qu'il faut savoir sur l'application d'alerte SAIP*, <http://www.gouvernement.fr/appli-alerte-saip>

Gouvernement, *Utiliser les médias sociaux en situation d'urgence*, <http://www.gouvernement.fr/risques/utiliser-les-medias-sociaux-en-situation-d-urgence> .

Greater Manchester, *Manchester Arena Attack, Non-Statutory Independent Review, Commissioning Report*, 21 september 2017, https://www.greatermanchester-ca.gov.uk/download/meetings/id/2706/5_i_kerslake_-_ind_review

The Guardian, *France launches smartphone app to alert people to terror attacks*, den 8 juni 2016.

The Guardian, Reuters in Berlin, *Germany investigating unprecedented spread of fake news online*, den 9 januari 2017.

Home Office, Anderson, David, *Attacks in London and Manchester March-June 2017, Independent assessment of MI5 and Police Internal Reviews*, December 2017, <https://www.gov.uk/government/publications/attacks-in-london-and-manchester-between-march-and-june-2017>

Hope, Alan, *First phase of Brussels terrorist attack investigation complete*, Flanders Today, den 20 juli 2016.

Jost, Bruno, *Abschlussbericht des Sonderbeauftragten des Senats für die Aufklärung des Handelns der Berliner Behörden im Fall AMRI*, oktober 2017.

Justitiedepartementet, *Uppdrag till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap att utvärdera hanteringen av attentatet i Stockholm den 7 april 2017*, 22 juni 2017, JU2017/05643/SSK.

Keeling, Neal, *'Shambolic' communications breakdown after Arena attack stopped fire crews helping for almost two hours*, Manchester Evening News, den 7 november 2017.

Le Blond, Josie, *In Germany, a Battle Against Fake News Stumbles into Legal Controversy*, World Policy Blog, den 12 juni 2017.

Lemonnier, Luc, *La France, pays le plus exposé aux attaques terroristes en Europe*, France Inter, den 15 juli 2016.

Maad, Assma, *Attentat à Nice : attention aux rumeurs et fausses infos qui circulent*, BUzzFeedNews.com, den 15 juli 2016.

Melgård, Marie, *Politiet kunne ha vaert på Utöya 26 minutter tidligere*, den 13 augusti 2012, Aftenposten.

Le Monde, *10 rumeurs et intox qui circulent après les attentats du 13 novembre*, den 14 november 2015.

Le Monde, *Attentat de Nice : une vidéo manipulée fait croire que le terroriste a été capturé vivant*, den 16 juli 2016.

Le projet olduvai, *Rumeurs, hoax: attentats novembre 2015*, den 18 november 2015.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 23 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, *Hemställan om underlag till Regeringsuppdrag*, den 2 oktober 2017, diarienummer 2017-6937.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap och Totalförsvarets forskningsinstitut, *Kunskapsinhämtning om hur informationsspridning påverkar hantering av attentat*, Särskild överenskommelse, den 9 november 2017, FOI-2017-1977.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, *Kriskommunikation i det digitala medielandskapet, Rapport från projektet Riskkommunikation 2.0*, mars 2016.

ODI, *Au colloque ODI: Entretiens de l'information: les réponses aux questions posées par le traitement ...*, den 21 september 2016.

ODI, *Le président de l'ODI entendu par le CSA sur le traitement par les médias des actes terroristes*, den 3 oktober 2016.

Quest-France, *75% des Français satisfaits du traitement médiatique des attentats*, den 2 februari 2016.

Payne, Adam, *A number of fake stories have gone viral following the Manchester terrorist attack*, Nordic Business Insider, den 23 maj 2017.

Phipps, Claire, Sparrow, Andrew, Ross, Alice, Weaver, Matthew, Rawlinson, Kevin, *Manchester bombing: government 'furious' at US leaks – as it happened*, den 25 maj 2017.

Piser, Karina, *Belgium's new laws are making counterterrorism more difficult*, World politics review, den 22 mars 2017.

Qui, Linda, *Fact Check: Manchester Bombing Rumors and Hoaxes*, The New York Times, den 24 maj 2017.

Le Quotidien, *Un code de bonne conduite*, den 26 oktober 2016.

Regjeringen, *Rapport fra 22. juli-kommisjonen*, NOU 2012: 14, den 13 augusti 2012 https://www.regjeringen.no/html/smk/22julikommissjonen/22JULIKOMMISSJONEN_NO/RAPPORT.HTM

RFI, *Attentats de Paris: le rôle essentiel des réseaux sociaux*, den 14 november 2015.

RFI, *Attaques à Paris: nombreuses réactions de solidarité à travers le monde*, den 13 november 2015.

RTBF, *Un policier soupçonné d'avoir transmis des informations à un suspect des attentats de Bruxelles et Paris*, den 21 september 2017.

Shed, Sam, *Germany has approved 50 million euros fake news fines that could target Facebook and Google*, Business Insider, den 30 juni 2017.

Socialstyrelsen, *Bombattentatet i Oslo och skjutningarna på Utöya*, KAMEDO-rapport 97, augusti 2012.

Steinberg, Guido, *Islamist terrorism in Germany: Threats, responses, and the need for a strategy*, AICGS Policy report 66, 2017.

Säkerhetspolisen, *Hoten och hotbilden*, <http://www.sakerhetspolisen.se/kontraterrorism/hoten-och-hotbilden.html>, (hämtad den 14 februari 2018).

The Washington Post, *Fake news triggers backlash in Germany*, den 7 januari 2017.

Wendling, Cécile, Radisch, Jack, Jacobzone, Stephane, *The Use of Social Media in Risk and Crisis Communication*, OECD Working Papers on Public Governance No. 25, 2013.

FOI MEMO	Datum 2018-03-01	Sida 24 (24)
Titel Informationsspridning i samband med terrorattentat – en internationell överblick		Memo nummer FOI Memo 6356

7 Sändlista

MSB:

Sara Brunnberg
Marie Lundqvist
Ingrid Tengberg

FOI:

Lars Höstbeck
Lena Bartholdson
Karin Mossberg Sonnek
Niklas Rossbach