

Прегледни рад
УДК 343.9:004.738.5
DOI 10.7251/SVR2224211K

САЈБЕР КРИМИНАЛ – У ФАЗИ ИНФОРМИСАЊА ПРИ УПРАВЉАЊУ ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА – ПОЈАВНИ ОБЛИЦИ И ПОСЉЕДИЦЕ

Драгомир Кесеровић¹
Маја Гламочанин²

Апстракт: Управљање ванредним ситуацијама као садржај има информисање које се одвија у свим фазама процеса. Шта се дешава када се у било које вријеме процеса појаве дезинформације, тема је овога научног рада. Ванредне ситуације су стања врло интензивних дешавања, са брзим и динамичним промјенама и снажним одразом на психичке одлике људи. Страх, неизвјесност, паника и неконтролисано понашање је редован садржај понашања скоро свих актера у ванредном догађају, а посебно становништва захваћеног кризом. Рачунари и модерне технологије, као средство брзог преноса информација па и лажних вијести и онако тешко стање кризе, додатно усложњавају и оптерећују.

Информације морају бити правремене, истините и провјерене, јер је то нужан услов за управљиво функционисање система заштите и спасавања, као и нужан услов пожељног позитивног понашања људи у ванредној ситуацији. Нетачне информације, дају лоше одлуке, а то поред неспроводивости Плана, доводи до бројних других поремећаја у понашању учесника процеса. Негативан утицај на становништво захваћено ванредном ситуацијом није могуће избјећи, страх, паника и неконтролисано понашање постају доминантни садржај стања на терену. Проблем више није неинформисаност, већ сама чињеница да људи увјерени у одређене чињенице, вјерују у лажи. У свјетлу постојећег технолошког напретка, јавност очекује готово тренутну информацију о несрећи и повезаним активностима. Пружање тачних и правовремених информација, као и надзор ове активности, кључни су за успјех реаговања и опоравка, јер се отклања могућност да на јавност утичу дезинформације и различите гласине.

Кључне ријечи: *cyber криминал, дезинформација, ванредна ситуација, систем заштите и спасавања.*

¹ Независни универзитет Бања Лука, dragomir.keserovic@fbzbl.net

² Независни универзитет Бања Лука, glamocanin.maja@gmail.com

УВОД

За потребе овог рада потребно је дефинисати кључне појмове: *cyber* криминал, дезинформација, ванредна ситуација, систем заштите и спасавања.

Сајбер криминал (*engl. Cyber crime*) представља облик криминалног понашања, код кога се коришћење компјутерске технологије и информационих система испољава као начин извршења кривичног дјела, гдје се компјутер или рачунарска мрежа употребљавају као средство или циљ извршења.

Дезинформације су сложен концепт који се стално мијења како се укључују нови актери и развијају нове технике и технологије производње и ширења лажи и манипулација, поготово на мрежи (онлине). Дезинформације најчешће разумијемо као информације које су нетачне и намјерно створене како би обмануле јавност; наштетиле некој особи, организацији, друштвеној групи, држави или циљу те оствариле неки интерес (нпр. економски или политички).

Ванредна ситуација је правни режим који се проглашава када нека елементарна непогода или несрећа, изазове такве последице које није могуће спречити или отклонити редовним дјеловањем надлежних јавних служби. По проглашењу ванредне ситуације, држава (или ужа територија за коју је проглашена ванредна ситуација – општина/град), улази у посебан режим рада у којем се јавне службе, државни и локални органи, фирме, организације, али и грађани, ангажују као снаге цивилне заштите, да спријече, смање или отклоне последице катастрофе.

Систем заштите и спасавања обухвата програмирање, планирање, организовање, обучавање и оспособљавање, провођење, надзор и финансирање мјера и активности за заштиту и спасавање од природних и других несрећа с циљем спречавања опасности, смањења броја несрећа и жртава, те отклањања и ублажавања штетних дјеловања и посљедица природних и других несрећа.

У данашње вријеме постало је наизглед једноставно сматрати се информисаним о тренутним догађањима. Вијести можемо пронаћи на безброј интернетских страница, од друштвених медија до страница строго намијењених вијестима, у текстуалном, аудио, или видео облику. А постоје и други, старији, традиционални медији попут телевизије, радија и штампаних медија. Чини се како проблем више није неинформисаност јавности о битним темама, већ сама чињеница да мноштво људи увјерених у одређене чињенице,

вјерују у лажи. Не знајући постају жртве дезинформације, путем конзумирања вијести које једноставно нису препознали као лажне.

Термин „лажне вијести“ (енгл. *fake news*), дефинисан као лажне, често сензационалне информације, добио је у једном тренутку толико пажње да је додан у Collins рјечник и именован Collinsовом ријечи 2017. године захваљујући невиђеном порасту у употреби. Дезинформација је древан алат, иза којег су мотивације за његово кориштење кроз све ове године остале исте. Једино што се промијенило јест количина и начин на који као човјечанство дијелимо и конзумирамо вијести и информације. Друштво је чврсто увјерено како иза лажних вијести с којима се сусрећу, већински стоје новинари (61.3%), политичари (78.7%) и интересне групе (73.3%), којима циљ није држати јавност информисаном о тренутном стању ствари, већ им је циљ зарада новца и маркетинг (92%) те промоција одређених погледа (89.3%)(Nougaygède, N., 2018).

Управљање ванредним ситуацијама као садржај има информисање које се одвија у свим фазама процеса, а дијелом је и посебна фаза.

САЈБЕР КРИМИНАЛ И ДЕЗИНФОРМАЦИЈЕ – УТИЦАЈ НА УПРАВЉАЊЕ ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА

Компјутери и компјутерска технологија се могу злоупотребљавати на разне начине, а сам криминалитет који се реализује помоћу компјутера може имати облик било ког од традиционалних видова криминалитета, као сто су крађе, утаје, проневијере, док се подаци који се неовлашћено прибављају злоупотребом информационих система могу на разне начине користити за стицање противправне користи. Различити документи на различите начине класификују облике сајбер криминала. Тако у материјалу за “радионицу” о компјутерском криминалу десетог конгреса УН констатује се да постоје двије суб категорије овог криминала:

- Сајбер криминал у ужем смислу - као свако незаконито понашање усмјерено на електронске операције безбједности компјутерских система и података који се у њима обрађују (прављење и убацивање компјутерских вируса, хакинг, пиратство, компјутерска саботажа, компјутерска шпијунажа, компјутерске преваре и крађа компјутерских услуга);

- Сајбер криминал у ширем смислу - као свако незаконито понашање везано за или у односу на компјутерски систем и мрежу,

укључујући и такав криминал какво је незаконито посједовање, нуђење и дистрибуирање информација преко компјутерских система и мрежа (компјутерски фалсификати, компјутерске крађе, техничке манипулације уређајима или електронским компонентама, злоупотребе система плаћања).

Правна регулатива компјутерског криминала датира од друге половине осамдесетих година када је амерички конгрес изгласао 1986. године Закон о интернет компјутерској превари и злоупотреби и Закон о приватности електронских комуникација. Од тада па до данас многе земље су измијениле своје кривичне законе и донијеле низ посебних законских прописа као што су Закон о компјутерском криминалу (Аустралија 1988), Закон о компјутерским злоупотребима (Велика Британија 1990), Закон о компјутерском криминалу (Холандија 1993), итд. Многе међународне организације су такође донијеле препоруке у вези са законодавством за спречавање компјутерског криминала: ОЕЦД, ОУН, Савјет Европе, Комисија ЕУ, итд. Савјет Европе је био једна од првих међународних организација које су покренуле иницијативу за стварање правних претпоставки за сузбијање компјутерског криминала удруженим напорима више земаља. Као резултат тог рада, настала је, 23. новембра 2001. године у Будимпешти, Конвенција о компјутерском криминалу, док је додатни протокол сачињен у Стразбуру 16. априла 2005. године.

Ванредне ситуације су стања врло интензивних дешавања, са брзим и динамичним промјенама и снажним одразом на психичке одлике људи. Страх, неизвјесност, паника и неконтролисано понашање је редован садржај свјесног и несвјесног понашања скоро свих актера у ванредном догађају, а посебно становништва захваћеног кризом. Када се из било ког разлога, о слици ванредне ситуације, појаве дезинформације, онда се проблем додатно усложњава. Неизоставно, компјутери и модерне технологије, као средство брзог преноса свих информација па и лажних вијести, посебно оних које су креиране и пласиране ради изазивања штете, и онако тешко стање кризе, додатно усложњавају и оптерећују. Борба против компјутерског криминала се заснива на превентивним и репресивним мјерама. Репресивне мјере су исте као и код других видова криминалитета, оперативне су веома специфичне. Наиме, оне морају бити усмјерена на предузимање активности у циљу отклањања извора, услова, околности или пропуста који погодују неовлашћеном коришћењу или злоупотреби компјутера.

ВАНРЕДНЕ СИТУАЦИЈЕ

Савремени свијет карактерише велики број различитих ванредних ситуација изазваних природним и другим несрећама. Ове ситуације су нежељене, неочекиване и непредвидиве. Доводе у опасност животе и имовину људи и других материјалних и културних добара, стварају панику, страх и неизвјесност. Ванредна ситуација је „стање у коме су ризици и пријетње или посљедице катастрофа, ванредних догађаја и других опасности за становништво, животну средину и материјална добра таквог обима и интензитета да њихов настанак или посљедице није могуће спријечити или отклонити редовним дјеловањем надлежних органа и служби, због чега је за њихово ублажавање и отклањање неопходно употријебити посебне мјере, снаге и средства уз појачан режим активности“ (Закон, члан 5, став 1, алинеја а.). Ванредни догађај је „несрећа изазвана елементарном непогодом и другом несрећом која може да угрози здравље и живот људи и животну средину, а чије је посљедице могуће спријечити или отклонити редовним дјеловањем“ (Закон, члан 5, став 1, алинеја б.). Природне непогоде су „догађаји који су узроковани дјеловањем природних сила на које људски фактор не може утицати, као што су: потрес, поплава, високи снијег и снијежни наноси, олујни и оркански вјетар, град, пролом облака, клизишта, суша, хладноћа, те масовне појаве људских, животињских и биљних болести“ (Закон, члан 3, став 1, алинеја 1.) Збрињавање жртава несреће је приоритетни посао у ванредној ситуацији.

Збрињавање угрожених, настрадалих, избјеглих и евакуисаних лица у ванредним ситуацијама обухвата пружање хитног смјештаја, здравствену заштиту, снабдијевање храном и водом, спајање раздвојених породица, психолошку подршку и стварање потребних услова за живот. Често се не прави разлика између појмова ванредна ситуација и криза, иако између њих постоји разлика. Ванредна ситуација је шири појам од кризе, јер свака криза је истовремено и ванредна ситуација, док свака ванредна ситуација не мора бити и криза. Без обзира што је свака ванредна ситуација јединствена, постоје нека заједничка обиљежја, а то су: изненадност, несигурност и временски тјеснац (Новак, 2001: 41).

С обзиром на сложеност проблема који карактеришу ванредну ситуацију, те на услове временског притиска и веома несигурних околности, неопходно је доношење критичних (кључних) одлука свих субјеката који имају обавезу реаговати. За квалитену одлуку

неопходно је имати правовремене и поуздане информације. Ако у процес доношења одлука укључимо нетачне, непровјерене и неправремене информације (дезинформације), ризик да изазовемо бројне негативне ефекте је готово неизбјежан. Паника, страх, неконтролисано понашање па и разни облици насиља су редовни пратиоци оваквих стања.

Управљање у ванредним ситуацијама је процес успостављања таквог амбијента, који обезбјеђује брзу и координисану акцију свих дијелова и нивоа заједнице у коме се одлучује о потреби предузимања одговарајућих мјера заштите и спасавања становништва, имовине и околине (Haddow, G. and Bullock, J., 2006). Односно, то је облик дјеловања субјеката заштите и спасавања који обухвата информисање локалне и опште јавности о насталом ванредном догађају, као и давању упутстава о мјерама заштите и спасавања које се предузимају. Карактеристике управљања у ванредним ситуацијама разликују овај вид управљања од класичних система управљања и садржане су у различитим режимима функционисања система, организационе структуре су промјенљиве, информације су обимне, брзо се мијењају, често неодређене и недовољне за квалитетно одлучивање, а ресурси су ограничени. У ванредној ситуацији апсолутни приоритет је заштита и спасавање људи који су у највећој опасности, као и рањивих категорија (дјеца, инвалиди, старије особе, труднице). Након тога, слиједи заштита и спасавање критичних ресурса и система од којих зависи заједница. Успјешно управљање ванредном ситуацијом укључује неколико корака: анализу потенцијалних проблема, слабости и угрожености, планирање активности (израда плана), успостављање одговорности у складу са одговарајућом законском регулативом, дефинисање организације свих учесника у процесу заштите и спасавања, идентификовање свих ресурса за дјеловање, одређивање тимова за ванредне ситуације који ће дјелотворно управљати и њихово стално усавршавање, као и разраду система информисања. Улазне информације морају бити правовремене, истините и провјерене, јер је то нужан услов за управљиво функционисање система заштите и спасавања, као и нужан услов пожељног позитивног понашања људи у ванредној ситуацији.

Систем заштите и спасавања. Систем заштите и спасавања обухвата програмирање, планирање, организовање, обучавање и оспособљавање, провођење, надзор и финансирање мјера и активности за заштиту и спасавање од природних и других несрећа

с циљем спречавања опасности, смањења броја несрећа и жртава, те отклањања и ублажавања штетних дјеловања и посљедица природних и других несрећа. Систем заштите и спасавања у Босни и Херцеговини је децентрализован и чине га институције, органи и тијела Вијећа министара (владин сектор), правни субјекти и невладин сектор (Хусеинбашић, 2009: 58), те институције, органи и тијела Републике Српске, Федерације БиХ, Кантона, Брчко Дистрикта и локалних нивоа власти.

План заштите и спасавања у ванредним ситуацијама израђује се на основу процјене угрожености. Планом разрађује превентивне и оперативне мјере за спречавање и умањење посљедица елементарних непогода и других несрећа, као и снаге и средства субјектата система заштите и спасавања, њихово организовано и координирано ангажовање и дјеловање у ванредним ситуацијама у циљу заштите и спасавања људи, материјалних и културних добара, као и обезбјеђења основних услова за живот. План садржи елементе неопходне за заштиту и спасавање у ванредним ситуацијама, а нарочито: приправност - спремност за ванредне ситуације; мобилизацију - активирање у случају непосредне опасности или настанка ванредне ситуације; заштиту и спасавање по врстама опасности; мјере и задатке цивилне заштите (штабова за ванредне ситуације); посматрање, рано упозоравање, обавјештавање и узбуњивање; употребу снага заштите и спасавања; ублажавање и отклањање посљедица и информисање јавности. Већ смо рекли, да је за кључне одлуке неопходно имати поуздане информације, па и за сваки од елемената Плана заштите и спасавања важи исто правило. Нетачне улазне информације, дају лоше одлуке, а то поред неспроводивости Плана, доводи до бројних других поремећаја у понашању учесника процеса. Негативан утицај на становништво захваћено ванредном ситуацијом није могуће избјећи, страх, паника и неконтролисано понашање постају доминантни садржај стања на терену.

ПРОГЛАШЕЊЕ ВАНРЕДНЕ СИТУАЦИЈЕ И КОМУНИКАЦИЈА

Ванредна ситуација се проглашава одмах по сазнању о непосредној опасности од наступања ванредне ситуације или након наступања, ако се непосредна опасност није могла предвидјети, или није могла бити проглашена последице сазнања о непосредној

опасности (Оквирни Закон БиХ, „СГ БиХ“, бр. 50/08). Одлуку о проглашењу ванредне ситуације доноси одговорно лице на челу јединице територијалне организације захваћене елементарном непогодом или дугом несрећем. Када се прогласи стање природне или друге несреће, кључну улогу у угроженом подручју има штаб цивилне заштите (Закон, ФБиХ, „СН Ф БиХ“, бр. 39/03, 22/06 и 43/10), односно Штаб за ванредне ситуације (Закон, РС, СГ РС, 121/12) са тог подручја (општински, градски, кантонални, ентитетски). Штаб издаје акте руковођења у виду наредби, упутстава, смјерница, инструкција, одлука, закључака и слично.

Комуникација се дефинише као пренос и разумијевање значења поруке или као „процес преноса знања, емоције, искуства, ставова, информација, разумијевања, мисли и слично између људи, како би се достигло заједничко значење“ (). Код разумијевања комуникације акценат је на преносу значења, јер комуникација не омогућава само пренос информација, него и разумијевање значења. Међу истраживачима и практичарима постоји сагласност да је комуникација врло важна за сваку организацију у свим приликама, а посебно у условима кризе било којег нивоа. Наглашен значај комуникације произилази из самог контекста ванредне ситуације у коме су страх и несигурност на високом нивоу. У ванредним ситуацијама посједовање информација и управљање њима спада међу кључне задатке управљачких тијела (кризног менаџмента). Врло је важно разумијевање различитости у перцепцији јавности, као и предвидљивости могућих реакција јавности. Укључивање свих заинтересованих учесника у комуникацију и дијалог олакшава кризно управљање и евалуацију донесених мјера. Праве информације од оних од којих се очекују, умањиће разлоге за изазивање панике и за појаву неформалних прича које доприносе страху и анаксиозности међу лицима захваћеним ванредном ситуацијом.

ИНФОРМИСАЊЕ О ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА

Фаза информисања, (Ћулибрк, 2012) у управљању ванредним ситуацијама, са развојем технологије добија све значајније мјесто. Аутори је обично не издвајају као посебну фазу, већ је сматрају садржајем осталих фаза управљања ванредним ситуацијама. Ову фазу чини неколико значајних сегмената, као што су комуницирање, информисање, обавјештавање. Квалитетно комуницирање и информисање у фазама приправности и ублажавања подстичу

смањивање ризика од настанка опасности. У комуникацији са јавношћу, кључ за успјешно управљање ванредним ситуацијама јесте сарадња са медијима.

Улога фазе информисања јесте да јавности, у свим фазама управљања ванредним ситуацијама, обезбиједи правовремену и тачну информацију: у фази приправности да пренесе охрабрујуће, али и едукативне поруке, које ће помоћи да се становништво суочи са несрећом; у фази реаговања да обезбиједи јавна обавјештења, упозорења и извјештаје о евакуацији, о тренутном стању и о надлазећој несрећи; у фази опоравка да појединцима и заједницама погођеним несрећом обезбиједи информације о томе како да се пријаве и како да добију помоћ и у фази ублажавања да промовише спровођење стратегије и активности којима ће се спријечити несрећа или ублажити њене посљедице, тј. заштитити живот и здравље људи, имовина, пословање и животна средина. Успјех фазе информисања чине четири кључне претпоставке: брига о грађанима; посвећеност послу; укључивање информисања у планирање и оперативни рад и сарадња са медијима. Најважнији дио дјелатности руководиоца ванредним ситуацијама је укључивање информисања у планирање и оперативни рад (планирање и конкретне активности у четири основне фазе). По Арту Ботерелу (Art Botterell), фазу информисања у управљању ванредним ситуацијама чине четири слоја: 1) Организација – структура, циљеви, задаци и показатељи који одређују организацију; 2) Људи – људски чиниоци као што су способност, обука, ставови итд; 3) Поступци – модели за рјешавање проблема и сл. и 4) Технологија – првенствено системи и опрема за комуникацију.

Сарадња са медијима је значајна претпоставка успјешног информисања, јер они играју главну улогу у комуникацији са јавношћу. Фаза информисања представља константну, непрекидну дјелатност, која ће се спроводити уочи несреће или у мирнопским условима. Медији играју значајну улогу у управљању ванредним ситуацијама и прије и после несреће. Када су, хитне службе ангажоване на спречавању несреће, медији могу одиграти кључну улогу упозоравајући становништво на предстојећу несрећу, усмјеравајући га гдје ће се склонити, гдје ће потражити помоћ и сл (Уредба РС, „СГ РС“, бр. 68/13 и Уредба ФБиХ, „СН ФБиХ“, бр. 08/11). Бројни су чиниоци који одређују како ће људи видјети неку несрећу, али за катастрофе и друштвене несреће, медији су најчешћи извор информација, па се мора водити рачуна да сензационалистички

приступ медија не поремети суштину управљања ванредним ситуацијама и створи секундарну несрећу, попут панике, из које могу произаћи друге несреће.

Информисање јавности у току реаговања или опоравка, нарочито усред несреће, може бити веома тешко. Често постоје супротстављени извјештаји о броју жртава и нивоу штете, што може довести до конфузије, како код јавности, тако и код припадника хитних служби. Додатни проблем је што јавност, у свјетлу постојећег технолошког напретка, очекује готово тренутну информацију о несрећи и повезаним активностима. Пружање тачних и правовремених информација јавности и медијима, као и надзор ове активности, кључни су за успјех реаговања и опоравка, јер се отклања могућност да на јавност утичу дезинформације и различите гласине. Фаза информисања је кључна у управљању ванредним ситуацијама, мора се обезбиједити сталан проток тачних информација, уз несобично ангажовање званичника, који ће бити објективни и понашати се у складу са ситуацијом. Приступ корисницима информација, нарочито јавности, мора укључити програме упознавања грађана са могућим опасностима, како се припремити за опасност, како је спријечити, како реаговати када се несрећа деси, како отклонити посљедице. Нејасна граница одговорности између различитих служби које дјелују у ванредним ситуацијама може се превазићи успостављањем квалитетног система информисања и комуникација.

ВАНРЕДНЕ СИТУАЦИЈЕ И ДЕЗИНФОРМАЦИЈЕ

Ванредна ситуација (Ћулибрк, 2012) је појам који се на нашим просторима често користи, а у свакодневном животу се често чује или прочита. Ванредне ситуације су постале учесталије, разноврсније и без обзира да ли су настале дјеловањем природе или човјека, сваког дана проузрокују све веће последице по људе, материјална добра и животну средину. Ванредне ситуације су једна од константи људске историје и његово појмовно одређење одређују, прије свега, различите врсте опасности, које угрожавају безбједност и које, узроковане дејством природе или дјелатношћу људског фактора, могу да доведу до њеног настанка на одређеној територији. Дефинисање ванредних ситуација најчешће се врши према конкретним потребама. У литератури, аутори често некритички преводе стране термине о ванредним ситуацијама који усложњавају

терминолошке нејасноће у вези термина као што су ванредна ситуација, криза, катастрофе и ванредно стање.

Енглески „Акт о снагама за ванредне ситуације“ из 1920. године одређује ванредну ситуацију као појам који ће лишити заједницу основних животних потреба, а захтијева посебне службе и капацитете. Под појмом ванредних ситуација у Републици Србији се подразумева: „Стање када су ризици и пријетње или посљедице катастрофа, ванредних догађаја и других опасности по становништво, животну средину и материјална добра таквог обима и интензитета да њихов настанак или посљедице није могуће спријечити или отклонити редовним дјеловањем надлежних органа и служби, због чега је за њихово ублажавање и отклањање неопходно употребити посебне мјере, снаге и средства уз појачан режим рада“. Класификација ванредних ситуација је одувijek била актуелан предмет истраживања, не само стручњака из ове области већ и међународних организација широм свијета. Генерално, све ванредне ситуације се дијеле у три групе: природне, технолошке (људске) и комбиноване (Corroa, D.P., 2007). Закључујемо, ванредна ситуација је правни режим који се проглашава када нека непогода или несрећа, изазове такве посљедице које није могуће спријечити или отклонити редовним дјеловањем надлежних јавних служби.

Дезинформације су сложен концепт који најчешће разумијемо као информације које су нетачне и намјерно створене како би обмануле јавност; наштетиле некој особи, организацији, друштвеној групи, држави или циљу те оствариле неки интерес (нпр. економски или политички). Поред „дезинформација“, често се употребљава и термин „лажне вијести“ (fake news), а говори се и о „мисинформацијама“ (погрешним информацијама) и „малинформацијама“ (злонамјерним информацијама). Различите врсте штетног садржаја имају различиту намјеру. Дезинформације и лажне вијести створене су и дистрибуиране с намјером да обману јавност за властиту корист онога ко их креира (Galvin, G. 2017, 27. decembra). С друге стране, мисинформације су такођер штетни садржаји јер садрже нетачне или зававајуће информације, али људи који их дијеле не препознају их као такве и немају намјеру да свјесно проузрокују штету. Мисинформацијама сматрамо и ненамјерне новинарске погрешке. Људску пажњу брже и лакше заокупи садржај који је контроверзан, сензационалистички, садржи елемент изненађења, потврђује њихова већ постојећа увјерења или предрасуде, потиче емоције и визуално је упечатљив – а све

то дезинформације често јесу. Оно што је заједничко свим овим штетним садржајима јест да креирају информацијски поремећај у којему је грађанима тешко разликовати вјеродостојну од обманујуће или лажне информације. Иако лажи и манипулације у јавном информацијском простору нису новост, количина и брзина ширења дезинформација, поготово путем друштвених мрежа и мобилних апликација за комуницирање, представљају изазов без преседана. Према истраживању Еуробарометра, проведеном у 2021. години (Special EB 503), више од половине испитаника у Европској унији се најмање једном седмично или пак чешће сусреће са објавама за које сматрају да погрешно представљају стварност или су нетачне.

Теорије завјере, гласине и измишљотине које се презентују као релевантне информације нису новост, као што нису ни погрешне информације које медији понекад пласирају због брзине, недовољне провјере или пак политичке агенде. Новост је и брзина ширења дезинформација мрежним каналима, платформама и апликацијама. Дезинформације загађују информацијски простор, нарушавају јавну комуникацију и демократске процесе у друштву, а могу бити пријетња и здрављу и људском животу, као што је постало посебно видљиво у пандемији болести ковид-19. У догађајима високог интензитета (попут поплава, пандемије, земљотреса), када је потреба за информацијама изузетно велика, ако релевантне институције не реагују правовремено и не обезбједе вјеродостојне вијести и упутства (и то путем различитих платформи и одмах), отвара се изузетно погодан простор за ширење погрешних и намјерно измијењених вијести. Дезинформације се најбрже шире када су у питању политичке вијести и политички догађаји (нпр. избори) те у ванредним ситуацијама (нпр. око болести ковид-19) или природних катастрофа (попут поплава или земљотреса).

ДЕЗИНФОРМАЦИЈЕ О АКТУЕЛНИМ ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА

Студија Свеучилишта у Охфорду, објављена 2019., презентовала је доказе о постојању организованих кампања за манипулацију јавним мњењем путем мрежних платформи у 70 земаља свијета, а показали су и како у свакој земљи постоје актери који користе друштвене мреже како би покушали утицати на јавно мишљење (Bradshaw i Howard 2019). “Нетачне информације и лажне вијести могу изазвати непотребан страх, потстаћи нас на погрешне закључке и понашања

те отежати рјешавање кризне ситуације па чак и угрозити животе.” Ова порука о медијској писмености у доба коронавируса, коју су Агенција за електронске медије и УНИЦЕФ објавили 2020., вриједи и у контексту рата у Украјини.

Садржај који доводи до информацијског поремећаја, често није у потпуности лажан, већ је извучен из контекста, састоји се од гласина, претјерано је пристрасан или су неке кључне информације намјерно изостављене. Уз то, визуали (попут илустрација, видеа, фотографија) могу бити далеко увјерљивији од текстуалних облика комуникације (Birdsell i Groarke 1996), што их чини ефикаснијим формама за дезинформације и мисинформације (Wardle i Derakhshan 2017). Посебно заваравајуће су објаве које садрже фотографије или снимке “с мјеста догађаја”, у којима су искориштене старе фотографије или видеозаписи снимљени у неком другом контексту. Неки од примјера таквих већ разоткривених објава су снимка експлозије објављена на Twitterу уз тврдњу да је настала ових дана у Кијеву, а ријеч је заправо о снимци из 2015. на којој се види експлозија у једном складишту у Кини; вирални видео у којем дјевојчица виче на војника, који је снимљен још 2012. у Палестини, а искориштен је сада уз опис “Врати се у своју земљу: храбра дјевојчица супротставља се инвазији Путинове војске”; те наводна жива снимка која приказује како “Украјинци руше руски авион”, а ради се о инсерту из једне видеоигре. Поред манипулисања снимкама и фотографијама на овај начин, могући су и покушаји манипулације довођењем у сумњу аутентичних материјала.

Пандемију коронавируса од почетка прати инфодемија (СЗО 2020) – односно превелика количина информација које циркулишу јавним простором, при чему су неке погрешне, а неке намјерно манипулативне (дезинформације). Инфодемија се појављује у догађајима високог интензитета када се у кратком раздобљу и због великог интереса јавности знатно повећава количина информација међу којима је тешко разликовати гласине и дезинформације од вјеродостојних вијести (поготово на друштвеним мрежама). Друштвене мреже су главни канал за комуникацију у ванредним ситуацијама (Stieglitz и др. 2018). С једне стране омогућују брзо дијелење информација из службених извора и од људи непосредно захваћених догађајем. С друге стране те предности врло лако могу постати недостаци када се почну ширити непровјерене, погрешне и обмањујуће информације. Да пандемија није само здравствена, економска и социјална, него да се ради и о пандемији дезинформација која ће оставити

дуготрајни траг на друштву и демократији. Пандемија је продубила осјећај несигурности и страха, грађанство губи ионако пољуљано повјерење у институције, медије и демократију. Имамо протесте у којима судјелују јавне личности, политичари опортуно јачају своје позиције на паници и страху, новинари су нападнути, а ријетко је ко преузео одговорност. Дезинформације везане за ковид-19, довеле су до тога да Влада Републике Српске усвоји одлуку о кажњавању за објављивање лажних вијести и изазивање панике током ванредне ситуације због коронавируса.

Апликације за размјену порука, попут WhatsApp и Vibera, због недовољне контроле, често шире разне дезинформације, као што се у Србији недавно почела ширити порука да “треба избјежавати излазак из куће јер радијација расте”, а што је потпуно нетачно. Порука се проширила, а грађани узнемирени, уплашени и чине бројне непотребне притиске на здравствени систем (Erickson, P. A., 2006).

Поплаве које су задесиле Босну и Херцеговину у 2014. години, показале су хировиту и бруталну снагу природе, али и низ слабости система заштите да адекватно одговоре на вишеструке потребе становништва. Нажалост, наведено дешавање било је попраћено трагичним губицима људских живота, масовном девастацијом инфраструктуре, стамбено-привредних објеката, као и осталих јавних и приватних добара. У локалним заједницама погођеним поплавама, наведене последице су у значајној мјери настале због изостанка правовремених и поузданих информација, а што је оставило простор за убрзано генерисање и ширење дезинформација. Директна последица дезинформација су страдање људи и уништавање материјалних добара у Завидовићима, Добоју, Шамцу, Бијељини, Бањалуци и бројним другим локалним заједницама.

Лажне тврдње о предвиђању “нових” разорних потреса у Хрватској, провалама, пљачкама и нападима на грађане на подручјима погођенима потресом, вијести о лажним рачунима за уплате помоћи грађанима, претјеривање у броју жртава, лажне упуте о техникама спасавања током потреса, најчешће колају друштвеним мрежама и доводе до тога да многи људи не знају коме или у што вјеровати, што уноси додатни немир и несигурност. Због поплава дезинформација, Влада РХ је позвала медије да уложе додатне напоре у провјеравање чињеница те супротстављању ширењу свих облика дезинформација.

Трагични пожар у Notre Dame који је уништио кров те паришке катедрале прате бројне дезинформације. Тек што се сазнало да у Аустралији горе страшни пожари који пријете људима, биљкама и животињама на том подручју, већ је интернет био препун информација које су све крив. На интернету су се појавиле и прошириле теорије да су пожари подметнути, односно да је ту ријеч о терористичком нападу, брзом чишћењу тла да би се отворио простор за изградњу нових градова, и слично. Овакви сценарији су претјерани и нереални, и последица су неколико заиста **опасних дезинформација**.

У политичкој сфери, дезинформације, мисинформације и малинформације могу утицати на политичке процесе. То је постало нарочито видљиво након кампање уочи референдума о чланству Уједињеног Краљевства у Еуропској унији (tzv. Brexit) и америчких предсједничких избора 2016. године. Ове кампање у великој су се мјери водиле путем друштвених мрежа и у обје је значајну улогу одиграла компанија за аналитику података Cambridge Analytica, за коју је касније утврђено да је прикупљала личне податке с Facebook профила милиона људи без њиховог знања и пристанка и користила их у сврхе политичког оглашавања које је често било манипулативно (Cadwalladr, 2018).

ПОЈАВНИ ОБЛИЦИ И ПОЉЕДИЦЕ

Анализирајући појавне облике и последице које дезинформације производе у управљању ванредним ситуацијама, закључујемо да су оне бројне и да се у мањој или већој мјери одражавају на све актере: становништво, хитне службе званичнике и медије. Као најизразитије издвајамо:

- Ако у процес доношења одлука укључимо нетачне, непровјерене и неправовремене информације (дезинформације), ризик да изазовемо бројне негативне ефекте је готово неизбежан.
- Страх, неизвјесност, паника, разни облици насиља и неконтролисано понашање скоро свих актера у ванредном догађају, а посебно становништва захваћеног кризом;
- Нетачне информације, дају лоше одлуке, а то поред неспроводивости Плана, доводи до бројних других поремећаја у понашању учесника процеса.
- Сензационалистички приступ медија често поремети суштину управљања ванредним ситуацијама и створи секундарну несрећу, попут панике, из које могу произаћи друге несреће.

- Бројни актери, не знајући, постају жртве дезинформације, путем конзумирања вијести које једноставно нису препознали као лажне;
- Ванредне ситуације су стања врло интензивних дешавања, па дезинформације о њима имају снажан одраз на психичке одлике људи.
- Ове ситуације су нежељене, неочекиване и непредвидиве, доводе у опасност животе и имовину људи и других материјалних и културних добара, па свака дезинформација појачава панику, страх и неизвјесност.
- Често постоје супротстављени извјештаји о броју жртава и нивоу штете, што може довести до конфузије, како код јавности, тако и код припадника хитних служби.
- Ако изостану тачне и правовремене информације које су кључне за успјех реаговања и опоравка, постоји могућност да на јавност утичу дезинформације и различите гласине, које често изгледају атрактивније од вјеродостојних садржаја и због тога их људи лакше примијете и брже дијеле.

ЗАКЉУЧАК

Нагли раст непровјерених, односно лажних вијести (*fake news*) код стручњака је изазвао различите теорије према којима је нови дигитални облик комуникације који се незадрживо шири, узрок далекосежних и опасних пријетњи манипулисањем појединцима, групама, па и читавом популацијом на простору захваћеном ванредном ситуацијом. Угрожавајуће појаве природног, техничко-технолошког и друштвеног поријекла и њихове међусобне комбинације свакодневна су опасност за живот и здравље људи, за њихову имовину, и за животну средину. БиХ, сложена земља, државна заједница са различитим облицима државног уређења на различитим нивоима, са децентрализованим безбједносним апаратом, политички и економски нестабилна, системски је неспособна да адекватно одговори на бројне поремећаје који настају у функционисању безбједносног система, јако је плодно тло за настанак, развој и пласирање дезинформација у ванредним ситуацијама.

Фаза информисања је кључна у управљању ванредним ситуацијама, однос са медијима мора обезбиједити сталан проток тачних информација, уз несребично ангажовање званичника, који ће

бити објективни и понашати се у складу са ситуацијом. Приступ корисницима информација, нарочито јавности, мора укључити програме упознавања грађана са могућим опасностима, како се припремити за опасност, како је спријечити, како реаговати када се несрећа деси, како отклонити њене посљедице. **Различити актери, креатори, дјелитељи и примаоци, учествују у различитим фазама производње и дистрибуције дезинформација,** с различитим мотивацијама. Како би се избјегле најтеже посљедице ванредних ситуација, веома је важно квалитетно и ефективно спровести фазу информисања у ванредним ситуацијама. Фаза информисања има значајну улогу у наведене четири фазе управљања ванредним ситуацијама, заснивајући се на четири кључне претпоставке (брига о грађанима, посвећеност послу, укључивање у планирање и оперативни рад, сарадња са медијима) и темељећи се на четири слоја (организација, људи, поступци, технологија). Кључне карике у овој фази, поред хитних служби, чине системи за комуникацију, медији и конзументи (корисници) информација, што све скупа омогућава циљеве постојања ове фазе, а то су информисање и едукација јавности, и комуникација међу хитним службама. Ванредне ситуације (природне, техничко-технолошке, друштвене, спојене) проблем су који ће и даље бити велики безбједносни изазов и пријетња наредних година и деценија.

Нетачне информације и лажне вијести могу изазвати непотребан страх, панику, неконтролисано понашање и подстаћи нас на погрешне закључке и понашања те отежати рјешавање кризне ситуације па чак и угрозити животе.

CYBER CRIME - IN THE EMERGENCY MANAGEMENT INFORMATION PHASE - PHENOMENA AND CONSEQUENCES

Dragomir Keserović
Maja Glamočanin

Summary: Emergency management has as its content information that takes place at all stages of the process. What happens when misinformation appears at any time during the process is the topic of this scientific paper. Emergencies are states of very intense events, with rapid and dynamic changes and a strong reflection on the psychological characteristics of people. Fear, uncertainty, panic and uncontrolled behavior is the regular content of the behavior of almost all actors in an emergency, especially the population affected by the crisis. When, for any reason, misinformation appears about the picture of the emergency situation, then the problem becomes even more complicated. Computers and modern technologies, as a means of fast transmission of information and even fake news, and the already difficult state of crisis, further complicate and burden.

The information must be timely, true and verified, because it is a necessary condition for the manageable functioning of the protection and rescue system, as well as a necessary condition for the desirable positive behavior of people in an emergency situation. Incorrect information gives bad decisions, and that, in addition to the non-implementation of the Plan, leads to numerous other disorders in the behavior of the participants in the process. Negative impact on the population affected by the emergency situation cannot be avoided, fear, panic and uncontrolled behavior become the dominant content of the situation on the ground.. Unknowingly, they become victims of misinformation, consuming news they did not recognize as fake. The sensationalist approach of the media must not disrupt the essence of emergency management and create a secondary disaster, such as panic, from which other disasters can arise. In light of existing technological advances, the public expects almost instantaneous information on the accident and related activities. Providing accurate and timely information, as well as monitoring this activity, are key to the success of the response and recovery, as it eliminates the possibility of misinformation and various rumors influencing the public.

Keywords: *cybercrime, disinformation, emergency, protection and rescue system.*

ЛИТЕРАТУРА

1. 1. ABC. (2018). *The Perils of Speed Before Accuracy*. Preuzeto sa: <https://www.abc.net.au/mediawatch/episodes/the-perils-of-speed-before-accuracy/9980876> Pristupljeno: 21.03.2022.
2. Botterell, A. (2006). *Communications of the ACM theme issue on Information Systems for Crisis Response and Management*. California University.
3. Bradshaw S. I Philip N. Howard N. Ph. (2019). *Global Inventory of Organised Social Media Manipulation*. University of Oxford.
4. Haddow, G. and Bullock, J. (2006). *Introduction to Emergency Management - Second Edition*. Butterworth-Heinemann.
5. Birdsell, D., & Groarke, L. (1996). *Toward a Theory of Visual Argument*. Argumentation and Advocacy.
6. Cadwalladr, C. and Graham-Harrison, E. (2018). *How Cambridge Analytica turned Facebook 'likes' into a lucrative political tool*.
7. Coppola, D. P. (2007). *Introduction to International Disaster Management*. Butterworth-Heinemann.
8. Ćulibrk, Ž. (2012) *Upravljanje vanrednim situacijama*. Banja Luka: Fakultet za bezbjednost i zaštitu.
9. Galvin, G. (2017). *The Globalization of "Fake News"* Preuzeto sa: -around -the -globe Pristupljeno: 06.03.2022.
10. Erickson, P. A. (2006). *Emergency Response Planning for Corporate and Municipal Managers*, Second Edition. Burlington: Butterworth-Heinemann.
11. Huseinbašić, Ć. (2009). *Upravljanje sistemom zaštite i spasavanja* Sarajevo: Fakultet političkih nauka.
12. Nougayrède, N. (2018). In this age of propaganda, we must defend ourselves. Here's how. *The Guardian*. Preuzeto sa: <https://www.theguardian.com/commentisfree/2018>
13. Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017). *Information Disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making*. Preuzeto sa: <https://firstdraftnews.org/wp-content/uploads/2017/11/PREMS-162317-GBR-2018-Report-de%CC%81sinformation-1.pdf> x 99518 Pristupljeno: 13.03.2022.
14. *Okvirni zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih ili drugih nesreća u Bosni i Hercegovini* („Službeni glasnik BiH“, br. 50/08).
15. *Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća* („Službene novine Federacije BiH“, br. 39/03, 22/06 i 43/10).
16. *Zakon o zaštiti i spasavanju u vanrednim situacijama* („Službeni glasnik RS“, br. 121/12).
17. *Uredba o sadržaju i načinu izrade plana zaštite od elementarne nepogode i druge nesreće* („Službeni glasnik RS“, br. 68/13) i
18. *Uredba o sadržaju i načinu izrade planova zaštite i spasavanja od prirodnih i drugih nesreća i planova zaštite od požara* („Službene novine Federacije BiH“, br. 08/11).

