

# METODOLOGIA DE MONITORIZARE ȘI ANALIZĂ

## INTRODUCERE

Dezinformarea reprezintă o amenințare semnificativă pentru securitatea națională și integritatea informațională a Republicii Moldova. Într-o eră digitală, răspândirea informațiilor false sau manipulative poate submina coeziunea socială, destabiliza procesele politice și economice și compromite încrederea publicului în instituțiile democratice.

Conform Strategiei securității naționale a Republicii Moldova, aprobate prin Hotărârea Parlamentului nr. 391/2023, una dintre direcțiile de acțiune esențiale pentru realizarea obiectivelor naționale de securitate și apărare o constituie consolidarea rezilienței informaționale. Aceasta presupune capacitatea statului și a societății de a preveni, identifica, analiza și contracara sursele de informare și tipurile de mesaje susceptibile să genereze panică, confuzie, teamă sau alte reacții colective cu potențial destabilizator. Astfel de influențe pot proveni din mass-media, platforme digitale, rețele sociale, campanii de propagandă sau alte canale de comunicare și pot urmări manipularea opiniei publice, răspândirea dezinformării, amplificarea tensiunilor sociale ori incitarea la ură și violență. În absența unor mecanisme eficiente de reziliență informațională, aceste acțiuni pot afecta stabilitatea socială, diminua încrederea cetățenilor în instituțiile statului și eroda coeziunea socială.

## I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Metodologia de monitorizare și analiză (în continuare - Metodologie) reglementează cadrul de cunoaștere a modului în care o necesitate informativă creată la nivelul populației este reflectată de canalele de comunicare publice, deschise, de stat sau private, din interiorul sau din exteriorul Republicii Moldova.

2. Prezenta Metodologie asigură nevoia de continuitate pentru evaluarea permanentă a mediului informațional de relevanță din Republica Moldova sau care influențează formarea percepțiilor populației din Republica Moldova, a principalilor actori care activează în domeniul creării și distribuirii de informație, precum și a intereselor manifestate de acești actori, indiferent de natura, originea și buna-credință a acestora.

3. Prezenta Metodologie furnizează cadrul și instrumentele necesare sintetizării informațiilor captate într-un interval de timp definit în cadrul unor produse analitice care să identifice și să sublinieze evoluții în obiceiurile de consum ale informației, în modurile și capacitățile de acoperire cu informație pertinentă a unor subiecte de interes pentru populație și stat, precum și interesele subversive manifestate de actorii maligni ce derulează campanii de manipulare a informației și influență.

4. Metodologia a fost elaborată din nevoia de structură unificatoare a rapoartelor analitice redactate la nivelul Centrului pentru Comunicare Strategică și Contracurare a Dezinformării (în continuare - Centru), astfel încât să se asigure o cât

mai bună asimilare a informației la nivelul beneficiarilor acestor produse. Această nevoie de structură unificatoare este determinată și de importanța procesării rapide a informațiilor captate, astfel încât să se evite perimarea acestora și să se asigure informarea operativă a beneficiarilor legali.

#### **5. În cadrul prezentei Metodologii, sunt definite următoarele noțiuni:**

*Narativ de informație* - definiția sublimată a unui enunț generic prin care se vizează livrarea unui anumit mesaj, idee sau comportament specific la nivelul consumatorului de informație. Spre deosebire de cele pozitive, narativele informaționale maligne urmăresc influențarea non-transparentă a comportamentului publicului lor, determinarea unor convingeri care să influențeze o anumită decizie care este în interesul actorilor maligni și pe care aceștia din urmă nu o fac cunoscută.

*Actor malign* - acel individ sau entitate (statală sau non-statală) care promovează în mod conștient conținut manipulatoriu sau distorsionat menit să îl ajute să își atingă scopul politic, economic, social non-transparent și neasumat public care se află în contradicție cu interesele statului și ale cetățeanului, subminează instituțiile și procesele democratice în stat.

*Canale maligne* - acele canale de creare și de distribuire de conținut distorsionat, înșelător sau coordonat, în scop de influențare a opiniei publice înspre a accepta în mod inconștient sau neinformați o realitate deformată, care servește doar unui anumit grup/individ și ignoră interesul comun, de termen lung, al societății.

*Canale pozitive* - acele canale de creare și de distribuire a informațiilor care urmăresc buna și completa informare a cetățenilor, identificarea și corectarea unor informații false sau manipulatorii, conștientizarea la nivelul consumatorilor de informație a intențiilor manipulatorii manifestate de anumiți actori maligni, oferirea de clarificări referitoare la identitatea acestora, intențiile ascunse manifestate și legăturile cu actorii maligni statali din exteriorul sau interiorul Republicii Moldova.

*Canale neutre/necatalogate* - acele canale de creare și de distribuire a informațiilor care prezintă nepărtinitor aspectele raportate sau despre a căror afinitate nu se pot face afirmații fără echivoc, fără a se implica în acțiuni de conștientizare sau influențare.

*Termenul „tactici, tehnici și proceduri” (TTP)* - descrie comportamentul unui actor malign (sau vector al unei amenințări informaționale) precum și cadrul structurat pentru punerea în aplicare a unei acțiuni de manipulare a informației și influență.

*Manipularea informațională și ingerința străină (MIIS)* - reprezintă un model de comportament manipulator, desfășurat în mod intenționat și coordonat, care amenință sau are potențialul de a avea un impact negativ asupra valorilor, a procedurilor și a proceselor politice, economice și sociale, promovate de actori statali sau nonstatali, inclusiv de intermediari din interiorul sau exteriorul statului, și care sunt de natură să cauzeze prejudicii securității, intereselor naționale sau obiectivelor naționale de securitate.

*DIMI* - Manipulare și interferență informațională internă (Domestic Information Manipulation and Interference - DIMI) reprezintă acțiuni deliberate întreprinse de actori rău-intenționați interni (persoane, grupuri sau entități naționale), care urmăresc distorsionarea sau manipularea informațiilor pentru a influența

percepțiile, comportamentele și deciziile publicului din propriul stat. DIMI implică utilizarea sistematică a narativelor manipulative, a dezinformării sau a conținutului distorsionat, diseminate prin canale media, rețele sociale sau alte mijloace de comunicare, în scopul realizării unor interese partizane, ideologice sau economice care contravin interesului public.

Acest fenomen reflectă adesea fragmentarea socială, polarizarea politică și instrumentalizarea spațiului informațional de către actori autohtoni. Deși poate fi exploatat sau amplificat ulterior de actori străini, DIMI se distinge prin inițiativa și coordonarea exclusiv internă a manipulării, fără a presupune prezența sau controlul unui actor străin în faza sa inițială.

*Metodologie* - ansamblul metodelor, tehnicilor, procedurilor și acțiunilor utilizate la analiza informațiilor și evaluarea riscurilor, având în vedere clarificarea înțelesului conceptelor prin definirea corectă a acestora.

*Instrumentele analitice* - sunt metode, tehnici, software sau dispozitive utilizate pentru a colecta, procesa, analiza și interpreta date, în scopul de a extrage informații relevante și de a sprijini luarea deciziilor.

*Proces de analiză* - ansamblul activităților specifice, realizate în mod sistematic de către analist, pentru obținerea produsului analitic.

*Produs analitic* - produs finit al procesului de analiză, materializat sub forma raportului de analiză.

*Produs de suport analitic* - materiale grafice de diferite categorii, care susțin și însoțesc produsul analitic, dar nu reprezintă rezultatul demersurilor analitice.

*Campaniile de comunicare strategică* - reprezintă un ansamblu de acțiuni planificate și coordonate, concepute pentru a transmite mesaje specifice unui public țintă, cu scopul de a influența percepțiile, comportamentele sau atitudinile acestuia în direcția obiectivelor stabilite. Aceste campanii sunt utilizate în diverse contexte, precum afaceri, politică, securitate, sănătate publică sau educație, pentru a sprijini misiuni strategice sau obiective pe termen lung.

*Dezinformarea* - informație al cărei caracter fals sau înșelător poate fi verificat, care este creată, prezentată și răspândită pentru a obține un câștig economic sau pentru a induce, în mod deliberat, publicul în eroare și care poate provoca un prejudiciu public. Prejudiciul public cuprinde amenințările la adresa proceselor politice, principiilor și valorilor democratice și a proceselor de elaborare a politicilor, precum și amenințările la adresa bunurilor publice, a protecției sănătății cetățenilor, a mediului sau a securității;

*Propaganda* - acțiune de răspândire sistematică a informației pentru influențarea atitudinilor, convingerilor și comportamentului persoanelor, pentru susținerea sau compromiterea anumitor instituții, cauze ori persoane prin prezentarea manipulatorie a informației și/sau prin reflectarea selectivă a evenimentelor, în scopul subminării intereselor naționale ale statului. Spre deosebire de dezinformare, propaganda nu implică neapărat informații false, ci poate folosi și informații adevărate prezentate într-un mod distorsionat sau părtinitor.

*Manipularea* - este influențarea intenționată a gândurilor, emoțiilor sau comportamentelor unei persoane sau ale unui grup, de obicei într-un mod subtil sau înșelător, cu scopul de a obține un avantaj sau de a controla deciziile acestora.

Manipularea poate să apară în relații interpersonale, în comunicarea de masă, în politică, afaceri sau alte contexte sociale.

*Informații* - set de date prelucrate și plasate în contexte de interes. Informațiile sunt prezentate, de regulă, sub formă de „publicații” și au nivel de agregare redus. Atât datele, cât și informațiile, nu au la bază demersuri analitice.

*Date* - descrieri simple de aspecte, situații, elemente, stări de fapt etc. (exemplu: data și numărul publicațiilor, interacțiunile, modus operandi, coordonatele geografice, produsul intern brut pe ultimii zece ani, rata de schimb valutar etc.). Dat fiind faptul că prezintă cel mai ridicat nivel de agregare, datele sunt deseori folosite pentru elaborarea de statistică.

*Predicție* - aserțiune sub forma rezultatului operației raționale de anticipare a evenimentelor.

*Tendință evolutivă* - direcție evolutivă, identificată pe baza repetabilității faptelor/analizei, pe care o înregistrează un fenomen.

*Tipar de manifestare* - model generic privind structura activităților, proceselor, ori fenomenelor acțiunilor, caracterizat prin elemente specifice (modus operandi, locul și timpul acțiunii, public target etc.), însă despre care nu sunt suficiente date/informații care să confirme legătura de cauzalitate între acestea.

*Beneficiar al analizei* - solicitant, client al analizei și toți cei care folosesc rezultatele acesteia, priviți integrat.

*Bază de date* - modalitate de stocare a datelor/informațiilor pe suporturi electronice, cu posibilitatea accesării acestora.

*Categorisire* - repartizare, triere, catalogare a datelor/informațiilor, în funcție de criteriile stabilite, pe tipuri, clase, niveluri etc.

*Categorie* - reprezintă un grup sau o clasă de elemente care împărtășesc caracteristici, proprietăți sau trăsături comune. Este un mod de organizare sau clasificare care permite gruparea obiectelor, ideilor sau fenomenelor pe baza unor criterii definite.

*Strategie* - viziune de perspectivă, de regulă pe termen mediu și lung, asupra modului în care este preconizată desfășurarea activității specifice.

*Capacitate* - potențial (uman, financiar, material, tehnic, informațional, administrativ, normativ etc.) al entităților de a-și îndeplini competențele/ misiunile/ atribuțiile, exprimat ca raport între necesar și starea de fapt.

*Analiza calitativă* - este un proces de examinare și interpretare a datelor non-numerice (cum ar fi texte, interviuri, imagini sau observații) pentru a înțelege concepte, opinii, experiențe sau fenomene sociale. Acest tip de analiză se concentrează pe interpretarea semnificațiilor și pe identificarea tiparelor sau relațiilor care nu pot fi cuantificate în mod direct.

*Analiza cantitativă* - este un proces de examinare a datelor numerice sau măsurabile pentru a testa ipoteze, a identifica tipare și a trage concluzii statistice. Aceasta implică colectarea, procesarea și interpretarea informațiilor cuantificabile, fiind utilizată pentru a generaliza rezultatele la o populație mai mare.

*Risc* - reprezintă probabilitatea ca un eveniment sau o situație să aibă un impact negativ asupra securității, stabilității sau dezvoltării unei țări și a societății

sale. Acesta poate apărea din factori interni sau externi și afectează populația, instituțiile, economia și resursele naționale.

*Foresight* - reprezintă procesul sistematic și anticipativ de explorare a viitorului, utilizat pentru a identifica tendințe, incertitudini și posibile scenarii care pot influența evoluția unui domeniu, a unei organizații sau a unei societăți. Scopul foresight-ului este de a sprijini luarea deciziilor strategice prin pregătirea pentru oportunități și riscuri viitoare.

*Interacțiunile* - pe platformele de social media reprezintă suma aprecierilor, comentariilor și distribuțiilor asociate unui conținut, reflectând nivelul de implicare al utilizatorilor față de acesta.

## **II. CREAREA BAZELOR DE DATE IMPORTANTA ECHILIBRĂRII CERCETĂRII PRIN INVESTIGARE PANORAMICĂ A MEDIULUI COMUNICAȚIONAL**

6. Produsele analitice întocmite la nivelul Centrului trebuie să fie obiective, echilibrate și să evite inducerea în eroare a beneficiarilor legali prin crearea unei imagini distorsionate în ceea ce privește impactul pe care un narativ manipulativ / o serie de mesaje manipulatorii le au în societate. Cu alte cuvinte, analiza realizată trebuie să clarifice asupra importanței unui anumit mesaj în tabloul general de informații existente despre subiectul de relevanță operativă la care el face referire, astfel încât să se evite exagerarea importanței unor mesaje manipulatorii care, judecate în contextul numărului de accesări și/sau a existenței unor alte materiale care informează corect, au doar un impact marginal.

7. Pentru evitarea disipării eforturilor operaționale și pentru crearea unei imagini cât mai corecte asupra percepției unui subiect în societate, a gradului și calității informației existente (publicate și distribuite), a modului în care actorii maligni speculează lacunele de informații pentru a manipula opinia publică prin promovarea de materiale propagandistice sau de dezinformare, la nivelul personalului responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional se va realiza monitorizarea informațiilor promovate prin materialele, articolele și postările distribuite online (platforme web și social media) atât de sursele benigne (denumite în continuare pozitive), cât și de sursele neutre/neclasificate și de sursele malig.

8. În procesul analizei mediului informațional din Republica Moldova și a celui regional/internațional cu impact asupra publicului din Republica Moldova, o importanță deosebită o are asigurarea unui nivel de cunoaștere optim asupra priorităților consumatorilor finali manifestate în consumul de informație (de unde își iau cu predilecție informația?), sursele prioritizate pentru consumul media (care sunt acele organe sau canale media citite, vizionate sau ascultate?) și gradul de încredere manifestat față de informația promovată de acestea (nivelul de redistribuire a mesajelor/articolelor).

9. Prioritățile de consum de informație ale populației din Republica Moldova vor fi stabilite prin consultarea barometrelor și statisticilor întocmite în acest sens la nivel statal (Biroul Național de Statistică, Consiliul Audiovizualului, organizații din societatea civilă cu preocupări în acest sens, etc.) și internațional (Thompson Reuters

Foundation, StatCounter, Statista, Pew Research Center, alte organizații din societatea civilă).

Prin consultarea acestor surse de cercetare, echipa personalului responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional va putea să aibă o imagine actualizată a importanței pe care consumatorii de știri o dau mijloacelor media: TV, online media, social media (cu defalcarea pe clasamentul acestora, în funcție de preferințele exprimate de consumatori și măsurate de realizatorii cercetărilor), radio, presa scrisă, alte mijloace de informare. Tot în urma acestei analize calitative, la nivelul personalului responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional se va evalua rolul pe care informarea directă îl joacă în formarea opiniilor consumatorilor de informație (captarea de informații din mediul familial, din mediul de lucru, din alte cercuri și medii asociate în care indivizii sunt parte - cum ar fi participarea la activități religioase). Această evaluare se va derula în cooperare cu Direcția responsabilă de consolidarea rezilienței societale, care va completa și ajusta tabloul cognitiv cu propriile informații și cunoștințe legate de importanța pe care mediile informale în care circulă informația le au asupra formării opiniilor la nivelul individului.

10. Cunoașterea surselor prioritizate de către populație pentru satisfacerea nevoii de informare și pentru ajustarea propriilor decizii în legătură cu problematicile de interes operațional la nivelul Centrului va fi realizată prin consultarea statisticilor referitoare la audiența la nivel național a canalelor TV ce emit/sunt recepționate pe teritoriul Republicii Moldova (Kantar Media), a statisticilor care arată care sunt site-urile de știri cele mai accesate (Statista.com, alte surse). În funcție de clasamentele înregistrate de aceste statistici, la nivelul personalului responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional se vor completa bazele de date cu adresele web ce vor fi monitorizate. Identificarea paginilor, profilelor validate și a canalelor publice de social media care urmează să fie monitorizate, cu respectarea strictă a normelor GDPR, se va realiza printr-un proces bazat pe analiza impactului diferitelor surse identificate, care combină analiza cantitativă (statistici privind popularitatea acestor surse de informare în social media) cu analiza calitativă (evaluarea realizată de experții responsabili de monitorizarea și analiza spațiului informațional, în cooperare cu cei responsabili de analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional).

11. În crearea și popularea ulterioară a acestor baze de date, se va ține cont de evaluarea calitativă a conținutului distribuit de fiecare dintre canalele introduse în baza de date. Astfel, vor fi create trei baze de date distincte, în funcție de valoarea conținutului distribuit de canalele ce vor fi înscrise în baza de date, a căror evidență se va ține ori în documente interne, ori în platformele utilizate pentru monitorizare.

12. Fiecare dintre aceste baze de date este un „document viu”, adică ele sunt în permanență completate cu noile surse identificate ca având un impact la nivelul consumatorilor de informații. De asemenea, în special asupra conținutului distribuit de sursele încadrate inițial ca neutre sau încă neclasificate se va realiza o permanentă evaluare pentru identificarea necesității relocării/re-etichetării lor în altă categorie.

13. Din aceste baze de date sunt extrase adresele web ce vor fi ulterior introduse în instrumentele analitice de procesare a unui volum mare de informații electronice.

14. În mod orientativ aceste baze de date sunt documente tabelare ce conțin informații referitoare la:

- a) Eticheta de recunoaștere: 1. Online media, 2. Social Media
- b) Numele canalului de informații (TV, canal media online, canal social media);
- c) Adresa de web;
- d) Clasarea lui în preferințele consumatorilor (locul în topul audienței, numărul mediu de accesări zilnice, numărul de abonați/urmăritori/membri ai grupurilor sau paginilor de social media);
- e) Clasificarea conținutului distribuit: pozitiv, neutru/neclasificat, malign;
- f) (în cazul surselor maligne) Existența în sursa respectivă a unor articole sau informații problematice după cum urmează: Pro-ruse, Extremiste, Anti-sistem, Anti-liberale, Anti-Occident, Conspiraționiste, Grupuri religioase extremiste și alte tipuri.

### **III. STRUCTURA PROGRAMATICĂ. ALEGEREA NARATIVELOR CE VOR FI MONITORIZATE**

15. În procesul de prelucrare a informației generată de sursele web și social media ce vor fi monitorizate în vederea întocmirii rapoartelor analitice, este nevoie de stabilirea priorităților de cercetare. Aceste priorități sunt stabilite în acord cu documentele programatice naționale (Strategia Națională de Securitate), cu strategia existentă la nivelul Centrului și cu concluziile formalizate ale diferitelor grupuri de lucru inter-instituționale de la nivelul administrației centrale. Solicitări specifice primite din partea unor instituții ale statului vor fi evaluate și li se va răspunde în măsura în care acestea se circumscriu celor de mai sus.

16. Pe etapa actuală, prioritățile de cercetare stabilite sunt generate de cei cinci piloni ce stau la baza Concepției de comunicare strategică și contracarare a dezinformării, a acțiunilor de manipulare a informației și a ingerințelor străine pentru anii 2024–2030,:

- a) Integrarea Europeană;
- b) Coeziunea Socială;
- c) Reziliența Economică;
- d) Consolidarea Sectorului de Apărare;
- e) Întărirea securității naționale în contextul regional.

17. Volumul informațiilor existente în orice moment în spațiul virtual ce țin de domeniile generice acoperite de acești piloni prioritari este extrem de mare și o încercare de evaluare a totalității lui din punct de vedere al veridicității și impactului ar fi dacă nu imposibilă, atunci extrem de costisitoare și complicată. Pentru realizarea în timp util a analizei informațiilor relevante este nevoie de aplicarea unei filtrări care să selecteze din totalul informației existente doar acele articole și mesaje care privesc aspecte operative, importante în vederea informării deciziei la nivelul beneficiarilor legali ai produselor analitice ale Centrului. Această filtrare se

realizează prin formularea unor *narative de informații* — enunțuri sintetice de tip *subiect + context (+ elemente disruptive)* în care fiecare din aceste componente este definit de familiile de cuvinte și expresii care îi pot fi asociate sau prin care poate fi definită componenta respectivă.

*„De exemplu, dacă subiectul narativului este Uniunea Europeană, familia de cuvinte care îl definește este: Uniunea Europeană, UE, Comisia Europeană,*

*Parlamentul European, Ursula von der Leyen, Charles Michel, Bruxelles, și așa mai departe.”*

18. Pentru fiecare dintre cei cinci piloni ai Concepției de comunicare strategică și contracarare a dezinformării, a acțiunilor de manipulare a informației și ingerințelor străine pentru anii 2024-2030, trebuie să fie identificate, analizate și prioritizate un număr egal de *narative maligne* și *narative pozitive de informații*, ajustate în funcție de importanța lor, evaluată în funcție de politicile statale și preocupările societății, precum și cu prevalența lor în cadrul eforturilor de manipulare a informației și influență depuse de actori maligni externi și asociații lor interni. Așa cum am arătat mai sus, cele mai importante trei *narative pozitive de promovare a intereselor statului* cu privire la consolidarea fiecăruia dintre cei cinci piloni, și cele mai importante trei *narative maligne promovate pentru erodarea fiecăruia dintre cei cinci piloni* sunt sintetizate în sintagme sintetice (codate) și introduse în platformă electronică de monitorizare a informațiilor din spațiul online. Rezultatul analizei cantitative realizate în acest mod (volumul de informații ce conțin cuvinte cheie extrase din familiile de cuvinte ce definesc componentele unui narativ) este analizat ulterior din punct de vedere al calității lor (enunțuri pertinente sau manipulatorii).

#### IV. CIRCUITUL PRODUSELOR ANALITICE

19. Structura produselor analitice finale conține - în proporții diferite, dar obligatorii - contribuția celor două departamente analitice specializate din cadrul Centrului pentru Comunicare Strategică și Contracarare a Dezinformării: personalul responsabil din Direcția Conștientizare Situațională și Previziune și Direcția Consolidarea Rezilienței.

20. Personalul responsabil din cadrul Direcției Conștientizare Situațională și Previziune este cel mai adesea inițiatorul produselor analitice. În cadrul DCSP sunt realizate următoarele activități:

a) Sunt definite *narativele de informații de relevanță* ce trebuie urmărite în spațiul public, ajustate la contextul de etapă și conjugate cu interesele de securitate națională definite în strategia națională;

b) Sunt verificate ipotezele operative privind interesele subversive ale actorilor maligni, externi și interni;

c) Sunt sintetizate *nevoile informative ale populației*, reieșite din evaluarea modului în care interesele de securitate ale statului sunt acoperite cu informații corecte, complete și relevante în spațiul public;

d) Sunt sintetizate informațiile de relevanță operativă, cu indicarea trendurilor de etapă, a raportului de impact între sursele maligne de informare și cele pozitive/neutre.

21. Personalul responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional conlucrează, în funcție de interes, cu instituții ale statului competente în asigurarea bunei informări a populației, cu alte structuri analitice de la nivelul instituțiilor statului și ministerelor relevante, dar și cu entități non-guvernamentale și mass-media.

22. Aceste produse analitice, realizate în mod obligatoriu cu frecvență săptămânală, lunară și anuală, dar și punctual, ori de câte ori este nevoie (alerte ad-hoc), sunt înaintate personalului responsabil de analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional pentru a fi completate cu datele și informațiile captate la nivelul acestei structuri.

23. La nivelul personalului responsabil de analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional, activitatea se derulează în mod continuu pe următoarele coordonate:

a) în conformitate cu suspiciunile sintetizate de personalul acestei structuri cu privire la actori maligni interni și externi, tacticile, tehnicile și procedurile angajate de aceștia în scopul distorsionării prin campanii de informare mincinoasă a percepției publice;

b) la sesizarea personalului responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional, atunci când la nivelul acestei echipe există suspiciuni plauzibile asupra implicării conștiente a unor indivizi sau entități în activități de propagandă, manipulare a informației sau influență.

c) personalul responsabil de analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional derulează investigații specifice prin utilizarea instrumentelor OSINT, pentru identificarea intențiilor manipulative manifestate de persoane sau entități interne ori externe, identificarea legăturilor dintre vectorii de mesaje manipulative/dezinformatoare, investigarea potențialelor legături cu actori statali sau non-statali ce urmăresc subminarea proceselor și instituțiilor democratice din Republica Moldova.

d) personalul responsabil de analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional menține legătura cu birourile naționale/ regionale ale platformelor de socializare și propune sesizarea acestora cu privire la încălcări identificate ale normelor de asigurare unei comunicări corecte, transparente și libere a utilizatorilor din Republica Moldova ale acestor platforme.

24. În funcție de interesul operațional reieșit, personalul responsabil de analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional conlucrează cu alte structuri ale statului cu competențe investigative și gestionare ale unor baze de date de interes operativ.

25. Produsele analitice inițiate de personalul responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional și completate la nivelul personalului responsabil de analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional sunt apoi înaintate Direcției Consolidarea Rezilienței. La nivelul acestei direcții, situația operativă prezentată în cadrul rapoartelor este:

a) evaluată în funcție de interesele de siguranță națională și perspectivele de acțiune la nivelul instituțiilor statului cunoscute la nivelul acestei structuri a Centrului;

b) completată cu previziuni/elemente de foresight;

c) produsele analitice sunt completate cu propuneri de comunicare strategică, ce vor fi luate în discuție de instituțiile statului și partenerii lor privați pentru a fi implementate astfel încât informația relevantă și corectă să ajungă la consumatorul final, în termenul cel mai scurt și eficient.

26. Direcția Consolidarea Rezilienței este cea care, independent de celelalte două structuri ale Centrului, dar în cooperare cu structuri ale statului cu competențe în formularea de politici și strategii (de dezvoltare):

a) formulează campanii de comunicare strategică;

b) identifică cei mai bine poziționați actori instituționali pentru coordonarea implementării acestor strategii sau a diferitelor capitole ale acestora;

c) menține legătura cu actorii privați (ONG, media, academie, business) ce pot participa la derularea de campanii de comunicare strategică.

## V. PRODUSE ANALITICE ȘI RECURENȚA LOR

27. În funcție de competențele stabilite, cele două direcții ale Centrului cooperează la cercetarea și redactarea a trei tipuri principale de produse informativ-analitice periodice:

a) Rapoartele analitice săptămânale.

Aceste produse analitice sunt inițiate la nivelul personalului responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional, completate cu datele și informațiile de relevanță obținute de personalul responsabil de analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional și fundamentate cu evaluarea și propunerile formulate de Direcția Consolidarea Rezilienței.

Ele analizează calitativ volumul de informații extras în urma analizei cantitative asupra narativelor codate și prezintă situația operativă din săptămâna analizată (sinopsisul operativ) din punct de vedere al mesajelor care au informat despre aspecte ce țin de cei cinci piloni i.

Este prezentată evoluția interesului canalelor mass-media și social media în legătură cu acești piloni (care pilon a fost priorizat în materialele și mesajele promovate în intervalul analizat?), modul în care a fost centrată informația promovată (care sunt unghiurile de abordare?), categoriile de public care au fost vizate de mesajele analizate distribuția în funcție de limbă, regiune, statut social etc.). Raportul între modul în care sursele catalogate drept pozitive și cele catalogate maligne au acoperit subiectele de discuție în intervalul analizat este un metric important prezentat în acest tip de raport.

Având în vedere trendul de informare rezultat în urma analizei cantitative a volumului de informații reținut în intervalul analizat, în cadrul acestor rapoarte săptămânale sunt prezentate prognoze referitoare la evoluția așteptată a campaniilor de manipulare a informației promovate de actorii maligni. Ajustat cu aceste trenduri prognozate, sunt propuse măsuri proactive (de tip STRATCOM) de diminuare și

eliminarea a impactului unor astfel de campanii de influențare a populației dar și măsuri reactive de corectare a unor deficite de informație care facilitează influențarea populației de către actorii maligni.

În cadrul rapoartelor săptămânale este defalcată și explicitată grafic pe fiecare din cei cinci piloni în parte, evoluția cantitativă a informației promovate de sursele media și canalele de social media monitorizate în cadrul personalului responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional. La nivelul Direcției Consolidarea Rezilienței sunt evidențiate punctele de inflexiune generate de anumite evenimente și este clarificată legătura dintre acestea și agenda publică (interesele publicului consumator de informație, ajustate la valorile care îl definesc, nevoile subiective și factorii emoționali generați de vulnerabilitățile pe care diferite publicuri țintă le au în fața acțiunilor de manipulare).

#### b) Rapoartele analitice lunare.

Sunt rapoarte tehnice, în care punctul focal se pune pe explicarea, din punct de vedere numeric și grafic a modului în care informațiile pozitive, neutre și maligne au influențat percepția publică în perioada analizată. Această explicitare se face în special la nivelul personalului responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional și este completată cu evaluarea realizată la nivelul personalului responsabil de analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional asupra eficienței/ penetrabilității pe care tacticile, tehnicile și procedurile angajate de actorii maligni le-au avut în intervalul analizat. Tot la nivelul acestui grup, rapoartele lunare sunt completate cu informațiile nou reieșite cu privire la tipologia actorilor maligni externi și a asociațiilor lor interni angajați în acțiuni de manipulare a informației și influență. Sunt propuse acțiuni de informare a partenerilor instituționali interni (structuri cu competențe proprii în monitorizarea din punct de vedere legal a unor astfel de structuri/ indivizi) și a celor externi (marile platforme de social media și gestionarii motoarelor de căutare în spațiul internet, ce au datoria legală să elimine conținut dovedit ca fiind manipulator, instigator la ură sau care poate cauza dezechilibre sociale la scară largă prin inducerea unei percepții eronate în relație cu evenimente politice, sociale, economice).

În funcție de inputul personalului responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional și analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional, Direcția Consolidarea Rezilienței completează rapoartele lunare cu componenta de previziune ajustată la calendarul de evenimente cunoscute a avea loc în intervalul lunar următor și cu propria prognoză asupra evoluției unor fenomene și evenimente cu potențial a fi exploatare în cadrul campaniilor de informare, atât maligne, cât și benigne. Cu alte cuvinte, la nivelul acestui departament rapoartele lunare sunt completate cu informații legate de cum anume se așteaptă ca mediul informațional din Republica Moldova să fie influențat de evenimente ce urmează să aibă loc (vizite oficiale, decizii politice importante, evenimente interne/regionale/internaționale cu impact asupra vieții politice, sociale, economice din Republica Moldova) sau despre care sunt indicii pertinenti că urmează să aibă loc (creșterea costului facturilor la utilități ca urmare a sosirii sezonului rece, dezechilibre economice generate de creșterea prețurilor într-un an secetos etc.).

#### c) Raportul anual privind activitatea derulată în cadrul Centrului.

Raportul anual reprezintă o sinteză a evoluției informației referitoare la punctele de interes operativ definite la începutul fiecărui an, atât pe canalele ce distribuie informație malignă, cât și pe cele care promovează informația corectă. Această parte a raportului este întocmită la nivelul personalului responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional și ea conține - defalcat pe fiecare pilon de realizare a securității naționale - o prezentare a raportului de impact între sursele maligne și cele pozitive/neutre, trenduri de consum media identificate (predilecția consumatorului pentru captarea informației din anumite surse, prioritizarea de către aceștia a anumitor canale în funcție de subiectul de interes, etc.), profilul socio-comportamental al consumatorului de informație defalcat pe tipuri de canale (limba principală vorbită, mediul social din care provin, aria geografică pe care o acoperă, etc.).

La nivelul personalului responsabil de analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional raportul anual este completat cu informații referitoare la actori maligni identificați care urmăresc direct sau indirect promovarea unor informații manipulatorii și de influențare a populației. Vor fi explicitate rațiunile identificate în spatele acțiunilor acestor actori, scopurile obscure pe care le servesc. Vor fi de asemenea prezentate evoluțiile identificate în TTP angajate de actorii maligni pentru realizarea strategiei de deturnarea politicilor statului, periclitarea proceselor democratice și de manipulare a populației. Dacă au fost identificate rețele de amplificare, precum și gradul de redistribuire a conținutului manipulativ, acestea vor fi prezentate în cadrul raportului anual de activitate cu explicitarea ierarhiei legăturilor, a bazei pe care acestea se fundamentează (materială, financiară, ideologică, etc.).

În cadrul raportului anual, aportul Direcției Consolidarea Rezilienței este axat în special pe propunerile avansate de ajustare a Strategiei de Comunicare Strategică pentru anul următor. În funcție de evoluția situației operative în perioada analizată, la nivelul acestui departament se va face o analiză a eficienței pe care campaniile de comunicare strategică (STRATCOM) le-au avut pe parcursul anului, cu înaintarea de propuneri de remediere a eventualelor neajunsuri: noi tipuri de acțiune, cu impact mai mare; conexarea agendei STRATCOM cu evenimente recurente ce urmează să aibă loc (competiții sportive, sărbători laice sau religioase, evenimente culturale de anvergură, etc.) și care îi pot maximiza vizibilitatea și mări impactul pozitiv; reformularea mesajelor de STRATCOM în funcție de evoluția proceselor democratice la nivelul statului. În relație cu calendarul prevăzut pentru intervalul următor, vor fi formulate propuneri de noi campanii de comunicare strategică.

Aceste propuneri vor fi argumentate și susținute prin exemple de mesaje ce urmează a fi livrate, actori aflați în cea mai bună poziție de credibilitate pentru a livra aceste mesaje, instituții poziționate cel mai bine pentru a coordona campania/părți ale campaniei de comunicare strategică. Dacă pe parcursul anului analizat la nivelul departamentelor operaționale din cadrul Centrului s-a cooperat cu structuri interne sau externe de stat sau private, cu entități internaționale angajate în identificarea, combaterea și prevenția MIIS, aceste aspecte vor fi detaliate în cadrul raportului anual.

d) Rapoartele pot suferi modificări în ceea ce privește scopul și conținutul, întrucât procesul de analiză și riscurile aferente securității informaționale sunt emergente, iar ajustările sunt determinate și de necesitatea coordonării eforturilor din perspectiva raportului cost-beneficiu în privința resursei analitice.

28. Față de aceste trei produse analitice periodice, mai există și un al patrulea produs, denumit raport ad-hoc de alertă (sau, mai simplu, alertă). Acest produs analitic este inițiat la nivelul personalului responsabil de monitorizarea și analiza spațiului informațional sau la nivelul personalului responsabil de analiza comportamentului inautentic în spațiul informațional, în situații punctuale în care situația operativă o solicită: apariția unui incident social, politic, economic sau de altă natură care creează îngrijorare în rândul populației sau periclitează buna desfășurare a proceselor democratice; identificarea unor eforturi de manipulare a informației venite din partea unor actori străini sau asociații ai lor din Republica Moldova de perturbare a liniștii sociale și/sau a proceselor democratice; identificarea unor legături între actori maligni care necesită informarea cu prioritate a organelor cu responsabilități directe în stoparea activității acestora, etc. Rapoartele ad-hoc sunt de dimensiune redusă, au o formă sintetică și au rol principal de semnalare. Ele prezintă de regulă un eveniment singular sau un incident, îl contextualizează, indică actorii implicați, ținta identificată / scopul, audiența căreia i se adresează. Acolo unde este necesar, rapoartele ad-hoc înaintează propuneri de contracarare sau prevenire a unor fenomene negative similare.

## **VI. CREAREA BIBLIOTECILOR VIRTUALE. STOCAREA INFORMAȚIILOR RELEVANTE**

29. Memoria instituțională a Centrului, asigurată prin arhivarea în fișiere electronice dedicate rapoartelor săptămânale, lunare, anuale sau ad-hoc, va fi completată prin crearea unor biblioteci virtuale în care vor fi stocate toate informațiile relevante reținute pe parcursul activității ce pot crea o bază de sprijin pentru produse analitice viitoare sau pot argumenta evoluția în timp a fenomenelor/subiectelor analizate.

30. Aceste biblioteci virtuale vor stoca în scop profesional fotografiile relevante, articole de presă, capturi de ecran ale unor postări cu caracter perisabil (în special mesaje distribuite pe canalele de social media monitorizate și comentarii relevante la acestea făcute de vectori de influență, care ar putea fi șterse ulterior de către autorii lor sau de către administratorii canalelor respective). Mediul de stocare trebuie protejat împotriva scurgerilor de informații, iar principiul redundanței trebuie asigurat (existența permanentă a unei copii la zi a arhivelor și bibliotecilor virtuale, stocate în altă parte/pe alt mediu decât exemplarul de lucru).

31. Aceste arhive și biblioteci virtuale sunt produse colaborative de sine stătătoare ale structurilor operaționale din cadrul Centrului și sunt editate și completate permanent după o procedură ce urmează a fi stabilită astfel încât să se evite pierderea sau denaturarea de informație.

32. Accesul la aceste arhive și biblioteci virtuale este reglementat intern și acordat numai în funcție de interesul demonstrat pentru consultarea lor, în urma unei evaluări ce urmează a fi făcute la nivelul palierului de decizie din cadrul Centrului.

## **VII. NOTĂ DE FINAL**

33. Prezenta Metodologie de analiză este un document, ce va fi evaluat anual sau ori de câte ori este nevoie din punctul de vedere al relevanței, și adaptat nevoilor operaționale concrete aflate într-o continuă dinamică.

34. Prezenta metodologie este întocmită în conformitate cu metodologii similare elaborate la nivelul unor structuri statale cu competențe în identificarea, contracararea și prevenirea amenințărilor hibride și a MIIS prin angajarea unor măsuri proactive de tip STRATCOM sau reactive (de tipul celor stabilite de cadrul legislativ).