



Marta du Vall

dr hab., prof. KA AFM, Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego
ORCID: 0000-0003-1245-730X

Marta Majorek

dr hab., prof. KA AFM, Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego
ORCID: 0000-0001-6541-5184

Zarządzanie informacją przez instytucje publiczne – studium przypadku komunikacji kryzysowej Ministerstwa Zdrowia *via* Twitter w okresie pandemii

Wprowadzenie

Jedną z głównych kwestii, którą na wstępie warto przywołać, jest fakt, że instytucje państwowe nie są już tylko prawodawcami, czy też nie zajmują się jedynie finansami publicznymi i ogólnym zarządem odnoszącym się bezpośrednio do administrowania zasobami publicznymi, lecz także działają i zarządzają poprzez informację, wiedzę i doświadczenie. Ich działania informacyjne podlegają prawu, które zapewniać ma (w założeniu) równowagę między współpracą międzynarodową, suwerennością państwa i prawami jednostki. Ta równowaga staje się tym widoczniejsza w czasach globalnej pandemii, kiedy nierzadko niewiarygodne statystyki, tymczasowa, niepotwierdzona wiedza, sprzeczne ekspertyzy i geopolityka informacji stają się podstawą drastycznych środków nadzwyczajnych na całym świecie. Pandemia Covid-19 może stanowić przyczynek do refleksji nad obecnymi problemami zarządzania informacją i polityki informacyjnej.

Jako odrębna dziedzina – przedmiot studiów i rozważań – polityka informacyjna pojawiła się w ostatnich dekadach XX wieku, stanowiąc jeden z przejawów przejścia od społeczeństwa przemysłowego do informacyjnego, w sposób równoległy do pojawienia się mikro- i makroekonomii informacji. Zarówno w dziedzinie prawa, nauk politycznych, jak i zarządzania nowe pola refleksji oferują różnorodne spojrzenia na idee i realia, które mają długą historię, niemniej jednak nigdy dotąd nie były aż w takim stopniu powiązane ze sobą¹. Interdyscyplinarność analizy naukowej podejmującej zagadnienia polityki informacyjnej i zarządzania informacją jest przykładem na istotne przemiany tych dziedzin, bezpośrednio związane z rozwojem nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych².

Klasyczna wąska definicja polityki informacyjnej obejmuje takie kwestie jak dostęp do informacji państwowych, ale jeszcze wcześniejsze użycie wyrażenia „polityka informacyjna” faktycznie odnosiło się do działań propagandowych prowadzonych podczas I wojny światowej. W latach 70. i 80. rządy wielu państw podejmowały próby opracowania kompleksowych zasad krajowej polityki informacyjnej; takie dyskusje stanowiły znaczący punkt zwrotny w docenieniu sensu idei polityki informacyjnej i zarządzania informacją. Mimo że ostatecznie niewiele rządów wprowadziło zinstytucjonalizowane i zarazem kompleksowe oraz jednolite pakiety polityki informacyjnej, zmiana w perspektywie wskazanej przez prowadzone w tym temacie debaty zapewniła trwałość i intensywność kształtowania rządowej polityki informacyjnej, a świadomość jej istotności stale rośnie na całym świecie³.

W pierwszej kolejności autorki skoncentrowały się w artykule na kwestiach dotyczących problemu zarówno przepływu informacji, jak i jej jakości w czasach panującej od początku roku 2020 pandemii Covid-19. Poruszona została kwestia infodemii osadzona na bazie zjawiska *fake news*. Rozważania te zostały poświęcone zarówno poziomowi globalnemu, jak i państwowemu, a w szczególności zagrożeniom, z jakimi do czynienia mamy w przestrzeni informacyjnej nowych mediów, oraz metod, które mogą zagrożenia te do pewnego stopnia niwelować. Część badawcza, opracowana z wykorzystaniem metody ilościowo-jakościowej, została poświęcona analizie zebranych danych z rządowego kanału serwisu społecznościowego Twitter, które zaprezentowane zostały w formie tabelarycznej z odpowiednim komentarzem dotyczącym każdej badanej cechy wybranego przekazu. Dokonana analiza miała na celu udzielić odpowiedzi na pytania dotyczące jakości rządowego przekazu, jego adekwatności, przejrzystości, zgodności z faktami i ewentualnej roli, jaką może odegrać w konfrontacji ze strumieniem nieprawdziwych informacji zalewających przestrzeń nowych mediów.

¹ S. Braman, *Defining information policy*, „Journal of Information Policy” 2011, Vol. 1, s. 2.

² Zob. L.L. Brennan, V.E. Johnson, *Social, Ethical and Policy Implications of Information Technology*, IGI Global 2004, DOI: 10.4018/978-1-59140-168-1, s. 3.

³ S. Braman, *op. cit.*, s. 2.

Pandemia jako problem globalnego zarządzania informacją

Istotne jest, aby zrozumieć, że pandemie takie jak Covid-19 również stanowią problem globalnego zarządzania informacjami i wiedzą specjalistyczną. Dramatyczne ograniczenia życia publicznego oparte są na statystykach zdrowotnych – krzywych infekcji, śmiertelności, demografii umieralności – i ich konfrontacji z danymi o potencjalnych skutkach ubocznych owych ograniczeń. Skutki te mierzone są liczbami wzrostu gospodarczego, bezrobocia, przemocy domowej, ograniczeń praw i swobód obywatelskich. Takie statystyki sugerują naukową precyzję i pewność, niemniej jednak za liczbami kryją się poważne problemy z niezawodnością, ważnością, porównywalnością i niepewnością. Niektóre z tych trudności są nieodłącznie związane z wszelkimi badaniami statystycznymi i problemami metodologicznymi. Jednak nasza wiedza na temat pandemii jest również naznaczona problemami globalnej polityki, władzy i państwowej oraz międzynarodowej kooperacji.

Problemy te zaczynają się od politycznej manipulacji statystykami dotyczącymi szeroko pojmowanego zdrowia publicznego, co przekłada się na manipulacje odnoszące się do panującej sytuacji epidemiologicznej. Od dawna podnosi się kwestię wątpliwości co do akuratności oficjalnych chińskich danych dotyczących panującej pandemii. Podczas gdy rządy autorytarne mogą łatwiej ukryć niepochwalebne informacje⁴, reżimy demokratyczne nie są odporne na fałszywe wiadomości i dezinformację szerzącą się w mediach, zwłaszcza tych społecznościowych⁵. I jakkolwiek naukowcy podejmują globalną próbę odpowiedzi na szereg medycznych wątpliwości w zakresie choćby sposobów leczenia Covid-19 i możliwych szczepionek, międzynarodowa współpraca wydaje się być hamowana przez polityczne próby kontrolowania publicznego postrzegania epidemii oraz przez niejednolite ramy narracyjne dotyczące roli globalizacji, kapitalizmu i samego państwa w czasie pandemii.

Zarządzanie tymi ewidentnymi zagrożeniami stało się dużym wyzwaniem dla instytucji państwowych i międzynarodowych, gdy rządy nie tylko traktują priorytetowo interes narodowy, ale otwarcie walczą ze Światową Organizacją Zdrowia o kontrolę pandemii. WHO jest oskarżana o bycie „wspólnikiem koronawirusa” w Chinach, a prezydent USA Trump wprost grozi organizacji. Tymczasem WHO desperacko walczy o to, by 194 państwa członkowskie faktycznie zastosowały się do jej wskazówek. Liderzy WHO są „bardzo sfrustrowani”, powiedział John Mackenzie, wirusolog i doradca w komisji ratunkowej WHO. „Informacje są głośnie i wyraźne, a niektórzy ignorują ostrzeżenia”⁶, dodaje. Rola Światowej Organizacji

⁴ COVID-19: *Number of Media Freedom Violations by Region*, International Press Institute, <https://ipi.media/covid19-media-freedom-monitoring/> [dostęp: 2.05.2020].

⁵ Ali S.H., Kurasawa F., *#COVID19: Social media both a blessing and a curse during coronavirus pandemic*, The Conversation, 22.03.2020, <https://theconversation.com/covid19-social-media-both-a-blessing-and-a-curse-during-coronavirus-pandemic-133596> [dostęp: 2.05.2020].

⁶ Buranyi S., *The WHO v coronavirus: why it can't handle the pandemic*, „The Guardian”, 10.04.2020, <https://www.theguardian.com/news/2020/apr/10/world-health-organization-who-v-coronavirus-why-it-cant-handle-pandemic> [dostęp: 15.05.2020].

Zdrowia nie jest wcale nieistotna: okazuje się kluczowym polem bitwy w geopolitycznej walce o globalną kontrolę informacji. Można zatem argumentować, że obecnie, w dobie panującej pandemii, WHO jest ważniejsza niż kiedykolwiek wcześniej – podobnie jak tworzone przez nią zalecenia.

Ogólna zasada zbiorowego samostanowienia informacyjnego wywodzi się z zasad suwerenności i nieingerencji i daje państwom głos w tworzeniu uniwersalnej wiedzy ich dotyczącej. Nie oznacza to, że rządy krajowe mają absolutne prawo kontrolować określone informacje, tak jak próbują to zrobić Chiny⁷. Uznaje się jednak, że wytwarzanie wiedzy i informacji zawsze zależy w pewnym stopniu od kontekstów instytucjonalnych i politycznych. Upolitycznienie jako takie jest ambiwalentne i może zaszkodzić lub pomóc w uzasadnieniu globalnego zarządzania, a prawo nie może i nie powinno całkowicie odpolitycznić globalnego zarządzania informacjami. Stąd wątpliwość dotyczy raczej tego, jaki rodzaj upolitycznienia jest odpowiedni oraz w jaki sposób należy interpretować i rozwijać unormowania stojące u podstaw kompetencji WHO w celu produktywnego połączenia wiedzy specjalistycznej i polityki⁸.

Wymaga to, po pierwsze, odpowiednich procedur i podziałów kompetencji, które kształtują wzajemne oddziaływanie między biurokracją ekspertów WHO a jej organami politycznymi. Biurokracja ekspertów jest najlepiej przygotowana do gromadzenia bezstronnych i porównywalnych danych zdrowotnych jako globalnego dobra publicznego. Organy polityczne muszą uchwalić ramy prawne, które uzasadniają wykonywanie władzy publicznej na szczeblu międzynarodowym, zwłaszcza w formie awaryjnych deklaracji i zaleceń. Obecne ramy upoważniają dyrektora generalnego do sprawowania tego uprawnienia, ale zbyt mało dbają o przejrzystość, publiczne uzasadnianie, uczestnictwo (i różnorodność!) ekspertów. Bardziej otwarte podejście, które kładzie nacisk na pluralizm i kwestionowanie wiedzy specjalistycznej, oznaczałoby nie tylko lepsze zarządzanie wiedzą, ale także umocnienie politycznej legitymacji⁹.

Druga kwestia jest realistyczna: uznając rolę państw, uznaje się jednocześnie, że globalne mocarstwa zawsze próbowały wykorzystać WHO do narzucenia swojej wizji polityki zdrowotnej. Chiny nie stanowią tutaj wyjątku i jako takie mogą dążyć do tego, by stać się światowym supermocarstwem w zakresie zdrowia publicznego. W miarę jak Chiny ewoluują od normalizatora do kraju kształtującego normy w globalnym porządku prawnym, wyzwaniem dyplomatycznym jest zapobieganie chińskiemu unilateralizmowi przy jednoczesnej obronie demokratycznej polityki upowszechniania fachowej wiedzy i praw człowieka¹⁰.

⁷ L. Rosenberger, *China's Coronavirus Information Offensive. Beijing Is Using New Methods to Spin the Pandemic to Its Advantage*, *Foreign Affairs* May/June 2020, <https://www.foreignaffairs.com/articles/china/2020-04-22/chinas-coronavirus-information-offensive> [dostęp: 16.05.2020].

⁸ <https://voelkerrechtsblog.org/global-information-governance-in-pandemic-times> [dostęp: 16.05.2020].

⁹ *Ibidem*.

¹⁰ *Ibidem*.

Pandemia jako problem zarządzania informacją na szczeblu państwowym

Nie ulega wątpliwości, że w obliczu rozprzestrzeniającej się pandemii potrzebna jest skoordynowana i trwała publiczna kampania informacyjna, która wzmocni kluczowe wiadomości w celu kształtowania zachowań ludzi i zapobiegania namnażaniu się wirusa w społeczeństwie. Według danych z Our World in Data w większości państw świata prowadzone są skoordynowane kampanie informacyjne, w których mogą występować różnice o charakterze lokalnym i regionalnym¹¹. Taka kampania niewątpliwie powinna korzystać z internetu, ale też jednocześnie wykorzystywać bardziej tradycyjne środki komunikacji, np. zamiast lokować na czele polityków obecnego obozu rządzącego można pomyśleć o zaangażowaniu „celebrytów”, odwołujących się do różnych grup wiekowych, płci i grup etnicznych – podobne podejście okazało się skuteczne w kampaniach o charakterze społecznym. Koronawirus ma inną skalę, ale zasady upowszechniania informacji pozostają takie same, w szczególności prostota, powtórzenie i okazjonalny humor.

Nie tylko WHO, ale też i rządy poszczególnych państw, w tym Polski, muszą zmagać się z zalewającą internet falą infodemii. Zgodnie z definicją Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), infodemia to

[...] szybkie rozprzestrzenianie informacji różnych rodzajów, z uwzględnieniem plotek, pogłosek i niewiarygodnych informacji. Są one upowszechniane natychmiast i na skalę międzynarodową dzięki popularności telefonów komórkowych, mediów społecznościowych, internetu i innych technologii służących do porozumiewania się¹².

Fake news same w sobie mogą być kojarzone z wirusem, który w sposób niekontrolowany rozprzestrzenia się w społeczeństwie. Zagrożenie epidemiczne poniekąd zmusza większość z nas do wykonywania pracy zawodowej w sposób zmediatyzowany, co potęguje narażenie na nieprawdziwe informacje. Według wyników badań przeprowadzonych przez NASK zdecydowana większość ankietowanych (56,2%) zetknęła się w ciągu ostatnich 6 miesięcy z informacjami, które nosiły oznaki zmanipulowania bądź nieprawdziwości. Niespełna co czwarty użytkownik internetu potrafi zidentyfikować manipulacje w sieci każdego dnia lub kilka razy w tygodniu. Rzadziej lub nigdy manipulacja nie została dostrzeżona przez internautów powyżej 35 roku życia, z wykształceniem podstawowym lub średnim, zamieszkujących na terenie wsi oraz małych (do 20 tys.) i dużych (od 500 tys.) miast¹³.

¹¹ H. Ritchie, M. Roser, E. Ortiz-Ospina, J. Hasell, *Policy Responses to the Coronavirus Pandemic*, Our World in Data, <https://ourworldindata.org/policy-responses-covid> [dostęp: 16.05.2020].

¹² A. Miotk, *Infodemia groźna jak epidemia*, annamiotk.pl [blog], 16.03.2020, <https://annamiotk.pl/infodemia-grozna-jak-epidemia/> [dostęp: 22.05.2020].

¹³ K. Mroczka, *Fake newsy w czasach pandemii koronawirusa – analiza wyzwań i problemów sektora bankowego w Polsce*, s. 1–2, <http://oapuw.pl/wp-content/uploads/2020/05/K.-Mroczka-Fake-newsy-w-czasach-pandemii-koronawirusa.pdf> [dostęp: 22.05.2020].

Trudno nie zgodzić się z założeniem, że

[...] powstawanie i kolportowanie fake newsów zawsze wzmacnia sytuacja szumu informacyjnego. Może ją spowodować jakieś zagrożenie albo społeczne wzburzenie. Dziś takim elementem wzmacniającym jest koronawirus. Społeczeństwo zamknięte w dużej części w domach musi sobie radzić z większą ilością informacji niż może przyswoić. To wzmacnia trolling i fake¹⁴.

Co więcej, tzw. fake newsy bazują na ludzkiej ignorancji. Przekonują ludzi, że dostarczają informacji, a zamiast tego wprowadzają ich w przestrzeń, w której maksymalizują się obawy i lęki¹⁵.

Polska Agencja Prasowa (PAP) uruchomiła społeczny projekt weryfikacji zamieszczonych w internecie treści – #FakeHunter. Głównym zadaniem tej inicjatywy jest ujawnianie fałszywych przekazów, które mają związek z epidemią SARS-CoV-2¹⁶. Przykładowo: „Dziennik Polski” zamieścił informację, iż od 25 kwietnia, chcąc zrobić zakupy w galerii handlowej, obowiązkowo należy posiadać aplikację, która będzie nas identyfikować pod względem epidemiologicznym¹⁷. Zgodnie z raportem #FakeHunter ten artykuł zawiera nieprawdziwą informację odnośnie aplikacji ProteGO Safe, która miałaby dzielić społeczeństwo na trzy kategorie oraz zwiększyć w sklepach ilość klientów, którzy nie mieli do czynienia z wirusem. 30 kwietnia na stronie internetowej Ministerstwa Cyfryzacji został opublikowany następujący komunikat co do owej aplikacji:

„Niezależnie od tego, czy zainstalujesz aplikację ProteGO Safe czy nie, wejdiesz do sklepu i zrobisz zakupy tak jak wszyscy inni... Nie będziemy dzielić klientów na lepszych i gorszych, czyli tych z i bez aplikacji. Kontrolowanie przez właścicieli sklep statusu aplikacji, lub wymaganie jej instalacji i aktywacji są zabronione¹⁸.

Oprócz tego Ministerstwo Rozwoju, w ramach ustosunkowania się do pytań zadanych drogą mailową w powyższej sprawie, przekazało informację, że w wypracowanych przez resort zaleceniach dla przedsiębiorców nie ma jakiegokolwiek mowy o obowiązkowym używaniu aplikacji ProteGO¹⁹.

¹⁴ W. Pokora, *Cóż to jest prawda?*, SDP, 26.03.2020, <https://sdp.pl/coz-to-jest-prawda-wojciech-pokora-o-rolu-dziennikarzy-w-epoce-fake-newsow/> [dostęp: 23.05.2020].

¹⁵ *Koronawirus a fake newsy. Jak nie dać się epidemii fałszywych informacji?*, „Uwaga!”, 17.03.2020, <https://uwaga.tvn.pl/reportaze,2671,n/fake-newsy-o-koronawirusie,317666.html> [dostęp: 3.05.2020].

¹⁶ Fake Hunter, <https://fakehunter.pap.pl/> [dostęp: 23.05.2020].

¹⁷ Z. Bartuś, *Koronawirus. Po otwarciu galerii będą znakować klientów? Po zakażeniu – czerwony, po kwarantannie – żółty, bez kontaktu z wirusem – zielony*, „Dziennik Polski 24”, 25.04.2020, <https://dziennikpolski24.pl/koronawirus-po-otwarciu-galerii-beda-znakowac-klientow-po-zakazeniu-czerwony-po-kwarantannie-zolty-bez-kontaktu-z-wirusem/ar/c3-14936608> [dostęp: 24.05.2020].

¹⁸ *Z ProteGO Safe do sklepu – obalamy mity*, gov.pl, 30.04.2020, <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/z-protego-safe-do-sklepu---obalamy-mity> [dostęp: 24.05.2020].

¹⁹ *Czy po ponownym otwarciu galerii handlowych klienci będą specjalnie „znakowani”?*, Fake Hunter, 27.04.2020, <https://app.fakehunter.pap.pl/f3ddb552-ab9b-4ba4-a41d-0a91caf313d8> (25.05.2020).

Warto wskazać w tym miejscu, że według portalu CyberDefence24.pl pośród pięciu najbardziej rozpowszechnionych fake newsów o COVID-19 znajdują się następujące informacje:

1. Koronawirus to broń biologiczna wyprodukowana przez Amerykanów.
2. Koronawirus jest bronią genetyczną przeznaczoną wyłącznie do zwalczania mieszkańców Azji Centralnej.
3. Środki zapobiegawcze wprowadzane przez polski rząd są w rzeczywistości wprowadzeniem „policji sanitarnej” i realizowaniem założenia planu „stanu wojennego plus”.
4. Koronawirus to dzieło George’a Sorosa, Henry’ego Kissingera, Rotschildów, Rockefellerów i wielu innych.
5. Unia Europejska NIE pomaga w walce z koronawirusem²⁰.

Jednym z przejawów rozpowszechniania się infodemii jest powstanie fałszywych stron internetowych działających jak portale informacyjne znanych mediów. W połowie marca CERT poinformował w mediach społecznościowych o stronie podszywającej się pod portal radia RMF FM, na której został podany artykuł o rzekomym zamknięciu granic województw w Polsce.

Ostrzegamy przed kolejną falą fałszywych stron podszywających się pod znane portale informacyjne. Strony przedstawiają fałszywe informacje dotyczące aktualnej sytuacji spowodowanej koronawirusem i nakłaniają do wprowadzenia swoich danych logowania do Facebooka²¹.

W czasie izolacji społecznej sieci społecznościowe stają się głównym narzędziem komunikacji, jednocześnie sieć jest wykorzystywana dla rozpowszechnienia dezinformacji oraz manipulacji społeczeństwa. Anna Mierzyńska, pisząc o teoriach spiskowych podczas pandemii, podkreśla, że

[...] spiskowa teoria świata powoli przenika także do niektórych tradycyjnych mediów. To skutek połączenia chaosu informacyjnego z silnym lękiem, który sprawia, że u wielu ludzi pojawia się potrzeba jak najszybszego wyjaśnienia sytuacji, w której się znaleźli. Szukanie ulgi potrafi jednak zaprowadzić na intelektualne manowce²².

Autorka wyodrębnia następujące przyczyny, dla których teorie spiskowe cieszą się tak dużą popularnością i posłuchem:

- stoją w opozycji do oficjalnych informacji lub powszechnie uznanych wersji;
- sugerują, że prawda została zatajona przed opinią publiczną, ponieważ jakaś spiskująca grupa (władza, elity finansowe, farmaceuci, lekarze, naukowcy etc.) zawarła tajne porozumienie – dla uzyskania własnych korzyści albo ukrycia niewygodnej prawdy o swoich działaniach;

²⁰ Ł. Lipiński, *Krótki przewodnik po fake newsach*, CyberDefence24, 30.10.2020, <https://www.cyberdefence24.pl/krotki-przewodnik-po-aktualnych-fake-newsach-o-koronawirusie> [dostęp: 25.05.2020].

²¹ CERT Polska [oficjalny profil], <https://www.facebook.com/CERT.Polska/posts/2977358175617886> [dostęp: 25.05.2020].

²² A. Mierzyńska, *Teorie spiskowe w natarciu. „Pandemia to ściema, bezczelna grabież i totalitarny zamordyzm”*, OKO.press, 3.05.2020, <https://oko.press/teorie-spiskowe-w-natarciu-pandemia-to-sciema-bezczelna-grabiez-i-totalitarny-zamordyzm/> [dostęp: 26.05.2020].

- dotyczą dużych społeczności;
- odkrycie spisku jest dostępne tylko nielicznym, będącym w stanie obudzić swoją świadomość i wyrwać się z mocy globalnej manipulacji²³.

Ponadto na Facebooku została założona grupa pod nazwą „COVID-19 – fałszywa pandemia”, gdzie publikowano informacje o tym, że koronawirus nie istnieje albo że jest manipulacja polityczną itd. Ta grupa została już zablokowana przez administrację Facebooka.

Wśród najbardziej rozpowszechnionych nieprawdziwych informacji o koronawirusie są niepotwierdzone naukowo sposoby jego leczenia oraz wiadomości o szczepionce. W chwili obecnej WHO zainicjowała kooperację z gigantami z Doliny Krzemowej, których serwisy w znakomitej mierze odpowiadają za rozprzestrzenianie fałszywych informacji wśród internautów – mowa w szczególności o Google’u czy Facebooku. Podjęta współpraca będzie miała na celu testowanie rozwiązań, które umożliwią, choćby w pewnej mierze, kontrolowanie potoku fake newsów²⁴.

Co warto zaznaczyć, eksperci Gartnera przewidują w swych analizach, że do 2022 r. będziemy konsumować zdecydowanie więcej fake newsów niż wiarygodnych informacji, zapośredniczonych w zdecydowanej większości przez media społecznościowe. Komunikaty z gatunku fake news wzmacniają nasze poglądy, podsycają zainteresowanie, nierzadko generując skrajne emocje²⁵. Liczba nieprawdziwych bądź niepotwierdzonych informacji, których tematem przewodnim jest korona wirus, ciągle rośnie i co oczywiste: tego typu przekaz ma negatywny wpływ na społeczeństwo, politykę oraz gospodarkę.

Z powyższego jasno wynika, że rzetelny i zarazem zinstytucjonalizowany przekaz może, lecz nie musi stanowić przeciwwagi dla zalewającej internet fali absurdalnych informacji. Problematiczne jest jednak to, że ów przekaz niekoniecznie znajdzie odbiorców pośród konsumentów fake newsów. Aby tak się stało, komunikaty powinny charakteryzować się dużym stopniem przejrzystości, być tak skonstruowane, by w prosty sposób informować obywateli o twardych danych dotyczących aktualnej sytuacji epidemiologicznej. Przekaz musi spełniać walor przystępności oraz powinien być pozbawiony silnego ładunku emocjonalnego, co przyda mu racjonalności i tym samym podniesie wiarygodność jego treści. Z tego też względu wydaje się, że powyższe wymogi są możliwe do zrealizowania przy użyciu odpowiedniego narzędzia. A zatem w tym kontekście warto ograniczyć dalszą analizę do serwisu Twitter, który w dużej mierze umożliwia przekazywanie komunikatów spełniających wymienione cechy. Wykorzystanie serwisu przez rząd RP zostanie przeanalizowane pod kątem szeregu elementów, które pozwolą ocenić, czy przekaz kierowany tym kanałem spełnia wskazane kryteria.

²³ *Ibidem*.

²⁴ M. Haber, *WHO walczy z „infodemią”. Wysyp fałszywych informacji o koronawirusie*, „Wprost. Zdrowie i Medycyna”, 9.03.2020, <https://zdrowie.wprost.pl/koronawirus/10305261/who-walczy-z-infodemia-wysyp-falszywych-informacji-o-koronawirusie.html> [dostęp: 27.05.2020].

²⁵ D. Kaczorowska-Spychalska, *Infodemia: czy sztuczna inteligencja wyeliminuje fake newsy?*, eGospodarka.pl, 21.04.2020, <http://www.egospodarka.pl/163267,Infodemia-czy-sztuczna-inteligencja-wyeliminuje-fake-newsy,1,93,1.html> [dostęp: 27.05.2020].

Metodologia przeprowadzonych badań

Twitter jest serwisem społecznościowym dostępnym dla wszystkich użytkowników za darmo, dzięki któremu możemy umieszczać krótkie wpisy (do 140 znaków) czy wysyłać zdjęcia lub podawać linki do ciekawych stron internetowych. Z serwisu można korzystać za pomocą przeglądarki internetowej, programów instalowanych na komputerze czy aplikacji na telefony komórkowe. Jest to idealne medium do szybkiej wymiany myśli i łatwego podzielenia się opinią na dany temat²⁶.

Dane przesyłane przez serwis Twitter są niezwykle interesujące z punktu widzenia różnego rodzaju osób i instytucji. Możliwość analizy trendów, wiadomości oraz odczuć jednostek może być bardzo przydatne dla wszystkich, którzy potrzebują najświeższych informacji, najlepiej w czasie rzeczywistym. Do tych kręgów zaliczają się przede wszystkim dziennikarze, którzy mogą zarówno jak najszybciej przekazywać zdobyte materiały, ale i zbierać dane z samego serwisu. Podobnie jest z politykami, którzy mogą śledzić swoją popularność (poprzez popularność swojego nazwiska) i na tej podstawie badać, które ich decyzje spotkały się z najlepszym przyjęciem wyborców. Także profile poszczególnych firm mogą być cennym źródłem informacji dotyczących wpływu różnych decyzji biznesowych na wizerunek firmy²⁷.

Autorki zdecydowały się na zbadanie aktywności polskiego Ministerstwa Zdrowia w serwisie Twitter, poddając analizie zawartość treści zamieszczanych na oficjalnym koncie ministerstwa w okresie pierwszych dwóch tygodni po ogłoszeniu przez Światową Organizację Zdrowia pandemii – od 12 do 25 marca 2020 r. W tym okresie pobranych zostało ponad 300 tweetów, zarówno treści stworzone przez samo Ministerstwo Zdrowia, jak i pojawiające się na profilu MZ retweety z innych kont. Pozwoliło to na obiektywny, systematyczny i ilościowy, a także jakościowy opis zawartości komunikatów prezentowanych przez MZ i ocenę polityki komunikacyjnej służb odpowiedzialnych za politykę zdrowotną naszego kraju.

12 marca 2020 r. stanowi bardzo ważną datę graniczną. W tym dniu Światowa Organizacja Zdrowia ogłosiła stan pandemii, a polski rząd podjął pierwsze kroki w kierunku wydania rozporządzeń dotyczących zagrożenia wystąpienia w Polsce stanu epidemicznego. Tego dnia Minister Szumowski na konferencji ogłosił pierwszy przypadek ofiary śmiertelnej wirusa w naszym kraju. Łączna liczba odnotowanych zachorowań wynosiła 47. Na konferencji została również, po raz pierwszy, podana informacja o planie utworzenia sieci szpitali jednoimiennych zakaźnych – przynajmniej po jednym w każdym województwie.

25 marca 2020 r. z kolei jest pierwszym dniem po ogłoszeniu nowych decyzji, które miały przeciwdziałać dalszemu rozprzestrzenianiu się koronawirusa.

²⁶ M. du Vall, M. Majorek, *Obraz ukraińskiego Majdanu w polskich mediach społecznościowych – na przykładzie Twittera*, „Państwo i Społeczeństwo” 2016, nr 1, s. 119.

²⁷ M. Kubik, *Analiza danych z serwisu Twitter z wykorzystaniem narzędzi Big Data*, PDM Politechnika Warszawska, Wydział Elektroniki i Technik Informacyjnych, Instytut Informatyki, Warszawa 2015, s. 6.

Wprowadzono ograniczenia w przemieszczaniu się z kilkoma wyjątkami: drogi do pracy i do domu, wolontariatu w walce z koronawirusem oraz załatwiania niezbędnych spraw życia codziennego (np. niezbędnych zakupów, wykupienia leków, wizyty u lekarza, opieki nad bliskimi lub wyprowadzenia psa). Wprowadzono zakaz zgromadzeń i ograniczenia dotyczące obrzędów religijnych, zakładów pracy oraz komunikacji miejskiej. Zaostrzone zostały kary za złamanie kwarantanny – grzywna wzrosła z 5 do 30 tys. zł. Wtedy również zdecydowano o przedłużeniu zamknięcia wszystkich placówek oświatowych i szkół wyższych (wcześniej wszystkie placówki oświatowe w Polsce miały być zamknięte do 25 marca²⁸). W ciągu tych dwóch tygodni liczba potwierdzonych przypadków zakażenia wzrosła do 1051, a zmarło łącznie 14 osób.

Badaniu poddany został szereg kategorii: stosowane przez MZ hashtagi, liczba postów dotyczących koronawirusa i pozostałych, oznaczenia innych kont i retweety publikowane na profilu MZ oraz najważniejsze, tj. czego dotyczyły publikowane informacje i czy w tym okresie MZ interesowało się i podejmowało walkę z fake newsami. Wszystkie te informacje, według autorek pozwalające najlepiej przeanalizować i ocenić politykę informacyjną rządu we wskazanym okresie, ujęte zostały w poniższą tabelę, a następnie poddane syntetycznej analizie.

²⁸ mjj, 20 nowych przypadków zakażenia koronawirusem, łącznie w środę 150. Od początku epidemii ponad tysiąc infekcji, TVN24, 25.03.2020, <https://tvn24.pl/polska/koronawirus-w-polsce-statystyki-nowe-przypadki-i-aktualnosci-z-25-marca-2020-4513465> [dostęp: 30.05.2020].

.../ 03/ 2020	#hashtagi	Oznaczenia kont	Retweety / czyje	Liczba postów dot. COVID-19	Liczba postów na inny temat	Rodzaj informacji o koronawirusie	Walka z fake newsami
12	koronawirus, COVID19, profilaktyka, MZ, WHO	Ministerstwo Zdrowia, Narodowy Fundusz Zdrowia, Główny Inspektorat Sanitarny, Mateusz Morawiecki, Łukasz Szumowski, Andrzej Duda przy okazji konferencji prasowej, spotkań	Kancelaria Premiera, Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia (CSIOZ), Łączy nas Półka	21	0	– poranna informacja o łącznej liczbie zachorowań oraz o wystąpieniu nowych przypadków, – liczba przebadanych próbek, – zasady kwarantanny, – retweety z apelami sportowców, – wieczorny raport dzienny z danymi dotyczącymi: liczby hospitalizowanych, liczby objętych kwarantanną, liczby objętych nadzorem epidemiologicznym, – linki do materiałów informacyjnych do pobrania, – zdjęcia z konferencji prasowej, ze spotkania ministra z Prezydentem, z posiedzenia Rządowego Zespołu Zarządzania Kryzysowego	– witamina D za pobiegą zakażeniu koronawirusem, – zamknięcie sklepów, – osoby, które zachorowały i wyzdrowiały mogą ponownie zachorować
13	koronawirus, KPRM, zosterw domu	jw.	Kancelaria Premiera, Centrum Informacyjne Rządu, NFZ, PFRON, Legia Warszawa, Janusz Cieszyński (MZ), Paweł Szefermaker (MSWiA)	56	0	– informacje o nowych zachorowaniach podawane sukcesywnie przez cały dzień, – wyjaśnienie terminów pojawiających się w wypowiedziach ekspertów (+ link do obszernego artykułu), – informacje o wprowadzeniu dodatkowego zasłku opiekuńczego, – informacje i dane z działalności infolinii Narodowego Funduszu Zdrowia, – informacja o produkcji i dystrybucji płynu dezynfekcyjnego przez PKN Orlen, – publikacja spotu MZ z tłumaczeniem na język migowy, – informacje dla osób podejrzewających, że mogą być zakażone, – informacje o wprowadzeniu stanu epidemicznego + kilkadziesiąt tweetów z konferencji prasowej informujących o najważniejszych postanowieniach rządu, m.in.: przywrócenie kontroli granicznej, kwarantanna dla Polaków powracających do kraju, czartery dla powracających, zakaz wjazdu do Polski dla cudzoziemców, zamknięcie międzynarodowych połączeń lotniczych i kolejowych, zamknięcie galerii handlowych, restauracji, kawiarni (zamówienia tylko na wynos lub dowóz), sklepy (poza galeriami) pozostają otwarte, otwarte banki, zakaz zgromadzeń powyżej 50 osób, – pojawia się hashtag: #zostańwdomu, – apele rządu i sportowców o pozostanie w domu, – podziękowania Ministra Szumowskiego dla służby zdrowia i samorządowców	– Warszawa w stanie zamknięta, – domowe testy na koronawirusa są skuteczne

.../ 03/ 2020	#hashtagi	Oznaczenia kont	Retweety / czyje	Liczba postów dot. COVID-19	Liczba postów na inny temat	Rodzaj informacji o koronawirusie	Walka z fake newsami
14	korona- wirus, „zo- stańw- domu”, „lotdo- domu”, KPRM	brak	NFZ, Kancelaria Pre- miera, Minister- stwo Rozwoju, Jacek Jastrzębski (KNF), Adam Niedzielski (NFZ)	24	0	- informacja o najczęściej zadawanych pytaniach na infolinii NFZ, - infografika: co robić podczas kwarantanny, - stałe informacje o liczbie nowych zachorowań, a także ilość osób, przebadanych oraz zmarłych, - informacja o zawieszeniu działalności uzdrowisk, - informacja ws. rozwiązań na wypadek ograniczenia planowanych przyjęć do szpitali, - zalecenia dla zakładów pracy w związku z ryzykiem zakażenia koronawirusem, - tweety z konferencji prasowej Premiera, Ministra Zdrowia i Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji, - informacje o programie specjalnych lotów czarterowych PLL LOT dla Polaków chcących wrócić do kraju; pojawienie się hashtagu: #lotdodomu, - apele sportowców i zespołu Mazowsze o pozostanie w domu	koronawirus to nowy rodzaj zagrożenia, naukowcy nic o nim nie wiedzą
15	korona- wirus, MZ, KPRM, newsroom	Łukasz Szumowski	Kancelaria Premiera	19	0	- stałe informowanie o liczbie zakażonych i wykonanych testów, - informacje o wejściu w życie zakazu wjazdu do Polski dla cudzoziemców, - informacje o wejściu w życie nakazu obowiązkowej 14 dniowej kwarantanny dla przyjeżdżających do kraju, - informacje o obowiązującym zawieszeniu międzynarodowych połączeń lotniczych i kolejowych, - infografika dotycząca tego co robić podczas kwarantanny, - informacja ministra Szumowskiego o spodziewanym wzroście zachorowań i oczekiwanych pozytywnych efektach wprowadzonych restrykcji w perspektywie 10 dni	- MZ rozsyła SMS-y dotyczące wsparcia żywieniowego w związku z epidemią, - MZ planuje masowe szczepienia w związku z koronawirusem
16	koronawirus, COVID19, MZ, KPRM, „zostańw- domu”, „ko- ronawiru- swPolisce”, „pracaz- dalna”	Łukasz Szumowski, Mateusz Mora- wiecki, Główny In- spektorat Sani- tarny	Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia (CSIOZ), Kancelaria Premiera, Ministerstwo Rodziny	24	0	- stałe informowanie o nowych zakażonych i statystykach badań, - informacja o tym, jak zadbać o siebie i najbliższych w okresie koronawirusa, - lista stacji epidemiologicznych oraz informacja, gdzie należy dzwonić w razie podejrzenia zakażenia, - informacje dotyczące pracy zdalnej i obowiązków i praw pracowniczych, - informacje z konferencji prasowej premier i ministra, w tym m.in. dot. przewidywanego wzrostu zachorowań, wyposażenia szpitali jednoimiennych w sprzęt ochrony osobistej i 19 laboratoriów diagnostycznych, o odpowiedzialnym zachowaniu Polaków w dobie reżimu kwarantanny całego społeczeństwa	- państwowe służby chodzą po domach i mierzą mieszkalnicom temperaturę, - koronawirus jest bardziej zakaźny niż dotychczas znane nam wirusy

.../ 03/ 2020	#hashtagi	Oznaczenia kont	Retweety / czyje	Liczba postów dot. COVID-19	Liczba postów na inny temat	Rodzaj informacji o koronawirusie	Walka z fake newsami
17	korona- wirus, COVID19, MZ, KPRM, „zostańw- domu”, fun- dusze UE	Łukasz Szumowski	Kancelaria Premiera, Ministerstwo Fun- duszy i Polityki Re- gionalnej, Policja Mazowsze, Janusz Cieszyński (MZ), Adam Niedzielski (NFZ)	30	0	– stałe informacje dotyczące najnowszych statystyk zachorowań i badań diagnostycznych, – informacje dotyczące policyjnej kontroli przestrzegania kwarantanny, – informacje dotyczące polskich propozycji zmian w unijnej polityce spójności w walce z koronawirusem, – co powinno się wiedzieć o korona wirusie: link + grafiki, np. „nowy” koronawirus powoduje duszności, – przypomnienie o konieczności przestrzegania zasad higieny osobistej, – informacja dotycząca tego, na co mogą liczyć osoby objęte kwarantanną, – link do strony ministerstwa zawierającej specyfikację najpotrzebniejszych środków ochrony osobistej dla oferentów, – propozycja NFZ, we współpracy z programem „Pytanie na śniadanie”, dot. aktywności fizycznej, – przypomnienia o grzywnie grożącej za nieprzestrzeganie kwarantanny, – propagowanie akcji krwiodawczej w związku z wyjątkową sytuacją, – informacja dotycząca tego, jak zapobiegać zakażeniu, m.in. infografika wskazująca na konieczność zachowania co najmniej metra odległości od drugiej osoby	– przebieg wywołanej przez koronawirus choroby jest bardzo niebezpieczny i kończy się często śmiercią pacjenta, – alkohol chroni przed wirusem
18	korono- wirus, „Zo- stańw- domu”, „Zadwoń- doseniora”, fundusze UE, COVID19	Łukasz Szumowski, Gość Radia Zet, EU in Poland	GIS, Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, Kancelaria Premiera, Adam Niedzielski (NFZ), Grzegorz Cessak (Urząd Rejestracji Produktów Lecz- niczych, Wyrobów Medycznych i Pro- duktów Biobójczych)	13	0	– apel o troskę o seniorów, – infografika dotycząca zasad kwarantanny, – wypowiedzi Ministra Zdrowia z rozmowy dla Radia Zet, – informacje dotyczące ustępstw od dotychczasowych zasad finansowych stosowanych przy projektach UE z sektora zdrowia, – przypomnienie o znaczeniu aktywności fizycznej w okresie społecznej kwarantanny, – informacja i zaproszenie do udziału w hackathonie online Tech for Good (17–22.03) – stałe informacje o najnowszych statystykach zachorowań, badań oraz zgonów	– ibuprofen pogarsza przebieg choroby COVID19 – zalecenie noszenia maseczek przez osoby zdrowe

.../ 03/ 2020	#hashtagi	Oznaczenia kont	Retweety / czyje	Liczba postów dot. COVID-19	Liczba postów na inny temat	Rodzaj informacji o koronawirusie	Walka z fake newsami
19	korona- wirus, inte- gracja, TIP, „kwarantan- namowa”	Łukasz Szumowski, Radiowa Trójka, Biuro Bezpieczeń- stwa Narodowego	Kancelaria Premiera, NFZ, Pola Tarchomin, Ministerstwo Cyfry- zacji, Mariusz Błaszczak (MON), Adam Niedzielski (NFZ), Janusz Cieszyński (MZ)	18	0	– dodatkowe infografiki dotyczące zasad kwarantanny, – wypowiedzi Ministra Zdrowia z rozmowy w radiowej Trójce, – informacje o tym, jak przebiega hospitalizacja osób obserwowanych w kierunku zaka- żenia koronawirusem (infografika), – kto podlega obowiązkowi kwarantanny (infografika), – fotografie z posiedzenia Rządowego Zespołu Zarządzania Kryzysowego z udziałem Pre- miera i Prezydenta, – przypomnienie o akcji krwiodawczej i przyłączeniu się do niej wojska, – informacje dla osób przebywających na turnusach uzdrowiskowych, które rozpoczęły się przed 14.03, – informacja o paczkach dla farmaceutów ze środkami odkażającymi (MZ we współpracy z Polką Tarchomin), – infografika wyjaśniająca, na czym polega nadzór epidemiologiczny i kto mu podlega, – informacja dla użytkowników portalu pacjenta o pracujących na infoliniach czatbotach i videobotach, – informacja o aplikacji Kwarantanna Domowa, przygotowanej przez Ministerstwo Cy- fryzacji, – stałe informacje o zmieniających się statystykach zachorowań, przeprowadzonych badań i zgonach	x
20	Koronawirus, KPRM, „LOT- doDomu”	Łukasz Szumowski, MSWiA, Lotnisko Chopina, PKP Inter- city, Lot do Domu	Ministerstwo Infra- struktury, Kancelaria Premiera	16	0	– informacją dnia było ogłoszenie stanu epidemii w Polsce (informację podano podczas konferencji prasowej), – informacje o wsparciu programu Lot do Domu przez krajowe firmy przewoźowe, – infografika dotycząca tego jak interpretować wyniki testu na obecność koronawirusa, – informacje dotyczące dodatkowego zasiłku opiekuńczego, – infografika o tym, jak przebiega kontrola sanitarna na granicach Polski, – statystyki rządowe dotyczące korzystania przez szkoły z e-learningu, – stałe publikowanie zmieniających się statystyk dotyczących zachorowań, liczby prze- prowadzonych testów i zgonów	X

.../ 03/ 2020	#hashtagi	Oznaczenia kont	Retweety / czyje	Liczba postów dot. COVID-19	Liczba postów na inny temat	Rodzaj informacji o koronawirusie	Walka z fake newsami
21	Korona-wirus, „zostaw domu”, chorobowe, granica, ZUS, „NieKłam-Medyka”	Łukasz Szumowski, Bartosz Arłukowicz	Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Adam Niedzielski (NFZ)	19	0	– kondolencja dla Bartosza Arłukowicza z powodu śmierci ojca, – przypomnienie o pierwszym dniu wiosny i zalecenie, by mimo wszystko zostać w domu, – infografika o tym, co robić podczas kwarantanny, – informację ZUS o tym, co należy zrobić, aby uzyskać zaświadczenie chorobowe, – zalecenie NFZ dotyczące zasad realizacji planowych zabiegów operacyjnych w związku ze stanem epidemii, – wezwanie obywateli do odpowiedzialnego zachowania i wprowadzenie hashtagu: #NieKłamMedyka, – stałe statystyki dotyczące zachorowań, przeprowadzonych testów, wyzdrowień i zgonów	X
22	korona-wirus, „NieKłam-Medyka”	NFZ	Ministerstwo Cyfryzacji, NFZ, Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia, Paweł Jurek (MF)	21	0	– infografika dotycząca tego, czego nie robić podczas kwarantanny, – informację Ministerstwa Finansów dotyczące produkcji środków dezynfekujących bez akcyzy, – zalecenia dotyczące samoobserwacji oraz informacja gdzie się udać w razie zaobserwowania objawów wskazujących na koronawirusa, – wyjaśnienia Ministerstwa Cyfryzacji dotyczące tego, jak działa aplikacja Kwarantanna Domowa, – kolejne infografiki z serii #NieKłamMedyka, – informacja wyjaśniająca, czym jest głosowy asystent wspierający pracę infolinii NFZ, – wypowiedź Ministra z rozmowy w RMF FM dotycząca spodziewanego wzrostu zachorowań i szczególnej ostrożności w przypadku osób powyżej 80 roku życia, – infografika wskazująca proste czynności, które mogą uchronić przed koronawirusem (m.in. mycie rąk, niewitanie się, trzymanie dystansu), – statystyki dotyczące wykonanych testów, zachorowań oraz zgonów, – informacja o rozszerzeniu kryterium przypadku podejrzanego o COVID19: osoby z objawami niewydolności oddechowej są traktowane jako podejrzanе o COVID19 bez konieczności spełnienia kryterium epidemiologicznych*,	X
23	koronawirus	X	Główny Inspektorat Sanitarny, Ministerstwo Cyfryzacji	17	0		X

.../ 03/ 2020	#hashtagi	Oznaczenia kont	Retweety / czyje	Liczba postów dot. COVID-19	Liczba postów na inny temat	Rodzaj informacji o koronawirusie	Walka z fake newsami
						– ostrzeżenie przed oszustami wykorzystującymi sytuację związaną z koroną wirusem, by wyłudzić dane, oraz informacja Ministerstwa Cyfryzacji o podjętym przeciwdziałaniu, – stałe statystyki dotyczące nowych zachorowań, liczby przeprowadzonych badań, zgonów i wyzdrowień	
24	Koronawirus, „zostańw domu”, „wspieraj seniora”, KPRM	Łukasz Szumowski	Kancelaria Premiera	22	0	– najważniejsze informacje na temat wprowadzenia nowych ograniczeń dotyczących: 1. przemieszczania się, z wyjątkiem drogi do i z pracy, wolontariatu związanego z koronawirusem i niezbędnych spraw życiowych, 2. zakazu zgromadzeń i imprez za wyjątkiem najbliższej rodziny 3. ograniczenia liczby pasażerów w komunikacji miejskiej, – podanie do wiadomości, że ograniczenia będą obowiązywać do 11.04, – liczne infografiki wyjaśniające wątpliwości związane z nowymi ograniczeniami, – informacje dla chętnych do pomocy osobom starszym i samotnym, – apel do seniorów o pozostanie w domu oraz korzystanie z telefonicznej pomocy lekarskiej, – bieżące statystyki dotyczące zachorowań, liczby badań oraz zgonów	X
25	Korona-wirus, „zostańw domu”	X	ZUS	10	0	– infografika dotycząca wprowadzonych dzień wcześniej ograniczeń przemieszczania się, – informacje o bazie osób podlegających kwarantannie, – systematyczne publikowanie danych dotyczących aktualnej liczby zachorowań, zgonów oraz liczby przebadanych próbek	– MZ wysłała SMS-y dotyczące obowiązków szczepień przeciwko koronawirusowi i nakłania do płatności

* Kryteria epidemiologiczne COVID19 do dnia 23.03.2020 – podejrzaną o zakażenie koronawirusem była osoba, która w okresie 14 dni miał bliski kontakt z osobą zakażoną lub z osobą z podejrzeniem zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2.

Analiza wyników badań własnych

Ministerstwo Zdrowia posiada swoje konto w serwisie Twitter od 2012 r. Obecnie jest ono obserwowane przez 252 tys. followersów, a samo obserwuje 1183 innych użytkowników. Warto zaznaczyć, iż w momencie rozpoczęcia badań, w dniu 12 marca 2020 r., łączna liczba tweetów na profilu MZ wynosiła 6750, a do dnia oddania artykułu do druku wzrosła do 7974²⁹. Daje to sumę 1224 tweetów na przestrzeni blisko 12 tygodni, z czego ¼ została przeanalizowana przez autorki.

Uśredniona liczba tweetów opublikowana w badanym okresie wynosi około 20 dziennie, aczkolwiek nie warto się do tego przywiązywać, gdyż zdarzały się dni, kiedy na koncie MZ pojawiało się ponad 50 tweetów (13 marca, gdy ogłoszono stan epidemiczny w Polsce i związane z tym regulacje), jak i takie gdy było ich jedynie 10 – 25. marca, mimo iż dzień wcześniej ogłoszono nowe zaostrzenia przepisów związanych z obowiązującym od 20 marca stanem epidemii.

Analizując kolejno badane kategorie, warto zauważyć, że w ogólnym ujęciu MZ nie wykorzystywało siły hashtagów, używało ich dość skromnie. Najpowszechniej stosowanym hashtagiem w badanym okresie był #koronawirus, który pojawiał się codziennie i niemal w każdym poście. Drugim co do częstotliwości był #zostańwdomu, pozostałe pojawiały się w razie wspomniania w poście o konkretnych przedsięwzięciach, np. #LotdoDomu, #NieKłamMedyka. Dużo rzadziej hashtagiem oznaczano instytucje, których posty były retweetowane – tutaj najczęściej ohashtagowaną była Kancelaria Prezesa Rady Ministrów (#KPRM) oraz osoby publiczne (ich konta osobiste, nie instytucjonalne) uczestniczące w spotkaniach, konferencjach, np. Mateusz Morawiecki.

Jeżeli chodzi o oznaczanie konkretnych kont użytkowników (co pozwala po kliknięciu na przeniesienie bezpośrednio na konto tego użytkownika), to najpowszechniej używanym przez ministerstwo było konto Ministra Zdrowia Łukasza Szumowskiego. Inne oznaczenia związane były najczęściej z poszczególnymi wydarzeniami, jak np. spotkanie i posiedzenie z udziałem Prezydenta (@ADuda) czy Premiera (@MMorawiecki). Znajdujemy również oznaczenia kont instytucji współpracujących z MZ oraz tych, których posty są retweetowane, np. PKP, PLL Lot, Polfa, Orlen.

Na profilu Ministerstwa Zdrowia w badanym okresie pojawiały się liczne retweety instytucji mających wpływ na kształtowanie polityki państwa w okresie występowania koronawirusa. Należą do nich m.in.: Kancelaria Premiera, Główny Inspektorat Sanitarny, Narodowy Fundusz Zdrowia, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia, Centrum Informacyjne Rządu oraz poszczególne ministerstwa. Pojawiały się również udostępnienia postów osób pełniących ważne funkcje publiczne, m.in. Mariusza Błaszczaka (MON), Adama Niedzielskiego (NFZ), Janusza Cieszyńskiego (MZ), Pawła Jurka (MF), Grzegorza Cessaka (Urząd Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych).

W badanym okresie Ministerstwo Zdrowia na swoim koncie na Twitterze aktywnie starało się dementować fałszywe informacje pojawiające się w przestrzeni publicznej. Posty obalające fake newsy nie pojawiały się codziennie, ale bardzo

²⁹ Stan na dzień 2.06.2020.

często. Wśród dementowanych informacji po równo było tych, które odnosiły się bezpośrednio do działań MZ (np.: „MZ rozsyła SMS dotyczące wsparcia żywieniowego w związku z epidemią”, „MZ planuje masowe szczepienia w związku z koronawirusem”), jak i tych ogólniejszych (np.: witamina D zapobiega zakażeniu koronawirusem, koronawirus to nowy rodzaj zagrożenia, naukowcy nic o nim nie wiedzą, alkohol chroni przed wirusem). Łącznie w badanym okresie na twitterowym koncie Ministerstwa walczone za pomocą wyrazistych infografik z piętnastoma różnymi fake newsami.

Generalizując, należy stwierdzić, że wszystkie tweety w badanym okresie związane były z koronawirusem. Jednocześnie można pokusić się o wyodrębnienie podkategorii tweetów, które wynikały z sytuacji wywołanej koronawirusem, ale dotyczyły spraw istotnych z uwagi na inne kwestie zdrowotne, np. komunikaty związane z pracą uzdrowisk, informacje dotyczące planowych zabiegów operacyjnych czy finansowe, jak komunikaty Ministerstwa Finansów dotyczące produkcji środków dezynfekujących bez akcyzy.

Istotne jest, by zauważyć, że MZ zadbało o systematyczny, na bieżąco aktualizowany przekaz dotyczący liczby zakażeń, przebadanych próbek, zgonów i wyzdrowień. Informacje te były podstawowym źródłem dla wszystkich mediów w kraju. W badanym okresie dane te podawane były codziennie, sukcesywnie, przez całą dobę. Z czasem ograniczono częstotliwość, najpierw do trzech razy na dobę, potem dwóch (rano i wieczór).

Twitter był również pierwszym kanałem, na którym na bieżąco, niemal w czasie rzeczywistym, pojawiały się wszystkie komunikaty związane z wprowadzanymi regulacjami, ograniczeniami, środkami bezpieczeństwa. Co ważne, w ślad za informacjami pisanymi *ad hoc* (np. w czasie trwających konferencji) pojawiały się na twitterowym koncie Ministerstwa przejrzyste, łatwe do odczytania infografiki, które wyjaśniały, na czym polegać mają nowe regulacje, odpowiadały na najczęściej zadawane pytania i starały się rozwiewać wątpliwości, jakie mogły rodzić wprowadzane rozwiązania.

Również za pomocą infografik Ministerstwo starało się zwrócić uwagę obserwujących na ważne przedsięwzięcia, jak akcja „Lot do domu”, ale również zwalczało nieodpowiedzialne praktyki okłamywania personelu medycznego przez pacjentów w kwestii stanu zdrowia. Również to narzędzie, jak zostało zaznaczone wcześniej, było wykorzystywane do dementowania fake newsów. Wydaje się, że stosowanie infografik, tj. obrazów, które w przystępny sposób przekazują często trudne informacje, a dodatkowo prezentują je w sposób bardzo dobrze zapadający w pamięć, jest szczególnie godnym pochwały jeśli chodzi o komunikację Ministerstwa Zdrowia.

Podsumowanie

Przeprowadzone przez autorki badania i analiza ich wyników pozwalają na udzielenie odpowiedzi na pytania, które były punktem wyjścia dla podjętych rozważań.

Przed wszystkim przekaz płynący z konta Ministerstwa Zdrowia w serwisie społecznościowym Twitter należy uznać za przejrzysty i aktualny. Jeżeli wymagała tego

sytuacja, komunikaty pojawiały się niemal w czasie rzeczywistym, np. podczas konferencji prasowych – użytkownik, który nie mógł śledzić na żywo przekazu w telewizji czy w radio, otrzymywał te same informacje, śledząc profil MZ. Co ważne, to właśnie informacje podawane na Twitterze były szeroko udostępniane przez obserwatorów na wielu innych serwisach społecznościowych, ale także komentowane i przywoływane w mediach mainstreamowych. To samo dotyczy na bieżąco aktualizowanych danych odnoszących się do liczby zakażeń, zachorowań, wyzdrowień i zgonów – jakkolwiek stacja radiowa, telewizyjna czy internetowy serwis informacyjny właśnie konto MZ na Twitterze traktowały jako swoje pierwsze źródło.

Pomimo że sposób komunikacji w serwisie Twitter ma swoją specyfikę i ograniczenia, np. informacje muszą być ujęte w 140-znakowe posty, nie wpłynęło to niekorzystnie na rzetelność przekazu. Można uznać, że wręcz odwrotnie – zmusiły one służby odpowiedzialne za komunikację do formułowania rzetelnych, adekwatnych i krótkich przekazów oraz sięgnięcia po narzędzia, które najlepiej się w takiej sytuacji sprawdzają, czyli po infografiki z jednoczesnym wskazaniem linków, gdzie można uzyskać szerszą, wyczerpującą informację na dany temat. Infografika, która jest zbiorem obrazów i wykresów oraz minimalnej ilości tekstu, pozwala zwykle przedstawić w łatwy sposób trudne, skomplikowane tematy.

Ważne jest również, aby podkreślić, że tak jak Polska Agencja Prasowa, będąca publiczną instytucją, starała się zwalczać fałszywe treści w internecie, uruchamiając społeczny projekt #FakeHunter, tak Ministerstwo Zdrowia na własną rękę toczyło walkę z fake newsami. Błędem było, iż rzadko te informacje opatrywano wyraźnym, jednoznacznym hashtagem, ale trzeba napisać, że zwykle posty takie były specjalnie anonsowane, np. poprzez użycie kapitalików na początku postu: „FAKE NEWS”. Najczęstszym narzędziem używanym do walki z fałszywymi treściami były przywoływane wcześniej infografiki, na których widniały wyraźne, jednoznaczne wskazania: FAŁSZ, MIT, FAKE.

Badania i analiza wyników wskazują, że w obliczu rozprzestrzeniającej się pandemii i kolejno wprowadzaniu w Polsce stanu epidemicznego i stanu epidemii oraz związanych z nimi specjalnych regulacji i ograniczeń, rząd, w tym głównie Ministerstwo Zdrowia, prowadził skoordynowaną i adekwatną kampanię informacyjną, która pozwalała na uwypuklenie kluczowych wiadomości w celu kształtowania zachowań obywateli w obliczu zagrożenia koronawirusem.

W obliczu ogarniającej świat pandemii rządy wielu państw, w tym Polski, zintensyfikowały wysiłki na rzecz niwelowania szerzącej się dezinformacji. Nie wydaje się jednak, aby te działania były w pełni wystarczające w odniesieniu do skali zjawiska upowszechniania nieprawdziwych informacji. Z tego też względu należałoby opracować i wprowadzić programy edukacyjne dotyczące umiejętności korzystania z dostępnych serwisów informacyjnych online oraz wskazówek dla obywateli, jak identyfikować fałszywe wiadomości. Przykładowo: instytucje rządowe mogłyby korzystać z wiedzy i doświadczenia międzynarodowej organizacji non-profit Poynter Institute for Media Studies³⁰, która utworzyła akcję #CoronaVirusFacts, jednocząc ponad 100 instytucji weryfikujących fakty z całego świata w celu publikowania, udostępniania i tłumaczenia faktów dotyczących koronawirusa.

³⁰ Poynter., <https://www.poynter.org/about/> [dostęp: 2.06.2020].

Istnieją różnorodne sugestie w odniesieniu do ochrony przed infodemią, które rząd mógłby upowszechniać swoimi kanałami informacyjnymi. Niektóre wydawać się mogą trywialne, aczkolwiek nie oznacza to braku skuteczności. Przykładowo: obejmują wzięcie głębokiego oddechu przed podzieleniem się najnowszymi wiadomościami o wirusie – szczególnie jeśli ma on charakter emocjonalny. W mediach tradycyjnych powinna być prowadzona ciągła kampania mająca na celu promowanie rządowych kanałów informacyjnych, takich jak Twitter, jako tych, które zawierają sprawdzone, oparte na faktach informacje. Pozwoli to między innymi zapoznać się z faktami (i tym samym skonfrontować je z błędnymi wyobrażeniami) na temat choroby. Po wtóre, poprzez nieustanny, wielokanałowy przekaz władze powinny utrzymywać przekonanie, że w temacie wirusa kompetentni są naukowcy i lekarze, nie zaś celebryci czy politycy.

Dezinformacja istnieje praktycznie od początku upowszechniania masowej informacji i prawdopodobnie nie przestanie się rozprzestrzeniać w najbliższym czasie, zważywszy na ilość serwisów i kanałów internetowych, którymi może się szerzyć. Można żywić jednak nadzieję, że podejmowane działania pomogą ludziom lepiej zrozumieć, czym jest obecna infodemia. Co więcej, można założyć, że przy obecnej polityce informacyjnej, wraz z kontynuacją badań nad koronawirusem (jego trybami przenoszenia, infekcji i śmiertelności) bardziej wiarygodne informacje stopniowo przyćmią fikcję i pozwolą oswoić się społeczeństwu z epidemią oraz przeciwdziałać prawdziwym zagrożeniom, jakie ze sobą niesie.

Bibliografia

- Ali S.H., Kurasawa F., *#COVID19: Social media both a blessing and a curse during coronavirus pandemic*, The Conversation, 22.03.2020, <https://theconversation.com/covid19-social-media-both-a-blessing-and-a-curse-during-coronavirus-pandemic-133596> [dostęp: 2.05.2020].
- Bartuś Z., *Koronawirus. Po otwarciu galerii będą znakować klientów? Po zakażeniu – czerwony, po kwarantannie – żółty, bez kontaktu z wirusem – zielony*, „Dziennik Polski 24”, 25.04.2020, <https://dziennikpolski24.pl/koronawirus-po-otwarciu-galerii-beda-znakowac-klientow-po-zakazeniu-czerwony-po-kwarantannie-zolty-bez-kontaktu-z-wirusem/ar/c3-14936608> [dostęp: 24.05.2020].
- Braman S., *Defining information policy*, „Journal of Information Policy” 2011, Vol. 1.
- Brennan L.L., Johnson V.E., *Social, Ethical and Policy Implications of Information Technology*, IGI Global 2004, DOI: 10.4018/978-1-59140-168-1.
- Buranyi S., *The WHO v coronavirus: why it can't handle the pandemic*, „The Guardian”, 10.04.2020, <https://www.theguardian.com/news/2020/apr/10/world-health-organization-who-v-coronavirus-why-it-cant-handle-pandemic> [dostęp: 15.05.2020].
- CERT Polska [oficjalny profil], post z 16.03.2020, <https://www.facebook.com/CERT.Polska/posts/2977358175617886>, [dostęp: 25.05.2020].
- COVID-19: Number of Media Freedom Violations by Region*, International Press Institute, <https://ipi.media/covid19-media-freedom-monitoring/> [dostęp: 2.05.2020].

- Czy po ponownym otwarciu galerii handlowych klienci będą specjalnie „znakowani”?
Fake Hunter, 27.04.2020, <https://app.fakehunter.pap.pl/f3ddb552-ab9b-4ba4-a41d-0a91caf313d8> [dostęp: 25.05.2020].
- du Vall M., Majorek M., *Obraz ukraińskiego Majdanu w polskich mediach społecznościowych – na przykładzie Twittera*, „Państwo i Społeczeństwo” 2016, nr 1.
- Fake Hunter, <https://fakehunter.pap.pl/> [dostęp: 23.05.2020].
- Haber M., *WHO walczy z „infodemią”. Wysyp fałszywych informacji o koronawirusie*, „Wprost. Zdrowie i Medycyna”, 9.03.2020, <https://zdrowie.wprost.pl/koronawirus/10305261/who-walczy-z-infodemia-wysyp-falszywych-informacji-o-koronawirusie.html> [dostęp: 27.05.2020].
- Kaczorowska-Spychalska D., *Infodemia: czy sztuczna inteligencja wyeliminuje fake newsy?*, eGospodarka.pl, 21.04.2020, <http://www.egospodarka.pl/163267,Infodemia-czy-sztuczna-inteligencja-wyeliminuje-fake-newsy,1,93,1.html> [dostęp: 27.05.2020].
- Koronawirus a fake newsy. Jak nie dać się epidemii fałszywych informacji?, „Uwaga!”, 17.03.2020, <https://uwaga.tvn.pl/reportaze,2671,n/fake-newsy-o-koronawirusie,317666.html> [dostęp: 3.05.2020].
- Kubik M., *Analiza danych z serwisu Twitter z wykorzystaniem narzędzi Big Data* [praca magisterska], PDM Politechnika Warszawska, Wydział Elektroniki i Technik Informacyjnych, Instytut Informatyki, Warszawa 2015.
- Lipiński Ł., *Krótki przewodnik po fake newsach*, CyberDefence24, 30.10.2020, <https://www.cyberdefence24.pl/krotki-przewodnik-po-aktualnych-fake-newsach-o-koronawirusie> [dostęp: 25.05.2020].
- Mierzyńska A., *Teorie spiskowe w natarciu. „Pandemia to ściema, bezczelna grabież i totalitarny zamordyzm”*, OKO.press, 3.05.2020, <https://oko.press/teorie-spiskowe-w-natarciu-pandemia-to-sciema-bezczelna-grabiez-i-totalitarny-zamordyzm/> [dostęp: 26.05.2020].
- Miotk A., *Infodemia groźna jak epidemia*, annamiotk.pl [blog], 16.03.2020, <https://annamiotk.pl/infodemia-grozna-jak-epidemia/> [dostęp: 22.05.2020].
- mjz, *20 nowych przypadków zakażenia koronawirusem, łącznie w środę 150. Od początku epidemii ponad tysiąc infekcji*, TVN24, 25.03.2020, <https://tvn24.pl/polska/koronawirus-w-polsce-statystyki-nowe-przypadki-i-aktualnosci-z-25-marca-2020-4513465> [dostęp: 30.05.2020].
- Mroccka K., *Fake newsy w czasach pandemii koronawirusa – analiza wyzwań i problemów sektora bankowego w Polsce*, <http://oapuw.pl/wp-content/uploads/2020/05/K.-Mroccka-Fake-newsy-w-czasach-pandemii-koronawirusa.pdf> [dostęp: 22.05.2020].
- Pokora W., *Cóż to jest prawda?*, SDP, 26.03.2020, <https://sdp.pl/coz-to-jest-prawda-wojciech-pokora-o-rol-i-dziennikarzy-w-epoce-fake-newsow/> [dostęp: 23.05.2020].
- Poynter., <https://www.poynter.org/about/> [dostęp: 2.06.2020].
- Riegner M., *Global information governance in pandemic Times* [book review], Völkerrechtsblog [blog], 10.04.2020, <https://voelkerrechtsblog.org/global-information-governance-in-pandemic-times/> [dostęp: 7.09.2020].
- Ritchie H., Roser M., Ortiz-Ospina E., Hasell J., *Policy Responses to the Coronavirus Pandemic*, Our World in Data, <https://ourworldindata.org/policy-responses-covid> [dostęp: 16.05.2020].
- Rosenberger L., *China’s Coronavirus Information Offensive. Beijing Is Using New Methods to Spin the Pandemic to Its Advantage*, Foreign Affairs, 22.04.2020, <https://www.>

foreignaffairs.com/articles/china/2020-04-22/chinas-coronavirus-information-offensive [dostęp: 7.09.2020].

Z *ProteGO Safe do sklepu – obalamy mity*, gov.pl, 30.04.2020, <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/z-protego-safe-do-sklepu---obalamy-mity> [dostęp: 24.05.2020].

Zarządzanie informacją przez instytucje publiczne – studium przypadku komunikacji kryzysowej Ministerstwa Zdrowia via Twitter w okresie pandemii

Streszczenie

W artykule rozważania koncentrują się na kwestiach dotyczących problemu zarówno przepływu informacji, jak i jej jakości w czasach panującej od początku 2020 r. pandemii COVID-19. Poruszona została kwestia infodemii osadzonej na bazie zjawiska fake newsów. Rozważania te są poświęcone poziomowi globalnemu oraz państwowemu, a w szczególności zagrożeniom z jakimi mamy do czynienia w przestrzeni informacyjnej nowych mediów i metod, które mogą zagrożenia te do pewnego stopnia niwelować. Część badawcza opracowana została z wykorzystaniem metody ilościowo-jakościowej i jest poświęcona analizie zebranych danych z rządowego kanału serwisu społecznościowego Twitter. Uzyskane wyniki pozwoliły udzielić odpowiedzi na pytania dotyczące: jakości rządowego przekazu, jego adekwatności, przejrzystości, zgodności z faktami i ewentualnej roli, jaką komunikacja ta może odegrać w konfrontacji ze strumieniem nieprawdziwych informacji zalewających przestrzeń nowych mediów.

Słowa kluczowe: koronawirus, infodemia, Twitter, Ministerstwo Zdrowia, *fake news*, zarządzanie informacją

Information management by public institutions: a case study of the Ministry of Health's crisis communication via Twitter during the pandemic

Abstract

The paper looks at the issues related to both the excessive flow of information and its quality during the Covid-19 pandemic from the beginning of 2020, when the notion of 'infodemic' based on the overabundance of fake news, was first raised. The considerations have been devoted to both the global and state levels, particularly to the threats that human beings face in the information space of the new media, and the methods that can mitigate these threats to a certain extent. The research part was developed using the quantitative-qualitative method and was devoted to the analysis of collected data from the government's social channel Twitter. The findings allowed to answer a variety of questions about the quality of the government's public messages, their adequacy, transparency, factualness, and their possible role in the confrontation with the stream of fake information that has been "flooding" the new media.

Key words: coronavirus, 'infodemic', Twitter, Ministry of Health, fake news, information management

Informationsmanagement durch die öffentlichen Einrichtungen – Studie der Krisenkommunikation des Gesundheitsministeriums via Twitter während der Pandemie

Zusammenfassung

Die Überlegungen im Artikel konzentrieren sich auf die Fragen, die sowohl das Problem des Informationsflusses, als auch die Qualität der Information in der Zeit der COVID19 - Pandemie vom Anfang des Jahres 2020 betreffen. Es wurde die Frage der auf der Basis der fake news Erscheinung beruhenden Infodemie angesprochen. Die Überlegungen werden der globalen und staatlichen Ebene gewidmet, insbesondere den Gefahren, mit denen wir im Informationsraum neuer Medien zu tun haben und den Methoden, welche diese Gefahren bis zu einem Grad mildern können. Der Forschungsteil wurde anhand des qualitativen und quantitativen Nachweisverfahrens entwickelt und ist der Analyse der aus dem Regierungs-Social-Media-Canal Twitter gesammelten Daten gewidmet. Aufgrund der Ergebnisse beantwortete man die Frage nach der Qualität der durch die Regierung übermittelten Informationen, ihrer Angemessenheit, Transparenz, Übereinstimmung mit dem tatsächlichen Sachverhalt und eventuelle Rolle, die diese Kommunikation bei der Konfrontation mit dem Strom der falschen Informationen spielen kann, welche den Raum der neuen Medien überschwemmen.

Schlüsselwörter: Coronavirus, Infodemie, Twitter, Gesundheitsministerium, fake news, Informationsmanagement

Управление информацией государственными учреждениями – тематическое исследование Твиттер-коммуникации Министерства здравоохранения в период пандемии

Резюме

В статье рассмотрены, появившиеся в начале 2020 года, вопросы, связанные с проблемой информационного потока и его качества во время пандемии COVID-19. Была поднята проблема инфодемии, базирующаяся на феномене фейковых новостей. В работе, в частности, указаны угрозы глобального и государственного уровней, с которыми сталкиваются граждане в информационном пространстве, пользуясь новыми средствами массовой информации, а также рассмотрены методы, которые могут эти угрозы в определенной степени нивелировать. В исследовании, с использованием количественно-качественного метода, был проведен анализ данных, собранных с правительственного канала социальной сети Твиттер. Полученные результаты позволили дать ответы на вопросы, касающиеся: качества правительственной информации, ее адекватности, прозрачности, соответствия с фактами и возможной роли, которую эта связь может сыграть в противостоянии потоку ложной информации, появляющейся в пространстве новых медиа.

Ключевые слова: коронавирус, инфодемия, Твиттер, Министерство здравоохранения, фейковые новости, управление информацией

