

Copyright© 2026 by the Author(s)

This is an open access journal. All articles are distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License CC BY-NC-ND 4.0

E-ISSN 2451-0858

ISSN 1643-8299

2026, VOL. 26, ART. 403



Artykuł oryginalny / Original Research Article

## Zarządzanie informacją przez polski rząd w okresie pandemii COVID-19 w świetle oceny polskiego społeczeństwa

### Information Management by the Polish Government during the COVID-19 Pandemic as Assessed by Polish Society

#### Słowa kluczowe

polityka informacyjna, zaufanie społeczne, komunikacja kryzysowa, administracja rządowa

#### Key words

information policy, social trust, crisis communication, government administration

#### Autor do korespondencji / Corresponding author

Marta Majorek  
mmajorek@uafm.edu.pl

Data wpłynięcia / Received: 1.09.2025

Data akceptacji / Accepted: 11.03.2026

Data publikacji / Published: 24.06.2026

#### Cytowanie / Cite this article

du Vall, M., Majorek, M. (2026). Zarządzanie informacją przez polski rząd w okresie pandemii COVID-19 w świetle oceny polskiego społeczeństwa. *Państwo i Społeczeństwo / State and Society* 26, art. 403, <https://doi.org/10.31749/2451-0858-SaS-2026-403>


#### Sekcja / Section

Nauki o zarządzaniu i jakości /  
Management and Quality Sciences

#### Redaktorzy / Editors

Przemysław Kowalczewski

Marta du Vall 

Marta Majorek 

Uniwersytet Andrzeja Frycza Modrzewskiego w Krakowie,  
Kraków, Polska

#### Streszczenie

Artykuł podejmuje problematykę zarządzania informacją przez polską administrację rządową w okresie pandemii COVID-19. Celem badań była analiza społecznego odbioru rządowej polityki informacyjnej, ze szczególnym uwzględnieniem kryteriów takich jak przejrzystość, wiarygodność oraz rzetelność przekazu. W procesie badawczym wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego z techniką CAWI, przeprowadzając w latach 2023–2025 badania na grupie 620 respondentów. Należy zaznaczyć, że zebrana próba ma charakter celowy i nie jest reprezentatywna dla ogółu społeczeństwa; dominują w niej kobiety (73%), osoby młode w wieku 18–29 lat (68%) oraz respondenci z wykształceniem wyższym lub w trakcie studiów. Wyniki badań wskazują na wysoką świadomość społeczną badanej grupy w zakresie zagrożeń pandemicznych. Respondenci pozytywnie ocenili przejrzystość komunikatów oraz organizację Narodowego Programu Szczepień. Jednocześnie odnotowano głęboki deficyt zaufania do rządu jako źródła informacji – blisko 65% badanych uznało politykę

informacyjną za niewiarygodną, a 66% za niespójną. Krytyka dotyczyła głównie upolitycznienia przekazu oraz niedostatecznej reaktywności na dynamicznie zmieniającą się sytuację epidemiczną.

## Abstract

This article addresses the issue of information management by the Polish government during the COVID-19 pandemic. The aim of the research was to analyze the social perception of the government's information policy, with particular emphasis on criteria such as transparency, credibility and reliability of the message. The research employed a diagnostic survey method using the CAWI technique, conducted between 2023 and 2025 with a group of 620 respondents. It should be noted that the sample is purposive and not representative of the general population; it is dominated by women (73%), young people aged 18-29 (68%) and respondents with higher education or currently studying. The research results indicate high social awareness within this group regarding pandemic threats. Respondents positively evaluated the transparency of communications and the organization of the National Vaccination Program. At the same time, a deep deficit of trust in the government as a source of information was recorded; nearly 65% of respondents considered the information policy inadequate, and 66% deemed it inconsistent. Criticism mainly concerned the politicization of the message and insufficient responsiveness to the dynamically changing epidemic situation.

## Wprowadzenie

Obecnie znakomita większość społeczeństw oswoiła się z zagrożeniem epidemicznym spowodowanym przez pandemię COVID-19, bowiem wiadomo już, że patogen SARS-CoV-2 pozostanie trwałym elementem naszego codziennego funkcjonowania. Pandemia stanowiła wyzwanie dla władz państwowych, których kluczową powinnością było nie tylko informowanie o sytuacji epidemicznej, lecz również proaktywne działanie na rzecz uświadamiania obywateli o istniejącym niebezpieczeństwie, które nigdy do końca nie będzie zażegnane.

Każda fala pandemii, również COVID-19, posiada odmienne cechy charakterystyczne i może wpływać w różnoraki sposób na dane populacje (Zhang i in. 2021). Zależy to m.in. od tego, czy choroba ma charakter sezonowy, odznacza się wrażliwością na temperaturę otoczenia, czy też jest to patogen szczególnie dotykający daną grupę wiekową (przykładowo osoby starsze z chorobami współistniejącymi). Pierwsza fala każdej epidemii oznacza, że dany wirus zaczyna rozprzestrzeniać się wśród wielu osób, a wzrost zakażeń ma charakter lawinowy, następnie osiągany jest szczyt dziennej liczby zachorowań (Thakur i in. 2024). W tym czasie rośnie również liczba pozytywnych testów, np. na obecność koronawirusa, liczba przypadków hospitalizacji i zgonów. Po tym szczycie wirus rozprzestrzenia się w mniejszym stopniu, ponieważ więcej osób przeszło infekcję bądź nauczyło się, jak skutecznie zapobiegać zakażeniu.

Z kolei druga fala pojawia się, gdy dzienna liczba przypadków ponownie zaczyna rosnąć (Thakur i in. 2024). Jest ona zazwyczaj bardziej dotkliwa niż pierwsza pod względem liczby codziennych infekcji i ciężkich przypadków, przez wzgląd na zdolność patogenów do szybkich mutacji w kierunku większej zjadliwości i zakaźności (Cacciapaglia i in. 2020). Używa się terminu „druga fala”,

aby opinia publiczna była w stanie odróżnić ją od pierwszej i była świadoma rosnącego zagrożenia (Zhang i in. 2021). Nierzadko też w tym okresie zaczyna się testowanie nowatorskich terapii i rozpoczyna się realizację programu szczepień.

Kolejne fale pandemii rozwijają się głównie z uwagi na szereg uwarunkowań społecznych, dochodzi tutaj do nadmiernego rozluźnienia zachowań, wzrostu postaw lekceważących, wręcz negujących konieczność restrykcji, a w końcu do negacji programu szczepień. Przyczyną rozwoju kolejnych fal, pomimo dostępności szczepionek i wzrastającej odporności populacyjnej, jest też, bez wątpienia, stopniowe znoszenie ograniczeń i restrykcji przez władze państwowe w celu przywrócenia dotychczasowego tempa rozwoju gospodarczego i funkcjonowania instytucji publicznych. Z tego też wynika, że zadanie władz państwowych w przedmiocie prowadzenia skutecznej polityki informacyjnej w aspekcie pandemii jest wysoce utrudnione, choćby w wyniku wspomnianej społecznej akceptacji stanu pandemicznego, tudzież negacji środków przeciwdziałających rozprzestrzenianiu się choroby.

Nie ulega zatem wątpliwości, że w czasie trwania pandemii COVID-19 konieczne było prowadzenie skoordynowanej i konsekwentnej publicznej kampanii informacyjnej, która miała na celu umocnienie kluczowych komunikatów. Prowadzone kampanie informacyjne bez wątpienia muszą wykorzystywać nowe kanały dystrybucji informacji z jednoczesnym uwzględnieniem tradycyjnych środków przekazu. Niewątpliwie pandemia koronawirusa przybrała gigantyczne rozmiary, rozprzestrzeniając się w każdym zakątku globu, niemniej zasady upowszechniania informacji pozostały takie same, w szczególności mowa tutaj o powtarzalności przekazu, jego prostocie i przystępnej formie.

Należy mieć na uwadze, że pandemii stanowią problem zarządzania informacjami i wiedzą specjalistyczną także w skali globalnej (Sasnal 2020). Polityka informacyjna rządu musiała opierać się na wiedzy medycznej i epidemiologicznej, a proces zarządzania nią polegał na selekcji, weryfikacji i przetłumaczeniu na zrozumiałe dla społeczeństwa komunikaty. Wynikało to z faktu, że wprowadzane, nierzadko „drastyczne 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, [analizowane są także przypadki wzmożonej] przemoc domowej, ograniczeń praw i swobód obywatelskich” (du Vall, Majorek 2020: 177; zob. Piquero i in. 2021).

Chociaż prezentowane dane sprawiają wrażenie niezwykle precyzyjnych i bezspornych, w rzeczywistości obarczone są istotnymi deficytami w zakresie wiarygodności, trafności oraz zdadności do porównań. Część z tych ograniczeń wynika wprost z natury badań ilościowych i barier metodologicznych. Co więcej, pełne zrozumienie obrazu pandemii komplikują uwarunkowania geopolityczne, w tym interesy poszczególnych państw oraz jakość współpracy na arenie międzynarodowej (Sasnal 2020). A zatem polityka informacyjna bez skutecznego

zarządzania wiedzą pozostaje jedynie zbiorem martwych przepisów. Zarządzanie wiedzą jest bowiem operacyjnym silnikiem, który napędza realizację celów polityki informacyjnej.

Autorki wiosną 2020 r. przeprowadziły badania, w których skupiły się na zebraniu danych i analizie przekazu polskich władz dotyczącego pandemii, ze szczególnym uwzględnieniem kryzysu informacyjnego wywołanego szumem informacyjnym w przestrzeni nowych mediów, co w efekcie doprowadziło do rozprzestrzenienia się zjawiska infodemii (du Vall, Majorek 2020; World Health Organization 2021).

Badania wykazały, że w obliczu rozprzestrzeniającej się pandemii Ministerstwo Zdrowia, w ramach działań rządu, prowadziło skoordynowaną i adekwatną kampanię informacyjną, która pozwalała na uwypuklenie kluczowych wiadomości w celu kształtowania zachowań obywateli w obliczu zagrożenia koronawirusem (du Vall, Majorek 2020). W kolejnej fazie badań, w latach 2023–2025, akcent został przesunięty z analizy samych komunikatów na rzecz ich odbioru społecznego. W czasie trwania czwartej fali mieliśmy do czynienia z innym typem odbiorcy niż w początkowej fazie pandemii. Odbiorca ten był zdecydowanie lepiej poinformowany, miał bez wątpienia większy zasób wiedzy (niekoniecznie tej wysoce uprawdopodobnionej), lecz też trudniej było przyciągnąć jego uwagę. Z tego też względu zasadniczym celem tej fazy badawczej, której wyniki prezentowane są w niniejszym artykule, była przede wszystkim analiza komunikatów władz państwowych z punktu widzenia ich adresatów, ocena ich spójności i skuteczności oraz prezentacja ogólnego obrazu odbioru społecznego rządowej polityki informacyjnej w omawianym zakresie.

## Dostęp do informacji publicznej i rządowa polityka informacyjna

Na wstępie warto wspomnieć, że prawo dostępu do informacji opiera się na szerszym koncepcie prawa do wolności wypowiedzi i obejmuje swym zakresem prawo każdej osoby do poszukiwania, a także, co w tym przypadku istotne, uzyskiwania informacji będących w posiadaniu władz publicznych (Klaaren 2013). Prawo do wolności informacji zostało po raz pierwszy usankcjonowane ponad dwieście lat temu w Szwecji, wraz z opublikowaniem ustawy o wolności prasy w 1776 r. (Manninen b.d.). Jak można się było spodziewać, w związku z tak nowatorskim jak na owe czasy posunięciem, nastąpiły rozmaite komplikacje, choć w końcowym efekcie ustawa okazała się sukcesem w Skandynawii. Między innymi dzięki wskazanej ustawie europejska północ stała się obszarem najmniej skorumpowanym na świecie, a jednocześnie wyjątkowo odpowiedzialnym społecznie oraz przestrzegającym norm i zasad właściwych demokracji. Co jednak warto podkreślić, ogromny wzrost liczby przepisów krajowych, dających jednostkom prawo dostępu do informacji będących

w posiadaniu organów publicznych, miał miejsce w ciągu ostatnich trzech dekad (Cuillier, Davis 2019).

Prawo do wolności informacji zostało uznane przez Międzypaństwowy Trybunał Praw Człowieka w sprawie Claude Reyes i inni przeciwko Chile z 2006 r., a następnie w 2009 r. przez Europejski Trybunał Praw Człowieka. W 2011 r. Komitet Praw Człowieka Organizacji Narodów Zjednoczonych doprecyzował prawo dostępu do informacji w swoim komentarzu do artykułu 19 Międzynarodowego Paktu Praw Obywatelskich i Politycznych (MPPOiP) i wezwał państwa do proaktywnego przyjęcia odpowiednich przepisów. Stwierdzono w nim m.in., że „Aby zapewnić skuteczność prawa dostępu do informacji, państwa-strony powinny proaktywnie upubliczniać informacje rządowe w interesie publicznym. Państwa-strony powinny dołożyć wszelkich starań, aby zapewnić łatwy, szybki, skuteczny i praktyczny dostęp do takich informacji (UN. Human Rights Committee 2011 – tłum. M.M.)”.

Na uwagę w interesującej nas materii zasługuje w szczególności kwestia proaktywności, która w sposób bezpośredni łączy się z kwestią aktywnego upubliczniania przez władze państwowe istotnych dla obywateli informacji. Ciężar zatem jest w znaczącym stopniu przeniesiony z szerokiego pojęcia prawa do informacji publicznej na koncepcję wolnego dostępu do tejże informacji, a wraz z uwzględnieniem elementu proaktywności na pierwszy plan wysuwa się obowiązek państwa, na którym spoczywa zapewnienie takiego dostępu, a co więcej oferowanie obywatelom rzetelnych informacji dotyczących kwestii społecznie kluczowych (m.in. dotyczących bezpieczeństwa czy zdrowia publicznego). Wynika z powyższego, że państwo pełni w tym aspekcie rolę usługową i odpowiada za proces wytwarzania i przekazywania informacji obywatelom przez zarządzanie informacją i prowadzenie skutecznej polityki informacyjnej.

Warto zatrzymać się na pojęciu wspomnianej polityki informacyjnej. Bez wątplenia konieczne jest w pierwszej kolejności przyjęcie stosownego ujęcia definicyjnego, by móc prowadzić analizę, której trzon wsparty będzie na danym rozumieniu terminu. Istotne jest, by uwzględnić jak najszerszy wymiar definicyjny, mamy bowiem na celu ukazanie i analizę wycinka materii przekazu i odbioru informacji wspartej na wielu kanałach dystrybucji, a tym samym forma przekazu jest w tym wypadku wysoce zróżnicowana. Wystarczająco pojemna, a zarazem ogólna w swym zakresie wydaje się definicja wykorzystywana przez profesor Sandrę Braman, która wskazuje, że „na politykę informacyjną składają się prawa, regulacje, stanowiska doktrynalne – oraz inne praktyki decyzyjne o ogólnospołecznych skutkach – obejmujące tworzenie informacji, jej przetwarzanie, przepływy, wykorzystanie oraz dostęp” (Braman 2011: 3).

Dla wsparcia powyższej konceptualizacji można pokusić się o kilka zdań analizy, które w zamyśle uzasadnić mają przyjęcie tego typu rozumienia. W pierwszej kolejności można wskazać na jej użyteczność, która pozwala na identyfikowanie elementów polityki informacyjnej w wielu różnych rodzajach

instrumentów prawnych; ma to miejsce chociażby w przypadku proponowanych unormowań będących przedmiotem bieżącej debaty (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady [EU] 2024/1083). Co więcej, takie rozumienie polityki informacyjnej zdecydowanie ma charakter wszechstronny, na czym szczególnie nam zależy. Niezależnie czy rozważamy kwestię dostępu do informacji publicznej, czy też sposób i środki przekazu, takie podejście umożliwia analizę danego problemu w szerszym, bardziej ogólnym kontekście. Ponadto jest to definicja teoretycznie uzasadniona, oparta na silnych podstawach ekonomicznych, społecznych, politycznych i kulturowych, jak również metodologicznie otwarta, przez co rozumieć należy możliwość włączania i stosowania różnorodnych metod badawczych. Spełnia także wymóg intersubiektywnej komunikowalności i jest z powodzeniem tłumaczona zarówno na język aktów prawnych, jak i język odbiorców komunikatów.

Reasumując tę część rozważań, należy jeszcze raz podkreślić, że prawo do informacji jest prawem podstawowym oraz nieodłączną częścią prawa do wolności opinii i wypowiedzi (Free Press Unlimited b.d., *Right...*). Jest też ono niezbędne dla nowoczesnego zarządzania państwem, pozwala bowiem społeczeństwu monitorować decyzje podejmowane przez rząd, uczestniczyć w samym procesie decyzyjnym, a w sytuacjach krytycznych pociągać rząd do odpowiedzialności (Free Press Unlimited b.d., *Media...*). W okresie pandemii społeczeństwa mają zwiększone zapotrzebowanie na pełne i, co szczególnie istotne, aktualne informacje. Jednocześnie zdolność władz państwowych do reagowania na te potrzeby napotyka na szereg przeszkód: wielu urzędników pracuje z domu, a dostęp do dokumentacji może być utrudniony zarówno fizycznie, jak i w formie cyfrowej (Open Government Partnership 2020). Niejasne regulacje i procedury mogą w efekcie przyczyniać się do błędów w przekazywaniu informacji i problemów z jej prawidłowym odbiorem przez adresatów komunikatów. Z tego też względu krytyczny ogląd narzędzi i sposobów prowadzenia polityki informacyjnej przez władze w okresie pandemii, z naciskiem na analizę oceny odbioru przekazu przez jego adresatów, otwiera interesującą przestrzeń badawczą, która nie została jeszcze w pełni rozpoznana.

## Opis i uzasadnienie przyjętej metodologii badawczej

Jak już zostało wspomniane, autorki u progu pandemii prowadziły badania ilościowo-jakościowe, w których poddały analizie zawartość treści zamieszczanych w oficjalnych kanałach komunikacyjnych polskiego Ministerstwa Zdrowia w okresie pierwszych tygodni po ogłoszeniu przez Światową Organizację Zdrowia pandemii COVID-19 (du Vall, Majorek 2020). Ich wyniki wykazały, że w obliczu zaostrzającej się sytuacji

i kolejno wprowadzaniu w Polsce stanu epidemicznego i stanu epidemii oraz związanych z nimi specjalnych regulacji i ograniczeń, rząd [...] prowadził skoordynowaną

i adekwatną kampanię informacyjną [...]. 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 (du Vall, Majorek 2020: 193).

Stąd po blisko półtora roku od wybuchu pandemii, jesienią 2021 r. (czwarta fala), kiedy prowadzona była już intensywne proszczeniowa kampania informacyjna (Agencja Oceny Technologii Medycznych i Taryfikacji b.d.), autorki uznały, że warto zbadać społeczny odbiór polityki informacyjnej prowadzonej przez administrację rządową. Autorki założyły, że po takim okresie funkcjonowania w pandemii społeczeństwo ma dość dużą świadomość zarówno zagrożeń związanych z sytuacją epidemiczną, jak i działań podejmowanych przez rząd. Druga hipoteza zakładała, że o ile polityka informacyjna rządu może być prowadzona wedle najlepszych standardów zarządzania informacją, to pomimo tego może uchodzić za nieodpowiednią czy niewystarczającą, zważywszy na wielość kanałów informacyjnych, mnogość przekazów, które docierają do przeciętnego odbiorcy oraz funkcjonowanie ludzi w swoich bańkach informacyjnych (Galewski 2014).

W odpowiedzi na dynamiczny charakter zjawiska, jakim jest pandemia, przyjęto podejście oparte na metodzie sondażu diagnostycznego. Proces badawczy został zaprojektowany jako przejście od analizy samych komunikatów (faza pierwsza) do badania ich społecznego odbioru (faza druga).

Głównym narzędziem był autorski arkusz ankiety składający się z 50 pytań, podzielony na cztery bloki tematyczne: metrykę badania (dane demograficzne respondentów); kompetencje medialne (nawyki w korzystaniu z mediów i zmiany w tym zakresie wywołane pandemią); stosunek do epidemii (wiedza o chorobie, lęk przed zarażeniem oraz ocena wprowadzonych restrykcji); ocenę polityki informacyjnej (szczegółowa analiza 15 kryteriów, takich jak przejrzystość, wiarygodność, rzetelność i spójność przekazu). Przed właściwym badaniem przeprowadzono badanie pilotażowe na małej grupie osób, co pozwoliło na uproszczenie języka (eliminację zbyt profesjonalnych pojęć) oraz optymalizację liczby pytań obowiązkowych.

Badania zrealizowano w latach 2023–2025. Zastosowano technikę CAWI (*Computer-Assisted Web Interviewing*), wykorzystując następujący scenariusz dystrybucji: kanały internetowe (promocja badania w mediach społecznościowych z wykorzystaniem metody kuli śnieżnej); wsparcie instytucjonalne (udostępnienie ankiety za pośrednictwem sieci kontaktów w środowiskach naukowych i badawczych, co pozwoliło na dotarcie do szerszego grona adresatów); czas ekspozycji (ze względu na obszerność kwestionariusza [średni czas wypełniania wynosił 28 minut], proces zbierania danych był długofalowy, co miało zapewnić satysfakcjonującą zwrotność).

W badaniu udział wzięło 620 respondentów. Należy wyraźnie zaznaczyć, że przyjęty model doboru próby (dobór celowy/wygodny) sprawia, że próba nie ma charakteru reprezentatywnego ani ważonego dla całej populacji Polski.

## Prezentacja i analiza wyników przeprowadzonych badań

Przekrój wiekowy respondentów, w arkuszu ankiety podzielonych na dziesięcioletnie przedziały od 18 do 70 r.ż. oraz pozostałych osób, tj. 70+, stanowił próbę objęcia badaniem jak najszerzej grupy. Największy odsetek odpowiedzi udzieliły osoby w wieku 18–29 lat – blisko 68%. Kolejne trzy grupy wiekowe łącznie stanowiły nieco ponad 22%, w tym największy odsetek to osoby z przedziału 40–49 lat – ponad 19%. Najmniej odpowiedzi uzyskano od respondentów w przedziałach 30–39 lat (niespełna 1,7%) oraz 50–59 lat (1,3%). Osoby mające 60–69 lat i osoby 70+ stanowiły po – 5% respondentów.

Częściej w badanie angażowały się osoby określające swoją płć jako kobiety – 73% ankietowanych. Osoby biorące udział w badaniu deklarowały wykształcenie od średniego do wyższego. Największy odsetek stanowili respondenci ze stopniem licencjata, tj. blisko 42%, a następnie ze stopniem magistra – 34%; wykształcenie średnie miało nieco ponad 24% badanych. 29% respondentów zamieszkiwało wsie, 42% duże miasta, a z miasteczek i miast poniżej 500 tys. mieszkańców pochodziło 29% badanych.

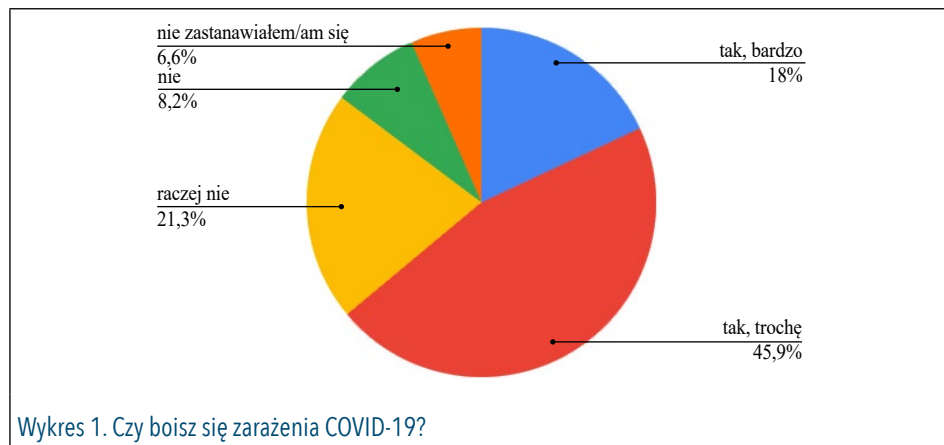
Większość ankietowanych stanowiły osoby aktywne zawodowo – 53%, w tym aż 45% respondentów to pracujący na etacie, a zaledwie 8% przedsiębiorcy. Młodzi dorośli, osoby uczące się to blisko 35% ankietowanych, pozostała grupa to emeryci lub renciści – 12%.

Mając powyższe na uwadze, wyniki należy interpretować jako studium opinii konkretnej grupy społecznej (głównie ludzi młodych, aktywnych w sieci), a nie jako uogólnione stanowisko całego społeczeństwa polskiego. Ograniczenie to wynikało m.in. z trudności w dotarciu do najstarszych obywateli drogą cyfrową.

Ogólny stosunek respondentów do pandemii odzwierciedlają ich odpowiedzi, m.in. na pytanie o poczucie zagrożenia/lęku przed zarażeniem COVID-19 (wykres 1).

Co interesujące, dominująca liczba badanych deklarowała, że po raz pierwszy usłyszała o zagrożeniu koronawirusem już jesienią 2019 r. (40%) i początkiem 2020 r. (40%), czyli przed dotarciem epidemii do Europy na szerszą skalę i przed pierwszymi zachorowaniami w Polsce. 16% respondentów było świadomych istnienia koronawirusa od wiosny 2020 r., a 4% od lata 2020 r. Głównym źródłem informacji o pandemii był Internet, z tym że strony www stanowiły 50%, a portale społecznościowe 15% źródeł; w dalszej kolejności jako źródło informacji uplasowała się telewizja – 24%, znajomi 7%, a niewielki procent

badanych wskazał inne kanały, jak radio czy prasa. Blisko 39% respondentów to ozdrowieńcy, czyli osoby, które przeszły zakażenie koronawirusem. Dominująca liczba ankietowanych to osoby zaszczepione przeciwko COVID-19 (przynajmniej jedną dawką) – 77%.



Źródło: opracowanie własne M.duV.

Jeżeli chodzi o ocenę działań podejmowanych przez rząd mających na celu walkę z epidemią koronawirusa, to respondenci nie oceniali ich zbyt dobrze. Dominowały odpowiedzi „raczej źle” (blisko 39%) i „zdecydowanie źle” (prawie 26%). Suma odpowiedzi „dobrze” i „raczej dobrze” wynosiła 21%, a 14% ankietowanych nie miało zdania na ten temat.

Również skuteczność rządu była oceniana bardzo negatywnie – 74% stanowiła suma odpowiedzi „zdecydowanie źle”, „raczej źle” i „źle”. Co jednak ciekawe, na bardziej szczegółowe pytania, np. jak postrzegasz restrykcje i ograniczenia wprowadzane przez administrację rządową, przeważały odpowiedzi, że były one potrzebne – 53% wobec 42% ocen negatywnych; pozostali badani nie potrafili odpowiedzieć na to pytanie. Blisko 30% ankietowanych uważało, że działania rządu były adekwatne do sytuacji. Natomiast 20% twierdziło, że były zbyt małe, a 15%, że zbyt duże.

Respondenci pozytywnie oceniali Narodowy Program Szczepień przeciw COVID-19 i organizację samych szczepień – odpowiedzi „dobrze”, „raczej dobrze” i „zdecydowanie dobrze” stanowiły łącznie 65%. W pytaniu otwartym, w którym respondenci mogli podzielić się opinią dotyczącą tego, które z aspektów społecznej izolacji były najbardziej dokuczliwe, najczęściej wskazywano samotność, ograniczenie kontaktu z innymi ludźmi i zbyt długie spędzanie czasu przed monitorem komputera. Pojawiały się liczne głosy niezadowolenia w związku z kolejkami w sklepach wynikającymi z limitów osobowych, ograniczonym dostępem do rozrywki i kultury. Ważnym podnoszonym zarzutem

była również limitowana dostępność pomocy medycznej dla osób z innymi schorzeniami niż COVID-19.

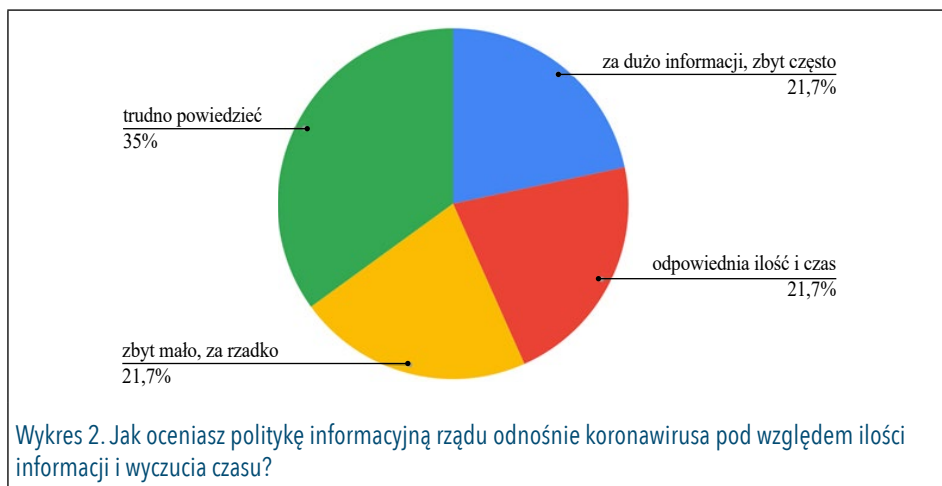
Najważniejsza, z uwagi na wiodącą tematykę artykułu, była pula pytań zawarta w czwartej części ankiety, która *stricte* dotyczyła odbioru polityki informacyjnej rządu RP przez społeczeństwo. W tej sekcji zawarto 15 pytań, które odnosiły się do najważniejszych kryteriów sprawnego i efektywnego przekazywania informacji, takich jak: zróżnicowanie kanałów dystrybucji informacji, adekwatność przekazów względem zmieniającej się sytuacji pandemicznej, intensywność działań informacyjnych, ilość informacji i wyczuwanie czasu, poziom centralizacji polityki informacyjnej w zakresie walki z epidemią, stopień otwartości dla mediów, zgodność przekazywanych informacji z faktami i konfrontacja z fake newsami, co za tym idzie ich wiarygodność, przejrzystość oraz spójność przekazów. Podkreślmy jeszcze raz, że intencją autorek nie była ocena polityki informacyjnej rządu pod kątem zgodności z zasadami „sztuki”, a więc w myśl przyjętych zasad skutecznej komunikacji, ale poznanie opinii odbiorców.

Zacznijmy od tego, jak ankietowani oceniali zróżnicowanie kanałów dystrybucji informacji dotyczącej koronawirusa oraz gdzie według nich można było znaleźć najświeższe rządowe informacje dotyczące sytuacji epidemicznej i związanych z nią ograniczeń. Jeżeli chodzi o zróżnicowanie kanałów dystrybucji informacji, to odpowiedzi respondentów podzieliły się równo pomiędzy tych, którzy oceniali ich dobór i różnorodność pozytywnie i negatywnie; 26% badanych była niezdecydowana. Natomiast wśród odpowiedzi (ankietowani mogli wskazać kilka) o źródło najświeższych informacji wskazywano: internetowe strony rządowe – 350 głosów; telewizję – 250 głosów; portale internetowe – 210 głosów; strony www instytucji publicznych – 140 głosów; radio – 120 głosów; grupy tematyczne w serwisach społecznościowych – 90 głosów; prasę – 80 głosów; infolinię – 10 głosów; pozostałe – 10 głosów. Nie wszyscy badani mieli świadomość, że rząd prowadzi zorganizowane działania informacyjne dotyczące pandemii, ale większość wskazywała pierwszy lockdown oraz moment rozpoczęcia regularnego informowania o liczbie zachorowań i zgonów z powodu COVID-19 jako cezurę rozpoczęcia otrzymywania tych informacji.

Respondenci negatywnie ocenili adekwatność przekazu względem dynamicznie zmieniającej się sytuacji epidemicznej (55%). Podobnie uznali, że dystrybucja informacji nie była odpowiednio wczesna, by umożliwić jej właściwe wykorzystanie (52%). Natomiast oceny dotyczące ilości informacji i wyczuwania czasu rozłożyły się dość równomiernie (wykres 2).

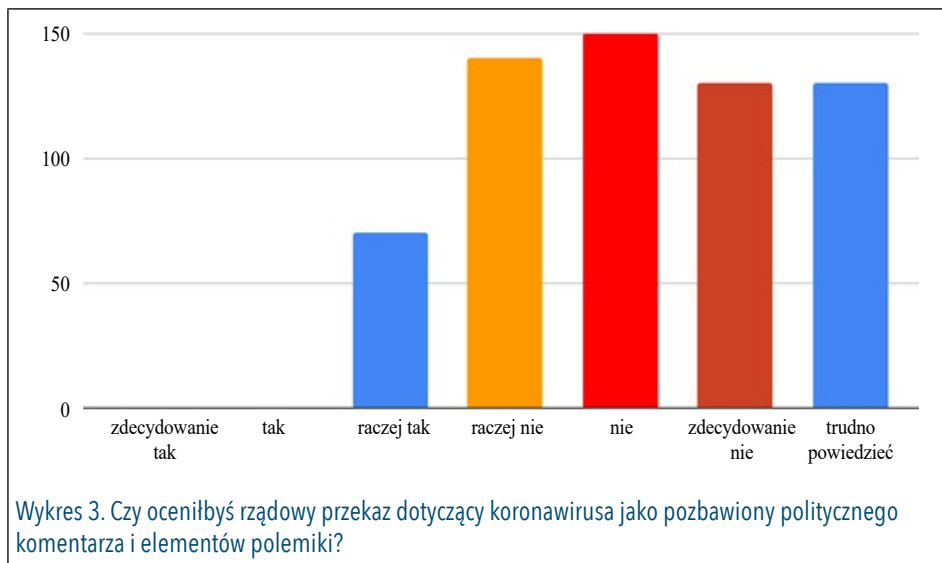
Odbiorcy w 51% ocenili politykę informacyjną rządu dotyczącą sytuacji epidemicznej jako scentralizowaną (wobec 23% przeciwnych opinii i 26% niezdecydowanych) oraz w 55% jako otwartą dla mediów (konferencje prasowe, briefingi). Respondenci uznali również, że przekazy rządowe były wystarczająco przejrzyste i zrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy – 55% pozytywnych

odpowiedzi. Odmiennego zdania było 35% badanych, a 10% nie miało zdania na ten temat. Nie najlepiej przez ankietowanych oceniana była spójność oraz wiarygodność polityki informacyjnej rządu dotycząca sytuacji epidemicznej. Według 65% respondentów była ona niewiarygodna, a według 66% niespójna (sumy odpowiedzi: „raczej nie”, „nie” i „zdecydowanie nie”). Rząd i jego przedstawiciele dla większej części badanych nie byli wiarygodnym źródłem informacji, co często odnoszono do faktu braku posiadania właściwych kwalifikacji i wystarczającej wiedzy, ignorowania głosu ekspertów czy grania pod interesy polityczne. Również odnośnie walki rządu z fake newsami i pełnienia przez niego roli edukatora w zakresie walki z koronawirusem zdania respondentów były w większości negatywne – 52% w stosunku do 16% ocen pozytywnych (pozostali wybrali odpowiedź „trudno powiedzieć”). W ocenie połowy (50%) badanych polityka informacyjna rządu dotycząca koronawirusa nie była zgodna z faktami (dominowała odpowiedź „raczej niezgodna” – 31%), przeciwnego zdania było 31% badanych (19% nie miało zdania na ten temat).



Źródło: opracowanie własne M.duV.

Badani w większości twierdzili, że rządowy przekaz dotyczący koronawirusa nie jest pozbawiony politycznych komentarzy i elementów polemiki (wykres 3), co w przedmiotowym temacie jest nieuzasadnione i wpływa negatywnie na jego rzetelność, a ta dla blisko 70% respondentów jest istotnym elementem brany pod uwagę przy odbiorze informacji. Rzetelność polityki informacyjnej rządu jest kluczowa dla jej przydatności, ponieważ ostatecznie powinna przekładać się na podejmowane przez obywateli decyzje (Nowakowski 2015). Rzetelność informacji oznacza nie tylko, że dana informacja jest prawdziwa, ale również, że wszystkie jej elementy znajdują odzwierciedlenie w rzeczywistości.



Źródło: opracowanie własne M.duV.

## Podsumowanie

Pandemia COVID-19, rozpatrywana jako zjawisko wielofazowe, wymusiła na władzach państwowych ewolucję strategii komunikacyjnych. Przeprowadzona analiza odbioru społecznego polityki informacyjnej rządu RP pozwoliła na sformułowanie kluczowych wniosków, które należy jednak interpretować w kontekście określonych ograniczeń metodologicznych.

Należy podkreślić, że zgromadzony materiał badawczy nie pozwala na przeniesienie wyników na całe społeczeństwo polskie, gdyż próba 620 osób nie jest reprezentatywna ani ważona. Prezentowane wnioski odnoszą się do specyficznego segmentu odbiorców, charakteryzującego się: wysoką aktywnością cyfrową (głównym źródłem wiedzy o pandemii był dla nich Internet); przewagą ludzi młodych (blisko 68% respondentów stanowiły osoby w wieku 18–29 lat); dominacją kobiet, które stanowiły 73% badanej grupy.

Mimo braku reprezentatywności uzyskane dane dostarczają istotnego wglądu w postawy badanej grupy wobec działań państwa. Badani wykazali się wysoką świadomością zagrożeń i znajomością mechanizmów pandemii. Szerokie wykorzystanie różnorodnych kanałów dystrybucji informacji przez rząd w ocenie tej grupy przyniosło pożądany skutek w postaci podniesienia poziomu wiedzy. Najślabszym ogniwem polityki informacyjnej okazał się deficyt zaufania. Aż 65% respondentów oceniło przekaz rządowy jako niewiarygodny. Przyczyn tego stanu upatrywano w postrzeganiu komunikatów jako motywowanych politycznie oraz ignorowaniu głosów ekspertów. Choć sam sposób formułowania

komunikatów oceniono jako przejrzysty i zrozumiały (55% pozytywnych ocen), to ich adekwatność względem dynamicznej sytuacji oraz spójność merytoryczna zostały ocenione negatywnie. Interesujące jest, że badani – mimo krytycznej oceny ogólnej rządu – w większości uznali wprowadzone restrykcje za potrzebne (53%) i pozytywnie ocenili organizację Narodowego Programu Szczepień (65%).

Wnioski płynące z badań sugerują, że w przyszłych sytuacjach kryzysowych administracja rządowa powinna położyć większy nacisk na budowanie rzetelności przekazu przez oddzielenie komunikatów eksperckich od komentarzy politycznych. Dla badanej grupy – młodych, wykształconych użytkowników mediów cyfrowych – to właśnie merytoryczna wiarygodność, a nie intensywność kampanii, jest kluczowym czynnikiem budującym zaufanie do państwa.

## Bibliografia

- Agencja Oceny Technologii Medycznych i Taryfikacji (b.d.). *Kampania szczepień przeciwko Covid-19 #SzczepimySię – aktualizacja*, <https://www.aotm.gov.pl/aktualnosci/najnowsze/ruszyła-kampania-szczepien-przeciwko-covid-19> [dostęp: 23.03.2026].
- Braman, S. (2011). Defining information policy. *Journal of Information Policy*, 1, s. 1–5.
- Cacciapaglia, G., Cot, C., & Sannino, F. (2020). Second wave COVID-19 pandemics in Europe: a temporal playbook. *Scientific Reports*, 10, 15514, <https://doi.org/10.1038/s41598-020-72611-5>.
- Cuillier, D., & Davis, C.N. (2019). *The Art of Access: Strategies for Acquiring Public Records*. SAGE Publications, <https://www.perlego.com/book/3173129/the-art-of-access-strategies-for-acquiring-public-records-pdf> [dostęp: 10.04.2026].
- du Vall, M., & Majorek, M. (2020). Zarządzanie informacją przez instytucje publiczne – studium przypadku komunikacji kryzysowej Ministerstwa Zdrowia via Twitter w okresie pandemii. *Bezpieczeństwo. Teoria i Praktyka*, 4, s. 163–176, <https://doi.org/10.48269/2451-0718-btip-2020-4-010>.
- Free Press Unlimited (b.d.). *Media Fostering Accountability. Accountability Resource Guide*, <https://kq.freepressunlimited.org/themes/accountability/investigations-and-impact/right-to-information> [dostęp: 12.04.2026].
- Free Press Unlimited (b.d.). *Right to Access to Information*, <https://kq.freepressunlimited.org/themes/enabling-environment/media-law-and-policy/right-to-access-to-information> [dostęp: 12.04.2026].
- Galewski, T. (2014). Społeczna luka informacyjna jako bariera rozwoju społeczeństwa informacyjnego. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Studia Informatica*, 34, s. 57–67.
- Klaaren, J. (2013). The Human Right to Information and Transparency. [W:] A. Bianchi, A. Peters (eds.), *Transparency in International Law*, Cambridge University Press, s. 223–238.
- Manninen, J. (b.d.). *Anders Chydenius and the Origins of World's First Freedom of Information Act*, s. 18–53, <https://nsarchive2.gwu.edu/NSAEBB/NSAEBB568-FOIA@250/bullet2.pdf> [dostęp: 15.04.2026].

- Nowakowski, M. (2015). Ocena wiarygodności informacji w serwisach internetowych. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Studia Informatica*, 36, s. 103–117.
- Open Government Partnership (2020). *A Guide to open Government and the Coronavirus: Right to Information*, 6.05, <https://www.opengovpartnership.org/documents/a-guide-to-open-government-and-the-coronavirus-right-to-information/> [dostęp: 23.03.2026].
- Piquero, A.R., Jennings, W.G., Jemison, E., Kaukinen, C., & Knaul, F.M. (2021). Domestic violence during the COVID-19 pandemic – Evidence from a systematic review and meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 74, 101806, <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2021.101806>.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1083 z dnia 11 kwietnia 2024 r. w sprawie ustanowienia wspólnych ram dla usług medialnych na rynku wewnętrznym i zmiany dyrektywy 2010/13/UE (europejski akt o wolności mediów) (Tekst mający znaczenie dla EOG).
- Sasnal, P. (2020). Konsekwencje pandemii dla współpracy międzynarodowej i multilateralizmu. [W:] P. Sasnal (red.), *Konsekwencje pandemii COVID-19 dla stosunków międzynarodowych*, Polski Instytut Spraw Międzynarodowych, s. 24–29.
- Thakur, I., Chatterjee, A., Ghosh, A.K., Chatterjee, S.S., Saha, S., Panja, T., & Dan, U. (2024). A comparative study between first three waves of COVID-19 pandemic with respect to risk factors, initial clinic-demographic profile, severity and outcome. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 13(6), s. 2455–2461, [https://doi.org/10.4103/jfmpe.jfmpe\\_1884\\_23](https://doi.org/10.4103/jfmpe.jfmpe_1884_23).
- UN. Human Rights Committee (2011). *General comment No. 34. Article 19: Freedoms of opinion and expression* (CCPR/C/GC/34).
- World Health Organization (2021). *Infodemic management: an overview of infodemic management during COVID-19. January 2020–May 2021*, <https://www.who.int/publications/i/item/9789240035966> [dostęp: 15.04.2026].
- Zhang, S.X., Arroyo Marioli, F., Gao, R., & Wang, S. (2021). A Second Wave? What Do People Mean by COVID Waves? – A Working Definition of Epidemic Waves. *Risk Management and Healthcare Policy*, 14, s. 3775–3782, <https://doi.org/10.2147/RMHP.S326051>.

### Wkład autorów / Author Contributions

Konceptualizacja / Conceptualization: M.M.

Metodologia / Methodology: M.duV.

Opracowanie i zarządzanie danymi / Data curation: M.duV.

Przygotowanie wersji wstępnej / Writing – original draft: M.M.

### Materiały dodatkowe / Supplementary Materials

Nie dotyczy / Not applicable.

### Finansowanie / Funding

Badania te nie otrzymały żadnego zewnętrznego finansowania. / This research received no external funding.

### Oświadczenie o zatwierdzeniu etycznym / Ethics Approval Statement

Nie dotyczy / Not applicable.

### Oświadczenie o świadomej zgodzie / Informed Consent Statement

Nie dotyczy / Not applicable.

### Oświadczenie o dostępności danych / Data Availability Statement

Udostępnianie danych nie ma zastosowania do tego artykułu, ponieważ w ramach badania nie wygenerowano ani nie analizowano żadnych nowych danych. / Data sharing is not applicable to this article as no new data were generated or analyzed in this study.

### Podziękowania / Acknowledgments

Nie dotyczy / Not applicable.

### Konflikt interesów / Conflict of Interest

Marta Majorek i Marta du Vall są członkiniami Redakcji czasopisma „Państwo i Społeczeństwo / State and Society”. W związku z potencjalnym konfliktem interesów autorki nie brały udziału w doborze recenzentów, ocenie manuskryptu ani podejmowaniu decyzji redakcyjnej dotyczącej niniejszej pracy. Proces recenzji oraz decyzja redakcyjna zostały przeprowadzone niezależnie przez innego redaktora niepozostającego w konflikcie interesów. / Marta Majorek and Marta du Vall are members of the Editorial Board of „Państwo i Społeczeństwo / State and Society”. To manage this potential conflict of interest, the authors had no involvement in the selection of reviewers, the evaluation of the manuscript, or the editorial decision regarding this submission. The peer-review process and editorial decision were handled independently by another editor with no conflict of interest.