

**Joanna Papińska-Kacperek,
Krystyna Polańska**

**Publiczne zasoby informacyjne w
mediach społecznościowych**

Ekonomiczne Problemy Usług nr 122, 93-102

2016

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

JOANNA PAPIŃSKA-KACPEREK

Uniwersytet Łódzki¹

KRYSTYNA POLAŃSKA

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie²

PUBLICZNE ZASOBY INFORMACYJNE W MEDIACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH

Streszczenie

Celem artykułu jest podjęcie dyskusji na temat zasadności i zakresu lokowania publicznych zasobów informacyjnych w mediach społecznościowych (MS). Artykuł zawiera także analizę wykorzystania MS przez instytucje publiczne. Zwrócono w nim uwagę na problemy związane z archiwizacją zasobów informacyjnych na profilach w MS. Przedstawiono też zagrożenia wynikające z wykorzystania MS, a także wyniki badań świadomości studentów SGH i UŁ na temat istnienia administracji państwowej w przestrzeni społecznościowej.

Słowa kluczowe: media społecznościowe, e-administracja, archiwa cyfrowe.

Wprowadzenie

Istnienie profili instytucji publicznych w mediach społecznościowych (MS) stało się faktem. Dla jednych to nieodzowny element polityki informacyjnej, dla drugich wręcz zbyteczne przedsięwzięcie. Zgodnie z artykułem 1 ustawy o dostępie do informacji publicznej „Każda informacja o sprawach publicznych stanowi informację publiczną (...) i podlega udostępnieniu i ponownemu wykorzystywaniu na zasadach i w trybie określonych w niniejszej ustawie”. Zatem wszelkie treści umieszczane w Internecie, w tym także na profilach instytucji publicznych w MS,

¹ Katedra Informatyki, Wydział Zarządzania.

² Instytut Informatyki i Gospodarki Cyfrowej, Kolegium Analiz Ekonomicznych.

powinny podlegać takim samym procedurom, co treści ich stron internetowych. Rodzi się zatem pytanie o bezpieczeństwo publicznych zasobów informacyjnych umieszczanych i przechowywanych w serwisach społecznościowych, które *ex definitione* mają charakter komercyjny.

Obawy dotyczą z jednej strony świadomości samych instytucji na temat istniejących zagrożeń, a z drugiej strony wątpliwości – czy podmioty komercyjne faktycznie udostępniają bezpieczną przestrzeń, w której podmioty publiczne mogą realizować swoje zadania związane z publikowaniem informacji publicznej.

Celem artykułu jest podjęcie dyskusji na temat zasadności i zakresu lokowania publicznych zasobów informacyjnych w MS. Istotne z tej perspektywy wydały się powszechne sądy co do zasadności lokowania publicznych zasobów informacyjnych w takich obszarach Internetu, które nie są kontrolowane przez instytucje za nie odpowiedzialne, jak i obserwacje poczynione na stronach archiwów państwowych wybranych państw. Pomocą w tym przedsięwzięciu było również badanie sondażowe przeprowadzone wśród studentów dwóch uczelni (SGH i UŁ) w styczniu 2016 r. W artykule szczególny nacisk położono na analizę metod archiwizacji zasobów informacyjnych instytucji publicznych znajdujących się w MS.

1. Wykorzystanie mediów społecznościowych przez administrację publiczną

Administracja publiczna zaczęła wykorzystywać Internet w latach 90. XX wieku. Tworzono wówczas strategie budowania elektronicznej administracji, czyli wyposażonej w narzędzia do elektronicznego świadczenia usług publicznych oraz elektronicznej komunikacji z obywatelami, a także pomiędzy swymi jednostkami organizacyjnymi. Według raportu UE w 2006 roku, kiedy około 75% usług urzędowych było dostępnych w Internecie, tylko 11% badanych pobierało e-formularze i zaledwie połowa je wysyłała (KE 2006). Małe wykorzystanie e-usług administracji publicznej, których wdrożenie pochłaniało duże nakłady finansowe, a bez masowego użycia nie przynosiło oczekiwanych oszczędności, spowodowało potrzebę szukania narzędzi ściślejszej interakcji z potencjalnymi klientami e-administracji. Zaczęto zauważać, że witryna internetowa już nie jest wystarczająco nowoczesnym narzędziem komunikacji. Obserwowano wtedy duże zainteresowanie społeczeństwa aplikacjami Web 2.0, takimi jak portale społecznościowe czy aplikacje współpracy grupowej wiki. Dostrzeżono, że portale społecznościowe mogą być bardzo pomocne w sytuacjach ekstremalnych, takich jak np. opanowanie chaosu wywołanego klęską żywiołową. Po trzęsieniu ziemi na Haiti w 2010 roku poszkodowani publikowali informacje i zdjęcia dewastacji – w efekcie czego w zaledwie 48 godzin Czerwony Krzyż otrzymał 8 mln USD darowizn. W 2011 roku w Japonii po tsunami ludzie używali MS do komunikowania się (Gao i in. 2011). Również wskutek takich doświadczeń powstały koncepcje traktowania portali społecznościowych

jako narzędzi komunikacji z obywatelami i konsultacji społecznych. W tym obszarze wykorzystywano doświadczenia i sprawdzone wzorce gromadzenia i angażowania społeczności wokół marki lub produktu/usługi stosowane w sferze biznesowej. Tutaj najwcześniej dostrzeżono potencjał medialny serwisów społecznościowych. Zaczęto zwracać uwagę na użyteczność MS w zwiększaniu transparentności działań firmy i możliwości dwustronnego komunikowania się z firmą poprzez jej profil w serwisie społecznościowym (Postman 2009, s. 11). Zwłaszcza sektor finansowy bardzo szybko docenił szczególne możliwości tkwiące w logice komunikacji sieciowej przydatne do budowania dobrych relacji z klientami (Polańska 2013, s. 33). Administracja publiczna podążała ścieżkami podobnymi do biznesowych, wykorzystując MS do komunikowania się z obywatelami. Użycie Twittera w 2011 roku przez władze lokalne do operacji przywracania porządku na ulicach podczas zamieszek w Londynie jest tego przykładem. Twitter pomógł też w dementowaniu plotek i identyfikowaniu podejrzanych. Ale były to bardziej działania spontaniczne niż zaplanowane (Panagiotopoulos i in. 2014). Pokazało to potrzebę tworzenia strategii istnienia podmiotów publicznych w MS. Według raportu OECD pierwsze brały to pod uwagę administracje skarbowe: choć z 26 badanych tylko 6 posiadało strategię działania w MS, a 3 nad taką dopiero pracowały (OECD 2011), to w wielu krajach używano narzędzi społecznościowych głównie do komunikacji z podatnikami: najczęściej na portalach YouTube i Twitter (po 13 państw) oraz Facebook (6), a najrzadziej – aplikacji współpracy (w Australii, Kanadzie i Japonii).

Wielu polityków, w tym szefów rządów, szybko przystosowało się do przemian. Zauważono np., że ponad 10% populacji USA i Ekwadoru odwiedzało profile przywódców tych krajów na Twitterze (Mickoleit 2014). Instytucje rządowe znacznie wolniej stają się równie czynne w MS. Cele używania nowych środków przekazu przez instytucje nie są tak oczywiste jak dla politycznych osobowości. W 26 krajach z 34 badanych ważne instytucje (ministerstwa, agencje rządowe, urzędy lokalne) posługują się Twitterem, a 21 – Facebookiem (Mickoleit 2014, s. 14).

2. Wady i zalety wykorzystania mediów społecznościowych

Sposoby wykorzystywania tradycyjnych mediów elektronicznych w działalności administracji publicznej (takich jak np. informacyjna strona internetowa, platforma transakcyjna urzędu) różnią się od sposobów wykorzystania mediów społecznościowych. Właścicielem i operatorem tych drugich jest zawsze podmiot prywatny, dlatego publikowane na nich zasoby informacyjne nie zawsze będą mogły być wykorzystywane jak każdy zasób publiczny.

Obsługa MS wydawać się może relatywnie tania. Według raportu OECD na temat strategii działania administracji skarbowej w MS (OECD 2011) utrzymanie konta nie pochłania dużych zasobów osobowych, co też kraje, które wówczas już

istniały w MS, wskazywały jako zaletę. Nie wymagało to bowiem zatrudniania dużej liczby nowych pracowników, a bardzo często wystarczające okazało się oddelegowanie do tych zadań kilku już zatrudnionych urzędników. W Danii wystarczało tylko $\frac{1}{10}$ etatu, a najwięcej – bo 5 etatów w okresach szczególnego nasilenia ruchu na profilach – było potrzebnych w Estonii. Dotyczy to jednak konkretnego segmentu administracji, w przypadku którego zwielokrotnienie zainteresowania użytkowników tą formą komunikowania się z urzędem jest sezonowe i przypada zwykle w okresie składania rocznych zeznań podatkowych. W przypadku innych instytucji państwowych, których intensywność działań jest wyrównana przez cały rok, bieżące utrzymanie kont w MS oznacza zatrudnienie już nie tylko ludzi zajmujących się przygotowaniem i udostępnianiem treści, ale także na bieżąco reagujących na zachowania ze strony społeczności oraz monitorujących przestrzeń wokół danego profilu. Zbagatelizowanie problemu lub nieprzemyślana reakcja może wywołać niezamierzony skutek i straty w sferze wizerunkowej instytucji. W tym kontekście może dziwić, że dla norweskiej administracji skarbowej wymóg ciągłego wsparcia i monitorowania uznano za jeden z istotnych problemów. Dziś wiadomo, że posiadanie konta w popularnych MS przynosi korzyści, ale potrzeba utrzymania profilu w niesłabnącej atrakcyjności wymaga stale nowych, kreatywnych pomysłów, co wiąże się z zatrudnianiem coraz lepiej wyspecjalizowanych pracowników.

Zdaniem administracji skarbowej najważniejszymi zaletami korzystania z MS są możliwości uzyskiwania szybkiej informacji zwrotnej na temat publikowanych treści oraz to, że internauci stają się równoległym kanałem komunikacji. Doświadczenia kolejnych lat pokazują, że jest to kanał nie wymagający dodatkowych kosztów, pod warunkiem, że użyje się go w przemyślany sposób, np. poprzez kampanie adresowane do wybranych grup użytkowników. W Australii zauważono, że obserwowanie dyskusji społeczności zgrupowanej wokół profilu w MS pozwala działać aktywnie w rozwiązywaniu problemów, zanim pojawią się w większej skali.

Dostrzegano także mankamenty profili w serwisach społecznościowych. Jednym z nich były częste zmiany dokonywane w ramach doskonalenia serwisów, do których należało się szybko dostosować. Problem ten wynika z tego, że właścicielem platform takich jak Facebook czy Twitter są podmioty prywatne i instytucje publiczne nie są tu w żaden sposób uprzywilejowane.

Kolejnym problemem były przejawy złych emocji: np. w Meksyku (OECD 2011) zauważono, że niektóre osoby tworzyły konta na Twitterze jedynie z myślą o przekazywaniu negatywnych opinii. Próbowano zrównoważyć to przez umieszczenie pozytywnych wiadomości i odnośników do danych o codziennej działalności administracji. Negatywne wpisy były też problemem w USA, ale tu część wynikała z żalu, że administracja nie w pełni angażuje się w pielęgnowanie kont, nie wszędzie umożliwia wpisywanie komentarzy lub opieszale, względnie wcale na nie nie

odpowiada. Rzeczywiście np. na profilu IRS³ na YouTube nie było wtedy możliwości komentowania, a niektóre statystyki były wyłączone (Papińska-Kacperek 2013). Zgłaszano także problem poufności: klienci zadający szczegółowe pytania mogą na ich podstawie być rozpoznawalni, zatem ogólnodostępne narzędzia nie zawsze stanowią dobre rozwiązanie.

Kolejną trudnością dla administracji skarbowej okazał się brak możliwości zastrzegania odpowiednich nazw kont w MS. Duże zagrożenie dla bezpieczeństwa komunikowania się z użytkownikami serwisów społecznościowych stanowią profile zakładane przez krytyków działania administracji publicznej lub zakładane dla żartu – czyli fałszywe profile instytucji publicznych. W 2009 roku na portalu Facebook odnaleziono aż 6 fałszywych profili ATO⁴ (Alam i in. 2011). Fałszywe profile posiadało też polskie Ministerstwo Finansów (Papińska-Kacperek 2013). To groźne dla wizerunku instytucji, ponieważ następuje utrata kontroli nad publikowanymi w nich treściami (trudno jest kontrolować ich istnienie, a brakuje narzędzi do automatycznego odnajdywania takich kont). A zatem do skutecznego i przemyślanego wykorzystania potencjału MS potrzebne jest nie tylko systematyczne uatrakcyjnianie treści i szybkie reagowanie na potencjalne zagrożenia, ale także regularne monitorowanie całej przestrzeni społecznościowej.

Jak wspomniano, istotnym mankamentem były koszty pielęgnowania konta w MS. Otwartą kwestią pozostaje ustalenie optymalnej czasochłonności monitorowania i prowadzenia interakcji online. W opinii australijskiej administracji skarbowej (OECD 2011) Twitter wymaga najmniej pracochłonnych działań.

3. Archiwizacja profili instytucji publicznych w MS

Elementem polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego jest archiwizacja, czyli w przypadku stron internetowych – kopiowanie całej zawartości serwisu. Celem archiwizacji jest możliwość jej szybkiego przywrócenia w przypadku awarii, włamania czy zawirusowania. Dla administracji publicznej konieczność archiwizowania wynika też z obowiązku przechowywania treści publikowanych przez instytucję publiczną np. w celu zabezpieczenia informacji o znaczeniu historycznym dla państwa. W przypadku treści odpowiedzi na zapytania zadawane nie tylko na portalach społecznościowych archiwizacja może być także formą udokumentowania realizacji polityki informacyjnej oraz szybkości reakcji na zgłaszane kłopoty klientów administracji publicznej. Strony internetowe i profile w MS są zwykle archiwizowane przez właścicieli serwerów www oraz portali społecznościowych, ale tylko w celu odtworzenia oferowanych usług, a nie przechowywania pełnej historii zmian

³ IRS – Internal Revenue Service.

⁴ ATO – Australian Taxation Office.

w długim okresie. Oznacza to, że podmioty publiczne powinny tworzyć rejestry zmian w ramach własnych systemów informatycznych.

Zmienność i ulotność zasobów Internetu powoduje konieczność systematycznej archiwizacji. Pytanie: jak często powinny być archiwizowane profile na portalach społecznościowych. Kolejne zagadnienie to format zapisywania zawartości kont. Większość portali społecznościowych oferuje możliwość stworzenia archiwum konta, które można na życzenie wygenerować i pobrać. Ale nie od razu ta funkcja była dostępna: Twitter stworzył ją dopiero w 2012 roku. Na początku często zdarzało się stosowanie formatów „natywnych”, np. zapisywanie w plikach tekstowych skopiowanych fragmentów tekstu, a nawet screenshotów (NARA 2013, s. 21). Najczęściej archiwum konta to skompresowany folder .zip zawierający w przypadku Facebooka pliki html, a w przypadku Twittera – plik html, txt oraz csv. W obu pliki zawierają wszystkie wpisy lub inne elementy ułożone chronologicznie oraz foldery ze zdjęciami i filmami. Plik „index” umożliwia przegląd zarchiwizowanych elementów. W archiwum Twittera dostępna jest też funkcja wyszukiwania. Taka forma nie zawsze odpowiada wymaganiom instytucji publicznych. Współcześnie administracja publiczna tworzy już strategie nie tylko istnienia w MS, ale też archiwizacji zamieszczanych tam treści. W opracowaniu Amerykańskiego Archiwum (NARA 2013) jest zestawionych ponad 50 rozwiązań dostawców usług komercyjnych, które mogą pomóc w archiwizacji kont organizacji rządowych w MS. Bardzo często ich kreatorami są start-upy. Jeden z nich, ArchiveSocial, od 2015 roku wspiera działania NARA (National Archives and Records Association) w tym obszarze (Jayakumar 2015).

Problem archiwizacji cyfrowych zasobów publicznych, w tym zasobów w MS, powinien znajdować się w obszarze działalności archiwów państwowych. Przegląd kilkunastu stron internetowych archiwów państwowych pokazuje, że nie zawsze są na nich zasoby cyfrowe, a czasem tylko skierowanie do innego serwisu im poświęconego (np. w Polsce⁵). W publicznych archiwach cyfrowych są dostępne przede wszystkim akta, czyli skany dokumentów, bazy danych oraz fotografie i filmy. Bardzo rzadko archiwa te zawierają treści z portali społecznościowych. W przeprowadzonym przez autorki badaniu porównawczym tylko na stronie brytyjskiego archiwum znajdują się zasoby 50 kont Twittera, zwykle z kilku okresów, w sumie ponad 65 tys. tweetów. Do każdej kolekcji przygotowano pliki JSON i XML do wygodniejszego przeglądania i analizowania informacji. Na stronie brytyjskiego archiwum jest także kolekcja filmów publikowanych na portalu YouTube – tu jest możliwy ich podgląd oraz pobranie (niedozwolone na YouTube). W Wielkiej Brytanii problem archiwizacji MS rozważano bardzo wcześniej, a od 2014 roku

⁵ W 2009 r. powołano do życia Narodowe Archiwum Cyfrowe (NAC), którego jednym z zadań było archiwizowanie stron internetowych najważniejszych urzędów państwowych. Czynnikiem to w latach 2009–2011: zapisywano kopie stron 46 instytucji, od kilku do kilkunastu razy (Nowina-Konopka 2014). Obecnie NAC udostępnia tylko archiwalne fotografie, nagrania i filmy.

działa już testowa wersja archiwum Twittera (Espley i in. 2014). Wśród pozostałych archiwów państwowych w niektórych krajach, np. w USA i Szwecji, odnaleźć można linki do profili wielu urzędów na różnych portalach społecznościowych. Jednak mimo braku archiwizacji kont w MS same instytucje odpowiedzialne za archiwizację posiadają tam swoje konta i nie jest rzadkością, że na własnych stronach internetowych posiadają linki do profili w MS (tabela 1).

Tabela 1

Państwowe archiwa w MS i zasoby cyfrowe państwa na ich stronach internetowych

Kraj	Fb	YT	Tw	Fr	G+	Zasoby cyfrowe
Finlandia	X	X	X	X		–
Hiszpania	X	X	X			linki do zbiorów danych
Nowa Zelandia	X	X	X	X	X	X
Polska	X	X	X		X	link do strony NAC
Szwecja	X	X	X		X	X w tym linki do kont w MS instytucji publ.
USA	X	X	X	X	X	X w tym linki do MS instytucji publ.
Wlk. Brytania	X	X	X	X	X	X w tym archiwa Tw i YT

Fb – Facebook, YT – YouTube, Tw – Twitter, Fr – Flickr, G+ – Google +,

Źródło: opracowanie własne na podstawie: www.arkisto.fi; pares.mcu.es/; archives.govt.nz; www.archiwa.gov.pl; riksarkivet.se; www.archives.gov; www.nationalarchives.gov.uk.

4. Zaufanie do profili administracji publicznej w MS

Przeprowadzone w pierwszej dekadzie stycznia 2016 roku badanie ankietowe wśród studentów dwóch uczelni (Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie i Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego) rzuca pewne światło na zaufanie aktywnych użytkowników Internetu do sposobów informowania i komunikowania się z obywatelami przez instytucje publiczne w MS. W badaniu uzyskano 143 kompletne odpowiedzi.

Badani w zdecydowanej większości posiadali konto na przynajmniej jednym ze znanych portali społecznościowych (najczęściej deklarowano posiadanie 2–5 profili). Tylko co piąty badany nie wiedział o istnieniu kont instytucji publicznych w MS. Pytani o portal, na którym znajdują się takie profile, badani najczęściej wskazywali Facebook, o połowę rzadziej Twitter i YouTube; w kilkunastu przypadkach wskazano także na Google Plus. Swoją wiedzę o istnieniu takich profili respondenci czerpali z odwiedzanych stron internetowych instytucji publicznych (68% – podlinkowane ikony tych popularnych portali), a także od innych użytkow-

ników (36%) oraz z folderów reklamowych (26%) lub audycji radiowo-telewizyjnych (24%). Większość uczestników badania (84%) odwiedzała taki profil. Celem tych wizyt było w głównej mierze poszukiwanie informacji (teleadresowych instytucji, godzin urzędowania, związanych z działalnością instytucji), ale też ciekawość, w jaki sposób funkcjonują takie profile, co zawierają, w czym mogą być pomocne. Spośród badanych tylko co szesnastemu odwiedzającemu konto instytucji publicznej w MS nie udało się osiągnąć wskazanego celu. Choć trzy czwarte respondentów uważa, że umieszczanie zasobów publicznych w MS jest słuszne, to jednocześnie czterech na pięciu badanych uważa, że strona internetowa instytucji budzi większe zaufanie niż profil w MS, a co siódmy że nie ma pomiędzy nimi różnic pod względem wiarygodności. Nawet osoby nie mające obiekcji wobec zakładania kont w MS uważają, że bardziej wiarygodna jest strona internetowa instytucji publicznej niż jej profil na portalu społecznościowym.

Nie odkryto zasadniczych różnic między poglądami studentów obu badanych uczelni, ani też mogących wynikać z płci. Ponad 95% respondentów nie przekroczyło 26. roku życia, a zatem należy do pokolenia cyfrowego, dla którego dostęp do zasobów w Internecie, świadomość zagrożeń w cyberprzestrzeni, korzystanie z MS są zjawiskami naturalnymi.

Podsumowanie

Bezpośredni kontakt z użytkownikiem i filozofia komunikowania sieciowego stanowią sedno nowego podejścia do obywatela – klienta instytucji publicznej. Kolejnym elementem współczesnej strategii administracji publicznej jest nie tylko istnienie w MS, ale także archiwizacja zawartości ich kont.

Racjonalnym, ale też potwierdzonym empirycznie podejściem do zagadnienia bezpieczeństwa zasobów informacyjnych instytucji państwowych w Internecie jest wykorzystanie portali społecznościowych raczej jako narzędzia reklamy, edukacji i kontaktu z obywatelami. Sfera transakcyjna powinna jednak być ulokowana na bezpiecznych serwerach publicznych, na których archiwizacja zasobów informacyjnych jest procesem naturalnym. Nie bez znaczenia są rodzaje formatów archiwizowanych plików. Im bardziej będą pozwalały na dalsze wykorzystanie zgromadzonych danych, a jednocześnie im mniej będą obciążające obszary pamięci do ich przechowywania, tym bardziej będą przydatne dla użytkowników.

Literatura

1. Alam S.L., Campbell J., Lucas R. (2011), *Using Social Media in government: the Australian taxation office e-tax Facebook page*, w: *Dependable, Autonomic and Secure Computing (DASC)*, 2011 IEEE Ninth International Conference.
2. Espley S., Carpentier F., Pop R., Medjkoune L. (2014), *Collect, Preserve, Access: Applying the Governing Principles of the National Archives UK Government Web Archive to Social Media Content*, „Alexandria”, No. 25 (1–2).
3. Gao H., Barbier G., Goolsby R. (2011), *Harnessing the Crowdsourcing Power of Social Media for Disaster Relief*, „IEEE Intelligent Systems” 26 (3).
4. Jayakumar A. (2015), *This start-up is helping the government keep track of social media*, „Washington Post”, May 24.
5. KE (2006), *Online Availability of Public Services*, Report of the 6th Measurement, Capgemini.
6. Mickoleit A. (2014), *Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities and Guide Decision Makers*, OECD Working Papers on Public Governance, No. 26, OECD Publishing.
7. NARA (2013), *White Paper on best practices for the capture of social media records*, National Archives and Records Association.
8. Nowina-Konopka M. (2014), *Problematyka zarządzania informacją w procesie archiwizacji zasobów Internetu*, „Media – Kultura – Komunikacja Społeczna” 10/1.
9. OECD (2011), *Social Media Technologies and Tax Administration*, OECD.
10. Panagiotopoulos P., Bigdeli A.Z., Sams S. (2014), *Citizen – government collaboration on social media: The case of Twitter in the 2011 riots in England*, „Government Information Quarterly”, Vol. 31, Issue 3.
11. Papińska-Kacperek J. (2013), *Usługi cyfrowe. Perspektywy wdrożenia i akceptacji cyfrowych usług administracji publicznej w Polsce*, Łódź: Wydawnictwo UŁ.
12. Polańska K. (2013), *Sieci społecznościowe. Wybrane zagadnienia ekonomiczno-społeczne*, Oficyna Wydawnicza, Warszawa: SGH.
13. Postman J. (2009), *SocialCorp: social media goes corporate*, Berkeley: New Riders.
14. Ustawa o dostępie do informacji publicznej z dnia 6 września 2001 r. (DzU nr 112, poz. 1198).

PUBLIC INFORMATION RESOURCES IN SOCIAL MEDIA**Summary**

This article aims at initiating a discussion on the reasons and extend to which public information resources should be available in social media (SM). The article also provides an analysis of the use of SM by public institutions. It highlights the problems associated with archiving information resources on the profiles in SM. Moreover, it presents the dangers ensuing from the use of SM and results of a survey conducted among Warsaw School of Economics and the University of Lodz students on the existence of state administration in SM.

Keywords: social media, e-government, digital archives.

Translated by Krystyna Polańska