

Paweł Piotr Nowak

Służenie w wersji cyfrowej. O zaniku relacji w zdigitalizowanych usługach publicznych.

Serving in the digital version. The disappearance of relations in digitized public services.

Abstrakt:

Autor przedstawia problem zaniku relacyjnego charakteru służenia w zdigitalizowanych usługach publicznych. W swych analitycznych rozważaniach ujmuje przegląd dorobku myśli socjologicznej i filozoficznej, w których poszukuje uzasadnienia dla stawianej tezy o konieczności ponownego zwrotu w kierunku tego, co dzięki usługom rozwijało się w sferze międzyludzkiej – czyli wzajemnych interakcjach. Przenosząc się z dokonań geometrii społecznej Georga Simmela, fenomenologii relacji Alfreda Schütza, omawiając figury i figuracje Norberta Eliasa, aż po przywołanie źródeł wpisujących się w nurt trzeciej socjologii stara się przekonać o konieczności zapobiegania dalszemu wyzuciu usług publicznych z relacyjnego charakteru.

Zwracając uwagę na problemy takie jak szybkość życia, świadome występowanie przeciwko współpracy pomiędzy „parterami społecznymi” i burzenie dorobku społeczeństw opartych na relacjach pokazuje niewłaściwy, jego zdaniem, kierunek obranych zmian. Jednocześnie wykazując prostotę rozwiązań, jak choćby spotkania twarzą w twarz i czas poświęcony na budowanie wzajemnych zależności między jednostkami w społeczeństwie podtrzymuje w czytelniku nadzieję na odwracalność tego procesu.

Podążając za krytyką Jonathana Crary autor unaocznia niebezpieczeństwo kryjące się za deprecjonowaniem i niszczeniem snu jako przynależnego każdej jednostce czasu na regenerację i odpoczynek. Dokonany opis systemu 24/7, który jako totalna eksploatacja wszelkich zasobów ogarnia coraz to nowe dziedziny życia społecznego, gospodarki i nieuchronnie zmierza w kierunku usług jest dalszą argumentacją na rzecz powziętej analizy omawianego zjawiska. Tym samym stanowi podsumowanie przeobrażeń w dziedzinie usług i pozostawia czytelnika z wizją przyszłości, która bez podjęcia radykalnych działań na rzecz „ożywienia” relacyjnego charakteru usług, nieuchronnie strawi tą sferę działań.

Słowa kluczowe: e-usługa, cyfryzacja, relacja

Abstract

Within the scope of this paper, the author touches upon the issue of the constantly decreasing importance of the relational nature typically attached to serving in the case of digitalized public services. In his analytical considerations, the author reviews key sociological and philosophical concepts, in which he looks for the justification of the formulated thesis on the necessity of reverting to the major aspect that has developed in the interpersonal sphere thanks to services, namely – mutual interactions. By referring to the achievements of social geometry by Georg Simmel, the concepts relational phenomenology by Alfred Schütz, figures and figurations proposed by Norbert Elias, as well as by presenting sources referring directly to the third wave of sociology, the author tries to convince the reader about the necessity of preventing the far-reaching negligence of the relational character of public services.

By taking into account such issues as the pace of life, conscious acts against the cooperation between „social partners”, and the destruction of achievements of societies based on relations, the author shows a worrying, in his opinion, direction of occurring changes. At the same time, by showing the simplicity of available solutions, such as meeting in real life or creating relationships between individuals within a society, he shows the reader that the entire process can be reversed.

By following the school of thought of Jonathan Crary, the author shows the dangers of depreciating and neglecting sleep, being the time that should be spent by every single individual on regeneration and relaxation. The discussed 24/7 system which, while being the complete exploitation of all available resources, becomes popular in new areas of social life and economy, redefining the meaning of a service, is yet another argument adding to the comprehensive analysis of the aforementioned phenomenon. It is also the summary of transformations in the area of services and provides the reader with predictions on the future which, while not being “revived” by reverting it to its relational status, may completely change the way of living.

Keywords: e-service, digitization, relation

WSTĘP

Sięgając do korzeni cywilizacji europejskiej, dla rozwoju której humanizm odegrał niebagatelne znaczenie i od kolebki towarzyszył jej bogatej historii już w czasach antycznej Grecji, znamienny okazywał się także w definiowaniu tego co istotne, a jednocześnie dobre dla człowieka. Współcześnie, gdy umiłowanie rozwoju technicznego opanowało postrzeganie pozytywów cywilizacyjnych w niepamięć odchodzą przesłania dawniej uznanych „miłośników mądrości”. Technokratyzm stopniowo opanowuje całą przestrzeń, także stosunków międzyludzkich, a „ludzie przemysłowi” skupieni na innowacjach technicznych coraz częściej rezygnują z perspektywy człowieczej w odbiorze świata. Przemiany, które dokonały się w wieku pary i elektryczności, nowe wzorce przemysłowe – tak silnie zawładnęły

postrzeganiem przez człowieka tego co warte uwagi, że pozostają obecne w naszym modelu oceny użyteczności i systemie wartości do dziś jako wysoko cenione.

Na kanwie powyższych spostrzeżeń zasadne stało się poddanie analizie przemian dokonujących się w obszarze stanowiącym przedmiot zainteresowania niniejszego opracowania – sferze usług publicznych świadczonych w modelu cyfrowym. Wszechobecny kurs obrany na digitalizację działalności człowieka znalazł również odzwierciedlenie w tym, co niegdyś stanowiło wizytówkę wzajemnych stosunków opartych na relacyjnym charakterze, interakcyjnej wymianie i zależnościach budujących wielowarstwowe stosunki międzyludzkie. Klasyczny niegdyś model świadczenia usług takich jak edukacja, medycyna, administracja publiczna chcąc nadać za „nowoczesnością” proponuje nowe sposoby ich świadczenia oparte na cyfryzacji.

Poniższy wywód ma na celu ukazanie konsekwencji skierowania zainteresowania w stronę rozwoju nowych form świadczenia usług. Zadaniem, które przyświeca opracowaniu jest wykazanie, że zyskując pozornie bezcenne korzyści jak choćby skrócony czas wykonania usługi, zwielokrotnienie obsługi, dostęp do szerszego grona odbiorców i ułatwienie korzystania ze świadczenia faktycznie przyczynił się do zanikania rzeczywiście cennych źródeł relacyjności. Jednocześnie postaram się ukazać pozytywne strony zastałych zmian i na wskazanych przykładach przedstawić także dobre praktyki wykorzystania dokonujących się przeobrażeń w sferze usług publicznych.

Przyjmując za podstawę definicyjne ujęcia usług, a następnie dokonując przeglądu dorobku nauk humanistycznych w zakresie wskazywania istotności relacji w przestrzeni stosunków międzyludzkich mam zamiar przedstawić nierozzerwalny związek pomiędzy interakcyjnym charakterem świadczenia a usługami jako całością. Ponadto podejmę próbę odszukania źródeł opisanego stanu rzeczy w celu dokonania pełnej analizy problemu, który w mojej ocenie, z uwagi na swą ważkość stanie się przedmiotem niejednokrotnie podobnych poszukiwań.

USŁUGA

Podstawę do rozważań na temat usług publicznych i ich wyzucia z relacyjnego, wzajemnego charakteru działań jednostek, z założenia ma stanowić analiza samego pojęcia usług. Zamierzam rozważyć źródła zmian dokonujących się w projektowaniu i dostarczaniu

dzisiejszych usług publicznych, by następnie znaleźć odpowiedź na pytanie co zdecydowało o przekształceniu ich w zdigitalizowaną postać, która wyrzeka się kwintesencji znaczeniowej aktu świadczenia usługi, jaką jest dla mnie właśnie, płaszczyzna do dialogu. W tym celu postaram się również wykazać znaczenie relacji w sferze stosunków społecznych i nieocenioną rolę jaką odgrywają w budowie i funkcjonowaniu tak większych grup jak i w życiu każdej jednostki. Moim zamiarem jest unaocznienie, że obrany kierunek rozwoju, choć imponująco nabiera na znaczeniu w sferze usług publicznych, niekoniecznie prowadzi do pożądanego celu. Rozpoczynając tą część należy, w moim odczuciu, uświadomić sobie co jest przedmiotem zainteresowania dalszych analiz. Z tego względu konieczne staje się przybliżenie definicyjnych założeń usług w ogóle, próba dokonania zwięzłej charakterystyki tego co dzisiaj rozumiemy pod tym pojęciem.

Znamienne dla ujęć definicyjnych usług jest próba dokonania ich opisu jako swoistego rozszerzenia innych, znanych wcześniej działalności człowieka, ze szczególnym uwzględnieniem branży przemysłowych. Można zauważyć, że usługi nie są poddawane analizie jako oddzielny byt, na podstawie którego tworzy się znaczenia tego pojęcia. Widać to na przykład w podejściu Oskara Langego, który tak opisuje interesującą nas działalność: „wszelkie czynności związane bezpośrednio lub pośrednio (np. przy podziale produktów) z zaspokajaniem potrzeb ludzkich, ale nie służące bezpośrednio do wytwarzania przedmiotów nazywamy usługami”¹. Przede wszystkim autor kładzie akcent na służebną rolę usług, która zostaje zrealizowana poprzez zaspokajanie potrzeb, głównie usługodawcy w stosunku do usługobiorcy, ale także w odwrotnej perspektywie, gdyż to usługobiorca inicjuje najczęściej ten proces, obdarzając zaufaniem partnera relacji i powierzając mu wykonanie usługi. Zbudowany w ten sposób zostaje zobowiązaniowy stosunek łączący obie strony, w którym dwustronność relacji objawia się w tym, że świadczenie jednej strony aktualizuje obowiązek świadczenia po drugiej i tak do wyczerpania treści stosunku. Inną z kolei definicję usługi znajdujemy u Philipa Kotlera, który mówiąc o usługach w kontekście ich produkcji, konstruuje definicję usługi w sposób następujący: „usługa jest dowolnym działaniem, jakie jedna strona może zaoferować innej; jest ono nienamacalne i nie prowadzi do jakiegokolwiek własności. Jego produkcja może być związana lub nie z produktem fizycznym”². Również, typowo marketingowe, prezentowanie podstawowych cech usługi w konstrukcji zaprzeczeń do atrybutów przedmiotów materialnych, jakimi są niematerialność, nietrwałość,

¹ O. Lange, „Ekonomia polityczna”, tom 1, Warszawa 1959, s.15.

² P. Kotler, „Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie, kontrola”, Gebethner i S-ka, Warszawa 1999, s.426.

niejednorodność, niesekwencyjność³ w przewrotny sposób uwypukla silny związek produkowania z usługiwaniem. Z tego też powodu w wielu dziedzinach nauki, które badają usługi z pozycji swojego głównego obszaru zainteresowania można z łatwością doszukać się symetrii w postrzeganiu produktu i usługi: „z punktu widzenia marketingu klasycznego usługa jest rodzajem produktu i w jej przypadku mają zastosowanie te same prawa marketingowe, które są stosowane na rynku produktów konsumpcyjnych”⁴. Jednak, czy w kontekście usług, które z istoty swej (zobowiązaniowego charakteru wzajemnej interakcji) należy świadczyć a nie produkować, takie podejście możemy uznać za słuszne? Biorąc pod uwagę etymologiczne pochodzenie słowa produkcja i jego znaczenie z języka łacińskiego, czyli wytwarzać, wydobywać, przetwarzać to co w materii tkwiło, jedynie negatywna odpowiedź na postawione wyżej pytanie wydaje się słuszną⁵. W następnej części swojego wywodu postaram się przybliżyć argumenty za tym stanowiskiem i przekonać o jego słuszności.

Poszukiwania definicyjnego określenia i odmiennego podejścia do usług, które będzie korespondowało z złożonym relacyjnym charakterem tego pojęcia wprost doprowadzają do konsekwentnie zakreślonego przez K. Rogozińskiego ujęcia usług, w którym na piedestale pojawia się jednostka nawiązująca interakcje w bezpośrednim kontakcie. Autor dostrzegając narastające nieporozumienia wokół usług sam przyznaje, że podstawowe kwestie dotyczące tej materii wymagają wyjaśnień, skorygowania, reinterpretacji. W związku z tym odrzuca próby wtłoczenia usługowej działalności w ramy postindustrialne, gdyż słusznie zauważa, że „usługi istniały zanim pojawił się przemysł [...], [dlatego też – przyp. autora] nie można ich podstawowych funkcji wyprowadzać z obsługi przemysłu, bowiem ich rudymenarne funkcje mają preindustrialny charakter”⁶. Starając się wyraźnie zakreślić różnicę pomiędzy tym co stanowi sedno usługowego świadczenia dokonuje podziału wszelkich usługopodobnych form działalności, wyróżniając: parausługę, semiusługę, quasiusługę oraz postusługę (apousługę). Z punktu widzenia niniejszego artykułu – wydaje się konieczne, aby dla tej ostatniej z wymienionych odmian usług przytoczyć pełną jej definicję: „częstka apo- oznacza stan oddalenia (w tym przypadku od istoty usługowego świadczenia), odłączenie. Wyraża przekształcenia zmierzające ku tworzeniu postusługi (analogia z postindustrialny czy

³ B. Edvardsson, "Service quality: beyond cognitive assessment", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 15 Issue: 2, 2005

⁴ J. Toruński, „Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie usługowym”, *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach*, nr 97, 2013, s.74.

⁵ <http://usluga.edu.pl/2018/02/19/usluga-miniatura-etymologiczna/>, [dostęp 2018-03-15]

⁶ K. Rogoziński, „Cywilizacja usługowa - samorealizujące się niespełnienie. Szkice z pogranicza epok”, *Katedra Usług, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu*, 2003, s.59.

posthuman), a więc takiej „usługi”, w której wytwarzaniu „partnerem” usługobiorcy staje się maszyna lub zaprogramowany automat, zwłaszcza twór powstały ze skrzyżowania komputera osobistego z bezprzewodowym telefonem. Apousługa zmierza wyraźnie w kierunku samoobsługi”⁷.

Dalszym rozważaniom nad usługami, ich obecnym kształtem, jak również obranym kierunkiem zmian i możliwymi perspektywami rozwoju przyświecać będzie założenie zainspirowane podstawami definicyjnymi tego pojęcia. Zdecydowanie „bliższa memu ciału jest koszula” humanistycznej perspektywy pojmowania usług i formułowania ich elementów konstytutywnych. Z tego względu to właśnie relacje stanowią dla mnie wyznacznik ich świadczenia. Interakcyjny charakter stosunków występujących podczas realizacji zobowiązań wynikających z przystąpienia przez strony do tego rodzaju aktywności społecznej uważam za kluczowe do osiągnięcia satysfakcjonującego rezultatu. Powyższa teza obliguje do wskazania szerszej argumentacji, co niniejszym uczynię starając się poprzez rozszerzenie znaczenia relacji dla stosunków społecznych i funkcjonowania jednostki także w przestrzeni publicznej wskazać na nieuchronność interakcyjnego charakteru usług.

RELACJA

Mając na uwadze dokonaną powyżej próbę scharakteryzowania usługi i wskazania jej elementów konstytutywnych należy zwrócić szczególną uwagę na przestrzeń międzyludzką występującą w akcie świadczenia usług i poddać ją wnikliwej analizie. W tym celu rozpocznę od wyróżnienia, którego w swym opracowaniu „Kapitał społeczny” dokonuje P. Sztompka, mianowicie, że przestrzeń ta to nic innego jak sieć międzyludzkich relacji. Zatem bazując na koncepcjach klasycznych twórców socjologii i dokonując przeglądu ich dorobku naukowego postaram się zarysować wagę i podkreślić niezbędność tego elementu przestrzeni międzyludzkiej, który zdaje się tracić na znaczeniu w podejmowanej próbie zdigitalizowania usług publicznych.

Pojęcie przestrzeni międzyludzkiej, w której realizuje się również działalność usługowa człowieka, oddaje wprost poczynioną na wstępie intuicję – człowiek jest istotą społeczną. Determinuje to fakt, że ludzie zawsze żyją i działają w otoczeniu innych, wchodzą w jakieś relacje. Erving Goffman jednoznacznie wskazuje na tą prawidłowość pisząc: „jest

⁷ K. Rogoziński, „Definicja usługi i to, co poniżej”, Zeszyty Naukowe nr 722, Ekonomiczne problemy usług nr 95, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 2012, s.22

faktem naszej ludzkiej natury, że nasze życie codzienne upływa w bezpośredniej obecności z innymi ludźmi”⁸. Odniesienia jednych ludzi do drugich podkreśla również Józef Tischner – „żyjemy zawsze z kimś, przy kimś, obok kogoś, wobec kogoś dla kogoś”⁹, całe nasze życie wypełniają jacyś inni, we współpracy, konkurencji, konflikcie, zaufaniu, solidarności, a także w służeniu, usługiwaniu sobie nawzajem, czy ujmując bardziej precyzyjnie świadczeniu usług.

Ta społeczna istota nas samych nie daje o sobie zapomnieć również w przestrzeni samotności, realnie występującej pustce wokół, gdy kierujemy się regułami narzuconymi przez „innych” lub staramy się im przeciwstawić, powielamy zdobyte dzięki „innym” przekonania, poglądy. Jak widać, chociażby na wskazanych powyżej przykładach, przestrzeń międzyludzka nieustannie się zmienia, przybiera coraz to nowe konfiguracje relacji i oddziałuje na istniejące w niej jednostki, tworząc nieskończone sieci powiązań, a jednocześnie kształtując to co z nią w styczności. Jednak najistotniejszą, w moim przekonaniu, konsekwencją przyjęcia założenia o społecznej istocie bytu ludzkiego jest realne istnienie wszelkich całości społecznych dzięki i jedynie wówczas, gdy między ich członkami występują istotne relacje i wzajemne odniesienia.

Podążając zatem za P. Sztompką, adekwatnym wprowadzeniem do dokonanych przytoczeń jest stwierdzenie, że społeczeństwo to wszystko, co dzieje się pomiędzy ludźmi, „w najbardziej fundamentalnym sensie opiera się na interakcjach”¹⁰ a pojedyncza jednostka rysuje się w tym ujęciu niczym „lokator pewnego unikalnego miejsca w przestrzeni międzyludzkiej”¹¹.

Chcąc sprostać postawionej na wstępie tezie o zaniku relacji w zdigitalizowanych usługach publicznych oraz wykazać destrukcyjne tego konsekwencje dla większych całości społecznych, takich jak grupy, wspólnoty lokalne, stowarzyszenia, organizacje, a także społeczeństwo globalne przedstawię poniżej poglądy autorów, których dzieła, za P. Sztompką, potraktuję jako wzorcowe podstawy badań przestrzeni międzyludzkiej i kapitału społecznego. Pierwszym z nich będzie Georg Simmel, dla którego „Społeczeństwo istnieje, gdy pewna liczba jednostek wchodzi ze sobą w interakcje”¹², gdyż „Wszystkie te wielkie systemy i ponadindywidualne organizacje, które zazwyczaj mamy na myśli, używając pojęcia

⁸ P. Sztompka, *Kapitał społeczny*, Wydawnictwo Znak, Kraków 2016, s. 28.

⁹ *Ibidem*.

¹⁰ *Ibidem*, s. 29.

¹¹ *Ibidem*.

¹² *Ibidem*, s. 42.

społeczeństwo, wyrażają tylko bezpośrednie wzajemne stosunki między jednostkami, zachodzące zawsze i nieustannie, utrwalone w postaci poznawalnych kształtów i struktur”¹³. Widzimy zatem, że autor dokonał wręcz zredukowania społeczeństwa, i tego co je tworzy, do relacji, interakcyjnego charakteru zachowań międzyjednostkowych i wskazuje, że występuje ono we wszystkim co nas otacza każdego dnia. Można zatem bez wątplenia stwierdzić, że analizowana działalność na polu usług publicznych oraz ich elektroniczna forma może zostać zaliczona do przejawów życia społecznego: „bycia z innym, dla innego, w innym, przeciw innemu, poprzez innego, w państwie i we wspólnocie”¹⁴, od najprostszych do bardziej złożonych. Konsekwencją przyjęcia tej perspektywy staje się uznanie, że budowa i rozwój elektronicznych platform usługowych w zakresie administracji publicznej musi podlegać i podlega tym samym prawidłowościom co wskazywane powyżej przykłady. Jednocześnie przywołane koncepcje i dogłębna ich analiza każą bardziej refleksyjnie podchodzić do kierunku nadanego przeobrażeniom omawianej sfery. Wśród wielu nasuwających się wątpliwości sformułowania wymaga chociażby ta dotycząca oczekiwań względem rozwoju publicznych usług i nieuchronności wyzbywania ich z interakcyjnego charakteru na rzecz łatwości dostępu, przyspieszania i zwielokrotniania wystąpień czy ograniczenia kosztochłonnego czynnika ludzkiego.

Pozostając w nurcie „trzeciej socjologii”¹⁵ nie sposób pominąć Alfreda Schütza, który wpisując się w omawiany dogmat poddaje rozważeniu, czy „Obiekty społeczne mogą być zrozumiane, tylko jeśli zostaną sprowadzone do ludzkich działań”¹⁶, gdyż ludzie żyjąc i funkcjonując w otoczeniu, którego najważniejszym elementem są inni ludzie wchodzą w interakcje, zostają wplątani w sieć stosunków. W tym miejscu skupić się należy na niezwykle istotnej dla naszych rozważań analizie Alfreda Schütza relacji typu „ty” i „my”. Autor wskazuje, że „uspołecznienie powstaje przez akty komunikacji, w których ja zwracam się do innych, postrzegając ich jako osoby, które tak samo zwracają się do mnie, i oboje zdajemy sobie z tego faktu sprawę”¹⁷. Czyli relacja typu „my” powstaje w efekcie wzajemnie zorientowanych relacji typu „ty”. Analizując dogłębniej to zagadnienie widzimy, że każda

¹³ Ibidem.

¹⁴ Ibidem, s. 43.

¹⁵ Piotr Sztompka w „Kapitale społecznym” przedstawia metafory przestrzeni międzyludzkiej i wskazuje, że trzecia socjologia czerpiąc z geometrii kładła nacisk na czyste formy stosunków międzyludzkich. Wiąże się ona, jak pisze autor, z socjologią życia codziennego. Zakłada również odrzucenie przeciwieństwa i prób dokonywania rozróżnień pomiędzy społeczeństwem a jednostką oraz autonomizowania jednostki jako bytu pozaspołecznego. Dla trzeciej socjologii pytanie o pierwszeństwo społeczeństwa czy jednostki jest z tego punktu widzenia absurdalne.

¹⁶ Ibidem, s. 47.

¹⁷ Ibidem, s. 48

relacja typu „ty” zawiera rozpoznanie drugiej osoby jako partnera interakcji, uświadomienie sobie jego cech, czyli bliższe zidentyfikowanie kim jest, próbę postawienia się w jego sytuacji, a więc zaangażowanie emocjonalne, a wszystko po to by zainicjować interakcję z innym. Relacja ta staje się wzajemna i przybiera charakter „my”, gdy zachodzi po obu stronach wzajemnie zaangażowanych.¹⁸ Pozostając przy tak istotnych dla Schütza aktach komunikacji nawiązać należy do kluczowych kwestii, mianowicie: nawiązywaniem, podtrzymywaniem i trwaniem interakcyjnej wymiany pomiędzy usługodawcą i biorcą tego świadczenia. Nie bez znaczenia pozostaje to odniesienie. Uświadamia ono bowiem ciągle wzajemne przenikanie się omawianych zbiorów – przestrzeni stosunków społecznych i usługowej sfery gospodarki.

Akcent na relacje, na uwikłanie jednostki w sieć powiązań wzajemnymi stosunkami, które stanowią treść jej niepowtarzalnej osobowości, a także potraktowanie społeczeństwa i jednostki jako aspekty jednej relacyjnej całości odnajdujemy u Norberta Eliasa. „Zrozumienie relacji jednostki i społeczeństwa jest możliwe jedynie poprzez przełamanie alternatywy albo – albo, rozbicie skostniałej antytezy [...]. Żadne nie istnieje bez drugiego. Przede wszystkim po prostu są – jednostka w towarzystwie innych, społeczeństwo jako stowarzyszenie jednostek”.¹⁹ Elias poprzez podkreślenie „znaczenia, jakie relacje między ludźmi mają dla ukształtowania jednostek” daje wyraz przekonaniu, że produktem sieci, powiązań między jednostkami są relacje i dodaje „To właśnie nic innego jak tę sieć funkcji, które ludzie pełnią wzajemnie wobec siebie, nazywamy społeczeństwem”.²⁰ Relacje odgrywają niezwykle doniosłe znaczenie dla ukształtowania jednostki a doniosłość ta wynika wprost z faktu, że inni są jednostce niezbędnie potrzebni do przeżycia. Bez nich nie może zaspokoić swoich potrzeb, zrealizować interesów, ani spełnić marzeń. Jak zostało to wcześniej wspomniane – „całkowita samotność jest niemożliwa nawet na metaforycznej „bezludnej wyspie”, mówiąc bowiem językiem Georga H. Meada, „istotni inni”, ważni partnerzy relacji, pozostają trwale w pamięci, świadomości, wyobraźni. „Nawet charakter i forma samotności jednostki [...] naznaczona jest przez historię jej związków, przez strukturę ludzkiej sieci, w której – jako jeden z jej węzłów – żyje i rozwija się jako jednostka”.²¹ Ponadto autor zwraca uwagę na dynamikę, nieustanną zmienność relacji i powiązań tworzących sieć i budulec społeczeństwa. Ciągły ruch w jakim pozostają omawiane interakcje odciska piętno na każdym członku

¹⁸ Ibidem, s. 49.

¹⁹ Ibidem, s. 50.

²⁰ Ibidem, s. 51.

²¹ Ibidem, s. 52.

społeczeństwa, relacje te istnieją jako wciąż doskonała, rozwijająca się „sieć w ciągłym ruchu, jako nieustanne tkanie i rozplatanie powiązań”.²² Obserwując interesujący nas obszar usług publicznych i funkcjonowanie jednostki na tym gruncie nie sposób zaprzeczyć ciągłej zmienności występujących tam relacji między jednostkami. Jednak z perspektywy ich zdigitalizowanych form można odnieść wrażenie, że, dochodzi jedynie do rozplatania powiązań i relacji, które niegdyś stanowiły kluczowy element usług.

Zainicjowana powyższymi rozważaniami myśl dotycząca sedna rozwoju form współistnienia, współpracy jednostek w społeczeństwie, ich ciągłego przeistaczania, relacji wprawianych w ruch byciem w jednej przestrzeni społecznej, uzyskuje zintensyfikowanego sensu w obliczu filozoficznych rozważań Geорга H. Meada, który w centrum uwagi stawia znaczenie działań ludzkich i przekazów komunikacyjnych. Na podstawie jego koncepcji krystalizuje się pogląd jakoby znaczenia nie były cechą samego obiektu, przedmiotu, pojęcia, która nierozdzielnie jest z nim złączona i przynależy do niego od początku istnienia. Mead pisze: „Znaczenie jest wytworem obiektywnie istniejącego związku między pewnymi fazami działania społecznego”, a jego uczeń Herbert Blumer dodaje: „Znaczenie wytwarza się w procesie interakcji między ludźmi”²³. Jeśli zatem przyjmiemy, że wszelkie obiekty, przedmioty i zjawiska występujące w życiu społecznym nie są z samej swej natury wyposażone w znaczenia, lecz znaczenia te są „autonomicznie tworzone w obrębie społecznego procesu doświadczenia przez komunikację i wzajemną adaptację jednostkowych organizmów”²⁴, to konieczna wydaje się konstatacja, że w ślad za dynamicznie przeobrażającymi się układami relacji same ulegają zmianie wielokrotnie w ciągu całego cyklu życia pojęcia. Zatem czy również zmiany zachodzące w obrębie projektowania, udostępniania, korzystania i realizowania usług (w tym publicznych) mogą wskazywać jedynie na zmiany znaczeniowe tego co kryje się pod pojęciem obiektu będącego w centrum naszych zainteresowań? Precyzując, czy usługa wyzuta z relacji, pozbawiona interakcyjnego charakteru jaki nadać jej mogą jedynie współwystępujące jednostki zaangażowane w harmonijnym akcie współpracy, pozostaje tym samym obiektem a zmianie ulega jedynie znaczenie jemu przypisane? Jeżeli przyznamy rację pogładowi, że mechanizm nadawania znaczeń i ich interpretowania odnosi się także do najważniejszych obiektów, jakimi dla ludzi są inni ludzie i ich działania to możemy zaryzykować stwierdzenie, że „przeobrażone” usługi pozostają nimi niezmiennie, natomiast znaczenie ukryte pod tym pojęciem przybiera nowy

²² Ibidem, s. 53.

²³ Ibidem, s. 58.

²⁴ Ibidem.

wymiar. Z kolei jeżeli przyjąć, że samorealizacja człowieka, osiągnięcie jego celów, zaspokajanie potrzeb, realizacja interesów są i pozostaną możliwe tylko poprzez i we współpracy z innymi ludźmi, w interakcjach z nimi to należy założyć, że problem usług i kierunki ich rozwoju będą nieustannie towarzyszyły podobnym rozważaniom.

Podążając dalej wśród teorii znanych autorów, których koncepcje wpisują się w nurt trzeciej socjologii i tym samym stanowią doskonałe przykłady unaoczniające potrzebę podtrzymywania relacyjnego charakteru przestrzeni międzyludzkiej i występującej w niej działalności usługowej człowieka, napotykam koncepcję „teatru interakcyjnego” Ervinga Goffmana. Podkreśla on mianowicie znaczenie spotkania dla istnienia interakcji, które ma miejsce, „gdy jednostki równocześnie zwracają się do siebie nawzajem, uświadamiając sobie tę wzajemność oraz świadomość tej wzajemności”.²⁵ Dalej autor podkreśla, że nie sposób osiągnąć pożądaną interakcję na odległość, musi bowiem zaistnieć „wzajemny wpływ jednostek znajdujących się w swojej bezpośredniej, fizycznej obecności na swe postępowanie”.²⁶ Goffman przekonuje, że na społecznej scenie ludzie odgrywają role, a w tym celu konieczne jest uczestniczenie w interakcjach, reagowanie na nie w bezpośrednim spotkaniu aktorów. Autor zapewnia, że nie sposób osiągnąć jednakowego, a nawet zbliżonego rezultatu unikając konfrontacji twarzą w twarz, że niepowetowane straty ponoszone, gdy rezygnujemy z bezpośredniości interakcji odbijają się na jakości budowanej sieci międzyludzkich relacji.

Istotność interakcji twarzą w twarz podkreśla również Jonathan H. Turner pisząc o niej, że „jest ciągle pierwsza i najważniejsza” i zakłada jednoczesną obecność partnerów w przestrzeni i czasie.²⁷ Ważność wzajemnych relacji dostrzegamy także w stwierdzeniu, że wszystkie bardziej skomplikowane przejawy życia społecznego mają swoją genezę w podejmowanych przez ludzi określonych interakcjach. Tylko poprzez interakcje osadzone na bezpośrednim kontakcie jednostka może realizować swoje potrzeby w zakresie pozyskiwania i wymiany wartości, potwierdzenia przynależności grupowej, akceptacji, wyrażenia komuś zaufania, obdarzenia tym zaufaniem a przez to zapewnienie poczucia bezpieczeństwa. Niezwykle istotna potrzeba poczucia realności sytuacji i otoczenia, w którym zachodzi interakcja, ich trwałości i jednakowego rozumienia sytuacji przez wszystkich jej uczestników również realizuje się pełniej, gdy ma miejsce przy wzajemnym uczestnictwie stron. Podobnie

²⁵ Ibidem, s. 67.

²⁶ Ibidem.

²⁷ Ibidem, s. 73.

jak inni, tworzący nurt trzeciej socjologii Turner na interakcjach opiera sprawstwo wszelkich zmian w strukturach życia społecznego, im przypisuje podstawowe znaczenie twórcze w tym zakresie jak i destrukcyjne.²⁸

Ostatnim z socjologów, którego badania mają uświadomić istotność występowania w przestrzeni międzyludzkiej interakcji jest Randall Collins. Jego teorie wskazują wprost, że podmiotowość społeczna znajduje się w sferze interakcji, co zostało podkreślone w stwierdzeniu, że „moc podmiotowa rodzi się z interakcji w lokalnych sytuacjach twarzą w twarz” a „porządek społeczny jest produkowany na poziomie mikro”.²⁹ Można zauważyć, że Collins niepowtarzalności jednostki każe doszukiwać się w połączonej sieci spotkań jakie odbywa ona z innymi, w relacjach jakie nawiązuje i interakcjach, w które wchodzi czerpiąc tym samym doświadczenia i wynosząc przeżycia kształtujące jej dalsze stosunki społeczne. Rytuały interakcyjne, jak nazywa je autor, nawiązywane przez jednostki wyzwalają autentyczną energię emocjonalną, zaangażowanie, co przekłada się na intensywność tych działań tylko wtedy, gdy są one podejmowane dobrowolnie, spontanicznie i w celu podzielanym przez przystępujących. Collins wskazuje, że tylko wówczas jednostka może liczyć na wystąpienie efektów uczestnictwa w łańcuchach rytualnych interakcji. Należą do nich wzrost solidarności grupowej i poczucia przynależności do grupy a co za tym idzie chęć powtórzenia danych interakcji. Ponadto „uczestnictwo w rytuale daje jednostkom szczególny rodzaj energii, który określam jako energię emocjonalną”³⁰, a także poczucie konieczności wspierania symboli reprezentujących grupę i poczucia słuszności w identyfikacji z grupą. Tak zbudowane pole do współdziałania jednostek zapewnia solidne podstawy do nawiązywania coraz to bardziej rozbudowanych relacji zapewniając ich trwałość i wzmocnione poczucie zaangażowania w realizację wspólnych celów.

Mając za sobą jedynie mały wycinek (a jak dla nas znaczący) dorobku wielkiej myśli socjologicznej i filozoficznej, powoli przyjmujemy perspektywę oglądu nowych modeli usług publicznych jako ich użytkownicy, współtwórcy, pomysłodawcy, dla których relacyjnego charakteru nie jest w stanie zastąpić żadna inna pozorna korzyść. To, że rozwój tej działalności znalazł się na etapie, gdzie zastanawiamy się nad dalszymi usprawnieniami, możliwościami „naszpikowania” modeli realizowanych usług publicznymi nowinkami technologicznymi, zapominając o kluczowych kwestiach jest konsekwencją wielu przemian

²⁸ Ibidem, s. 78.

²⁹ Ibidem, s. 80.

³⁰ Ibidem, s. 83.

zachodzących w sposobie funkcjonowania społeczeństw. Kluczowe staje się uświadamianie sobie podstaw i wracania do źródeł, z których usługi się wywodzą, gdyż w pędzie zmian i ciągłym wyścigu nad udoskonalaniem tej przestrzeni nie trudno jest zatracić ten całościowy, właściwy ogląd.

BEZSENNOŚĆ

Rozważania nad zmianami zachodzącymi w sferze usług, a omawiane na podstawie usług publicznych, doprowadzają do próby odnalezienia źródeł tego stanu rzeczy i dokonania dalszych analiz w tym zakresie. Układy odniesień dla tych rozważań mogą być zapewne różne, jednak przyjęta przeze mnie perspektywa relacji i stosunków społecznych pozostanie konsekwentnie realizowana także w tej części. Zatem z punktu widzenia wzajemnych odniesień, interakcji, które pozwalają nam organizować przestrzeń wokół, spoglądam na zmiany dokonujące się w sferze konsumpcji, przemian technologicznych, szeroko pojmowanego rozwoju cywilizacyjnego, by zdefiniować zjawiska wpływające na wyzbywanie relacyjnego charakteru nowych usług.

Poniższy wywód może sprawiać wrażenie nie korelującego z dotychczasowymi przytoczeniami, jednak postaram się ukazać związek przyczynowy występujący niewątpliwie pomiędzy oboma wątkami. Postępująca industrializacja odciskająca silne piętno na postępie cywilizacyjnym dzisiejszych czasów to, w moim odczuciu, początki i przyczyny radykalnych przemian zachodzących w interesującej nas sferze działalności człowieka.

Schopenhauer był jednym z nielicznych myślicieli, który twierdził, że tylko we śnie można odnaleźć „prawdziwe jądro” ludzkiej egzystencji, choć sen, gdy przyjrzeć się mu bliżej, to stan bezużytecznej, zasadniczo pasywnej postawy ludzkiego organizmu, a z punktu widzenia wydajności produkcji i opłacalności gospodarczej – stan generujący niepowetowane straty czasu, po prostu kolidujący z szeroko pojętymi interesami.³¹ Jeśli ponadto zwrócimy uwagę na fakt, że istota, także ludzka, pozostająca w „objęciach Morfeusza” staje się dla potencjalnego wroga całkowicie bezbronna, co przywołuje skojarzenia ze słabością, niedogodnym położeniem, wprost klęską, to wnioski nasuwają się jednoznaczne. To lakoniczne wprowadzenie niech posłuży za wstęp do omawianego niebagatelnego problemu jakim są próby wyeliminowania, a choćby ograniczenia do minimum czasu przeznaczanego

³¹ Jonathan Crary, 24/7 Późny kapitalizm i koniec snu, Wyd. Karakter, Kraków 2015

przez ludzi na sen, co w świetle opisanych poniżej przemian w przestrzeni społecznej ukaże wyraźne odniesienia do tych zachodzących w charakterze świadczonych przez nas usług.

Temat poruszony przez Jonathana Crary w książce pt. „24/7 Późny kapitalizm i koniec snu” wskazuje, że sen stanowi irracjonalny i jakże irytujący dowód na to, jak istoty żywe nie mogą bez reszty podporządkować się nieodpartym siłom nowoczesności. Z drugiej jednak strony na gruncie poczynionych obserwacji, Crary formułuje tezę, że wśród ujednoliceń jakich dopuszcza się wobec świata siła kapitalizmu i ścierania rozróżnień takich jak choćby święte i świeckie, natura i kultura, przestaje być zasadne uznawanie snu za proces naturalny. Na gruncie nurtujących autora pytań, jak to o uelastycznienie godzin snu i skrócenie go, co mogłoby pozwolić na poszerzenie zakresu naszej wolności osobistej i lepsze dopasowanie życia do realizowania potrzeb i pragnień, dokonuje on ciekawego wskazania na przyjęcie „logiki trybu uśpienia”, która znosi stany całkowitego wyłączenia i absolutnego spoczynku. Autor wskazuje również poglądy zwolenników wszechogarniającej cyfryzacji, którzy twierdzą, że w jej obliczu nawet śmierć nie pozostanie niezmiennym procesem naturalnym, a wiara w istnienie istotnych różnic pomiędzy organizmami żywymi i maszynami wydaje się złudna.³²

Bezsensowność to stan, w których wszelkie procesy mogą odbywać się bez przerwy, także te najbardziej nas interesujące jak konsumpcja, produkcja, świadczenie usług. Tym samym zużywanie sił witalnych, wszelkich zasobów nabiera szybszego tempa. Dążąc do zrealizowania w pełni modelu systemu 24/7 (24 godziny, 7 dni w tygodniu aktywności) stajemy przed największą barierą – potrzebą snu i regeneracji żywego organizmu, których nie sposób wyeliminować. Oczywiście ludzie nie zaczną nagle funkcjonować bez wypoczynku, jednak dąży się przede wszystkim do nie pojmowania go w kontekście stanów naturalnych i koniecznych. Ponadto można go również zdeprecjonować i odebrać znaczenie, stąd zgodnie upowszechniająca się opinia – śpią tylko nieudacznicy. Następująca stopniowa degradacja tej sfery ludzkiego funkcjonowania poprzez tworzenie środowiska niesprzyjającego wypoczynkowi ani odosobnieniu, pozbawionego prywatności powoduje brak przestrzeni do umacniania własnej osobowości przez jednostkę, która wchodząc w interakcje tworzy międzyludzkie platformy wymiany i budowy doświadczeń i dyskusję o wspólnym dobru. Również Crary zauważa w swoich analizach, że jednostka nie jest autonomicznym, ani tym bardziej samowystarczalnym bytem. Analizując ją samą należy uwzględnić otaczające ją

³²Ibidem, s. 26-29.

warunki zewnętrzne, które w znacznym stopniu kształtują jej rozwój. W kontekście przestrzeni międzyludzkich sen może symbolizować, zdaniem autora, trwałość tego, co społeczne i stanowić zjawisko graniczne, punkt oporu ram społecznych. Powyższy pogląd stanowi konsekwencję przyjęcia, że sen jest stanem, w którym człowiek pozostaje całkowicie bezbronny, w związku z tym potrzebuje ochrony, czuwającego sprzymierzeńca i staje się w tym trwaniu całkowicie zależny od społeczeństwa. Podstawowym obowiązkiem wspólnoty jest zapewnienie śpiącemu ochrony, tak przed realnym zagrożeniem jak i lękiem, który wywołuje.³³

Przyglądając się dziś przestrzeni publicznej zauważamy, że jest ona tak starannie zaprojektowana w swej formie i funkcjonalności, by skutecznie zniechęcić strudzonego wędrowca do snu. Odpoczynek w pozycji leżącej został zredukowany przez nieergonomiczne (bo stanowiące element sztuki) kształty ławek, które samym swym wyglądem dają do zrozumienia, że wybór tego miejsca na bazę noclegową nie należy do udanych.

Spotykany pogląd piewców nowoczesności to założenie, że żyjemy w epoce przejściowej, na granicy dwóch er. Ten niestabilny i nacechowany prowizorycznością okres społecznego dostosowywania się to z założenia tylko czas przejściowy, zatem ku pociesze, należy oczekiwać nadejścia nowego, bardziej stabilnego. Wprowadzanie zachodzących zmian cywilizacyjnych jako nowej epoki następuje poprzez stwarzanie poczucia historycznej nieuniknioności, jaka ma cechować zmiany zarówno w wymiarze wielkich zjawisk jak i mikrorelacji życia codziennego, aby nadać całości wydarzeń wydzwięku dalekiego od poczucia „zła koniecznego”. Koncepcja przemian technicznych, rewolucji cyfrowej jako zjawisko zachodzące niemal samodzielnie, napędzane procesami samoorganizacji prowadzi do uznania wielu aspektów współczesnych realiów społecznych za konieczne, przypominające zjawiska przyrodnicze, a więc naturalnie występujące w naszym środowisku.³⁴ Przeobrażenia zachodzące w przestrzeni społecznej, gospodarczej, w makro i mikroskali następują niezależnie od naszego zaangażowania, także żadna siła nie jest w stanie im się przeciwstawić. Ich następowanie po sobie przybiera z góry określony ciąg wydarzeń, proces, na który wolicjonalnie nie mamy wpływu, a nowa rzeczywistość wdziera się jakby nieuniknienie. Stwierdzenia, że obecna sytuacja, nieźrównoważony, chwiejny układ, którego przecież nie da się utrzymać wcale nie jest stanem nieuniknionym i niezmiennym, traktowane są jak herezje. Niezależnie czy lepsze zastępuje gorsze, czy też dzieje się wprost odwrotnie

³³ Ibidem, s. 47.

³⁴ Ibidem, s. 63.

nieuchronny splot przemian powoduje, że zastaje nas nowa, odmieniona rzeczywistość, która powstaje również tylko na krótką chwilę, po czym zostanie zastąpiona innym „nowym”, natomiast „stare” niezmiennie dzieli los „globalnego wysypiska”. Jednakże zarysowuje się w tym pochodzie kolejnych stadiów nowoczesności, dotyczącym towarów i usług, pewna prawidłowość, mianowicie, że każda kolejna wersja coraz ściślej dopasowuje czas aktywności człowieka do parametrów wymiany elektronicznej.³⁵ Globalnym zamysłem tej spirali zmian jest doprowadzenie do skrócenia czasu podejmowania decyzji, wyeliminowanie czasochłonnego czynnika jakim są refleksje i kontemplacje. Temu celowi służą również nowe technologie urządzeń, które kierując użytkownika swoim działaniem sprawiają by jeszcze efektywniej wypełniał rutynowe zadania. Systemowo wyeliminowane przerw, czy dłuższe momenty spoczynku, podczas których można by przeanalizować i rozważyć niejedno zmuszają do przekraczania kolejnych granic wydajności.³⁶

Smutna refleksja dla człowieka, który jeśli chce pozostać w pędzącej, jedynie naprzód, machinie zmian, musi dostosować swoją fizjonomię, sposób pracy i funkcjonowania do nowych warunków, gdyż przestrzeń, jaką sam tworzy nie zamierza opóźnić biegu. Obecnie postęp jest niczym innym jak przejmowaniem kontroli nad czasem i doświadczeniem człowieka w coraz szerszym zakresie, zawęża się margines pozostawiony jednostce na dowolność i wybór, a tym samym możliwość popełnienia błędu.³⁷ Opisywany przez Jonathana Crarego świat 24/7 ukształtowany został wokół indywidualnych celów bazujących na konkurencyjności, awansie, gromadzeniu, bezpieczeństwie osobistym i komforcie, niestety wszystko to kosztem innych.³⁸ Nowe warunki, w których przychodzi nam tkąć i rozplatać sieci relacyjne, budować stosunki wzajemnych interakcji i z pieczołowitością ogrodnika zabiegać o dotychczas stworzone, nie ułatwiają tego zadania. Można posunąć się do stwierdzenia, że próby sprostania wymogom systemu 24/7 wykluczają dalsze trwanie przestrzeni międzyludzkiej w jej dotychczasowym kształcie. Ponadto jego konstrukcyjne założenia nie dopuszczają wiarygodnych możliwości życia poza wymogami świata komunikacji i konsumpcji w trybie 24/7. Zatem wszelkie próby zanegowania tego co uznane zostało za najskuteczniejszy środek umacniania posłuszeństwa i uległości spychane jest na margines.³⁹ Proces ten nie jest z kolei bardzo trudny, gdyż jednostka, której doświadczenia zostały na tak szeroką skalę wystandaryzowane utraciła podmiotowość i tożsamość, a także

³⁵ Ibidem, s. 69.

³⁶ Ibidem, s. 76.

³⁷ Ibidem, s. 70.

³⁸ Ibidem, s. 71.

³⁹ Ibidem, s. 84.

wyzywa się indywidualnego i twórczego przyczyniania do tworzenia symboli funkcjonującej w otaczającej ją przestrzeni.⁴⁰

Widać wyraźnie, że w tak budowanym świecie pozbawianym złożoności, z którego eliminowane są sytuacje niezaplanowane, nieprzystające do harmonogramu musiało dojść do przekształcenia usług. Zaistniałe przetworzenie wielowymiarowych form wymiany społecznej w rutynowo powtarzalne sekwencje wyborów nie mogą w pełni odzwierciedlać dawnego relacyjnego charakteru i pełnej palety interakcji zachodzących w ich trakcie. W scharakteryzowanej powyżej rzeczywistości reakcje często się formalizują i starają ograniczyć w swej złożoności. Choć nie zdajemy sobie sprawy z ujednociania sfer naszego doświadczenia, które jeszcze niedawno w swej istocie zupełnie się różniły, fakt, że relacjami towarzyskimi i kontem bankowym zarządzać można za pomocą jednakowych operacji przyczyniają się do ubożenia nas samych. Ponieważ jednocześnie tracą na znaczeniu czynności życiowe zupełnie nie związane z siecią, trudno oczekiwać, że usługodawca zrezygnuje z tego nęcącego źródła dostępu. Przytłaczająca atrakcyjność bycia on-line w świecie 24/7 skutecznie tłumi wszelkie próby wzajemnej relacyjności, porozumiewania się w skali jednostkowej. Tym bardziej jeśli przyjąć za Tiqqun, że „staliśmy się nieszkodliwym, uległym członkiem globalnych społeczeństw”⁴¹ i mimo braku perswazji jesteśmy skłonni postępować zgodnie z oczekiwaniami, wątpliwości co do źródeł przemian rozwiewają się same. W tak zabdykowanych społeczeństwach trudno jest spodziewać się walki lub chociażby wyboru alternatywnej drogi w stosunku do usługowych realiów i oczekiwać budowania szerszego kontekstu relacyjnego.

E-USŁUGI PUBLICZNE W POLSCE

Obserwacje poczynione na polskim rynku usług publicznych pokazują, że pomimo wielkiego entuzjazmu z jakim do wdrażania ich drogą e-świadczania podchodzą usługodawcy, euforia ta nie zostaje odwzajemniona wśród użytkowników i potencjalnych usługobiorców tej formy. Na przykładzie Platformy ePUAP (elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej), będącej rozwijanym w Polsce systemem informatycznym, który stanowi przykład implementacji strategii e-government, widać znaczącą rozbieżność pomiędzy zainteresowaniem w jej użytkowaniu, a zaangażowaniem wdrożeniowym. Chcąc

⁴⁰ Ibidem, s. 86.

⁴¹ Ibidem, s. 100.

poznać skuteczność tego źródła komunikacji a jednocześnie nie zastępowalność usługi publicznej w wersji cyfrowej można zapoznać się z postanowieniami pokontrolnymi NIK, która w swym raporcie pisze: „Świadczenie usług publicznych w formie elektronicznej na przykładzie wybranych jednostek samorządu terytorialnego” pokazuje, że „większość dokumentów przesłanych za pośrednictwem ePUAP (96,3%) w okresie od 1 stycznia 2014 r. do 30 czerwca 2015 r. stanowiła korespondencja pomiędzy organami administracji publicznej. Pozostałe 3,7% stanowiły sprawy skierowane przez obywateli i przedsiębiorców. Wskazuje to, iż system ePUAP służył przede wszystkim administracji publicznej [wbrew pierwotnym założeniom – przyp. autora] do obsługi korespondencji elektronicznej pomiędzy urzędami, a w niewielkim stopniu do świadczenia e-usług dla obywateli”⁴². Zapewne wielu czynników można doszukać się chcąc zdefiniować problem niskiego zainteresowania użytkowników usługami realizowanymi w formie ePUAP, częściowym wyjaśnieniem zaistniałej sytuacji mogą służyć badania przeprowadzone przez Renatę Jedlińską i Beatę Rogowską⁴³, z których wynika, że załatwianie spraw urzędowych należy do tej dziedziny, w której kontakt osobisty przedkłada się nad inne walory działania w sieci. Preferowany osobisty model załatwiania spraw urzędowych, który zgłasza 53% internautów, mimo „oczywistej wygody, jaką charakteryzuje się załatwianie spraw online”, jest istotnym czynnikiem wpływającym na niski poziom korzystania z usług elektronicznej administracji. Pomimo, że sprawy załatwiane za pośrednictwem administracji publicznej należą do specyficznej, lecz miarodajnej jak na potrzeby niniejszego opracowania sfery, to powyższy stan rzeczy zarysowuje pewien obraz kształtującego się stosunku społecznego do elektronicznych usług cyfrowych. Można stwierdzić z pewnością, że zakres spraw załatwianych za pośrednictwem Platformy należy do zawiłych, w których wyspecjalizowanie nie należy do powszechnych. Sprawy urzędowe w odbiorze społecznym postrzegane są jako niezrozumiałe, zbyt rozbudowane, naszpikowane specjalistycznym słownictwem i znaczną ilością trudnych do wypełnienia (niejednokrotnie dla samych urzędników) formularzy. Właśnie tego rodzaju utrudnienia mogą decydować o wyborze osobistej formy kontaktu z urzędnikiem, czyli osobą postrzeganą jako „profesjonalista w branży”, z którym zbudowana relacja i odwzajemniony kontakt przyczynią się do szybkiego załatwienia sprawy. Jednocześnie ciągła optymalizacja i doskonalenie procesu obsługi klienta przeprowadzana również przez urzędy administracji publicznej sprawia, że wybierając formę kontaktu

⁴² <https://www.nik.gov.pl/plik/id,10420,vp,12749.pdf> [dostęp 2018-03-15]

⁴³ R. Jedlińska, B. Rogowska, „Rozwój e-administracji w Polsce”, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług, nr 117, 2015

skłaniamy się ku nacechowanej interakcyjną wzajemnością usługą świadczoną twarzą w twarz.

Zainteresowanie niskim poziomem wykorzystania usług e-administracji w Polsce spowodowało rozbudowanie szerokiego spektrum stanowisk zajmowanych na ten temat. Jedno z nich winą obarcza ograniczony dostęp do sieci (internetu), a nawet brak możliwości technicznych, nie posiadaniem komputerów w gospodarstwach domowych. Ten sposób myślenia przyczynił się do zwielokrotnienia realizowanych programów rządowych, które za cel stawiały sobie przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu. Zorientowanie na rozbudowę szerokopasmowego dostępu do sieci internet, finasowanie albo dofinansowanie zakupu komputerów dla obywateli i cykle szkoleń mających zaznajomić posiadaczy z ich obsługą miały skutecznie zapobiegać wyłączeniu części społeczeństwa, określonych programowo grup społecznych z rozwoju jaki umożliwia dostęp do tych dobrodziejstw cywilizacji. Szybko okazało się jednak, że uzyskany rezultat choć w pozytywny sposób przyczynił się do rozwoju społecznego, to proporcjonalnie do poniesionych nakładów nie był zadowalający. Jak wskazuje D. Bednarczyk „dostęp fizyczny, oznaczający fizyczną możliwość korzystania z komputera, Internetu, nowych mediów, wydawał się w pierwszej fazie diagnozowania cyfrowego wykluczenia najważniejszym, a nawet wystarczającym elementem rozwoju nowoczesnego, cyfrowego społeczeństwa. Okazało się jednak, że owszem, jest to konieczny element cyfrowego włączenia, ale niewystarczający do przewyżnienia nierówności cyfrowych i związanych z nim nierówności społecznych”⁴⁴. Przywołując zatem słowa M. Popiołek „problem cyfrowych nierówności jest bardzo wielowymiarowy, a podchodzenie do e-integracji wyłącznie z perspektywy eliminowania zjawiska cyfrowego wykluczenia obecnie okazuje się być niewystarczające”⁴⁵. Na bardziej ogólnym poziomie zagadnienia nie sposób odmówić słuszności poglądu M. Cebuli: „powstaniu globalnej sieci towarzyszyło nieco naiwne przekonanie, że stwarza ona niespotykane dotąd szanse na poprawę sytuacji życiowej wykluczonych czy upośledzonych społecznie grup, zmniejszenie nierówności i emancypację mniejszości, ponieważ umożliwi dotarcie do informacji, wiedzy i kontaktów w prosty i tani sposób. Praktyka życia społecznego szybko zweryfikowała ten pogląd i pokazała, że Internet

⁴⁴ D. Bednarczyk, Przeciwdziałanie cyfrowemu wykluczeniu (e-integracja) w Polsce, Biuletyn EBIB [online], nr 9 (154), 2014, s. 2

⁴⁵ M. Popiołek „Nierówności cyfrowe i podziały cyfrowe drugiego rzędu jako wyzwanie dla gospodarki opartej na wiedzy”. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług, nr 122, 2016

jest nie tyle obszarem niwelowania różnic między ludźmi, ile raczej sferą reprodukcji już istniejących podziałów i dystansów⁴⁶.

Biorąc pod uwagę przykład świadczący na korzyść rozwoju zdigitalizowanych form świadczenia usług w sferze publicznej można posłużyć się choćby tym z zakresu telemedycyny, czyli medycyny na odległość będącej formą świadczenia usług medycznych i opieki zdrowotnej łączącą w sobie elementy telekomunikacji, informatyki oraz medycyny. Rozwinięta na szeroką skalę w rejonie Pomorza współpraca medyczna połączonych sił polskich i niemieckich lekarzy osiągnęła doskonałe rezultaty dla beneficjentów programu, którymi są pacjenci kooperujących szpitali. Pod koordynacją Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego w Szczecinie 11 polskich i 21 niemieckich szpitali z obszaru pogranicza nawiązało telemedyczną współpracę świadcząc usługi pacjentom zamieszkałym w regionie, niezależnie po której stronie granicy. Pomysł sprzężenia sił pod postacią zaplecza medycznego na obszarach słabiej zagospodarowanych i zurbanizowanych w Euroregionie Pomeranii, właśnie w formie telemedycyny, zaowocował poprawą jakości świadczonych usług w tym zakresie. Korzyści płynące z tej formy powziętej kooperacji można mnożyć, należą do nich łatwiejszy i szybszy dostęp do badań najwyższej jakości, możliwość dokonania telekonsultacji, czyli tak zwanego poradnictwa na odległość, skrócenie czasu podejmowania decyzji ratujących życie ludzkie. Dzięki formie, w której realizowana jest współpraca (w większości wymiana informacji następuje zdalnie) możliwa stała się redukcja kosztów, gdyż właściwie wyeliminowano konieczność transportu pacjentów pomiędzy szpitalami, przy jednoczesnym utrzymaniu wysokiego poziomu uzyskiwanej pomocy medycznej najlepszych specjalistów. Jednocześnie należy podkreślić, że zabezpieczenie programu od strony legislacyjnej daje pacjentowi poczucie bezpieczeństwa i świadomość, że jego prawa, w tym do prywatności i tajemnicy lekarskiej, zostaną w pełni poszanowane a obowiązki po stronie lekarzy zrealizowane. Dzięki zwiększonej efektywności leczenia we współpracy, dostępie do najnowszych technologii oraz wysokiemu poziomowi innowacyjności dla świata nauki udział i wykorzystanie tej formy świadczenia usług publicznych jest ogromny, a omawiany przykład stał się liderem tej dziedziny. Omawiany przykład stanowi o tyle nietypowy z punktu widzenia zarzutu degradacji relacyjnego charakteru usług, gdyż jak podkreślają twórcy i realizatorzy projektu pozwolił on na wypracowanie szerokiego spektrum relacji partnerskich opartych na wzajemnej wymianie doświadczeń przystępujących do niego partnerów. Ta

⁴⁶ M. Cebula, „Społeczne zróżnicowanie umiejętności informatycznych. Redukcja czy reprodukcja nierówności społecznych?”, *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny*, vol 76, nr 1, 2014, Poznań

niecodzienna hybryda wykorzystującą zalety usług świadczonych w wersji cyfrowej, jak i szybkość przekazu, dostępność, łatwość realizacji zadań połączyła jednocześnie dokonania tradycyjnego modelu usługiwania nie tracąc jednocześnie na jakości dostarczanego produktu. W tych obszarach, gdzie konieczny był interakcyjny kontakt i budowanie wzajemnego zaufania, platform porozumienia zostały one dopracowane i wykorzystane w pełni. Tak delikatna dziedzina w jakiej świadczone są usługi medyczne nie mogłaby sprawnie funkcjonować i pręźnie się rozwijać bez spełnienia najwyższych standardów obsługi klienta, a nawet współpracy z nim. Udało się zatem stworzyć bezpieczną, sprawną, o olbrzymim znaczeniu społecznym przestrzeń współpracy, nie tylko pomiędzy zaangażowanymi ośrodkami medycznymi, ale z perspektywy omawianego tematu, łączącej pozornie tylko przeciwstawne formy świadczenia usług.

PODSUMOWANIE

Ukazane na podstawie kryterium relacji tworzonych w akcie świadczenia usług tradycyjne pojmowanie zagadnień z nimi związanych pokazuje jak niejednoznaczne w ocenie stają się przeobrażenia w tej dziedzinie. Nawiązanie do telemedycyny, która dzięki wykorzystaniu nowoczesnych form świadczenia usług daje możliwość rozwinięcia nowych technik współpracy, poszerzenia potencjału zaplecza medycznego z korzyścią dla nauki i dobra pacjenta. Jednocześnie zagrożenia konieczne do zdefiniowania a związane z ochroną danych gromadzonych i udostępnianych w celach wymiany doświadczeń, poszerzenia diagnostyki. Zachowany w tej nowej formie duch wzajemnego wsparcia, kooperacji, budowania relacji partnerskich i zaufania połączył siły z tym co staje się możliwe dzięki wykorzystaniu nowych technologii i rozwoju cywilizacyjnego. Stojący w kontrze do tego przykład e-administracji bezpamiętnie oddany nowym rozwiązaniom, gdzie całkowicie zanikły społeczne formy wzajemnych interakcji, przez co potencjalni użytkownicy nastawiają się nieufnie. Blaski i cienie zmian widziane z perspektywy humanistycznej mają ukazać, że źródłem sukcesu i uzyskania satysfakcjonującego wszystkie strony „złotego środka” jest wyważone podejście do rozwiązań nowoczesności z uwzględnieniem potencjału drzemącego w tradycyjnym ujęciu istoty świadczenia usług.

BIBLIOGRAFIA

1. Bednarczyk D., 2014, *Przeciwdziałanie cyfrowemu wykluczeniu (e-integracja) w Polsce*, Biuletyn EBIB [online], nr 9 (154).
2. Cebula M., „Społeczne zróżnicowanie umiejętności informatycznych. Redukcja czy reprodukcja nierówności społecznych?”, *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny*, vol 76, nr 1, 2014, Poznań
3. Crary J., 2015, „24/7 Późny kapitalizm i koniec snu”, Wyd. Karakter, Kraków
4. D. Batorski, „Technologie i media w domach i w życiu Polaków”, *Diagnoza społeczna 2015*, red. J. Czapiński, T. Panek, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa
5. Drobiazgiewicz J., 2015, „One-stop government jako kierunek rozwoju administracji publicznej”, *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług*, nr 117.
6. Edvardsson B., 2005, “Service quality: beyond cognitive assessment”, *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 15 Issue: 2,
7. <http://usluga.edu.pl/2018/02/19/usluga-miniatura-etymologiczna/> [dostęp 2018-03-15]
8. <https://www.nik.gov.pl/plik/id,10420,vp,12749.pdf> [dostęp 2018-03-15]
9. Jedlińska R., Rogowska B., 2015, „Rozwój e-administracji w Polsce”, *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług*, nr 117,
10. Kotler P., 1999, „Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie, kontrola”, Gebethner i S-ka, Warszawa.
11. Lange O., 1959, „Ekonomia polityczna”, PWN, Warszawa.
12. Popiołek M., 2016, „Nierówności cyfrowe i podziały cyfrowe drugiego rzędu jako wyzwanie dla gospodarki opartej na wiedzy”. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług*, nr 122.
13. Rogoziński K., 2000, „Usługi rynkowe”, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu.
14. Rogoziński K., 2003, „Cywilizacja usługowa - samorealizujące się niespełnienie. Szkice z pogranicza epok”, Katedra Usług, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu.
15. Rogoziński K., 2012, „Definicja usługi i to, co poniżej”, *Zeszyty Naukowe nr 722, Ekonomiczne problemy usług nr 95*, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin.
16. Sztompka P., 2016, „Kapitał społeczny”, Wydawnictwo Znak, Kraków.
17. Toruński J., 2013, „Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie usługowym”, *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach*, nr 97