

REDAKCJA
PAWEŁ GREŃ
ŁUKASZ MIKOWSKI
JAN WALCZAK



NOWOCZESNE
SPOŁECZEŃSTWO
INFORMACYJNE

EDUKACJA – NAUKA – GOSPODARKA

NOWOCZESNE
SPOŁECZEŃSTWO
INFORMACYJNE

EDUKACJA – NAUKA – GOSPODARKA

NOWOCZESNE SPOŁECZEŃSTWO INFORMACYJNE

EDUKACJA – NAUKA – GOSPODARKA

Redakcja

Paweł Greń
Łukasz Mikowski
Jan Walczak

Polkowice–Wałbrzych 2023

Recenzenci

dr hab. Jacek Przygodzki, prof. UW, Uniwersytet Wrocławski

dr hab. inż. Bartłomiej Sulikowski, prof. UZ, Uniwersytet Zielonogórski

Redakcja

Paweł Greń

Łukasz Mikowski

Jan Walczak

Korekta

Agata Wachowiak

Robert Błaszak

Projekt okładki

Kinga Wrzos

Skład komputerowy

Robert Błaszak

© Copyright by Akademia Nauk Stosowanych Angelusa Silesiusa, Wałbrzych 2023

© Copyright by Uczelnia Jana Wyżykowskiego, Polkowice 2023

ISBN 978-83-63839-76-5 Akademia Nauk Stosowanych Angelusa Silesiusa

e-ISBN 978-83-63839-77-2

ISBN 978-83-61234-59-3 Uczelnia Jana Wyżykowskiego

e-ISBN 978-83-61234-55-5

Wydawnictwo Naukowe Akademii Nauk Stosowanych Angelusa Silesiusa

ul. Zamkowa 4

58-300 Wałbrzych

wydawnictwo@ans.edu.pl

Druk

Fabryka Druku sp. z o.o., Warszawa

SPIS TREŚCI

Paweł Greń, Łukasz Mikowski, Jan Walczak, <i>Wprowadzenie</i>	7
Paweł Greń, <i>Transformacja w kształceniu zdalnym – ujęcie diachroniczne</i> ...	9
Beata Kohlman, Marzena Sendyk, Aleksandra Jagustyn, Sylwia Rosińska, <i>Nauczanie zdalne w czasie pandemii COVID-19 w opinii studentów pedagogiki Uczelni Jana Wyżykowskiego</i>	19
Beata Kohlman, Marzena Sendyk, Aleksandra Jagustyn, Sylwia Rosińska, <i>Teleporady lekarskie w okresie pandemii COVID-19 w opinii studentów Uczelni Jana Wyżykowskiego</i>	31
Kinga Kozłowska, Emilia Wosz, <i>Wady i zalety informatyzacji postępowania administracyjnego</i>	45
Grzegorz Kamiński, Adran Borys, <i>Wprowadzenie elektronicznej licytacji jako przykład automatyzacji i próba usprawnienia cywilnego postępowania egzekucyjnego</i>	55
Agata Jałowiecka, <i>Jak tworzyć nowoczesne prawo przyszłości przystosowane do „metaverse” oraz cyberprzestrzeni?</i>	71
Aleksandra J. Wawrzyniak, <i>Digitalizacja szansą na usprawnienie administracji publicznej</i>	85
Magdalena Gałka, <i>Rola komunikacji w efektywnym zarządzaniu w administracji przed i w czasie pandemii COVID-19 na przykładzie Urzędu Gminy w Przemkowie</i>	97
Miłosz Czopek, Aleksandra Podyma, <i>Komunikacja interpersonalna w urzędach administracji publicznej</i>	117

Katarzyna Ćwian, <i>Społeczeństwo informacyjne wobec kryzysu współczesnego dziennikarstwa</i>	129
Paweł Łebek, Grzegorz Łomotowski, <i>Programowanie sterowników przemysłowych komunikujących się ze sobą za pośrednictwem Ethernetu przemysłowego</i>	139
Noty o autorach	153

WPROWADZENIE

Pojęcia nowoczesności, społeczeństwa i informacji wyznaczają pole tematyczne podejmowanych w monografii rozważań. Są częstym przedmiotem zainteresowania badaczy zajmujących się naukami społecznymi, ale również inżynierjno-technicznymi. Permanentna dynamizacja coraz to nowszych rozwiązań technicznych w istotnym stopniu determinowała i determinuje zmianę nie tylko natury, ale także kultury organizacyjnej społeczeństw. Szczególnie dostrzegalne staje się to w obliczu sytuacji kryzysowych. Uświadamiają one bowiem drzemiący w ludzkości potencjał, ale też definiują skalę problemów. Egzemplifikuje to okres pandemii, która zdekomponowała dotychczasowy model funkcjonowania świata. Destabilizacji uległa większość sektorów gospodarki. Społeczeństwo niejako zmuszone zostało do życia w czasach pandemii. Sytuację, w której znalazła się ludzkość, określano w dyskursie medialnym mianem „nowej rzeczywistości”. Formułowano wówczas szereg pytań, m.in.: Czy w „nowej rzeczywistości” przewidziano – choćby w substytucyjnej formie – dalsze funkcjonowanie niezbędnych dla społeczeństwa instytucji publicznych? Czy zaproponowane rozwiązania przyniosą oczekiwane rezultaty? Na te i wiele innych pytań Autorzy niniejszej monografii szukali odpowiedzi.

Publikację otwiera artykuł Pawła Grenia zatytułowany *Transformacja w kształceniu zdalnym – ujęcie diachroniczne*. Autor podejmuje próbę wykazania, w jaki sposób na przestrzeni lat wykształciły się substytucyjne formy nauczania. Następnie Beata Kohlman, Marzena Sendyk, Aleksandra Jagustyn i Sylwia Rosińska poruszają problematykę związaną z kształceniem na odległość. Autorki dokonują oceny skuteczności tejsze formy edukowania. W artykule tego samego zespołu omówiona została kwestia efektywności telemedycyny. Na podstawie przeprowadzonych badań autorki wskazują pozytywne i negatywne strony korzystania z niestacjonarnych usług medycznych. Z kolei zainteresowania badawcze Kingi Kozłowskiej i Emilii Wosz koncentrują się wokół zagadnień związanych z informatyzacją postępowania administracyjnego. Autorki odnoszą się m.in. do pozytywnych i negatywnych skutków wynikających z wdroże-

nia owego rozwiązania. Rozważania poświęcone informatyzacji odnajdujemy również w publikacji Grzegorza Kamieńskiego i Adriana Borysa. Podnoszone są w niej m.in. kwestie związane ze zmianą prawa, które umożliwi wprowadzenie e-licytacji. Autorzy zastanawiają się, czy zaproponowane zmiany nie tylko usprawnią postępowanie egzekucyjne, ale także czy zwiększą jego skuteczność. Następnie Agata Jałowiecka w swoim tekście sugeruje, jak stworzyć nowoczesne prawo przyszłości przystosowane do *metaverse* oraz cyberprzestrzeni. Z kolei Aleksandra J. Wawrzyniak dokonuje analizy procesu digitalizacji, ze szczególnym uwzględnieniem digitalizacji jako szansy na usprawnienie administracji publicznej. Rozważania prezentuje na przykładzie urzędu skarbowego. Magdalena Gałka akcentuje rolę komunikacji jako istotnej determinanty wpływającej na jakość funkcjonowania urzędu gminy. Aspekt komunikacyjny został poruszony także w artykule Miłosza Czopka i Aleksandy Podymy. Zainteresowania badaczy skoncentrowały się głównie na interpersonalnej formie porozumiewania się w administracji publicznej. Katarzyna Ćwian podnosi problematykę związaną m.in. z niezależnością dziennikarską oraz zjawiskiem *fake newsów*, które coraz częściej wypełniają przestrzeń medialną. Całość kończy tekst Pawła Łebka i Grzegorza Łomotowskiego zatytułowany *Programowanie sterowników przemysłowych komunikujących się ze sobą za pośrednictwem Ethernetu przemysłowego*.

dr Paweł Greń, prof. UJW
dr Łukasz Mikowski
dr Jan Walczak

Paweł Greń

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

ORCID: 0000-0002-6393-8341

TRANSFORMACJA W KSZTAŁCENIU ZDALNYM – UJĘCIE DIACHRONICZNE

Streszczenie: Permanentna dynamizacja coraz to nowszych rozwiązań technicznych w istotnym stopniu wpływa na zmianę nie tylko natury, ale także kultury organizacyjnej społeczeństw. Nowe możliwości techniczne zaczęto wykorzystywać także w procesie kształcenia. Artykuł stanowi próbę wykazania, w jaki sposób na przestrzeni lat wykształciły się substytucyjne formy kształcenia na odległość.

Słowa kluczowe: komunikacja, nowe technologie, kształcenie na odległość.

Transformation in e-learning – a diachronic approach

Abstract: The continual dynamization of newer and newer technical solutions significantly affects not only the nature, but also the organizational culture of societies. New technical possibilities are also visible in education. The article is an attempt to show how substitute forms of distance learning have developed over the years.

Keywords: communication, new technologies, distance learning.

Wprowadzenie

Świat poddawany jest nieustannym modyfikacjom. Za podstawową determinantę – wyznaczającą ich formę i kształt – uważa się szeroko rozumiany rozwój technologiczny. Nowe możliwości techniczne zaczęto wykorzystywać także w procesie kształcenia. Ludzka aktywność obejmująca szereg działań związanych z poszukiwaniem nowych form nauczania wyznaczyła z czasem nowe standardy. Coraz bardziej atrakcyjne formy komunikowania znalazły się w kręgu zainteresowania przedstawicieli wielu dziedzin, m.in. nauki. Dotychczasowy stan badań określający dostępne formy komunikowania zaczął podlegać modyfikacjom i uzupełnieniom. Sukcesywnie pojawiały się nieznanne dotąd dyscypliny naukowe jak np. teoria komunikowania społecznego. Jednak, jak podkreśla

Michał Wendland, ową problematykę należy podzielić na dwa etapy: „przed-komunikologiczny”, obejmujący stan badań do lat 40. XX wieku, zawierający stanowiska i poglądy badaczy na temat tego, co obecnie nazywamy „komunikacją”, oraz „komunikologiczny”, w którym nauki o komunikowaniu stały się odrębnym polem badawczym. Jak konstatuje autor:

Rozważania miały charakter teoretyczny, a nie potoczny czy zdroworozsądkowy, ale nie na gruncie nauki o komunikacji. Dlatego nie można powiedzieć, że np. Platon ze względu na to, co pisał w *Kratylosie*, był „teoretykiem komunikacji”, ale można uznać, że w ramach jego filozofowania pojawiały się wątki związane z komunikacją. Sytuacja zmieniła się dopiero w latach czterdziestych i pięćdziesiątych XX wieku, kiedy ukonstytuowała się nauka o komunikacji, kiedy rozpoczęto kompleksowe badania nad nią prowadzone przez naukowców mających świadomość odrębności swojego pola badawczego. W wielu przypadkach dawne wątki komunikacyjne zawarte w pracach filozoficznych, antropologicznych czy językoznawczych były (i nadal są) wykorzystywane, ale na gruncie samodzielnej dyscypliny¹.

Regularna dynamizacja coraz to nowszych rozwiązań technicznych w istotnym stopniu wpływa na zmianę nie tylko natury, ale także kultury organizacyjnej społeczeństw. Widać to jak w soczewce w większości sektorów życia. Jak wspomina Mirosława Pluta-Olearnik, czynniki regulujące zmiany warunkują m.in. stopień zaawansowania informacyjnego społeczeństwa oraz gospodarkę opartą na wiedzy, które niejako wymuszają wdrażanie innowacyjnych rozwiązań².

Na przestrzeni ostatnich kilkunastu lat na rynku pracy zaczęły pojawiać się niespotykane dotąd oferty związane z *e-businessem* czy *e-shoppingiem*. Wdrożono kształcenie zdalne, które określono mianem *e-learningu* lub *e-edukacji*. Ów proces sukcesywnie wspomagał dotychczas znane formy kształcenia i ewoluował wraz z rozwojem technicznym. Z czasem przekazywanie wiedzy z najodleglejszych zakątków świata – do tego w czasie rzeczywistym zarówno przy pomocy obrazu, jak i dźwięku – stało się faktem. Wcześniej koncentracja środowisk naukowych podyktowana była przemieszczaniem się po świecie w celu zdobywania wiedzy. Obecnie odległość przestała mieć znaczenie. Dzięki tworzeniu zdalnych, efektywnie współpracujących zespołów, pomimo odległości dzielących ich członków, niedobór talentów także przestał być problemem.

¹ M. Wendland, *Historia komunikacji na tle historii idei i historii mentalności*, „Idea – Studia nad Strukturą i Rozwojem Pojęć Filozoficznych”, nr 26, Białystok 2014.

² M. Pluta-Olearnik, *Rozwój nowych form edukacji na poziomie wyższym – wyzwania i szanse dla polskich uczelni*, [w:] G. Nowaczyk, M. Kolasiński (red.), *Marketing szkół wyższych*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań 2004, s. 169.

Okazało się bowiem, że ludzie potrafią działać skutecznie, komunikując się zdalnie i pokonując ograniczenia związane z transformacją sposobu komunikacji – z *face to face* na wirtualną. Jak pisze Gajaraj Dhanarajan:

Dotarcie do ludzi spragnionych edukacji na najwyższym poziomie w dowolne miejsce na Ziemi – to tylko sprawa wyobraźni. Mamy już niezbędną wiedzę, doświadczenie i wprawę, żeby przyciągnąć ludzi i nawiązać z nimi kontakt. Mamy też technologię. Potrzebna nam jeszcze całościowa wizja, która wskazywałaby, jak to wszystko wprowadzić w życie³.

Diachronia kształcenia na odległość

Nauczanie i uczenie się z wykorzystaniem najnowocześniejszych technologii teleinformatycznych zaczyna stanowić integralną część procesu kształcenia na świecie. Historia edukacji niestacjonarnej ma bogate tradycje, a funkcjonujące w poszczególnych okresach systemy nauczania od samego początku poddawano modyfikacjom.

Od zarania dziejów komunikacja odgrywa istotną rolę w życiu człowieka. Początkowo jedynymi formami porozumiewania się między ludźmi były sygnały dźwiękowe i niewerbalne. Przypuszczalnie pierwsze i najbardziej podstawowe funkcje spełniały wydobywane przez nich sygnały dźwiękowe. Informowały o głodzie, gniewie czy strachu, a także oddziaływały na otoczenie, tj.: rodzinę, pobratymców i grupę współżyjącą⁴. Nadrzędnym celem ówczesnie wysyłanych komunikatów dźwiękowych było wywołanie reakcji u odbiorcy. Jak wspomina Adam Skibiński:

Każdy przejaw zachowania każdorazowo coś komunikuje, a skoro zachowanie nie ma swojego przeciwieństwa, tym samym nie możemy się nie komunikować. Również brak komunikatu [...] np. milczenie [...] stanowi rodzaj komunikatu wobec kontekstu oczekiwanego zachowania. [...] całe zachowanie coś znaczy w określonym sytuacyjnie i relacyjnie kontekście⁵.

Zdecydowanie bardziej złożoną formą komunikacji stały się opisy poznawcze niezwiązane bezpośrednio z definiowaniem pragnień i wpływaniem na oto-

³ M. J. Kubiak, *Szkoła, Internet, Intranet. Wirtualna edukacja*, Wydawnictwo MIKOM, Warszawa 2000.

⁴ A. Zwoliński, *Słowo w relacjach społecznych*, Wydawnictwo WAM, Warszawa 2013, s. 13–17.

⁵ A. Skibiński, *Gregory Bateson i kontekstowa teoria komunikacji. Różnica, która czyni różnicę, i wzorzec, który łączy*, [w:] E. Kulczycki, M. Wendland (red.), *Komunikologia. Teoria i praktyka komunikacja*, Wydawnictwo Naukowe Instytutu Filozofii UAM, Poznań 2012.

czenie. Opis pełniący funkcję komunikatu jest bowiem oderwany od aktualnie odczuwalnej potrzeby, a więc do jego wytworzenia niezbędne jest zdystansowanie się w stosunku do obecnie doświadczanego stanu i towarzyszących temu emocji. Z czasem wysyłane podstawowe komunikaty stały się niewystarczające. Ludzie zaczęli dostrzegać pożytek z pozyskiwania coraz dokładniejszych informacji. Tendencja ta wpłynęła na rozwój języka, a człowiek wykorzystał możliwości swojego organizmu, dokonując głosowej modulacji pierwotnego sygnału. Ujęcie diachroniczne sygnałów miało charakter sytuacyjny. Wydawanie krótkich i zróżnicowanych efektów fonetycznych było możliwe dzięki skali modulowania dźwięku. Jak pisze Andrzej Zwoliński:

Podstawowym imperatywem organizmów żywych jest ekonomizacja wysiłku, która w przypadku języka jako działania komunikacyjnego, prowadziła od języka pewnych odseparowanych sygnałów oznaczających całościowo percepowane sytuacje do języka artykułowanego, w którym poszczególne głoski wpływają na treść komunikatu, jak to ma miejsce w językach współczesnych.

Jak dodaje autor, język artykułowany zmienił sposób myślenia – od myślenia obrazowego do dyskursywnego, co stanowiło zasadniczą zmianę w zakresie sprawności myślowej człowieka. W myśleniu dyskursywnym poszczególne słowa mają samodzielne znaczenie i są „nosicielami” określonych treści. U jego podstaw ujawnia się elementarna słabość ludzkiego poznania i możliwość zejścia z percepcji rzeczywistości na drogę percepcji własnej, często skomponowanej konstrukcji myślowej. Wynalazek mowy i języka oznaczał jednocześnie przekroczenie granicy sygnału w komunikowaniu się między ludźmi. Człowiek tym różni się od zwierząt, że posługuje się mową artykułowaną, a więc za pomocą słów wyraża myśli i uczucia. Jak pisał Walery Pisarek:

Zdolność do przekazywania wszelkich naszych myśli innym ludziom stanowi istotną i egzystencjalną cechę [...] języka jako najdoskonalszego systemu znaków. Trudno zresztą kwestionować, że w języku odbija się dostępna ludziom pozajęzykowa rzeczywistość. [...] Kiedy mówimy, że powstanie mowy ludzkiej wiąże się z początkiem wspólnej pracy ludzi, nie może to oznaczać, że pierwotny człowiek odczuwał potrzebę wyrażenia treści typu: „ten kamień jest ciężki”. Nieporównanie bardziej prawdopodobna wydaje się chęć wyrażenia treści: „pomóż mi go ruszyć”⁶.

Język zatem od zawsze stanowił integralną część kultury i przenikał w nią, stając się obecnym we wszystkich dziedzinach, m.in. w: gospodarce, wychowaniu, prawie, magii, religii, sztuce czy zabawie, determinując jednocześnie ich kształt i obraz. Językowa recepcja i interpretacja otaczającej rzeczywistości zna-

⁶ W. Pisarek, *Język służy propagandzie*, Ośrodek Badań Prasoznawczych RSW Prasa–Książka–Ruch, Kraków 1976, s. 1–3.

cząco wpłynęła na rozwój społeczeństw i świata. Wraz z postępem cywilizacyjnym komunikowanie poszerzono o coraz to nowsze narzędzia, które nie tylko transmitowały informacje, ale i je materializowały. Rozwój cywilizacji, a wraz z nią komunikacji międzyludzkiej, przybierał różnorodną postać, czego konsekwencją jest m.in. pojawienie się pisma (około 3 500 lat p.n.e.). Wykształcenie się kultury piśmiennej nastąpiło więc nie dzięki stworzeniu jakiegokolwiek systemu pisma, lecz za sprawą ukształtowania się alfabetu fonetycznego⁷. Ów wynalazek stał się zatem substytucyjną formą magazynowania naszych myśli oraz mowy. Zaczął stanowić zbiór umownych symboli, za pomocą których możliwe stało się graficzne przedstawienie języka mówionego. Wobec tego wynalazku w krytyczny sposób odniósł się m.in. Platon. Jak pisze Jarosław Barański:

Platońska refleksja nad znakiem pisanym (jak również nad znakiem ikonycznym) obfituje w wiele sprzeczności, wręcz paradoksów, które wyrastają z teoretycznej matrycy, jaką tworzy koncepcja pamięci i przypomnienia. Nadto, wystarczająco uzasadniona wydaje się interpretacja, zgodnie z którą Platon obdarzył poznawczym przywilejem mowę względem pisma, w pierwszej upatrując środek sięgania po prawdę, w drugim – narzędzie pozorowania. A jednak ta, już wtedy, restauracja epistemologiczna skazana była na niepowodzenie, które, paradoksalnie, okazało się twórczym odkryciem hermeneutycznej aury znaku⁸.

Platon w dialogu wyraził swoje obawy dotyczące pisma. Sądził, że znacząco osłabi ono pamięć, „zarażając” ją zapomnieniem. Filozof zakładał, że ludzie, którzy przestaną ufać swojej pamięci, zawierzą znakom pisma. Swoiste niebezpieczeństwo dostrzegał także w dystrybuowaniu zmateralizowanych treści. Platon obawiał się, że wzniosłe filozoficzne rozważania dotrą tą drogą w niepożądane ręce członków „szerokich kół”, czyli mówiąc wprost – motłochu. Jak pokazał czas, pismo w znaczący sposób wpłynęło na rozwój cywilizacji i stało się nieodzownym ingredientem w codziennym porozumiewaniu się między ludźmi. Okazało się również pierwszym narzędziem wykorzystywanym przy nauczaniu niestacjonarnym.

Wydawać się może, że kształcenie na odległość za pośrednictwem Internetu to wynalazek XX–XXI wieku, umożliwiający zdobywanie wiedzy poza murami uczelni. J. D. Łuszkiewicz wspomina, że rzeczony zjawisko w dziejach ludzkości nastąpiło zdecydowanie wcześniej i zostawiło swój ślad już na początku naszej ery. Za prekursora takiej formy edukowania uważa św. Pawła, który

⁷ K. Sitkowska, *Kulturowy wymiar ewolucji mediów w ujęciu przedstawicieli „Szkół Toronto”*, „Kultura – Media – Teologia”, nr 11, 2012, s. 42–54.

⁸ J. Barański, *Pismo-farmakon i paradoksy myśli Platona: o twórczym niepowodzeniu restauracji epistemologicznej*, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Nauki Humanistyczne”, nr 1008, t. 8, 2003.

nauczał pierwsze wspólnoty chrześcijańskie. Ów apostoł popularyzował treści wiary katolickiej za pomocą korespondencji listownej⁹. Faktyczną i instytucjonalną formę kształcenia na odległość zapoczątkowano w 1700 roku w Stanach Zjednoczonych. Wówczas pojawiło się pierwsze ogłoszenie dotyczące kursu korespondencyjnego. Model kształcenia koncentrował się na przesyłaniu materiałów między prowadzącym a studentami za pośrednictwem poczty. Podobne tradycje edukacyjne w osiemnastym stuleciu odnajdujemy również w innych ośrodkach akademickich, m.in. w Polsce. W 1776 roku Akademia Krakowska – jako pierwsza uczelnia w kraju – zaoferowała rzemieślnikom kurs korespondencyjny. Kilka lat później w Warszawie przeprowadzono niestacjonarny kurs dla fizyków, tj. lekarzy¹⁰.

Wraz z pojawianiem się na świecie coraz to nowszych urządzeń – wykorzystywanych do komunikowania się na odległość – poszerzała się gama oferowanych form kształcenia. Egzemplifikuje to przykład angielskiego nauczyciela Isaaca Pitmana, który w 1837 roku przy pomocy stenogramu monitorował efekty pracy studentów. Współpraca niestacjonarna polegała na dostarczeniu wykładowcy drogą pocztową fragmentów Biblii przepisanych na stenogramie, a te z kolei poddawano ocenie. Kilkanaście lat później brat Pitmana wdrożył na terenie Stanów Zjednoczonych zdalne kursy stenografii. Projekt spotkał się ze sporym zainteresowaniem i przetłumaczono go na kilkanaście języków. Ów moment wyznaczył także nowy kierunek w historii kształcenia niestacjonarnego. W 1850 roku Uniwersytet Londyński – jako pierwsza uczelnia na świecie – w swojej ofercie zawarł specjalistyczne kursy korespondencyjne. Dedykowano je Brytyjczykom zamieszkującym Indie i Australię. Równolegle na terenie Stanów Zjednoczonych rozwijały się niestacjonarne formy nauki języków. Przełomowe w historiografii kształcenia na odległość okazało się powołanie w 1873 roku w Bostonie instytucji pn. Towarzystwo do Popierania Nauki w Domu (*The Society to Encourage Study At Home*). Jej działalność koncentrowała się na opracowywaniu listy lektur, treści wykładów i testów, które z kolei w formie drukowanej wysyłano do uczestników. Osoby biorące udział w kształceniu obligowano do zapoznania się z materiałem i dostarczenia drogą pocztową rozwiązanych testów. W ten sposób nauczano 24 przedmiotów¹¹.

Swoisty renesans w kształceniu na odległość nastąpił w latach 20. stulecia XX wieku. Od momentu wynalezienia radia, kształcenie niestacjonarne przy-

⁹ J. D. Łuszkiewicz, *Kształcenie na odległość – współczesne tendencje oświatowe*, „Edukacja Ustawiczna Dorosłych”, nr 4, 2003.

¹⁰ A. Heba, *Nauczanie na odległość – wczoraj i dziś*, „Nauczyciel i Szkoła”, nr 3–4, 2009, s. 44–45.

¹¹ Tamże.

brało zdecydowanie inną formę. Możliwości audytywne medium, a także łączność prowadzącego ze studentami, znacząco ożywiły i urealniły funkcjonujące dotychczas metody nauczania. Edukacyjne kursy radiowe zapoczątkowano na Uniwersytecie w stanie Iowa. Korzystali z nich głównie słuchacze z obszarów wiejskich czy słabo zaludnionych, oddalonych od ośrodków akademickich i przemysłowych. Podobne rozwiązania zastosowano również m.in. w Australii. Niespełna trzy dekady później pojawiły się media o właściwościach audiowizualnych. Funkcjonujące do lat 50. XX wieku środki masowego przekazu zostały zdominowane przez nowe medium – telewizję. Jej rozkwit spowodował ekspansję cywilizacji wizualnej i wyznaczył nowe trendy w systemie komunikowania masowego. Pierwotnie postrzegano ją jako elitarne medium, na którego zakup mogli sobie pozwolić jedynie nieliczni¹². Wkrótce jednak cena odborników stała się bardziej przystępna i na przestrzeni lat telewizja zaczęła regularnie wypełniać miejsce i czas w życiu większości odbiorców. Co więcej, „zadomowiła” się i zainteresowała widzów do tego stopnia, że specjalnie pod nią przygotowywano tzw. pokój telewizyjny. Telewizja z powodzeniem anektowała najważniejsze dziedziny ludzkiej aktywności, w tym naukę. Zaczęto przekazywać już wiedzę przy pomocy obrazu i dźwięku angażując u odbiorcy receptory wzroku i słuchu. W 1945 roku w Stanach Zjednoczonych powstała telewizja o profilu edukacyjnym, a pod koniec lat 50. w Chicago emitowano już pierwszy program „Sunrise Semester”. Początkowo kształcenie telewizyjne miało charakter bierny¹³. Przekazywaną przez nauczyciela wiedzę materializowano na kasetach wideo, a następnie nagranie odtwarzano w trakcie zajęć. Równie popularne w tamtych czasach były bezpośrednie emisje programów edukacyjnych. Wspomniane rozwiązanie techniczne pozwoliło prowadzić zajęcia dydaktyczne na szeroką skalę. Pod koniec lat 60. XX wieku powstał British Open University, który wprowadził nauczanie na odległość. Z czasem zajęcia telewizyjne przybrały status interaktywnych, co znacząco wpłynęło na uatrakcyjnienie procesu kształcenia. Za przełomowy należy uznać 1962 rok. Wówczas amerykański satelita telekomunikacyjny Telestar 1 został umieszczony na orbicie. Wydarzenie to wyznaczyło nową erę w kształceniu na odległość przy wykorzystaniu telei i wideokonferencji. Transmitowany w czasie rzeczywistym obraz, połączony z warstwą akustyczną, był możliwy do przekazania za pomocą satelitów. Nowe możliwości techniczne szybko znalazły zastosowanie w procesie dydaktycznym na odległość. W siódmej i ósmej dekadzie minionego stulecia korzystały z nich

¹² D. A. Myślak, *Telewizja cyfrowa i jej cyfrowe pochodne a oczekiwania współczesnego odbiorcy*, „Media – Kultura – Komunikacja Społeczna”, t. 13, 2017, s. 31–55.

¹³ S. Juszczyk, *Edukacja na odległość. Kodyfikacja pojęć, reguł i procesów*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2002.

duże ośrodki akademickie. Pionierem w tej materii był Uniwersytet Alaski, który od 1985 roku za pośrednictwem łącza satelitarnego oferował wiele kursów zdalnych, także innym szkołom wyższym.

W stronę interaktywności

W latach 90. XX wieku nastąpił rozwój Internetu i multimediów. Choć sformułowanie „nowe media¹⁴” funkcjonuje w naukach społecznych od lat 60. XX wieku, to od chwili powstania sieci Internet nabrało ono zdecydowanie szerszego znaczenia. Wyznaczyło także nową rzeczywistość. Teza Huberta Marshalla McLuhana, jakoby świat stał się globalną wioską, doczekała się zmaterializowania, zaś przestrzeń i czas całkowicie się „skurczyły”. Przesyłanie informacji do odbiorcy z najodleglejszych miejsc świata, w dodatku bez ograniczeń czasowych, nie stanowiło już dłużej problemu. W przeciwieństwie do funkcjonujących wcześniej mediów Internet potrafił nie tylko koegzystować w systemie medialnym, ale także nie eliminował pozostałych form komunikowania. Wręcz przeciwnie, w pewnym sensie, stał się dla nich „inkubatorem”, w którym mogły się rozwijać, aby ich oferta korespondowała z oczekiwaniami rynku i odbiorców. Pojawiły się zatem elektroniczne formy wydawania gazet, internetowe transmisje audycji radiowych czy relacji wideo. Jednakże najważniejsza ze zmian, jaką przyniósł za sobą rozwój nowych mediów, dotyczy ich interaktywności. W przypadku mediów tradycyjnych przekaz miał charakter przeważnie jednostronny. Wraz z rozwojem nowych technologii i Internetu granica ta została zatarta. Nadawca i odbiorca mogli już naprzemiennie wymieniać się rolami w procesie komunikowania. Na rewolucję w komunikowaniu społecznym nie pozostała obojętna sfera nauki. Kształcenie na odległość wzbudzało powszechne zainteresowanie. Ów moment można określić narodzinami *e-learningu*. Upowszechnienie Internetu okazało się przełomowe dla kształcenia zdalnego, a jego możliwości techniczne umożliwiły globalną komunikację i zagwarantowały wysoki poziom interakcji. Zsynchronizowane komunikowanie (na poziomie werbalnym i niewerbalnym) między prowadzącym a uczestnikami nie stanowiło już zatem więcej problemu. Stało się także naturalną determinantą regulującą kształt i możliwości techniczne narzędzi wykorzystywanych do kształcenia na odległość. Społeczeństwo bowiem dostosowuje się do życia w nowoczesnych technikach komunikacyjno-informacyjnych, ale i ma pewien zbiór oczekiwań.

¹⁴ W ujęciu encyklopedycznym „nowe media” prezentowane są jako techniki przekazu i technologie obecne od połowy lat 80. ubiegłego wieku, związane bezpośrednio z wykorzystaniem komputerów osobistych, telewizji satelitarnej czy telewizji.

Przed 2020 rokiem kształcenie zdalne proponowało wiele uczelni i instytucji na całym świecie. W większości przypadków traktowano je jako interesujące uzupełnienie oferty stacjonarnej. Z czasem szkoły wyższe, podejmując trud związany z unowocześnieniem procesu nauczania, decydowały się na łączenie formy tradycyjnej ze zdalną. Jednak wybuch pandemii COVID-19 zmienił otaczającą nas rzeczywistość i zmusił do zmian w funkcjonowaniu we wszystkich sektorach życia społecznego i gospodarczego. Spowodował, że nauczanie zdalne przestało pełnić funkcję nowatorskiej formy kształcenia, a stało się wręcz koniecznością.

Wnioski i kierunki dalszych badań

Warto w tym miejscu zastanowić się, czy przy wdrażaniu substytucyjnej formy kształcenia wykształciły się zastępcze rytuały komunikacyjne? Rytualne podejście do komunikacji pozycjonuje bowiem jej wartość ponad podstawową funkcję, jaką jest klasyczna transmisja informacji. Komunikację należy definiować szerzej. To społeczna praktyka ogniskująca się m.in. wokół działań na rzecz przekazywania wartości czy tworzenia relacji. Celem komunikacji jest zatem konstruowanie sensu i budowanie znaczeń poprzez media (zapośredniczone). Tworzenie rytuałów komunikacyjnych ma szczególne znaczenie w nauczaniu zdalnym, gdzie oprócz transmisji informacji powinna utworzyć się relacja pomiędzy uczącym a nauczonym.

Bibliografia

- Barański J., *Pismo-farmakon i paradoksy myśli Platona: o twórczym niepowodzeniu restauracji epistemologicznej*, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Nauki Humanistyczne”, nr 1008, t. 8, 2003.
- Boostina-Bratu S., *Text Messaging vs. Academic Writing – A Case Study*, „International Conference Knowledge-Based Organization”, Vol. XXI No 2, 2015.
- Castells M., *Siła tożsamości*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
- Castells M., *Społeczeństwo sieci*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
- Heba A., *Nauczanie na odległość – wczoraj i dziś*, „Nauczyciel i Szkoła”, 3–4 (44–45), 2009.
- Juszczyk S., *Edukacja na odległość. Kodyfikacja pojęć, reguł i procesów*, Multimedialna Biblioteka Pedagogiczna, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2002.
- Kotlyar, I., Ariely, D., *The effect of nonverbal cues on relationship formation*, „Computers in Human Behavior”, 29(3) 2013.
- Kubiak M. J., *Szkoła, Internet, Intranet. Wirtualna edukacja*, Wydawnictwo MIKOM, Warszawa 2000.
- Łuszkiewicz J. D., *Kształcenie na odległość – współczesne tendencje oświatowe*, Edukacja Ustawiczna Dorosłych 4, 2003.

- Myślak D. A., *Telewizja cyfrowa i jej cyfrowe pochodne a oczekiwania współczesnego odbiorcy*, „Media – Kultura – Komunikacja Społeczna”, t. 13, 2017, s. 31–55.
- Ong W. J., *Orality and Literacy The Technologizing of the Word*, London Routledge 2002.
- Pisarek W., *Język służy propagandzie*, Ośrodek Badań Prasoznawczych RSW Prasa–Książka–Ruch, Kraków 1976.
- Pluta-Olearczyk M., *Rozwój nowych form edukacji na poziomie wyższym – wyzwania i szanse dla polskich uczelni*, [w:] G. Nowaczyk, M. Kolasiński (red.), *Marketing szkół wyższych*, Poznań 2004.
- Romaniuk M., Łukasiewicz-Wieleba J., *Zdalna edukacja kryzysowa w APS w okresie pandemii COVID-19. Z perspektywy rocznych doświadczeń. Raport z badań*, Akademia Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej, Warszawa 2021.
- Sitkowska K., *Kulturowy wymiar ewolucji mediów w ujęciu przedstawicieli „Szkół Toronto”*, „Kultura – Media – Teologia”, nr 11, 2012, s. 42–54.
- Skibiński A., *Gregory Bateson i kontekstowa teoria komunikacji. Różnica, która czyni różnicę, i wzorzec, który łączy*, [w:] E. Kulczycki, M. Wendland (red.), *Komunikologia. Teoria i praktyka komunikacja*, Poznań 2012.
- Thurlow C., Poff M., *The language of text-messaging*. [w:] S. C. Herring, D. Stein, T. Virtanen (eds.), *Handbook of the Pragmatics of Computer-Mediated Communication*, DeGruyter Mouton, Berlin – New York 2013.
- Wendland M., *Historia komunikacji na tle historii idei i historii mentalności*, „Idea – Studia nad Strukturą i Rozwojem Pojęć Filozoficznych”, nr 26, Białystok 2014.
- Zwoliński A., *Słowo w relacjach społecznych*, Wydawnictwo WAM, Warszawa 2013.

Beata Kohlman

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

ORCID: 0000-0003-4354-0800

Marzena Sendyk

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

ORCID: 0000-0001-7607-1233

Aleksandra Jagustyn

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

Sylwia Rosińska

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

NAUCZANIE ZDALNE W CZASIE PANDEMII COVID-19 W OPINII STUDENTÓW PEDAGOGIKI UCZELNI JANA WYŻYKOWSKIEGO

Streszczenie: W artykule podjęto problematykę nauczania zdalnego w czasie pandemii COVID-19 w opinii studentów pedagogiki na Wydziale Nauk Społecznych i Technicznych Uczelni Jana Wyżykowskiego. W tekście przedstawiono wynik badań sondażowych, zrealizowanych w grudniu 2020 r. przez 60 studentów. Ponad połowę z nich stanowią członkowie Studenckiego Koła Naukowego „Wolontariusze”. W opracowaniu zaprezentowano reakcję studentów na decyzję o nauczaniu zdalnym, największe problemy, korzyści oraz ocenę narzędzi w trakcie takiej edukacji. Zwrócono również uwagę na ocenę efektywności uczenia się na odległość w porównaniu z zajęciami stacjonarnymi, a także obawy respondentów przed powrotem do nauczania tradycyjnego.

Słowa kluczowe: student, nauczanie zdalne, pandemia COVID-19.

Remote learning during the COVID-19 pandemic in the opinion of UJW pedagogy students

Abstract: The article deals with the issue of distance learning during the COVID-19 pandemic in the opinion of pedagogy students at the Faculty of Social and Technical Sciences of Jan Wyżykowski University. The text presents the result of a survey carried out in December 2020 by 60 students. More than half of them are members of the “Volunteers” Student Research Club. The study presents students’ reaction to the decision to implement online learning, the most serious problems it presents, its benefits and an evaluation of the tools that enable such education. Attention was also drawn to the evaluation of the effectiveness

of distance learning in comparison to traditional classes, as well as the concerns of respondents when they returned to traditional education.

Keywords: student, distance learning, COVID-19 pandemic.

Wprowadzenie

Pojęcie „nauczanie zdalne” jest bardzo szeroko ujmowane i bywa również określane mianem: kształcenia na odległość, edukacji na odległość, e-edukacji, e-kształcenia, *e-learningu*, nauczania przez Internet, uczenia na odległość, kształcenia zdalnego czy edukacji zdalnej.

Kształcenie zdalne pojawiło się już dość dawno, pierwotnie w postaci korespondencyjnej. Z czasem zaczęły pojawiać się również inne formy, takie jak telewizja edukacyjna. Dopiero jednak rozwój Internetu przyczynił się do upowszechnienia kształcenia zdalnego¹. Źródła dość zgodnie podają połowę XIX wieku jako punkt wyjścia w rozważaniach na temat edukacji korespondencyjnej, choć spotykany jest także rok 1728, z którego pochodzą pierwsze wzmianki o kształceniu korespondencyjnym w Stanach Zjednoczonych, których dowodem są notatki i ogłoszenia prasowe². Kształcenie na odległość w Polsce ma także dość długie tradycje, sięga bowiem 1916 roku i bogatą ofertę³.

Warto przytoczyć definicję zaproponowaną przez M. J. Kubiaka, który uważa, że „nauczanie na odległość” jest to metoda prowadzenia procesu dydaktycznego w warunkach, gdy nauczyciele i uczniowie (studenci) są od siebie oddaleni (czasami znacznie) i nie znajdują się w tym samym miejscu, stosując do przekazywania informacji – oprócz tradycyjnych sposobów komunikowania się – również współczesne, bardzo nowoczesne technologie telekomunikacyjne, przesyłając: głos, obraz wideo, komputerowe dane oraz materiały drukowane. Współczesne technologie umożliwiają również bezpośredni kontakt w czasie

¹ A. Wedeł-Domaradzka, A. Raczyńska, *Jak skutecznie prowadzić zajęcia na platformie edukacyjnej? Poradnik*, Krajowy Ośrodek Wpierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Warszawa 2013, s. 3.

² M. Tanaś, *Edukacja zdalna w koncepcji dydaktycznej*, „Wyszczia Oswita Ukrainy” 2002, nr 1(3).

³ J. Mischke, *Szanse otwartego kształcenia na odległość na poziomie wyższym (w oparciu o doświadczenia OEN AGH)*, [w:] *Techniki komputerowe w przekazie edukacyjnym. X Jubileuszowe Ogólnopolskie Sympozjum Naukowe. Kraków 29–30 września 2000*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej, Kraków 2000, s. 176.

rzeczywistym pomiędzy nauczycielem a uczniem za pomocą audio- lub wideokonferencji, niezależnie od odległości, jaka ich dzieli⁴.

Z kolei A. Koludo⁵ zwraca uwagę na fakt, że w obecnej sytuacji pandemii istotą powodzenia kształcenia na odległość są trzy podstawowe elementy:

- 1) możliwości techniczne zarówno po stronie nauczyciela, jak i ucznia, tj. sprzęt, dobry dostęp do Internetu, oprogramowanie zarządzające zdalną edukacją;
- 2) zasoby edukacyjne;
- 3) umiejętności kadry pedagogicznej w zakresie organizowania kształcenia na odległość.

Podczas pandemii COVID-19, nauczanie zdalne stało się jedynym i stosownym zastępstwem nauczania tradycyjnego. Wcześniej taka edukacja stawała się najczęściej wyborem odbiorców. Ci, którzy z niej korzystali, sami podejmowali taką decyzję – byli to głównie studenci czy osoby dorosłe poszerzające swoje kwalifikacje. Zamieszkiwali zazwyczaj odległe miejsca i nie mogli uczestniczyć w modelu stacjonarnym. System zdalny był stosowany również w edukacji domowej oraz jako uzupełnienie tradycyjnych lekcji w szkole. W nowych warunkach mamy przymus, który oznacza, że bez względu na możliwości, kompetencje i chęci z takich rozwiązań muszą korzystać wszyscy, a nie tylko ci, którzy chcą i potrafią. Kompetencje cyfrowe, tak niezbędne do uczestnictwa w zdalnej edukacji, zarówno w przypadku nauczycieli, jak i rodziców oraz uczniów, są bardzo zróżnicowane. Pokazują to zarówno porównawcze badania międzynarodowe, jak i badania prowadzone na poziomie krajowym. W wielu przypadkach osoba wykorzystująca edukację zdalną mogła łączyć ją z rozwiązaniami tradycyjnymi wykorzystującymi bezpośrednie spotkania. W warunkach pandemii nie było już takiej możliwości. Wszyscy znaleźliśmy się w bardzo trudnej psychologicznie sytuacji, obawiając się o życie i zdrowie nasze oraz bliskich, a także o sytuację ekonomiczną⁶.

⁴ M. J. Kubiak, *Szkoła, Internet, Intranet. Wirtualna edukacja*, Wydawnictwo MIKOM, Warszawa 2000, s. 12.

⁵ A. Koludo, *Strategie kształcenia na odległość*, [w:] J. Pyżalski (red.), *Edukacja w czasach pandemii wirusa COVID-19*, EduAkcja Sp. z o.o., Warszawa 2020, s. 45.

⁶ J. Pyżalski, *Wstęp*, [w:] J. Pyżalski (red.), *Edukacja w czasach pandemii wirusa COVID-19*, EduAkcja Sp. z o.o., Warszawa 2020, s. 5.

Założenia metodologiczne badań i charakterystyka badanej grupy

Badania przeprowadzone zostały w dniach 12–13 grudnia 2020 r. poprzez Microsoft Teams – kompleksową platformę *online* do nauczania zdalnego. Ich celem było poznanie opinii studentów pedagogiki Uczelni Jana Wyżykowskiego na temat nauczania zdalnego, realizowanego w okresie pandemii koronawirusa. Jest to uczelnia wyższa o charakterze regionalnym, zrzeszająca studentów przede wszystkim mieszkających na terenie Zagłębia Miedziowego. Powstała w 2016 roku w wyniku połączenia się Dolnośląskiej Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Techniki w Polkowicach z Uczelnią Zawodową Zagłębia Miedziowego w Lubinie. Studenci pedagogiki kształcą się na Wydziale Nauk Społecznych i Technicznych UJW w następujących specjalnościach:

- Pedagogika opiekuńczo-wychowawcza i socjoterapia (I, II rok POWiS),
- Edukacja przedszkolna i wczesnoszkolna (III rok EPiW).

Główny problem badawczy sformułowano w postaci pytania: Jakie są opinie studentów pedagogiki UJW na temat nauczania zdalnego realizowanego w czasie pandemii COVID-19?

W ramach problemu głównego wyłonione zostały następujące zagadnienia szczególne:

1. Jaka była reakcja studentów na decyzję o nauczaniu zdalnym?
2. Co stanowiło dla badanych największy problem w trakcie edukacji na odległość?
3. Jakie korzyści w opinii studentów przyniosło kształcenie zdalne?
4. Jak respondenci oceniają podstawowe narzędzia wykorzystywane w czasie nauki zdalnej, platformę Microsoft Teams?
5. Jak badani oceniają efektywność uczenia się na odległość w porównaniu z zajęciami tradycyjnymi?
6. Jakie obawy mają studenci w sytuacji powrotu do nauczania tradycyjnego?

W procesie badawczym zastosowano metodę sondażu diagnostycznego oraz technikę ankiety. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety skonstruowany w oparciu o formularz ankiety autorstwa: dr Beaty Kohlman i dr Marzeny Sendyk. Kwestionariusz składał się z 6 pytań zamkniętych, jednego otwartego, w którym badani mogli się podzielić dodatkowymi opiniami na temat nauczania zdalnego oraz instrukcji i metryczki.

Charakterystykę badanej grupy ze względu na płeć, rok studiów, wiek oraz miejsce zamieszkania zawiera tabela 1.

Tabela 1. Charakterystyka grupy badawczej

Podstawowe dane		N= 60	%
Płeć	kobieta	59	98,3
	mężczyzna	1	1,7
Rok studiów	pierwszy	26	43,3
	drugi	16	26,7
	trzeci	18	30,0
Wiek	do 25 lat	34	56,7
	26–30 lat	5	8,3
	31–35 lat	7	11,7
	41 i więcej	4	6,7
Miejsce zamieszkania	wieś	28	46,7
	miasto do 10 tys. mieszkańców	7	11,7
	miasto 11–50 tys. mieszkańców	8	13,3
	miasto 51–100 tys. mieszkańców	14	23,3
	miasto powyżej 100 tys. mieszkańców	3	5,0

Źródło: badania własne.

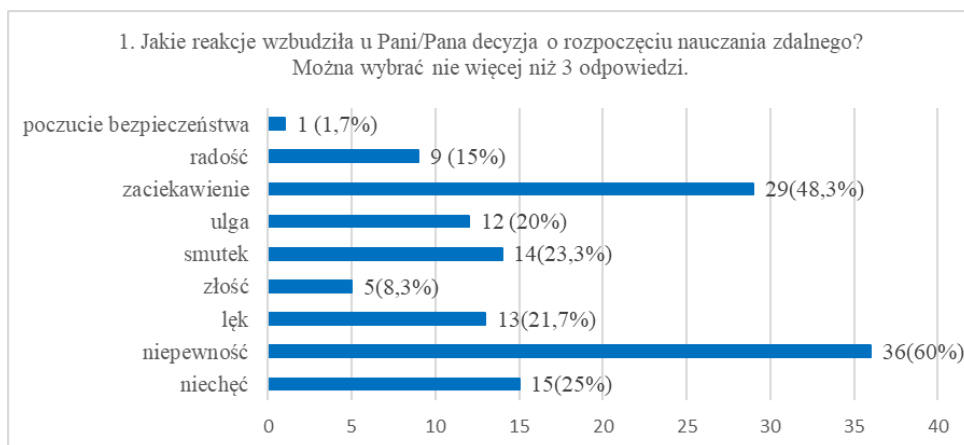
Ogółem w badaniach uczestniczyło 60 ankietowanych, którzy byli studentami pedagogiki UJW. Ponad połowa z nich należała do Studenckiego Koła Naukowego „Wolontariusze” (32: 53,3%). Badaną grupę można uznać za zdecydowanie sfeminizowaną, w której ponad 98% stanowiły kobiety (59: 98,3%). Prawie połowę z nich (26: 43,3%) stanowili studenci *pierwszego roku* (POWiS). W dalszej kolejności uplasowali się badani z *trzeciego* (EPiW 18: 30,0%) i *drugiego roku* (POWiS 16: 26,7%).

Formularz dawał możliwość określenia wieku ankietowanych w różnych przedziałach: pierwszy do 25 lat i ostatni powyżej 41 lat. Najwięcej osób (34) zaznaczyło wiek *do 25 lat* (56,7%). Kolejną grupę stanowili studenci w wieku *31–35 lat* (7: 11,7%), a także *26–30 lat* (5: 8,3%). Najmniej badanych było w wieku *41 i więcej* (4: 6,7%).

Respondenci byli również zróżnicowani pod względem miejsca zamieszkania. Najliczniejszą grupę stanowili ankietowani zamieszkujący tereny *wiejskie* (28: 46,7%). Około ¼ badanych (14: 23,3%) to mieszkańcy *miast liczących 51–100 tys.* Kolejna grupa zamieszkiwała *miasta w przedziale 11–50 tys.* (8: 13,3%) oraz do 10 tys. *mieszkańców* (7: 11,7%). Natomiast znikomą liczbę stanowiła grupa respondentów zamieszkujących *miasto powyżej 100 tys. mieszkańców* (3: 5,0%).

Wyniki badań

Przystępując do analizy opinii studentów na temat nauczania zdalnego w okresie pandemii, na wstępie ustalono, jakie reakcje wzbudziła u respondentów decyzja o rozpoczęciu takiej formy nauczania. Uzyskane wyniki zaprezentowano na wykresie 1.



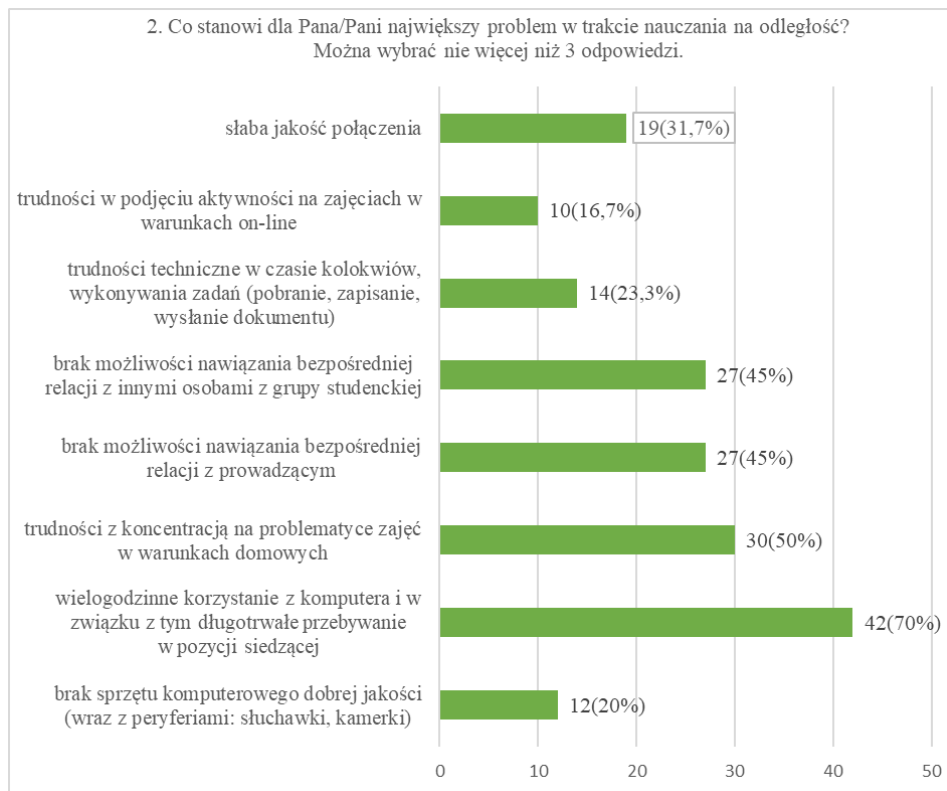
Wykres 1. Reakcja studentów na decyzję o nauczaniu zdalnym

Źródło: badania własne.

Przedstawione dane wskazują, że największy procent badanych w obliczu decyzji o zdalnym nauczaniu odczuwał *niepewność* (36: 60%). Prawie połowa ankieterowanych wskazała *zaciekawienie* (29: 48,3%). Z kolei około ¼ z nich wybrała negatywne reakcje jak *niechęć* (15: 25%) i *smutek* (14: 23,3%). Około 20% studentów odczuwało *lęk* (13: 21,7%), a zarazem *ulgę* (12: 20%). Niewielki procent respondentów wskazywał na *radość* (9: 15%), a nikły procent odczuwał *złość* (5: 8,3%). Tylko 1 respondent wybrał *poczucie bezpieczeństwa* (1,7%).

Kolejne pytanie badawcze dotyczyło największych problemów studentów w trakcie edukacji na odległość. Wyniki badań widoczne są na wykresie 2.

Przeważająca większość studentów uważa, że najbardziej dotkliwe dla nich było *wielogodzinne korzystanie z komputera i w związku z tym długotrwałe przebywanie w pozycji siedzącej* (42: 70%). Połowa badanych miała *trudności z koncentracją na problematyce zajęć w warunkach domowych* (30: 50%). Duży procent respondentów uważa, że problem stanowi *brak możliwości nawiązania bezpośredniej relacji z prowadzącym oraz z innymi osobami z grupy studenckiej* (27: 45%). Dość duża grupa ankieterowanych wskazała, że ich największym problemem była *słaba jakość połączenia internetowego* (19: 31,7%). Z kolei prawie



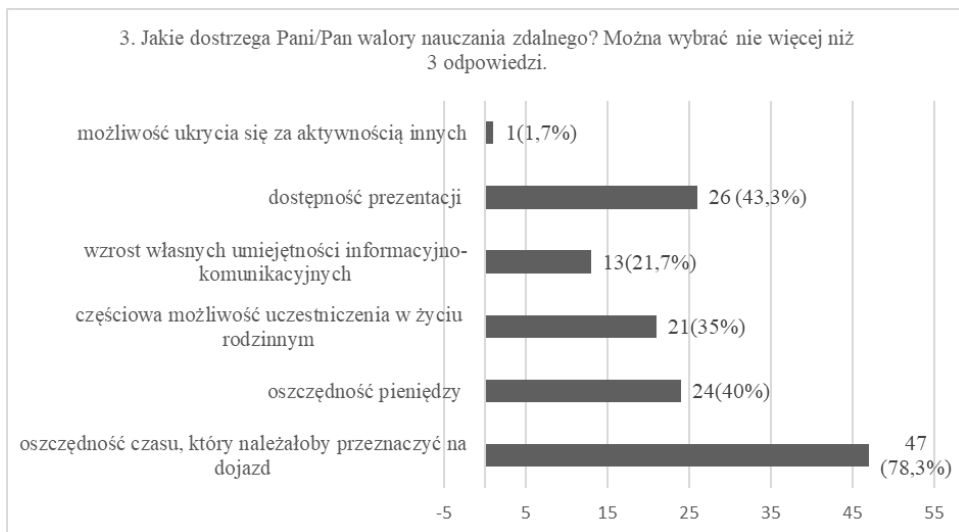
Wykres 2. Największe problemy w trakcie edukacji na odległość

Źródło: badania własne.

$\frac{1}{4}$ studentów deklaruwała *trudności techniczne w czasie kolokwii, wykonywania zadań (pobranie, zapisanie, wysłanie dokumentu)* (14: 23,3%). 20% (12) badanych informowało o *braku sprzętu komputerowego dobrej jakości (wraz z peryferiami: słuchawki, kamerki)*. Najrzadziej wskazywali na *problem związany z podjęciem aktywności na zajęciach w warunkach online* (10: 16,7%).

Ankietowani zapytani zostali również o korzyści, jakie przynosi kształcenie zdalne. Dane liczbowe i procentowe dotyczące tej tematyki prezentuje wykres 3.

Z danych na wykresie wynika, że olbrzymi procent badanych za największy walor nauczania zdalnego uważa *oszczędność czasu, który należałoby przeznaczyć na dojazd* (47: 78,3%). Wysoki procent respondentów za duży atut uznał *dostępność prezentacji* (26: 43,3%) oraz *oszczędność pieniędzy* (24: 40%). Z danych na wykresie wynika również, że dość znaczna grupa ankietowanych wskazała na *dogodność, jaką jest częściowa możliwość uczestniczenia w życiu rodzinnym* (21: 35%). Warto także nadmienić, iż prawie $\frac{1}{4}$ uczestników badań doceniła *wzrost własnych umiejętności informacyjno-komunikacyjnych* (13:21,7%).

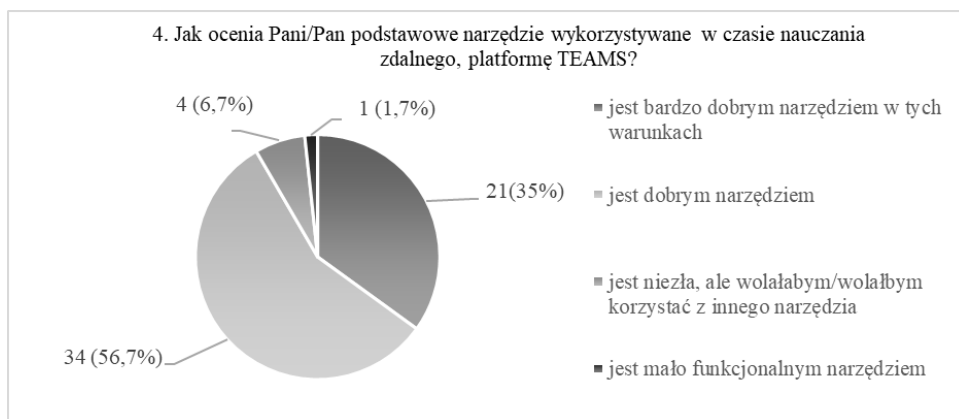


Wykres 3. Korzyści kształcenia zdalnego w opinii studentów

Źródło: badania własne.

Tylko jedna osoba odpowiedziała, że ma *możliwość ukrycia się za aktywnością innych* (1,7%).

Badani poproszeni zostali również o udzielenie odpowiedzi na pytanie: Jak oceniają podstawowe narzędzia wykorzystywane w czasie nauki zdalnej, platformę Microsoft Teams? Rezultaty badań przedstawia wykres 4.

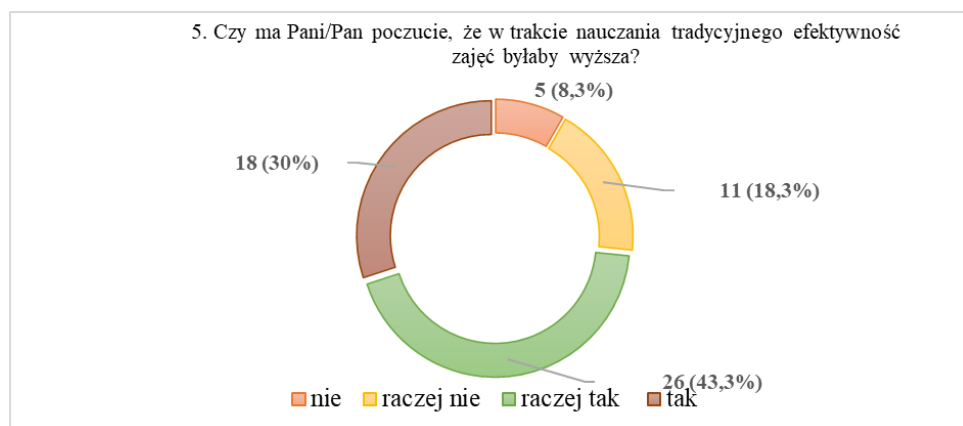


Wykres 4. Ocena podstawowego narzędzia wykorzystywanego w czasie nauczania zdalnego, platformy Microsoft Teams

Źródło: badania własne.

Analizując dane na temat wykorzystywanych narzędzi w czasie zdalnego nauczania, platformy Microsoft Teams ustalono, że ponad połowa badanych (34: 56,7%) uważa, że *jest ona dobrym narzędziem*. Dość znaczna część respondentów zaznaczyła, że *jest bardzo dobrym narzędziem w tych warunkach* (21: 35%). Bardzo mała grupa badanych, stwierdziła, że *jest niezła, ale wolałaby/wolałbym korzystać z innego narzędzia* (4: 6,7%). Tylko 1 osoba odpowiedziała, że *jest mało funkcjonalnym narzędziem* (1: 1,7%).

Kolejne pytanie dotyczyło oceny efektywności uczenia się na odległość w porównaniu z zajęciami tradycyjnymi. Wynik badań ilustruje wykres 5.



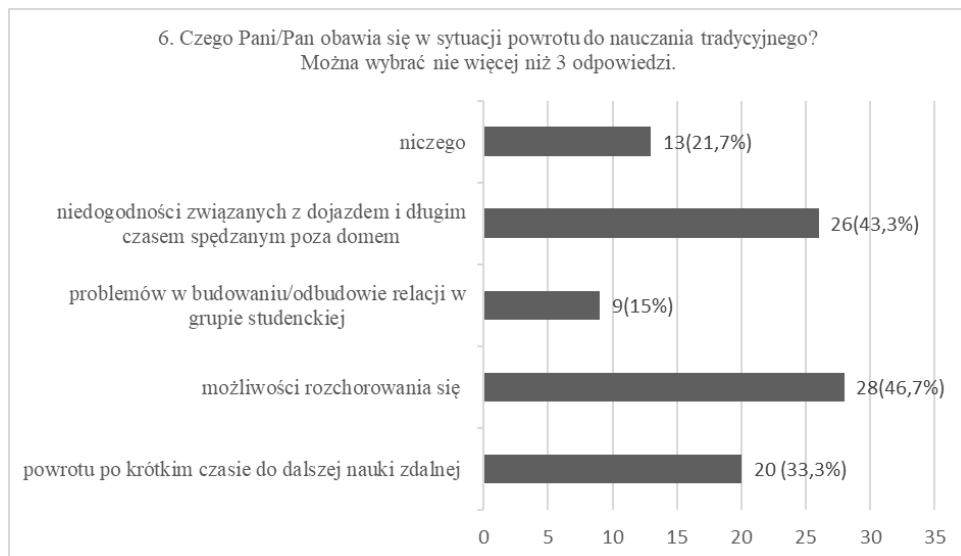
Wykres 5. Ocena efektywności zajęć na odległość w porównaniu z zajęciami tradycyjnymi

Źródło: badania własne.

Z danych na wykresie wynika, że edukacja na odległość w opinii większości studentów jest mniej efektywna w porównaniu z zajęciami tradycyjnymi (*raczej tak* – 43,3%; *tak* – 30%). Ponad ¼ badanych nie wyraża przekonania o większej efektywności zajęć realizowanych w sposób tradycyjny (*raczej nie* – 18,3%; *nie* – 8,3%).

Zapytano respondentów również o obawy, jakie mają w sytuacji powrotu do nauczania tradycyjnego? Dane dotyczące tej kwestii zawiera wykres 6.

Prawie połowa ankietowanych obawia się w sytuacji powrotu na uczelnię *możliwości rozchorowania się* (28: 46,7%), a duży procent (26: 43,3%) *niedogodności związanych z dojazdem i długim czasem spędzaniem poza domem*. Z kolei 1/3 respondentów boi się *powrotu po krótkim czasie do dalszej nauki zdalnej* (20: 33,3%). Jak wynika z danych, prawie ¼ (21,7%) uczestników sondażu, na pytanie „Czego Pani/Pan obawia się w sytuacji powrotu do nauczania tradycyjnego?” odpowiedziała – *niczego*. Z kolei niewielka liczba badanych (9:15%) obawia się *problemów w budowaniu/odbudowie relacji w grupie studenckiej*.



Wykres 6. Obawy studentów w sytuacji powrotu do nauczania tradycyjnego

Źródło: badania własne.

W badaniach ankietowani mieli również możliwość wypowiedzenia się, podzielenia się dodatkowymi opiniami na temat zdalnego nauczania. Odpowiedzi respondentów były bardzo zróżnicowane. Niektórzy podkreślali mocne strony takiego nauczania: „chciałabym już tak zawsze się uczyć”, „uważam, że zdalne nauczanie jest lepszą formą nauki”, „występuje większa możliwość komunikowania się z wykładowcami”. Zarazem inni stwierdzili, że „z jednej strony nauczanie zdalne jest dobre, aczkolwiek największym minusem jest brak bezpośredniego kontaktu z prowadzącym oraz innymi studentami”. Respondenci opisywali także negatywne aspekty zdrowotne: „przebywanie przed komputerem całą sobotę i niedzielę jest bardzo męczące, nie jest zdrowe, zauważalne jest pogorszenie się wzroku”. Studenci informowali o stresujących ich sytuacjach, takich jak: „problemy z łącznością”, „ograniczeniach w transferze internetowym i sprzęcie”. Kilku badanych zgodnie wypowiedziało się, że „zdalne nauczanie nigdy nie może zastąpić tradycyjnej nauki”. Studentki podkreślały, że „mając dzieci w domu, człowiek jest ograniczony i nie może w 100% uczestniczyć w zajęciach”. Była też wypowiedź, że „koszty semestru powinny się obniżyć ze względu na to, że jakość nie jest taka sama jak na zajęciach stacjonarnych”.

Podsumowanie

Sytuacja zagrożenia pandemii COVID-19 na świecie, w której się znaleźliśmy, należy do wyjątkowych. Izolacja domowa, przymusowe nauczanie zdalne uczniów i studentów (pierwsze: od III do VI 2020 r. i drugie: w latach 2021–2022) zaskoczyła uczniów, studentów, nauczycieli, rodziców – nas wszystkich. Konieczność zamknięcia się w domach zaburzyła nasz codzienny rytm, spowodowała powstanie różnorodnych problemów i wywołała wiele skrajnych emocji wśród całego społeczeństwa. Zaprezentowane dane empiryczne pozwoliły na rozstrzygnięcie postawionych problemów badawczych. Z badań wynika, że studenci w obliczu decyzji o zdalnym nauczaniu odczuwali przede wszystkim *niepewność* (60%), *zaciekawienie* (48,3%), a także *niechęć* (25%) i *smutek* (23,3%). Najbardziej dotkliwe dla nich było *wielogodzinne korzystanie z komputera i w związku z tym długotrwałe przebywanie w pozycji siedzącej* (70%), a także *trudności z koncentracją na problematyce zajęć w warunkach domowych* (50%). Z kolei za największy walor nauczania zdalnego respondenci uważają *oszczędność czasu, który należałoby przeznaczyć na dojazd* (78,3%), *dostępność prezentacji* (43,3%), a także *oszczędność pieniędzy* (40%). Ponad połowa studentów pedagogiki UJW (34:56,7%) uważa, że platforma Microsoft Teams *jest dobrym narzędziem* (56,7%) w czasie zdalnego nauczania. W opinii większości badanych edukacja na odległość jest mniej efektywna w porównaniu z zajęciami tradycyjnymi (*raczej tak* – 43,3%; *tak* – 30%). W sytuacji powrotu na uczelnię ankietowani obawiają się przede wszystkim możliwości *rozchorowania się* (46,7%), a także *niedogodności związanych z dojazdem i długim czasem spędzonym poza domem* (43,3%).

Pomimo negatywnych aspektów towarzyszących nauczaniu zdalnemu w czasie pandemii, studenci podkreślali jego pozytywne strony. Warte jest cytowanie słów jednego z nich, że „wszyscy dużo nauczyliśmy się, zrobiliśmy olbrzymi skok technologiczny w e-edukację”. Jednocześnie wielu studentów w trakcie nauczania zdalnego zadawało sobie i wykładowcom zasadnicze pytanie – „Kiedy wszystko wróci do normalności?”.

Bibliografia

- Koludo A., *Strategie kształcenia na odległość*, [w:] J. Pyżalski (red.), *Edukacja w czasach pandemii wirusa COVID-19*, EduAkcja Sp. z o.o., Warszawa 2020.
- Kubiak M. J., *Szkoła, Internet, Intranet*, Wirtualna edukacja, Wydawnictwo MIKOM, Warszawa 2000.

Mischke J., *Szanse otwartego kształcenia na odległość na poziomie wyższym (w oparciu o doświadczenia OEN AGH)*, [w:] *Techniki komputerowe w przekazie edukacyjnym. X Jubileuszowe Ogólnopolskie Sympozjum Naukowe*, Kraków 29–30 września 2000. Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej, Kraków 2000.

Pyżalski J., *Wstęp*, [w:] J. Pyżalski (red.), *Edukacja w czasach pandemii wirusa COVID-19*, EduAkcja Sp. z o.o., Warszawa 2020.

Tanaś M.: *Edukacja zdalna w koncepcji dydaktycznej*, „Wyszczia Oswita Ukrainy” 2002, nr 1(3).

Wedel-Domaradzka A., Raczyńska A., *Jak skutecznie prowadzić zajęcia na platformie edukacyjnej? Poradnik*, Krajowy Ośrodek Wpierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Warszawa 2013.

Beata Kohlman

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

ORCID: 0000-0003-4354-0800

Marzena Sendyk

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

ORCID: 0000-0001-7607-1233

Aleksandra Jagustyn

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

Sylwia Rosińska

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

TELEPORADY LEKARSKIE W OKRESIE PANDEMII COVID-19 W OPINII STUDENTÓW UCZELNI JANA WYŻYKOWSKIEGO

Streszczenie: Autorki tekstu podejmują problematykę komunikacji z lekarzem podczas teleporad realizowanych w czasie pandemii COVID-19. Celem przeprowadzonych badań było poznanie doświadczeń studentów UJW korzystających z teleporad lekarskich. Badania sondażowe zostały przeprowadzone 14–19 grudnia 2021 r. z wykorzystaniem techniki ankiety poprzez formularze Google. Autorki objęły badaniami 84 respondentów. W trakcie analizy wyników badań wzięto pod uwagę reakcję studentów na formę świadczenia, jakim jest teleporada. Ponadto uwzględnione zostały doświadczone przez studentów trudności, towarzyszące im emocje, a także ocena walorów konsultacji z lekarzem na odległość. W rezultacie badań ustalono, że studentom w trakcie teleporad najczęściej towarzyszyła niepewność, brakowało im bezpośredniej relacji z lekarzem i mieli poczucie, że w gabinecie jakość świadczenia byłaby wyższa. Jednocześnie badani doceniali możliwość natychmiastowego uzyskania e-recepty i oszczędność czasu. Ogólnie uznano, że teleporady medyczne były dobrym rozwiązaniem, ale powinny być praktykowane, tylko w niektórych sytuacjach.

Słowa kluczowe: student, teleporady lekarskie, pandemia koronawirusa.

Online doctor consultations during the COVID-19 pandemic in the opinion of Jan Wyżykowski University students

Abstract: The authors of the text discuss the issue of communication during online consultations with doctors during the COVID-19 pandemic. The aim of the research was to learn about the experiences of students of Jan Wyżykowski University with these con-

sultations. The survey research was carried out on December 14th–17th, 2021, using the Google Forms survey technology with a group of 84 respondents. In the course of the analysis of the research results, the students' reaction to the online medical consultations as a form of service was taken into account. In addition, the difficulties experienced by students, the accompanying emotions, and the assessment of the value of online medical consultations were also discussed. The research finds that during online consultations, students most often felt uncertain and that they lacked a direct relationship that would improve the healthcare service. At the same time, the respondents appreciated the possibility of obtaining an e-prescription immediately, which saved them time. Online doctor consultations were generally considered to be a good solution, but should take place only in certain situations.

Keywords: student, online doctor consultations, coronavirus pandemic.

Wprowadzenie

Już na długo przed pandemią koronawirusa mówiło się w Polsce o konieczności wprowadzenia regulacji dotyczących telemedycyny. Istotne zmiany w tym zakresie nastąpiły w 2015 roku. Przepisy jednoznacznie wskazały, że orzekanie o stanie zdrowia może następować przy wykorzystaniu narzędzi IT¹.

Polskie prawo oraz zasady etyki zawodowej dopuszczają zatem udzielanie świadczeń telemedycznych. W ramach takiego świadczenia lekarz może przeprowadzić wywiad, wykonać niektóre badania, wydać zalecenia, wystawić e-receptę, e-zwolnienie lub e-skierowanie (a niedługo również e-zlecenie). W trakcie teleporady lekarz może także wykorzystać i nadzorować badanie diagnostyczne wykonywane samodzielnie przez pacjenta w domu urządzeniem telemedycznym stanowiącym wyrób medyczny (np. pomiar glikemii, czy EKG). Teleporada jest rozliczana w ramach umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia (dotyczy lekarzy POZ mających taką umowę).

Porada telemedyczna jest równoprawnym świadczeniem zdrowotnym, które powinno być udzielane na analogicznych zasadach jak osobista porada w gabinecie. Jediną różnicą jest pośrednictwo telefonu lub komputera. Kluczowe kwestie pozostają bez zmian, przede wszystkim zaś ta, że lekarz powinien postępować zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.

Wykorzystywanie procedur telemedycznych nabrało szczególnego znaczenia właśnie teraz, a więc w okresie pandemii COVID-19, która zwiększyła odsetek Polaków korzystających z tej formy świadczenia, redukując ryzyko zakaże-

¹ <https://www.dlaszpitali.pl/nowosci-z-branzy/telemedycyna-w-polsce-i-na-swiecie/> [dostęp: 30.12.2021].

nia koronawirusem zarówno pacjentów, jak i lekarza. Dotyczy to oczywiście również innych chorób zakaźnych². Stosowanie porad telemedycznych, zwłaszcza w pierwszym okresie pandemii rekomendowane było przez Ministerstwo Zdrowia, Narodowy Fundusz Zdrowia, Rzecznika Praw Pacjenta oraz zalecane przez różne towarzystwa naukowe³.

Należy podkreślić, że zdalne udzielanie świadczeń zdrowotnych, mając określone ograniczenia, wiąże się też z szeregiem korzyści, dlatego możliwe jest, że trafi w szerszym niż dotychczas zakresie do codziennej praktyki także po opanowaniu pandemii⁴.

Założenia metodologiczne badań i charakterystyka badanej grupy

Badania przeprowadzone zostały w dniach 14–19 grudnia 2021 r. poprzez Microsoft Teams – kompleksową platformę *online* do nauczania zdalnego. Ich celem było poznanie opinii studentów Uczelni Jana Wyżykowskiego na temat teleporad lekarskich w czasie pandemii COVID-19.

UJW to uczelnia wyższa o charakterze regionalnym, zrzeszająca studentów mieszkających na terenie Zagłębia Miedziowego. Powstała w 2016 roku w wyniku połączenia się Dolnośląskiej Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Techniki w Polkowicach oraz Uczelni Zawodowej Zagłębia Miedziowego w Lubinie.

Główny problem badawczy sformułowano w postaci pytania: Jakie są opinie studentów UJW na temat teleporad lekarskich w czasie pandemii COVID-19?

W ramach problemu głównego wyłonione zostały następujące zagadnienia szczegółowe:

1. Jaki odsetek studentów korzystał z teleporad lekarskich w okresie pandemii COVID-19?
2. Jakie reakcje wzbudziła u studentów teleporada lekarska?
3. Co stanowiło dla studentów największy problem w trakcie przebiegu teleporady lekarskiej?
4. Jakie dostrzeżono walory teleporady/konsultacji *online* z lekarzem?
5. Czy w opinii studentów w trakcie tradycyjnej wizyty w gabinecie lekarskim jakość świadczeń byłaby wyższa?

² *Podstawowe zasady udzielania świadczeń telemedycznych*, Fundacja Telemedyczna Grupa Robocza, 2020, s. 3.

³ <https://www.kardiologia-i-diabetologia.pl/artykul/teleporady-praktyczne-aspekty-ich-udzielania> [dostęp: 30.12.2021].

⁴ *Podstawowe zasady...*, wyd. cyt.

6. Czy studentom trudno było umówić się na teleporadę/konsultację *online* z lekarzem?
7. Jak oceniano wprowadzenie w czasie pandemii teleporad/konsultacji *online* z lekarzem?
8. Czy według studentów teleporada/ konsultacja *online* z lekarzem powinna być w pewnych sytuacjach praktykowana w przyszłości?

W procesie badawczym zastosowano metodę sondażu diagnostycznego oraz technikę ankiety. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety skonstruowany przez studentki II Roku POWiS UJW Polkowice: Aleksandrę Jagustyn i Sylwię Rosińską. Kwestionariusz składał się z 8 pytań zamkniętych oraz jednego pytania otwartego, przy którym badani mogli się podzielić dodatkowymi opiniami na temat konsultacji *online* z lekarzem. Ponadto zawierał instrukcję i metryczkę.

Charakterystykę badanej grupy ze względu na kierunek, rok studiów, płeć, wiek oraz miejsce zamieszkania, zawiera tabela 1.

Tabela 1. Charakterystyka grupy badawczej

Podstawowe dane		N= 84	%
Kierunek studiów	Górnictwo i geologia	4	4,8
	Zarządzanie	1	1,2
	Logistyka	7	8,3
	Mechatronika	8	9,5
	Administracja	8	9,5
	Pedagogika	54	64,3
	Informatyka	2	2,4
Rok studiów	Pierwszy	31	36,9
	Drugi	27	32,1
	Trzeci	20	23,8
	Czwarty (7 semestr)	6	7,1
Płeć	Kobieta	64	76,2
	Mężczyzna	20	23,8
Wiek	do 25 lat	44	52,4
	26–30 lat	6	7,1
	31–35 lat	13	15,5
	36–40 lat	7	8,3
	41 i więcej	14	16,7
Miejsce zamieszkania	Wieś	31	36,9
	Miasto do 10 tys. mieszkańców	6	7,1
	Miasto 11–50 tys. mieszkańców	18	21,4
	Miasto 51–100 tys. mieszkańców	23	27,4
	Miasto powyżej 100 tys. mieszkańców	6	7,1

Źródło: badania własne.

Ogółem w badaniach uczestniczyło 84 ankietowanych, którzy byli studentami UJW. Na podstawie analizy zebranego materiału badawczego stwierdzono, że większość badanych osób to studenci *Pedagogiki* (54: 64,3%). Niewielką grupę respondentów stanowili studenci *Mechatroniki* (8: 9,5%), *Administracji* (8: 9,5%) oraz *Logistyki* (7: 8,3%). Łącznie siedem osób studiowało na kierunkach: *Górnictwo i geologia* (4: 4,8%), *Informatyka* (2: 2,4%), *Zarządzanie* (1: 1,2%).

Najwięcej ankietowanych było studentami *pierwszego roku* (31: 36,9%). Nieco mniej respondentów studiowało na *drugim* (27: 32,1%) oraz *trzecim roku* (20: 23,8%). Znikomy odsetek (6: 7,1%) stanowili studenci *czwartego roku (7 semestr)*.

Grupę uczestniczącą w badaniach można uznać za zdecydowanie sfeminizowaną, w której 76,2% stanowiły kobiety (64 osoby). Wśród badanych było także 20 mężczyzn (23,8%).

Formularz dawał możliwość określenia wieku ankietowanych w różnych przedziałach: pierwszy do 25 lat i ostatni powyżej 41 lat. Najwięcej osób było w wieku *do 25 lat* (44: 52,4%). Kolejną grupę stanowili studenci najstarsi, tj. w wieku *41 lat i więcej* (14: 16,7%), a także osoby w przedziale wiekowym *31–35 lat* (13: 15,5%). Najmniej badanych było w przedziale wiekowym *36–40 lat* (7: 8,3%) oraz *26–30 lat* (6: 7,1%).

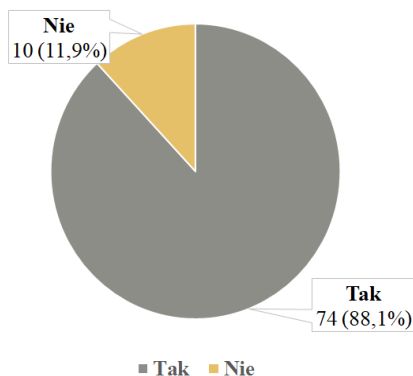
Respondenci byli również zróżnicowani pod względem miejsca zamieszkania. Najliczniejszą grupę stanowili ankietowani zamieszkujący tereny *wiejskie* (31: 36,9%). Około ¼ badanych (23: 27,4%) stanowili mieszkańcy *miast liczących 51–100 tys.* Kolejna grupa zamieszkiwała *miasta w przedziale 11–50 tys.* (18: 21,4%). Natomiast znikomą liczbę (6: 7,1%) stanowili studenci zamieszkujący miasta *do 10 tys. mieszkańców* oraz *miasta powyżej 100 tys. mieszkańców.*

Wyniki badań

Przystępując do analizy opinii studentów na temat konsultacji lekarskiej *online*, na wstępie ustalono, czy kiedykolwiek respondenci mieli okazję w takiej konsultacji uczestniczyć. Uzyskane wyniki zaprezentowano na wykresie 1.

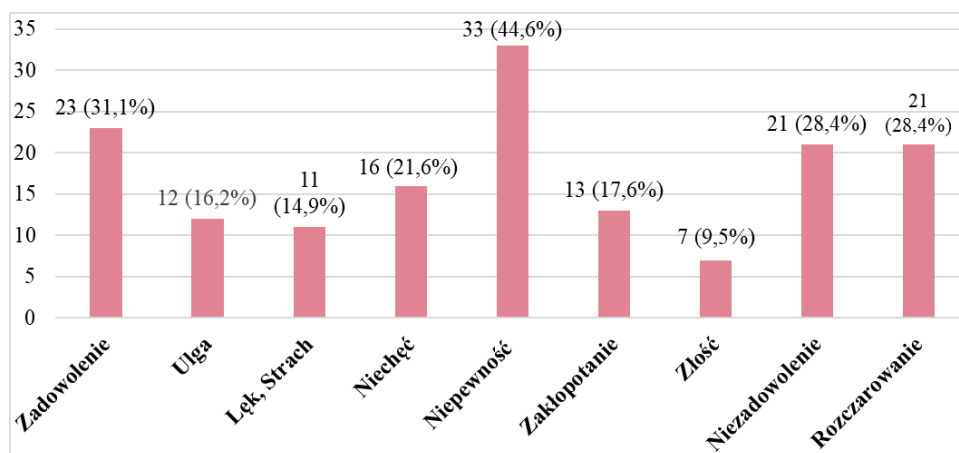
Dane na wykresie wskazują, że zdecydowana większość badanych, bo 74 osoby (88,1%) znalazły się w sytuacji zdrowotnej, w której były zmuszone skorzystać z teleporady medycznej. Osoby te odpowiadały na wszystkie pytania kwestionariusza ankiety. 10 osób (11,9%) nie korzystało w czasie pandemii koronawirusa z konsultacji lekarskiej *online*. Osoby te nie odpowiadały więc na pięć kolejnych pytań.

Respondentów mających doświadczenie z teleporadą lekarską (74) zapytano o reakcje, jakie wzbudziła w nich ostatnia konsultacja *online* z lekarzem. Wyniki badań widoczne są na wykresie 2.



Wykres 1. Uczestnictwo w teleporadzie medycznej

Źródło: badania własne.

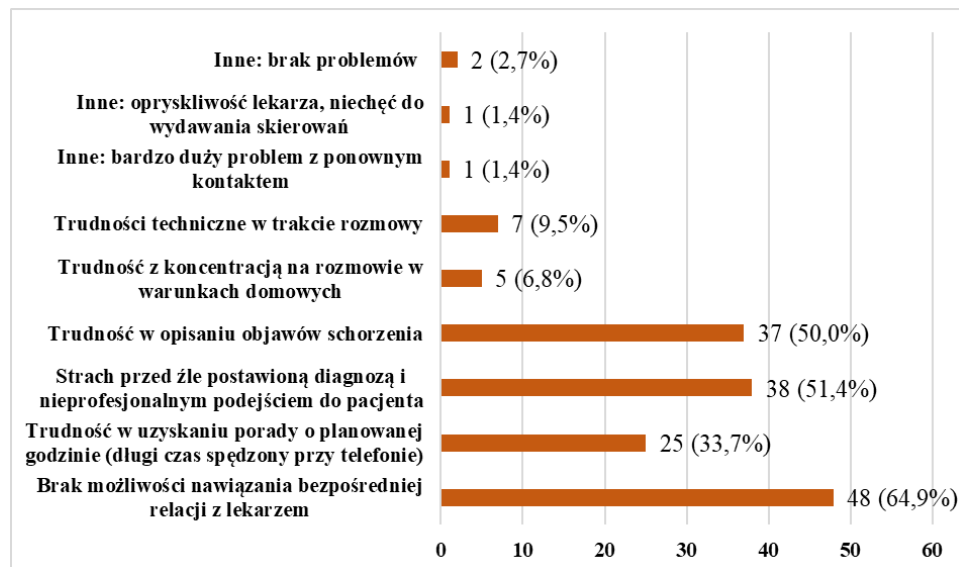


Wykres 2. Reakcja badanych po ostatniej konsultacji *online*/ teleporadzie z lekarzem

Źródło: badania własne.

Uzyskane wyniki wskazują, że największy odsetek badanych odczuwał w związku z teleporadą *niepewność* (33: 44,6%). Znaczna część respondentów, bo prawie jedna trzecia (23: 31,1%) miała poczucie *zadowolenia*. Jednak niewiele mniej ankietowanych, bo 21 osób (28,4%) wskazało na *niezadowolenie* oraz *rozczerowanie*. Co piąty badany (16: 21,6%) odczuwał *niechęć*. Kolejne 13 osób (17,6%) doświadczyło *zakłopotania*, a 12 osób (16,2%) odczuwało *ułgę*. Niewielu ankietowanych czuło *lęk, strach* (11: 14,9%) oraz *złość* (7: 9,5%).

Ankietowani zapytani zostali również o to, co stanowiło największy problem w trakcie przebiegu teleporady z lekarzem. Dane liczbowe i procentowe dotyczące tego aspektu prezentuje wykres 3.



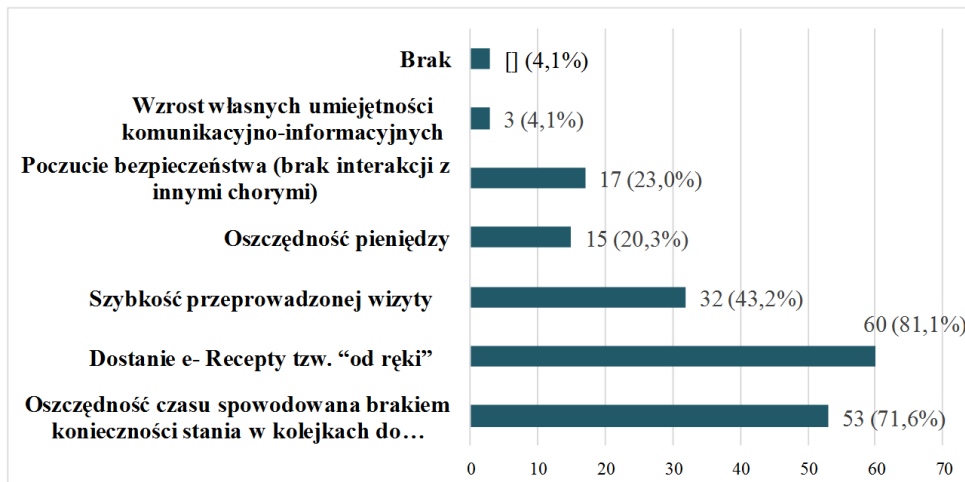
Wykres 3. Największe problemy w trakcie przebiegu teleporady lekarskiej

Źródło: badania własne.

Przeważająca większość studentów za największy problem teleporady uważa *brak możliwości nawiązania bezpośredniej relacji z lekarzem* (48: 64,9%). Ponad połowa badanych zwraca również uwagę na *strach przed źle postawioną diagnozą i nieprofesjonalnym podejściem do pacjenta* (38: 51,4%). Dla połowy respondentów największy problem stanowiła *trudność w opisanu objawów schorzenia* (37: 50,0%). Znacznie rzadziej poważnymi problemami w związku z teleporadą medyczną były: *trudności techniczne w trakcie rozmowy* (7: 9,5%) oraz *trudność z koncentracją na rozmowie w warunkach domowych* (5: 6,8%). Dwie osoby wybrały odpowiedź *inne*, wskazując na *opryskliwość lekarza, niechęć do wydawania skierowań* (1: 1,4%) oraz *bardzo duży problem z ponownym kontaktem* (1: 1,4%). Również dwie osoby (2: 2,7%) nie doświadczyły problemów w trakcie przebiegu teleporady.

Następny aspekt podjęty w badaniach dotyczył walorów konsultacji *online* z lekarzem. Rezultaty badań przedstawia wykres 4.

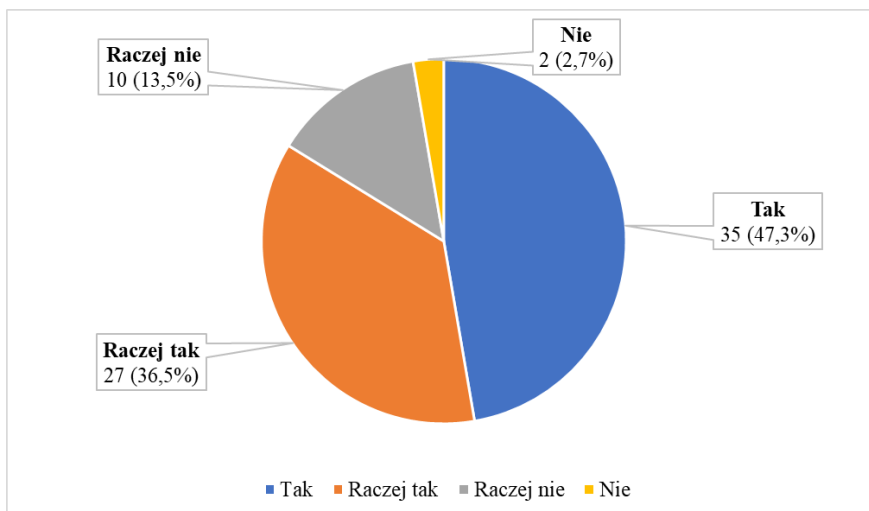
Według zdecydowanej większości badanych (60: 81,1%) walorem konsultacji *online* z lekarzem było natychmiastowe *uzyskanie e-recepty*, a także *oszczędność czasu spowodowana brakiem konieczności stania w kolejkach do gabinetu* (53: 71,6%). Dość liczna grupa studentów, bo 32 osoby, tj. 43,2% ankietowanych zaznaczyło, że jest to *szybkość przeprowadzonej wizyty*. Respondenci zwrócili także uwagę na *poczucie bezpieczeństwa (brak interakcji z innymi chorymi)* (17: 23%) oraz *oszczędność pieniędzy* (15: 20,3%). Trzy osoby (4,1%) uznały, że tego



Wykres 4. Walory teleporady/konsultacji *online* z lekarzem w opinii studentów

Źródło: badania własne.

typu konsultacje pozwoliły na *wzrost własnych umiejętności komunikacyjno-informacyjnych*. Również trzy osoby (4,1%) nie były w stanie wskazać żadnych walorów teleporady medycznej.



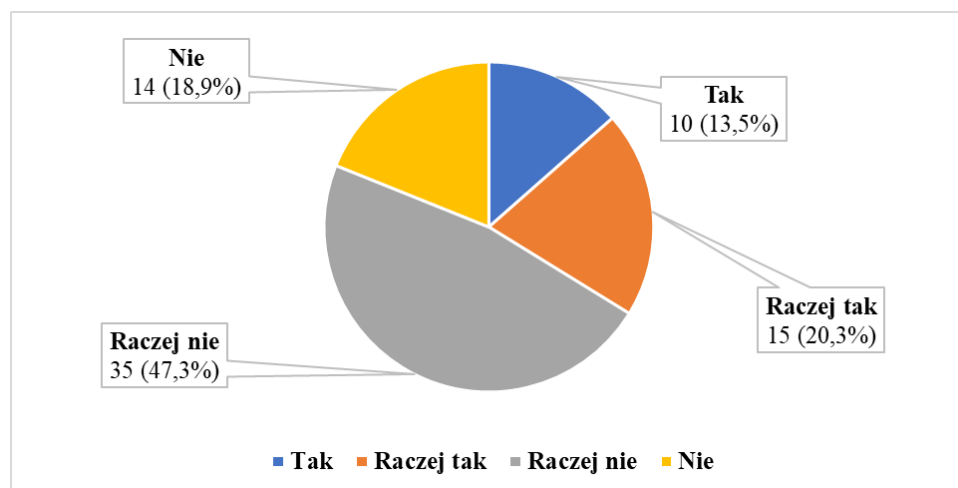
Wykres 5. Odczucia respondentów na temat jakości świadczeń *online* w porównaniu z jakością świadczeń stacjonarnych

Źródło: badania własne.

W kolejnym pytaniu respondenci wypowiedzieli się na temat jakości świadczeń *online* w porównaniu z jakością świadczeń realizowanych stacjonarnie. Wynik badań ilustruje wykres 5.

Zdecydowana większość respondentów, bo łącznie 62 osoby (83,8%) uznały, że jakość świadczeń w trakcie tradycyjnej wizyty byłaby wyższa (47,3% – *tak* i 36,5% – *raczej tak*). 10 osób (13,5%) odpowiedziało *raczej nie*, a jedynie dwie osoby (2,7%) całkowicie nie zgodziły się z przekonaniem, że w trakcie tradycyjnej wizyty w gabinecie lekarskim jakość świadczeń byłaby wyższa.

Respondentów zapytano również o to, czy trudno było się umówić na teleporadę/ konsultację *online* z lekarzem. Wyniki dotyczące tej kwestii zawiera wykres 6.

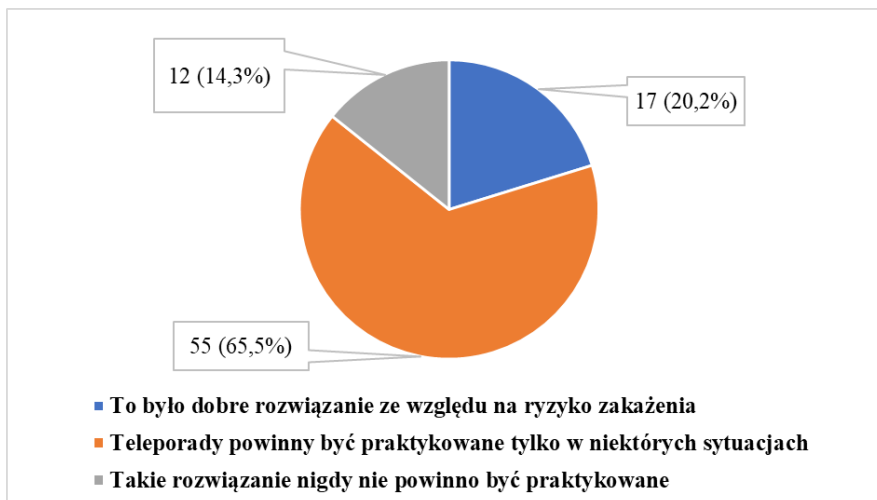


Wykres 6. Trudność w umówieniu się na teleporadę z lekarzem

Źródło: badania własne.

Zebrane dane wskazują, że prawie połowa uczestników badania (35: 47,3%) na pytanie, czy trudno było się umówić na teleporadę/konsultację *online* z lekarzem odpowiedziała – *raczej nie*. Co piąty respondent (15: 20,3%) zaznaczył odpowiedź *raczej tak*, a kolejne 14 osób (14: 18,9%) zdecydowanie nie miało trudności. Niewielki odsetek badanych (10: 13,5%) zdecydowanie deklarował trudności w umówieniu się na teleporadę (*tak*).

Ankietowani mieli również możliwość dokonania ogólnej oceny wprowadzonego w czasie pandemii rozwiązania w postaci teleporad lekarskich. Oceny tej dokonywali wszyscy studenci objęci badaniami (84 osoby). Dane empiryczne ukazują wykres 7.

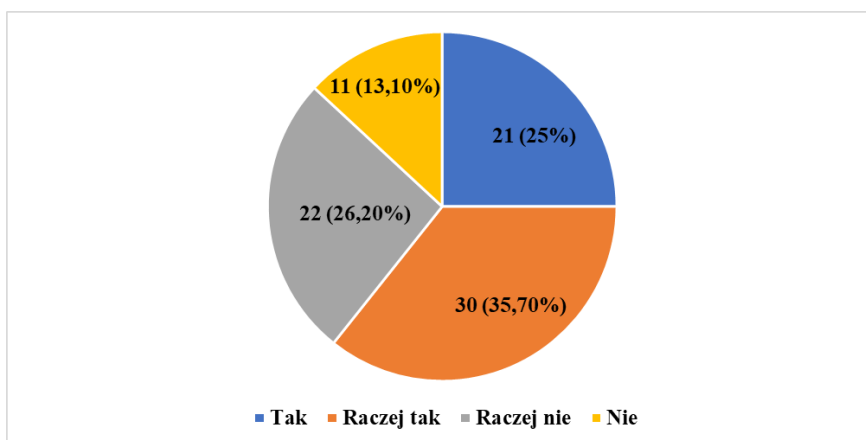


Wykres 7. Ogólna ocena teleporad/konsultacji *online* z lekarzem

Źródło: badania własne.

Zdecydowana większość respondentów (55: 65,5%) uważa, że *teleporady powinny być praktykowane tylko w niektórych sytuacjach*. Co piąty uczestniczący w badaniach student (17: 20,2%) uznał, że *to było dobre rozwiązanie ze względu na ryzyko zakażenia*. Niewielka grupa badanych (12: 14,3%) wskazała, że *takie rozwiązanie nigdy nie powinno być praktykowane*.

Ostatnie pytanie zamknięte dotyczyło oczekiwań wobec ewentualnego wykorzystywania teleporad/konsultacji *online* z lekarzem w przyszłości. Wyniki badań ilustruje wykres 8.



Wykres 8. Oczekiwania respondentów dotyczące wykorzystywania teleporad lekarskich w pewnych sytuacjach w przyszłości

Źródło: badania własne.

Z danych na wykresie wynika, że studenci uczestniczący w badaniach w większości (łącznie 60,7%) oczekiwali dostępności porad medycznych w pewnych sytuacjach w przyszłości (*raczej tak* – 35,7% i *tak* – 25%). Łącznie 39,3% respondentów nie oczekuje praktykowania tej formy świadczenia w przyszłości (*raczej nie* – 26,2% i *nie* – 13,1%).

W ostatnim pytaniu o charakterze otwartym respondenci mogli przekazać własne, dodatkowe opinie na temat teleporady/konsultacji online z lekarzem, na co jednak zdecydowało się niewielu studentów. Opinie te można skategoryzować w trzy zasadnicze grupy:

- Wypowiedzi o charakterze pozytywnym:
 - *Teleporada powinna być wykorzystywana.*
- Wypowiedzi o charakterze negatywnym:
 - *Konsultacja online jest nieprofesjonalna i moim zdaniem nie da się dokładnie zdiagnozować choroby pacjenta. Tym bardziej odnosząc się do małych dzieci.*
 - *Oczekuję większej dostępności do lekarza w tradycyjny sposób.*
 - *Jest to głupota w czystej postaci.*
 - *Mało czasu, lekarz nie ma możliwości osłuchania nas, zmierzenia ciśnienia. Czasami do teleporady nie doszło, bo lekarka zapomniała albo nie miała czasu, mając zbyt dużo pacjentów.*
- Wypowiedzi ambiwalentne:
 - *Uważam, że teleporada jest na miejscu, jeżeli dotyczy np. diabetologa i lekarz patrzy tylko na nasze wyniki pomiarów cukru, ale nie powinna mieć miejsca, jeżeli dotyczy lekarzy innych specjalności.*
 - *Powinna być stosowana, ale nie we wszystkich przypadkach. Nie powinno być problemu w razie, gdy pacjent chce wizytę na żywo*
 - *Niektóre schorzenia koniecznie powinny być skonsultowane z lekarzem w gabinecie.*

Łatwo zauważyć, że w wypowiedziach uczestników badań dominują wypowiedzi wyrażające negatywną ocenę przyjętego rozwiązania, a następnie wypowiedzi o charakterze ambiwalentnym. Tylko jedna osoba wyraziła opinię pozytywną na temat porad medycznych realizowanych zdalnie.

Podsumowanie

Przeprowadzone badania odsłoniły kilka wrażliwych obszarów w zakresie korzystania przez studentów UJW z teleporad medycznych w okresie pandemii COVID-19. Zaprezentowane dane empiryczne pozwoliły na rozstrzygnięcie postawionych problemów badawczych:

1. W okresie pandemii COVID-19 z teleporady medycznej korzystało 81,1% studentów objętych badaniami.
2. Badani deklarowali, że ostatnia teleporada wywołała w nich przede wszystkim: *niepewność* (44,6%), *niezadowolenie* (28,4%) i *rozczarowanie* (28,4%). Jednocześnie prawie jedna trzecia studentów (31,1%) wyraziła *zadowolenie*.
3. Za największy problem w trakcie przebiegu teleporady/konsultacji *online* z lekarzem, studenci uznali: *brak możliwości nawiązania bezpośredniej relacji z lekarzem* (64,9%), następnie *strach przed źle postawioną diagnozą i nieprofesjonalnym podejściem do pacjenta* (51,4%), jak również *trudność w opisaniu objawów schorzenia* (50,0%).
4. Do największych walorów teleporady/konsultacji *online* z lekarzem, respondenci zaliczyli: *dostanie e-recepty* tzw. „od ręki” (81,1%), *oszczędność czasu spowodowana brakiem konieczności stania w kolejkach do gabinetu* (71,6%) i *szybkość przeprowadzonej wizyty* (43,2%).
5. W przekonaniu zdecydowanej większości respondentów (83,8%) jakość świadczeń w trakcie wizyty w gabinecie lekarskim byłaby wyższa niż jakość świadczeń w formie teleporady medycznej.
6. Większość respondentów, bo łącznie 66,2% *nie miała* lub też *raczej nie miała* trudności w umówieniu się na teleporadę/ konsultację *online* z lekarzem.
7. Dokonując ogólnej oceny wprowadzonego ze względu na pandemię rozwiązania, co piąty ankietowany uznał je za *pozytywne ze względu na ryzyko zakażenia*, natomiast większość respondentów wyraziła przekonanie, że teleporady *powinny być praktykowane tylko w niektórych sytuacjach* (65,5%).
8. Większość studentów objętych badaniami (łącznie 60,7%) wyraziła oczekiwanie dostępności porad medycznych w pewnych sytuacjach w przyszłości (*raczej tak* – 35,7% i *tak* – 25%).

Pomimo wielu negatywnych aspektów towarzyszących konsultacji *online*/ teleporadzie medycznej z lekarzem w czasie pandemii, a zwłaszcza towarzyszącym pacjentom niepewności i braku możliwości bezpośredniego nawiązania kontaktu z lekarzem, takie rozwiązanie przyniosło również badanym dużo korzyści. Wielu studentów podkreśliło jego pozytywne strony. Trzeba jednak pamiętać, że takie rozwiązanie jest dobre w wyjątkowych sytuacjach, w innych – nic nie zastąpi wizyty pacjenta w gabinecie lekarskim twarzą w twarz. Jest to jednak rodzaj konsultacji, który może być nadal w przyszłości w niektórych okolicznościach wykorzystywany, zwłaszcza jeśli lekarz zna dobrze historię choroby pacjenta.

Bibliografia

Podstawowe zasady udzielania świadczeń telemedycznych, Fundacja Telemedyczna Grupa Robocza, 2020.

<https://www.dlaszpitali.pl/nowosci-z-branzy/telemedycyna-w-polsce-i-na-swiecie/> [dostęp: 30.12.2021].

<https://www.kardiologia-i-diabetologia.pl/arttykul/teleporady-praktyczne-aspekty-ich-udzielania> [dostęp: 30.12.2021].

Kinga Kozłowska
Uniwersytet Opolski

Emilia Wosz
Uniwersytet Opolski

WADY I ZALETY INFORMATYZACJI POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO

Streszczenie: W artykule zestawiono dobre i złe strony informatyzacji postępowania administracyjnego. Zagadnienia dotyczące procedury i sprawy administracyjnej, a także definicja strony, wprowadzają w omawianą problematykę. Następnie przedstawiono podstawowe zasady postępowania administracyjnego, na których organy administracji powinny opierać swoje działania. Wprowadzenie to pozwala na przybliżenie głównego zagadnienia. W dalszej części omówiono: zasadę załatwiania sprawy administracyjnej, doręczenia za pomocą środków komunikacji elektronicznej, pojęcie podania elektronicznego oraz pieczęci kwalifikowanej. W artykule zwrócono również uwagę na zmianę tradycyjnej formy doręczania pism w związku z ustawą o doręczeniach elektronicznych.

Słowa kluczowe: informatyzacja, postępowanie administracyjne, decyzja administracyjna, e-doręczenia.

Advantages and disadvantages of computerization of administrative proceedings

Abstract: The article discusses the advantages and disadvantages of the computerization of administrative proceedings. The procedure of an administrative case, as well as the definition of a party to proceedings, are introduced. Then, the basic principles of administrative procedure are provided, to indicate the basis of administrative authorities' actions. This introduction allows the main issue to be brought into focus. The article then discusses the principle of settling an administrative matter, delivery of the settlement by means of electronic communication, and the concepts of electronic application and a qualified seal. The article also draws attention to the change in the traditional form of service of letters in connection with the Act on Electronic Service.

Keywords: computerization, administrative procedure, administrative decision, e-delivery.

Wprowadzenie

W roku 2020 świat jakby stanął w miejscu. Społeczeństwo zostało zmuszone do nauczenia się, czym jest życie pośród pandemii. Codzienne życie, praca, nauka czy wiele innych przyziemnych spraw zostały przeniesione do świata cyfrowego. Tak samo, jak ludzie zostali zmuszeni do zmian, tak samo została wytworzona presja, aby przyspieszyć postęp technologiczny o miesiące, a może nawet o lata. Te czynniki bezpośrednio wpływają na funkcjonowanie organów administracji publicznej, co przekłada się również na przebieg postępowania administracyjnego. Dlatego też poniższe rozważania odnoszą się do wad oraz zalet płynących z jego informatyzacji.

Zagadnienia wstępne

Ze względu na wskazany zakres tematyczny, na wstępie trzeba wskazać, czym jest postępowanie administracyjne, sprawa administracyjna oraz definicja strony w tych dwóch instytucjach.

Postępowanie administracyjne unormowane zostało w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego¹. W literaturze fachowej wskazuje się, że jest to „regulowany prawem procesowym ciąg czynności procesowych podejmowanych przez organy administracji publicznej oraz inne podmioty postępowania w celu rozstrzygnięcia sprawy administracyjnej w formie decyzji administracyjnej, jak również ciąg czynności procesowych podjętych w celu weryfikacji decyzji administracyjnej”².

Z kolei przez sprawę administracyjną znawcy przedmiotu uznają „zespół okoliczności prawnych i faktycznych, w których organ administracji publicznej stosuje normę prawa administracyjnego w celu ustanowienia po stronie określonego podmiotu (podmiotów) sytuacji prawnej w postaci udzielaniażądanego uprawnienia albo w postaci obciążenia z urzędu określonym obowiązkiem”³.

Zarówno postępowanie administracyjne, jak i sprawa administracyjna nie istnieją bez podmiotu – strony. W przedmiocie tego pojęcia wykształciło się wiele poglądów i stanowisk, przy czym pojęcie to ma definicję legalną. Zgodnie

¹ Encyklopedia PWN, *Postępowanie administracyjne*, <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/postepowanie-administracyjne;3960896.html> [dostęp: 29.04.2022].

² W. Federczyk, M. Klimaszewski, B. Majchrzak, *Postępowanie administracyjne*, C.H. Beck, Warszawa 2018.

³ K. Małyśa-Ptak, *Kontrola działalności administracji publicznej sprawowana przez sądy powszechne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2019, s. 191.

z definicją pojęcia strony zawartą w art. 28 Kodeksu postępowania administracyjnego: „Stroną jest każdy, czyjego interesu prawnego lub obowiązku dotyczy postępowanie albo kto żąda czynności organu ze względu na swój interes prawny, lub obowiązek”⁴.

Procedura administracyjna koncentruje się wokół wydania i wykonaniu aktu administracyjnego⁵. Od procedury karnej czy cywilnej odróżnia ją to, że obejmują one całość działalności sądów, administracyjna zaś dotyczy jedynie pewnego wycinka działalności organów, w którym dochodzi do wydania lub wykonania aktu⁶. Innymi różnicami są: każdorazowy udział organu administracji jako podmiotu, gdzie jednocześnie w sposób władczy rozstrzyga on o kształcie tego stosunku oraz ogólnie brak jednolitej procedury.

Zgodnie z art. 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, ramy postępowania administracyjnego ogólnego określają: zakres podmiotowy, który występuje przed organami administracji publicznej, przy czym zasięg tego pojęcia wyznacza art. 5 § 2 pkt 3, 4 i 6 k.p.a., a ograniczenia zaś wprowadza art. 4 k.p.a., oraz zakres przedmiotowy w sprawach indywidualnych: co do podmiotu, oraz co do sytuacji, których dotyczy. Ograniczenia przedmiotowe wyznacza zaś art. 3 k.p.a. Sprawa indywidualna to zatem sprawa, w której zachodzi potrzeba rozstrzygnięcia o prawach lub obowiązkach konkretnie oznaczonego podmiotu w konkretnie określonych okolicznościach faktycznych i prawnych, a więc w konkretnej sytuacji.

Wszystkie elementy, tj. zakres podmiotowy, czyli strona, i zakres przedmiotowy, czyli sytuacja – co do zasady, kończą się wydaniem decyzji administracyjnej, jednak wyróżnia się także ugode czy umorzenie. W postępowaniu administracyjnym sprawa rozstrzygana jest przez wydanie decyzji. Zgodnie z art. 104 § 1 k.p.a.: „Organ administracji publicznej załatwia sprawę przez wydanie decyzji, chyba że przepisy kodeksu stanowią inaczej”⁷. Paragraf drugi stanowi, że może być to decyzja rozstrzygająca sprawę w całości lub w części; kończąca w inny sposób niż wcześniej wspomniany⁸, tj. przez umorzenie postępowania.

Jurisprudencja dopuszcza również inną formę, jeżeli przewiduje to przepis szczególny. W związku z tym dopuszczalne są: odmowa wszczęcia postępowania, ugoda administracyjna zatwierdzona postanowieniem, wydanie postano-

⁴ Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r., Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 1960 nr 30 poz. 168, ze zm.; dalej: k.p.a.), art. 28.

⁵ M. Wierzbowski (red.), *Postępowanie administracyjne i sądownoadministracyjne*, C.H. Beck, Warszawa 2020.

⁶ Tamże.

⁷ k.p.a., art. 104 § 1.

⁸ k.p.a., art. 104 § 2.

wienia zawierającego swoje stanowisko w sprawie przez organ współdziałający; zgodnie z art. 151 w związku z art. 126 załatwienie sprawy w postępowaniu wznowieniowym prowadzonym w sprawie zakończonej postanowieniem, które następuje w formie postanowienia oraz wedle art. 158 w związku z art. 126 rozstrzygnięciem w sprawie stwierdzenia nieważności postanowienia, które następuje w drodze postanowienia.

Zasady podstawowe postępowania administracyjnego

W zagadnieniach dotyczących procedury administracyjnej czy organizacji administracji, *de facto* nie można zapomnieć o fundamentalnych zasadach organizacyjnych, których rdzeniem jest konstytucyjna zasada demokratycznego państwa prawnego, która została ustanowiona przez ustrojodawcę. Mianowicie artykuł 2 Konstytucji⁹ stanowi, iż „Rzeczpospolita Polska jest demokratycznym państwem prawnym, urzeczywistniającym zasady sprawiedliwości społecznej”. Zasada demokratycznego państwa prawa została wprowadzona w 1989 roku w czasie noweli grudniowej i składa się z trzech elementów, tj. państwo demokratyczne, państwo prawa i państwo sprawiedliwości społecznej. Ważne jest, iż jest określana jako tzw. trójjedyna zasada, w której należy interpretować każdy z tych trzech elementów w kontekście do dwóch pozostałych, a każdy z nich musi się uzupełniać między sobą.

Sama organizacja administracji jest nacechowana wieloma zasadami wynikającymi z reguł prawa uregulowanego w Konstytucji RP, z zasad ogólnych, o których stanowi art. 6 do art. 16 k.p.a., oraz zasad wypracowanych z doktryny prawa administracyjnego procesowego.

W składzie zasad konstytucyjnych dotyczących postępowania administracyjnego wyróżnione są m.in. zasada demokratycznego państwa prawnego (art. 2 KonRP), zasada równości wobec prawa (art. 32 ust. 1 KonRP), zasada prawa do sprawiedliwego, jawnego i szybkiego procesu (art. 45 ust. 1 KonRP), zasada prawa wnoszenia skarg, petycji i wniosków do organów władzy publicznej (art. 63 KonRP) czy zasada dwuinstancyjności postępowania (art. 78 KonRP)¹⁰.

Następnie, w toku postępowania administracyjnego występują bardzo ważne zasady wiążące organ tej administracji, a są to zasady ogólne, uregulowane w k.p.a. w artykułach od art. 6 do art. 16. W szczególności nawiązują one do zasady praworządności (art. 6 k.p.a.), zasady prawdy obiektywnej

⁹ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. 1997, nr 78, poz. 483, ze zm.; dalej: KonRP), art. 2.

¹⁰ KonRP, art. 2, art. 32 ust. 1, art. 45 ust. 1, art. 63, art. 78.

(art. 7 k.p.a.), czynnego udziału stron w postępowaniu (art. 10 k.p.a.), pisemności (art. 14 k.p.a.), dwuinstancyjności postępowania (art. 15 k.p.a.), trwałości decyzji administracyjnych (art. 16 § 1 k.p.a.), czy szczególnej w omawianym temacie – zasady szybkości i prostoty postępowania (art. 12 k.p.a.)¹¹.

Zasada szybkości reguluje, iż organy administracji publicznej winny działać w sprawie wnikliwie i szybko, posługując się możliwie najprostszymi środkami prowadzącymi do jej załatwienia¹².

Doktryna wskazuje również na występowanie zasady jawności, legitymizacji działań administracji publicznej, dobrej administracji czy zasady aktualności.

Informatyzacja postępowania administracyjnego jakością dobrej administracji?

Nowy zespół przekonań zarządzania usługami w administracji publicznej opiera się na wykorzystaniu komercyjnych modeli działania. Budowę nowych relacji pomiędzy obywatelami a administracją umożliwiają: wprowadzenie faktycznych, politycznych i ekonomicznych rozwiązań technicznych, regulacji prawnych, zmian mentalnych, a także rozwiązań organizacyjnych¹³. Wprowadzenie nowej jakości usług w administracji publicznej oznacza jakościowy przełom w jej organizacji i funkcjonowaniu.

Można wyróżnić następujące cechy administracji *online*:

- organizacja działania urzędów oparta na zdematerializowanej informacji;
- dynamizacja, innymi słowy wykonywanie coraz większej liczby czynności w tym samym lub coraz krótszym czasie, dzięki zastosowaniu rozwiązań informatycznych;
- ekspansja – w związku z ciągłym poszerzaniem zakresu elektronicznie gromadzonych informacji i zwiększaniem obszarów działań, w których można realizować zadania z zastosowaniem rozwiązań informatycznych. Nadto, społeczeństwo oczekuje od administracji usprawnienia jej działania, zmian metod i stosowanych form¹⁴.

¹¹ k.p.a., art. 6, art. 7, art. 10, art. 12, art. 14, art. 15, art. 16 § 1.

¹² k.p.a., art. 12.

¹³ K. Celarek, *Informatyzacja postępowania administracyjnego – nowa jakość “usług” administracji publicznej*, „Zeszyty naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, z. 96/2012, s. 11.

¹⁴ J. Janowski, *Administracja elektroniczna*, Wydawnictwo Municipium, Warszawa 2009, s. 18–19.

Zasady załatwiania sprawy administracyjnej

Zgodnie z art. 14 § 1 k.p.a. sprawy należy załatwiać w formie pisemnej lub w formie dokumentu elektronicznego¹⁵ doręczonego środkami komunikacji elektronicznej – w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.

Reasumując, sprawa administracyjna może być załatwiona w formie pisemnej lub w formie dokumentu elektronicznego. Niezależnie od sposobu załatwienia sprawy, jest ona doręczana za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

Istnienie i możliwość wykorzystywania zarówno formy pisemnej, jak i elektronicznej to duży postęp w rozwoju procedury administracyjnej. Współegzystowanie tych dwóch form jest swego rodzaju podstawą budowania informatycznego postępowania administracyjnego¹⁶.

Doręczenie za pomocą środka komunikacji elektronicznej

Art. 39 k.p.a. precyzuje sposoby doręczania pism. Zgodnie z jego pierwszym paragrafem: „Organ administracji publicznej doręcza pisma na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, zwany dalej »adresem do doręczeń elektronicznych«, chyba że doręczenie następuje w siedzibie organu”¹⁷.

Zatem w pierwszej kolejności ustawodawca sugeruje doręczanie pism za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Dopiero w kolejnych paragrafach wymienione zostały pozostałe metody doręczania pism w razie niemożności doręczenia sposobem, o którym mowa w paragrafie pierwszym, a może to się odbyć za pokwitowaniem za pośrednictwem poczty, swoich pracowników lub innych upoważnionych osób lub organów¹⁸.

Następny artykuł kodeksu postępowania administracyjnego, tj. art. 39 § 1, dotyczy doręczeń drogą elektroniczną. Jest to swego rodzaju uzupełnienie poprzedniego przepisu. Ustawodawca szerzej reguluje tu, jaki adres powinien być wykorzystany w przypadku zastosowania trybu doręczeń z art. 39 § 1¹⁹.

¹⁵ k.p.a., art. 14 § 1.

¹⁶ K. Celarek, *Informatyzacja...*, wyd. cyt., s. 14.

¹⁷ k.p.a., art. 39.

¹⁸ R. Hauser, M. Wierzbowski, *Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz*, Warszawa 2021.

¹⁹ Tamże.

Doręczenie elektroniczne podobnie jak tradycyjne, dla swojej skuteczności wymaga otrzymania potwierdzenia doręczenia w określonym terminie.

Elektroniczne podania

Zgodnie z art. 63 § 1 k.p.a. podania (i tutaj należy wspomnieć też o żądaniach, wyjaśnieniach, odwołaniach, zażaleniach) mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, za pomocą telefaksu lub ustnie do protokołu²⁰, a także „za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej przez elektroniczną skrzynkę podawczą organu administracji publicznej, utworzoną na podstawie ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne”²¹.

Pieczęć kwalifikowana

Ważnym zagadnieniem jest także pojęcie pieczęci kwalifikowanej. Jest to „usługa zaufania, która może zostać wydana dla podmiotów posiadających osobowość prawną, w tym instytucji administracji publicznej”²².

Korzystając z pieczęci kwalifikowanej, mamy możliwość w prosty sposób wykonać podpis na danym pliku bądź dokumencie – nie wykorzystując przy tym danych osobowych. Taki zabieg oznacza tyle, że w niektórych sytuacjach kontakt z urzędnikiem nie będzie potrzebny, chociażby przy wydawaniu jakichś zaświadczeń, a wynikiem to z tego, że konkretne e-dokumenty będą generowane automatycznie²³.

Nowelizacja tradycyjnej formy doręczania pism w procedurze administracyjnej w nawiązaniu do ustawy o doręczeniach elektronicznych

Ustawa z dnia 18.11.2020 roku o doręczeniach elektronicznych spowodowała zmianę kluczowych nowelizacji Kodeksu postępowania administracyjnego.

²⁰ k.p.a., art. 6.

²¹ A. Bochentyn, *Wniesienie podania za pomocą środków komunikacji elektronicznej*, <https://sip.lex.pl/procedury/wniesienie-podania-za-pomoca-srodkow-komunikacji-elektronicznej-1610614749> [dostęp: 29.04.2022].

²² *Pieczęć elektroniczna*, <https://mk.rp.pl/blog/pieczec-elektroniczna-w-administracji-publicznej-nowelizacja-kpa-2021/> [dostęp: 29.04.2022].

²³ Tamże.

Zmiany te nawiązują co do wprowadzenia do k.p.a. publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, ale także publicznej usługi hybrydowej. Planowany termin, tj. 1.07.2021 r., wejścia w życie ustawy uległ zmianie wskutek czerwcowej nowelizacji, a nowy termin wyznaczono na 5.10.2021 r. Pojawiły się jednak kolejne przeszkody, a co za tym idzie, obowiązywanie nowych rozwiązań spotkało się z opóźnieniem²⁴.

Mimo to, w Kodeksie postępowania administracyjnego na datę 5.10.2021 r. przewidziano obowiązywanie przepisów nieodnoszących się wprost do materii zawartej w ustawie, ale mających duże znaczenie w procedurze administracyjnej²⁵.

Zmiany w k.p.a. związane są z wprowadzeniem do kodeksu dwóch pojęć, wynikających z ustawy o doręczeniach elektronicznych: publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej. Taki zabieg wiąże się ze sporym przekształceniem doręczenia pism w postępowaniu administracyjnym. W efekcie inne niż doręczenia przez organ administracji publicznej na adresy elektroniczne, sposoby doręczeń, również te z wykorzystaniem publicznej usługi hybrydowej, zaczną obowiązywać jako wyjątki, a co za tym idzie – odstąpi się od sposobu doręczeń, jakim jest wysłanie przez organ papierowego dokumentu przy pomocy operatora pocztowego²⁶.

Wnioski

Kończąc przedmiotowe rozważania, stwierdzić należy, że informatyzacja w postępowaniu administracyjnym ma swoje pozytywne oraz negatywne strony. Z pewnością nie jest to temat, z którego można wysnuć „zero-jedynkową” refleksję, czy to ze strony administracji publicznej, czy przeciętnego człowieka. *In plus* jest to, że mamy styczność z bardziej efektywnym przepływem pracy, dostępem do informacji w każdej chwili, możliwością korzystania z platform na komputerze i smartfonie. *In minus* jest to, że cyfryzacja przynosi korzyści głównie młodszemu pokoleniu dzięki swojej prostocie, podczas gdy starsze

²⁴ G. Sibiga, *Przesunięcie zmian w KPA na 5.10.2021 r. nie rozwiązuje wątpliwości prawnych i dalszego prowadzenia postępowania administracyjnego na podstawie przepisów przejściowych*, <https://legalis.pl/przesuniecie-zmian-w-kpa-na-1-10-2021-r-nie-rozwiazuje-watpliwosci-prawnych-i-dalszego-prowadzenia-postepowania-administracyjnego-na-podstawie-przepisow-przejsciowych/> [dostęp: 29.04.2022].

²⁵ K. Rudol, *Doręczanie pism w postępowaniu administracyjnym po nowelizacji KPA 5 października 2021 r.*, <https://sip.lex.pl/komentarze-i-publicacje/poradniki/doreczanie-pism-w-postepowaniu-administracyjnym-po-nowelizacji-kpa-151396843>, [dostęp: 29.04.2022].

²⁶ G. Sibiga, *Przesunięcie...*, wyd. cyt.

pokolenie nie jest tak chętne do korzystania z takich ułatwień, ponieważ nie ma wystarczających umiejętności obsługi komputera. Do tego dochodzi czynnik ekonomiczny związany z koniecznością posiadania odpowiedniego zaplecza sprzętowego, co generuje dodatkowe koszty. Wymaga to także dodatkowych i coraz większych potrzeb w zakresie pogłębiania kompetencji pracowników. To prawda, że system i wszelkiego rodzaju platformy pozwalają na korzystanie z nich dwadzieścia cztery godziny na dobę, ale należy pamiętać, że często też mamy do czynienia z okolicznościami, które nie są zależne od człowieka²⁷.

Akty prawne

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. 1997, nr 78, poz. 483, ze zm.).

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r., Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 1960 nr 30 poz. 168, ze zm.).

Źródła internetowe

Bochentyn A., Wniesienie podania za pomocą środków komunikacji elektronicznej, <https://sip.lex.pl/procedury/wniesienie-podania-za-pomoca-srodkow-komunikacji-elektronicznej-1610614749>.

Rudol K., *Doręczanie pism w postępowaniu administracyjnym po nowelizacji KPA 5 października 2021r.*, <https://sip.lex.pl/komentarze-i-publikacje/poradniki/doreczanie-pism-w-postepowaniu-administracyjnym-po-nowelizacji-kpa-151396843>.

Sibiga G., *Przesunięcie zmian w KPA na 5.10.2021 r. nie rozwiązuje wątpliwości prawnych i dalszego prowadzenia postępowania administracyjnego na podstawie przepisów przejściowych*, <https://legalis.pl/przesuniecie-zmian-w-kpa-na-1-10-2021-r-nie-rozwiazuje-watpliwosci-prawnych-i-dalszego-prowadzenia-postepowania-administracyjnego-na-podstawie-przepisow-przejsciowych/>.

Pieczęć elektroniczna, <https://mk.rp.pl/blog/pieczec-elektroniczna-w-administracji-publicznej-nowelizacja-kpa-2021/>.

Postępowanie administracyjne, w: Encyklopedia PWN, <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/postepowanie-administracyjne;3960896.html>.

Złośliwość przedmiotów martwych, <https://pl.glosbe.com/pl/pl/z%C5%82o%C5%9Bliwo%C5%9B%C4%87%20przedmiot%C3%B3w%20martwych>.

²⁷ *Złośliwość przedmiotów martwych*, <https://pl.glosbe.com/pl/pl/z%C5%82o%C5%9Bliwo%C5%9B%C4%87%20przedmiot%C3%B3w%20martwych> [dostęp: 29.04.2022].

Bibliografia

- Celarek K., *Informatyzacja postępowania administracyjnego - nowa jakość "usług" administracji publicznej*, „Zeszyty naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, z. 96/2012.
- Hauser R., Wierzbowski M., *Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz.*, C.H. Beck, Warszawa 2021.
- Federczyk W., Klimaszewski M., Majchrzak B., *Postępowanie administracyjne*, C.H. Beck, Warszawa 2018.
- Janowski J., *Administracja elektroniczna*, Wydawnictwo Municipium, Warszawa 2009.
- Małysa-Ptak K., *Kontrola działalności administracji publicznej sprawowana przez sądy powszechne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2019.
- Wierzbowski M. (red.), *Postępowanie administracyjne i sądowniczo-administracyjne*, C.H. Beck, Warszawa 2020.

Grzegorz Kamiński

Akademia Nauk Stosowanych Angelusa Silesiusa

ORCID: 0000-0002-1278-7950

Adrian Borys

Uniwersytet Wrocławski

ORCID: 0000-0002-1620-285X

WPROWADZENIE ELEKTRONICZNEJ LICYTACJI JAKO PRZYKŁAD INFORMATYZACJI I PRÓBA USPRAWNIENIA CYWILNEGO POSTĘPOWANIA EGZEKUCYJNEGO

Streszczenie: Od dnia 1 marca 2017 r. w toku cywilnego postępowania egzekucyjnego istnieje możliwość sprzedaży ruchomości w drodze licytacji elektronicznej – tzw. e-licytacji. Natomiast w dniu 19 września 2021 r. weszły w życie przepisy pozwalające na tę formę także w przypadku sprzedaży nieruchomości. Zmiany te stanowiły przejaw informatyzacji cywilnego postępowania egzekucyjnego. Niniejszy artykuł ocenia dokonane zmiany z perspektywy usprawnienia postępowania egzekucyjnego oraz zwiększenia jego skuteczności.

Słowa kluczowe: licytacja komornicza, kodeks postępowania cywilnego, postępowanie egzekucyjne, komornik, licytacja nieruchomości, licytacja ruchomości.

Electronic bidding as an example of computerization and improvement of civil enforcement proceedings

Abstract: From March 1, 2017, in the course of civil enforcement proceedings, it is possible to sell movable property by electronic auction - the so-called e-bidding. However, on September 19, 2021, the provisions allowing for the sale of real estate in enforcement proceedings by electronic auction came into force. These changes were a symptom of computerization of civil enforcement proceedings. This article assesses the changes made from the perspective of streamlining enforcement proceedings and increasing their effectiveness.

Keywords: bailiff auction, Code of Civil Procedure, enforcement proceedings, bailiff, e-auction of real estate, auction of movable property.

Wprowadzenie

Zmiany w zakresie cywilnego postępowania egzekucyjnego, jakie następują w ostatnich latach, zacierają do elektronizacji dokonywanych w nim czynności, a tym samym do usprawnienia i przyspieszenia jego przebiegu. Cyfryzacja polegająca na wykorzystaniu systemów teleinformatycznych w postępowaniach egzekucyjnych z założenia powinna zwiększać ich skuteczność i wydajność, pozwalając na dotarcie do szerszego grona licytantów. Wskazać tutaj należy na obowiązującą już od kilku lat możliwość elektronicznej sprzedaży ruchomości w toku prowadzonej egzekucji komorniczej, jak i wprowadzoną w 2021 r. możliwość sprzedaży nieruchomości w drodze licytacji elektronicznej. Dokonując oceny wprowadzonych zmian, należy rozważyć problemy związane z ryzykiem awarii systemu teleinformatycznego, przerwami technicznymi oraz błędami technicznymi. Trzeba również rozważyć, czy wykorzystanie systemów teleinformatycznych zapewnia należyłą ochronę praw i interesów uczestników postępowania egzekucyjnego.

W związku z powyższym, problemem badawczym niniejszej pracy jest ocena, czy rozwiązania prawne w zakresie licytacji elektronicznej zapewniają efektywne wykorzystanie rozwiązań teleinformatycznych. Celem niniejszego opracowania jest pokazanie, iż nieprawidłowo skonstruowana regulacja prawna negatywnie wpływa na efektywne wykorzystanie rozwiązań teleinformatycznych w cywilnym postępowaniu egzekucyjnym.

Licytacja elektroniczna ruchomości

Możliwość sprzedaży ruchomości w toku postępowania egzekucyjnego w drodze elektronicznej licytacji pojawiła się w polskim porządku prawnym z chwilą wejścia w życie ustawy z dnia 10.07.2015 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny, ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw¹. Regulacja ta wprowadziła nową instytucję sprzedaży w drodze licytacji elektronicznej, która w założeniach zmierzać miała do zwiększenia efektywności sprzedaży zajętych ruchomości, przy jednoczesnym zachowaniu gwarancji procesowych uczestników postępowania egzekucyjnego. Ustawa ta weszła w życie z dniem 1.03.2017 r.²

¹ Dz.U. z 2015 poz. 1311; dalej jako Zm.k.p.c.2015.

² Dokonane zmiany weszły w życie 8.09.2016 r., z wyjątkiem przepisów, które weszły w życie 1.03.2017 r., w tym przepisów o e-licytacji ruchomości.

Przepisy o licytacji elektronicznej zostały zamieszczone w ramach przepisów dotyczących egzekucji z ruchomości – w rozdziale 3 działu I tytułu II części trzeciej Kodeksu postępowania cywilnego³. Do tego sposobu egzekucji mają zastosowanie odpowiednio przepisy rozdziału II dotyczącego egzekucji z ruchomości (art. 864–879 k.p.c.), z odrębnościami wynikającymi z uregulowań szczególnych odnoszących się do licytacji elektronicznej. Oznacza to, że licytacja elektroniczna z ruchomości stanowi podtyp egzekucji z ruchomości, jest jedną z postaci tej licytacji. Regulacja zawarta w k.p.c. dotycząca licytacji elektronicznej została uzupełniona przez rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 7.09.2016 r., które weszło w życie 1.03.2017 r., a wydane zostało na podstawie delegacji ustawowej zawartej w art. 879¹¹ k.p.c. Rozporządzenie to określa sposób przeprowadzenia licytacji elektronicznej oraz sposób wykorzystania systemu teleinformatycznego obsługującego tę licytację do czynności, o których mowa w art. 879¹⁰ k.p.c.

Licytacja elektroniczna jest równorzędnym sposobem sprzedaży egzekucyjnej, co oznacza, że nie jest uwarunkowana np. bezskutecznością licytacji tradycyjnej, jednakże w porównaniu do licytacji tradycyjnej wybór tej formy sprzedaży zależy od decyzji wierzyciela. Licytacja elektroniczna może zostać uruchomiona jedynie na wniosek wierzyciela (zob. art. 879² k.p.c.). W przypadku licytacji tradycyjnej, z wyjątkiem wyznaczenia drugiego terminu licytacji, wniosek wierzyciela w tym przedmiocie nie jest wymagany. Oznacza to, że licytacja elektroniczna nie stanowi podstawowego sposobu sprzedaży ruchomości w postępowaniu egzekucyjnym. Przyjęcie takiego rozwiązania należy oceniać negatywnie, gdyż może prowadzić do ograniczenia wykorzystania instytucji licytacji elektronicznej, która miała stanowić narzędzie usprawniające ten rodzaj egzekucji. W naszej ocenie zastosowanie licytacji elektronicznej powinno pozostawać w gestii komornika, który podejmując decyzję o sposobie sprzedaży zajętych ruchomości, powinien rozważyć, który sposób sprzedaży zapewni najwyższy poziom zaspokojenia wierzyciela.

Ponadto przyznanie uprawnienia do wnioskowania o przeprowadzenie licytacji elektronicznej jedynie wierzycielowi stanowi nieuzasadnione ograniczenie zasady równości stron w postępowaniu egzekucyjnym. Skoro wykorzystanie licytacji elektronicznej ma przyczynić się do zwiększenia liczby licytantów, a tym samym do uzyskania wyższej ceny sprzedaży, dłużnik powinien mieć prawo do uruchomienia takiego trybu sprzedaż, gdyż wpływa do bezpośrednio na jego sytuację majątkową. Oczywiście rozwiązanie to koresponduje

³ Ustawa z dnia 17.11.1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 1805); dalej jako k.p.c.

z regulacją w zakresie dozoru nad zajęтыми ruchomościami. Zgodnie bowiem z art. 897² k.p.c. w razie złożenia wniosku komornik co do zasady oddaje zajęte ruchomości, co do których zajęcie uprawomocniło się, pod dozór innej osobie niż dłużnik. Wiąże się to z dodatkowymi kosztami dla wierzyciela, który powinien liczyć się z obciążeniem go kosztami dozoru w razie pozbawienia dłużnika dozoru i bezskuteczności egzekucji⁴. Należy jednak zastanowić się, czy oddanie ruchomości pod dozór innej osobie niż dłużnik (art. 879¹ § 2 k.p.c.), jako przesłanka dopuszczalności licytacji elektronicznej ruchomości, jest rozwiązaniem koniecznym.

Konieczność oddania ruchomości pod dozór innej osobie niż dłużnik w przypadku licytacji elektronicznej istotnie ogranicza wykorzystanie tego trybu sprzedaży ruchomości, gdyż generuje to dodatkowe koszty postępowania. Wierzyciel z uwagi na możliwość obciążeniem go kosztami dozoru w razie bezskuteczności egzekucji może nie zdecydować się na złożenie wniosku o przeprowadzenie licytacji elektronicznej. W przypadku licytacji tradycyjnej komornik pozostawia zajęte ruchomości we władaniu osoby, u której je zajął, czyli najczęściej u dłużnika (zob. art. 855 § 1 zd. 1 k.p.c.), a oddanie zajętych ruchomości pod dozór innej osobie następuje jedynie z ważnych powodów (zob. art. 855 § 1 zd. 2 k.p.c.). Dlaczego zatem w przypadku licytacji elektronicznej ustawodawca wprowadził odmienne rozwiązanie? W uzasadnieniu do projektu ustawy wskazano, iż celem omawianej regulacji jest uniemożliwienie dłużnikowi utrudniania licytacji, w tym także obejrzenia rzeczy i następnie jej wydania⁵, jednakże identyczne niebezpieczeństwo występuje również w licytacji tradycyjnej, gdzie zasadą jest pozostawienie zarządu dłużnikowi. Potencjalne utrudnianie przez dłużnika przebiegu licytacji elektronicznej z ruchomości nie może być podstawą powierzenia dozoru osobie trzeciej, ponieważ niebezpieczeństwo takie zachodzi zawsze⁶. Zgodnie z art. 856 § 1 zd. 2 k.p.c., jeżeli dozorca lub dłużnik zobowiązany do wydania ruchomości ich nie oddaje, komornik mu je odbiera. Ponadto z art. 878 k.p.c. można wnioskować, że jeżeli dłużnik lub dozorca odmawia wydania rzeczy nabywcy, komornik na wniosek nabywcy postąpi jak przy egzekucji roszczeń niepieniężnych. Przepis ten ma zastosowanie po dokonaniu sprzedaży,

⁴ Zob. A. Domoń, *Sprzedaż w drodze licytacji elektronicznej przeprowadzanej przez komornika sądowego po nowelizacji Kodeksu postępowania cywilnego dokonanej ustawą z dnia 22 marca 2018 r. o komornikach sądowych*, „Przeгляд Prawa Egzekucyjnego” 2019, nr 9, s. 43.

⁵ Zob. uzasadnienia projektu ustawy – druk sejmowy nr 267, Sejm VIII kadencji, s. 25.

⁶ M. Uliasz, *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2008, s. 125.

a zatem będzie miał zastosowanie także po dokonaniu sprzedaży w drodze licytacji elektronicznej⁷. Tym samym regulację zawartą w art. 879² § 2 k.p.c. należy uznać za zbędną⁸.

Konieczność oddanie rzeczy zajętej pod dozór wierzyciela lub osoby trzeciej przy licytacji elektronicznej powoduje także dodatkowe koszty związane z wynagrodzeniem dozorczy, koszty transportu rzeczy z miejsca dotychczasowego położenia (np. miejsca zamieszkania lub siedziby dłużnika) oraz niebezpieczeństwo ewentualnego uszkodzenia tej rzeczy w transporcie. Regulacja zawarta art. 879² § 2 k.p.c. prowadzi również do zbędnego przedłużenia postępowania, gdyż zgodnie ze wskazanym przepisem w przypadku odebrania dozoru, początek licytacji nie może przypadać wcześniej niż po upływie dwóch tygodni od dnia odebrania dozoru. Ponadto postanowienie komornika o oddaniu zajętych ruchomości pod dozór podlega zaskarżeniu skargą na czynność komornika, co również może wiązać się z przedłużeniem postępowania egzekucyjnego. Z uwagi na powyższe regulacja zawarta w art. 879² § 2 k.p.c. w istotny sposób ogranicza efektywne wykorzystanie licytacji elektronicznej w postępowaniu egzekucyjnym, tym samym udaremniając założony cele wprowadzenia tej instytucji, jakim było usprawnienie i poprawa efektywności egzekucji z ruchomości.

Kolejne ograniczenie w zakresie wykorzystania licytacji elektronicznej wynika z wnioskowego trybu jej przeprowadzenia, a w szczególności z możliwości cofnięcia wniosku przez wierzyciela. Wniosek o wyznaczenie licytacji elektronicznej może zostać cofnięty przez wierzyciela aż do rozpoczęcia licytacji elektronicznej, co wynika z ogólnej zasady dopuszczalności cofnięcia czynności procesowej w postępowaniu cywilnym. W przypadku skutecznego cofnięcia wniosku komornik zmuszony będzie do odwołania licytacji elektronicznej i wyznaczenia z urzędu terminu pierwszej licytacji tradycyjnie, a w przypadku gdy wniosek o przeprowadzenie licytacji elektronicznej dotyczył drugiej licytacji, komornik wyznaczy z urzędu terminu drugiej licytacji, jedynie w sytuacji wniesienia wniosku o wyznaczenie drugiej licytacji w dwutygodniowym terminie wynikającym z art. 875 § 1 k.p.c. Gdy wierzyciel nie złożył w terminie wniosku o ustalenie drugiej licytacji, tradycyjnie komornik umorzy postępowanie w tym zakresie (art. 875 § 4 k.p.c.). Wniosek o ustalenie pierwszej licytacji elektronicznej będzie mógł ponownie złożyć ten sam albo inny wierzyciel do chwili wyznaczenia licytacji tradycyjnej. Dopuszczalność cofnięcia wniosku

⁷ J. Gołaczyński, *Elektroniczne licytacje w sądowym postępowaniu egzekucyjnym*, Sopot 2022, rozdział I, pkt 1.3.

⁸ Tak również: I. Kunicki, *Elektroniczna licytacja ruchomości w sądowym postępowaniu egzekucyjnym. Komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2019, s. 270.

o przeprowadzenie licytacji elektronicznej należy oceniać negatywnie, wierzyciel, zmieniając decyzje co do sposobu sprzedaży zajętych ruchomości, może doprowadzić do znaczącego przedłużenia postępowania egzekucyjnego.

Przepisy regulujące instytucje licytacji elektronicznej nie zawierają żadnych ograniczeń przedmiotowych w stosunku do licytacji tradycyjnej, a więc przedmiot sprzedaży w drodze licytacji elektronicznej pokrywa się z przedmiotem licytacji tradycyjnej, a zatem dla określenia rodzaju rzeczy, które mogą być objęte elektroniczną formą sprzedaży egzekucyjnej, należy kierować się treścią art. 867 § 1 k.p.c. Pierwszeństwo przed egzekucyjną sprzedażą w drodze licytacji – zarówno tradycyjnej, jak i elektronicznej – ma sprzedaż z wolnej ręki (art. 864¹, 866² § 1 k.p.c.), sprzedaż określonemu podmiotowi (art. 865 § 1, art. 866, 866² § 2 i 3 k.p.c.) czy sprzedaż komisowa (art. 867 § 4 i 5 k.p.c.)⁹.

Wątpliwości może jednak budzić to, czy licytacja elektroniczna może być przeprowadzona w stosunku do rzeczy wskazanych w art. 864 § 2 k.p.c. (podlegające łatwemu zepsuciu, inwentarz żywy itp.). I. Kunicki przyjmuje, że przepisy nie pozwalają komornikowi na odmowę przeprowadzenia takiej licytacji, jeśli spełnione są przesłanki jej zastosowania, mimo że licytacja taka może trwać dłużej niż tradycyjna¹⁰. Brak również podstaw do skrócenia czasu trwania licytacji elektronicznej ze względu na to, że jej przedmiot stanowią rzeczy wskazane w art. 864 § 2 k.p.c.¹¹ Powyższy pogląd należy jednak odrzucić jako nieakceptowalny. Powołać się należy na celowość prowadzenia takiej egzekucji i odwołać do celów i zasad regulujących postępowanie egzekucyjne. Postępowanie egzekucyjne polega na ostatecznej realizacji skonkretyzowanej uprzednio w tytule egzekucyjnym normy prawnej o charakterze nakazującym lub zakazującym poprzez zastosowanie przez organy egzekucyjne środków przymusu przysługujących państwu¹². Jednocześnie jednak, jak zauważa M. Walasik, skutkiem ochronnym prawa procesowego cywilnego jest jednak pośrednio obejmowany również interes ogólny, gdyż cały obrót prawny czerpie korzyść z tego, że normy, które podlegają urzeczywistnieniu w postępowaniu cywilnym, zostaną w ostateczności zrealizowane¹³. Słusznie zauważa K. Flaga-Gieruszyńska, że konstrukcje postępowania egzekucyjnego muszą w równym stopniu chronić dłuż-

⁹ O. Marcewicz, [w:] A. Jakubecki (red.), *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom 2*, Art. 730–1217, Wolters Kluwer, Warszawa 2019, art. 879¹, nb 1.

¹⁰ I. Kunicki, *Elektroniczna licytacja...*, wyd. cyt., art. 879¹, nb 2.

¹¹ Tamże

¹² P. Wieczorek, *Funkcje postępowania egzekucyjnego i zabezpieczającego*, „Problemy Egzekucji”, nr 7, 2000, s. 37.

¹³ M. Walasik, *Funkcja ochronna*, [w:] M. Walasik, *Analogia w prawie procesowym cywilnym*, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, Warszawa 2013.

nika przed nadmierną uciążliwością prowadzonych czynności egzekucyjnych, a przede wszystkim przed zachowaniem wierzyciela i organów egzekucyjnych, które będzie nosić znamiona tzw. szykanowania dłużnika¹⁴. Już W. Siedlecki pisał, że humanizm właściwy prawu cywilnemu procesowemu znalazł odpowiedni wyraz w tych przepisach prawa egzekucyjnego, które chronią przed bezprawną lub zbyt uciążliwą egzekucją dłużnika egzekwowanego, zwłaszcza gdy dłużnikiem jest osoba fizyczna, a także zapewniają właściwą ochronę osobom trzecim, których prawa mogą być naruszone drogą egzekucji¹⁵.

Ruchomości ulegające łatwemu zepsuciu, czy też inwentarz żywy, wymagają jak najszybszej sprzedaży egzekucyjnej, brak zaś wprost wyrażonej normy prawnej nie świadczy o niedopuszczalności danego zachowania, w szczególności, że wniosek dłużnika w takim zakresie podlegałby ocenie pod kątem naruszenia art. 4¹ k.p.c. Obecna regulacja dotycząca licytacji elektronicznej utrudnia dokonanie szybkiej sprzedaży, dlatego wniosek o jej przeprowadzenie w odniesieniu do ruchomości, o których mowa w art. 864 § 1 k.p.c. (ruchomości ulegających szybkiemu zepsuciu) może zostać potraktowany jako nadużycie prawa procesowego w rozumieniu art. 4¹ lub próba szykanowania dłużnika. Takie działanie może bowiem spowodować zniszczenie lub utratę wartości zajętych ruchomości ulegających szybkiemu zepsuciu, tym samym udaremniając realizację powyżej wskazanego celu postępowania egzekucyjnego, jednocześnie narażając dłużnika na nieuzasadnione straty.

W związku z powyższym regulacja zwarta w art. 879² § 2 k.p.c. przyjmująca jako zasadę odebranie dozoru oraz wskazująca, że w takim przypadku, początek licytacji nie może przypadać wcześniej niż po upływie dwóch tygodni od dnia odebrania dozoru, ogranicza możliwość efektywnego wykorzystania rozwiązań teleinformatycznych – licytacji elektronicznej w postępowaniu egzekucyjnym z ruchomości. Licytacja elektroniczna powinna bowiem przyspieszyć przebieg postępowania z uwagi na wykorzystanie systemu teleinformatycznego w komunikacji między uczestnikami postępowania, a nie, jak ma to miejsce w obecnym stanie prawnym, prowadzić do jego przedłużenia.

W doktrynie uznawano licytację elektroniczną ruchomości za pozytywną i potrzebną, zwłaszcza ze względu na poziom technologii i możliwości, jakie ze sobą niesie¹⁶. Racjonalny ustawodawca, wprowadzając elektroniczną formę

¹⁴ K. Flaga-Gieruszyńska, [w:] K. Flaga-Gieruszyńska (red.), *Postępowanie zabezpieczające i egzekucyjne. System Postępowania Cywilnego. Tom 8*, C.H. Beck, Warszawa 2021, s. 221.

¹⁵ W. Siedlecki, *Realizacja ochrony cywilnoprawnej jednostki w postępowaniu egzekucyjnym*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego”, nr 85, 1979, s. 70–71.

¹⁶ A. Pyrgies, *Sprzedaż ruchomości w postępowaniu egzekucyjnym w formie licytacji elektronicznej*, „Przegląd Prawa Egzekucyjnego”, nr 6, 2017, s. 35 i n.

licytacji, starał się zaktualizować i dopasować obowiązujące przepisy do obecnego poziomu technologicznego, umożliwiając wykorzystanie rozwiązań teleinformatycznych w postępowaniu egzekucyjnym. Cel zmian został określony w uzasadnieniu do ustawy nowelizującej w następujący sposób: „Regulacje zawarte w tym rozdziale zmierzają do zwiększenia efektywności sprzedaży zajętych ruchomości, przy jednoczesnym zachowaniu gwarancji procesowych”¹⁷. W doktrynie wskazywano, iż z teoretycznego punktu widzenia licytacja elektroniczna powinna być ulepszoną wersją dotychczasowego kształtu licytacji, a tym samym – doprowadzić do efektywniejszej realizacji celu postępowania, jakim jest zaspokojenie wierzyciela przez sprzedaż zajętych przedmiotów dłużnika¹⁸.

Z uwagi na wskazane powyżej problemy w zakresie wykorzystania licytacji elektronicznej, wprowadzona regulacja nie spełniła w całości zakładanego celu, jakim było zwiększenie efektywności sprzedaży zajętych ruchomości. O ile sama licytacja elektroniczna jako narzędzie teleinformatyczne przyczynia się do zwiększenia efektywności sprzedaży zajętych ruchomości poprzez dotarcie do większego kręgu licytantów oraz ułatwienie uczestnictwa w licytacji, a tym samym możliwości zwiększenia ceny sprzedaży zajętych ruchomości i poziomu zaspokajania wierzycieli, o tyle regulacja warunkująca jej przeprowadzenie ogranicza wykorzystanie licytacji elektronicznej w praktyce. *De lege ferenda* należałoby rozważyć rezygnację z wnioskowego trybu prowadzenia licytacji elektronicznej, a w konsekwencji uznać licytację elektroniczną za podstawowy sposób sprzedaży zajętych ruchomości. Należałoby również rozważyć rezygnację z konieczności oddania zajętych ruchomości pod dozór innej osoby niż dłużnik w przypadku licytacji elektronicznej (art. 879¹ § 2 k.p.c.), gdyż rozwiązanie to generuje zbędne koszty oraz przedłuża przebieg postępowania.

Zgodzić należy się natomiast, ze stanowiskiem, iż wprowadzona regulacja dotycząca licytacji elektronicznej ruchomości, z uwagi na przyznanie identycznych środków zaskarżenia jak przy licytacji tradycyjnej, daje realną możliwość ochrony prawnej uczestników licytacji¹⁹. Fakt, iż na czynności dokonywane przez komornika sądowego w systemie teleinformatycznym, w szczególności na udzielenie bądź odmowę udzielenia przybicia, przysługuje skarga na czyn-

¹⁷ Zob. uzasadnienia projektu ustawy – druk sejmowy nr 267, Sejm VIII kadencji, s. 25.

¹⁸ Zob. A. Pyrgies, *Sprzedaż ruchomości w postępowaniu egzekucyjnym w formie licytacji elektronicznej*, „Przegląd Prawa Egzekucyjnego”, nr 6, 2017, s. 35 i n.; K. W. Rozum, *Skutki przybicia w elektronicznej licytacji ruchomości* [w:] I. Gil (red.), *Transformacje postępowania cywilnego w postępowaniach wykonawczych*, Wydawnictwo Currenda, Sopot 2017, s. 176–177.

¹⁹ K. W. Rozum, *Skutki przybicia...*, wyd. cyt., s. 177.

ności komornika, co wpływa na zachowanie gwarancji procesowych uczestników licytacji i stron postępowania egzekucyjnego.

W piśmiennictwie zwracano jednak uwagę, że regulacja dotycząca licytacji elektronicznej nie jest jednak rozwiązaniem kompleksowym, gdyż odnosi się wyłącznie do egzekucji z ruchomości²⁰. W tamtym czasie brak było analogicznych zmian w przepisach w zakresie egzekucji z nieruchomości i z tego powodu sprzedaż nieruchomości, z wyjątkiem niezabudowanej nieruchomości gruntowej oraz nieruchomości zabudowanej budynkiem mieszkalnym lub użytkowym, jeżeli w chwili złożenia wniosku o wszczęcie egzekucji nie dokonano zawiadomienia o zakończeniu budowy albo nie wystąpiono z wnioskiem o udzielenie zezwolenia na użytkowanie w rozumieniu przepisów prawa budowlanego (zob. art. 1013⁶ § 1 k.p.c.), mogła odbywać się wyłącznie w toku tradycyjnej licytacji²¹. Wsłuchując się w głos doktryny, a jednocześnie mając na uwadze stan epidemii COVID-19, utrudniający tradycyjną formę przeprowadzania licytacji z nieruchomości, ustawodawca zdecydował się na dokonanie zmian w tym przedmiocie. Ocena wprowadzonych w tym zakresie zmian została dokonana w dalszej części opracowania.

Licytacja elektroniczna nieruchomości

Mocą ustawy z dnia 28.05.2021 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw²², dodano w części trzeciej w tytule II w dziale VI, po rozdziale 6 k.p.c., rozdział 6a zatytułowany „Sprzedaż nieruchomości w drodze licytacji elektronicznej”, który został umiejscowiony po art. 986 k.p.c.

Uzasadniając konieczność wprowadzenia przepisów pozwalających na sprzedaż nieruchomości w drodze licytacji elektronicznej, projektodawcy wskazali, że z uwagi na zaistniałą sytuację epidemiologiczną i trudny do przewidzenia moment jej zakończenia, konieczne jest podejmowanie wysiłków zmierzających do dalszej cyfryzacji usług publicznych, które to usługi nie tylko zapewniają wyższy poziom bezpieczeństwa dla uczestników czynności procesowych i pozwalają obniżyć koszty, lecz również w znaczący sposób przyczyniają się do przyspieszenia postępowań sądowych. W związku z powyższym ustawodawca uznał, że pożądane jest dopuszczenie wprowadzenia sprzedaży nieruchomości

²⁰ Zob. A. Pyrgies, *Sprzedaż ruchomości...*, wyd. cyt.; K. W. Rozum, *Skutki przybicia...*, wyd. cyt.

²¹ Tamże.

²² Dz.U. z 2021 r. poz. 1090; dalej jako Zm.k.p.c.2021.

w drodze licytacji elektronicznej, na wzór sprawdzonych już rozwiązań, umożliwiających sprzedaż ruchomości w drodze licytacji elektronicznej, rozwiązania takie powinny zaś znacząco przyczynić się do przyspieszenia egzekucji z nieruchomości, która ze względu na wielość podmiotów w niej uczestniczących jest szczególnie długotrwała²³. W ocenie projektodawców, wprowadzone rozwiązania poprawić miały transparentność odbywających się w jej toku przetargów, gdyż w praktyce postępowań egzekucyjnych dostrzegany jest problem zmów między licytantami w celu obniżenia ceny nabycia, co nie będzie możliwe w toku licytacji odbywających się za pośrednictwem systemu teleinformatycznego²⁴. „W celu wdrożenia powyższych rozwiązań proponuje się dodać w części trzeciej w tytule II w dziale VI po rozdziale 6 k.p.c. rozdział 6a zatytułowany »Sprzedaż nieruchomości w drodze licytacji elektronicznej«, który będzie umiejscowiony po art. 986 k.p.c. Przepisy o sprzedaży nieruchomości umiejscowione w poprzedzających rozdziałach należałoby stosować odpowiednio, tj.: z odrębnościami wynikającymi z dodawanego rozdziału”²⁵.

Zgodnie z brzmieniem przepisu art. 7 pkt 1 Zm.k.p.c.2021 zmiany w powyżej opisanym zakresie weszły w życie z dniem 19.09.2021 r. W art. 986¹¹ k.p.c. ustawodawca wskazał, że Minister Sprawiedliwości w drodze rozporządzenia ustali sposób przeprowadzenia sprzedaży nieruchomości w drodze licytacji elektronicznej oraz sposób uwierzytelniania użytkowników systemu teleinformatycznego obsługującego licytację elektroniczną, mając na względzie zapewnienie ochrony praw osób uczestniczących w licytacji, sprawność postępowania, skuteczność egzekucji, bezpieczeństwo posługiwania się dokumentami w postaci elektronicznej oraz dostępność systemu teleinformatycznego. W związku z powyższym szczegółowe rozwiązania zawarte zostały w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 27.10.2021 r. w sprawie sposobu przeprowadzenia sprzedaży nieruchomości w drodze licytacji elektronicznej oraz sposobu uwierzytelniania użytkowników systemu teleinformatycznego obsługującego licytację elektroniczną²⁶.

Wysłuchując się w głos środowiska komorniczego, ustawodawca nowelizacją z 2021 r. wprowadził możliwość elektronicznej licytacji nieruchomości w postępowaniu egzekucyjnym. Dokonana zmiana spotkała się zasadniczo z aprobatą środowiska komorniczego²⁷ i doktryny postępowania egzekucyj-

²³ Zob. uzasadnienia projektu ustawy – druk sejmowy nr 899, Sejm IX kadencji, s. 14.

²⁴ Tamże, s. 15.

²⁵ Tamże.

²⁶ Dz.U. z 2021 r. poz. 2005.

²⁷ Opinia Krajowej Rady Komorniczej do projektu ustawy o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw, druk sejmowy nr 899, Sejm IX kadencji, KRK/VII/94/21.

nego²⁸. „Usługi te nie tylko zapewniają wyższy poziom bezpieczeństwa dla uczestników czynności procesowych i pozwalają obniżyć koszty, lecz również w znaczący sposób przyczyniają się do przyspieszenia postępowań sądowych. Istotnym argumentem za wprowadzeniem e-licytacji w ramach postępowania egzekucyjnego z nieruchomości jest funkcjonowanie sprawdzonych rozwiązań, umożliwiających sprzedaż ruchomości w drodze licytacji elektronicznej. Rozwiązania takie powinny znacząco przyczynić się do przyspieszenia egzekucji z nieruchomości, która ze względu na wielość podmiotów w niej uczestniczących jest szczególnie długotrwała. Poprawią one zarazem transparentność odbywających się w jej toku przetargów i pozwolą na wyeliminowanie problemu zmów cenowych między licytantami w celu obniżenia ceny nabycia”²⁹.

Sprzedaż nieruchomości zajętej w postępowaniu egzekucyjnym w drodze licytacji elektronicznej może nastąpić wyłącznie na wniosek wierzyciela egzekwującego, co oznacza, że w przypadku braku takiego wniosku będzie prowadzona na zasadach ogólnych. Wierzyciel egzekwujący jest podmiotem, który będzie wyłącznie uprawniony do zainicjowania sprzedaży zajętej nieruchomości w drodze licytacji elektronicznej, a więc regulacja ta jest analogiczna do przewidzianej w art. 879² k.p.c. w odniesieniu do prowadzenia licytacji elektronicznej ruchomości. W sytuacji, kiedy wyznaczony był termin pierwszej licytacji nieruchomości na zasadach ogólnych, ale do licytacji nie doszło lub złożony został wniosek o wyznaczenie drugiej licytacji, również będzie możliwe skorzystanie z przeprowadzenia sprzedaży licytacyjnej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego. W uzasadnieniu projektu ustawy Zm.k.p.c.2021 wyrażono pogląd, że: „Istnieją bowiem uzasadnione okoliczności, w których wierzyciel byłby zainteresowany, aby pierwszy termin licytacji przeprowadzić w sposób tradycyjny i dopiero w drugim terminie licytacji, np. w związku ze słabym zainteresowaniem licytacją, przetarg przeprowadzić w drodze elektronicznej”³⁰. Zapewnienie możliwości złożenia wniosku o przeprowadzenie elektronicznej licytacji nieruchomości także na późniejszym etapie prowadzonej sprzedaży egzekucyjnej nieruchomości dłużnika ma potencjalnie doprowadzić do zwiększenia zainteresowania udziałem w licytacji, a w konsekwencji także do sprzedaży nieruchomości³¹.

²⁸ R. Flejszar, [w:] K. Flaga-Gieruszyńska (red.), *Postępowanie zabezpieczające...*, wyd. cyt., s. 1263.

²⁹ Opinia Krajowej Rady Komorniczej do projektu ustawy o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw, druk sejmowy nr 899, Sejm IX kadencji, KRK/VII/94/21.

³⁰ Uzasadnienie rządowego projektu ustawy o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw, druk sejmowy nr 899, Sejm IX kadencji, s. 3.

³¹ I. Gil, [w:] E. Marszałkowska-Krześ (red.), *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz*, Warszawa 2021, art. 986², nb 2.

Oznacza to, że ustawodawca nie uznał licytacji elektronicznej za podstawowy sposób sprzedaży zajętych nieruchomości. Regulacja ta, w naszej ocenie, prowadzi do nieefektywnego wykorzystania potencjału rozwiązania teleinformatycznego, jakim jest licytacja elektroniczna, w postępowaniu egzekucyjnym z nieruchomości. Jako ograniczenia regulacyjne wykorzystania licytacji elektronicznej wskazać można: wnioskowy tryb przeprowadzenia licytacji elektronicznej, możliwość cofnięcia wniosku w tym zakresie przez wierzyciela oraz brak legitymacji dłużnika do złożenia wniosku o sprzedaż zajętych nieruchomości w drodze licytacji elektronicznej.

W obecnym stanie prawnym wniosek o wyznaczenie licytacji elektronicznej może zostać cofnięty przez wierzyciela aż do rozpoczęcia licytacji elektronicznej, co wynika z ogólnej zasady dopuszczalności cofnięcia czynności procesowej w postępowaniu cywilnym. W przypadku skutecznego cofnięcia wniosku komornik zmuszony będzie do odwołania licytacji elektronicznej i wyznaczenia z urzędu terminu licytacji tradycyjnie, co przedłuży postępowanie i może ograniczyć liczbę osób zainteresowanych udziałem w takiej licytacji. Dopuszczalność cofnięcia wniosku o przeprowadzenie licytacji elektronicznej należy oceniać negatywnie, gdyż wierzyciel, zmieniając decyzję co do sposobu sprzedaży zajętych nieruchomości, może doprowadzić do znaczącego przedłużenia postępowania egzekucyjnego. W naszej ocenie zastosowanie licytacji elektronicznej powinno pozostawać w gestii komornika, który podejmując decyzję o sposobie sprzedaży zajętych nieruchomości, powinien rozważyć, który sposób sprzedaży zapewni najwyższy poziom zaspokojenia wierzyciela.

Ponadto, analogicznie jak w przypadku licytacji elektronicznej nieruchomości, przyznanie uprawnienia do wnioskowania o sprzedaż zajętych nieruchomości w drodze licytacji elektronicznej jedynie wierzycielowi, stanowi nieuzasadnione ograniczenie zasady równości stron w postępowaniu egzekucyjnym. W tym przypadku ograniczenia takiego nie można uzasadniać, tak jak w zakresie licytacji elektronicznej nieruchomości, dodatkowymi kosztami, które będzie musiał ponieść wierzyciel w przypadku bezskuteczności egzekucji. W naszej ocenie, po zainicjowaniu postępowania egzekucyjnego z nieruchomości przez wierzyciela, w sytuacji pozostawienia trybu wnioskowego, zarówno wierzyciel, jak i dłużnik powinni być uprawnieni do złożenia wniosku o przeprowadzenie licytacji elektronicznej zajętych nieruchomości. W doktrynie wskazuje się, że w związku z tym, że sprzedaż nieruchomości jest powiązana z kosztami przygotowania przetargu (np. koszty opisu i oszacowania nieruchomości), zarówno wierzyciel, jak i dłużnik powinni dążyć do sprzedaży zajętej nieruchomości już podczas pierwszej licytacji³². Zatem

³² J. Gołaczyński, *Elektroniczne licytacje...*, wyd. cyt., rozdział II, pkt 2.2.

dlaczego ustawodawca odmówił dłużnikowi możliwości złożenia wniosku o przeprowadzenie licytacji elektronicznej nieruchomości w sytuacji, w której taki sposób sprzedaży może zwiększyć liczbę osób zainteresowanych udziałem w takiej licytacji, gdyż w takim przypadku nie wymaga się stawiennictwa w sądzie rejonowym, w którego okręgu komornik prowadzi egzekucję, a udział licytantów może być zdalny z wykorzystaniem udostępnionego systemu teleinformatycznego obsługującego licytację.

W obecnym stanie prawnym dłużnik ma jedynie prawo, w przypadku, kiedy zajętych zostało kilka jego nieruchomości lub kilka części jednej nieruchomości, do wskazania kolejności, w jakiej miałyby być przeprowadzona licytacja elektroniczna poszczególnych nieruchomości lub ich części, albowiem zastosowanie będzie miał art. 975 k.p.c.³³.

Dłużnik nie ma zatem formalnoprawnego wpływu na wybór formy sprzedaży egzekucyjnej zajętej nieruchomości. Nie można się zgodzić z I. Gil, że w związku z tym, iż do wszczęcia postępowania egzekucyjnego dochodzi z inicjatywy wierzyciela, który określa m.in. zakres przedmiotowy prowadzonej egzekucji, to pozostawienie właśnie jemu wyboru formy sprzedaży zajętej nieruchomości jest spójne z zasadą dyspozycyjności stron obowiązującą także w postępowaniu egzekucyjnym³⁴. Fakt, iż do wierzyciela należy określenie zakresu przedmiotowego prowadzonej egzekucji, nie uzasadnia przyznania mu wyłącznego prawa decydowania o sposobie sprzedaży zajętych nieruchomości. Uzyskanie jak najwyższej ceny sprzedaży jest bowiem zarówno w interesie prawnym wierzyciela, jak i dłużnika. Licytacja elektroniczna może się przyczynić do uzyskania wyższej ceny sprzedaży, co uzasadnia stanowisko, iż legitymacja do złożenia wniosku o przeprowadzenie licytacji elektronicznej zajętych nieruchomości powinna przysługiwać również dłużnikowi.

Z uwagi na wskazane powyżej problemy w zakresie wykorzystania licytacji elektronicznej w postępowaniu egzekucyjnym z nieruchomości, wprowadzona regulacja nie spełniła w całości zakładanego celu, jakim było zwiększenie efektywności sprzedaży zajętych nieruchomości. O ile jest to rozwiązanie idące w dobrym kierunku, pozwalające na wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych, a sama licytacja elektroniczna przyczynia się do zwiększenia efektywności sprzedaży zajętych nieruchomości, poprzez dotarcie do większego kręgu licytantów oraz ułatwienie uczestnictwa w licytacji, a tym samym potencjalnie do możliwości zwiększenia ceny sprzedaży zajętych nieruchomości i poziomu zaspokojenia wierzycieli, o tyle np. regulacja warunkująca jej przeprowadzenie od złożenia stosownego wniosku, ogranicza wykorzystanie

³³ I. Gil, [w:] E. Marszałkowska-Krześ (red.), *Kodeks...*, wyd. cyt., art. 986², nb 1.

³⁴ Zob. tamże.

licytacji elektronicznej w praktyce. *De lege ferenda* należałoby rozważyć rezygnację z wnioskowego trybu prowadzenia licytacji elektronicznej, a w konsekwencji uznanie licytacji elektronicznej za podstawowy sposób sprzedaży zajętych nieruchomości.

Podsumowanie

Przedstawiona powyżej analiza wskazuje, że zmiany związane z wprowadzeniem możliwości prowadzenia elektronicznej licytacji w postępowaniu egzekucyjnym wpływają pozytywnie na możliwość osiągnięcia większego poziomu zaspokojenia wierzycieli w toku sądowego postępowania egzekucyjnego, równocześnie stanowią krok w kierunku jeszcze większej informatyzacji postępowania cywilnego. Nie sposób odnieść wrażenia, że wprowadzenie e-licytacji nieruchomości zostało niejako wymuszone przez sytuację związaną z pandemią COVID-19. Ustawodawca powielił bowiem regulację obowiązującą już w zakresie licytacji elektronicznej ruchomości, nie dokonując analizy jej efektywności na przestrzeni 4 lat jej obowiązywania. Jednakże samo wprowadzenie licytacji elektronicznej do sprzedaży jest zmianą, którą należy ocenić pozytywnie. W naszej ocenie opowiedzieć się należy za formą elektroniczną sprzedaży ruchomości i nieruchomości jako podstawową formą zbycia rzeczy w toku postępowania egzekucyjnego.

Bibliografia

- Domoń A., *Sprzedaż w drodze licytacji elektronicznej przeprowadzanej przez komornika sądowego po nowelizacji Kodeksu postępowania cywilnego dokonanej ustawą z dnia 22 marca 2018 r. o komornikach sądowych*, „Przegląd Prawa Egzekucyjnego”, nr 9, 2019.
- Flaga-Gieruszyńska K. (red.), *Postępowanie zabezpieczające i egzekucyjne. System Postępowania Cywilnego. Tom 8*, C.H. Beck, Warszawa 2021.
- Gil I. (red.), *Meritum. Postępowanie cywilne. Tom II. Postępowanie egzekucyjne, arbitrażowe i międzynarodowe*, Wolters Kluwer, Warszawa 2021.
- Gołaczyński J., *Elektroniczne licytacje w sądowym postępowaniu egzekucyjnym*, Wydawnictwo Currenda, Sopot 2022.
- Jakubecki A. (red.), *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom 2. Art. 730–1217*, Wolters Kluwer, Warszawa 2019.
- Kunicki I., *Elektroniczna licytacja ruchomości w sądowym postępowaniu egzekucyjnym. Komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2019.
- Marszałkowska-Krześ E. (red.), *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2021.

Pyrgies A., *Sprzedaż ruchomości w postępowaniu egzekucyjnym w formie licytacji elektronicznej*, „Przegląd Prawa Egzekucyjnego”, nr 6, 2017.

Rozum K. W., *Skutki przybicia w elektronicznej licytacji ruchomości* [w:] I. Gil (red.), *Transformacje postępowania cywilnego w postępowaniach wykonawczych*, Wydawnictwo Currenda, Sopot 2017.

Siedlecki W., *Realizacja ochrony cywilnoprawnej jednostki w postępowaniu egzekucyjnym*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego”, nr 85, 1979.

Uliasz M., *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2008.

Walasik M., *Analogia w prawie procesowym cywilnym*, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, Warszawa 2013

Wieczorek P., *Funkcje postępowań egzekucyjnego i zabezpieczającego*, „Problemy Egzekucji”, nr 7, 2000.

Akty prawne

Ustawa z dnia 17.11.1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 1805.

Ustawa z dnia 10.07.2015 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny, ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. z 2015 r. poz. 1311.

Ustawa z dnia 28.05.2021 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw, Dz. U. z 2021 r. poz. 1090.

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 27.10.2021 r. w sprawie sposobu przeprowadzenia sprzedaży nieruchomości w drodze licytacji elektronicznej oraz sposobu uwierzytelniania użytkowników systemu teleinformatycznego obsługującego licytację elektroniczną, Dz.U. z 2021 r. poz. 2005.

Agata Jałowiecka
Uniwersytet Wrocławski

JAK TWORZYĆ NOWOCZESNE PRAWO PRZYSZŁOŚCI PRZYSTOSOWANE DO *METaverse* ORAZ CYBERPRZESTRZENI?

Streszczenie: Tematem pracy jest przedstawienie, czym jest *metaverse* i jakie korzyści oraz zagrożenia przynosi to rozwiązanie. Zaprezentowane zostaną nie tylko możliwości przystosowania istniejącego już prawa do cyberprzestrzeni, ale również wady i zalety istnienia jednego bądź wielu cyberswiatów oraz spekulacje dotyczące tego, jakie mogą przynieść one skutki w aspekcie prawno-psychologicznym. Zostanie omówiona również tematyka *legal design*, czyli nowego ekosystemowego podejścia do tworzenia, korzystania i rozumienia prawa, a także, w jaki sposób za pomocą metodologii *design thinking* tworzyć prawo przyszłości.

Słowa kluczowe: *metaverse*, cyberprzestrzeń, cyber światy, Internet, *legal design*, *design thinking*, prawo, przyszłość.

How to create a modern law of the future adapted to *metaverse* and cyberspace?

Abstract: The article presents what the “metaverse” is and what benefits and threats it brings. Not only are the possibilities of adapting the existing law to cyberspace presented, but also the advantages and disadvantages of the existence of one or more cyberspace worlds and speculations about what they may bring about from legal and psychological perspectives. The topic of “legal design” will also be discussed, i.e. a new ecosystem approach to creating, using and understanding law, and how to create the law of the future using “design thinking” methodology.

Keywords: *metaverse*, cyberspace, cyber worlds, Internet, legal design, design thinking, law, future.

Wprowadzenie

W dzisiejszym świecie nowe technologie w coraz większym stopniu ingerują w życie oraz funkcjonowanie społeczeństwa. Pojawiają się coraz to nowe

rozwiązania oraz wyzwania związane z prawem nowych technologii, nowoczesną gospodarką, sztuczną inteligencją oraz Internetem, stąd w literaturze era, w której żyjemy, zaczyna być nazywana „wiekiem informacji”¹. W 2021 roku wyłoniło się również zagadnienie dotyczące cyberprzestrzeni, które w latach wcześniejszych było uznawane za spekulacje oraz dalekie plany technologiczne, mowa o *metaverse*², o którym stało się głośno w drugiej połowie wspomnianego roku. Biorąc pod uwagę złożoność tej kwestii, należy rozpocząć prace legislacyjne, które usystematyzują zagadnienia prawne dotyczące cyberprzestrzeni. Pojawia się zatem pytanie, w jaki sposób tworzyć prawo przyszłości przystosowane do metaświatów oraz cyberprzestrzeni. Odpowiedź na to pytanie wymaga poruszenia tematyki różnego rodzaju cyberświatów, zastanowienia się, skąd czerpać rozwiązania prawne, które można zastosować do budowania prawa przyszłości, a także rozważań dotyczących materii *legal design*, która przynosi pozaprawne alternatywy wykorzystywania *metaverse* w gospodarce oraz nowoczesnych miastach, a także w administracji i innych dziedzinach, jak i podkreśla etyczne aspekty wykorzystywania takich rozwiązań. Nawiązując do wspomnianego pytania, należy zastanowić się nad tym, czym jest metawszechświat i czy można zastosować to rozwiązanie do budowania nowoczesnego miasta, gospodarki, ekonomii czy prawa, ale również, w jaki sposób tworzyć nowoczesne prawo przyszłości dostosowane do *metaverse* oraz cyberprzestrzeni. Dodatkowo można zastanowić się również nad tym, czym właściwie jest *legal design* i jak korzystać z tego rozwiązania do lepszego przedstawiania prawa w świecie rzeczywistym oraz cyberprzestrzeni, a także jak wykorzystać metodologię *design thinking* do tworzenia prawa lepiej przystosowanego do dzisiejszych realiów prawnych i społecznych?

Czym jest *metaverse* i czy można zastosować to rozwiązanie do budowania nowoczesnego miasta, gospodarki, ekonomii oraz prawa?

Metaverse to Internet postrzegany jako wyimaginowany obszar bez granic, gdzie można spotkać ludzi w wirtualnej rzeczywistości, inaczej jest to sieć wirtualnych światów 3D skoncentrowana na połączeniu społecznościowym³. W naukach związanych z technologią termin ten jest często opisywany jako

¹ N. Ayres, L.A. Maglaras, *Cyberterrorism targeting the general public through social media*, „Security and Communication Networks”, vol. 9 (15), 2016, s. 2864–2875.

² N. Stepehnson, *Snow Crash*, wyd. polskie: *Zamieć*, 1992, tłum. J. Polak, *Śnieżyca*, 1999, tłum. W. Szypuła, 2020.

³ *Cambridge Dictionary*, Cambridge University Press 2022, www.dictionary.cambridge.org/dictionary/english/metaverse.

hipotetyczna iteracja Internetu, który jest jedynym, uniwersalnym, wirtualnym światem. Metaverse jako forma cyberprzestrzeni przynosi wiele korzyści, dzięki czemu daje możliwość na szybsze rozwijanie się ekonomii, gospodarki oraz innych dziedzin, ale nie jest to twór bez wad, ponieważ przynosi on również wiele zagrożeń. Zaczynając od pozytywów oraz możliwości, Metaverse umożliwia pracę z każdego miejsca na Ziemi, ale nie w wymiarze, jaki jest stosowany dzisiaj za pomocą sieci internetowych, tylko w zdecydowanie głębszym oraz lepszym w odbiorze sposobie. Daje on możliwość nie tylko pisania i spotykania się na wideokonferencjach. Jego możliwości są rozszerzone na inne kategorie poznawcze, takie jak bezpośrednie spotkanie z drugim człowiekiem pochodzącym z innej strony świata. Oprócz tego istnieją plany wpływu na inne zmysły poza wzrokiem i słuchem, chodzi tutaj o zastosowanie nowoczesnych rozwiązań wpływających na receptory w mózgu odpowiadające za zapach, czy dotyk, co przenosi nas do zupełnie nowej generacji cyberprzestrzeni. Już dzisiaj *metaverse* jest stosowany do tworzenia i przedstawiania projektów architektonicznych i wizualnych przedstawianych klientom za pomocą grafiki 3d oraz specjalnych okularów VR⁴. Ponadto rozwiązanie to ułatwia dostęp do różnego rodzaju rozrywki i edukacji, przykładowo wystarczy nałożyć wspomniane okulary, by znaleźć się w salonie gier lub na sali wykładowej na Harvardzie, dodatkowo już teraz tworzone są kopie rzeczywistych muzeów na całym świecie, by bez wychodzenia z domu społeczeństwo miało możliwość bezpośredniego oraz nieograniczonego kontaktu z kulturą.

Metaverse przynosi też wiele korzyści dla administracji, dużych firm i korporacji oraz prawa. Między innymi umożliwia zdalne spotkania z kontrahentami lub klientami z innej strony świata w ramach konsultacji prawnych, biznesowych, załatwiania spraw urzędowych, bez ograniczeń dyktowanych przez dzisiejsze realia. Umożliwi to tworzenie e-urzędów, e-kancelarii oraz różnego rodzaju osób prawnych, co zaoszczędzi interesantom czas, a przedsiębiorcom, urzędom oraz innym jednostkom pieniądze przeznaczane na wynajem fizycznych pomieszczeń i budynków oraz opłaty mediów. *Metaverse* posiada wiele zalet, które umożliwią rozwój różnych dziedzin nauki i gospodarki, ale posiada też wady. Pierwszym zagrożeniem wartym omówienia jest problematyka awatarów oraz psychicznej asymilacji szczególnie młodego pokolenia z nowym, wyidealizowanym wizerunkiem, co może prowadzić do depresji czy innych chorób psychicznych. Z drugiej strony osoby starsze mogą mieć problem ze zrozumieniem oraz używaniem nowej technologii, co z czasem może doprowadzić do wycofania oraz odizolowania tej grupy społecznej od nowoczesnych

⁴ S. Mystakidis, *Metaverse*, Encyclopedia 2022, 2, 486–497, www.doi.org/10.3390/encyclopedia2010031.

rozwiązań, które również im mogą ułatwić funkcjonowanie w społeczeństwie. Ponadto pojawia się również tematyka terroryzmu oraz ataków hakerskich, co z kolei wpłynie na większą ilość wykradzonych i ujawnianych danych, gwałt na prywatność poszczególnych jednostek czy ujawnianie niepublicznych danych osobom postronnym. Może mieć to katastrofalne skutki, stąd wraz z rozwojem *metaverse* konieczne jest rozwijanie prawa oraz cyberbezpieczeństwa.

Poruszając tematykę metawersum, należy również przedstawić, czym jest cyberprzestrzeń. Jedną z najbardziej rozpowszechnionych definicji cyberprzestrzeni jest definicja sformułowana przez Departament Obrony USA⁵ na potrzeby powołania jednego, jednolitego słownika terminologii wojskowej oraz powiązanej z tą tematyką, według której cyberprzestrzeń jest globalną domeną środowiska informacyjnego składającą się ze współzależnych sieci tworzonych przez infrastrukturę technologii informacyjnej (IT) oraz zawartych w nich danych, włączając Internet, sieci telekomunikacyjne, systemy komputerowe, a także osadzone w nich procesory oraz kontrolery. Istnieją inne definicje cyberprzestrzeni, przykładowo definicja pochodząca od europejskich strategii cyberbezpieczeństwa, która została stworzona przez francuską Agencję Bezpieczeństwa Sieci oraz Informacji (ANSSI)⁶. Przedstawia ona cyberprzestrzeń jako przestrzeń komunikacyjną utworzoną przez globalne połączenie sprzętu służącego do automatycznego przetwarzania cyfrowych danych.

Wspominając materię cyberprzestrzeni, należy rozważyć również, czy czeka nas jeden cyberwszechświat odpowiadający powyższym definicjom, czy cały cyfrowy wszechświat. Według szacunków w ciągu najbliższych 10 lat ma zostać stworzona oraz oddana do użytku platforma Metaverse Zuckerberga, ale także i inne giganty technologiczne z całego świata planują podobne rozwiązania. Na przykład firma Microsoft, wykorzystując opartą na chmurze aplikację, już w dzisiejszych czasach ma możliwość cyfrowej teleportacji swoich pracowników do odległych lokalizacji po drugiej stronie świata, co umożliwia pracę w bliskim rzeczywistości otoczeniu oraz bezpośrednich spotkań z osobami oddalonymi o tysiące kilometrów w ciągu kilku chwil. Aplikacja umożliwia wirtualne spotkania awatarów reprezentujących pracowników, które dzięki temu stają się bardziej interaktywne i lepiej służą zdalnej pracy zespołowej. Facebook w ostatnim czasie ogłosił, że w ciągu najbliższych pięciu lat zatrudni dziesięć tysięcy specjalistów z całej Europy z doświadczeniem w programowaniu oraz innych pokrewnych dziedzinach, które można wykorzystać w projekcie Metaverse. Ponadto informacje na temat wpływu cyberświata na kolejne zmysły są

⁵ G. A. Crowther, *The Cyber Domain*, "The Cyber Defense Review", Vol. 2, No. 3, 2017, Army Cyber Institute, s. 63.

⁶ Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information – ANSSI, www.ssi.gouv.fr.

jak najbardziej właściwe, ponieważ naukowcy z całego świata pracują już nad urządzeniami umożliwiającymi odczuwanie za pomocą zmysłu dotyku podnoszenia i dotykania różnych przedmiotów wirtualnych.

W następnej kolejności należałoby rozważyć, czy możliwe jest zastosowanie *metaverse* w budowaniu nowoczesnego miasta, gospodarki, ekonomii oraz prawa. Jest to możliwe, ponieważ zostały już wdrożone wspomniane projekty dotyczące cyfrowych muzeów, biur i innych lokalizacji, ponadto prowadzone są badania nad działaniem ludzkich zmysłów w metafizycznym świecie. Do tego zastosowanie to można wykorzystać w wielu innych dziedzinach. Chociażby w projektowaniu sieci elektronicznych oraz wodociągowych nowoczesnego miasta, co pozwoliłoby na stworzenie modeli 3d, które ułatwiłyby oraz usprawniły, a także przyspieszyły prace. Ponadto umożliwiłyby lepsze wizualizowanie projektów architektonicznych, graficznych czy sieciowych, co wpłynęłoby na uniknięcie pomyłek związanych z decyzjami projektowymi oraz wykonawstwem. Dodatkowo rozwiązanie to byłoby bardzo praktyczne w gospodarce z powodu szeregu zastosowań do różnego rodzaju biznesów prywatnych, ale również państwowych. Za to w ekonomii *metaverse* dodałoby możliwości multimedialne lepiej wizualizujące zmiany wykresów, kursów walut oraz prezentacji strategicznych, co przełożyłoby się na lepsze wdrożenie klienta i kontrolę ekonomiczną jednostek prywatnych i państwowych, chociażby przez spotkania ciał kontrolnych z kontrahentami. W przypadku prawa zastosowanie *metaverse* umożliwiłoby spotkania legislacyjne parlamentarzystów w cyberprzestrzeni, co umożliwiłoby większą aktywność oraz zwiększoną obecność takowych jednostek. Ponadto umożliwiłoby to ulepszoną kontrolę społeczeństwa nad pracami tego organu, ze względu na bezpośredni kontakt oraz możliwość udziału, a nawet komentowania i zadawania pytań. Mogłoby to wpłynąć pozytywnie na demokrację państwową oraz aktywność społeczną w tej dziedzinie, a także spełnianie oczekiwań wyborców poprzez presję nakładaną na pracowników tych organów oraz na rzetelne i sprawiedliwe prace prawodawcze. W przypadku radców prawnych, notariuszy oraz adwokatów zastosowanie cyberprzestrzeni w ich pracy umożliwiłoby bezpośrednie spotkania *online* z kontrahentami oraz zwiększoną liczbę klientów poprzez przybliżenie swoich usług do bezpośredniego odbiorcy, jakim jest obywatel kraju, klient, człowiek, który na co dzień nie ma bezpośredniego kontaktu z prawem. Umożliwiłoby to zanik muru, który rozgranicza te dwie grupy społeczne, a usługi prawne stałyby się bardziej osiągalne oraz bezpośrednie i komfortowe dla interesariuszy. Ponadto w przypadku rozpraw sądowych ułatwiłoby to ich przeprowadzanie poprzez obniżenie kosztów, możliwość uczestniczenia zdalnego w bezpośrednim kontakcie z resztą sali. Umożliwiłoby to również rozwiązanie problemów dotyczących braku możliwości pojawienia się na sali świadków, czy innych uczestników

z powodu przykładowo niemożliwości dojazdu na rozprawę, a to bezpośrednio wpłynęłoby na mniejszą ilość przekładanych oraz odraczanych rozpraw i w konsekwencji szybsze zakończenie poszczególnych spraw.

Jak tworzyć nowoczesne prawo przyszłości przystosowane do *metaverse* oraz cyberprzestrzeni?

Odpowiadając na pytanie, należy wskazać implementację do systemu prawnego w *metaverse* już istniejącego prawa międzynarodowego, na zasadach podobnych do implementacji prawa międzynarodowego, bądź europejskiego do systemu krajowego. Innym rozwiązaniem jest tworzenie nowego prawa na poziomie międzynarodowym. Na tym etapie należałoby skupić się w pierwszej kolejności na prywatnym prawie międzynarodowym, ponieważ nie regulujemy tutaj bezpośredniego kontaktu między państwami, a raczej pomiędzy stosunkami prawnymi wykraczającymi poza terytorium jednego państwa, eksterytorialnymi, które zawierają element obcy⁷, oraz drugą stronę, czyli użytkownika końcowego, który jest odpowiednikiem w pewnym sensie obywatela państwa. Stosunek taki można interpretować wielorako. Prawo prywatne międzynarodowe bywa ujmowane szeroko oraz wąsko. W znaczeniu szerokim obejmuje normy prawa prywatnego międzynarodowego. Za to znaczenie wąskie nawiązuje do norm merytorycznych, które powstały w wyniku procesu unifikacji prawa oraz norm kolizyjnych. Według J. Gołaczyńskiego⁸ unifikacja zmierza do ujednoczenia norm zarówno kolizyjnych, jak i merytorycznych. Jak twierdzi J. Skąpski⁹, celem unifikacji prawa materialnego jest usunięcie konfliktów pomiędzy systemami prawnymi należącymi do różnych państw. Przychylając się do wypowiedzi, J. Gołaczyńskiego unifikacja dotyczy jedynie wybranych zagadnień prawnych, rzadko powstaje unifikacja zupełna, która prowadzi do stosowania tych samych norm dla stosunków prawnych powiązanych z prawem obcym, jak i ściśle wewnętrznym. Ponadto M. Pazdan¹⁰, wspomniał, że zabiegi unifikacyjne we współczesnym świecie prowadzą najczęściej do powstania swoistego dualizmu prawnego. W takim wypadku

⁷ K. Bagan-Kurluta, *Prawo prywatne międzynarodowe*, wydanie 6, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2021, s. 12.

⁸ J. Gołaczyński, *Prawo prywatne międzynarodowe*, wydanie 5, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2017, s. 3.

⁹ J. Skąpski, *Unification des règles des conflits de lois et unification du droit interne*, "Archivum Iuridicum Cracoviense", vol. 1, 1968.

¹⁰ M. Pazdan, *Prawo prywatne międzynarodowe*, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, Warszawa 2001.

w tym samym momencie pojawiają się dwa odrębne systemy prawne, z czego jeden polega na prawnie powiązanych z prawem obcym stosunkach prawnych, a także drugi, w którym stosunki prawne są powiązane z własnym systemem prawnym. Odwołując się do tej materii, należy wskazać, że to samo, co jest stosowane do poszczególnych państw, można również zaimplementować do *metaverse* jako tworu międzynarodowego, potrzebującego kodeksów oraz zbiorów obowiązujących zasad. Idąc dalej z tą interpretacją, *metaverse* można uznać za pewnego rodzaju państwo w cyberprzestrzeni, które nie posiada władzy, języka oraz granic, ale za to znaki rozpoznawcze, odpowiadające godłu oraz fladze, którym jest logo oraz cały *key visual* konkretnej cyberprzestrzeni, a ponieważ docelowo ma ich powstać wiele, to każda z nich musi wyróżniać się innymi cechami charakterystycznymi, które kształtowałyby ich kulturę, a także prawo i zasady tam obowiązujące.

Rozwiązanie to ma również dużo podobieństw do systemu prawnego dotyczącego kosmosu, w przypadku którego należałoby wziąć pod uwagę Układ o zasadach działalności państw w zakresie badań i użytkowania przestrzeni kosmicznej łącznie z księżycem i innymi ciałami niebieskimi z dnia 27 stycznia 1967 roku¹¹. W akcie tym zakazano zawłaszczania w jakiegokolwiek formie przestrzeni kosmicznej, łącznie z Księżycem i innymi ciałami niebieskimi. Oznacza to, że żadne państwo nie może poddawać kosmosu swojej suwerenności i jurysdykcji, a także nakładać własne wewnętrzne akty prawne nad te obowiązujące międzynarodowo. Co w kolei można zastosować do cyberprzestrzeni, ponieważ najbardziej etycznym rozwiązaniem byłoby stworzenie uniwersów pozapaństwowych, uniwersalnych w skali świata, które przyjęłyby postanowienia prawa międzynarodowego uzgodnione na zasadach kompromisu.

Jeśli chodzi o prawo międzynarodowe publiczne, według Konwencji Wiedeńskiej o Prawie Traktatów sporządzonej w Wiedniu dnia 23 maja 1969 r.¹² na płaszczyźnie międzynarodowej każde państwo zobowiązane jest do przestrzegania norm prawa międzynarodowego powszechnego oraz umów międzynarodowych, których jest stroną, co za tym idzie, nawiązując do przyjętych zasad oraz stosując słowa Małgorzaty Masternak-Kubiak¹³, należy zaznaczyć, że państwo nie może powoływać się wobec innych państw na swój porządek prawny z zamiarem uchylenia się od zobowiązań, jakie nakłada na nie prawo międzynarodowe lub traktaty przyjęte za obowiązujące. Państwo, wiążąc się

¹¹ Dz.U. z 1968 r. nr 14, poz. 82.

¹² Dz.U. z 1990 r. nr 74, poz. 439.

¹³ M. Masternak-Kubiak, *Przestrzeganie prawa międzynarodowego w świetle Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej*, Zakamycze, Kraków 2003, www.sip.lex.pl.

normą prawa międzynarodowego, jednocześnie zobowiązuje się uzgodnić swe prawo wewnętrzne z prawem międzynarodowym. Wynika z tego twierdzenia obowiązek przeprowadzenia w ustawodawstwie wewnętrznym państw takich zmian, które zapewnią wykonanie przyjętych z konwencją oraz w późniejszym czasie zobowiązań, ponadto państwo nie będzie tworzyło norm wewnętrznych, które będą sprzeczne z prawem międzynarodowym, a także państwo zapewni prawu międzynarodowemu wpływ na stosowanie jego norm przez swe wewnętrzne organy¹⁴. To samo można zastosować właśnie w *metaverse* i innych cyberprzestrzeniach, aby ujednoclić systemy prawne oraz stworzyć zasady obowiązujące w tych miejscach. Należałoby wspomnieć, że są już prowadzone takie działania.

Jednym z największych wyzwań, które należą do materii prawa międzynarodowego oraz metawersum, jest możliwość stosowania prawa międzynarodowego, które już istnieje w cyberprzestrzeni. W roku 2003 Walne Zgromadzenie ONZ zwróciło się do Sekretarza Generalnego z zapytaniem dotyczącym przeprowadzenia badania potencjalnych zagrożeń materii bezpieczeństwa informacji, a także wskazanie środków ochrony i możliwości współpracy, które pomogłyby zminimalizować wspomniane zagrożenia. W efekcie tych działań powołano grupy ekspertów rządowych ds. rozwoju w dziedzinie informacji i telekomunikacji w kontekście bezpieczeństwa międzynarodowego (Group of Governmental Experts on Developments in the Field of Information and Telecommunications in the Context of International Security – UN GGE)¹⁵. W latach 2003–2021 obradowało sześć grup GGE. W tym samym czasie razem z 6 grupą UN GGE powołano otwartą grupę roboczą OEWG, do której należą wszystkie zainteresowane państwa. Głównymi celami grupy jest dyskusja na tematy dotyczące:

- rozwijania zasad i norm, a także sposobów ich wdrażania;
- pracy nad środkami budowy zaufania;
- pracy nad zastosowaniem prawa międzynarodowego w cyberprzestrzeni;
- regularnego dialogu pomiędzy instytucjami z udziałem wszystkich interesariuszy;
- tworzenia zdolności ochrony systemów IT przed istniejącymi i potencjalnymi zagrożeniami¹⁶.

¹⁴ Tamże.

¹⁵ J. Balcewicz, *UN GGE – Prawo międzynarodowe w cyberprzestrzeni*, Państwowy Instytut Badawczy NASK, 15 stycznia 2020, www.cyberpolicy.nask.pl/un-gge-prawo-miedzynarodowe-w-cyberprzestrzeni/.

¹⁶ United Nations General Assembly A/65/201, Group of Governmental Experts on Developments in the Field of Information and Telecommunications in the Context of International Security, s. 8, www.documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N10/469/57/PDF/N1046957.pdf?OpenElement.

Wnioskując na podstawie niniejszych informacji prace nad tworzeniem oraz implementacją prawa międzynarodowego do cyberprzestrzeni są prowadzone już od wielu lat, przy czym z powodu sytuacji rozwoju technologii na świecie w ostatnim czasie przyspieszyły i trend ten w najbliższym czasie będzie powtarzany, ponieważ wraz z rozwojem technologicznym należy zadbać o bezpieczeństwo użytkowników pod każdym względem, w tym prawnym oraz pod kątem cyberbezpieczeństwa.

Czym jest *legal design* i jak korzystać z tego rozwiązania dla lepszego przedstawiania prawa w świecie rzeczywistym oraz cyberprzestrzeni, a także jak wykorzystywać metodologię *design thinking* do tworzenia prawa lepiej dostosowanego do dzisiejszych realiów prawnych i społecznych?

Nawiązując do tej materii, należy zastanowić się nad definicją *legal design*. W takim wypadku należy wskazać, że *legal design* to nowe ekosystemowe podejście do tworzenia, korzystania i rozumienia prawa. Celem tej materii jest lepsze zrozumienie kontekstu i potrzeb osób, które wchodzi w interakcje z prawem, a także praca nad ulepszaniem tej dziedziny nauki oraz wprowadzaniem do niej innowacji¹⁷. Idea Legal Design pochodzi ze Szkoły Prawa na Uniwersytecie Stanforda (Stanford Law School). Właśnie w tamtym miejscu powstał pierwszy na świecie „The Legal Design Lab”, czyli zespół stworzony po to, by budować nowe pokolenie i nową jakość usług prawnych. Innymi słowy, *legal design* jest zastosowaniem prostszych w odbiorze oraz bardziej bezpośrednich rozwiązań projektowych w materii prawa, a właściwie diagramów, fontów, hierarchizacji danych, grafik, zdjęć, map użytkownika oraz map myśli, które ułatwią odbiór ostatecznemu odbiorcy. Nawiązując do tego twierdzenia, należy wskazać, że celem tych działań jest użyteczność, przystępność oraz ułatwienie zrozumienia skomplikowanych i pisanych trudnym językiem tekstów prawnych. W takim wypadku doświadczenie, wiedza oraz umiejętności osoby obeznanej z materią prawa, przy pomocy projektanta, grafika oraz znawcy technologii połączą siły, tworząc interdyscyplinarny zespół, a także przynosząc szansę na nową generację bardziej rozumiałego i przystępnego dla społeczeństwa prawa oraz usług prawnych¹⁸. Ponadto według K. Lenka¹⁹ *legal design*

¹⁷ *Każdy ma prawo rozumieć prawo, czyli co to jest legal design*, PORAJ Kancelaria Prawno-Patentowa Sp. z o.o., 22 stycznia 2021, www.poraj.com/legal-design.

¹⁸ M. Hagan, *Law by Design*, www.lawbydesign.co/legal-design.

¹⁹ K. Lenek, *Pokazać. Wyjaśnić. Prowadzić*, wystawa projektów studentów prof. Krzysztofa Lenka, Wydziału Projektowania Graficznego Rhode Island School of Design Providence.

polega na zastosowaniu *information designu* w obszarach wymagających wsparcia zgodnie z logiką projektowania na zasadach: prowadzić, wyjaśniać, tłumaczyć.

Legal design powinien być rozważany jako połączenie *information designu* z doktrynami projektowania, które są społecznie zorientowane na tematykę: *human centered design*, *universal design* i *participatory design*, po to, by wprowadzić te systemy do różnych rodzajów prawa. Ma to na celu zaprzestanie wykluczania pewnych grup społecznych z możliwości rozumowania systemu prawnego. Tłumacząc prościej, *legal design* jest efektem pewnych deficytów, które znajdują się w systemie prawa, które skutkują problemami z rozumieniem przekazu przez osoby niewdrożone do samodzielnego interpretowania trudnych zabiegów prawnych oraz mało klarownej ich prezentacji²⁰. Jest to bardzo przyszłościowe oraz przydatne rozwiązanie, szczególnie biorąc pod uwagę tworzenie prawa obowiązującego w cyberprzestrzeni, ale nie tylko. Zastosowanie takiego rozwiązania ułatwiłoby tworzenie prawa w sposób zrównoważony oraz etyczny, zrozumiały dla użytkownika końcowego, jakim może być użytkownik danego *metaversum* bądź obywatel państwa. Wykresy, diagramy, grafiki przedstawiające procesy czy filmy i animacje objaśniające pewne zabiegi – ułatwiają odbiór oraz edukują, a to może wpłynąć pozytywnie na świadomość społeczeństwa dotyczącą prawa, ekonomii, podatków oraz innych dziedzin. Należy na tym etapie rozważyć, dlaczego tak mały odsetek społeczeństwa obywatelskiego przeczytało kiedykolwiek nawet mały urywek jakiegokolwiek ustawy.

Analizując tę problematykę, należy wskazać to, że przekaz oraz język używany przy tworzeniu aktów prawnych jest nieprawidłowy. Prawo pisane jest trudnym, specjalistycznym językiem, który nie jest zrozumiały dla społeczeństwa. Rozwiązaniem tego problemu jest właśnie interdyscyplinarne podejście do wspomnianego użytkownika końcowego oraz wprowadzenie do procesu legislacji etapów pochodzących z systemu *design thinking*, czyli: empatyzacji, definiowania problemu, etapu generowania pomysłów i rozwiązań, budowania prototypów produktu końcowego oraz testowanie. Tłumacząc po kolei wspomniane etapy, empatyzacja w psychologii jest to etap polegający na odczuwaniu uczuć innych osób, inaczej na empatii emocjonalnej oraz podejściu polegającym na spojrzeniu na świat z innej perspektywy. Jest to pierwotny oraz jeden z ważniejszych etapów projektowania, bez którego nie dojdzie do skutecznego oraz prawidłowego tworzenia produktu. Podczas tego etapu zespół projektowy przebywa ścieżkę odbiorcy i utożsamia się z tą postacią bądź postaciami oraz analizuje problemy i bolączki takiej osoby. Należałoby wtedy zadać sobie pytania: dla kogo się projektuje, jakie są potrzeby tej osoby, jaki jest najlepszy sposób rozwiązania jej problemów, a w przypadku prawa jak tworzyć prawo, tak by

²⁰ M. Wszolek, D. Płuchowska, *Legal design*, Wydawnictwo Libron, Kraków 2021, s. 42.

odpowiadało na problemy konkretnej osoby o charakterystyce uśrednionego społeczeństwa danego kraju bądź *metaversum*, biorąc pod uwagę opinie różnych środowisk oraz doradztwo specjalistów dziedzin powiązanych z problematyką, tak by było ono skuteczne, zrozumiałe oraz jak najbardziej etyczne i odpowiadające na potrzeby różnych stron konfliktu na zasadzie kompromisu. Następnym etapem jest zdefiniowanie problemu, czyli konkretne przedstawienie problematyki, po nim nadchodzi czas na etap generowania pomysłów, podczas którego tworzy się różne rozwiązania danego problemu, następnie dochodzi do budowania prototypów – w przypadku prawa – paragrafów, zasad, sformułowań i ostatecznie aktów prawnych w wersji prototypowej. Następnie przychodzi czas na testowanie i to nie tylko za pomocą specjalistów, ale też osób, które nie mają na co dzień kontaktu z daną dziedziną, ponieważ to oni reprezentują większość społeczeństwa, które jest ostatecznym użytkownikiem prawa wdrażanego w system. Etapy *design thinking* można powtarzać wielokrotnie, aż dojdzie się do momentu, w którym znajdzie się najlepsze rozwiązanie oraz kompromisy dotyczące konkretnej problematyki, a następnie dochodzi do zatwierdzenia produktu. W przypadku prawa byłyby to dalsze etapy legislacyjne. W dzisiejszym świecie niestety wdrożenie takich systemów prawotwórczych nie jest standardem, więc należałoby rozważyć, jak ma rozwijać się prawo nowej generacji, godne XXI wieku oraz funkcjonowania w cyberprzestrzeni. Wyjaśniając to zagadnienie, należy wskazać inne alternatywy systemów projektowych do tworzenia produktów końcowych. Kodeksy i prawodawstwo też są procesami twórczymi, które kończą się powstaniem prawa, czyli pewnego rodzaju produktu, który ma spełniać wymagania dzisiejszego świata oraz odpowiadać na potrzeby obywateli bądź użytkowników, w innym razie nie mamy do czynienia z systemami demokratycznymi zorientowanymi na potrzeby wyborcy, a innymi mniej sprawiedliwymi opartymi na fikcyjnych teoriach, stronniczości oraz poglądach jednostek i grup, które tworzą to prawo. Podobna sytuacja może się pojawić przy tworzeniu prawa skierowanego do cyberprzestrzeni, stąd ciekawym rozwiązaniem byłoby zastosowanie wspomnianego systemu *design thinking* oraz obmyślenie jak najskuteczniejszej jego wersji, łączącej różne metody badawcze i interpretacyjne do tworzenia oraz stosowania prawa.

Zakończenie

Prawo jest dziedziną nauki, która rozwija się już od wieków, ale w dalszym ciągu przy jego tworzeniu pojawiają się problemy gatunku etycznego, technicznego oraz filozoficznego. Związane jest to z różnorodnością interpreta-

cji tej nauki w skali całego świata oraz rozwojem różnorodnych nauk przyrodniczych, humanistycznych oraz wielu innych, które są z nim powiązane. W niniejszej pracy przedstawione zostały aspekty dotyczące rozwoju nowych technologii i jej oddziaływania na prawo, co wiąże się z koniecznością stosowania oraz implementacji prawa międzynarodowego do porządku prawnego w cyberprzestrzeni. Ponadto poszukiwano odpowiedzi, jak tworzyć nowoczesne prawo przyszłości przystosowane do *metaverse* oraz cyberprzestrzeni, a także zostały ujęte informacje wyjaśniające, czym jest *metaverse* oraz cyberprzestrzeń i jakie możliwości daje nam ta technologia. Zawarto propozycje stosowania, implementacji oraz tworzenia prawa cyberprzestrzeni w oparciu o prawo międzynarodowe. Został również przedstawiony interdyscyplinarny pogląd dotyczący tworzenia oraz stosowania prawa o nazwie *legal design* i metodologia *design thinking*, która wspomaga przedstawianie problemu, tworzenie prawa oraz wizualizację problematyki, tak aby była jak najlepiej zrozumiała dla adresata. Przedstawione propozycje są jednymi z możliwych sposobów tworzenia prawa przyszłości, które będzie dostosowane do *metaverse* i innych cyberprzestrzeni, ale istnieje wiele innych możliwości, które również powinno się brać pod uwagę. Wspomniane sposoby tworzenia i stosowania prawa, mimo że są tylko propozycją, mogłyby należeć do jednych ze skuteczniejszych rozwiązań, biorąc pod uwagę aspekty historyczne oraz funkcjonalne materii prawa międzynarodowego oraz cyberbezpieczeństwa. Ponadto, biorąc pod uwagę liczne możliwości zastosowania cyberprzestrzeni – od zdalnych spotkań osób z odległych miejsc na ziemi, przez wizualizację w 3D, załatwianie spraw urzędowych, aż po rozrywkę i edukację, należy wskazać, że jest to jeden z ciekawszych „wynalazków” XXI wieku. Stąd niezwykle ważne jest uregulowanie prawne tej silnie rozwijającej się technologii oraz zwrócenie uwagi na liczne zagrożenia, które oprócz wielu zalet może ona przynieść. Do tego konieczna jest praca nad ramami prawnymi oraz zasadami, według których będą funkcjonowały społeczności korzystające z cyberprzestrzeni.

Poruszając z kolei tematykę *legal design*, niezwykle istotne jest zwrócenie uwagi na formę oraz zrozumiałość języka stosowanego przez specjalistów z dziedziny prawa nie tylko w kontekście cyberprzestrzeni, ale również w świecie rzeczywistym. Niemniej tematyka tego artykułu powiązana jest z silnie rozwijającą się technologią oraz dziedziną prawa, nad którą aktualnie toczony są prace, stąd potrzebne są liczne rozważania dotyczące tej materii, po to, aby stworzyć jak najlepszy oraz jak najbardziej zrozumiały system prawa, który zostanie nakierowany na użytkownika końcowego, którym jest każdy z nas.

Bibliografia

- Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information – ANSSI, www.ssi.gouv.fr.
- Ayres N., L.A. Maglaras, *Cyberterrorism targeting the general public through social media*, „Security and Communication Networks”, vol. 9(15), 2016, s. 2864–2875.
- Bagan-Kurluta K., *Prawo prywatne międzynarodowe*, Wydanie 6, Wydawnictwo C.H.Beck, Warszawa 2021.
- Balcewicz J., *UN GGE – prawo międzynarodowe w cyberprzestrzeni*, Państwowy Instytut Badawczy NASK, 15 stycznia 2020, www.cyberpolicy.nask.pl/un-gge-prawo-miedzynarodowe-w-cyberprzestrzeni/.
- Cambridge Dictionary*, Cambridge University Press 2022, www.dictionary.cambridge.org/dictionary/english/metaverse.
- Ciesielski M., *Metaverse – czy wciągnie nas świat awatarów?*, Obserwator finansowy, 2021, www.obserwatorfinansowy.pl/bez-kategorii/rotator/metaverse-czy-wciagnie-nas-swiat-awatarow.
- Crowther G. A., *The Cyber Domain*, „The Cyber Defense Review”, Vol. 2, No. 3, Army Cyber Institute, 2017, s. 63.
- Duszczyk M., *Polski metaverse stworzy muzeum w każdym domu*, 2022, www.cyfrowa.rp.pl.
- Erling B., Rycko K., *Metaverse będzie wymagał regulacji prawnych. „Prawodawcy nie nadążają za digitalową rewolucją”*, Czasopismo Press, 2021, www.press.pl/tresc/67941,metaverse-bedzie-wymagal-regulacji-prawnych.
- Gołaczyński J., *Prawo prywatne międzynarodowe*, Wydanie 5, Wydawnictwo C.H.Beck, Warszawa 2017, s. 3.
- Grzelak M., *Międzynarodowa strategia USA dla cyberprzestrzeni*, „Bezpieczeństwo Narodowe”, nr 2, 2011, s. 139–147.
- Hagan M., *Law by Design*, www.lawbydesign.co/legal-design.
- Każdy ma prawo rozumieć prawo, czyli co to jest legal design*, PORAJ Kancelaria Prawno-Patentowa Sp. z o.o., 22 stycznia 2021, www.poraj.com/legal-design.
- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.
- Konwencja Wiedeńska o Prawie Traktatów z dnia 23 maja 1969 r. sporządzona w Wiedniu (Dz.U. z 1990 r. nr 74, poz. 439).
- Masternak-Kubiak M., *Przestrzeganie prawa międzynarodowego w świetle Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej*, Zakamycze, Kraków 2003, www.sip.lex.pl.
- Mystakidis S., *Metaverse*, Encyclopedia 2022, 2, 486–497, www.doi.org/10.3390/encyclopedia2010031.
- Pazdan M., *Prawo prywatne międzynarodowe*, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, Warszawa 2001.
- Priorytety UE na forum ONZ podczas 76. posiedzenia jej Zgromadzenia Ogólnego, wrzesień 2021 r. – wrzesień 2022 r., 10393/21, www.data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-10393-2021-INIT/pl/pdf.
- Rojszczak M., *Ochrona prywatności w cyberprzestrzeni w prawie polskim i międzynarodowym z uwzględnieniem zagrożeń wynikających z nowych technik przetwarzania informacji*, Wolters Kluwer, Warszawa 2019.

Skąpski J., *Unification des règles des conflits de lois` et unification du droit interne*, "Archivum Iuridicum Cracoviense" 1968.

The Legal Design Lab, www.law.stanford.edu/organizations/pages/legal-design-lab/#slsnav-our-mission.

Układ z dnia 27 stycznia 1967 r. O zasadach działalności państw w zakresie badań i użytkowania przestrzeni kosmicznej łącznie z księżycem i innymi ciałami niebieskimi (Dz.U. z 1968 r. nr 14, poz. 82).

United Nations General Assembly A/65/201, Group of Governmental Experts on Developments in the Field of Information and Telecommunications in the Context of International Security, s. 8, www.documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N10/469/57/PDF/N1046957.pdf?OpenElement.

Wasilewski J., *Zarys definicyjny cyberprzestrzeni*, „Przegląd Bezpieczeństwa Wewnętrznego”, 9, 2013, www.abw.gov.pl.

Wszolek M., Płuchowska D., *Legal design*, Wydawnictwo Libron, Kraków 2021.

Aleksandra J. Wawrzyniak
Akademia Nauk Stosowanych Angelusa Silesiusa
ORCID 0000-0002-5435-0415

DIGITALIZACJA SZANSĄ NA USPRAWNIE ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

Streszczenie: W artykule dokonano analizy procesu digitalizacji ze szczególnym uwzględnieniem szansy, jaką daje na usprawnienie administracji publicznej. Porównano cyfryzację i digitalizację w warstwie pojęciowej. Ukazane i zanalizowane zostały obszary, w których digitalizacja znajduje największe zastosowanie. Digitalizacja administracji publicznej została przedstawiona na przykładzie digitalizacji urzędu skarbowego. Wskazane zostały najważniejsze narzędzia, z których mogą korzystać obywatele w kontaktach z administracją publiczną. Szczególną uwagę zwrócono na powszechność oraz rozwój procesu digitalizacji.

Słowa kluczowe: digitalizacja, cyfryzacja, administracja publiczna.

Digitization as an opportunity to improve public administration

Abstract: The article analyses the digitisation process with a special focus on digitisation as an opportunity to improve public administration. Digitisation and digitalization is compared at a conceptual level. Areas where digitisation is most applied are shown and analysed. The digitisation of public administration is presented using the example of digitisation of a tax office. The most important tools that citizens might use in their contacts with public administration have been identified. Special attention is paid to the universality and development of the digitisation process.

Keywords: digitisation, digitalization, public administration.

Wprowadzenie

Obecnie często można spotkać się ze stwierdzeniem, że jakiś czas temu nastąpiła „era cyfrowa”. Nie sposób nie zauważyć, że mamy do czynienia z coraz to nowszymi technologiami cyfrowymi.

Również digitalizacja jest zjawiskiem coraz powszechniejszym. Pojęcie to, choć popularne, nie zawsze jest prawidłowo interpretowane. Pojawia się jednak w wielu aspektach życia i chociażby dlatego warto jest uwagi.

Digitalizacja w sposób najogólniejszy oznacza nadawanie postaci cyfrowej danym pisanym oraz drukowanym, zawartym na nośnikach magnetycznych lub nośnikach innego rodzaju¹.

W szerszym znaczeniu digitalizacja oznacza całość procesów, które prowadzą do przetwarzania materiałów w postaci analogowej na materiały w formie cyfrowej. Materiały pochodzą z obiektów świata rzeczywistego. Przetwarzania dokonuje się za pomocą metody skanowania bądź fotografowania, a następnie dokonuje się dalszej ich obróbki komputerowej w celu uzyskania postaci umożliwiającej ich udostępnianie².

Digitalizacja jest pojmowana jako ciąg pewnych czynności, który pozwala na osiągnięcie założonych celów. Jak każdy proces digitalizacja składa się z etapów. Najważniejszymi z nich są: przygotowanie dokumentów do przekształcenia na formę cyfrową, formatowanie, opis (zbieranie metadanych), udostępnianie za pośrednictwem sieci³.

Digitalizacja dokumentacji polega na przetwarzaniu dokumentów z wersji papierowej na wersję cyfrową. Główne zalety to:

- przechowywanie wszystkich danych w jednym miejscu,
- oszczędność czasu, miejsca oraz środków,
- szybki dostęp do informacji,
- możliwość pracy przy użyciu jednej dokumentacji jednocześnie przez kilka podmiotów⁴.

Pojęcie digitalizacji stało się znane wiele lat temu. Obejmuje ono działania prowadzone przez instytucje gromadzące, przechowujące i udostępniające różnego rodzaju materiały i dane. Przykładami takich instytucji mogą być biblioteki, archiwa. Organizacja pracy zależy od zasad, metod i materiałów oraz zasobów sprzętowych i technicznych, wykorzystywanych w różnych instytucjach⁵.

¹ *Dygitalizacja*, <https://sjp.pwn.pl/sjp/dygitalizacja;2555621.html>, [dostęp: 26.03.2021].

² D. Paradowski, *Digitalizacja piśmiennictwa*, Biblioteka Narodowa, Warszawa 2010, s. 13.

³ M. U. Nowak, *Cyfryzacja – na czym polega i jaka ma być z niej korzyść dla przedsiębiorcy*, <https://digitalandmore.pl/cyfryzacja-na-czym-polega-i-jaka-ma-byc-z-niej-korzysc-dla-przedsiębiorcy/>, [dostęp: 27.03.2021].

⁴ *Co to jest i na czym polega digitalizacja dokumentów?*, <https://www.extratimeout.com/pl/biznes/co-to-jest-i-na-czym-polega-digitalizacja-dokumentow.html>, [dostęp: 23.03.2021].

⁵ J. D. Mejor, *Digitalizacja – garść refleksji*, „Z Badań nad Książką i Księgozbiorami Historycznymi”, t. 6, 2012, s. 265.

Pojęcie cyfryzacji

Pojęcie digitalizacji łączy się z pojęciem cyfryzacji. Terminy te, choć często używane zamiennie, nie są synonimami.

Cyfryzacja oznacza bowiem rozpowszechnianie i popularyzowanie techniki cyfrowej i wprowadzanie na szeroką skalę infrastruktury elektronicznej⁶.

Pojęcie cyfryzacji stało się popularne w Polsce po utworzeniu w 2011 roku Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji. Stworzono *Program Operacyjny Polska Cyfrowa*, w którym wskazano na 3 elementy składające się na cyfryzację: zwiększenie dostępu do szybkiego Internetu, rozwój e-usług w sieci, rozwój kompetencji obywateli w zakresie korzystania z Internetu i tworzenie rozwiązań oraz projektów, które będą do tego zachęcać. Cyfryzacja jest więc szeregiem działań, których celem jest zwiększanie dostępności do Internetu oraz jego zasobów, ale również wdrażanie nowych rozwiązań, również do administracji publicznej i gospodarki.

Wskazuje się, że cyfryzacja jest pojęciem szerszym, natomiast digitalizacja pojęciem bardziej skonkretyzowanym. Digitalizacja jest elementem cyfryzacji, która zakłada rozwój e-źródeł i e-usług⁷.

Cyfryzacja jest procesem, który trwa nieustannie. Cały czas zwiększają się możliwości np. obsługi codziennych spraw za pośrednictwem Internetu. Przykładem może być udostępnienie platformy ePUAP, usługi Twój e-PIT czy aplikacji m-Obywatel⁸.

Zjawisko cyfryzacji jest bardzo istotne z punktu widzenia administracji publicznej. Jej organy muszą działać sprawnie, szybko, profesjonalnie, a także zapewniać bezpieczeństwo zgromadzonym danym.

Ministerstwo Cyfryzacji pod hasłem „kluczowe działania zintegrowanej informatyzacji” określa m.in. zadanie zapewnienia ram organizacyjnych budowy systemu informacyjnego państwa, uzyskanie interoperacyjności rejestrów publicznych, a także zapowiada uruchomienie kompletnej Państwowej Chmury Obliczeniowej. Kwestia ta podlega więc ciągłym zmianom⁹.

Jak podkreśla Małgorzata Urszula Nowak (założycielka ILK Solutions – Analityk biznesowy IT, dyrektor zarządzający ILK Solutions), pojęcie cyfryza-

⁶ *Cyfryzacja*, <https://sjp.pwn.pl/slowniki/cyfryzacja.html>, [dostęp: 26.03.2021].

⁷ *Digitalizacja a cyfryzacja. Czym się one różnią?*, <https://exaco.pl/digitalizacja-a-cyfryzacja-czym-sie-one-roznia/>, [dostęp: 29.03.2021].

⁸ *Cyfryzacja i digitalizacja – o tym, czemu to nie to samo choć wszyscy tak myślą*, <https://innflow.pl/cyfryzacja-i-digitalizacja/>, [dostęp: 29.03.2021].

⁹ M. Zieliński, *Digitalizacja a cyfryzacja*, <https://www.pilsudski.org/pl/novosci/blog/466-digitalizacja-a-cyfryzacja>, [dostęp: 6.04.2021].

cji jest trudne do jednoznacznego zdefiniowania. Można je rozumieć w sposób dosłowny, czyli jako cyfrową formę rzeczywistości. Jest to jednak mało konkretne określenie, co wiąże się z określeniem nim zbyt wielu zjawisk. Podkreśla się, że pojęcie digitalizacji jest bardziej skonkretyzowane¹⁰.

Cele digitalizacji

Cele digitalizacji zależne są od celów działania danej instytucji, która proces ten wykorzystuje. Zależec więc będą od charakteru, profilu jej działalności, zbiorów i odbiorców.

Najczęściej wymieniane cele to:

1. Ochrona zbiorów, np. poprzez zabezpieczenie oryginałów przed zniszczeniem, kradzieżą.
2. Kolejną kwestią jest zachowanie zawartości zbiorów. Stworzenie i udostępnianie cyfrowej wersji oryginału zapobiega jego utracie w przypadku zniszczenia oryginału.
3. Udostępnianie. Wersja cyfrowa umożliwia korzystanie z danego obiektu większej liczbie użytkowników np. jednocześnie¹¹.

Warto wskazać również na cel edukacyjny – wspomaganie nauczania oraz samokształcenia, wsparcie prac naukowo-badawczych, szybki dostęp do materiałów i publikacji, wzbogacenie o nowo dostępne narzędzia, umożliwiające wykonywanie pewnych zadań np. niemożliwych do zrealizowania na materiałach w wersji analogowej¹².

Dzięki udostępnianiu można wpłynąć na popularyzację wartości, zbiorów, a także promocję danych instytucji, które starają się udostępnić publikacje w prostej, przystępnej formie. Wskazuje to też na nowoczesność danej organizacji, która wykorzystuje najnowsze technologie¹³.

Digitalizacja „w praktyce”

Digitalizacja z pewnością może zostać uznana za proces niezbędny w wielu instytucjach. Dotyczy to zarówno kwestii związanych ze sprawami podmiotów prywatnych, jak i sektora publicznego, w tym organów państwowych i samo-

¹⁰ M. U. Nowak, *Cyfryzacja...*, wyd. cyt.

¹¹ D. Paradowski, *Digitalizacja...*, wyd. cyt., s. 26–27.

¹² Tamże.

¹³ Tamże.

rządowych, fundacji, instytucji kultury, archiwów i innych. Warto w tym miejscu wskazać na digitalizację np. akt i zasobów Instytutu Pamięci Narodowej, map w miejskich oddziałach kartograficznych i geodezyjnych czy biurach projektowych¹⁴.

Warto zwrócić także uwagę na istotną z punktu widzenia obywateli kwestię udostępniania w internecie najbardziej aktualnych publikatorów aktów prawnych powszechnie obowiązujących np. „Dzienników Ustaw” (m.in. w Internetowym Systemie Aktów Prawnych). Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego podkreśla, że zjawisko digitalizacji ma bardzo duży wpływ na upowszechnianie zasobów dziedzictwa kultury. Podkreśla się, że istnieje możliwość uzyskiwania dofinansowań na projekty digitalizacyjne.

Neelie Kroes, była wiceprzewodnicząca Komisji Europejskiej i komisarz europejski do spraw agendy cyfrowej, wskazała, że: „jeżeli zaprzepaścimy możliwości, jakie oferuje digitalizacja, staniemy przed groźbą upadku kultury”¹⁵.

Archiwa Państwowe również wskazują na istotność działań związanych z digitalizacją. Archiwalia udostępniane mogą być zarówno w kraju, jak i za granicą. Digitalizacja zasobu archiwalnego prowadzona przez Archiwa Państwowe wychodzi naprzeciw oczekiwaniom różnych grup użytkowników. Przyda się więc zarówno osobom, które w celach zawodowych lub edukacyjnych sięgają po te zasoby, np. nauczycielom, wykładowcom, studentom, uczniom, jak i osobom interesującym się tymi kwestiami hobbystycznie czy poszukującym informacji w innych celach np. urzędowych¹⁶.

Znaczenie digitalizacji widoczne jest również w jej powszechności w różnych aspektach życia. Digitalizacja pojawia się zarówno „w domu, jak i w pracy”. Z digitalizacją spotykamy się na gruncie prywatnym. Za przykład można tu podać poddawanie obróbce zdjęć wykonywanych metodami tradycyjnymi, poddawanie obróbce rysunków, twórczości artystycznej. Można również generować dokumenty z różnych systemów np. bankowości elektronicznej i przechowywać je¹⁷.

W biznesie na znaczenie digitalizacji jako pierwsze zwróciły uwagę sektory, dla których charakterystyczne jest posiadanie dużej ilości dokumentacji, która musi być przechowywana przez określony czas.

¹⁴ M. Różniakowska-Kłosińska, *Digitalizacja wszędzie dookoła*, „Biuletyn EBIB”, 7(107), 2009, Stowarzyszenie EBIB, Łódź.

¹⁵ *O digitalizacji*, <http://www.digit.mkidn.gov.pl/pages/digitalizacja/o-digitalizacji.php>, [dostęp: 28.03.2021].

¹⁶ *Digitalizacja*, <https://www.archiwa.gov.pl/pl/dla-uzytkownikow/digitalizacja>, [dostęp: 28.03.2021].

¹⁷ *Co to jest digitalizacja? Odpowiadamy!*, <https://elbor.com.pl/co-to-jest-digitalizacja-odpowiadamy/>, [dostęp: 28.03.2021].

Branża finansowa jako jedna z pierwszych wprowadziła kopie umów w formie elektronicznej. Były to m.in. banki, instytucje ubezpieczeniowe, inwestycyjne.

Wartość digitalizacji w biznesie przejawia się w różnych aspektach. Najczęściej podaje się za przykład oszczędności zarówno czasu, miejsca jak i pieniędzy¹⁸.

Digitalizacja w przedsiębiorstwie to nie tylko „brak papieru”, ale również poprawa dostępu do informacji, stylu pracy, kontrolowania danych, szybkiego udostępniania, przechowywania danych zebranych przez wiele lat, bezpieczeństwa informacji oraz możliwości zdalnego wykonywania zadań. Pliki cyfrowe są mniej narażone na zniszczenie. Na poparcie tych argumentów wskazuje się na sytuacje, czynniki, które trudno przewidzieć, np. pożar, zalanie. Podkreśla się również ciągłość dostępu do danych. Bardzo istotne jest jednak zbudowanie stabilnego systemu ochrony tych danych, gdyż w sieci i programach komputerowych może występować wiele zagrożeń¹⁹.

Digitalizacja w biznesie cieszy się sporym zainteresowaniem m.in. wśród pracowników zajmujących się polityką kadrową. Firmy mogą dzięki niej wdrożyć platformy komunikacyjne, obsługiwać np. elektroniczne wnioski urlopowe, gromadzić informacje o pracownikach np. historię zatrudnienia, historię nieobecności, wyniki okresowych ocen pracy. Pracownicy zaś mogą korzystać z firmowych baz danych i składać wnioski np. wykorzystując aplikacje²⁰.

Zjawisko digitalizacji posiada wiele zalet, nie tylko dla jednostek administracji publicznej, ale także dla jednostek pełniących podobne funkcje w sektorze prywatnym (np. dla różnego rodzaju usługodawców i usługobiorców).

Digitalizacja odciąża pracowników, ułatwia pracę z dokumentami oraz proces archiwizacji, a także przyczynia się do znacznych oszczędności (jak wspomniano wcześniej: czasu, miejsca, środków finansowych).

Wykorzystywanie nowoczesnych narzędzi technologicznych wpływa na usprawnienie i przyspieszenie pracy, podnosi także jakość świadczonych usług. W tak zwanej „dobie Internetu” bardzo wiele kwestii zostało przeniesionych do sieci. Wiele podmiotów oferuje e-usługi.

¹⁸ Tamże.

¹⁹ M. Hordyjewska, *Digitalizacja*, <https://adnext.pl/baza-wiedzy/digitalizacja/>, [dostęp: 28.03.2021].

²⁰ D. Bareja-Muzyczuk, *Digitalizacja procesów w firmie – trend czy konieczność?*, <https://emplo.pl/blog/digitalizacja-procesow-w-firmie-trend-czy-koniecznosc/>, [dostęp: 28.03.2021].

Digitalizacja w administracji na przykładzie urzędu skarbowego

Wskazuje się, że digitalizacja powinna rozwijać się również w sektorze administracji publicznej. Na chwilę obecną możliwe jest załatwianie części spraw drogą elektroniczną.

W odniesieniu zarówno do jednostek administracji publicznej, jak i firm sektora prywatnego istotnym elementem jest digitalizacja dokumentacji. W każdej jednostce pojawia się problem przyrostu danych²¹.

Digitalizacja w administracji ma na celu przede wszystkim zoptymalizowanie pracy. Służy to nie tylko pracownikom jednostek, ale przede wszystkim stronom – „klientom administracji publicznej”. Placówki powinny być w pełni przygotowane do załatwiania spraw w formie elektronicznej, do czego dąży Ministerstwo Cyfryzacji. Planowane jest stworzenie w pełni cyfrowych urzędów.

Administracja publiczna powinna wykorzystywać zdobycze technologiczne. Ma ona charakter służebny, więc powinna być: sprawna, profesjonalna i wychodzić naprzeciw oczekiwaniom obsługiwanych podmiotów. Rozwijanie e-usług oraz promowanie technologii mają na celu usprawnianie funkcjonowania społeczeństwa.

Obywatele chwalą rozwiązania z zakresu cyfryzacji, w tym digitalizację, które ułatwiają załatwianie spraw, usprawniają komunikację z administracją publiczną np. poprzez możliwość składania wniosków o przyznanie świadczeń, o wydanie dokumentów w formie elektronicznej. Stale dopracowywane są wdrożone kilka lat wcześniej rozwiązania.

Jednostki administracji publicznej niewątpliwie podlegają zjawiskom cyfryzacji oraz digitalizacji. Ukazane to zostanie na przykładzie urzędu skarbowego. Urzędy skarbowe są częścią Krajowej Administracji Skarbowej. W związku z epidemią COVID-19 urzędy zachęcają do załatwiania spraw inaczej niż osobiście, m.in. w formie elektronicznej.

Podatnik może umówić się na wizytę: osobiście, telefonicznie lub elektronicznie poprzez stronę www.wizyta.podatki.gov.pl.

Umówienie elektroniczne wizyty polega na wyborze właściwego dla nas urzędu i rodzaju sprawy, którą chcemy załatwić (wybór województwa, następnie właściwego miejscowo urzędu – nazwy są podane), rodzaju sprawy (krótkie opisy pomogą wybrać właściwie).

²¹ *Co to jest i na czym polega digitalizacja dokumentów?*, <https://www.extratimeout.com/pl/biznes/co-to-jest-i-na-czym-polega-digitalizacja-dokumentow.html>, [dostęp: 20.03.2021].

Kolejnym krokiem jest wybór daty oraz godziny wizyty (daty i godziny niedostępne np. zajęte lub zarezerwowane są odpowiednio oznaczone) oraz podanie swoich danych (imię, nazwisko, numer telefonu, PESEL lub NIP – obowiązkowo, adres e-mail – opcjonalnie). Warto jednak podać adres e-mail, ponieważ potwierdzenie umówienia wizyty na konkretny termin otrzymamy właśnie na niego). Konkretnie stanowisko/pokój, w którym załatwimy naszą sprawę, wskazany jest w potwierdzeniu umówienia wizyty. Przez formularz online możliwe jest umówienie wizyty, której termin przypada w ciągu najbliższych 14 dni. Jeżeli chcemy wyjaśnić kwestie związane z dokumentem, należy umówić wizytę.

Jeśli chcemy zostawić dokument w urnie w urzędzie (bez potwierdzenia odbioru) lub otrzymać potwierdzenie na swojej kopii w punkcie podawczym, nie musimy umawiać wizyty²².

Na stronie urzędu, poza informacjami na temat możliwości kontaktu (np. sposoby, wykazy numerów telefonów kontaktowych) odnaleźć można szereg innych informacji. Są to m.in. wzory formularzy, wniosków dostępne do pobrania i wydruku, bez konieczności stawiania się w urzędzie; szczegółowe informacje, wskazówki na temat załatwiania spraw; informacje dotyczące godzin przyjęć interesantów i inne.

Aby przygotować się do załatwienia danej sprawy, warto zapoznać się z informacjami zawartymi w opracowanych kartach usług (na stronie podane są linki)²³.

Opracowane zostały także informacje na temat załatwiania spraw m. in. takich jak: potwierdzenie Profilu Zaufanego ePUAP, przedłużenie jego ważności bądź jego unieważnienie, uzyskanie zaświadczenia o niezaleganiu lub stwierdzającego stan zaległości podatkowych, zgłoszenie pełnomocnika i wiele innych.

Wiele spraw można załatwić online bez wychodzenia z domu. W tym celu przygotowane zostały 2 platformy – www.podatki.gov.pl, dzięki której można rozliczyć np. PIT, CIT, VAT, podatki i opłaty lokalne oraz www.biznes.gov.pl, przy pomocy której można załatwić kwestie np. związane z zakładaniem firmy²⁴.

W związku z epidemią COVID-19 urząd udziela dodatkowych informacji i wyjaśnień dotyczących podejmowania różnego rodzaju działań. Mowa m.in. o wydłużeniu terminów np. przekazywania do urzędu skarbowego pobranych zaliczek na podatek dochodowy oraz zryczałtowanego podatku dochodowego

²² *e-Urząd Skarbowy*, <https://www.podatki.gov.pl/e-urzed-skarbowy/>, [dostęp: 6.04.2021].

²³ Tamże.

²⁴ *Izba Administracji Skarbowej we Wrocławiu*, <https://www.dolnoslaskie.kas.gov.pl/izba-administracji-skarbowej-we-wroclawiu>, [dostęp: 6.04.2021].

od wynagrodzenia z pracy, umowy zlecenia i umowy o dzieło oraz z tytułu praw autorskich i praw pokrewnych²⁵.

Zdigitalizowana została również procedura rozliczenia podatku od osób fizycznych (PIT). Na podanej wcześniej stronie odnaleźć można informacje na temat podatku, ulg, stawek i limitów oraz sposobu rozliczania podatku.

Dzięki platformie e-PIT można rozliczyć się z zeznań podatkowych: PIT-28, PIT-36, PIT-37 i PIT-38.

Biorąc pod uwagę rok 2021, należy: zalogować się (podając PESEL lub NIP i datę urodzenia), kwotę przychodu z rozliczenia za 2019 r., kwotę przychodu z jednej z informacji od płatników za 2020 r. np. z PIT-11 od pracodawcy i potwierdzić kwotę nadpłaty/podatku do zapłaty z rozliczenia za rok 2019. Jeśli posiadamy Profil Zaufany, należy przygotować dane do logowania do Profilu Zaufanego²⁶.

Inne narzędzia digitalizacji

Warto wspomnieć o możliwościach, jakie dają Profil Zaufany oraz Kwalifikowany Podpis Elektroniczny. Będą one przydatne przy załatwianiu wielu spraw, nie tylko w urzędzie skarbowym.

Profil Zaufany umożliwi załatwianie spraw urzędowych online. Można go uzyskać również online, nie wychodząc z domu. Jest to bezpłatne narzędzie, które można uzyskać za pomocą internetowego konta bankowego, dowodu osobistego z warstwą elektroniczną lub Kwalifikowanego Podpisu Elektronicznego. Jeżeli nie jest to możliwe, można założyć tymczasowy Profil Zaufany np. po rozmowie wideo z urzędnikiem. Tymczasowy Profil Zaufany jest ważny przez okres 3 miesięcy²⁷.

Kwalifikowany Podpis Elektroniczny jest to podpis elektroniczny mający taką samą moc jak podpis własnoręczny. Jest poświadczony certyfikatem, umożliwiającym weryfikację osoby składającej podpis. Dzięki Kwalifikowanemu Podpisowi Elektronicznemu można np. zawierać umowy na odległość. Podpis kupuje się u certyfikowanego dostawcy, jego koszt to około 300 zł. Listę certyfikowanych dostawców można znaleźć na stronie Narodowego Centrum Certyfikacji²⁸.

²⁵ PIT, <https://www.podatki.gov.pl/pit/>, [dostęp: 6.04.2021].

²⁶ Tamże.

²⁷ Załóż profil zaufany, <https://www.gov.pl/web/gov/zaloz-profil-zaufany>, [dostęp: 7.04.2021].

²⁸ Podpisz dokument elektronicznie – wykorzystaj profil zaufany, <https://www.gov.pl/web/gov/podpisz-dokument-elektronicznie-wykorzystaj-podpis-zaufany>, [dostęp: 7.04.2021].

Należy wspomnieć także o podstawowych narzędziach komunikacyjnych jak np. e-mail. Jak wspomniano wcześniej, z pracownikami urzędów można komunikować się również mailowo bądź telefonicznie. Wiele jednostek w celu lepszej komunikacji z obywatelami organizuje kampanie informacyjne, udostępnia informatory, a także zakłada profile na portalach społecznościowych, aby trafić do jak największej liczby odbiorców, zwłaszcza młodszych, a także w celu aktywizacji osób w średnim wieku oraz osób starszych.

Podsumowanie

Należy uznać, że zjawisko digitalizacji jest zjawiskiem powszechnym i postępującym. Nie sposób nie zauważyć, że występuje również w administracji publicznej i odgrywa w niej bardzo ważną rolę. Jest to znaczne ułatwienie, które jednak wiąże się również z bardzo dużą odpowiedzialnością organów, które muszą zapewnić bezpieczeństwo danych.

Cały czas prowadzone są prace nad doskonaleniem znanych już narzędzi oraz tworzeniem nowych. Jest to istotne z punktu widzenia nie tylko obywateli, ale także pracowników administracji publicznej.

Z pewnością w niedalekiej przyszłości będzie można obserwować kolejne kroki podejmowane w tym zakresie.

Bibliografia

- Mejor J. D., *Digitalizacja – garść refleksji*, „Z Badań nad Książką i Księgozbiorami Historycznymi”, t. 6., 2012, Warszawa.
- Paradowski D., *Digitalizacja piśmiennictwa*, Biblioteka Narodowa, Warszawa 2010.
- Różniakowska-Kłosińska M., *Digitalizacja wszędzie dookoła*, „Biuletyn EBIB” 7(107), 2009, Stowarzyszenie EBIB, Łódź.

Netografia

- Bareja-Muzyczuk D., *Digitalizacja procesów w firmie – trend czy konieczność?*, <https://emplo.pl/blog/digitalizacja-procesow-w-firmie-trend-czy-koniecznosc/> [dostęp: 13.05.2022].
- Co to jest digitalizacja? Odpowiadamy!*, <https://elbor.com.pl/co-to-jest-digitalizacja-odpowiadamy/> [dostęp: 13.05.2022].
- Co to jest i na czym polega digitalizacja dokumentów?*, <https://www.extratimeout.com/pl/biznes/co-to-jest-i-na-czym-polega-digitalizacja-dokumentow.html> [dostęp: 13.05.2022].
- Cyfryzacja i digitalizacja – o tym, czemu to nie to samo choć wszyscy tak myślą*, <https://innflow.pl/cyfryzacja-i-digitalizacja/> [dostęp: 13.05.2022].

Cyfryzacja, <https://sjp.pwn.pl/slowniki/cyfryzacja.html>.

Digitalizacja a cyfryzacja. Czym się one różnią?, <https://exaco.pl/digitalizacja-a-cyfryzacja-czym-sie-one-roznia/> [dostęp: 13.05.2022].

Digitalizacja, <https://www.archiwa.gov.pl/pl/dla-uzytownikow/digitalizacja> [dostęp: 13.05.2022].

Dygitalizacja, <https://sjp.pwn.pl/sjp/dygitalizacja;2555621.html> [dostęp: 13.05.2022].

e-Urząd Skarbowy, <https://www.podatki.gov.pl/e-urzed-skarbowy/> [dostęp: 13.05.2022].

Hordyjewska M., *Digitalizacja*, <https://adnext.pl/baza-wiedzy/digitalizacja/> [dostęp: 13.05.2022].

Izba Administracji Skarbowej we Wrocławiu, <https://www.dolnoslaskie.kas.gov.pl/izba-administracji-skarbowej-we-wroclawiu> [dostęp: 13.05.2022].

Nowak M. U., *Cyfryzacja – na czym polega i jaka ma być z niej korzyść dla przedsiębiorcy*, <https://digitalandmore.pl/cyfryzacja-na-czym-polega-i-jaka-ma-byc-z-niej-korzysc-dla-przedsiębiorcy/> [dostęp: 13.05.2022].

O digitalizacji, <http://www.digit.mkidn.gov.pl/pages/digitalizacja/o-digitalizacji.php> [dostęp: 13.05.2022].

PIT, <https://www.podatki.gov.pl/pit/> [dostęp: 13.05.2022].

Podpisz dokument elektronicznie – wykorzystaj podpis zaufany, <https://www.gov.pl/web/gov/podpisz-dokument-elektronicznie-wykorzystaj-podpis-zaufany> [dostęp: 13.05.2022].

Załącz profil zaufany, <https://www.gov.pl/web/gov/zaloz-profil-zaufany> [dostęp: 13.05.2022].

Zieliński M., *Digitalizacja a cyfryzacja*, <https://www.pilsudski.org/pl/nawosci/blog/466-digitalizacja-a-cyfryzacja> [dostęp: 13.05.2022].

Magdalena Gałka
Uczelnia Jana Wyżykowskiego

ROLA KOMUNIKACJI W EFEKTYWNYM ZARZĄDZANIU W ADMINISTRACJI PRZED I W CZASIE PANDEMII COVID-19 NA PRZYKŁADZIE URZĘDU GMINY W PRZEMKOWIE

Streszczenie: Temat podjęty w prezentowanej pracy odnosi się do roli komunikacji w efektywnym zarządzaniu w administracji publicznej przed i w czasie pandemii COVID-19.

W pracy omówiono kompleksowo najważniejsze zagadnienia związane z wyżej wskazanym tematem, rozpoczynając rozważania od kwestii ogólnych dotyczących specyfiki funkcjonowania sektora publicznego i istoty zarządzania instytucjami działającymi w tej strefie, skupiając się na przede wszystkim na gminie. Następnie szczegółowo opisano zagadnienia dotyczące komunikacji w zarządzaniu podmiotem administracji publicznej, przedstawiając specyfikę tego procesu.

Cześć teoretyczną uzupełniono badaniami własnymi, które zostały zrealizowane metodą sondażu diagnostycznego, techniką ankiety przy wykorzystaniu techniki ankiety. Jej wyniki jednoznacznie wskazują, iż komunikacja ma istotne znaczenie w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego. Ponadto na ich podstawie można stwierdzić, iż pandemia COVID-19 przyczyniła się w istotny sposób do zmian w procesach komunikacji w jednostkach samorządu terytorialnego. Dotyczy to przede wszystkim wykorzystywanych do komunikacji narzędzi. Niemniej w obydwu okresach, których dotyczyło badanie (przed i w czasie pandemii COVID-19), efektywność komunikacji była na zbliżonym poziomie.

Słowa kluczowe: komunikacja, zarządzanie, administracja, COVID-19.

The role of communication in effective management in administration before and during a pandemic on the example of the Przemków Commune Office

Abstract: The article presents the topic of the role of communication in effective management in public administration prior to and during the COVID-19 pandemic. The

paper comprehensively discusses the most important aspects of the above-mentioned topic, starting with general issues concerning the specific nature of the functioning of the public sector and the essence of managing institutions operating in this area, and focusing primarily on the level of the municipality. After that, issues relating to communication in the management of a public administration entity are described in detail, with a presentation of the specific nature of this process. The theoretical part is supplemented with the author's research, which was carried out using the diagnostic survey method, with the help of the questionnaire technique. The results clearly demonstrate that communication is essential in the management of a local government unit. In addition, one can conclude on this basis that the COVID-19 pandemic has significantly contributed to changes in the communication processes in local government units. This mainly applies to the tools used for communication. Nevertheless, in both periods covered by the study (prior to and during the COVID-19 pandemic) the effectiveness of communication was at a similar level.

Keywords: communication, management, administration, coronavirus.

Wprowadzenie

Właściwe funkcjonowanie każdej instytucji (prywatnej, czy też państwowej) determinowane jest wieloma czynnikami z różnych dziedzin. Jedną z nich jest proces komunikacji, który ma ściśle powiązanie z podstawowymi funkcjami zarządzania (planowaniem, organizowaniem, motywowaniem i kontrolą). Komunikowanie jest także istotne z uwagi na to, iż stanowi podstawę dla przepływu informacji, a tym samym sprawnej realizacji powierzonych zadań, jak i kształtuje ogólną atmosferę oraz klimat organizacyjny. W efekcie stanowi ono ważny element zarządzania, determinujący efektywność pracy członków danej organizacji.

Z uwagi na istotne miejsce komunikowania w zarządzaniu organizacją zagadnienie to wybrano jako przedmiot niniejszej pracy. W kręgu zainteresowania znalazły się kwestie roli komunikacji w zarządzaniu w administracji publicznej z uwzględnieniem czasu przed i po pandemii COVID-19. Skupiono się na tych dwóch okresach, gdyż sytuacja kryzysowa, którą niewątpliwie był wybuch epidemii, znacząco wpływają na różne sfery funkcjonowania firm i instytucji, jednakże aspekt ten jest na tyle świeży, iż brakuje kompleksowych opracowań dotyczących zmian wywołanych przez pandemię, zwłaszcza w obrębie komunikacji. By zapełnić owe luki w wiedzy, zdecydowano się podjąć badania dotyczące omawianej kwestii w ramach niniejszej pracy.

Zarządzanie w administracji publicznej

Zarządzanie jest jednym z najważniejszych działań prowadzenia każdej organizacji. W ogólnym sensie obejmuje ono wszelakie działania i czynności, które ukierunkowane są na spowodowanie funkcjonowania ludzi i rzeczy, tak by osiągnąć określone cele. Nieco precyzując, należy zaznaczyć, że „jest to proces polegający na podejmowaniu decyzji, zapewniających wykorzystanie określonych zasobów dla osiągnięcia pożądaných celów, określonych przez właściciela organizacji, oraz na koordynowaniu aktywności mających współpracować ze sobą ludzi zaangażowanych w tę działą, tak aby osiągnąć rezultaty, które są trudne do uzyskania przez osoby indywidualne”¹. Zarządzanie można utożsamiać ze sprawowaniem władzy w organizacji, bazując na własności jej zasobów lub też upoważnienia do dysponowania nimi. Obejmuje ono działania normujące i dyspozycyjne, których wdrażanie ukierunkowane jest na uzyskanie określonych efektów, oczekiwanych z perspektywy całej organizacji². O zarządzaniu można zatem mówić, gdy jednocześnie³:

1. działania są ukierunkowane na uzyskanie danych celów;
2. działania łączą się występowaniem grup osób (podmiotów zarządzania);
3. działania realizowane są w organizacji posiadającej pion, organ kierowniczy, mające na realny wpływ na działania zarządcze oraz wykazuje się uprawnieniami do dysponowaniem posiadanymi przez organizację zasobów.

Zarządzanie może dotyczyć różnych podmiotów, a wśród nich szczególne znaczenie mają instytucje publiczne, w odniesieniu do których mówi się o „zarządzaniu publicznym”. Zagadnienie to stanowiące przedmiot zainteresowania subdyscypliny nauk o zarządzaniu nie jest jednorodnie pojmowane i w ogólnym sensie bywa rozumiane jako⁴:

1. aktywność służb publicznych i wybranych przez społeczeństwo polityków;
2. grupa działań i czynności zarządczych odnoszących się do publicznych struktur władz wykonawczych oraz realizowanych przez nie procesów.

¹ J. Bogdanienko, *Istota zarządzania organizacjami* [w:] J. Bogdanienko (red.), *Organizacja i zarządzanie w zarysie*, Wydział Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2010, s. 17.

² J. Skalik, *Organizacja i zarządzanie*, Wyższa Szkoła Zarządzania i Finansów, Wrocław 2001, s. 49.

³ S. Soduł, *Nauki o zarządzaniu. Podstawowe problemy, kontrowersje i propozycje*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2012, s. 30.

⁴ W. Szumowski, *Zarządzanie publiczne – próba systematyzacji koncepcji*, „Nauki o Zarządzaniu”, nr 4 (21), 2014, s. 87.

W takim znaczeniu przyjmuje się, że zarządzanie publiczne związane jest z dążeniem do uzyskania jak najwyższej efektywności w dziedzinie wykonywania władzy⁵;

3. zarządzanie organizacjami publicznymi lub całościowym systemem organizacji publicznych.

Odnosząc się do tradycyjnego rozumienia terminu zarządzanie, przez zarządzanie publiczne można rozumieć wszelakie działania, które mają na celu zagwarantowanie efektywnego i skutecznego funkcjonowania całego sektora publicznego, poprzez właściwą działalność instytucji publicznych, za pomocą odpowiedniego wykorzystywania ich zasobów⁶. Należy w tym miejscu zwrócić uwagę, że zasoby te mogą mieć różny charakter, obejmując⁷:

- 1) zasoby ludzkie – w które wchodzi wszyscy członkowie danej instytucji – jej pracownicy;
- 2) zasoby rzeczowe – w które wpisują się wszelakie posiadane przez instytucję materialne rzeczy (np. nieruchomości, wyposażenie, narzędzia wykorzystywane w procesach pracy);
- 3) zasoby finansowe – obejmujące posiadane przez instytucję aktywa w różnorodnej formie (np. papiery wartościowe, gotówka);
- 4) zasoby informacyjne – w które wpisują się różnego rodzaju informacje i wiedza, jaką posiada organizacja (głównie jej pracownicy).

Przyjmując szeroką i holistyczną perspektywę, uznaje się, że zarządzanie publiczne „zajmuje się sposobami i zakresem harmonizowania działań zapewniających prawidłowe wyznaczenie celów organizacji tworzących sferę publiczną oraz optymalnego wykorzystania możliwości zorganizowanego działania ludzi, nakierowanego na kreowanie publicznych wartości i na realizację interesu publicznego”⁸.

⁵ D. Stawasz, B. Banachowicz, *Zarządzanie publiczne – wyzwania dla procesu kształcenia na poziomie wyższym – przykład Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego*, Studia Ekonomiczne 168, Łódź 2013, s. 270.

⁶ D. Stawasz, *Modele zarządzania publicznego* [w:] I. Wieczorek, J. Szymanek (red.), *Słownik pojęć w administracji publicznej*, Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego, Łódź 2018, s. 228.

⁷ W. Wytrązek, *Podstawowe pojęcia teorii organizacji i zarządzania w instytucjach publicznych*, [w:] P. Kawalec, R. Wodzis, P. Lipski (red.), *Podstawy naukoznawstwa*, Wydawnictwo KUL, Lublin 2011, s. 31.

⁸ B. Koźuch, *Zarządzanie publiczne w teorii i praktyce polskich organizacji*, Agencja Wydawnicza Placet, Warszawa 2004, s. 255.

Mimo różnych stanowisk i podejść do zarządzania publicznego panuje zgodność, iż odnosi się ono do procesów odbywających się w sektorze publicznym i dotyczy z jednej strony sfery publicznej, jako całości, jak i funkcjonowania poszczególnych organizacji oraz instytucji publicznych. Związane jest ono z zawiadywaniem, swoistym administrowaniem i prowadzeniem zwierzchnictwa nad sprawami o powszechnym charakterze, obejmując: modele administrowania (*public administration*), zarządzania (*public management*) oraz współzrządzenia (*governance*). Jego istota sprowadza się do wykonywania publicznych programów, które zmierzają do zaspokajania zbiorowych potrzeb obywateli, mając na uwadze i kierując się dobrem społeczeństwa⁹.

Z kolei w nowym modelu zarządzania publicznego wykorzystuje się nowoczesne techniki menadżerskie (typowe dla sektora prywatnego), mechanizmy rynkowe, by zwiększać efektywność funkcjonowania danej organizacji. Odchodzi się w nim od hierarchicznych struktur, zastępując ją strukturą wielopoziomową. Ponadto polega ono na promowaniu konkurencji między usługodawcami, decentralizacji kompetencji oraz sprawowania kontroli, przy zachowaniu wyraźnie określonych standardów funkcjonowania. Ponadto w nowym zarządzaniu publicznym zwraca się uwagę na wyniki oraz jakość prowadzonych działań. Model ten wyraźnie łączy do aktualnych teorii organizacji oraz zarządzania, podkreślając intelektualny charakter pracy administracyjnej, wymagającej zaangażowania i kreatywności¹⁰.

Komunikacja w zarządzaniu podmiotem administracji publicznej

Współcześnie niezwykle ważnym aspektem, a zarazem procesem determinującym efektywność, skuteczność, jak i sprawność funkcjonowania różnorodnych organizacji (prywatnych i publicznych, większych i mniejszych) stanowi komunikowanie się. Kwestia ta jest o tyle istotna, gdyż komunikowanie, wiążące się z przekazem informacji, dzieleniem się wiedzą stanowią priorytetowe obszary w życiu każdej instytucji, zatrudniającej personel.

Termin „komunikacja” w literaturze przedmiotu funkcjonuje od końca XIX wieku. Jego źródłosłowie stanowi łaciński czasownik *communicatio* oznaczający w dosłownym rozumieniu „łączność, rozmowa, wymiana”¹¹. Z kolei to

⁹ D. Stawasz, B. Banachowicz, *Zarządzanie...*, wyd. cyt., s. 227.

¹⁰ M. Kulesza, D. Sześciło, *Polityka administracyjna i zarządzanie publiczne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2013, s. 21.

¹¹ A. Frączek, *Komunikacja interpersonalna*, „Studia Gdańskie. Wizje i Rzeczywistość”, t. 9, 2012, s. 118.

pojęcie wywodzi się od przymiotnika *communis*, rozumianym jako „wspólny”, będący podstawą dla słowa komuna, wspólnota, wskazującym, iż komunikowanie wpływa na stanowienie wspólnoty¹².

Przez lata termin ten ewoluował, a jednocześnie komunikowanie rozumiane bywa na wiele sposobów, w zależności od kontekstu. Ma ono bowiem wieloaspektowy charakter, gdyż może być interpretowane w znaczeniu lingwistycznym, kulturowym, interpersonalnym, instrumentalnym, jak i ujmowane z odmiennej perspektywy (np. społecznej, filozoficznej, prawniczej, zarządzania, ekonomicznej itp.)¹³. Na tę różnorodność wskazuje między innymi L. Kozioł, podkreślając, że w języku polskim istnieje trojaki rozumienie słowa „komunikacja”, jako¹⁴:

- 1) przenoszenie informacji lub też technika przewozu osób albo rzeczy;
- 2) przekazywanie danych i wiadomości nieokreślonej ilości osób, głównie przez środki masowego przekazu;
- 3) porozumiewanie się osób i relacje zachodzące między nimi w tym procesie.

W niniejszej pracy termin ten będzie rozpatrywany z trzeciej perspektywy. Na tej płaszczyźnie w ogólnym słownikowym znaczeniu „komunikować” oznacza podawać coś do wiadomości, przekazywać daną informację, czy też zawiadamiać o czymś. Z kolei komunikowanie, wraz z zaimkiem zwrotnym „się”, wyjaśniane jest jako utrzymywanie z kimś kontaktu, porozumiewanie się. Mimo dwóch odrębnych interpretacji (różnica polega w ich statycznym jednostronnym lub procesowym – dwustronnym charakterze) terminy „komunikować” i „komunikowanie się”, są często uznawane za słowa bliskoznaczne i to stanowisko przyjmuje się także w niniejszej pracy.

Komunikowanie w instytucjach, zaliczane do tak zwanych „miękkich czynników” organizacji, zajmuje w niej istotne miejsce, pełniąc bardzo ważną funkcję i stanowiąc jedną z najważniejszych umiejętności zarządzania. Jest ono bowiem ściśle powiązane z podstawowymi funkcjami zarządzania (wspomnianymi w poprzednim rozdziale: planowaniem, organizowaniem, przewodzeniem/motywowaniem i kontrolą), które to, jak często podkreśla się w literaturze przedmiotu, są realizowane w głównej mierze poprzez proces komunikacji¹⁵.

¹² J. Adair, *Anatomia biznesu*, Wydawnictwo Studio Emka, Warszawa 2000, s. 17.

¹³ B. Kudra, *O komunikacji społecznej*, [w:] B. Kudra, E. Olejniczak (red.), *Komunikowanie publiczne. Zagadnienia wybrane*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2014, s. 9.

¹⁴ L. Kozioł, *Wybrane aspekty komunikacji interpersonalnej w firmie*, „Zeszyty Naukowe Małopolskiej Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Tarnowie”, t. 7, 2005, s. 27.

¹⁵ R. Griffin, *Podstawy zarządzania organizacjami*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2017, s. 595.

Komunikowanie wewnętrzne w organizacji jest istotne, z uwagi na cele, jakie realizuje w środowisku pracy. Porozumiewanie się w określonej organizacji pozwala bowiem na sprawną wymianę informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji zadań oraz właściwego przebiegu funkcjonujących w niej procesów, jak i tworzenie warunków umożliwiających przede wszystkim na¹⁶:

- 1) wymianę doświadczeń i wiedzy między personelem;
- 2) stymulowanie kreatywności oraz efektywności działań członków danej organizacji;
- 3) rozwój kultury organizacyjnej, bazującej na przyjętych w instytucji wartościach i zasadach;
- 4) uwrażliwianie kadry zarządzającej na potrzeby pracowników;
- 5) kształtowanie klimatu porozumienia między pracownikami różnych szczebli organizacji;
- 6) podnoszenie motywacji personelu dzięki przekazywaniu im jasnych i zrozumiałych, rzetelnych informacji;
- 7) obniżanie oporu pracowników do wdrażanych zmian poprzez przygotowanie do nich i zrozumienie ich.

Odnosząc się do powyższego, można zgodzić się z A. Potockim, iż komunikowanie w instytucji stanowi podstawowy element kształtujący więzi organizacyjne, integrując środowisko wewnętrzne instytucji i scalając jej jednostki oraz zespoły pracownicze, warunkując tym samym skuteczną realizację ich zadań¹⁷. Dzięki niej zadania są wykonywane sprawniej i efektywniej z uwagi na właściwy przepływ informacji trafiających do wszystkich pracowników. W rezultacie usprawnia to realizację wszystkich codziennych działań, jak i pozwala na szybsze i kreatywne rozwiązanie problemów oraz konfliktów, sprzyjając także wzmocnieniu zaufania i lojalności pomiędzy pracownikami organizacji¹⁸. Zauważają to M. Warner i M. Witzel, stwierdzając, iż „komunikując się, wymieniamy wiedzę, zwiększamy sprawność działania, polepszamy jakość procesu decyzyjnego, a także redukujemy lub eliminujemy ryzyko związane z niepewnością”¹⁹. Co więcej, odpowiedni proces komunikacji wewnątrz organizacyjnej sprzyja podnoszeniu motywacji pracowników, zwiększając ich zaangażowanie

¹⁶ A. Karczevska, *Efektywna komunikacja w organizacji*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie”, nr 3, 2011, s. 108.

¹⁷ A. Potocki, *Wybrane funkcje komunikacji we współczesnych przedsiębiorstwach*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie”, nr 747, 2007, s. 5.

¹⁸ A. Szejnuk, *Istota i znaczenie komunikacji w procesie zarządzania*, „Journal of Modern Science (Józefów)”, nr 2(29), 2016, s. 44.

¹⁹ M. Warner, M. Witzel, *Zarządzanie organizacją wirtualną*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2005, s. 197.

do pracy, oddziałując również na kształtowanie właściwego klimatu i kultury organizacyjnej. Warto w tym miejscu podkreślić, iż nie bez znaczenia jest także komunikacja zewnętrzna, która to w przypadku instytucji publicznych determinuje jakość kontaktów z interesariuszami, stanowiąc trzon do wykształcenia się odpowiednich relacji między nimi, a tym samym warunkując jakości realizowanych usług²⁰.

By za pomocą komunikacji osiągnięte były wskazane cele, konieczne jest, by ten proces był skuteczny. Jak podaje R. Griffin, skuteczne komunikowanie zachodzi, gdy wiadomość jest wysyłana w taki sposób, by możliwy był jak najbardziej zbliżony do zamierzonej informacji jej odbiór przez drugą osobę. By komunikacja ta była efektywna, należy pamiętać o kilku czynnikach. Po pierwsze konieczne jest właściwe planowanie i wybór odpowiedniego kanału komunikacyjnego, dostosowanego do rodzaju przekazywanych informacji. Ponadto zawsze należy dbać o udostępnianie pracownikom wszystkich istotnych dla nich informacji, wraz z przekazywaniem dla nich i od nich informacji zwrotnych dotyczących danych komunikatów²¹.

Jak wskazano powyżej, komunikacja w zarządzaniu personelem ma istotne znaczenie w każdej instytucji, czy też organizacji. Jej rola rośnie w momentach kryzysu, jakim niewątpliwie w ostatnim czasie był stan epidemii COVID-19, który zmusił do całkowitej zmiany organizacji pracy wielu jednostek samorządowych, a tym samym wpłynął na ich komunikację – jej rodzaj i wykorzystywane w tym celu narzędzia.

Kryzys koronawirusowy i konieczność pracy zdalnej lub hybrydowej (łączącej wykonywanie obowiązków zawodowych naprzemiennie zdalnie i stacjonarnie) wymusiły na instytucjach, w tym także samorządowych, zmianę w formach komunikacji, często z bezpośredniej na pośrednią. Konieczne było wdrożenie rozwiązań, które pozwolą na koordynację funkcjonowania placówki, zachowania płynności pracy zespołów, jak i utrzymania właściwych kontaktów z pracownikami administracyjnymi, wykonującymi swoje obowiązki z innego niż urząd miejsca. W związku z wyżej wskazanymi zmianami, wymagane było stworzenie jednego, jasnego komunikatu, w którym przedstawiono informacje na temat organizacji pracy, form i sposobów obsługi klienta, narzędzi komunikacyjnych, procedur załatwienia spraw oraz zasad bezpieczeństwa, dzięki czemu możliwe było uniknięcie chaosu organizacyjnego. W związku z pracą zdalną konieczne było także wprowadzenie pośrednich sposobów dostarczania dokumentów, w efekcie czego znaczenia nabrał wewnętrzny system obiegu

²⁰ K. Smolağ, B. Ślusarczyk, *Komunikacja wewnętrzna – innowacyjny aspekt współczesnego zarządzania organizacją*, „Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 52/2, 2018, s. 204–205.

²¹ R. Griffin, wyd. cyt., s. 613.

dokumentów z wykorzystaniem wewnętrznych rozwiązań oraz tych z obszaru e-administracji²². Mogło to jednak być dość problematyczne, gdyż jednostki administracji publicznej cechują się dość niską informatyzacją²³. Niemniej pandemia przyczyniła się do szybszej digitalizacji urzędów i wdrożeniu e-administracji, co przełożyło się także na konieczność podniesienia kompetencji cyfrowych pracowników²⁴.

Z badań przeprowadzonych przez Alert Media Communications pod koniec 2020 roku jednoznacznie wynika, że praktycznie wszystkie podmioty zmuszone do organizacji pracy zdalnej zmieniło formy komunikowania się pionowego i poziomego. Kluczowym narzędziem wykorzystywanym najczęściej w tym czasie, do przekazania personelowi informacji na temat tego, co się dzieje w instytucji, były elektronicznie wysyłane newslettery, tworzone często przy współpracy specjalisty ds. komunikacji na poziomie zarządzania kryzysowego, wpisujące się w skuteczne narzędzia komunikacyjne w nadzwyczajnym okresie²⁵.

Metodologia i wnioski

W niniejszej pracy zrealizowane zostały badania podstawowe, które służą teoretycznemu wzbogaceniu wiedzy z obszaru danej dziedziny lub dyscypliny²⁶. Jako ich cel ustalono wskazanie roli komunikacji w efektywnym zarządzaniu w administracji z uwzględnieniem okresu przed i w czasie pandemii COVID-19.

Wraz z celem badań należy określić ich przedmiot, czyli konkretne obiekty, zjawiska wybrane do badania. W niniejszej pracy przedmiotem badań uczyniono efektywność komunikacji w jednostkach administracyjnych przed i w czasie pandemii.

²² P. Szyja, *Funkcjonowanie administracji publicznej w sytuacji kryzysu spowodowanego czynnikami zewnętrznymi – studium przypadku COVID-19*, „Rocznik Administracji Publicznej”, t. 6, 2020, s. 276–277.

²³ M. Czopek, M. Kazusek, *Remote recruitment and onboarding of public administration employees during the COVID-19 pandemic*, „Informatyka Ekonomiczna”, nr 1(59), 2021, s. 61.

²⁴ E. Włodyka, *Dlaczego potrzebujemy e-administracji? Rozwój podstawowych umiejętności cyfrowych pracowników administracji na Pomorzu Zachodnim*, „Acta Politica Polonica”, nr 52, 2021, s. 93.

²⁵ *Komunikacja w czasach zarazy*, Raport Alert Media Communication, Kryzysomtert 2020.

²⁶ J. Apanowicz, *Metodologiczne uwarunkowania pracy naukowej*, Difin, Warszawa 2005, s. 38.

Do realizacji badań i znalezieniu odpowiedzi na wyżej postawione problemy badawcze wybrano metodę sondażu diagnostycznego. Polega ona na gromadzeniu opinii, faktów i danych o zjawiskach strukturalnych i funkcjonalnych wraz z dynamiką ich rozwoju²⁷. Wybrano tę metodę, gdyż dzięki niej możliwe będzie poznanie opinii na temat efektywności komunikacji w urzędzie gminy przed i w czasie pandemii.

Powyższą metodę zrealizowano techniką ankietowania. Technika ta polega na pisemnym udzielaniu odpowiedzi na uprzednio przygotowany zestaw pytań, tworzący świadomy, logiczny i spójny układ²⁸. Technikę tą zrealizowano narzędziem kwestionariusza ankiety o autorskim charakterze. Kwestionariusz ten liczył 15 pytań, a ich porządek wyznaczały uprzednio sprecyzowane problemy szczegółowe. W ankiecie zastosowano pytania zamknięte i półotwarte oraz oceniające.

Ankieta była przeprowadzona drogą internetową. Zastosowano ten wariant z uwagi na obostrzenia epidemiologiczne oraz prawnie wprowadzane restrykcje z tym związane dotyczące pracy jednostek administracji publicznej i wymagań przejścia w nich na pracę zdalną.

Badania przeprowadzono wśród pracowników administracyjnych zatrudnionych w Urzędzie Gminy w Przemkowie, za uprzednią zgodą burmistrza. Urząd ten realizuje prawnie nałożone na niego obowiązki i organizacyjnie składa się z następujących komórek organizacyjnych:

1. Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich;
2. Referat Finansowy;
3. Referat Gospodarki Przestrzennej i Inwestycji;
4. Referat Usług Wspólnych;
5. Inspektor Ochrony Danych Osobowych;
6. Samodzielne Stanowisko Inspektora ds. Gospodarki Komunalnej i Dróg.

Badanie przeprowadzono w lutym 2022 wśród pracowników wyżej wskazanej jednostki samorządowej, rozsyłając personelów i link do ankiety internetowej.

W badaniu udział wzięło 30 pracowników Urzędu Gminy w Przemkowie, co stanowiło 88% ich ogółu (w instytucji zatrudnionych jest ich 34). Wśród respondentów przeważały kobiety, co wynika ze struktury zatrudnienia w urzędzie, gdyż to one w niej dominują. W badaniu udział wzięło 26 kobiet, co stanowiło około 87% całej grupy badanych. Ankietę uzupełniło także 4 mężczyzn

²⁷ J. Apanowicz, *Zarys metodologii prac dyplomowych i magisterskich z organizacji i zarządzania*, Wydawnictwo Diecezji Pelplińskiej Bernardinum, Gdynia 1997, s. 44.

²⁸ Tamże, s. 50.

(13,4%). Dominująca grupa respondentów to osoby w wieku między 31 a 40 lat (17 osób, 56,6%). Sześciu ankietowanych (20%) w chwili badania znajdowało się między 41. a 50. rokiem życia, a czterech z nich (13,4%) było starszych – powyżej 50 lat. Tylko trzech respondentów (10%) było młodszych, mających od 21 do 30 lat.

Ankietowani to pracownicy Urzędu Gminy w Przemkowie, którzy ukończyli edukację na szczeblu wyższym tytułem licencjata – 4 osoby (13,4%) lub magistra – 26 osób (86,4%). Blisko połowa ankietowanych to wieloletni pracownicy Urzędu Gminy w Przemkowie, zatrudnieni w nim od 11 do 15 lat (13 osób, 43,4%) i dłużej, tj. 16–20 lat (2 osoby, 6,6%). Co czwarty spośród respondentów w chwili badania odznaczał się stażem pracy wynoszącym do 5 lat (8 osób, 26,6%). Tylko jeden pracownik (3,4%) pracował w urzędzie krócej niż rok. W świetle powyższego respondenci to w większości długoletni pracownicy urzędu posiadający pełną wiedzę na temat procesów komunikacji realizowanych w placówce.

Wyniki pokazują, że wśród pracowników Urzędu Gminy w Przemkowie dominują kobiety w średnim wieku, posiadające wykształcenie wyższe i odznaczające się długoletnim stażem pracy. Ankieta została skonstruowana odpowiednio do uprzednio sformułowanych problemów badawczych. Niemniej pierwsze pytanie miało charakter wprowadzający, a jego celem było zgromadzenie informacji na temat opinii respondentów dotyczącej znaczenia i roli komunikacji wewnętrznej w urzędzie gminy. Ankietowanym przedstawiono kilka stwierdzeń dotyczących komunikacji wewnętrznej w organizacji, do których mieli się odnieść wyrażając swój stopień zgodności w tej instytucji.

Stwierdzenia odnoszą się do funkcji i roli komunikacji w zarządzaniu każdą organizacją, w tym także i jednostkami administracji publicznej. Analiza pozwala stwierdzić, iż wypełnia ona w urzędzie funkcję informacyjną, gdyż za jej pomocą przekazywane są personelowi niezbędne do pracy informacje, z czym zgadzali się wszyscy respondenci. Ponadto w grupie badawczej panowała zgodność, iż komunikacja wewnętrzna jest konieczna do właściwego funkcjonowania placówki, jak i stanowi podstawę do efektywnego zarządzania nią. Praktycznie wszyscy ankietowani uważali, iż pozwala ona na zapoznanie się z planami i kierunkami działań urzędu. Tylko dwie osoby uznały, iż tak nie jest, co może być spowodowane trudnościami z ich strony w dostępie do tych informacji.

Wśród respondentów zauważyć można podzielone opinie na temat funkcji motywacyjnej komunikacji wewnętrznej. Dominująca liczba ankietowanych (nieco ponad 80%) uważa, iż komunikacja w urzędzie ją realizuje, jednakże prawie 20% się z tym nie zgadza. Podobny rozkład uzyskało stwierdzenie, iż komunikacja wewnętrzna jednoczy personel, z czym także nie zgadza się sześciu pracowników (20%). Należałoby pogłębić to pytanie, celem ustalenia, co

powoduje, iż pracownicy ci nie czują się zmotywowani poprzez komunikację wewnętrzną.

W świetle powyższego można zatem uznać, iż komunikacja wewnętrzna w Urzędzie Gminy Przemków wypełnia formalne funkcje informacyjną i instruktazową, nie do końca wypełniając rolę integracyjną i motywacyjną. Niemniej w opiniach badanych jest ona ważna, stanowiąc podstawę dla optymalnego zarządzania urzędem i jego pracownikami. Potwierdzają to także dane uzyskane na pytanie nr 4 ankiety, które badało opinię respondentów na temat tego, czy komunikacja wewnętrzna jest istotna dla całościowego funkcjonowania urzędu. W odpowiedzi na nie, wszyscy ankietowani jednomyślnie uznali, iż komunikacja wewnętrzna zdecydowanie ma znaczenie dla działania i pracy urzędu (100% wskazań na taką odpowiedź).

Następnie ankietowani ocenili wpływ poszczególnych czynników na efektywność komunikacji między pracownikami urzędu. W opiniach ankietowanych to styl kierowania przełożonego oraz wykorzystywane formy i narzędzia są czynnikami w głównej mierze determinującymi efektywność komunikacji wewnętrznej w urzędzie. Blisko 90% respondentów uważa, iż na komunikację wewnętrzną znacznie oddziałują atmosfera, klimat i kultura organizacyjna, relacje między pracownikami oraz kanał przekazywania informacji. Niewiele mniej, bo 80% ankietowanych uważa także, że czynnikami mającymi silny wpływ na nią są uwarunkowania osobowościowe osoby komunikującej (jej płeć, wiek) oraz kompetencje komunikacyjne współpracowników. Najmniejsze znaczenie dla komunikacji wewnętrznej w opiniach badanych ma struktura organizacyjna urzędu.

Komunikacja wewnętrzna narażona jest na wiele barier, dlatego też ankietowani wskazali, co w ich opinii w głównej mierze ją blokuje i utrudnia. Do głównych barier skutecznej komunikacji należy blokowanie informacji przez przełożonych (18 wskazań, 60%) oraz przekazywanie sprzecznych wiadomości (16 wskazań, 53,3%). Blisko połowa badanych zaznaczyła także, iż czynnikiem utrudniającym skuteczną komunikację w urzędzie jest zbyt długi czas dotarcia informacji do pracowników niższego szczebla (14 wskazań, 46,6%) oraz przekazywanie zbyt dużej ilości wiadomości jednocześnie (13 wskazań, 43,3%).

Kolejna grupa pytań dotyczyła form i narzędzi komunikacji wykorzystywanych w badanym urzędzie, z uwzględnieniem okresu przed pandemią COVID-19 i w czasie jej trwania, kiedy to wprowadzano obostrzenia i ograniczenia w pracy jednostek administracyjnych. Analiza badań pozwala zauważyć, iż sposoby komunikacji wewnętrznej były inne przed pandemią i w czasie jej trwania. Niewątpliwie można stwierdzić, iż kontakty bezpośrednie – rozmowy indywidualne i spotkania grupowe – najczęściej stosowane w okresie przed epi-

demicznym, zostały zastąpione tymi pośrednimi. W okresie pandemii, podczas której dominowała praca zdalna jednostek administracji publicznej, znaczenia nabrały bowiem kontakty za pośrednictwem mediów cyfrowych i technologii informatycznej. Wykorzystywano w tym celu telekonferencje oraz wideoczaty, które nie były wcześniej stosowane podczas komunikacji wewnętrznej urzędu. Ponadto częściej odbywały się rozmowy telefoniczne, a także znaczenia nabrała w tym kontekście poczta elektroniczna. W świetle powyższego można jednoznacznie uznać, iż pandemia i nakładane w tym czasie obostrzenia oraz wprowadzenie pracy zdalnej (lub też hybrydowej) wpłynęły na sposoby komunikacji wewnętrznej w Urzędzie Gminy Przemków.

W komunikacji wewnętrznej każdej organizacji istotnym aspektem jest skuteczność wykorzystywanych w tym celu narzędzi i form. Ankietowani zostali poproszeni o ocenę efektywności poszczególnych form i narzędzi komunikowania przed pandemią COVID-19 i w czasie jej trwania. By ocenić ich skuteczność, zastosowano pięciostopniową skalę, gdzie każdemu stwierdzeniu przypisano wartości punktowe.

Analiza pozwala zauważyć, iż w różnych okresach funkcjonowania urzędu gminy odmiennie była oceniana skuteczność poszczególnych narzędzi wykorzystywanych do komunikacji wewnętrznej. W czasie przed pandemią COVID-19 najskuteczniejsze w tym zakresie były bezpośrednie rozmowy oraz oficjalna dokumentacja wewnętrzna (średnie powyżej 4,5). Wysoką skutecznością w opiniach respondentów odznaczały się także spotkania grupowe, rozmowy telefoniczne oraz komunikacja za pośrednictwem poczty elektronicznej. Z kolei w okresie pandemii najwyżej została oceniona komunikacja za pomocą poczty elektronicznej. Znaczenia nabrały także i inne narzędzia komunikacji pośredniej, realizowanej za pomocą mediów cyfrowych, w tym skuteczne okazały się wcześniej niedocenione telekonferencje i wideoczaty oraz nisko oceniony intranet. W czasie pandemii spadła także skuteczność bezpośrednich rozmów na rzecz tych prowadzonych telefonicznie. W obydwu okresach najniżej oceniana była skuteczność komunikacji plotek i pogłosek, co może oznaczać, iż pracownicy urzędu nie kierują się tego typu nieformalnymi sposobami przekazywania informacji.

W dalszej części ankiety respondenci oceniali efektywność poszczególnych aspektów komunikowania się związanych z różnymi obszarami funkcjonowania urzędu przed pandemią COVID-19 i w czasie jej trwania. By określić ową efektywność, zastosowano ten sam powyższy schemat i wyliczono średnie arytmetyczne. Analizując odpowiedzi, można zauważyć, iż mimo że efektywność w określonych sferach komunikowania się dotyczących informacji ogólnourzędowych była na wysokim poziomie, to w czasie pandemii nieznacznie spadła. Największa różnica dostrzegalna jest w dostępie do informacji ogóln-

firmowych, który wraz z nałożeniem obostrzeń i zmianą systemu pracy został utrudniony.

Odnosząc się do odpowiedzi, można stwierdzić, iż wybrane aspekty komunikacji dotyczącej informacji niezbędnych pracownikom do właściwej realizacji ich obowiązków były w dwóch badanych okresach na wysokim poziomie. Zauważalne jest także to, iż w czasie pandemii efektywność ta się zwiększyła. Można domniemywać zatem, iż osoby zarządzające dołożyły wszelkich starań i wdrożyły modyfikacje w zakresie procedur przekazu informacji dostosowanych do nowych sposobów pracy (zdalnej, hybrydowej).

Badani zostali także poproszeni o ocenę przepływu informacji na różnych płaszczyznach urzędu przed i w czasie pandemii. Do określenia owej oceny także zastosowano średnią arytmetyczną, wykorzystując ten sam schemat i wartości liczbowe, co w powyższych pytaniach. Dane zestawione wskazują, iż komunikacja zachodząca na różnych płaszczyznach urzędu jest oceniana raczej dobrze zarówno w okresie przed pandemią, jak i w czasie jej trwania. Zauważalne są tylko drobne różnice w ocenie efektywności komunikacji między przełożonym a podwładnymi i odwrotnie oraz między działami, gdyż w czasie pandemii jest ona oceniana nieco niżej.

By dopełnić powyższe oceny, respondenci określili, czy ich zdaniem w czasie pandemii COVID-19 komunikacja wewnętrzna w urzędzie się polepszyła, czy też uległa pogorszeniu. Zebrane informacje ukazują, iż pracownicy Urzędu Gminy w Przemkowie mieli dość mocno podzielone zdania na temat tego, w jaki sposób komunikacja wewnętrzna w instytucji się zmieniła podczas pandemii COVID-19. Niemniej większość z nich uznała, że raczej się poprawiła (13 osób, 43,3%). Niewiele mniej pracowników (11 osób, 36,7%) stwierdziło jednak, iż uległa ona pogorszeniu. Taka odmiennosc zdań może wynikać z osobistych predyspozycji związanych z komunikowaniem się w pracy i ich przyzwyczajeniami w tym zakresie.

Przeprowadzone badania pozwalają na wyłonienie głównego wniosku, iż pandemia istotnie wpłynęła na procesy komunikacji zachodzące w Urzędzie Gminy Przemków. Zmiany te dotyczyły w głównej mierze sposobów (narzędzi i form) komunikacji wewnętrznej, przechodząc od form bezpośrednich (np. rozmów indywidualnych, spotkań grupowych) do tych pośrednich (rozmowy telefoniczne, rozmowy z wykorzystaniem mediów cyfrowych). Znaczenia w okresie pandemicznym nabrały wcześniej praktycznie niewykorzystywane i marginalizowane narzędzia komunikacyjne, pozwalające na spotkania *online*, w tym telekonferencje i wideoczaty. Przydatny w okresie pandemii okazał się także intranet, jak i zwiększyła się częstotliwość wykorzystywania do komunikacji poczty elektronicznej. Można zatem przyjąć, iż pandemia doprowadziła do digitalizacji procesów komunikacji wewnętrznej w jednostkach admini-

stracji publicznej. Bazując na uzyskanych wynikach, można uznać, iż kadra zarządzająca odpowiednio dobierała sposoby komunikacji wewnętrznej z pracownikami (zarówno przed, jak i w czasie pandemii), gdyż skuteczność wyżej wymienionych narzędzi i form w tych dwóch okresach oceniana jest przez pracowników na ogół wysoko. Można zatem domniemywać, iż formy te były dostosowane do umiejętności (cyfrowych) oraz preferencji personelu, a kadra zarządzająca odnalazła się w nowej rzeczywistości i poradziła z wyzwaniami.

Uzyskane wyniki wskazują także, iż w czasie pandemii efektywność komunikacji nie uległa znaczącej zmianie w porównaniu z okresem przedpandemicznym. Niemniej zauważalny jest spadek oceny odnośnie dostępu do informacji ogólnourzędowych pracowników, dotyczących spraw socjalnych i kadrowych i ten aspekt należałoby poprawić pod względem komunikacyjnym. Niemniej najważniejsze informacje, czyli te związane bezpośrednio z wykonywanymi przez danego pracownika obowiązkami przekazywane były w odpowiedni sposób, gdyż pracownicy ocenili te aspekty wysoko na korzyść okresu pandemicznego. Można zatem założyć, iż w Urzędzie Gminy Przemków wdrożono odpowiednie procedury i zadbano o właściwą komunikację, dostosowaną do nowych, pandemicznych realiów i wynikających z tego obostrzeń, co skutkowało ogólną satysfakcją z przepływu informacji wewnątrz organizacji. W czasie pandemii zachowany był bowiem prawidłowy przepływ informacji na różnych płaszczyznach, choć należałoby usprawnić kanał przekazu wiadomości między różnymi działami, gdyż to ten aspekt został oceniony najslabiej zarówno w okresie przed epidemią COVID-19, jak i w czasie jej trwania. Należałoby pogłębić badania i zweryfikować skąd się biorą trudności komunikacyjne na tym poziomie.

Mimo że ogólne oceny wskazują, że komunikacja wewnętrzna w czasie pandemii nie uległa pogorszeniu, to ankietowani zapytani o to wprost mieli podzielone zdania. Prawie połowa z nich stwierdziła, iż w tym okresie raczej się poprawiła. Niemniej niewiele mniej (około 40% badanych) uznało, że raczej się pogorszyła. Należałoby pogłębić badania w tym aspekcie i zweryfikować, co tym respondentom konkretnie nie odpowiadało w prowadzonych procesach komunikacji w czasie obostrzeń związanych z COVID-19. Ocena ta związana być mogła z osobistymi preferencjami ankietowanych, w tym z przyzwyczajeniem się do kontaktów bezpośrednich.

Badania pozwalają także na stwierdzenie, iż komunikacja wewnętrzna jest istotnym elementem zarządzania jednostką administracji publicznej, spełniając w głównej mierze funkcje informacyjną oraz instruktazową. Niemniej jej rolą jest także integrowanie, motywowanie personelu i kształtowanie odpowiedniej atmosfery pracy. W przypadku jednostek administracji publicznej zadanie to nie jest w pełni realizowane, w związku z czym należałoby nieco zmienić jej model, tak by wypełniała i te funkcje.

Zakończenie

Prezentowana praca w całości odnosiła się do kwestii znaczenia komunikacji w zarządzaniu w administracji publicznej. Skupiono się w niej na sprawdzeniu, czy i w jaki sposób zmieniała się ona w jednostkach samorządu terytorialnego w czasie trwania pandemii COVID-19 i porównania tego procesu z okresem przed jej nastaniem.

W pracy szczegółowo omówiono zagadnienia związane z tym obszarem, a kwestie teoretyczne uzupełniono badaniami własnymi. Przeprowadzone za pomocą metody sondażu diagnostycznego, techniką ankiety przy wykorzystaniu kwestionariusza ankiety badania wśród pracowników wybranej instytucji samorządowej pozwoliły na realizację celu pracy i udzielenie odpowiedzi na szczegółowe pytania badawcze oraz weryfikację hipotez, które były następujące:

1. Jakie czynniki w opinii pracowników urzędu gminy wpływają na efektywność komunikacji wewnętrznej w jednostkach administracyjnych?

Hipoteza: W opinii pracowników urzędu gminy na efektywność komunikacji wpływają przede wszystkim wykorzystywane do tego celu narzędzia.

Hipoteza ta zyskała potwierdzenie, gdyż praktycznie wszyscy ankietowani uznali, iż to stosowane w celach komunikacyjnych narzędzia najsilniej determinują efektywność komunikacji w jednostce samorządowej. Niemniej obok tego respondenci licznie wskazali, iż istotnym czynnikiem warunkującym proces sprawnej komunikacji w instytucji jest także styl kierowania przełożonego i panująca w niej atmosfera, klimat i kultura organizacyjna oraz kanał przekazywania komunikatów. Badani wskazali także, iż nie bez znaczenia są uwarunkowania osobowościowe osoby komunikującej oraz jej kompetencje komunikacyjne. W świetle powyższego można uznać, iż efektywność komunikacji jest determinowana przez wiele różnorodnych czynników.

2. W jaki sposób (jakimi technikami i z wykorzystaniem jakich narzędzi) prowadzona była komunikacja w urzędzie gminie w czasie pandemii i przed nią?

Hipoteza: Komunikacja w urzędzie gminy przed pandemią była prowadzona w sposób bezpośredni, werbalny, podczas spotkań, a w czasie pandemii – pośredni za pomocą poczty elektronicznej.

Powyzsza hipoteza zyskała potwierdzenie. Badani w zasadzie jednomyślnie wskazali, iż przed pandemią COVID-19 komunikacja w jednostce

samorządowej odbywała się głównie w sposób bezpośredni (rozmowy indywidualne, spotkania grupowe). Z kolei po ogłoszeniu epidemii i wprowadzeniu związanych z nią obostrzeń zaczęto stosować komunikację pośrednią za pomocą nowych mediów masowych – Internetu (głównie poczta elektroniczna) oraz telefonów.

3. Które z narzędzi komunikacji pracownicy Urzędu Gminy w Przemkowie uważają za najskuteczniejsze podczas pracy przed i w czasie pandemii?

Hipoteza: Bez względu na okres pracownicy urzędu gminy uważają, iż najskuteczniejsze są narzędzia komunikacji werbalnej.

Hipoteza ta nie zyskała potwierdzenia. Wyniki badań wskazują, iż pracownicy samorządowi uznają, że zarówno przed pandemią COVID-19, jak i w czasie jej trwania najskuteczniejszą formą komunikacji była oficjalna dokumentacja pisemna (odpowiedź ta uzyskała najwyższe noty w dwóch kategoriach). Rozmowy bezpośrednie były drugim najwyżej ocenianym narzędziem.

4. Jak pracownicy oceniają efektywność komunikacji w urzędzie przed i w czasie pandemii?

Hipoteza: Pracownicy zdecydowanie niżej oceniają efektywność komunikacji w czasie pandemii aniżeli przed nią.

Hipoteza ta zyskała częściowe potwierdzenie. Wyniki badań wskazują, że przed pandemią COVID-19 ankietowani wyżej oceniali efektywność w poszczególnych aspektach komunikacyjnych związanych z przekazem informacji ogólnofirmowych. Z drugiej strony przekaz informacji niezbędnych do wykonywania ich pracy w okresie epidemii się polepszył, jak i poprawie uległa komunikacja z przełożonymi. Można zatem uznać, iż w urzędach dołożono starań, by komunikacja i przekaz informacji wymaganych do ich prawidłowego funkcjonowania był na właściwym poziomie. Należałoby poprawić przekaz informacji ogólnie organizacyjnych. Niemniej, mimo dobrych ocen, badani jednak bardziej cenią sobie komunikację bezpośrednią, podkreślając, iż w czasie pandemii proces ten uległ pogorszeniu. Mogło się to wiązać z niechęcią do zmian i trudnościami w tym obszarze, dotyczącymi konieczności wykorzystania nowoczesnych technologii podczas komunikacji, a – jak podkreśla się w piśmiennictwie – jednostki samorządu terytorialnego nie są zbyt mocno scyfryzowane.

Uzyskane wyniki badań pozwalają stwierdzić, iż okres epidemii COVID-19 wpłynął na zmianę procesu komunikacji w jednostkach samorządów terytorialnych. Mimo konieczności zmian – głównie w formie komunikacji (z bezpośredniej na pośrednią) można uznać, iż jej efektywność była na bardzo dobrym poziomie, co niewątpliwie pozwoliło na właściwe funkcjonowanie instytucji oraz odpowiednią realizację nałożonych na nią zadań.

Podsumowując, można jednoznacznie stwierdzić, iż prawidłowa komunikacja ma istotne znaczenie dla efektywnego zarządzania jednostką samorządu terytorialnego, wypełniając przede wszystkim funkcję informacyjną oraz instruktażową. Warunkuje to właściwe funkcjonowanie całej instytucji.

Bibliografia

- Adair J., *Anatomia biznesu*, Wydawnictwo Studio EMKA, Warszawa 2000.
- Apanowicz J., *Zarys metodologii prac dyplomowych i magisterskich z organizacji i zarządzania*, Wydawnictwo Diecezji Pełpińskiej Bernardinum, Gdynia 1997.
- Bogdanienko J., *Istota zarządzania organizacjami*, [w:] Bogdanienko J. (red.), *Organizacja i zarządzanie w zarysie*, Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2010.
- Griffin R., *Podstawy zarządzania organizacjami*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2017.
- Kożuch B., *Zarządzanie publiczne w teorii i praktyce polskich organizacji*, Agencja Wydawnicza Placet, Warszawa 2004.
- Kudra B., *O komunikacji społecznej*, [w:] Kudra B., Olejniczak E. (red.), *Komunikowanie publiczne. Zagadnienia wybrane*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2014.
- Kulesza M., Sześciło D., *Polityka administracyjna i zarządzanie publiczne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2013.
- Skalik J., *Organizacja i Zarządzanie*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Zarządzania i Finansów, Wrocław 2001.
- Soduł S., *Nauki o zarządzaniu. Podstawowe problemy, kontrowersje i propozycje*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2002.
- Stawasz D., *Modele zarządzania publicznego* [w:] Wieczorek I., Szymanek J. (red.), *Słownik pojęć w administracji publicznej*, Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego, Łódź 2018.
- Wytrążek W., *Podstawowe pojęcia teorii organizacji i zarządzania w instytucjach publicznych*, [w:] Kawalec P., Wodzis R., Lipski P. (red.), *Podstawy naukoznawstwa*, Wydawnictwo KUL, Lublin 2011.

Artykuły

- Czopek M., Kazusek M., *Remote recruitment and onboarding of public administration employees during the covid-19 pandemic*, „Informatyka Ekonomiczna”, Nr 1(59), 2021, s. 60–69.

Frączek A., *Komunikacja interpersonalna*, „Studia Gdańskie. Wizje i Rzeczywistość”, nr 9, 2012, s. 117–131.

Karczevska A., *Efektywna komunikacja w organizacji*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie”, nr 3, 2011, s. 98–107.

Kozioł L., *Wybrane aspekty komunikacji interpersonalnej w firmie*, „Zeszyty Małopolskiej Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Tarnowie”, nr 7, 2005, s. 27–40.

Potocki A., *Wybrane funkcje komunikacji we współczesnych przedsiębiorstwach*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie”, nr 747, 2007, 5–19.

Smola K., Ślusarczyk B., *Komunikacja wewnętrzna – innowacyjny aspekt współczesnego zarządzania organizacją*, „Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego”, Nr 2(52), 2018, s. 203–214.

Stawasz D., Banachowicz B., *Zarządzanie publiczne – wyzwania dla procesu kształcenia na poziomie wyższym – przykład Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego*, „Studia Ekonomiczne”, Nr 168, 2013, s. 270–279.

Szejnuk A., *Istota i znaczenie komunikacji w procesie zarządzania*, Wyższa Szkoła Gospodarki Euroregionalnej w Józefowie, „Journal of Modern Science”, Nr 2(29), 2016, s. 43–54.

Szumowski W., *Zarządzanie publiczne – próba systematyzacji koncepcji*, „Nauki o Zarządzaniu”, Nr 4(21), 2014, s. 86–98.

Szyja P., *Funkcjonowanie administracji publicznej w sytuacji kryzysu spowodowanego czynnikami zewnętrznymi – studium przypadku COVID-19*, „Rocznik Administracji Publicznej”, Nr 6, 2020, s. 276–277.

Włodyka E., *Dlaczego potrzebujemy e-administracji? Rozwój podstawowych umiejętności cyfrowych pracowników administracji na Pomorzu Zachodnim*, „Acta Politica Polonica”, Nr 2, 2021, s. 89–100.

Komunikacja w czasach zarazy, Raport Alert Media Communication, Kryzysometr 2020.

Miłosz Czopek

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

ORCID: 0000-0002-9070-0304

Aleksandra Podyma

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

ORCID: 0000-0003-0207-9480

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA W URZĘDACH ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

Streszczenie: Komunikacja interpersonalna stanowi podstawę funkcjonowania każdej organizacji. Jest fundamentalnym elementem ogółu implementowanych działań. Jej niska skuteczność obniża znacznie efektywność całego urzędu. Współpraca między pracownikami samorządowymi na linii urzędnik – urzędnik oraz urzędnik – przełożony wymaga komunikowania, którego jakość decyduje o poziomie relacji międzyludzkich. Dla efektywnego zarządzania systemem komunikacji interpersonalnej w administracji publicznej konieczna jest zarówno analiza jego uwarunkowań, jak i zdiagnozowanie czynników, które pozytywnie względnie negatywnie wpływają na jego skuteczność. Niniejszy artykuł przedstawia analizę, wnioski i rekomendacje, które zostały opracowane na podstawie badań, przeprowadzonych w urzędach administracji publicznej zlokalizowanych na terenie województwa lubuskiego.

Słowa kluczowe: komunikacja interpersonalna, formy komunikacji, bariery komunikacyjne, szkolenia, zarządzanie organizacjami.

Interpersonal communication in public administration offices

Abstract: Interpersonal communication constitutes the basis of every functioning organization. It is a fundamental element of all implemented activities. Its low effectiveness significantly decreases the effectiveness of the whole office. Cooperation among local government employees, both among office workers and between office workers and their superiors, requires communication. The quality of this communication determines the level of interpersonal relations. For effective management of the interpersonal communication system in public administration, it is necessary to analyse its conditions as well as to diagnose the factors that positively or negatively influence its effectiveness. This article presents an analysis, as well as conclusions and recommendations, based on research conducted in public administration offices located in Lubuskie voivodeship.

Keywords: interpersonal communication, forms of communication, communication barriers, training, organization management.

Wprowadzenie

Efektywna komunikacja wewnętrzna warunkuje skuteczność zarządzania. Bieżące informowanie pracowników, przeciwdziałanie asymetrii informacyjnej czy wdrażanie partycypacji w zarządzaniu stały się obligatoryjnymi elementami dobrze zarządzanych organizacji. Skuteczna komunikacja wewnętrzna nie powinna być postrzegana jako bezpośrednie narzędzie motywacyjne, choć nie sposób zanegować, że wzmacnia ona i utrwala działania budujące motywację wśród podwładnych. Brak odpowiedniej komunikacji lub jej dysfunkcyjność uniemożliwia sprawną realizację decyzji podejmowanych przez kierownictwo urzędów. Fundamentalne znaczenie komunikacji interpersonalnej w zarządzaniu jednostkami administracji publicznej dostrzegane jest szczególnie obecnie, w dobie ciągłych wyzwań mających na celu maksymalne wykorzystanie szans rozwojowych, fluktuacji pracowniczej i związanej z nią konieczności implementacji procesów onboardingowych skierowanych do nowych członków zespołów, modyfikacji struktur organizacyjnych i modeli działania oraz sytuacji kryzysowych, związanych np. obecnie z falą uchodźców wojennych zalewającą polskie urzędy. Warunkiem stworzenia sprawnego systemu komunikacji są decydenci, charakteryzujący się m.in. umiejętnościami komunikacyjnymi oscylującymi na najwyższym możliwym poziomie¹. Proces komunikacyjny nierozzerwalnie związany jest z zarządzaniem zasobami ludzkimi oraz jego doskonaleniem. Przełożony z dysfunkcją, polegającą na nieumiejętności skutecznego wyrażania swoich myśli, objaśniania priorytetowych celów i sensu wdrażanych zadań czy tłumaczeniu przydzielonych obowiązków oraz zadań swoim współpracownikom, skazany jest na porażkę. Na szczeblu administracji samorządowej polityka informacyjna, której składową jest również komunikacja wewnętrzna, powinna być identyfikowana jako kluczowy element procesu zarządzania². Bazując na doświadczeniach praktycznych, można wymienić korzyści związane z dobrą komunikacją interpersonalną, która tworzy warunki m.in. do rozwoju kreatywności i innowacyjności pracowników samorządowych, sprzyja szybszej akceptowalności istotnych zasad i wartości, pozwala kształtować dobry klimat w urzędzie oraz budować trwałe więzi porozumienia między kadrą zarządzającą

¹ A. Przewoźna-Krzemińska, *Komunikacja interpersonalna w relacjach przełożony-podwładny na przykładzie instytucji samorządowej*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie”, nr 25, t. 1, 2017, s. 21–29.

² K. Serafin, *Skuteczna komunikacja w podmiotach administracji publicznej*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach”, nr 141, 2013, s. 140–141.

a pracownikami, jak również wspiera zarządzanie zmianami, tłumacząc ich konieczność i przedstawiając argumenty ukazujące korzyści z nimi związane. Istotnym jest zatem uwrażliwianie i podnoszenie świadomości urzędników i kierowników urzędów w zakresie znaczenia skutecznej komunikacji, która warunkuje dobrą współpracę i tym samym realizację celów. Postuluje się wyposażenie kadr urzędów w narzędzia i sposoby komunikacji. Należy również zadbać o to, aby pracownicy samorządowi potrafili z nich korzystać. Służą temu szkolenia, będące platformą wymiany i dzielenia się wiedzą oraz umiejętnościami³. Powyższe argumenty ukazują potrzebę przeszczepiania na grunt administracji publicznej biznesowych systemów zarządzania komunikacją, które należy postrzegać jako spójny ekosystem składający się z pracowników, decydentów, procesów, narzędzi oraz wybranych składowych kultury organizacyjnej⁴. Poprawne działanie wspomnianego ekosystemu zakłócać jest przez tzw. bariery komunikacyjne⁵. Owe bariery dzieli się na: semantyczne, fizyczne i środowiskowe oraz psychologiczne. Są one często źródłami konfliktów między członkami organizacji i tym samym wpływają na efektywność zarządzania. Przyczyny barier semantycznych upatrywane są m.in. w nadmiarze informacji, używaniu niewłaściwej terminologii czy zbyt szybkim tempie przekazywania informacji. Do grona barier fizycznych i środowiskowych zalicza się np. hałas, presję czasu oraz porę dnia. Ostatnią grupę tworzą bariery psychologiczne, które wynikają ze zmęczenia, różnic pokoleniowych, negatywnego nastawienia, złego przygotowania merytorycznego czy braku tolerancji.

Celem opracowania jest ukazanie wyników badań empirycznych, dotyczących wybranych aspektów komunikacji interpersonalnej w urzędach administracji publicznej województwa lubuskiego. Przeprowadzone badania skupiały się m.in. na zdiagnozowaniu form komunikacji interpersonalnej w urzędach oraz ocenie przepływu informacji na linii przełożony – pracownik. Badania pozwoliły również zidentyfikować główne bariery skutecznej komunikacji w administracji publicznej. Artykuł prezentuje także wnioski z badań oraz rekomendacje.

³ A. Karczevska, *Efektywna komunikacja w organizacji*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie”, nr 3, 2011, s. 110.

⁴ K. Rostek, M. Wiśniewski, R. Zając, *Model zarządzania komunikacją w organizacji*, „Przegląd Organizacji”, nr 8(943), 2018, s. 18.

⁵ M. Dobrzańska, *Zniekształcenia informacji w komunikacji interpersonalnej na wybranych przykładach*, „Debiuty Bibliologiczno-Informatologiczne”, nr 4, Kraków 2016, s. 166–167.

Metodologia badań

Badania literaturowe dotyczące komunikacji interpersonalnej zostały rozszerzone o badania empiryczne, które zostały przeprowadzone w jednostkach samorządu terytorialnego zlokalizowanych na terenie województwa lubuskiego. W ramach badań ilościowych wykorzystano technikę ankietowania, która przeprowadzona została na przełomie trzeciego i czwartego kwartału 2021 roku. Zakładaną grupę respondentów stanowiły wszystkie urzędy (93 jednostki) administracji samorządowej województwa lubuskiego. Ostatecznie w badaniu wzięły udział 72 urzędy, co stanowi 77% urzędów zlokalizowanych na terenie tego województwa, zatrudniające w sumie ponad 3500 pracowników. W celu uzyskania danych przekrojowych badanie objęło lata 2018–2021. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankietowy złożony z 10 pytań zamkniętych jednokrotnego oraz wielokrotnego wyboru. Uzyskane wyniki badań charakteryzują się wysokim stopniem standaryzacji. Celem ankiety było uzyskanie informacji dotyczącej dominujących form i charakteru komunikacji interpersonalnej w administracji publicznej, identyfikacja barier skutecznej komunikacji na linii pracownik – przełożony oraz zdiagnozowanie skali wsparcia mającego na celu rozwój pracowników lubuskich urzędów z zakresu komunikacji interpersonalnej.

Wyniki badań

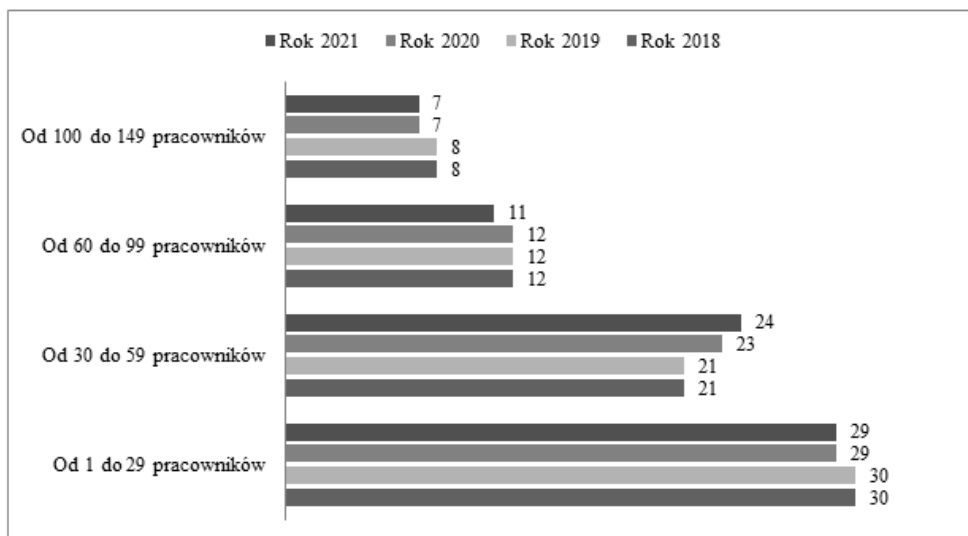
Najliczniejszą grupą wśród przebadanych jednostek były urzędy reprezentujące gminy wiejskie w liczbie 31, co stanowiło 35% ogółu respondentów. Najmniejszy udział w badaniu miały urzędy reprezentujące miasta na prawach powiatu. W grupie respondentów tylko jeden urząd został zaliczony do tej kategorii. Szczegółowy rozkład respondentów uwzględniający rodzaj jednostek ukazuje tabela 1.

Tabela 1. Rodzaje jednostek administracyjnych biorących udział w badaniu

Rodzaje jednostek administracyjnych	Ilość jednostek administracyjnych	Udział %
Miasto na prawach powiatu	1	1,39
Miasto	2	2,78
Gmina miejska	6	8,33
Powiat	7	9,72
Gmina miejsko-wiejska	25	34,72
Gmina wiejska	31	43,06

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań

W badanych urzędach województwa lubuskiego w okresie od 2018 do 2021 roku poziom zatrudnienia oscylował na zbliżonym poziomie. Liczbę jednostek dysponujących kadrą urzędniczą w poszczególnych przedziałach ilościowych obrazuje wykres 1.



Wykres 1. Liczba zatrudnionych pracowników w latach 2018–2021

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań

Badanie ankietowe miało w pierwszej kolejności na celu określenie znaczenia postrzegania komunikacji interpersonalnej w administracji publicznej. Ponad 70% respondentów określiło ją jako bardzo istotną. Dalszą kwestią, która została poddana analizie, było zdiagnozowanie dominujących form komunikacji w urzędach województwa lubuskiego. Z odpowiedzi udzielonych przez respondentów wynika, że komunikacja ustna jest główną formą (43%) komunikacji interpersonalnej. W dalszej kolejności respondenci wskazali formę elektroniczną (34%) oraz pisemną tradycyjną (23%). Badania miały również na celu ustalenie stopnia wykorzystania poszczególnych rodzajów wyżej zdiagnozowanych form komunikacji interpersonalnej. Z analizy rozkładu udzielonych odpowiedzi wynika, że najczęstszym stosowanym rodzajem ustnej formy komunikacji są bezpośrednie spotkania kierownictwa z grupą pracowników oraz indywidualne spotkania decydentów z poszczególnymi podwładnymi. Najrzadziej pracownicy czerpią informacje ze szkoleń z zakresu komunikacji oraz powielanych plotek. Szczegółowy rozkład procentowy odpowiedzi respondentów obrazuje wykres 2.



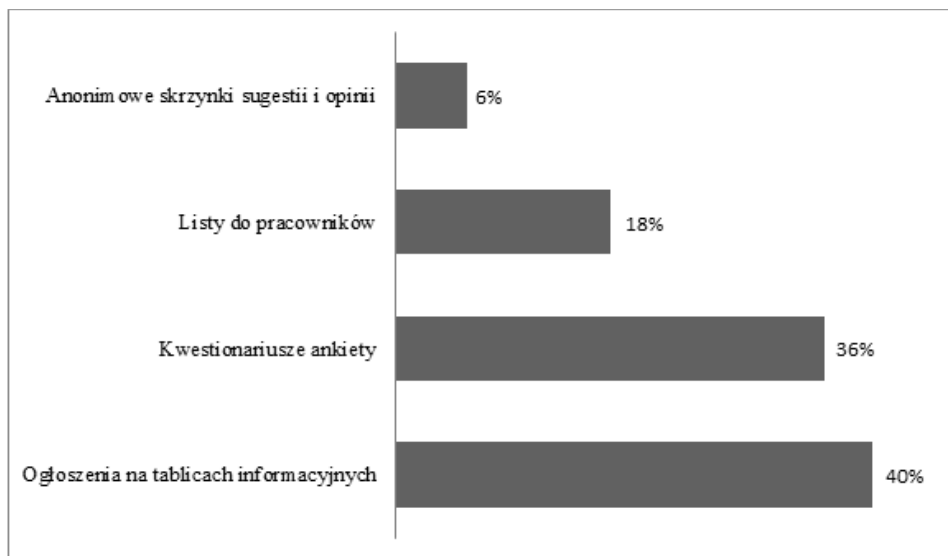
Wykres 2. Natężenie zdiagnozowanych rodzajów komunikacji ustnej w administracji

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań

Przeprowadzone badania pozwalają także wskazać natężenie wykorzystania poszczególnych rodzajów elektronicznej formy komunikacji interpersonalnej w administracji publicznej. Dominującym rodzajem okazuje się poczta elektroniczna, którą wskazało 88% respondentów. Dodatkowo 7% badanych sygnalizuje wykorzystywanie w tym celu elektronicznych czasopism, a dalszych 5% podkreśla znaczenie forów pracowniczych (czaty, blogi).

Analiza ankiety umożliwiła również wyszczególnienie najczęściej wykorzystywanych, w ramach komunikacji interpersonalnej w administracji publicznej, rodzajów komunikacji pisemnej. Najczęściej (40%) wskazywane były ogłoszenia na tablicach informacyjnych. Sporadycznie wykorzystywane (6%) okazały się anonimowe skrzynki sugestii i opinii. Szczegółowy rozkład otrzymanych odpowiedzi prezentuje wykres 3.

W ramach badania ankietowego respondenci zostali poproszeni o określenie stopnia natężenia kierunku komunikacji w swoich urzędach. Analiza danych pozwala stwierdzić, że najczęściej wykorzystywany jest system komunikacji interpersonalnej pionowy „w dół”, czyli nadawcą jest przełożony, a odbiorcą podwładny. Ten kierunek komunikacji, jako dominujący wskazuje 39% respondentów. Wynik ten nie dziwi, zważywszy hierarchiczną budowę struktur administracji publicznej. Stosunkowo często respondenci podkreślali również, że komunikacja pozioma, czyli jeden pracownik jest nadawcą, a inny odbiorcą, odgrywa w ich urzędach ważną rolę. Fakt ten znalazł potwierdzenie



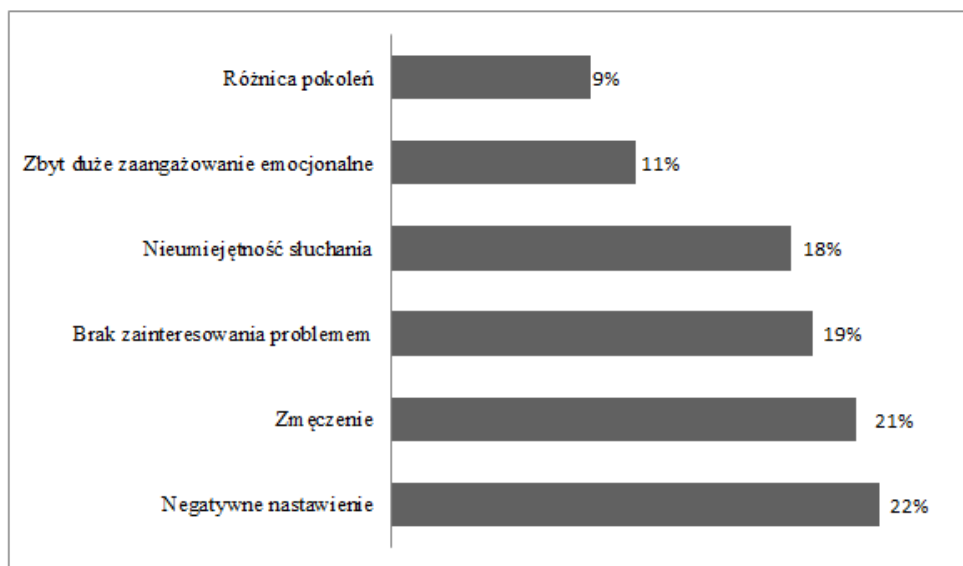
Wykres 3. Najczęściej stosowane rodzaje pisemnej komunikacji interpersonalnej w administracji publicznej

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań

w odpowiedziach 37% badanych. Szczególnie urzędy zatrudniające powyżej 60 pracowników podkreślały rangę komunikacji poziomej. Wynika to z rozbudowanej struktury poszczególnych komórek organizacyjnych, dedykowanych różnym obszarom zadań własnych jednostek samorządu terytorialnego. W dalszej kolejności, z liczbą wskazań sięgającą 24%, badani wskazali jako istotny kierunek komunikację pionową „w górę”, czyli nadawcą jest pracownik, a odbiorcą przełożony. Świadczy to o tym, że w części urzędów realizuje się partycypacyjny sposób zarządzania, a przełożeni zachęcają swoich współpracowników do wspólnego omawiania istotnych kwestii. Ankietowani zostali także zapytani o charakter komunikacji w urzędzie. Ponad 62% respondentów określa go jako formalny, pozostali podkreślają nieformalny charakter komunikacji w swoich jednostkach. Celem badania było w dalszej kolejności zdiagnozowanie oceny respondentów dotyczącej przepływu informacji w lubuskich urzędach. Jako bardzo dobry określa go 28% badanych, a jako zły 4%. Najliczniejsza grupa, stanowiąca 68% respondentów charakteryzuje przepływ informacji jako dobry.

Kolejnym celem ankiety była diagnoza rodzajów barier komunikacyjnych na linii przełożony – podwładny. Jako główną przeszkodę komunikacyjną, 32% respondentów wskazało barierę psychologiczną. W ocenie badanych drugi najistotniejszy rodzaj barier stanowią bariery semantyczne. Fakt ten podkreśla 26% ankietowanych. Zdaniem 18% respondentów bariery fizyczne i środowi-

skowe, czyli np. panujący hałas, zła aranżacja pomieszczeń czy nieodpowiednia pora dnia, zakłócają w istotny sposób przekazywanie informacji. W tej kategorii jako główną przyczyną nieefektywności komunikacji zdiagnozowana została presja czasu. Inne źródła barier wskazuje 24% badanych. W gronie najczęściej występujących barier psychologicznych uczestnicy badania podkreślają negatywne wzajemne nastawienie uczestników komunikacji. Różnice pokoleniowe oceniane są jako najrzadsze źródło dyskutowanych barier. Wykres 4 w sposób szczegółowy ukazuje zdiagnozowane przyczyny barier psychologicznych.

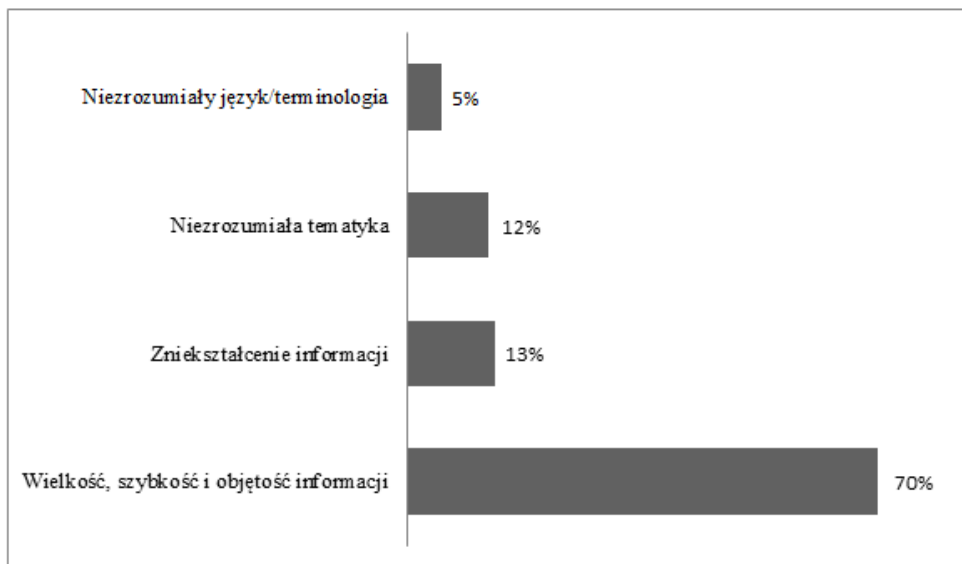


Wykres. 4. Źródła barier psychologicznych w lubuskich urzędach

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań

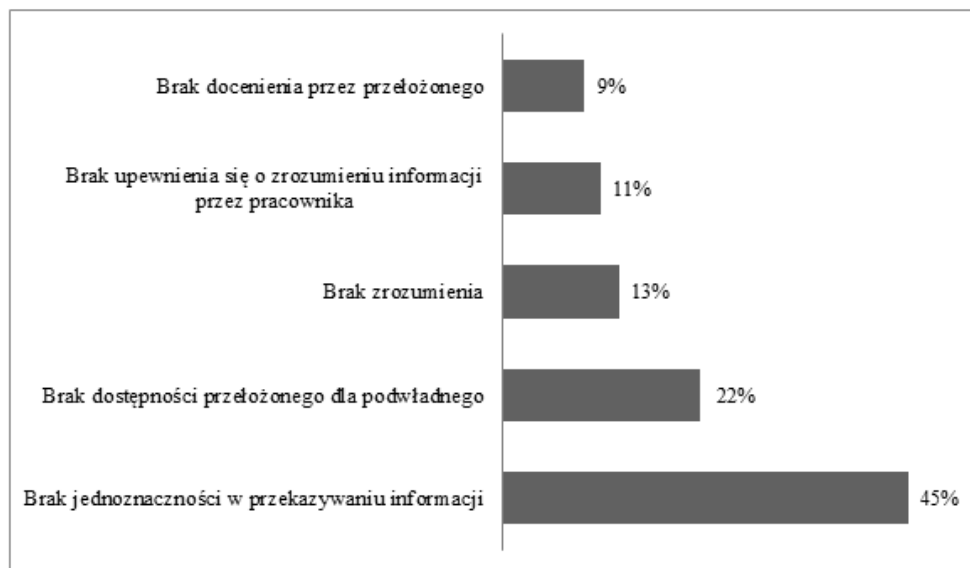
Zdaniem ankietowanych najczęstszą barierą semantyczną jest wielkość, szybkość i objętość informacji. Wskazuje ją 70% badanych. Najrzadszą przyczyną zakłóceń komunikacyjnych, wskazywaną zaledwie przez 4% respondentów, jest w analizowanym rodzaju barier niezrozumiały język względnie używanie niezrozumiałej terminologii. Na wykresie 5 prezentowany jest procentowy udział poszczególnych barier semantycznych.

W ramach badań ankietowani wskazywali dalsze przyczyny barier komunikacyjnych w administracji publicznej. W ich ocenie do najistotniejszych należy zaliczyć brak jednoznaczności w przekazywaniu informacji oraz brak dostępności przełożonego dla podwładnego. Wykres 6 wizualizuje procentowy rozkład zebranych wskazań.



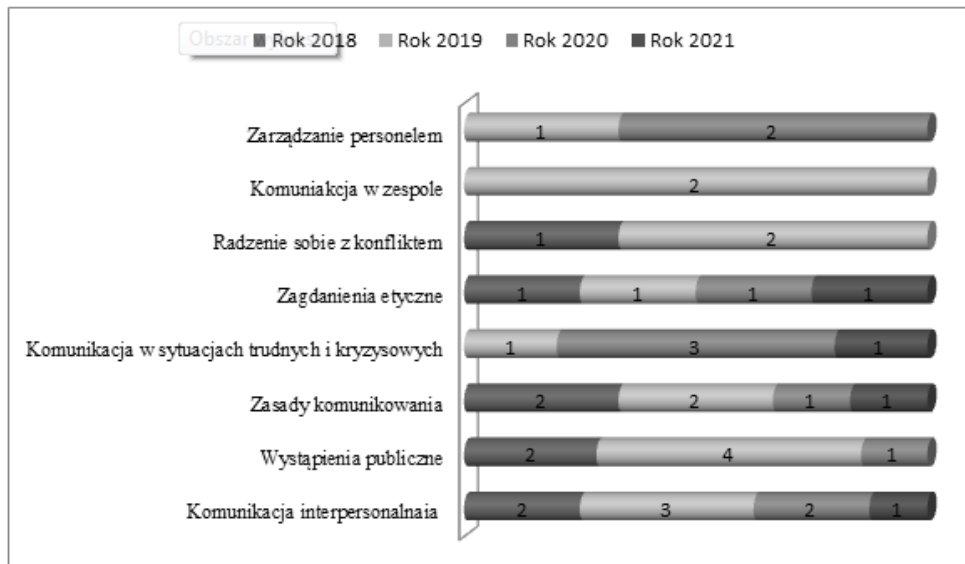
Wykres. 5. Źródła barier semantycznych w lubuskich urzędach

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań



Wykres. 6. Dalsze zdiagnozowane przyczyny barier komunikacyjnych w lubuskich urzędach

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań



Wykres. 7. Rodzaje i liczba szkoleń z komunikacji przeprowadzonych w latach 2018–2021

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań

Przeprowadzone badanie ankietowe w urzędach administracji publicznej zlokalizowanych na terenie województwa lubuskiego miało umożliwić również określenie skali oraz rodzajów szkoleń z obszaru komunikacji oferowanych w latach 2018–2021 zatrudnionym w powyższych jednostkach. Uzyskane wskazania respondentów ukazuje wykres 7. Liczba szkoleń podana jest w liczbach bezwzględnych.

Analiza odpowiedzi wskazuje na sporadyczne podnoszenie kompetencji i umiejętności w dyskutowanym obszarze. W grupie 72 przebadanych urzędów, aż w 57 nie zostało, na przestrzeni ostatnich czterech lat, przeprowadzone żadne szkolenie, które miało na celu podniesienie efektywności komunikacji.

Wnioski i rekomendacje

Badania wskazują, że znaczenie komunikacji interpersonalnej w administracji, przynajmniej w sferze deklaratywnej, jest postrzegane jako bardzo istotne. Zestawienie tych opinii ze śladową liczbą przeprowadzonych w obszarze komunikacji szkoleń może wywołać dysonans. Dla przykładu, w grupie badawczej składającej się z 72 urzędów, w latach 2018–2021, zostały przeprowadzone tylko

dwa szkolenia dotyczące komunikacji w zespole. Zaledwie 15 urzędów zaofiarowało swoim pracownikom szkolenia z obszaru komunikacji. Zważywszy, że część urzędów korzystających ze szkoleń w poszczególnych latach to te same jednostki, to obraz rzeczywistego znaczenia komunikacji interpersonalnej rysuje się zgoła inny. Intensyfikacja szkoleń wydaje się realną szansą na redukcję np. zdiagnozowanych barier komunikacyjnych, w których gronie respondenci w szczególności wymieniają: negatywne nastawienie uczestników procesu komunikacyjnego, presję czasu, objętość i szybkość przekazywanych informacji oraz brak jednoznaczności przekazu. W celu całkowitego lub częściowego rozwiązania problemów związanych z negatywnym nastawieniem kadry urzędów do uczestników względnie treści procesu komunikacyjnego należy wspomagać się szkoleniami dotyczącymi metod radzenia sobie ze stresem czy szkoleniami uczącymi zarządzać emocjami oraz obejmującymi kwestie komunikacji w trudnych i kryzysowych sytuacjach. Redukcję negatywnego wzajemnego nastawienia do siebie uczestników procesu komunikacyjnego można również osiągnąć, wykorzystując warsztaty z mediacji i negocjacji, które wzmacniają asertywność. Warto organizować także warsztaty dla przełożonych i podwładnych mające na celu budowanie obustronnego zaufania. Równoległe do powyższych działań należy przeciwdziałać nadmiernej presji czasu. Jest to możliwe dzięki wcześniejszemu planowaniu niezbędnych działań oraz poprawie organizacji pracy, za którą odpowiada głównie kadra kierownicza urzędów. W celu zmniejszenia objętości oraz szybkości przekazywanych informacji, których niedostosowanie do percepcji odbiorcy skutkuje często niezrozumieniem lub pominięciem istotnych aspektów, należy stosować częstsze i prościej sformułowane polecenia, które są łatwe do zrozumienia i wykonania. W tym aspekcie warto podnosić umiejętności w ramach szkoleń z zasad tworzenia komunikatów. Dalsze umiejętności, polegające na jednoznaczności przekazu, należy udoskonalać oferując szkolenia z zakresu precyzji przekazywania informacji. Kadra kierownicza urzędów powinna dobrze przygotowywać mityngi z grupami pracowników oraz spotkania indywidualne. Zważywszy, że dyskutowane spotkania są głównymi formami komunikacji ustnej, ich jakość, przejrzystość, czytelna struktura oraz z góry określony cel w znaczącym stopniu decydują o efektywności zarządzania. Rekomenduje się również rozwijanie form partycypacji pracowniczej. Jest to skuteczny sposób na wzmocnienie systemu komunikacji „w górę”, który dostarcza decydom niezmiernie ważnych informacji, pozwalających podejmować trafne decyzje oraz buduje w istotnym członku organizacji, jakim jest pracownik, poczucie własnej wartości. Partycypacyjny sposób zarządzania pozwala także na budowanie dobrych relacji, które podnoszą efektywność wspólnie podejmowanych działań. Jednym ze zdiagnozowanych problemów był brak dostępności przełożonych dla podwładnych. Ta bariera oczywiście uniemożliwia efektywną

komunikację i wdrażanie współdecydowania, a w pracowniku wywołuje często frustrację, zmęczenie i utratę zainteresowania problemami. Taka postawa kadry kierowniczej paraliżuje efektywną komunikację interpersonalną, a zaniedbania w tym obszarze mają poważne konsekwencje dla sprawnego funkcjonowania administracji publicznej.

Bibliografia

Dobrzańska M., *Zniekształcenia informacji w komunikacji interpersonalnej na wybranych przykładach*, „Debiuty Bibliologiczno-Informatologiczne”, nr 4, Kraków 2016.

Karczewska A., *Efektywna komunikacja w organizacji*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie”, nr 3, 2011.

Przewoźna-Krzemińska A., *Komunikacja interpersonalna w relacjach przełożony – podwładny na przykładzie instytucji samorządowej*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie”, nr 25, t. 1, 2017.

Rostek K., Wiśniewski M., Zając R., *Model zarządzania komunikacją w organizacji*, „Przeгляд Organizacji”, nr 8 (943), 2018.

Serafin K., *Skuteczna komunikacja w podmiotach administracji publicznej*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach”, nr 141, 2013.

Katarzyna Ćwian
Uniwersytet Wrocławski

SPOŁECZEŃSTWO INFORMACYJNE WOBEC KRYZYSU WSPÓŁCZESNEGO DZIENNIKARSTWA

Streszczenie: W niniejszym artykule dostrzeżono ważną rolę dziennikarzy oraz poddano krytyce obecny stan dziennikarstwa. To, co przekazuje dziennikarz, powinno przejść proces weryfikacji chociażby na poziomie intelektualnym samego dziennikarza. Współcześnie spotyka się jednak zjawisko kryzysu dziennikarstwa. Pierwszy aspekt tego problemu sprowadza się do kryzysu niezależności. Spowodowane jest to w głównej mierze uwarunkowaniami politycznymi oraz kapitałem zasilającym dziennikarskie portfele. Drugie oblicze kryzysu to fala *fake newsów*, która zalewa środki masowego przekazu. Zagadnienie to jest niezwykle aktualne, szczególnie w dobie wojny informacyjnej.

Słowa kluczowe: społeczeństwo informacyjne, dziennikarstwo, niezależność dziennikarska, *fake news*, dezinformacja.

Information society in the face of the crisis of contemporary journalism

Abstract: This article recognises the important role of journalists and criticises the current state of journalism. What journalists communicate should be subject to a process of verification, if only at the intellectual level, by the journalists themselves. Today, however, one encounters the phenomenon of a crisis in journalism. The first aspect of this problem comes down to a crisis of independence. This is mainly due to political conditions and the capital injected into journalists' portfolios. The second face of the crisis is the wave of fake news which is flooding the mass media. This issue is extremely topical, especially in the age of information warfare.

Keywords: information society, journalism, journalistic independence, fake news, disinformation.

Współcześnie spotyka się stwierdzenia, że żyjemy w społeczeństwie informacyjnym. Aby zrozumieć ten termin na potrzeby niniejszego opracowania, ale nie wchodzić w doktrynalne spory, wystarczy stwierdzić, że społeczeństwo informacyjne to takie, w którym informacja stała się niezwykle cennym towarem. Społeczeństwo tworzy informacje, przetwarza je, udostępnia dalej i prze-

chowuje. Społeczeństwo informacyjne stwarza sobie warunki ku temu, by informacje miały swój obieg. Warunki te sprowadzają się głównie do innowacyjnych rozwiązań technologicznych, takich jak sieć internetowa i jej coraz to nowe zdobycze – portale informacyjne, platformy wideo, a także rosnące w siłę i zyskujące na znaczeniu *social media*¹. Społeczeństwo informacyjne jest już terminem przyjętym w języku prawnym. Wraz z pojawieniem się nowego obszaru, angażującego ludzi, ich wiedzę i emocje, pojawiła się konieczność uregulowania tych kwestii na poziomie legislacyjnym, czego przykładem może być Zarządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 28 lutego 2006 r. w sprawie powołania Rady Programowej do spraw programu wieloletniego „Rozwój telekomunikacji i poczty w dobie społeczeństwa informacyjnego”² czy Zarządzenie nr 6 Ministra Cyfryzacji z dnia 3 marca 2016 r. w sprawie ustanowienia i zadań Pełnomocnika Ministra Cyfryzacji do spraw społeczeństwa informacyjnego³. Tłumacząc zasady działania współczesnej administracji N. Rysz-Nowosielska⁴ wyjaśniła, czym jest społeczeństwo informacyjne, i połączyła definicje T. Gobana-Klasa oraz P. Sienkiewicza⁵, tworząc w ten sposób termin zawierający wszystkie wspomniane elementy. Zdefiniowała społeczeństwo informacyjne jako społeczeństwo, które na informacji się koncentruje i którego wyznacznikiem jest właśnie informacja. Ma ona istotną wartość materialną, uznawana jest także za dobro lub za wartość prawnie chronioną oraz powiązaną z innymi prawnie chronionymi dobrami i wartościami, instrumentalną w stosunku do nich, tzn. służącą ich zapewnianiu i ochronie.

Informacja to już nie tylko *news* o aktualnych wydarzeniach z kraju i ze świata. Współcześnie jest to zarówno wiadomość z zakresu *know-how* określonej, prężnie rozwijającej się dyscypliny gospodarczej, jak i opinia uznanego polityka np. na temat szczepionek, czy też plotka o tym, co jadła na śniadanie znana celebrytka, albo zasłyszany przekaz o spodziewanych podwyżkach cen. W związku z tym, że społeczeństwo składa się z jednostek, informacje te są tworzone przez różne osoby. Twórcą informacji będzie zarówno specjalista ortopedii, matka dziecka, które pięć lat temu złamało nogę, minister sprawiedliwości, jak i osoba skazana na karę dożywotniego pozbawienia wolności. W takich

¹ M. Golka, *Czym jest społeczeństwo informacyjne*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny, Socjologiczny”, z. 4, 2005, s. 254.

² Monitor Polski z 2006 r. Nr 19, poz. 206.

³ Dz. Urz. MC. 2016.6.

⁴ N. Rysz-Nowosielska, [w:] W. Jakimowicz (red.), *Aktualność pojęć prawa administracyjnego*, Wolters Kluwer, Warszawa 2021.

⁵ T. Goban-Klasa, P. Sienkiewicz, *Społeczeństwo informacyjne. Szanse, zagrożenia, wyzwania*, Wydawnictwo Fundacja Postępu Telekomunikacji, Kraków 1999, s. 4.

realiach niezwykle ważną rolę odgrywają dziennikarze. To właśnie oni uznawani są za godnych zaufania nadawców informacji. Społeczeństwo ma świadomość, że to, co przekazuje dziennikarz przechodzi przez pewien domniemany proces weryfikacji, chociażby na poziomie intelektualnym samego dziennikarza. Dziennikarz powinien być więc swoistym filtrem. Społeczeństwo w głównym stopniu z mediów czerpie wiedzę o tym, co dzieje się na świecie. Można polemizować z tą tezą, jednak gdyby nie media i nowe media większość z nas nie miałaby pojęcia o sytuacji w Afganistanie, o tym, że Paulo Sousa zrezygnował z prowadzenia polskiej kadry, że nowe regulacje podatkowe wzbudzają powszechne kontrowersje, a Barbara Kurdej-Szatan do dziś mierzy się z konsekwencjami emocjonalnego wpisu o kryzysie przy granicy z Białorusią. Jak wcześniej sygnalizowano, nie każda informacja pojawiająca się w obiegu jest stworzona przez profesjonalnego dziennikarza. Definicja legalna dziennikarza została zawarta w art. 7 ust. 2 pkt 5 Prawa prasowego⁶, który stanowi, że dziennikarzem jest osoba zajmująca się redagowaniem, tworzeniem lub przygotowywaniem materiałów prasowych, pozostająca w stosunku pracy z redakcją albo zajmująca się taką działalnością na rzecz i z upoważnienia redakcji. Tylko spełnienie tych przesłanek pozwala na zaliczenie twórcy informacji do grona dziennikarzy. Przysłowiowy Kowalski piszący na Facebooku, że widział jak w miejscowości „X” szczepienia przeciw koronawirusowi odbywają się w skandalicznych warunkach, nie jest dziennikarzem, a jego przekaz, mimo że niewątpliwie stanowi informację, nie jest przekazem medialnym w znaczeniu, o którym mowa. Dopiero, przykładowo, potencjalny wywiad z panem Kowalskim przeprowadzony przez dziennikarza Nowaka, który ukaże się na łamach bloga „Y”, będącego zarejestrowanym tytułem prasowym wydawanym przez redakcję „Z”, będzie dziennikarskim przekazem medialnym w tym znaczeniu. W związku ze wspomnianym już wcześniej zaufaniem, jakim darzy się dziennikarzy, ciężką na nich, jako na profesjonalistach, pewne obowiązki. Prawo prasowe wskazuje ich działalność jako służbę, jaką świadczą społeczeństwu i państwu. Dziennikarz ma obowiązek działania zgodnie z etyką zawodową, zasadami współżycia społecznego i w granicach określonych przepisami prawa. Dziennikarz jest też obowiązany zachować szczególną staranność i rzetelność przy zbieraniu i wykorzystaniu materiałów prasowych, zwłaszcza sprawdzać zgodność z prawdą uzyskanych wiadomości lub podać ich źródło, chronić dobra osobiste, a ponadto interesy działających w dobrej wierze informatorów i innych osób, które okazują mu zaufanie oraz dbać o poprawność języka i unikać używania wulgaryzmów. Jednym z najważniejszych elementów etyki dziennikarskiej jest niezależność. Dziennikarz powinien być obiektywny, a przekaz

⁶ Dz.U. z 2018 r. poz. 1914.

informacji nie powinien zawierać elementów ocennych, które pokażą odbiorcy osobisty stosunek dziennikarza do treści, które przekazuje. W idealnym świecie dziennikarze, świadomi wagi swojej pracy jako misji, pozostają bezstronnymi obserwatorami, dzielącymi się tym, co widzą i słyszą z innymi, jednocześnie weryfikując prawdziwość uzyskiwanych informacji. Tak samo powinny działać media – powinny być bezstronne, niezależne i mające na celu dobro społeczeństwa, jakim jest równy dostęp do rzetelnych danych.

Współcześnie zauważalny jest kryzys, jeśli chodzi o niezależne dziennikarstwo. Zdaje się, że to kapitał zasilający daną redakcję ma największe znaczenie, a nie dobro społeczne. Najłatwiej zobaczyć to na przykładzie finansowania telewizji. Telewizja Polska S.A., będąca spółką akcyjną Skarbu Państwa, zasilana jest głównie z rekompensat z budżetu państwa z tytułu utraconych wpływów z opłat abonamentowych, w mniejszym stopniu z emisji reklam i sponsoringu, abonamentu radiowo-telewizyjnego i sprzedaży wyprodukowanych przez siebie programów⁷. Telewizja TVN, największa, należąca do Grupy TVN spółka akcyjna, należącej do amerykańskiej korporacji Discovery, jest telewizją komercyjną, czyli przedsiębiorstwem prywatnym. Finansowanie telewizji prywatnych to głównie dochody z reklam, sprzedaży wyprodukowanych programów i wpłaty osób trzecich. Współcześnie zauważa się niestety istnienie wpływu źródła kapitału na treść informacji. Dokładniej mówiąc, chodzi o stosunek do działania władzy, jaki jest widoczny w przekazach medialnych. Dziennikarze TVP w ramach swojej aktywności skupiają się na tym, by pokazać rzeczywistość w sposób prezentujący obóz rządzący z jak najlepszej strony, podczas gdy dziennikarze stacji TVN robią coś dokładnie odwrotnego, starając się zawsze wykazywać błędy popełniane przez władzę. Podobny schemat widoczny jest w stosunku do opozycji, która zazwyczaj będzie wspierana przez TVN i krytykowana przez TVP. Jako przykład takich sytuacji można podać strajk medyków z września 2021 r. W przekazach medialnych nacisk był kładziony na zasadniczo odmienne kwestie. W TVP zwracano uwagę na to, że za obecnego rządu zarobki medyków są najwyższe, a już na pewno wyższe niż za poprzedników, a w mediach prywatnych skupiano się na zaniedbaniach rządzących. Narracja dziennikarzy TVP przedstawiała się następująco: „Medycy w ostatnich latach otrzymali znaczące podwyżki wynagrodzeń. Z danych Ministerstwa Zdrowia wynika, że tylko w przypadku rezydentów ich zarobki brutto wzrosły w ostatnich latach o ponad 70 proc. Liczby pokazują, że zarobki rezy-

⁷ *Sprawozdanie Zarządu TVP z wykorzystania przez TVP S.A. wpływów z opłat abonamentowych na realizację misji publicznej w 2020 roku*, <https://s.tvp.pl/repository/attachment/c/0/e/c0e67b9ed882ca3d8a9fa695cbdc87791619787776878.pdf> [dostęp: 23.03.2021].

dentów nie wzrastały ani o złotówkę w latach 2009–2016”⁸. Tymczasem dziennikarze TVN komentowali sprawę w zdecydowanie odmienny sposób: „Gdy w »białym miasteczku 2.0« w szczegółach omawiano problemy polskiej psychiatrii, to minister zdrowia Adam Niedzielski powoływał nowego wiceministra. Piotr Bromber ma się zajmować dialogiem społecznym. – Pan minister jedną decyzją wydaje miesięcznie 16 tysięcy złotych na pensję nowego ministra. To jest niemalże 107 godzin psychoterapii – zwróciła uwagę Anna Bazydło z Porozumienia Rezydentów”⁹. Obie informacje pochodzą z 13 września 2021 r. Kolejnym przykładem może być strajk kobiet, który przybrał na sile w październiku 2020 r. Media publiczne skupiały się wówczas na skandalicznych zachowaniach protestujących: „Kilkutysięczny tłum protestujących przeciwko wyrokowi TK w sprawie aborcji przeszedł w niedzielę późnym wieczorem centralnymi ulicami Warszawy pod siedzibę fundacji »Ordo Iuris« przy ul. Zielnej. W mediach społecznościowych organizatorzy protestów pochwalili się wręcz »próbą szturm« na budynek”¹⁰, natomiast media prywatne zwróciły uwagę na ignorancję rządzących, których zachowanie doprowadziło do kryzysu społecznego w czasie pandemii: „Po orzeczeniu Trybunału Konstytucyjnego, który stwierdził niezgodność z ustawą zasadniczą zapisu o możliwości przerywania ciąży z powodu nieodwracalnych wad płodu, na ulice wielu miast wyszły przeciwniczki i przeciwnicy zaostrzania prawa aborcyjnego. A wszystko to w czasie pandemii i obowiązujących obostrzeń sanitarnych”¹¹. Można też wspomnieć o czasie antenowym w telewizji publicznej, udzielanym kandydatom na urząd prezydenta RP w czasie kampanii wyborczej w 2020 r. Urzędujący prezydent Andrzej Duda cieszył się wówczas czasem antenowym wynoszącym w sumie jedną godzinę i trzynaście i pół minuty, podczas gdy żaden z pozo-

⁸ FA, *Jak zmieniły się zarobki medyków. Te dane mówią wszystko*, 13.09.2021, <https://www.tvp.info/55833989/protest-medykow-ile-zarabiaja-lekarze-pielegniarki-i-rezydenci-i-jak-wzrosly-ich-wynagrodzenia-w-ostatnich-latach-te-dane-pokazuja-wszystko> [dostęp: 27.12.2021].

⁹ M. Łucyan, *Protestujący pracownicy ochrony zdrowia o sytuacji w psychiatrii dziecięcej: dramat*, 13.09.2021, <https://fakty.tvn24.pl/ogladaj-online,60/protest-pracownikow-ochrony-zdrowia-dyskusja-o-problemach-w-psychiatrii-dzieciecej,1077310.html> [dostęp: 27.12.2021].

¹⁰ RT, *Protest przeciw wyrokowi TK. Wulgarne hasła i „szturm” na siedzibę fundacji „Ordo Iuris”* [WIDEO], 25.10.2020, <https://www.tvp.info/50497768/warszawa-prot-estujacy-przeciwko-wyrokowi-tk-przeszli-przed-siedzibe-fundacji-or-do-iuris> [dostęp: 27.12.2021].

¹¹ asty/adso, *„Czyste barbarzyństwo”, „piekło kobiet znowu otwarte”. Protesty w całej Polsce po orzeczeniu w sprawie aborcji*, 25.10.2020, <https://tvn24.pl/polska/aborcja-protesty-w-calej-polsce-po-orzeczeniu-trybunalu-konstytucyjnego-w-sprawie-aborcji-w-przypadku-ciezkiego-uposledzenia-plodu-4729004> [dostęp: 27.12.2021].

stałych komitetów nie przekroczył trzydziestu minut¹². Polska nie jest odosobnionym przykładem, jeśli chodzi o te zależności. Podobne zabiegi zauważa się na całym świecie. Trudno więc mówić o dojrzałym społeczeństwie informacyjnym, jeśli wiadomości będą nam dostarczane przez dziennikarzy zależnych od jakichś wpływów. Sytuacja ta jest o tyle trudna, że nie chodzi tu o głoszenie nieprawdy czy sfabrykowanych treści. Mamy do czynienia z przekazaniem jednej informacji w taki sposób, by zgadzała się ona z danym kierunkiem myślenia, na przykład uwypuklaniem niektórych faktów połączonym z pominięciem pozostałych. Zarzucić więc można dziennikarzowi jedynie działanie wbrew etyce, co udowodnić jest bardzo trudno.

Przekazywanie jednej informacji na różne sposoby to duży problem, jednak nie jedyny, z jakim mierzy się współczesne dziennikarstwo. Szczególnie w dobie pandemii oraz wojny w Ukrainie dało o sobie znać jeszcze jedno bardzo istotne zjawisko, jakim jest problem *fake newsów*. Zdawałoby się, że dotyczy on bardziej *social mediów* i informacji, które są udostępniane przez wspomnianych wcześniej „przysłowiowych Kowalskich”. Niestety, dziennikarze również mają problem z odróżnianiem faktów od nieprawdy, a zdarzają się przypadki wręcz fabrykowania nieprawdziwych informacji. Najstynnijszym przykładem takiego dziennikarza jest Jayson Blair, były reporter „New York Timesa”. Człowiek ten wymyślał historie, które opisywał. Od samego początku swojej działalności dopuszczał się przekłamań i został swoistym archetypem nierzetelnego dziennikarza.

Współcześnie Internet zalala wręcz fala *fake newsów*. Do pewnego czasu były związane głównie z koronawirusem – z samym wirusem, możliwymi chorobami i ich przebiegiem oraz leczeniem, a także ze szczepionkami i wieloma innymi aspektami. W 2020 r. przeprowadzono badanie wśród dziennikarzy na temat *fake newsów*¹³. 92% z nich przyznało, że mamy w Polsce problem z tym zjawiskiem. Po części, z pewnością jest to wina samych dziennikarzy, którzy w swojej pracy natykają się bardzo często na *fake newsy*, bo ponad 50% z nich codziennie lub prawie codziennie. Niemal pewne jest, że przy takiej częstotliwości, zdarza im się je powielać. Najświeższym przykładem potwierdzającym, że *fake newsy* to rzeczywisty i poważny problem, może być wojna w Ukrainie, jaka wybuchła na skutek rosyjskiej inwazji 24 lutego 2022 r. Od samego początku pojawiały się sygnały, że jest to wojna na niemal każdym

¹² J. Kowalski, *Kurski: kandydaci w debatach wyborczych TVP nie znali wcześniej pytań, Duda pokazywany częściej, bo jest prezydentem*, 11.08.2020, <https://www.wirtualnemedia.pl/artykul/kurski-kandydaci-w-debatach-wyborczych-tvp-nie-znali-wczesniej-pytan-duda-pokazywany-czesciej-bo-jest-prezydentem> [dostęp: 27.12.2021].

¹³ PressInstitute, *Fake newsy w oczach dziennikarzy*, biuroprasowe.orange.pl/wp-content/uploads/2020/10/Raport-fake-newsy-ost.pdf [dostęp: 27.12.2021].

możliwym poziomie, od tradycyjnie pojmowanej wojny polegającej na atakach zbrojnych, przez wojnę ekonomiczną, kończąc na wojnie informacyjnej. Dezinformacja, z jaką mamy do czynienia w związku z tym, co dzieje się z naszą wschodnią granicą, jest ogromna. Alarmowały już o tym, m.in. Instytut Badań Internetu i Mediów Społecznościowych oraz Naukowa Sieć Akademicka i Komputerowa. Motywy prorosyjskie przybierają różną formę. Rzadko kiedy są to materiały wprost popierające Kreml. Zdecydowana większość to treści antyuchodźcze. Schematów jest już wiele. Czasem jest to narracja pełna obaw przed tym, co stanie się z polską gospodarką, często są to historie o niewdzięcznych Ukraińcach. Zdarzają się również opowieści o fali uchodźców spoza Ukrainy, których zachowanie jest wręcz haniebnie. Z drugiej strony istnieje propaganda ukraińska, która również sięga po dezinformację w walce o swoje interesy¹⁴. Przykładem mogą być historie ośmieszające rosyjską armię, które nigdy się nie wydarzyły, czy praktykowane w wielu konfliktach manipulowanie faktami co do rozmiarów poniesionych strat. Po raz kolejny trzeba zaznaczyć, że dziennikarzy nie omijają wpływy z *social mediów*, zwłaszcza że część tych informacji pochodzi z oficjalnych, rządowych kont. Kwestia walki z *fake newsami* to temat niezwykle delikatny i jest to zrozumiałe. Ograniczanie wolności słowa zdaje się być niebezpiecznie bliskie. Na początku 2021 r. wiele emocji wzbudził projekt ustawy o ochronie wolności słowa w internetowych serwisach społecznościowych, który zakładał odpowiedzialność usługodawcy za dezinformację oraz za treści publikowane przez użytkowników, a także kontrolę wszystkich treści publikowanych w *social mediach* skupiających więcej niż 1 milion użytkowników¹⁵. Kontrowersji jednak nie powinny budzić sposoby na weryfikowanie informacji. Są narzędzia, które nie budzą aż takich emocji, jak na przykład docieranie do danych, statystyk, analiz i dokumentów źródłowych, sprawdzanie źródła informacji czy też narzędzia *online* do sprawdzania autentyczności zdjęć lub filmów. W 2017 r. na oficjalnym serwisie Rzeczypospolitej Polskiej gov.pl pojawił się poradnik, jak weryfikować internetowe treści¹⁶. Został on stworzony w oparciu o opracowanie M. Waszaka¹⁷.

¹⁴ J. Kowalski, *Dezinformacja w polskim internecie ma charakter także proukraiński*, www.wirtualnemedia.pl/artukul/ukraina-wojna-fake-newsy-w-internecie-jak-to-dziala [dostęp: 23.03.2022].

¹⁵ Ł. Starzewski, *Projekt ustawy o ochronie wolności słowa w internecie. Wątpliwości Marcina Wiącka wobec niektórych propozycji MS*, 03.11.2021, bip.brpo.gov.pl/content/rpo-ms-uwagi-projekt-wolnosc-slowa-internet [dostęp: 14.01.2022].

¹⁶ www.gov.pl/web/baza-wiedzy/rozpoznawanie-nieprawdziwych-informacji [dostęp: 23.03.2022].

¹⁷ M. Waszak, *Postprawda i fake news czy weryfikacja treści i źródeł informacji?*, „Refleksje”, nr 16, 2017, s. 173–188.

Podano tam pięć kroków, których podjęcie powinno uchronić odbiorcę przed dezinformacją. Po pierwsze, należy przeanalizować stronę, na której pojawia się dana informacja. Czy jest to portal, którego autorzy są znani, a domena nie wzbudza podejrzeń. Po drugie, konieczne jest zweryfikowanie źródła. Po trzecie, warto sprawdzić, w jakim tonie napisany jest artykuł, ponieważ jeśli utrzymana jest emocjonalna narracja, najpewniej mamy do czynienia z nierzetelną informacją. Po czwarte, należy porównać artykuł z innymi dostępnymi przekazami informacyjnymi. Ostatni krok to zbadanie sposobu, w jaki zostały przedstawione osoby w materiale, by upewnić się, że jego treść jest wolna od uproszczeń i stereotypów. Ze wskazówek tych powinni korzystać zarówno internauci, jak i sami dziennikarze. W kontekście dziennikarzy warto jeszcze wspomnieć o instytucji *gatekeepera*, czyli człowieka sprawdzającego daną informację przed jej publikacją. W przypadku profesjonalnego dziennikarstwa *gatekeeperem* powinien być redaktor lub redaktor naczelny.

Nie żyjemy w idealnym świecie i społeczeństwo nie stanie się takim, które będzie dopuszczało do obiegu tylko zweryfikowane informacje. Wszelkie próby systemowej walki z *fake newsami* zawsze będą budziły skojarzenia z cenzurą, a to zamiast pożytku może przynieść jedynie kolejne niepokoje w, i tak już dramatycznej, debacie publicznej. Możemy jednak uczyć się weryfikować samodzielnie informacje, które napotykamy. Być może dobrym sposobem byłoby rozwiązanie polegające na nauce takiej weryfikacji już w szkole, jednak ono także wiąże się z ryzykiem porażki, podobnie jak wiele innych proponowanych kompleksowych rozwiązań. Wobec kryzysu niezależności dziennikarskiej warto zachować otwarty umysł i sięgać po różne źródła informacji, by nie dać zamknąć się w bańce informacyjnej. Dziennikarz, mimo że pozostaje profesjonalistą i mimo że wymaga się od niego więcej, powinien w umysłach odbiorcy wciąż pozostawać przede wszystkim człowiekiem. Zawsze ratunkiem okaże się krytyczne myślenie i uczciwość wobec informacji, do których docieramy.

Bibliografia

Rysz-Nowosielska N., [w:] W. Jakimowicz (red.), *Aktualność pojęć prawa administracyjnego*, Wolters Kluwer, Warszawa 2021.

asty/adso, „Czyste barbarzyństwo”, „piekło kobiet znowu otwarte”. *Protesty w całej Polsce po orzeczeniu w sprawie aborcji*, 25.10.2020, <https://tvn24.pl/polska/aborcja-protesty-w-calej-polsce-po-orzeczeniu-trybunalu-konstytucyjnego-w-sprawie-aborcji-w-przypadku-ciezkiego-uposledzenia-plodu-4729004> [dostęp: 27.12.2021].

FA, *Jak zmieniały się zarobki medyków. Te dane mówią wszystko*, 13.09.2021, <https://www.tvp.info/55833989/protest-medykow-ile-zarabiaja-lekarze-pielgniarki-i-rezydenci-i->

jak-wzrosly-ich-wynagrodzenia-w-ostatnich-latach-te-dane-pokazuja-wszystko [dostęp: 27.12.2021].

Goban-Klas T., Sienkiewicz P., *Społeczeństwo informacyjne. Szanse, zagrożenia, wyzwania*, Wydawnictwo Fundacja Postępu Telekomunikacji, Kraków 1999.

Kowalski J., *Dezinformacja w polskim internecie ma charakter także proukraiński*, www.wirtualnemedial.pl/artykul/ukraina-wojna-fake-newsy-w-internecie-jak-to-dziala [dostęp: 23.03.2022].

Kowalski J., *Kurski: kandydaci w debatach wyborczych TVP nie znali wcześniej pytań, Duda pokazywany częściej, bo jest prezydentem*, 11.08.2020, www.wirtualnemedial.pl/artykul/kurski-kandydaci-w-debatach-wyborczych-tvp-nie-znali-wczesniej-pytan-duda-pokazywany-czesciej-bo-jest-prezydentem [dostęp: 27.12.2021].

Łucyan M., *Protestujący pracownicy ochrony zdrowia o sytuacji w psychiatrii dziecięcej: dramat*, 13.09.2021, fakty.tvn24.pl/ogladaj-online,60/protest-pracownikow-ochrony-zdrowia-dyskusja-o-problemach-w-psychiatrii-dzieciecej,1077310.html [dostęp: 27.12.2021].

PressInstitute, *Fake newsy w oczach dziennikarzy*, biuroprasowe.orange.pl/wp-content/uploads/2020/10/Raport-fake-newsy-ost.pdf [dostęp: 27.12.2021].

Waszak M., *Postprawda i fake news czy weryfikacja treści i źródeł informacji?*, „Refleksje”, nr 16, 2017.

Rozpoznawanie nieprawdziwych informacji, www.gov.pl/web/baza-wiedzy/roznawanie-nieprawdziwych-informacji [dostęp: 23.03.2022].

RT, *Protest przeciw wyrokowi TK. Wulgarnie hasła i „szturm” na siedzibę fundacji „Ordo Iuris”* [WIDEO], 25.10.2020, www.tvp.info/50497768/warszawa-protestujacy-przeciwko-wyrokowi-tk-przeszli-przed-siedzibe-fundacji-or-do-iuris [dostęp: 27.12.2021].

Golka M., *Czym jest społeczeństwo informacyjne*, [w:] „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny”, z. 4, 2005.

Sprawozdanie Zarządu TVP z wykorzystania przez TVP S.A. wpływów z opłat abonamentowych na realizację misji publicznej w 2020 roku, <https://s.tvp.pl/repository/attachment/c/0/e/c0e67b9ed882ca3d8a9fa695cbdc87791619787776878.pdf> [dostęp: 23.03.2021].

Starzewski Ł., *Projekt ustawy o ochronie wolności słowa w internecie. Wątpliwości Marcina Wiącka wobec niektórych propozycji MS*, 03.11.2021, <https://bip.brpo.gov.pl/pl/content/rpo-ms-uwagi-projekt-wolnosc-slowa-internet> [dostęp: 14.01.2022].

Akty prawne

Zarządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 28 lutego 2006 r. w sprawie powołania Rady Programowej do spraw programu wieloletniego „Rozwój telekomunikacji i poczty w dobie społeczeństwa informacyjnego”, M.P. z 2006 r. Nr 19, poz. 206.

Zarządzenie Nr 6 Ministra Cyfryzacji z dnia 3 marca 2016 r. w sprawie ustanowienia i zadań Pełnomocnika Ministra Cyfryzacji do spraw społeczeństwa informacyjnego, Dz. Urz. MC. Z 2016 r. poz. 6.

Ustawa z dnia 26 stycznia 1984 r. Prawo prasowe, Dz.U. z 2018 r. poz. 1914.

Paweł Łebek

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

Grzegorz Łomotowski

Uczelnia Jana Wyżykowskiego

ORCID: 0000-0002-0631-2852

PROGRAMOWANIE STEROWNIKÓW PRZEMYSŁOWYCH KOMUNIKUJĄCYCH SIĘ ZE SOBĄ ZA POŚREDNICTWEM ETHERNETU PRZEMYSŁOWEGO

Streszczenie: Artykuł poświęcony jest konfiguracji i programowaniu sterowników przemysłowych wymieniających dane za pośrednictwem sieci Ethernet. W artykule posłużono się przykładem, w którym dwa sterowniki realizują sterowanie fragmentem procesu przemysłowego oraz wymieniają między sobą dane. Jeden ze sterowników pełni funkcję nadrzędną, natomiast drugi pomocniczą. W artykule opisano przykład tworzenia wizualizacji procesu do takiego procesu technologicznego oraz podano sposób sprawdzania, czy połączenie między sterownikami nie zostało zerwane. Jako model do testowania układu sterowania wybrano układ elektrohydrauliczny, w którym rolę elementów wykonawczych pełnił silnik hydrauliczny oraz dwa siłowniki. Jeden z siłowników hydraulicznych sterowany był rozdzielaczem proporcjonalnym i wyposażony został w czujnik przemieszczenia tłoka, w związku z czym sterownik sterujący tym elementem wykonawczym wykorzystywał wejścia i wyjścia analogowe.

Słowa kluczowe: komunikacja sterowników PLC, programowanie zmiennych sieciowych, wizualizacja procesu.

Programming of industrial controllers exchanging data via industrial Ethernet.

Abstract: The article refers to the configuration and programming of industrial controllers exchanging data via Ethernet. The article presents a technical example in which two controllers control a part of an industrial process and exchange data with each other. One of the controllers has a supervisory function and the other an assisting one. The article describes an example of the creation of a process visualization for such a technological process and provides a method of checking whether the connection between the controllers has been lost. An electro-hydraulic circuit with a hydraulic motor and two cylinders was selected as the model for testing the control system. One of the hydraulic cylinders was controlled by a proportional valve and was equipped with a position displacement sensor, so the controller of this element used analog inputs and outputs.

Keywords: Communication of PLC controllers, network variables programming, process visualisation.

Wprowadzenie

W dzisiejszych czasach programowalne sterowniki przemysłowe PLC wykonują złożone czynności odpowiedzialne za sterowanie procesem technologicznym oraz komunikację z innymi urządzeniami przemysłowymi takimi jak panele operatorskie HMI, urządzenia wykonawcze, np. falowniki, komputery przemysłowe z systemami SCADA lub inne sterowniki PLC. Najbardziej popularnymi sieciami komunikacyjnymi, których używa się w automatyce przemysłowej, są Ethernet przemysłowy oraz Profinet. Sieci przemysłowe najczęściej oparte są na topologii magistrali. W tym rodzaju połączenia wszystkie urządzenia sieciowe połączone są do jednej wspólnej magistrali, a wymiana danych odbywa się na zasadzie sprecyzowania odbiorców za pomocą unikalnego adresu sieciowego IP. Od sieci komunikacyjnej wymaga się dużej niezawodności oraz wystarczającej przepustowości, aby móc przesyłać dane w czasie rzeczywistym (krótszym niż cykl pracy sterownika PLC).

Niniejszy artykuł powstał na podstawie pracy inżynierskiej pdt. „Programowanie układów automatyki z wykorzystaniem sterowników PLC komunikujących się ze sobą za pośrednictwem Ethernetu przemysłowego”¹. Publikacja ma za zadanie przybliżyć praktyczne problemy związane ze współpracą dwóch sterowników programowalnych komunikujących się ze sobą za pośrednictwem Ethernetu Przemysłowego.

Ethernet przemysłowy

Sieć przemysłowa Ethernet jest chętnie wybierana przez zakłady produkcyjne, ponieważ jest ona uniwersalna, łatwa w konfiguracji oraz przystosowana do konkretnych standardów sieciowych takich jak IEEE 802. Sieć Ethernet korzystała kiedyś z tak zwanych koncentratorów (ang. HUB), co niosło ze sobą ryzyko wystąpienia kolizji, gdyż dane były wysyłane do wszystkich urządzeń podłączonych do sieci, dopiero urządzenie rozpoznawało czy wiadomość jest kierowana do niego, czy nie. Zastosowanie przełączników (ang. SWITCH)

¹ P. Łebek, *Programowanie układów automatyki z wykorzystaniem sterowników PLC komunikujących się ze sobą za pośrednictwem Ethernetu przemysłowego* – praca inżynierska, Uczelnia Jana Wyżkowskiego, Polkowice 2022.

pozwała na prawie całkowite wyeliminowanie występowania kolizji, gdyż dane wysyłane do konkretnego urządzenia trafiają tylko i wyłącznie do niego. Przełączniki dają możliwość szybkiej transmisji danych, ponieważ każdy port ma do dyspozycji dedykowaną prędkość przepustu danych².

Zaletą zastosowania Ethernetu jest również, możliwość korzystania z różnych protokołów komunikacyjnych. W tym przypadku mamy dostęp do protokołów UDP (ang. User Datagram Protocol) oraz TCP (ang. Transmission Control Protocol). Protokół UDP działa na zasadzie masowego przesyłania danych bez informacji zwrotnej o ich dostarczeniu. Natomiast protokół TCP przypisuje do każdego segmentu danych identyfikator i czeka na informację zwrotną od odbiorcy o jego dostarczeniu, dopiero wtedy zostają nadany kolejny segment danych. Pokazuje to, że protokół UDP w porównaniu do TCP ma wysoką prędkość przesyłania danych, aczkolwiek nie wykrywa on utraty ich³.

Istotnym zagadnieniem w przemyśle jest zapewnienie synchronizacji i przesyłania danych w określonym czasie. Wpływ na opóźnienia w przesyłaniu danych mają takie czynniki jak rodzaje tras, wykorzystane urządzenia w sieci, jej przepustowość, obciążenie ilości danych krytycznych, kolejka priorytetów itp⁴.

Komunikacja i konfiguracja sterowników PLC w sieci

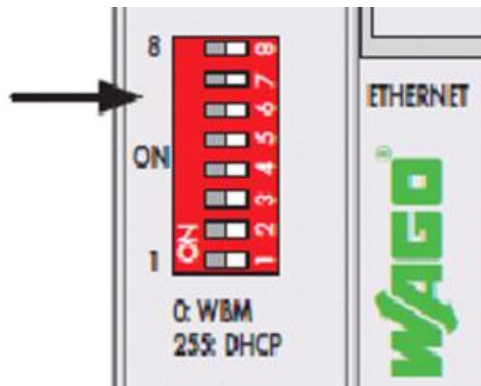
Sterowniki PLC muszą mieć nadane odpowiednie adresy IP, aby mogły się między sobą komunikować. Sterowniki firmy WAGO, które zostały użyte w projekcie, mają możliwość nadania adresu IP na kilka sposobów. Pierwszym z nich jest ustawienie adresu za pomocą tzw. DIP-Switchy widocznych na rysunku 1. Zmieniając pozycje tych przełączników ustawiamy ostatni oktet adresu IP. Przełączniki te są potęgami dwójki, pierwszy z nich ma wartość 0, a ostatni jest 7. Pierwsze trzy liczby tak ustawionego adresu IP odpowiadają standardowemu adresowi sieci lokalnej 192.168.1⁵.

² <https://automatykab2b.pl/temat-miesiaca/38818-ethernet-przemyslowy> [dostęp: 09.2021].

³ J. Bogusz, *Sieci Ethernet w przemyśle*, „Elektronika Praktyczna”, nr 5, 2014.

⁴ <https://wagodirect.pl/nadawanie-adresu-ip-i-polaczenie-ze-sterownikiem-wago/>.

⁵ Tamże.



Rysunek 1. DIP-switchy na obudowie sterownika WAGO

Kolejnym sposobem na zmianę adresu IP sterownika jest skomunikowanie się z nim poprzez złącze serwisowe widoczne na rysunku 2, wykorzystując program WAGO Ethernet Settings. Jeżeli sterownik WAGO posiadał już wcześniej nadany adres IP, możemy go zmienić, wpisując jego adres IP w przeglądarkę internetową komputera znajdującego się w tej samej sieci co nas sterownik⁶.



Rysunek 2. Złącze serwisowe w sterownikach WAGO

Sterowniki firmy WAGO programuje się i monitoruje pracę programu sterowniczego w środowisku CoDeSys, wykorzystując sieć Ethernetu przemysłowego i protokół TCP. W celu umożliwienia sterownikom wzajemnej komunikacji należy skonfigurować je w sieci. Aby to zrobić, należy znać adresy IP sterowników.

⁶ Tamże.

W kolejnym kroku, aby dwa sterowniki wymieniały między sobą wybrane zmienne, należy utworzyć i zdefiniować odpowiednie listy zmiennych sieciowych. Wszystkie listy zmiennych powinny posiadać swój unikalny numer COB-ID, który nadawany jest przez użytkownika. Ważne jest, aby każda lista zmiennych miała odpowiadające sobie numery we wszystkich sterownikach. Program CoDeSys pozwala na utworzenie dwóch różnych rodzajów list zamiennych Sender, odpowiedzialnej za wysyłanie zmiennych i Reader, odpowiedzialnych za odbieranie danych. Taki zabieg powoduje, że każdy sterownik może pracować zarówno w trybie odbioru, jak i wysyłania danych. Warto zaznaczyć, że lista zmiennych umożliwia komunikację między kilkoma sterownikami. Wystarczy, że ustawimy identyczny COB-ID w sterowniku nadawczym i w sterownikach odbiorczych. Praktyczna instrukcja programowania sterowników wymieniających między sobą dane poprzez listy zmiennych sieciowych znajduje się na stronie firmy WAGO⁷.

Przykładowy układ automatyki wykorzystujący sterowniki komunikujące się ze sobą poprzez sieć Ethernet

Obecnie w zakładach przemysłowych stosuje się rozproszone układy automatyki złożone z wielu sterowników przemysłowych, z których każdy z nich steruje określonym fragmentem linii produkcyjnej. Tego typu rozwiązanie ułatwia diagnostykę i naprawę układu, gdyż prace serwisowe wykonuje się tylko w obrębie sterownika sterującego niewielkim fragmentem układu, a nie całością. Ponadto dzięki zastosowaniu systemów rozproszonych oszczędza się okablowanie, gdyż zamiast układać kable z czujników i aktuatorów do sterownika głównego położonego daleko od nich, można zastosować dodatkowy sterownik pomocniczy, do którego podłączone są te elementy i sygnały z nich wysyłane są jednym kablem ethernetowym. Właśnie takie podejście do układu sterowania zaprezentowano w niniejszym artykule, gdzie część funkcji sterowniczych przejął sterownik pomocniczy i przesyłał sterownikowi głównemu tylko dane z wykonanego zadania.

W prezentowanym układzie automatyki wykorzystano dwa programowalne sterowniki przemysłowe WAGO 750-880 oznaczony jako sterownik A oraz WAGO 750-881 oznaczony jako sterownik B. Proces technologiczny został odzwierciedlony na odpowiednim modelu. W tym celu posłużono się elektrohydraulicznym stanowiskiem dydaktyczno-badawczym obecnym na Uczelni Jana Wyżykowskiego. Zbudowano układ elektrohydrauliczny wyposa-

⁷ <https://wagodirect.pl/network-variables-a-sterowniki-wago-cz-1-wago-io-pro/>.

żony w dwa siłowniki hydrauliczne oraz silnik hydrauliczny. Elementy stanowiska dydaktyczno-badawczego oraz jego możliwości zostały zaprezentowane w pracach G. Łomotowskiego⁸.

Programy sterujące utworzono w oprogramowaniu CeDeSys. Ze względu na czytelność programu większość kodu napisano wykorzystując język programowania – CFC (Continuous Function Chart). Blok funkcyjny odpowiedzialny za sekwencję ruchów zaprogramowany został w języku LD (Ladder Diagram). Funkcje dokonujące obliczeń związanych z wejściem analogowym zostały utworzone w języku ST (Structured Text). Sposób tworzenia programu w środowisku Codesys w poszczególnych językach programowania oraz dokumentacje tych języków zamieszczono w pozycji⁹. Metody programowania sterowników przemysłowych PLC w poszczególnych językach programowania szczegółowo omawia J. Kasprzyk¹⁰.

Sterowniki komunikowały się ze sobą za pośrednictwem Ethernetu, na podstawie utworzonych list zmiennych i nadaniu im uniwersalnych kodów COB-ID. Sterowniki wymieniały między sobą wybrane dane. Dla zwiększenia czytelności programu wszystkie zmienne sieciowe zawierały literę x przed nazwą zmiennej – na przykład xwsuw2A.

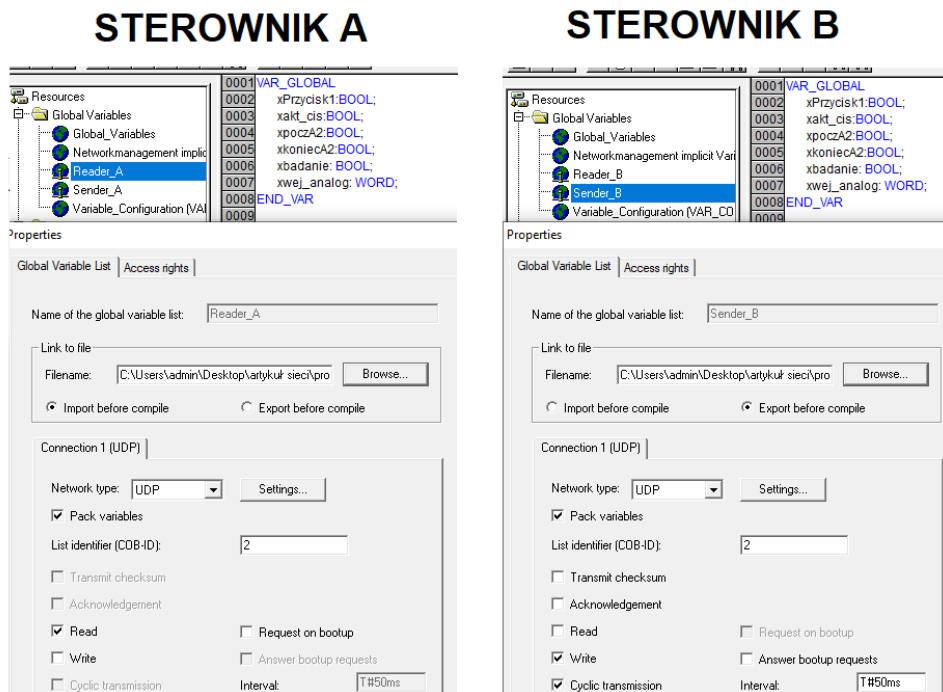
Przykładowa lista zmiennych sieciowych wysyłana przez sterownik B i odbierana przez sterownik A została przedstawiona na rysunku 3.

Sterownik A wyposażony był tylko w moduły wejść i wyjść cyfrowych. Został on zaprogramowany tak, by realizował logikę sterującą całym procesem oraz obsługiwał wizualizację, w której zawarto serwisowy tryb pracy. Do wejść sterownika A podłączone były przyciski sterujące. Sterownik A bezpośrednio sterował jednym z siłowników hydraulicznych A1 oraz silnikiem hydraulicznym. Do wyjść sterownika A podłączone były lampki sygnalizacyjne oraz przełączniki elektryczne załączające elektrozawory w taki sposób, aby móc wysuwać siłownik A1, wsuwać siłownik A1 oraz realizować prawe obroty silnika.

⁸ G. Łomotowski, *Uniwersalne elektrohydrauliczne stanowisko dydaktyczno-badawcze*, „Zeszyty Naukowe Dolnośląskiej Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Techniki. Studia z Nauk Technicznych”, 4, 2015; tenże, *Możliwości sterowania układami elektrohydraulicznymi z wykorzystaniem nowoczesnych sterowników przemysłowych*, „Zeszyty Naukowe Uczelni Jana Wyżykowskiego, Studia z Nauk Technicznych”, 6, 2017; tenże, *Programowanie układów sterowania w hydraulice przemysłowej i mobilnej*, „Zeszyty Naukowe Uczelni Jana Wyżykowskiego. Studia z Nauk Technicznych”, 8, 2019.

⁹ *Podręcznik użytkownika. Programowanie sterowników PLC w systemie CoDeSys 2.3, 3S* – Smart Software Solutions GmbH, 2006.

¹⁰ J. Kasprzyk, *Programowanie sterowników przemysłowych*, Wydawnictwo Naukowo-Techniczne, Warszawa 2006.



Rysunek 3. Przykładowa lista zmiennych sieciowych

Dokładny opis układu elektrohydraulicznego wraz ze schematami elektrycznymi i hydraulicznymi znajduje się w pracy inżynierskiej¹¹.

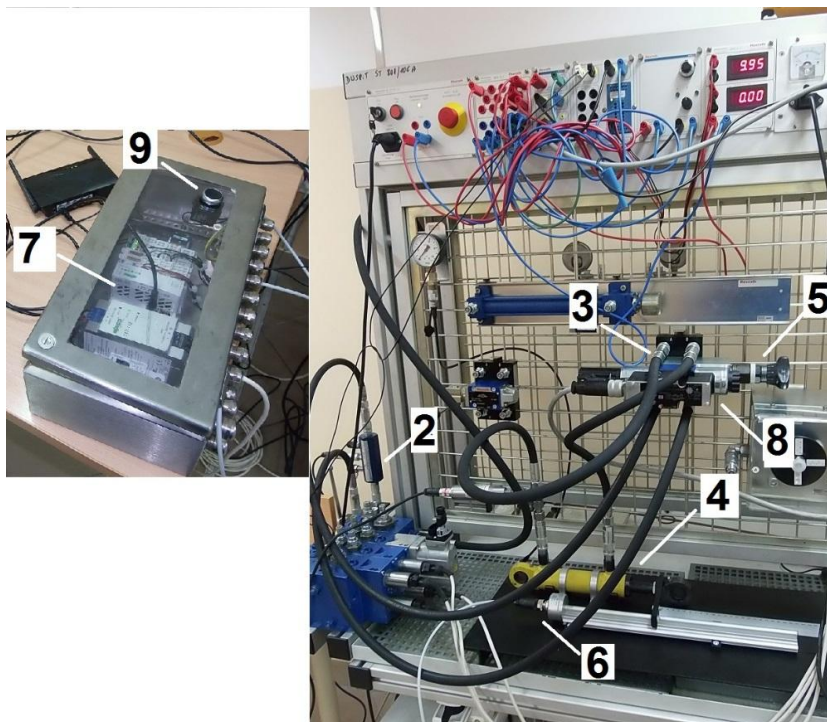
Sterownik B był wykorzystany, jako sterownik pomocniczy obsługujący sterowanie drugim siłownikiem hydraulicznym A2. Na rysunku 4 przedstawiono fragment układu automatyki ze sterownikiem B.

Sterownik B (7) wyposażony był w moduły wejść i wyjść analogowych. Zadaniem tego sterownika było sterowanie ruchem siłownika hydraulicznego A2 (4) za pomocą rozdzielacza proporcjonalnego (8). Sterowanie odbywało się w taki sposób, że sygnał z wyjścia analogowego sterownika z zakresu od -10V do +10V był przetwarzany na prędkość ruchu siłownika (im wyższe napięcie, tym szybszy ruch; polaryzacja określała kierunek ruchu). Siłownik A2 był wyposażony w magnetostrykcyjny czujnik przemieszczenia tłoczyska siłownika. Sygnał z tego czujnika kierowany był na wejście analogowe sterownika.

Program w sterowniku B obejmował

- odbiór sygnału ze sterownika A dotyczącego sterowania ruchem siłownika A2 (informacje, czy ma on się wysuwać, wsuwać, czy też zatrzymać) oraz przetworzenie jej na wartość zmiennej kierowanej do wyjścia analogowego sterownika;

¹¹ P. Łebek, wyd. cyt.

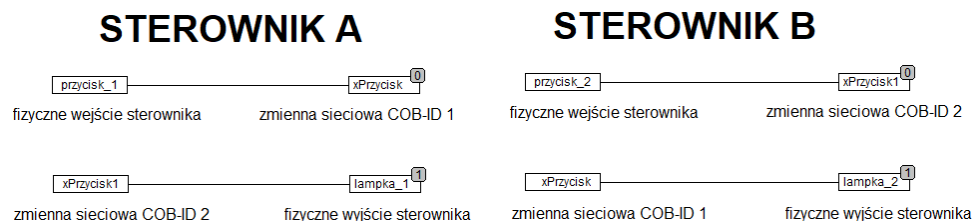


Rysunek 4. Część modelu układu elektrohydraulicznego ze sterownikiem B sterującym siłownikiem A2

- odczyt położenia siłownika A2 i przetworzenie go na zmienne przesyłane do sterownika A, zmienne obejmowały informacje o aktualnym położeniu w formie zmiennej całkowitej (zmienna `xwej_analog` z rysunku 3) oraz dwóch zmiennych logicznych informujących czy siłownik nie znajduje się w pozycjach końcowych (zmienne `xpoczA2` oraz `xkoniecA2`).

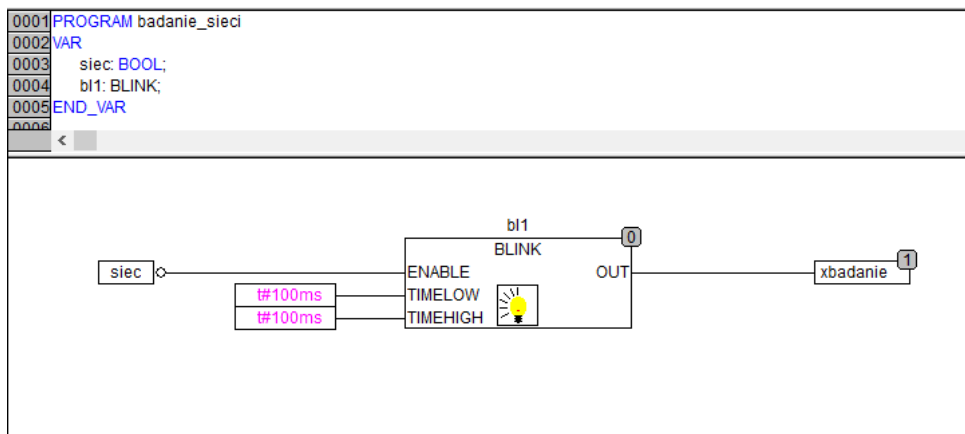
Ze względu na wykorzystanie protokołu UDP, który nie wykorzystuje informacji zwrotnej do określenia poprawności wysłanych danych i w przypadku wykrycia błędu ich transferu za pomocą sumy kontrolnej po prostu odrzuca przesłane pakiety, konieczne było programowe sprawdzanie poprawności działania sieci.

Oba sterowniki zostały zaprogramowane tak, aby możliwe było ręczne testowanie sieci. Polegało ono na tym, że przycisk ze sterownika A zapalał lampkę na sterowniku B, a przycisk na sterowniku B zapalał lampkę na sterowniku A. Dzięki temu sprawdzana była poprawność transmisji danych w dwóch kierunkach. Fragment programu, który realizuje tę funkcję przedstawiono na rysunku 5.



Rys. 5. Fragmenty programów w sterowniku A i B umożliwiające ręczne testowanie sieci

Oprócz możliwości ręcznego sprawdzenia, czy sieć działa prawidłowo, napisane programy zawierały automatyczne testowanie sieci. Komunikację między dwoma sterownikami sprawdzana była poprzez stałą wymianę zmiennej „xbadanie” widoczną na rysunku 6 oraz rysunku 7, która była wysyłana impulsowo z jednego sterownika do drugiego co 200ms. Drugi sterownik odbierał tą zmienną i w momencie, gdy zmienna xbadanie nie zmieniła swojej wartości w ciągu 300ms z powodu przzerwania kabla sieciowego lub innej awarii komunikacji na wizualizacji pojawiła się informacja o błędzie sieci. Komunikat na wizualizacji był wyświetlany w momencie, gdy zmienna siec_ok miała stan 0. Komunikacja ta musi być sprawdzana, gdyż w momencie utraty połączenia między sterownikami, sterowniki zapamiętują ostatnią wartość, która była wysłana w liście zmiennych sieciowych, co może powodować błędne działanie układu.

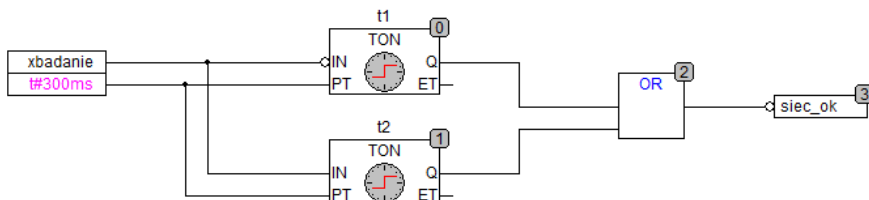


Rysunek 6. Podprogram odpowiedzialny za wysyłanie zmiennej „xbadanie” (automatyczne testowanie sieci)

```

0001|PROGRAM spr_sieci
0002|VAR
0003|  siec_ok:BOOL;
0004|  t1: TON;
0005|  ctu1: CTU;
0006|  bl2: BLINK;
0007|  t2: TON;
0008|  BLINK: BLINK;
0009|END_VAR
0010|

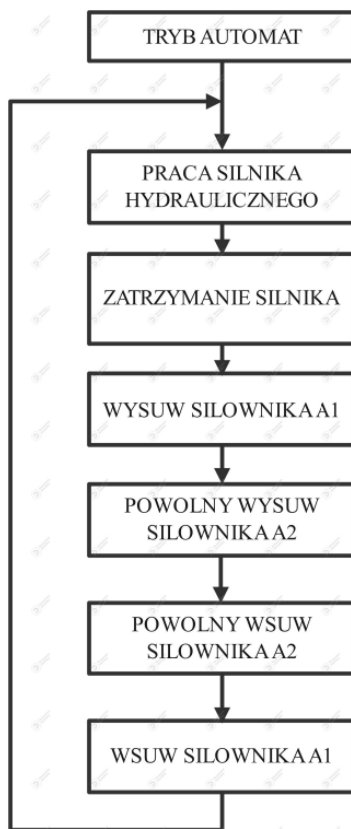
```



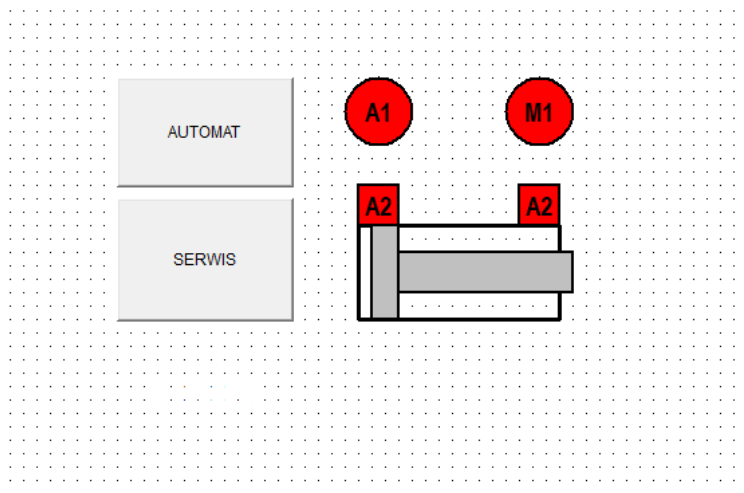
Rysunek 7. Podprogram odpowiedzialny za odbiór zmiennej „xbadanie” (automatyczne testowanie sieci)

Pełna dokumentacja obejmująca kod programu sterującego w sterowniku A oraz sterowniku B znajduje się w pracy inżynierskiej¹². Tryb pracy automatycznej załączany był przez operatora z wizualizacji PLC_VISU za pomocą przycisku AUTOMAT (rysunek 9). Do uruchomienia pracy automatycznej konieczne było spełnienie warunków początkowych – wszystkie elementy wykonawcze powinny być ustawione w odpowiednich położeniach startowych. W tym momencie naciśnięcie przycisku S1 włączało sekwencję automatyczną wykonując cykl z rysunku 8.

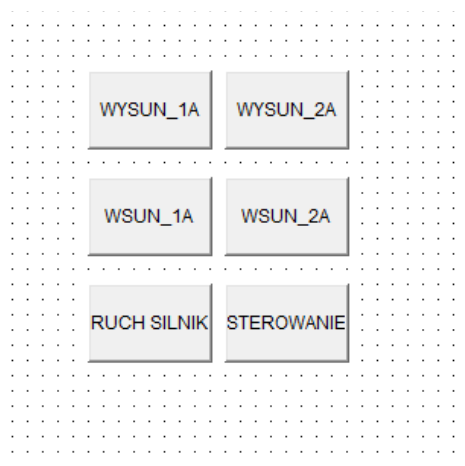
Rysunek 8. Schemat blokowy pracy automatycznej wykonany w programie EdrawMax



¹² Tamże.



Rysunek 9. Główna wizualizacja „PLC_VISU”



Rysunek 10. Wizualizacja panelu serwisowego „SERWIS”

Tryb serwisowy uruchamiany był ze stacji operatorskiej za pomocą wciśnięcia przycisku SERWIS na wizualizacji PLC_VISU (rysunek 9). Mógł on być aktywowany w dowolnym czasie. Po jego aktywacji tryb automatyczny został natychmiast przerywany. Następowo wtedy przejście na inną wizualizację przedstawioną na rysunku 10. W tym trybie serwisant mógł niezależnie wysuwać poszczególne elementy układu automatyki w celu sprawdzenia poprawności ich działania, zlokalizowania usterki lub innych prac serwisowych. Wysuwanie poszczególnych elementów odbywało się za pomocą przycisków na wizualizacji (rysunek 10). Układ był zabezpieczony przyciskiem awaryjnym S3. Układ w momencie wciśnięcia przycisku awaryjnego S3 się zatrzymywał. W momen-

cie jego wciśnięcia nie można było uruchomić żadnych elementów układu automatyki. Powrót do stanu początkowego wszystkich elementów należało wykonać w trybie serwisowym po uprzednim wyciśnięciu przycisku S3 za pomocą przycisków dostępnych na wizualizacji SERWIS (rysunek 9).

Utworzona wizualizacja oprócz przycisków do zmiany trybów pracy i sterowania ręcznego przedstawiała również najważniejsze elementy procesu – pracę siłowników A1 i A2 oraz silnika M1.

W przypadku siłownika A1 wysuw był sygnalizowany zmianą koloru lampki, podobnie jak ruch silnika M1. W przypadku siłownika A2 sporządzona została animacja przesuwaną tłok oraz tłoczek zgodnie z aktualnym położeniem siłownika odczytanym z wejścia analogowego, do którego został podłączony czujnik położenia. Jeżeli siłownik zajmował jedno ze skrajnych położenia, to następowała zmiana kolorów prostokątów.

Sposób tworzenia wizualizacji omówiony jest w uzupełnieniu podręcznika do programowania sterowników PLC¹³.

Podsumowanie

Sterowniki PLC są wykorzystywane w przemyśle na szeroką skalę, umożliwiając nie tylko automatyczne sterowanie, ale również kontrolowanie procesu produkcji poprzez zastosowanie odpowiednich czujników oraz archiwizację danych, która zmniejsza ilości awarii lub skraca czasu postoju poprzez odpowiednią interpretację. W tym artykule przedstawiono sposób komunikacji i wymiany wybranych zmiennych między dwoma sterownikami firmy WAGO. Posłużono się w tym celu przykładem układu elektrohydraulicznego będącego modelem układu automatyki przemysłowej. Pokazano, w jaki sposób można napisać program użytkowy z uwzględnieniem sprawdzania komunikacji między sterownikami w celu zachowania bezpieczeństwa procesu (po utracie komunikacji sterownik zapamiętuje ostatnie wartości zmiennych, co może powodować błędy w układzie sterowania). Zaprezentowany w artykule układ obrazuje możliwości, które dają nam komunikacja między sterownikami. Zakładając, że czujniki i akulatory byłyby w zupełnie innych halach, nie byłoby konieczności montażu dużej ilości przewodów do jednego sterownika. Informacje byłyby przekazywane za pomocą jednego kabla ethernetowego między dwoma skomunikowanymi ze sobą sterownikami obsługującymi fragmenty linii produkcyjnej w każdej hali.

¹³ *Wizualizacja CoDeSys. Uzupełnienie podręcznika do programowania sterowników PLC w systemie Codesys 2.3*, Wydawca: 3S – Smart Software Solutions GmbH, 2006.

Bibliografia

- Bogusz J., *Sieci Ethernet w przemyśle*, „Elektronika Praktyczna”, nr 5, 2014.
- Kasprzyk J., *Programowanie sterowników przemysłowych*, Wydawnictwo Naukowo-Techniczne, Warszawa 2006.
- Łebek P., *Programowanie układów automatyki z wykorzystaniem sterowników PLC komunikujących się ze sobą za pośrednictwem Ethernetu przemysłowego* – praca inżynierska, Uczelnia Jana Wyżykowskiego, Polkowice 2022.
- Łomotowski G., *Uniwersalne elektrohydrauliczne stanowisko dydaktyczno-badawcze*, „Zeszyty Naukowe Dolnośląskiej Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Techniki. Studia z Nauk Technicznych”, 4, 2015.
- Łomotowski G., *Możliwości sterowania układami elektrohydraulicznymi z wykorzystaniem nowoczesnych sterowników przemysłowych*, „Zeszyty Naukowe Uczelni Jana Wyżykowskiego. Studia z Nauk Technicznych”, 6, 2017.
- Łomotowski G., *Programowanie układów sterowania w hydraulice przemysłowej i mobilnej*, „Zeszyty Naukowe Uczelni Jana Wyżykowskiego. Studia z Nauk Technicznych”, 8, 2019.
- Podręcznik użytkownika. Programowanie sterowników PLC w systemie CoDeSys 2.3*, 3S – Smart Software Solutions GmbH, 2006.
- Wizualizacja CoDeSys. Uzupełnienie podręcznika do programowania sterowników PLC w systemie Codesys 2.3*, 3S – Smart Software Solutions GmbH, 2006.
- <https://automatykab2b.pl/temat-miesiaca/38818-ethernet-przemyslowy> [dostęp: 09.2021]
- <https://wagodirect.pl/nadawanie-adresu-ip-i-polaczenie-ze-sterownikiem-wago/>
- <https://wagodirect.pl/network-variables-a-sterowniki-wago-cz-1-wago-io-pro/>

NOTY O AUTORACH

Adrian Borys – doktorant w Zakładzie Postępowania Cywilnego Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego; autor wielu publikacji naukowych z zakresu postępowania cywilnego, prawa handlowego oraz prawa upadłościowego i restrukturyzacyjnego.

Miłosz Czopek – profesor Uczelni Jana Wyżykowskiego, doktor nauk ekonomicznych Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Adiunkt na Wydziale Nauk Społecznych i Technicznych Uczelni Jana Wyżykowskiego w Polkowicach. Praktyk zarządzania. Prace badawcze prowadzi w obszarze zarządzania przedsiębiorstwem i jednostką samorządu terytorialnego. Autor licznych publikacji dotyczących m.in. aspektów zarządzania zasobami ludzkimi, zarządzania organizacjami, marketingu oraz zagadnień związanych z lokalnym rozwojem społeczno-gospodarczym. Członek Karkonoskiego Towarzystwa Naukowego.

Katarzyna Ćwian – absolwentka prawa na Uniwersytecie Wrocławskim. Zainteresowana szeroko pojętym prawem mediów, z naciskiem na status prawny i rolę dziennikarza. Zajmuje się problematyką współczesnego dziennikarstwa wobec uwarunkowań politycznych. Była praktykantką w kancelarii adwokackiej zajmującej się w prawem autorskim, obecnie jest asystentką działu finansowego w korporacji specjalizującej się w doradztwie w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania.

Paweł Greń – profesor Uczelni Jana Wyżykowskiego, doktor nauk społecznych w dyscyplinie nauki o poznaniu i komunikacji społecznej. Autor książek *Pamięć a media*, *Medialne obrazy wroga* (współautor), *Pytanie o pamięć* (współautor) oraz kilkudziesięciu publikacji, które ukazały się w kraju i za granicą. Uczestnik projektu badawczego „Komunikowanie publiczne w Polsce – ujęcie inter- i multidyscyplinarne”, realizowanego przez konsorcjum naukowe Analiza Dyskursu i finansowanego ze środków Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego (Narodowy Program Rozwoju Humanistyki). Jego zainteresowania badawcze

koncentrują się wokół komunikowania politycznego, komunikacji wizerunkowej, pamięci oraz stereotypów.

Aleksandra Jagustyn – studentka Pedagogiki opiekuńczo-wychowawczej i socjoterapii na Wydziale Nauk Społecznych i Technicznych Uczelni Jana Wyżykowskiego.

Magdalena Gałka – magister zarządzania Uczelni Jana Wyżykowskiego, Wydział Zamiejscowy w Lubinie. Przez pięć lat aktywnie uczestniczyła w pracach Koła Naukowego Administratywistów UJW, przez trzy lata była jego prezeską.

Grzegorz Kamiński – doktor nauk prawnych, adiunkt Akademii Nauk Stosowanych Angelusa Silesiusa, autor wielu publikacji naukowych z zakresu postępowania cywilnego oraz prawa upadłościowego i restrukturyzacyjnego.

Beata Kohlman – doktor, pedagog, adiunkt na Wydziale Nauk Społecznych i Technicznych Uczelni Jana Wyżykowskiego, opiekunka Studenckiego Koła Naukowego „Wolontariusze”, autorka licznych artykułów, wieloletnia praktyk, pedagog szkolny. Przedmiotem jej zainteresowań jest tematyka patologii społecznej, resocjalizacji, przeciwdziałania przemocy szkolnej i rodzinnej, a także edukacja uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.

Agata Jałowiecka – absolwentka prawa na Uniwersytecie Wrocławskim od lat pracująca interdyscyplinarnie w tematyce związanej z prawem nowych technologii, UX/UI, grafiką komputerową oraz działalnością społeczną. Była przewodniczącą Młodzieżowej Rady Miasta Głogowa, była radna oraz koordynatorka Młodzieżowego Sejmiku Województwa Dolnośląskiego. Przewodnicząca koła naukowego SKN Blok Prawa Komputerowego LegalNet. Dyrektorka działu marketingu w Polskiej Radzie Organizacji Młodzieżowych. Reprezentantka młodego, innowacyjnego spojrzenia na prawo oraz nowe technologie. Graficzka oraz UX/UI.

Kinga Kozłowska – studentka studiów administracyjnych oraz prawnych na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Opolskiego w Opolu. W 2021 roku ukończyła studia administracyjne I stopnia w ramach specjalności „Administracja specjalna – ochrony bezpieczeństwa i porządku publicznego” oraz obroniła pracę dyplomową z zakresu prawa karnego pt. *Dzieciobójstwo w polskim prawie karnym*.

Paweł Łebek – inżynier, absolwent Uczelni Jana Wyżykowskiego w Polkowicach na kierunku mechatronika. Pracę zawodową zaczynał jako automatyk w dziale utrzymania ruchu, obecnie jest specjalistą ds. systemów sterowania.

Grzegorz Łomotowski – dr inż., wykładowca akademicki, trener szkoleń inżynierskich oraz nauczyciel zajęć praktycznych. Jego działalność naukowa i dydaktyczna obejmuje swoim zakresem problematykę hydraulicznych i pneumatycznych układów napędowych oraz technik sterowania tymi napędami, w szczególności za pomocą programowalnych sterowników przemysłowych. W latach 2008–2013 realizował studia doktoranckie na Politechnice Wrocławskiej, gdzie prowadził prace badawcze z zakresu hydrauliki siłowej. Od 2013 roku pracownik Uczelni Jana Wyżykowskiego. Od 2009 roku nauczyciel przedmiotów zawodowych na kierunku kształcenia technik mechatronik.

Łukasz Mikowski – doktor nauk prawnych, adiunkt Akademii Nauk Stosowanych Angelusa Silesiusa, radca prawny. Autor i redaktor publikacji naukowych z zakresu prawa administracyjnego i prawa ochrony środowiska.

Aleksandra Podyma – absolwentka kierunku administracja Uczelni Jana Wyżykowskiego w Polkowicach. Pracownica jednostki samorządu terytorialnego od roku 2018. Kierowniczka zakładu w spółce kapitałowej prawa handlowego od roku 2000.

Sylwia Rosińska – studentka Pedagogiki opiekuńczo-wychowawczej i socjoterapii na Wydziale Nauk Społecznych i Technicznych Uczelni Jana Wyżykowskiego.

Marzena Sendyk – doktor nauk humanistycznych w zakresie pedagogiki, adiunkt na Wydziale Nauk Społecznych i Technicznych Uczelni Jana Wyżykowskiego. Jej zainteresowania naukowe koncentrują się wokół problematyki pedagogiki opiekuńczej i dotyczą rodziny jako środowiska wychowawczego, profilaktyki osamotnienia dziecka, współpracy w wychowaniu rodziny i szkoły, dzieci i młodzieży w formach pieczy zastępczej. Autorka ponad 50 publikacji wydanych w Polsce i za granicą.

Jan Walczak – doktor nauk humanistycznych, adiunkt, dziekan Wydziału Nauk Społecznych i Technicznych w Uczelni Jana Wyżykowskiego w Polkowicach. Autor publikacji poświęconych tematyce samorządu lokalnego, relacji transgranicznych i wizerunku publicznego.

Aleksandra J. Wawrzyniak – magister, absolwentka Akademii Nauk Stosowanych Angelusa Silesiusa w Wałbrzychu na kierunku administracja. W kręgu jej zainteresowań znajdują się prawo administracyjne, prawo pracy oraz prawo karne. W pracy magisterskiej podjęła temat dotyczący pracy zdalnej w kontekście praw i obowiązków pracodawcy i pracownika. Zatrudniona w instytucji kultury.

Emilia Wosz – studentka administracji na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Opolskiego. W 2021 roku ukończyła na tej samej uczelni studia administracyjne I stopnia w ramach specjalności „Administracja specjalna – ochrony bezpieczeństwa i porządku publicznego”. W lipcu tego samego roku obroniła pracę dyplomową pt. *Etycznoprawne aspekty kary śmierci*.

Pojęcia nowoczesności, społeczeństwa oraz informacji wyznaczają pole tematyczne podejmowanych w monografii rozważań. Są częstym przedmiotem zainteresowania badaczy zajmujących się naukami społecznymi, ale również inżynierijno-technicznymi. Permanentna dynamizacja coraz to nowszych rozwiązań technicznych w istotnym stopniu determinowała i determinuje zmianę nie tylko natury, ale także kultury organizacyjnej społeczeństw. Szczególnie dostrzegalne staje się to w obliczu sytuacji kryzysowych. Uświadamiają one bowiem drzemiący w ludzkości potencjał, ale też definiują skalę problemów. Egzemplifikuje to okres pandemii, która zdekomponowała dotychczasowy model funkcjonowania świata.

Destabilizacji uległa większość sektorów gospodarki. Społeczeństwo niejako zmuszone zostało do życia w czasach pandemii. Sytuację, w której znalazła się ludzkość, określano w dyskursie medialnym mianem „nowej rzeczywistości”. Formułowano wówczas szereg pytań, m.in.: Czy w „nowej rzeczywistości” przewidziano – choćby w substytucyjnej formie – dalsze funkcjonowanie niezbędnych dla społeczeństwa instytucji publicznych? Czy zaproponowane rozwiązania przyniosą oczekiwane rezultaty?

Na te i wiele innych pytań Autorzy niniejszej monografii szukali odpowiedzi.

Z Wprowadzenia



ISBN 978-83-61234-59-3



AKADEMIA NAUK STOSOWANYCH
ANGELUSA SILESIUSA

ISBN 978-83-63839-76-5