

# Marcin Komańda

---

## Relacja klient-instytucja publiczna w cyberprzestrzeni

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 88, 401-407

---

2012

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

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MARCIN KOMAŃDA

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

## RELACJA KLIENT – INSTYTUCJA PUBLICZNA W CYBERPRZESTRZENI

### Wprowadzenie

Kontekst cyberprzestrzeni wydaje się kluczowy dla przebiegu relacji pomiędzy podmiotami wykorzystującymi w procesie komunikacji narzędzia informatyczne. Należy przy tym zastrzec, co należy rozumieć pod powyższym pojęciem. Dla autora niniejszego tekstu przesłanką dla użycia terminu „cyberprzestrzeń” jest dążenie do uściślenia istoty omawianego zjawiska. Pojęcie to jest ściśle związane z terminem „wirtualny”, jak i „wirtualna organizacja”. Problem tkwi jednak w podejściu do rozumienia tych określeń. Z jednej strony wskazuje się na gruncie informatyki wykorzystywanie narzędzi informatycznych, z drugiej zaś na bazie zarządzania strategicznego akcentuje się przede wszystkim niestabilność, zmienność i celowość układu współpracujących podmiotów. Praktyka gospodarcza wydaje się wskazywać znów, że dochodzi do integracji obu stanowisk.

Choć inspiracją dla użycia terminu „cyberprzestrzeń” stała się publikacja W.B. Cieślińskiego<sup>1</sup>, jednak dla autora poniższego artykułu jest to szczególnie rozumienie wybranego aspektu organizacji wirtualnej. Na potrzeby poniższej pracy przyjmuje się, że cyberprzestrzeń to kwestia wykorzystania narzędzi informatycznych, wyrażająca się w formach i procedurach komunikacji pomiędzy instytucją publiczną a jej klientem. Jest to więc podejście interpretacyjne od strony możliwych rozwiązań informatycznych (abstrahujące od kooperacji i tymczasowości relacji podmiotów jako warunku konstytutywnego cyberprzestrzeni). Wywody prowadzo-

---

<sup>1</sup> W.B. Cieśliński, *Zarządzanie procesami w cyberprzestrzeni – problemy barier wzrostu, w: Zmiana warunkiem sukcesu. Przelamywanie barier rozwoju i wzrostu przedsiębiorstw*, Materiały konferencyjne, red. J. Skalik, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Wrocław 2011, s. 24.

ne będą jednak wokół uwarunkowań formalnych ich zastosowań, jak i skutków ich wykorzystania. Manifestacje owych wspomnianych powyżej problemów będą zatem również w tekście obecne.

## 1. Droga ku e-rzeczywistości w wymiarze społecznym i gospodarczym

Podstawą dla szerokiego wykorzystania rozwiązań informatycznych w świecie społecznym i gospodarczym bez wątplenia stały się te same powody, co w przypadku gospodarki opartej na wiedzy. W zasadzie można przyjąć, że e-rzeczywistość jest nieodzownym aspektem ekonomii wiedzy. Dzieje się tak, gdyż powodem przemian społeczno-ekonomicznych jest rozwój technologii (przede wszystkim telekomunikacyjnej i związana z nią kwestia mobilności) oraz rozwój ról pełnionych dzięki niej przez członków danych społeczności. Jest oczywiste, że za literaturą przedmiotu można wskazywać również inne uwarunkowania współczesnego świata (nie tylko gospodarczego), wśród których można wskazać ponadto procesy globalizacyjne czy też „zwycięstwo demokracji”<sup>2</sup>.

Należy jednak pamiętać, że procesom globalizacji towarzyszą jednocześnie procesy przeciwne, akcentujące lokalne uwarunkowania społeczne, kulturowe i gospodarcze. Dlatego też w socjologii można spotkać się z koncepcją przenikania się tego co miejscowe, z tym co globalne, i tworzącego w ten sposób nową wartość (np. w postaci transkulturowości)<sup>3</sup>.

Odrębną kwestię stanowi „demokratyzacja”. Często w kontekście historycznym wskazuje się w tym przypadku na upadek bloku wschodniego. Jednak zapomina się równocześnie, że współcześnie istnieją państwa o ustroju wyznaniowym, czy też autorytarne monarchie, a państwa, które są uważane za przykłady demokracji, w związku z postulatem ograniczania ryzyka wystąpienia ataków terrorystycznych ograniczają swobody obywatelskie. W związku z tym w wymiarze politycznym kwestia „zwycięstwa demokracji” jest dość dyskusyjna. Można jednak przyjąć niewątpliwie, że zmienia się zakres i przedmiot owej demokracji. Typowym przykładem zakresu powiększenia zakresu demokracji jest postępująca mimo wszystko liberalizacja rynków, natomiast w przypadku przedmiotu można wskazać na zjawiska związane między innymi z wykorzystaniem Internetu.

Przykładem może być zjawisko nauki obywatelskiej. Dzięki wykorzystaniu narzędzi informatycznych staje się możliwe angażowanie przedstawicieli społeczności w realizację zamierzeń naukowych. Skutkuje to nie tylko obniżeniem kosztów badań, nie tylko zmianą postaw społecznych wobec projektów badawczych, ale

---

<sup>2</sup> A. Avny, *Management at the 21<sup>st</sup> Century*, „Manager” 2007, No. 6, s. 127.

<sup>3</sup> J. Altehenger, L. Abu-Er-Rub, S. Gehrig, *The Transcultural Travels of Trends. An Introductory Essay*, „Transcultural Studies” 2011, No. 2, <http://archiv.ub.uni-heidelberg.de/ojs/index.php/transcultural/article/view/9073>.

także zmianą roli zawodowego naukowca oraz prowadzeniem dyskursu nad realizowanymi procedurami badawczymi<sup>4</sup>.

Za zobrazowanie powyższego problemu „demokratyzacji” mogą posłużyć także gry komputerowe. Stają się one prawdziwym wyzwaniem nie tylko z punktu widzenia opisu naukowego, ale także i struktur państwowych. Tworzą one równoległą, wirtualną rzeczywistość, której uczestnicy prowadzą tzw. normalne życie, nie tylko w wymiarze relacji społecznych, ale także i aktywności zarobkowej (np. *Second Life*). Problem ten staje się ważki dla struktur państwowych i regulacji prawnych, gdyż pozwalają one graczom na generowanie korzyści, które są w stanie realizować w realnym świecie i w związku z tym na nią wpływają<sup>5</sup>.

W tak szeroko prezentowanym e-kontekście współczesnego świata nie może zabraknąć także problemu e-governmentu. Jak się wskazuje, to rozwiązanie ma polegać na dostępie obywateli do usług publicznych za pomocą nowych technologii. Wśród ewentualnych korzyści e-governmentu można wskazać<sup>6</sup>:

- niższe koszty (zarówno dla instytucji publicznych, jak i ich klientów),
- oszczędność czasu,
- wysoką jakość informacji.

Dynamika współczesnego świata powoduje jednak, że w obszarze e-government staje się coraz bardziej istotne rozpoznawanie trendów zmian szeroko rozumianego otoczenia, które mogą mieć wpływ na kształt tego rozwiązania i jego skuteczność. Wydaje się, że władze publiczne muszą analizować między innymi takie aspekty, jak: które nowe rozwiązania techniczne i technologiczne mogą mieć zastosowanie w e-governmentie; jak mogą one wpłynąć na funkcjonalność rozwiązań; jak będzie zmieniać się rola uczestników systemu e-government oraz jak w takim razie będą kształtować się podstawowe wartości uczestników tego systemu<sup>7</sup>. Postulaty owe wskazują jednocześnie, że pojęcie e-governmentu powinno być rozpatrywane w ujęciu dynamicznym, jak również wieloaspektowo.

---

<sup>4</sup> S. McCormick, *From „Politico-scientists” to Democratizing Science Movements: the Changing Climate of Citizens and Science*, „Organization & Environment” 2009, No. 1, s. 34.

<sup>5</sup> I. Constantin, *The Impact of Virtual Economy in Real World Economy*, „Manager”, 2008, No. 7, s. 39–40.

<sup>6</sup> M. Kaczmarek-Śliwińska, *Stan e-government w Polsce*, „E-mentor” 2004, nr 7, <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/7/id/100>.

<sup>7</sup> V. Frissen, J. Millard, N. Huijboom, J.S. Iversen, L. Kool, B. Kotterink, M. van Lieshout, M. van Staden, P. van der Duin, *The Future of eGovernment. An exploration of ICT-driven models of eGovernment for the EU in 2020*, w: *JRC Scientific and Technical Reports*, red. D. Osimo, D. Zinnbauer, A. Bianchi, European Commission Joint Research Centre Institute for Prospective Technological Studies, 2007, <http://ftp.jrc.es/EURdoc/eur22897en.pdf>, s. 2–3.

## 2. E-kontekst spotkania instytucji publicznej z klientem

Kluczowym problemem procesu komunikacji pomiędzy instytucją publiczną a jej klientem przy wykorzystaniu narzędzi informatycznych staje się określenie perspektywy analizy przestrzeni, w której dochodzi do owego kontaktu. Warto tu wspomnieć, że podobny problem interpretacyjny istniał w modelu zarządzania wiedzą autorstwa japońskiego autora I. Nonaki, rozwiniętego wraz z H. Takeuchim. Na potrzeby pełnego opisu uwarunkowań spirali wiedzy zaprezentowano jeszcze później koncepcję „ba”, czyli kontekstu dla realizacji dla znanych czterech subprocesów konwersji wiedzy, opartego na wymiarach rodzaju interakcji i rodzaju stosowanych mediów<sup>8</sup>.

W przypadku niniejszej pracy, związanej z kwestiami wykorzystania narzędzi informatycznych w relacjach pomiędzy instytucją publiczną a klientem, proponuje się za punkt odniesienia wybrać możliwe sposoby rozumienia przestrzeni, jaką jest Internet. W zasadniczym rozumieniu jest to oczywiście narzędzie służące podejmowaniu interakcji pomiędzy podmiotami w oparciu o istniejącą architekturę technicznej infrastruktury. A. Markham proponuje jednak podchodzić do opisu Internetu również na następujące możliwe sposoby<sup>9</sup>:

- jako miejsca, w którym zachodzą owe interakcje; cechą tego miejsca jest zmienna konfiguracja czasoprzestrzenna relacji, a także modyfikacja przeznaczenia dostępnych narzędzi informatycznych;
- swoisty sposób bycia uczestników tego środowiska, którego istotą staje się samookreślanie, czyli dowolne przyjmowanie pełnionych ról.

Wydaje się, że przedstawione powyżej propozycje rozumienia opisywanej kwestii stanowią kolejne poziomy analizy tego zjawiska. Jednak fundamentalne dla tej propozycji jest założenie, że istnieje swoboda wykorzystania narzędzi informatycznych i możliwość samostanowienia przez użytkowników sieci. W związku z tym można przyjąć, że propozycja ta jest przede wszystkim charakterystyczna dla aktywności społecznej o charakterze nieformalnym w Internecie.

W kontekście relacji klient–urząd (instytucja publiczna) na pierwszy plan wysuwa się problem procedury kontaktu. Możliwości rozwiązań architektury informatycznej są związane z koniecznością realizacji konkretnych sekwencji działań zmierzających do załatwienia przez urząd sprawy zgłoszonej przez klienta.

Dla porządku rozważań należy zastrzec, że w zainteresowaniu niniejszej pracy pozostają relacje pomiędzy urzędem a klientem, nie zaś sama procedura realizacji zgłoszonej sprawy. Należy jednak stwierdzić, że w perspektywie klienta nawiązują-

---

<sup>8</sup> I. Nonaka, R. Toyama, N. Konno, *SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation*, „Long Range Planning” 2000, No. 33, s. 16.

<sup>9</sup> A.N. Markham, *Internet Communication as a Tool for Qualitative Research*, w: *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*, red. D. Silverman, Sage Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi 2004, s. 96–97.

cego relację z urzędem drogą elektroniczną sprawa jest załatwiana w sposób wirtualny. Jest to stwierdzenie, które skutkuje ważną konsekwencją.

Konsekwencja ta jest związana przede wszystkim z odczuwaniem czasu przez klienta w kontakcie z urzędem w cyberprzestrzeni. Jest to ciekawa kwestia, gdyż o ile rozwiązania informatyczne dają możliwość bezpośredniego kontaktu z urzędem bez konieczności pojawienia się w nim fizycznie, to niekoniecznie mają przełożenie na szybkość realizacji procedury. A oczekiwania klienta wydają się podążać właśnie w tę stronę. Z punktu widzenia urzędu wydaje się natomiast pozostawać w centrum zainteresowania przestrzeganie regulacji związanych z samą procedurą, w tym formalnie danego czasu na jej realizację.

Zamierzeniem autora niniejszego tekstu nie jest udowadnianie, iż problem przedstawiony powyżej jest absolutną nowością – wszak kwestia opieszałości urzędów jest znana – lecz wskazanie, że zagadnienie to w warunkach cyberprzestrzeni może być dodatkowo wzmagane (lub utrzymywane) w odczuciu klienta. Można domniemywać, iż dzieje się tak, gdyż z jednej strony w przypadku kontaktu przez cyberprzestrzeń z instytucją publiczną klient chce osiągać korzyści w tej samej skali jak w przypadku jego innych aktywności w świecie elektronicznym (a podstawową taką korzyścią jest szybkość komunikacji). Jednak ze względu na charakter zadań, a w związku z tym też i specyfikę funkcjonowania instytucji publicznych jest to na chwilę obecną trudne. Pomimo obecności nowych technologii w instytucjach publicznych, jak i rzeczywistego usprawnienia ich funkcjonowania nadal istnieje potrzeba dostarczania wyższej wartości ich klientowi, gdyż jego oczekiwania wciąż wzrastają.

Odnosząc się wobec wcześniej przedstawionego rozumienia Internetu, można wskazać, że obywatel jako członek społeczności korzystający z Internetu realizuje się na wszystkich poziomach jego opisu. W przypadku kontaktu z urzędem zostaje on sprowadzany właściwie do poziomu podstawowego. Można wykorzystać w danym, ustalonym celu interfejs podjęcia kontaktu, lecz nie można zgodnie ze swoją wolą zmienić jego przeznaczenia, ani tym bardziej zmienić swojej roli (np. z klienta stać się w kontakcie z urzędem osobą, która przeprowadzi określoną procedurę administracyjną w ramach kompetencji urzędu).

## **Podsumowanie**

Środowisko Internetu jest obszarem, które cechuje się wysoką turbulencją. Jest ona w dużej mierze wynikiem aktywności samych użytkowników sieci. Rozwiązania natury formalnej, szczególnie w obszarze szeroko pojętej administracji publicznej, z natury rzeczy nie są w stanie nadążyć za oczekiwaniami obywateli w kontekście ich wzajemnych relacji w cyberprzestrzeni.

Ważne podkreślenia jest stwierdzenie, że istnieje wśród decydentów politycznych świadomość konieczności śledzenia trendów i wdrażania określonych rozwiązań technologicznych, ale jak wskazuje przykład koncepcji e-governmentu, są to rozwiązania o charakterze systemowym, które jak się wydaje, w konkretnych przypadkach mogą rozbiegać się z oczekiwaniami indywidualnych obywateli, których aspiracje i pojmowanie własnej roli w aspekcie społecznym kształtują się równoległe do rozwoju technologii dostępnej na rynku.

## Literatura

1. Altehenger J., Abu-Er-Rub L., Gehrig S., *The Transcultural Travels of Trends. An Introductory Essay*, „Transcultural Studies” 2011, No. 2, <http://archiv.ub.uni-heidelberg.de/ojs/index.php/transcultural/article/view/9073>.
2. Avny A., *Management at the 21<sup>st</sup> Century*, „Manager” 2007, No. 6.
3. Cieśliński W.B., *Zarządzanie procesami w cyberprzestrzeni – problemy barier wzrostu*, w: *Zmiana warunkiem sukcesu. Przelamywanie barier rozwoju i wzrostu przedsiębiorstw*, Materiały konferencyjne, red. J. Skalik, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Wrocław 2011.
4. Constantin I., *The Impact of Virtual Economy in Real World Economy*, „Manager” 2008, No. 7.
5. Frissen V., Millard J., Huijboom N., Iversen J.S., Kool L., Kotterink B., van Lieshout M., van Staden M., van der Duin P., *The Future of eGovernment. An exploration of ICT-driven models of eGovernment for the EU in 2020*, w: *JRC Scientific and Technical Reports*, red. D. Osimo, D. Zinnbauer, A. Bianchi, European Commission Joint Research Centre Institute for Prospective Technological Studies, 2007, <http://ftp.jrc.es/EURdoc/eur22897en.pdf>.
6. Kaczmarek-Śliwińska M., *Stan e-government w Polsce*, „E-mentor” 2004, nr 7, <http://www.e-mentor.edu.pl/arttykul/index/numer/7/id/100>.
7. Markham A.N., *Internet Communication as a Tool for Qualitative Research*, w: *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*, red. D. Silverman, Sage Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi 2004.
8. McCormick S., *From „Politico-scientists” to Democratizing Science Movements: the Changing Climate of Citizens and Science*, „Organization & Environment” 2009, No. 1.
9. Nonaka I., Toyama R., Konno N., *SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation*, „Long Range Planning” 2000, No. 33.

## **CUSTOMER-PUBLIC AUTHORITY RELATIONSHIP IN THE CYBER SPACE**

### **Summary**

Internet environment is an area that has a high variability and complexity. This is largely the result of activity of the network users themselves. Solutions of a formal nature, especially in the area of public administration are unable to keep up with the expectations of citizens in the context of their relationships in cyberspace. System solutions (for example, e-government), can cross over with the expectations of specific citizens, whose aspirations and understanding of their role in the social aspect are parallel to the development of technologies available in the market.

*Translated by Marcin Komańda*