

*mgr inż. Paweł Piotr Nowak*¹ 

Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Logistyki i Magazynowania

Usługi publiczne utracą szansą renesansu sfery publicznej

WSTĘP

Celem opracowania jest przedstawienie związków, punktów styku między usługami publicznymi i sferą publiczną, jako obszarów kluczowych dla rozwoju społecznego. W nawiązaniu do tak postawionego celu sformułowano następujące pytanie badawcze – co jest podstawowym łącznikiem między sferą a usługą publiczną? W opinii autora właściwe ułożenie względności sfery i usługi publicznych pozwoli odkryć nowy wymiar relacji między nimi, co w konsekwencji wykaże, w jaki sposób usługi publiczne mogły okazać się szansą na odrodzenie współczesnej sfery publicznej oraz dlaczego ten renesans się nie dokonał. Postawiono hipotezę, że właściwy kształt sfery publicznej nie może się wytworzyć w sytuacji, gdy usługi publiczne przestają być publiczne.

Weryfikacja przedstawionej hipotezy przeprowadzona została w oparciu o analizę literatury naukowej z dziedziny socjologii, filozofii i ekonomii. Duży nacisk położony został także na prezentację wpływu ponowoczesności i technologicznie zorientowanego rozwoju gospodarczego oraz związanej z nim transformacji cyfrowej, które doprowadziły do eliminacji tego, co w akcie świadczenia usługi najważniejsze – bezpośredniości relacji Ja – Ty, wyrażanej w tym konkretnym ujęciu układem usługobiorca – usługodawca. To właśnie pozbawienie tego kluczowego atrybutu służebności prowadzi, w opinii autora, do zaniku płaszczyzny dialogu. Dialog natomiast jest podstawą społecznego rozwoju, i tym samym odsłania się główną przyczyną dla podjęcia niniejszego problemu – atomizacja i wirtualizacja życia jako zjawiska, które prowadzą do degradacji życia publicznego, co prowadzi do szeregu negatywnych, nie tylko socjologicznie, czy kulturowo ujętych, konsekwencji.

¹ Adres korespondencyjny: e-mail: pawel.nowak@amu.edu.pl. ORCID: 0000-0002-0200-0907.

PUBLICZNIE W PRZESTRZENI, SFERZE I USŁUDZE

Publiczny, czyli zgodnie z definicją *Słownika języka polskiego*: „dotyczący całego społeczeństwa lub jakiejś zbiorowości; dostępny lub przeznaczony dla wszystkich” (*Słownik języka polskiego PWN*, [http](http://pwn.pwn.pl/)) jest spoiwem – łącznikiem dla trzech obszarów: przestrzeni, sfery i usług. Cechą charakterystyczną tego pierwszego jest jego fizyczność, wymiarowość. Przestrzeń publiczna to bowiem „fragment przestrzeni miejskiej, który – poprzez sposób swojego urządzenia oraz lokalizację w strukturze urbanistycznej – jest przeznaczony na potrzeby realizacji bezpośrednich kontaktów pomiędzy uczestnikami życia społecznego oraz inne potrzeby społeczne korzystających z niego zbiorowości, pozostając jednocześnie fizycznie dostępny dla wszystkich zainteresowanych osób” (Lorens, 2010, s. 10). Zatem przestrzeń publiczna, co zresztą jest uniwersalnym stwierdzeniem na poziomie samej przestrzeni, jest areną zarówno dla sfery, jak i usług, również publicznych i badanych w tymże kontekście. Tak jak człowiek potrzebuje przestrzeni, by żyć, bo przecież w nicości zrodzić się i egzystować nie może, tak usługi i sfera bez swej sceny nie mają nawet szansy, by zaistnieć.

Na potrzeby niniejszego artykułu możemy przyjąć, pomijając kwestie urbanistyczne, i nie wchodząc w zagadnienia architektury krajobrazu, które są tylko tłem dla dalszych rozważań, że przestrzeń publiczna jest i czeka. Swoją formą zaprasza nas do działania, działania powszechnego, które objawia się w pełni właśnie w usługach i poprzez tą sferę. „Faktycznie, czy faktograficznie, plac miejski ożywa stając się agorą, nie przez otoczenie go budynkami, ale dopiero wówczas kiedy – bez zewnętrznej presji – zechcą zgromadzić się na nim mieszkańcy” (Rogoziński, 2011, s. 14).

ZALEŻNOŚĆ WZAJEMNA SFERY I USŁUGI

Skupiając się zatem wyłącznie na aspektach sfery i usług publicznych konieczne staje się przedstawienie wzajemnych relacji dla owych „działań”, które rozgrywają się w tej samej przestrzeni. Parantelę rodu publicznego w obrazowy sposób opisuje K. Rogoziński: „sfera publiczna nie jest obszarem dla usług publicznych granicznym, nie tworzy ich zewnętrznej obudowy, ale od wewnątrz je dopełnia, kształtując wedle innego – niż jednoznacznie komercyjny – wzorca działania” (Rogoziński, 2011, s. 9). Analizując tę myśl z odwrotnej perspektywy można wykazać, że usługi publiczne są niczym przestrzeń publiczna, acz w wymiarze metafizycznym, naturalnym środowiskiem życia sfery. Wzajemne przenikanie się obu bytów prowadzi już na poziomie językowym do ich złączenia – mówimy bowiem o „sferze usług publicznych”. Interesującym wyzwaniem może być również próba wyznaczenia punktu styku lub wspólnej osi sfery i usług publicznych. Aby tego dokonać niezbędne jest dokładne przyjrzenie się dorobkowi naukowemu klu-

czowych filozofów, których obszarem zainteresowania była przedmiotowa sfera publiczna. W dziełach H. Arendt, J. Habermasa czy Z. Baumana natrafiamy każdorazowo na pojęcie dobra, które pojawia się w bezpośrednim świetle sfery publicznej. Jednocześnie mając na uwadze wszechobecny konsumpcjonizm, gdzie dobro w powszechnym postrzeganiu pojmowane zaczyna być wyłącznie w aspekcie materialnym, wykorzystywane do zaspokajania potrzeb ludzkich, istotne staje się precyzyjne wyjaśnienie omawianego pojęcia. Odwołanie się do korzeni współczesnej Europy, za które niewątpliwie można uznać kulturę chrześcijaństwa, wydaje się właściwym kierunkiem poszukiwań. Autor przywołuje zatem słowa K. Wojtyły zapisane w *Elementarzu etycznym*: „Człowiek, nastawiony z natury tylko na swoje dobro, jednostkowe dobro, nie jest zdolny gruntownie chcieć dobra drugiego człowieka, czy też tym bardziej dobra wspólnego społeczeństwa, a przecież tego domagają się cnoty społeczne z samej swojej istoty. Aby człowiek mógł je realizować, musi w sobie znajdować jakąś naturalną podstawę odniesienia do drugiego człowieka i do społeczeństwa. Bez tego zawsze będzie wytwarzał tylko pozory sprawiedliwości czy miłości, a nigdy nie zrealizuje autentycznych cnót. Bez ich realizacji zaś nie ma prawdziwej moralności społecznej” (Wojtyła, 2017, s. 190). Magisterium Kościoła w swoim nauczaniu wskazuje nie na dobro osobiste, a na *bonum commune* jako najwyższą formę dobra. Ideał wypełnia się we wspólnocie, współistnieniu. To zwracając się w stronę Ty, będącego po drugiej stronie w relacji z Ja, możemy dostrzec piękno prawdziwego dobra. H. Arendt w odniesieniu do filozofii Sokratesa mówi: „Pojęcie dobra (*agathos*) nie wiąże się z tym, co my sami uważamy za dobro w sensie absolutnym; »dobry« oznacza tyle co dobry-dla, pożyteczny albo użyteczny (*chresimon*)...” (Arendt, 2007, s. 43). A usługi publiczne? „(...) świadczyć – w domyśle – znaczy czynić dobro” (Rogosiński, 2003, s. 55). Ponadto, wracając do wcześniej już poruszonej kwestii publicznego wymiaru sfery, usług oraz przestrzeni i tworząc spójną ramę koncepcyjną z płaszczyzną dobra wspólnego, przywołania wymaga niniejsze: „(...) wielowymiarowość tego, co publiczne, a co powstaje i kształtuje się w wielości perspektyw i mozolnym kultywowaniu wartości innych niż (jedynie) utylitarne, a co na trwałe zakorzenione być może jedynie w sferze tego, co wspólne. W naszej europejskiej kulturze zwykło się do tych wartości zaliczać prawdę, dobro, sprawiedliwość, godność jednostkowego życia itp.” (Rogosiński, 2011, s. 14). Poszukując sposobności realizacji wszystkich postulatów sfery wspólnej w jednym, spójnym ujęciu, odnajdziemy apel Jana Pawła II wzywający do budowy cywilizacji miłości „opartej na uniwersalnych wartościach pokoju, solidarności, sprawiedliwości” (Jan Paweł II, 1994, s. 52). Jak wskazuje J. Czarny: „(...) cywilizacja miłości, to nade wszystko cywilizacja integralna, która obejmuje swym zasięgiem całość człowieczeństwa. Tylko taka cywilizacja będzie się cechowała prawdziwym, bo integralnym rozwojem człowieka, a przez to całej wspólnoty ludzkiej; i tylko taką cywilizację znamionować będzie autentyczny, nowy humanizm. U jej podstaw leży pełne, realistyczne odczytanie człowieka, także w kon-

tekście jego natury społecznej” (Czarny, 2006, s. 2014). Zatem – ponownie jak w przypadku korelacji usług i sfery publicznych – dobro, będące wskazanym elementem wspólnym dla nich obu, jest nie tylko warunkiem *sine qua non* ich istnienia, ale dobro w kontekście cywilizacji miłości związanej ze społeczną naturą człowieka objawia się w sferze i usługach publicznych. Konsekwencją tej zależności, dla niektórych (może tych samych co w cywilizacji miłości doszukują się jedynie cech utopijnego „Miasta Słońca”) zapewne zbyt daleko idącą, jest fakt, że dobro wspólne bez sfery publicznej i bez usług publicznych jest poważnie zagrożone, a obietnica spełnienia zawarta w słowach papieża nigdy się nie urealni, jeśli przestrzeń publiczna nie stanie się na powrót miejscem spotkania ludzi, chętnych kształtować i pielęgnować bezpośrednie relacje. „Sferyczność” tej przestrzeni jest tym samym drogą ku kulturze miłości. Kulturze, która dokonać się może poprzez cywilizację usługową, o czym zapewnia i czego dowodzi K. Rogoziński w pracy pt. *Cywilizacja usługowa – samorealizujące się niespełnienie*. Autor ostrzega: „Albo przyszła cywilizacja łacińska będzie zdolna zasymilować chrześcijańskie *quincunxa*², albo przestanie nią być, wchłonięta przez wyhodowaną w jej wnętrzu cywilizację technologiczną, wyrosła z manii podboju i dominacji. Znamy też dobrze dwie jej wersje: bizantyzm władzy państwowej i totalitarnej oraz dominację materialną (technologiczną) ery industrialnej” (Rogoziński, 2003, s. 35). Metodą ocalenia, jak wskazuje dalej autor, jest owa cywilizacja usługowa, bowiem „właśnie w perspektywie cywilizacji usługowej jasno widać, że bez duchowości buddyjskiej wyrastającej z niehedonistycznej koncepcji życia, bez przechowywanego w cywilizacji islamu starożytnego wzorca służenia innemu człowiekowi, nasza cywilizacja może okazać się schyłkową” (Rogoziński, 2003, s. 36). Biorąc pod rozwagę powyższe przestrogi, powoli realizujące się prognozy, należy zauważyć, że przemożna siła popychająca współczesną cywilizację do nieustannego rozwoju, której nadrzędnym przesłaniem stało się udoskonalanie nowych technologii i usprawnienie wielu sfer życia społecznego, w tym publicznej sfery usługowej, niechybnie prowadzi do zatracenia i smutnego końca tej drogi. W wielu dziedzinach życia społecznego, gospodarczego, naukowego widać wyraźnie namnażanie się, często niekontrolowane, niepożądanych zjawisk, procesów, które dawno wymknęły się kontroli uczestniczących w nich jednostek. Nastawieni na nieustanne doznawanie przyjemności, nieograniczone zaspokajanie nieskończenie nowych potrzeb, realizację własnych arbitralnych interesów, a przy tym ukierunkowani na wyręczanie się dobrodziejstwem niesionym przez rozwój technologiczny realizujemy, wedle powyższego, samounicestwienie, choć pozostajemy przekonani o rozwoju nieograniczonych możliwości. Naiwność tych działań zatrwaja, a krótkowzroczność dążeń perspektywicznych może dziwić w kontekście oceny dotychczasowych osiągnięć. Nie sposób jednak odmówić

² Pojęcie z filozofii Feliksa Konecznego, które wskazuje na pięć czynników cywilizacyjno-twórczych: dobro, prawda, zdrowie, dobrobyt, piękno.

racji przewidywaniom schyłku cywilizacyjnego ery człowieka, który nie chciał zatrzymać się w swych poczynaniach i z dozą obiektywizmu przyjrzeć trajektorii obranej drogi niezmiennie nastawiony jest na postęp, rozumiany jako docelowa eliminacja wzajemnych relacji wypełniających się w nastawieniu na realizację dobra, prawdy, zdrowia, dobrobytu powszechnego i piękna uniwersalnego.

USŁUGI INDUSTRIALNE

Oczekiwania namnożone zapewnieniami czołowych ekonomistów naszej ery³, że świat dokona przejścia z epoki industrialnej w postindustrialną, a tym samym „ludzie, wreszcie nadrabiając dwuwiekowe zaniedbania, będą mogli zająć się „ugorującą” sferą międzyludzkich obcowañ, by wypełnić ją usługową treścią” (Rogozński, 2018) zdają się pozostawać w sferze mrzonek. Wbrew przewidywaniom, okazało się jednak, że uprzemysłowienie przeżywa swoją drugą młodość. Na gruncie rozwoju cywilizacyjnego odnajduje się doskonale w nieco zmienionych realiach, odpowiadając na nowe oczekiwania i zaspokajając mnogość potrzeb. W związku z tym, jak słusznie zauważają niektórzy – nie post-, a re-, a nawet hiper-industrializm to właściwe określenie dzisiejszych czasów.

Człowiek przemysłowi zapętany w nieustannym usprawnianiu procesów biznesowych, tworzeniu coraz bardziej rozbudowanych ich modeli w celu dostrzeżenia „wąskich gardeł”, niewydolności i ułomności tego co sam stworzył następnie ztraca się w redukowaniu błędów i poprawianiu funkcjonowania, dostosowaniu do zmiennych realiów. Jak pokazało doświadczenie – dokonania optymalizacyjne, zgodnie z nauką ekonomistów, sprowadzają się do ciągłego redukowania kosztów, poszukiwania rozwiązań bardziej efektywnych, w których relacja inwestycji do osiąganego zysku byłaby najkorzystniejsza. „Homo oeconomicus prezentuje się więc jako jednostka racjonalna, tzn. kalkulująca, która ma do dyspozycji zasoby rzadkie, z których można robić rozmaity użytek, ale której potrzeby są nieograniczone, która podejmuje wybory zgodnie ze swym własnym interesem, która dąży więc do osiągnięcia jak najmniejszym wysiłkiem największego możliwego zadowolenia” (Rist, 2015, s. 57). Analizując powyższe tendencje pod kątem potencjalnych zysków i zdobyczy cywilizacyjnych powraca pojęcie globalnego konsumpcjonizmu, którego rozmiary zaskakują najbardziej śmiałych wizjonerów rozwoju gospodarczego. Znaczne przyspieszenie cyklu życia produktu, pod postacią: kupić → użyć → wydalić to tylko niektóre z społecznych konsekwencji ponowoczesności. Zatraceni w posiadaniu wciąż bardziej optymalnych usług, bardziej nowoczesnych produktów, doskonalszych wersji samych siebie, nie potrafimy cieszyć się osiągniętym stanem, tracimy radość z dokonań, powracając tym samym do udoskonalania rzeczywistości poprzez jej konsumowanie. Procesy

³ Wymienić w tym miejscu można chociażby: C. Clark, A.G.B. Fisher, J. Fourastié.

modelowego wdrażania zaprojektowanych rozwiązań tak bardzo zajmują współczesne dążenia, że nie pozostaje w nich margines na dostrzeżenie potrzeb sfery publicznej i racjonalizowanie dokonywanych zmian. Co najmniej drugoplanowe stają się relacje, otwartość na faktyczne potrzeby użytkowników i zrozumienie, że nie zawsze optymalne jest synonimem użytecznego.

Masowo powielane wzorce zachowań społecznych doprowadziły do sytuacji, gdzie usługi – główny obszar współczesnej gospodarki, dostarczający blisko 80% PKB w krajach wysoko rozwiniętych, stały się jedynie kopia modelu produkcyjnego. W pędzie przeobrażeń cywilizacyjnych dojrzałyśmy do absurdu, w którym usługi przestały być zgodnie ze swą predestynacją świadczone, a stały się produkowanym dobrem konsumpcyjnym, aby adekwatnie wpisać się we współcześnie obowiązujące tendencje. Można dostrzec to również w definicji skonstruowanej przez guru marketingu – Philipa Kotlera, który wskazuje, że „usługa jest dowolnym działaniem, jakie jedna strona może zaoferować innej; jest ono nienamacalne i nie prowadzi do jakiegokolwiek własności. Jego produkcja może być związana lub nie z produktem fizycznym” (Kotler, 1999, s. 426). Efektem takiego rozumienia jest wytworzeniem się nowej, usługo-podobnej formy służenia: apo-usługi, gdzie „częstka apo- oznacza stan oddalenia (w tym przypadku od istoty usługowego świadczenia), odłączenie. Wyraża przekształcenia zmierzające ku tworzeniu postusługi (analogia z postindustrialny czy posthuman), a więc takiej „usługi”, w której wytwarzaniu „partnerem” usługobiorcy staje się maszyna lub zaprogramowany automat, zwłaszcza twór powstały ze skrzyżowania komputera osobistego z bezprzewodowym telefonem. Apo-usługa zmierza wyraźnie w kierunku samoobsługi” (Rogoziński, 2012, s. 22). W tej formie nie znajdujemy miejsca na nawiązywanie relacji, tworzenie odpowiedniego, bo dopasowanego do potrzeb usługobiorcy, modelu obsługi, nastawienia na usługiwanie drugiej stronie interakcyjnego stosunku. Doskonale zoptymalizowana i efektywna kosztowo apo-usługa ma za zadanie wyparcie z „rynku” tradycyjnej, nastawionej na szerszy kontekst i zaprojektowanej po to, by uwzględniać specyfikę indywidualnych oczekiwań formy. Produkowana na masową skalę nowa wersja usługi nie ma na celu realizacji założeń, które przyświecały jej protoplastce, lecz usprawnić proces i zapewnić szybką, choć zubożałą jakościowo obsługę.

PROFESJONALNIE USŁUGOWO

W kontekście usług mówimy również o pojęciu profesjonalizmu. Usługowe profesje wyodrębnione z kulturowego środowiska, cieszące się zaufaniem publicznym (lekarz, prawnik, uczoney itp.) dziś, niestety, przestają już odgrywać swą społeczną rolę. Przeobrażenie profesjonalistów w przedsiębiorców jest zjawiskiem niekorzystnym z socjologicznego punktu widzenia, jednak jak najbardziej zasadnym (optymalnym), jeżeli oceny z jednowymiarowej perspektywy rynko-

wej dokonywałby ekonomista. „Postępujące wyłączenie usług profesjonalnych ze sfery publicznej przyspiesza jej obumieranie. Staje się ona przedmiotem zainteresowań ekspertów, specjalistów od finansów publicznych czy administracji publicznej (...). Życie społeczne, im bardziej staje się medialne, tym bardziej nie znosi pustki powstającej przez obkurczenie się sfery publicznej. Jej ograniczanie skompensowane więc zostaje rozprzestrzenianiem się prywatności, co nieorientowani odczytywać będą nawet jako oznakę ożywienia. Nie dajmy się zwieść pozorom” (Rogosiński, 2011, s. 19). Obsceniczność, nagość, głośność, perwersja to żądania publiczności XXI wieku, która tylko na poziomie podstawy słowotwórczej wykazuje pokrewieństwo z publiczną sferą i usługą.

Analizując konkretny przykład profesjonalizacji usługi publicznej, którą niewątpliwie jest opieka zdrowotna, możemy z łatwością dostrzec jak objawia się owo przekształcenie usługodawców w przedsiębiorców i do jakich, właściwych dla zagadnienia zdrowia, które badać można również w kontekście publicznym, konsekwencji ono prowadzi. Ekonomiczne prawidła skutkują bowiem tym, że ludzie zaczyna się przede wszystkim nie leczyć, ale ulepszać, czego mylić z prewencją po prostu nie można. Owo ulepszanie to przede wszystkim ingerowanie w akt boskiego stworzenia, gdzie zgodnie z obowiązującym trendem wszystko musi być najlepsze. Do tych samych wniosków dochodzi Yuval Noah Harari: „dwudziestowieczna medycyna miała na celu leczenie chorych. W XXI wieku medycyna w coraz większym stopniu jest ukierunkowana na udoskonalanie zdrowych. Leczenie chorych było projektem egalitarystycznym, ponieważ zakładało, że w odniesieniu do zdrowia fizycznego i psychicznego istnieje pewien normatywny standard, którym może i powinien się cieszyć każdy człowiek. Jeśli ktoś spadł poniżej normy, zadaniem lekarzy było naprawienie tego problemu: mieli pomóc takiej osobie »być jak wszyscy«. Natomiast udoskonalanie zdrowych jest projektem elitarystycznym, ponieważ odrzuca pogląd o uniwersalnym standardzie, który ma zastosowanie do wszystkich, a stara się dać wybranym jednostkom przewagę nad innymi. Ludzie pragną doskonałej pamięci, ponadprzeciętnej inteligencji i pierwszorzędnej sprawności seksualnej” (Harari, 2018, s. 441–442).

ZANIK RELACJI

„Związek zachodzący między ludźmi lub grupami społecznymi”, jak relację definiuje *Słownik języka polskiego PWN* ([http](http://pwn.pwn.pl/)), z racji powszechnego dziś Postmarnowskiego Technopolu winien być wzbogacony przymiotnikiem „bezpośredni”, by w pełni określić to, co w relacji jest kluczowe. Jej prawdziwości nie sposób bowiem doświadczyć, gdy spotkanie Ja-Ty odbywa się w przestrzeni wirtualnej. „Postmodernistyczny i zglobalizowany indywidualizm sprzyja stylowi życia osłabiającego wzrost i stabilność więzi między osobami. Wielu próbuje szukać ucieczki przed innymi w swojej prywatnej wygodzie lub w ścisłym kręgu najbliższych, wyrzeka-

jąc się realizmu społecznego (...) niektórzy chcą utrzymywać relacje międzyludzkie za pośrednictwem zaawansowanego technologicznie sprzętu, ekranów i systemów, które mogą dowolnie włączyć i wyłączyć. Tymczasem Ewangelia zawsze nas zachęca do podejmowania ryzyka spotkania z obliczem drugiego człowieka, z jego fizyczną obecnością stawiającą pytania, z jego cierpieniem i prośbami, z jego zarazliwą radością, stale ramię w ramię” (Ojciec Święty Franciszek, 2013).

Analizując nurt trzeciej socjologii natrafiamy na liczne przykłady stanowiące doskonale unaocznienie potrzeby podtrzymywania relacyjnego charakteru przestrzeni międzyludzkiej, w tym działań dokonywanych w przestrzeni publicznej, i występującej w niej działalności usługowej człowieka. Jednym z nich jest koncepcja teatru interakcyjnego E. Goffmana, w której podkreślone zostało znaczenie bezpośredniego spotkania uczestników interakcji dla jej istnienia. Autor przekonuje, że na społecznej scenie ludzie odgrywają role, a w tym celu konieczne jest uczestniczenie w interakcjach, reagowanie na nie w bezpośrednim spotkaniu aktorów. E. Goffman zapewnia, że nie sposób osiągnąć jednakowego, a nawet zbliżonego rezultatu unikając konfrontacji twarzą w twarz, że niepowetowane straty są ponoszone, gdy rezygnujemy z bezpośredniości interakcji i uszczuplają jakość budowanej sieci międzyludzkich relacji (por. Goffman, 2008).

Niestety, „e” postać usług publicznych rezygnuje z żywej relacji międzyludzkiej. Usługodawca zastąpiony cyfrowym botem nie jest obiektem relacyjno-twórczym. Ewentualna iluzoryczność *quasi* relacji z wytworem inżynierii technicznej, to jak w książce „Samotni razem” dokumentuje S. Turkle, jest jedynie marną namiastką prawdziwego spotkania z drugą osobą (por. Turkle, 2013). Prowadzi ona do licznych patologii społecznych – człowiek staje się ułomny, jego zdolności komunikacji, dialogu, rozmowy zanikają. W takim środowisku funkcjonowanie sfery publicznej jest praktycznie niemożliwe, gdyż zamykając się na potrzeby i oczekiwania pozostałych jej uczestników nie sposób budować wspólnie, a jedynie niezależnie, co sprzeniewierza się jej założeniom.

PODSUMOWANIE

Postawiona na wstępie hipoteza, w toku przeprowadzonego wywodu, została przez autora udowodniona – sfera publiczna nie może istnieć w sytuacji, gdy usługi publiczne przestają wyrastać ze społeczeństwa, tracąc jednocześnie swój publiczny charakter. Autor wskazał również na istnienie łącznika – dobra wspólnego, które jest warunkiem istnienia sfery i usług publicznych. W sytuacji jednak społecznej atomizacji, gdy dobro wspólne przemianowane zostaje na dobro materialne, usługi publiczne tracąc zaczynają swój publiczny rodowód. Akceleracją dla tego procesu staje się zaś postęp gospodarczy i *digital transformation*. Jego wynikiem natomiast zanik płaszczyzny społecznego dialogu. Publiczna przestrzeń przestaje mieć znaczenie – staje się nic nie warta pustką, a sfera z pustki zrodzić się nie może. Do

podobnych wniosków w swych rozważaniach dochodzi Zygmunt Bauman mówiąc: „Agora opustoszała – ale nie ów plac publiczny, na jakim się mieściła. Tyle, że nie jest dziś placem zgromadzeń, lecz rynkiem miejskim w targowisko przeobrażonym. Wypełniły go po brzegi stragany, kioski, sklepiki, dla dodania glorii butikami zwane. Tłumnie na placu jak dawniej. Tylko, że tłoczą się teraz konsumenci, nie obywatele; a konsument, jak powiadają co kąśliwi obserwatorzy, jest wrogiem obywatela... Konsument to klient, a klient to pan. Właściciele butików z taką wywieszka być może sami w jej treść nie wierzą – ale konsument zachowuje się tak, jakby wierzył. Reszta świata istnieje dlań po to, by zaspokoić jego pragnienia, i wartość tej reszty mierzy się radością, jaką on z jej użycia wyciągnie. Klient (jeśli w gotówkę lub karty kredytowe, rzecz jasna, wyposażony) nie jest, wzorem Boga Leszka Kołakowskiego, nikomu niczego winien. Konsumentowi wszystko od wszystkich się należy. No a dobro publiczne, czy dobre społeczeństwo? „Dobre społeczeństwo”, to w konsumenckim języku zbiorowisko takich jak on, a znów „dobro publiczne” to rynek gęsty od klientów” (Bauman, 2006, s. 23). Zatem „(...) kurczeniem się sfery tego, co publiczne, tłumaczyć można zanik nie tylko kategorii dobra wspólnego, ale i zjawisko przekształcania agory – z miejsca spotkań służących wypracowaniu consensusu, odbywania polemicznych dyskusji (polmos), w targowisko idoli czy miting promocyjny” (Rogoziński, 2011, s. 14).

Usługi publiczne i pokładane w nich nadzieje na odrodzenie przestrzeni współpracy międzyludzkich mogły stać się istotnym przyczynkiem do odbudowy sfery publicznej, rozwoju kapitału społecznego. Stało się jednak inaczej – wolność, która jest podstawowym atrybutem tego co publiczne, została tym razem podstępnie zabrana ludziom nie przez rządy komunistyczne, totalitarne, a sami sobie ją odebraliśmy i zgodnie z modelem ekonomicznym wkroczyliśmy w tryb „Ja i moje potrzeby”. Doświadczenie związane jest już tylko z przyjemnością. Brzydzimy się bólu, cierpienia, biedy, kochamy pieniądze, lubujemy się w rywalizacji. Ekonomiści, „(...) którzy robią z matematyzacji gwarancję naukowości [ekonomii – przyp. P.P.N.] bez pytania o prawomocność swoich wyjściowych hipotez, opartych na mechanice i obecnie już anachronicznych” (Rist, 2015, s. 57) są odpowiedzialni za „(...) proces zaniku świata, uwiądu wszystkiego, co znajduje się pomiędzy nami (...)” (Arendt, 2007, s. 232). Tym samym, jak wskazuje Arendt, „(...) staniemy się prawdziwymi mieszkańcami pustyni i pocujemy się na niej zdomowieni” (Arendt, 2007, s. 233).

BIBLIOGRAFIA

- Arendt, H. (2007). *Polityka jako obietnica*. Warszawa: Prószyński i S-ka.
- Bauman, Z. (2006). Prywatne zgryzoty na miejskim rynku. W: J.P. Hudzik, W. Woźniak (red.), *Sfera publiczna. Kondycja – przejawy – przemiany*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Czarny, J. (2006). Cywilizacja miłości – jako kulturotwórcza propozycja Jana Pawła II. W: W. Wenz (red.), *Ku cywilizacji miłości*. Wrocław: Papieski Wydział Teologiczny.

- Goffman, E. (2008). *Człowiek w teatrze życia codziennego*. Warszawa: Wydawnictwo Aletheia.
- Harari, Y.N. (2018). *Homo deus. Krótka historia jutra*. Warszawa: Wydawnictwo Literackie.
- Jan Paweł II (1994). *List Apostolski Tertio millennio adveniente*. Watykan.
- Kotler, P. (1999). *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie, kontrola*. Warszawa: Gebethner i S-ka.
- Lorens, P. (2010). Definiowanie współczesnej przestrzeni publicznej. W: P. Lorens, J. Martyniuk-Pęczek (red.), *Problemy kształtowania przestrzeni publicznej*. Gdańsk: Wydawnictwo Urbanista.
- Ojciec święty Franciszek (2013). Adhortacja Apostolska Evangelii Gaudium. Pobrane z: https://opoka.org.pl/biblioteka/W/WP/franciszek_i/adhortacje/evangelii-w2_24112013.html#_Toc374139659 (2019.02.10).
- Rist, G. (2015). *Urojenia ekonomii*. Warszawa: Wydawnictwo Książka i Prasa.
- Rogoziński, K. (2003). *Cywilizacja usługowa – samorealizujące się niespełnienie. Szkice z pogranicza epok*. Poznań: Wydawnictwo Katedry Usług Akademii Ekonomicznej w Poznaniu.
- Rogoziński, K. (2011). Sfera publiczna fundamentem sektora usług publicznych. W: B. Kożuch, A. Kożuch A. (red.), *Usługi publiczne. Organizacja i zarządzanie*. Kraków: Monografie i Studia Instytutu Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Rogoziński, K. (2012). Definicja usługi i to, co poniżej. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, 722. Ekonomiczne Problemy Usług, 95*, 11–24.
- Rogoziński, K. (2018). *Re-industrializacja*. Pobrane z: <http://usluga.edu.pl/2018/01/29/re-industrializacja/> (2019.02.10).
- Słownik Języka Polskiego PWN*. Pobrane z: <https://sjp.pwn.pl> (2019.02.10).
- Turkle, S. (2013). *Samotni razem. Dlaczego oczekujemy więcej od zdobyczy techniki, a mniej od siebie nawzajem*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Wojtyła, K. (2017). *Elementarz Etyczny*. Lublin: Wydawnictwo Polskiego Towarzystwa Tomasza z Akwinu.

Streszczenie

Celem opracowania jest przedstawienie związków, punktów styku między usługami publicznymi i sferą publiczną, jako obszarów kluczowych dla rozwoju społecznego. W nawiązaniu do tak postawionego celu sformułowano następujące pytanie badawcze: Co jest podstawowym łącznikiem między sferą a usługą publiczną? Weryfikacja przedstawionej hipotezy przeprowadzona została w oparciu o analizę literatury naukowej z dziedziny socjologii, filozofii i ekonomii.

Przestrzeń publiczna traktowana jako nieożywiona część cywilizacyjnego krajobrazu jest miejscem, które może, a właściwie powinno stanowić scenę dla sfery publicznej, która w odróżnieniu od infrastruktury posiada już wymiar społeczny, niematerialny – duchowy. Odwołując się zarówno do filozofii J. Habermasa, H. Arendt czy Z. Baumana można wykazać, że sfera publiczna staje się agorą dopiero wówczas, gdy skupia się na wspólnocie, odrzucając wartości utylitarne. Owa wspólnotowość natomiast sprowadza się w zasadzie do pojęcia dobra. Tym samym dochodzimy do punktu styku sfery publicznej z sektorem usługowym. Świadczyć (usługę) w domyśle znaczy bowiem czynić dobro – co podkreśla K. Rogoziński. Zatem służenie, szczególnie w wersji publicznej miało olbrzymi potencjał uratować zanikającą sferę publiczną. Niestety, okazuje się, że obecna epoka,

oficjalnie zwana postindustrialną jest w zasadzie re-industrializacją, a nawet hiper-industrializacją. Wzorce przemysłowe są masowo adaptowane na grunt usługowy. Postępująca transformacja cyfrowa sektora usług zabiera przestrzeń do spotkania i dialogu. Zatomizowane społeczeństwo egzystuje w wirtualnym świecie. Sfera publiczna umiera, zostaje tylko pusta przestrzeń.

Słowa kluczowe: usługa, sfera publiczna, relacja, industrializacja.

Public services as a lost opportunity for the renaissance of the public sphere

Summary

The aim of the study is to present relationships between public services and the public sphere as key areas for social development. The following research question is: what is the basic link between the public sphere and the public service? The critical literature review in the field of sociology, philosophy and economics was used as a basic research tool.

The public space is considered to be an inanimate part of the civilized landscape which can, and should, serve as a kind of a scene for the public sphere which, in contrast to infrastructure, has a societal, non-tangible, and spiritual level to it. Basing on works of J. Habermas, H. Arendt, and Z. Bauman, one can indicate that the public sphere becomes an agora only when it is focused on a community while at the same time neglecting utilitarian factors. The community-oriented nature is, in turn, strictly connected with the very notion of goodness. At this point, the crossing point between the public sphere and the service-oriented sector of industry can be encountered. To provide (a service) means to perform a good deed, which is highlighted by K. Rogoziński. Therefore, servicing, especially in its public variation, had a great potential with regard to saving the quickly disappearing public sphere. Unfortunately, it turns out that the current age, which is officially referred to as a post-industrial one, can be perceived as an re-industrial or even hyper-industrial one. Industrial patterns are being transferred to the service provision-oriented sector on a massive scale. The progressing digital transformation of the service sector takes away the required space for meeting and dialogue. The atomized society exists in a virtual world. The public sphere dies out, leaving an empty space that has to be filled in.

Keywords: service, public sphere, relation, industrialization.

JEL: H41, H42, L80, O14.