

JOANNA KOWALCZYK

Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

ORCID 0000-0001-5571-5175

SPECYFIKA KOMUNIKACJI URZĄD – OBYWATEL NA PORTALACH TAK ZWANEJ E-ADMINISTRACJI

WPROWADZENIE

W społeczeństwie informacyjnym, skoncentrowanym na praktycyzmie, dostęp do nowoczesnych technologii jest jednym z podstawowych czynników decydujących o sprawności funkcjonowania grupy [por. Austen, Tynda 2007; Baron-Wiaterek, Grzanka 2011]. Szybkość i łatwość pozyskiwania informacji oraz nawiązania kontaktu to jedne z głównych kryteriów oceniania przydatności powszechnych komunikatorów internetowych czy serwisów dostarczających wiadomości ogólnych lub sprofilowanych. Informacja stała się produktem docenianym nie tylko przez instytucje komercyjne (w tym medialne). Portale teleinformatyczne są obecnie standardową formą udostępniania i wymiany informacji również między organami władzy państwowej a obywatelami [por. Jedlińska, Rogowska 2016; Kancik 2013; Kowalczyk 2009; Wilk 2014]. Przykład stanowią m.in. *Serwis Rzeczypospolitej Polskiej*, portale informacyjne sądów powszechnych czy serwisy informacyjne urzędów miast, z których korzystanie po zalogowaniu się umożliwia obywatelowi uzyskanie informacji o aktualnym statusie toczących się postępowań, w których jest stroną, składanie wniosków czy wypełnianie obowiązków prawnych. Zatem kontakt bezpośredni (osobisty) czy w formie listownej lub telefonicznej jest stopniowo wypierany przez cyfrowe narzędzia komunikacji, oferujące wygodną formę kontaktu nieograniczoną strefą pobytu oraz godzinami pracy urzędu.

W artykule została poruszona kwestia wpływu zmian technologicznych i cywilizacyjnych na sposób porozumiewania się organów władzy państwowej z obywatelami.

Celem opracowania jest zwrócenie uwagi na specyficzne instrumenty językowe i pozajęzykowe, budujące stylistyczną oraz pragmatyczną formułę internetowych platform tak zwanej e-administracji.

Materiał źródłowy zaczerpnięto z powszechnie dostępnych i najpopularniejszych serwisów internetowych, dających dostęp do usług publicznych, umożliwiających załatwianie spraw urzędowych online i zawierających szczegółowe informacje o usługach świadczonych przez administrację publiczną. Wskazane serwisy to: *Obywatel.gov.pl*, *ePUAP.gov.pl*, *CEIDG.gov.pl*, *Biznes.gov.pl* oraz *Login.gov.pl*.

1. SPECYFICZNE CECHY ELEKTRONICZNYCH PLATFORM ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

Rozwój cyfryzacji pozwolił przystosować tradycyjne narzędzia kształtowania kompetencji do aktualnych wymagań społecznych, biznesowych i edukacyjnych. Również źródła wiedzy prawnej, prawniczej i urzędowej zostały przetransponowane na elektroniczne platformy administracji publicznej, które sprzyjają wypieraniu restrykcyjnej konwencjonalności formalnej, ograniczają reifikację relacji oraz rozluźniają ściśle określone wzorce zachowania.

Zmiany są widoczne m.in. na gruncie stylizacji komunikatów kierowanych do obywateli zarówno pod względem graficznym, kompozycyjnym, jak i językowym. Urzędowe platformy teleinformatyczne bazują na przyciągających uwagę bannerach z hasłami reklamującymi instytucje państwowe i ich aktualną ofertę. Teksty serwisów administracji publicznej odznaczają się wręcz całkowitym odejściem od formalizacji wypowiedzi i bazują na bezpośrednich komunikatach pozbawionych biurokratycznej etykiety, na przykład:

- Rozpocznij swoją przygodę z biznesem [Biznes.gov.pl];
- Informacje i usługi przyjazne obywatelom [Obywatel.gov.pl].

Bezosobowość czy oficjalne wzorce wypowiedzi zostały wyparte przez netykiety i językowy zwyczaj społeczności wirtualnej. Nadawca pozycjonuje się przez ocieplanie swego wizerunku za pomocą eliminowania znaków językowych, które mogą kojarzyć się z bezdusznym aparatem państwowym i w miejsce oficjalnych terminów typu organ administracji publicznej stosowana jest kategoria MY, na przykład:

- **Chcemy**, żebyś załatwił tę sprawę szybko i sprawnie, dlatego **zbieramy nasze** usługi w jednym miejscu i **opisujemy** w prosty i przystępny sposób [Obywatel.gov.pl];
- Za moment **przedstawimy** instrukcję logowania e-dowodem [ePUAP.gov.pl].

Z kolei petent staje się klientem lub użytkownikiem, czego potwierdzeniem są zakładki, takie jak: *Panel użytkownika* [Obywatel.gov.pl]; *Strefa klienta* [ePUAP.gov.pl]. Odbiorca jest indywidualizowany także poprzez stosowanie strategii TY – JA. Zwracanie się do adresata za pomocą formy TY przenosi dyskurs z poziomu komunikacji wertykalnej na poziom relacji horyzontalnych, por.:

- W tym momencie poprawnie **zalogujesz się** lub **podpiszesz** dokument w e-usłudze [ePUAP.gov.pl];
- **Możesz** odbierać i wysyłać urzędową korespondencję elektronicznie [ePUAP.gov.pl];
- **Wybierz** rodzaj firmy, jaką **chcesz** prowadzić i **dowiedz się**, jak ją założyć [Biznes.gov.pl].

Konsekwencją strategii zrównywania statusów nadawcy i odbiorcy (przynajmniej na poziomie językowym) bywa również „wymuszanie” kategorii JA, por.:

- **Chcę dowiedzieć się**, jak założyć własną firmę [Biznes.gov.pl];
- **Chcę założyć spółkę** komandytową [Biznes.gov.pl].

Do interesujących zabiegów retorycznych należy włączyć także modyfikacje formuł manifestowania nakazów i zakazów, które są podstawową formą regulowania życia społecznego w ramach struktur państwowych. Zakazy przekształcają się w życiwe przestrogi typu: „Uważaj, nie wszystko można legalnie przywieźć na teren UE” [Obywatel.gov.pl], z kolei nakazy prezentowane są w formie w motywatorów, na przykład „Sprawdź, dlaczego warto zarejestrować się jako osoba bezrobotna” [Obywatel.gov.pl].

2. ADMINISTRACYJNY ŚWIAT RÓWNOLEGLY

Systematyczne zwiększanie liczby narzędzi technologicznych, wykorzystywanych do realizowania administracyjnych praw i obowiązków, spowodowało, że świat realny zyskał swój odpowiednik w postaci równoległej rzeczywistości cyfrowej. Podmioty i zjawiska posiadają swe ekwiwalenty cyfrowe. Z jednej strony jest *urząd* z drugiej *e-urząd*; *administracja* – *e-administracja*; *Polak* – *iPolak*; *tożsamość* – *mTożsamość*, czyli dane osobowe vs. mobilne dane osobowe udostępniane w aplikacji na telefon; *obywatel* – *mObywatel*, czyli osoba fizyczna vs. profil służący do potwierdzania i weryfikowania tożsamości. Nomenklatura cyfrowego urzędu odznacza się również kreatywnością w tworzeniu nazw instrumentów informatycznych, które wzbudzają sympatię (*mój GOV*, *moje konto*), ocieplają wizerunek instytucji (*e-WUŚ: Elektroniczna Weryfikacja Uprawnień Świadczeniobiorców*) lub wywołują oczekiwane skojarzenia (na przykład *emp@tia*: portal informacyjno-usługowy dotyczący świadczeń socjalnych; *profil zaufany*: podpis elektroniczny do sygnowania podań i wniosków składanych do podmiotów publicznych za pośrednictwem narzędzi cyfrowych).

Platformy internetowe zostały również przystosowane do rozwiązywania najpopularniejszych problemów administracyjnych. Są źródłem informacji prawnych i proceduralnych. Niektóre serwisy posiadają opcję wsparcia merytorycznego *Centrum pomocy* w postaci interaktywnej konsultantki, działającej przez całą dobę. Wirtualnej urzędniczce nadano imię (obecnie wirtualna urzędniczka ma na imię Joanna, wcześniej – Beata), umieszczono wizualizację jej twarzy, zatem zantropomorfizowano sztuczną inteligencję, aby imitowała prawdziwego urzędnika, z którym można porozmawiać przez komunikator w dowolnym czasie, tworząc iluzję faktycznej rozmowy [Kowalczyk 2017, 50], por.:

Joanna: Witaj w Centrum Pomocy przedsiębiorcy. Wybierz temat z listy lub zadaj mi pytanie.

Ty: Czy można zarejestrować działalność gospodarczą przez Internet?

Joanna: Działalność gospodarcza możesz założyć składając wniosek na stronie internetowej CEIDG.

Ty: Jak zgłosić zmianę rachunku bankowego do US przez system CEIDG?

Joanna: Jeśli zmieniłeś rachunek bankowy powinieneś to zgłosić. Złóż wniosek o zmianę wpisu w dowolnym urzędzie miasta lub gminy albo samodzielnie online na stronie www.ceidg.gov.pl [CEIDG.gov.pl].

Styl rozmowy wirtualnej urzędniczką wpisuje się w główny kierunek stosowania poufanych form grzecznościowych (*Witaj w Centrum Pomocy Przedsiębiorcy*) i prowadzenia dyskursu bez oficjalnej kurtuazji (*Wybierz temat z listy lub zadaj mi pytanie; możesz złożyć wniosek; powinieneś to zgłosić*), a interlokutorzy to *Joanna* i *Ty*, a nie urzędnik i obywatel.

3. PLATFORMY E-ADMINISTRACJI JAKO NARZĘDZIE PERSWAZJI

Kolejnym komponentem budującym specyfikę analizowanego obszaru komunikacyjnego jest dostosowanie formy przekazu do aktualnych wymagań społeczności, korzystającej z przestrzeni wirtualnej na wysokim poziomie zaangażowania, społeczności oczekującej stałej aktywizacji. Serwisy administracji publicznej odchodzą od treści deskrypcyjnych na rzecz komunikatów mobilizujących do działania, por.:

- **Załatwiał** sprawy urzędowe przez Internet [ePUAP.gov.pl];
- **Zgłoś** pomysł, jak ułatwić prowadzenie firmy [Biznes.gov.pl];
- **Uzyskaj** dowód osobisty z warstwą elektroniczną [Obywatel.gov.pl];
- **Dowiedz się** więcej o dostępnych formach opodatkowania [CEIDG.gov.pl].

Za istotny składnik dyskursywny należy uznać również wykorzystywanie strategii marketingowej *pytanie – odpowiedź*. Odrębna kwestia administracyjna jest sygnalizowana nie tylko poprzez tytuł zakładki, ale również przez pytanie obrazujące potencjalne zdarzenia. Na zadane pytanie od razu udzielana jest odpowiedź zawierająca rozwiązanie zwizualizowanych problemów, wskazująca sposób na osiągnięcie korzyści lub podpowiadająca, jak wykorzystać konkretną możliwość. Pytania mają charakter zarówno zamknięty, jak i relatywnie otwarty, choć przeważa pierwszy typ, por.:

- Nie ma usługi, której szukasz? Wyślij pismo ogólne [Obywatel.gov.pl];
- Masz firmę? Podpisz JPK_VAT podpisem zaufanym [ePUAP.gov.pl];
- Co chcesz zrobić? Założyć działalność gospodarczą / Zmodyfikować dane we wpisie / Zawiesić działalność gospodarczą / Zakończyć działalność gospodarczą [CEIDG.gov.pl].

Komunikacyjna strategia dbałości o obywatela przejawia się również w rozwijaniu polityki korzyści. Reklamowanie i polecanie udostępnianych narzędzi cyfrowych opiera się na wskazywaniu ich najważniejszych atutów materialnych i niematerialnych, czyli bezpieczeństwa użytkowania, łatwej obsługi i bezpłatnego dostępu, por.:

- Login.gov.pl to **prosty i bezpieczny** dostęp do usług publicznych online [Login.gov.pl];
- Chcemy, żebyś załatwił tę sprawę **szybko i sprawnie**, dlatego zbieramy nasze usługi w jednym miejscu i opisujemy w **prosty i przystępny** sposób [Obywatel.gov.pl];
- **Bezpieczne narzędzie**, dzięki któremu załatwisz sprawy urzędowe online [Login.gov.pl];
- **Bezpieczny i darmowy** dostęp do usług publicznych [Login.gov.pl];
- Usługa pozwala na **bezpłatne** sprawdzenie podstawowych danych na temat autobusu lub autokaru [Obywatel.gov.pl].

Powyższe przykłady to rezultaty wykorzystywania na platformach administracji publicznej przemyślanej strategii inegracji. Nadawca instytucjonalny, chcąc osiągnąć zamierzony cel, stosuje zabiegi perswazyjne, które wytwarzają dodatni efekt synergiczny i przez to wywołują przychylność docelowego odbiorcy komunikatów [Damecki, Żukowski, 69].

UWAGI KOŃCOWE

Podsumowując powyższe refleksje, warto podkreślić, że cyfrowa sfera kontaktu sprzyja temu, aby dopasować pole działania organów publicznych do obszarów aktywności użytkowników portali internetowych. Potwierdzeniem najwyższego poziomu dostosowania się do oczekiwań usługobiorców scyfryzowanych jest obecność niektórych serwisów w mediach społecznościowych, na przykład na Facebooku. Po kliknięciu ikony *My na Facebooku* [Biznes.gov.pl] następuje przekierowanie na portal społecznościowy.

Efektom procesu przejmowania zwyczaju, tj. formy aktywności, do której przywykli użytkownicy mediów internetowych, stało się także implementowanie nieszablonowych (z punktu widzenia urzędu) rozwiązań komunikacyjnych. Organy e-administracji dają użytkownikowi serwisów możliwość wyrażenia opinii na temat portalu i poszczególnych zakładek. Ocena jednak nie ma charakteru prawnie relewantnej ewaluacji, lecz jest emocjonalnym świadectwem zadowolenia bądź niezadowolenia. Ocena polega na włączeniu odpowiedniej liczby gwiazdek (od 1 do 5), kliknięciu znaku polubienia „Lubię to” lub zaznaczeniu odpowiedniej „buźki”: wesołej, niezdecydowanej lub smutnej.

W wymiarze ogólnym tworzenie cyfrowych narzędzi umożliwiających komunikację między urzędem a obywatelem należy uznać za odpowiedź na wymagania stawiane przez rozwój techniczno-technologiczny i społeczeństwo informacyjne [por. Ziemia 2012]. Jak zauważa Dorota Fleszer, we współczesnym świecie „zbędna dla załatwienia sprawy staje się fizyczna obecność obywatela w urzędzie, co z kolei ma ściśle przełożenie na oszczędność kosztów i nade wszystko czasu” [2012, 129]. Z kolei działania nastawione na przyjęcie wzorców budowania wypowiedzi właściwych dla sfery internetowej to reakcja na zmiany społeczne i kulturowe. Dodatkowo wdrażanie elektronicznych narzędzi administracyjnych jest jednym z narzędzi kreowania nowoczesnego wizerunku organów władzy publicznej.

MATERIAŁY ŹRÓDŁOWE

Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej, <https://prod.ceidg.gov.pl> (dostęp: 3.11.2019).

Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej, <https://epuap.gov.pl/wps/portal> (dostęp: 10.10.2019).

Login.gov.pl, <https://login.gov.pl/> (dostęp: 5.11.2019).

Obywatel.gov.pl, <https://obywatel.gov.pl/> (dostęp: 5.11.2019).

Punkt kontaktowy, <https://www.biznes.gov.pl/przedsiębiorcy/> (dostęp: 10.10.2019).

LITERATURA

- Austen A., Tynda M., 2007, Elektroniczny wymiar usług publicznych [w:] Zarządzanie publiczne w lokalnej polityce społecznej, red. A. Frączkiewicz-Wronka, Warszawa, s. 222–232.
- Baron-Wiaterek M., Grzanka I., 2011, E-administracja jako podstawa rozwoju e-usług publicznych, „Studies Proceedings of Polish Association for Knowledge Management”, nr 45, s. 5–14.
- Damecki W., Żukowski P., 2010, Budowa strategii jako narzędzie innowacyjnego zarządzania organizacją, „Prace Komisji Geografii Przemysłu”, nr 15, s. 69–84.
- Felszer D., 2012, Funkcjonowanie elektronicznej administracji na przykładzie ePUAP, „Roczniki Administracji i Prawa”, nr 12, s. 119–138.
- Jedlińska R., Rogowska B., 2016, Rozwój e-administracji w Polsce, „Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 123, s. 137–147.
- Kancik E., 2013, E-komunikacja jednostek samorządu terytorialnego z obywatelami, „Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 105, s. 107–116.
- Kowalczyk J., 2017, Komunikowanie w dyskursie administracyjnym na platformach internetowych [w:] Internet jako przedmiot badań językoznawczych, red. E. Kołodziejek, R. Sidorowicz, Szczecin, s. 43–55.
- Kowalczyk M., 2009, E-urząd w komunikacji z obywatelem, Warszawa.
- Wilk S., 2014, E-administracja w społeczeństwie informacyjnym. Model a rzeczywistość na podstawie województwa podkarpackiego, Rzeszów.
- Ziemia E., 2012, Miejsce e-administracji w kreowaniu społeczeństwa informacyjnego – teoria i praktyka, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych”, s. 331–349.

DYSKUSJA DO REFERATÓW

Jarosław Deminet: Mam pytanie do pani doktor Joanny Kowalczyk – jak należy oceniać przeważającą w tej chwili formę zwracania się w drugiej osobie do użytkownika Internetu? Czy to jest coś, co już całkiem weszło w życie i należy uznać, że to jest specyfika Internetu, czy to jest sygnał tego, że tego się należy spodziewać w urzędzie, to znaczy, że urzędniczka będzie pytała: czy ci się podoba?

Andrzej Jacek Blikle: Na Kongresie Języka Urzędowego, który Rada Języka Polskiego współorganizowała w 2012 roku, ówczesna Rzecznik Praw Obywatelskich, Irena Lipowicz, powiedziała, że około 30% skarg, jakie wpływają do RPO, wynika stąd, że adresat pisma urzędowego nie zrozumiał jego treści i w konsekwencji zachował się niezgodnie z tym, co mu nakazano. Czy coś wiadomo, jak to wygląda w tej chwili i co z tą wiedzą pani doktor robi?

Włodzimierz Gruszczyński: W związku z wystąpieniem doktor Kowalczyk – platformy, z których czerpała pani materiał, są przetworzone przez specjalistów zajmujących się prostym językiem, w których użycie drugiej osoby liczby pojedynczej („ty”) jest wymuszone przez ogólną sytuację nakazem zwierzchności, bo zwracanie się na „ty” jest prostsze, łatwiejsze w komunikacji. Nie są to tendencje samorodne. A jeszcze prostszą formą komunikacji jest mówienie przez „ja” (co ma miejsce w Szwecji), przy czym w „ja” wciela się urzędnik, a nie obywatel. Przybiera to postać komunikatu: „Jeśli ty czegoś nie rozumiałeś, to ja jestem od tego, żeby ci pomóc, zadzwoń do mnie”.

Katarzyna Kłosińska: Czy badała pani teksty urzędowe i portale pod kątem zasad prostego języka i czy na przykład można stwierdzić, gdzie są one bardziej, a gdzie mniej wdrożone, a gdzie ten element pojawia się jedynie przypadkowo? Czy można stwierdzić, że w określonych portalach prosty język jest wdrażany świadomie i w sposób zaplanowany? Jeszcze mam uwagę do tytułu referatu – wydaje mi się, że mówiła pani o komunikacji urzędowej nie tyle w dobie cyfryzacji, ile przez medium cyfrowe. Bo przecież oprócz komunikacji przez medium cyfrowe mamy jeszcze listy, które wysyłają do nas urzędy i tam nikt nie napisze *zastanów się, zwróć uwagę*, tylko zwraca się do nas standardowym stylem urzędowym, do którego się przyzwyczailiśmy.

Marek Średniawa: W związku z referatem pani doktor Joanny Kowalczyk: pod względem kultury komunikacji urzędu państwowego Polska zasadniczo się różni od takich krajów, jak na przykład Estonia. W Polsce mamy do czynienia z dyktatem urzędów państwowych, nie ma komunikacji partnerskiej, nie stwarza się warunków do tego, żeby obywatelowi było łatwiej załatwić jakąś sprawę. Zamiast operować scenariuszami, jak coś rozwiązać, oferuje nam się jednostkowe załatwienie sprawy, cząstkowe elementy w poszczególnych urzędach, co moim zdaniem wpływa na strukturę dialogu i wpływa też na język. Ciekaw jestem, czy próbowała pani porównać sytuację Polski pod tym względem do sytuacji na przykład Estonii czy innego kraju należącego do Unii Europejskiej, który jest bardziej zaawansowany pod względem cyfryzacji komunikacji urzędowej.

Marek Łaziński: Chciałem uzupełnić to, co powiedział profesor Gruszczyński i z czym się zgadzam – dodam, że zwracanie się do odbiorcy na „ty” nie jest zjawiskiem, które się nasiliło dzisiaj, gdyż istniało już bardzo dawno, a to dlatego że polska

forma grzecznościowa dystansowa jest dosyć skomplikowana, od bardzo dawna wolno w polszczyźnie znacznie więcej niż wolno po niemiecku. Podręcznik dla studentów od lat stu może być napisany po polsku na „ty”, to znaczy polecenia mogą być formułowane w formie *zrób*, w niemieckim podręczniku zaś musi wystąpić forma dystansowa typu *proszę zrobić*.

Danuta Kępa-Figura: Mam pytanie do pana profesora Bliklego – czy omawiany przez pana tezaurus będzie miał charakter normatywno-postulatywny? Pozwoliłoby to na stworzenie systemu, ujednoczenie terminologii.

Piotr Zbróg: Do referatu profesora Bliklego – motorem napędowym rozwoju polszczyzny w XV czy XVI wieku było to, że mimo „niewydolności polszczyzny” starano się zamiast terminów obcych stosować terminy polskie (czasem tylko pozornie rodzime). Dziś obserwuje się tendencję odwrotną – szuka się raczej pojęć zapożyczonych z angielskiego dla adekwatności opisowej w wielu dziedzinach współczesnego życia. I nie jest to zarzut, a konstatacja.

Do referatu o komunikowaniu urzędowym chciałbym jedynie dodać, że często chcielibyśmy otrzymać prostą odpowiedź na pytanie skierowane do określonej instytucji publicznej. Prostota jednak kłóci się czasami z jednoznacznością, dlatego urzędnicy muszą używać na przykład terminów, które dla odbiorców mogą być niezrozumiałe. Gdzie kończy się zatem komunikacyjna prostota, a gdzie zaczyna się bardzo istotna precyzja w komunikowaniu urzędowym i urzędniczym z uwzględnieniem skutków prawnych?

ODPOWIEDZI REFERENTÓW

Andrzej Jacek Blikle: Czy tezaurus będzie normatywny? Taka jest nasza intencja. Oczywiście, jeżeli jest taka sytuacja, że istnieje kilka różnych tłumaczeń tego samego terminu angielskiego, w zależności od kontekstu, w jakim on występuje, to oczywiście te wszystkie konteksty muszą być opisane, ale chcielibyśmy iść w kierunku normatywnym, między innymi dlatego, żeby się ludzie mogli porozumiewać. Dlatego będziemy starali się ujednoczyć terminy, choć nie zawsze będzie to możliwe.

Joanna Kowalczyk: Jeśli chodzi o używanie formy „ty” w dyskursie urzędowym, to jest ona wykorzystywana tylko w przestrzeni cyfrowej. W kontaktach bezpośrednich, telefonicznych czy listownych występują wyłącznie standardowe formy grzecznościowe, tj. *Pan / Pani*. Jeśli chodzi o pytanie dotyczące skarg wpływających do urzędu w związku z niezrozumiałą treścią różnego rodzaju pism, jest to wyraz nie tylko dysonansu między językiem ogólnym a specjalistycznym, ale także efekt powielania wzorców tekstowych. Osoby pracujące w urzędzie przyswoiły styl urzędniczy (a nie styl urzędowy), czyli styl oparty na swego rodzaju procedurze (również językowej) przyjętej w konkretnym urzędzie albo w jakimś typie urzędów (na przykład w starostwie). Styl ten jest utrwalany we wzorach pism i formularzach, które bywają nasycone skomplikowaną nomenklaturą. „Kreatywność” komunikacyjna sprowadza się do wpisania imienia, nazwiska czy PESEL-u, a korpus dokumentu pozostaje zazwyczaj w niezmienniej postaci.

Kolejne pytanie dotyczyło tego, czy tendencje w zakresie prostego języka na platformie *obywatel.gov.pl* są samorodne. Oczywiście nie są, bo wszystkie instytucje

państwowe, których usługi są dostępne on line, mają w pewnym stopniu zbieżną strukturę, a na pewno mają tożsamy cel, tj. zachęcenie obywateli do samodzielnego załatwiania spraw urzędowych przez Internet. Serwis *obywatel.gov.pl* wpisuje się w ten nurt chociażby przez formułowanie komunikatów w przystępny sposób. Odpowiadając jednocześnie na pytanie dotyczące różnic między portalami w zakresie prostoty języka lub jej braku, należy zaznaczyć, że różnice są zauważalne. Portal *obywatel.gov.pl* jest – moim zdaniem – skonstruowany w najbardziej przystępny sposób pod każdym względem – i językowym, i kompozycyjnym, i graficznym. Jest dobrze zorganizowany, jest bardzo intuicyjny, właściwie nie można się tam „zgubić”.

Czy badałam inne niż polskojęzyczne platformy? I tak, i nie. Badałam inne dyskursy niż polskojęzyczne, natomiast jeśli chodzi o cyfrowe narzędzia do kontaktowania się między urzędem a obywatelem, to skoncentrowałam się na polskojęzycznych.

Jeżeli chodzi o pytanie dotyczące eksponowania podmiotowego „ja”, to podczas badania portali zauważyłam wyłącznie jeden taki przykład, czyli „zadaj mi pytanie” – powiedziała to wirtualna urzędniczka.

Czy urząd może odpowiadać na pytania w prosty sposób? Może, ale tego nie robi. Dlaczego? Być może jest to wynik schematycznego korzystania ze wzorów pism, co sprowadza się często do zmiany wyłącznie danych osobowych adresata. A dlaczego uważam, że urzędnicy mogą w prosty sposób odpowiadać obywatelom? Bo jeżeli sąd potrafi formułować orzeczenia w taki sposób, żeby zrozumieć sentencję i fundament argumentacji, to oznacza, że również urzędnicy mogą to zrobić.