

REDAKCJA
MIROSŁAW LAKOMY
KONRAD OŚWIECIMSKI

Zarządzanie i nowe technologie ICT w sferze publicznej

AKADEMIA IGNATIANUM W KRAKOWIE
WYDAWNICTWO WAM

KRAKÓW 2017

© Akademia Ignatianum w Krakowie, 2017

ul. Kopernika 26 • 31-501 Kraków • tel. 12 39 99 620 • faks 12 39 99 501
wydawnictwo@ignatianum.edu.pl • www.wydawnictwo.ignatianum.edu.pl

Publikacja dofinansowana ze środków przeznaczonych na działalność
statutową Wydziału Pedagogicznego Akademii Ignatianum w Krakowie

Recenzent dr hab. Piotr Jedynak, prof. UJ

Redaktor prowadzący Roman Małecki
Projekt okładki PHOTO DESIGN – Lesław Sławiński
Opracowanie techniczne Jacek Zarzeczny

ISBN 978-83-7614-322-4 (AIK)
ISBN 978-83-277-1396-4 (WAM)

WYDAWNICTWO WAM
ul. Kopernika 26 • 31-501 KRAKÓW
tel.: 12 62 93 200 • faks: 12 42 95 003
e-mail: wam@wydawnictwowam.pl
www.wydawnictwowam.pl

DZIAŁ HANDLOWY
tel.: 12 62 93 254-255 • faks: 12 62 93 496
e-mail: handel@wydawnictwowam.pl

KSIĘGARNIA WYSYŁKOWA
tel.: 12 62 93 260
e.wydawnictwowam.pl

Druk: K&K • Kraków

Spis treści

Wstęp	7
ANDRZEJ MATCZEWSKI Zarządzanie publiczne wobec globalizacji i nowych technologii. Wyzwania dla szkolnictwa wyższego	11
KAMIL MROCZKA Oddziaływanie procesów informatyzacji w wymiarze sprawiedliwości na sprawność i efektywność wykonywania zadań publicznych – studium przypadku	75
MAŁGORZATA BUDZANOWSKA-DRZEWIECKA Mobilna komunikacja marketingowa jako sposób na dotarcie do odbiorców – uwarunkowania i ograniczenia	97
KAMIL MROCZKA, ADAM NIEDZIELSKI Implementacja zasad i narzędzi zarządzania strategicznego w przestrzeni sprawiedliwości – szanse, wyzwania i zagrożenia	127
EWA KOPEĆ, ARTUR WOLANIN Zastosowanie technologii informacyjno-komunikacyjnej w procesie rozwoju przedsiębiorstw	155
Noty o autorach	175

Wstęp

W 1948 roku Norbert Wiener, inżynier pracujący w Instytucie Technologicznym w Massachusetts, opublikował pracę pod tytułem *Cybernetics: Or Control and Communication in the Animal and Machine*, rozpoczynając tym samym nowy okres w rozwoju zarówno komunikologii, jak i nauk o zarządzaniu, klasyfikowany dzisiaj jako szkoła cybernetyczna. Przedmiotem jego zainteresowań były dynamiczne systemy sterowania, realizowane w żywej przyrodzie, jak i w technice oraz w społeczeństwie. Wiener wskazywał wówczas na ogromne znaczenie informacji w społeczeństwach, które proroczo nazwał informacyjnymi. Kontynuatorami tego nurtu stali się kilka lat później dwaj twórcy z ośrodka naukowego w Toronto: Harold Innis i Marshall McLuhan. Głównym założeniem reprezentowanego przez nich paradygmatu było stwierdzenie, że wszystkie zjawiska społeczne i kulturowe warunkowane są czynnikami technologicznymi. Stworzyli oni tym samym nowy nurt w nauce, zwany determinizmem technologicznym, który powiązany jest ewolucjonizmem kulturowym. Zależności te wyjaśnia koncepcja opóźnienia kulturowego sformułowana przez Williama Ogburna, według której, nowe narzędzia wyprzedzają odziedziczony *habitus*, czyli tzw. kulturę adaptacyjną. System, aby przetrwać, musi się „podciągnąć” i zaadaptować nowe narzędzia. Owa neofilia dostrzegalna jest od lat 60. XX wieku, głównie w Japonii i Stanach Zjednoczonych, gdzie obserwujemy dynamiczny rozwój „społeczeństwa informacyjnego”. Od wielkości opóźnienia

w stosunku do tej czołówki zależy miejsce w rankingu światowych potęg.

Jeśli chodzi o teorię zarządzania, to dotychczasowy rozwój nauki w tej dziedzinie przebiegał w kilku etapach: szkoła klasyczna, z dwoma nurtami – naukowe zarządzanie (taylorizm i fordyzm) oraz zarządzanie administracyjne (Henri Fayol); szkoła stosunków międzyludzkich (*human relations*), nazywana szkołą behawioralną lub psychologiczną; szkoła ilościowo-systemowa, na którą składają się ilościowe teorie zarządzania oraz analiza systemowa. Rozwój tej szkoły wynika wprost z rozwoju technologii teleinformatycznych (*Information and Communication Technologies – ICT*) oraz ich zastosowania w procesach zarządzania¹. Obecnie mówimy o podejściu integracyjnym jako najbardziej charakterystycznym dla współczesnego zarządzania. Dostrzegalna jest tendencja wskazująca na powstanie tzw. „nowej fali” w naukach o zarządzaniu, a mianowicie zarządzania wiedzą. Ponadto należy zwrócić uwagę na dorobek Manuela Castellsa, który popularyzuje zagadnienie przedsiębiorstw sieciowych funkcjonujących w oparciu o Internet. W tym kontekście także ważny dorobek zaznaczyli Don Tapscott oraz Anthony D. Williams, publikując w 2006 roku opracowanie pt. *Wikinomia. O globalnej współpracy, która zmienia wszystko*². Zwrócili oni uwagę na tzw. model wikinomiczny w zarządzaniu, opierający się na otwartości, partnerstwie, wspólnocie zasobów i działaniu w wymiarze globalnym. Należy dodać, że chodzi tutaj również o Sieć jako narzędzie nowoczesnego zarządzania. Nowe technologie coraz bardziej wymuszają stosowanie nowych technik zarządzania. Przykładem tutaj może być przypadek przedsiębiorstwa ZARA, które jako pierwsze zastosowało informację pozyskiwaną z sieci sklepów do zarządzania produkcją.

W odniesieniu do sfery publicznej należałoby także zwrócić uwagę na typowe dla przełomu lat 80. i 90. zjawisko e-demokracji, które jest elementem wzmocnienia procesów demokratycznych i powiększenia zdolności jednostek i społeczeństw do dwustronnej interakcji z rządzącymi. Z jednej strony nowe technologie umożliwiły

¹ Zob. *Prekursorzy teorii organizacji i zarządzania*, <<http://edu.pjwstk.edu.pl/wyklady/poz/scb/index11.html>> [dostęp: 16.12.2016].

² D. Tapscott, A.D. Williams, *Wikinomia. O globalnej współpracy, która zmienia wszystko*, przeł. P. Cypryański, Warszawa 2008 [wyd. oryg.: *Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything*, New York 2006].

obywatelom tworzenie polifonicznych platform otwartej debaty publicznej, z drugiej zaś zapewniły łatwy dostęp do administracji publicznej (e-administracja).

Publikacja niniejsza jest prezentacją tekstów wybitnych teoretyków i praktyków z dziedziny zarządzania, co wzmacnia jej walor pragmatyczny. Są to eseje: Andrzeja Matczewskiego, *Zarządzanie publiczne wobec globalizacji i nowych technologii. Wyzwania dla szkolnictwa wyższego*, Kamila Mroczonek, *Wpływ informatyzacji wymiaru sprawiedliwości na sprawność i efektywność wykonywania zadań publicznych – studium przypadku*, Małgorzaty Budzanowskiej-Drzewieckiej, *Mobilna komunikacja marketingowa jako sposób na dotarcie do odbiorców – uwarunkowania i ograniczenia*, Kamila Mroczonek i Adama Niedzielskiego, *Implementacja zasad i narzędzi zarządzania strategicznego w przestrzeni sprawiedliwości – szanse, wyzwania i zagrożenia* oraz Ewy Kopeć i Artura Wolanina, *Zastosowanie technologii informacyjno-komunikacyjnej w procesie rozwoju przedsiębiorstw*.

Andrzej Matczewski w bardzo rozbudowanym tekście odnosi się do kwestii zarządzania publicznego w kontekście zachodzących dynamicznie procesów globalizacji oraz rozwoju nowych technologii. Problem ten skontekstował w odniesieniu do wyzwań stojących przed szkolnictwem wyższym, które w dużej mierze jest odpowiedzialne za wspomniane wyżej „podciąganie habitusu”.

Kamil Mroczonek poddał analizie wpływ informatyzacji jednostek wymiaru sprawiedliwości na sprawność i efektywność realizacji zadań publicznych na rzecz obywateli. Zdaniem autora, wysoki stopień standaryzacji i informatyzacji wymiaru sprawiedliwości, szczególnie w odniesieniu do zadań o dużej liczbie rekordów i zapytań (wydziały ksiąg wieczystych, archiwizacja, sprawy rodzinne czy też sprawy finansowe) umożliwiają sądom i Ministerstwu Sprawiedliwości generowanie oszczędności, które można wykorzystać na realizację innych zadań. Jego zdaniem, kwestia informatyzacji procesów w wymiarze sprawiedliwości przyczynia się także do skracania czasu realizacji usług. Autor oparł swój tekst na przypadku wdrożenia konkretnego projektu realizowanego przez Ministerstwo Sprawiedliwości w latach 2002-2015.

Małgorzata Budzanowska-Drzewiecka podjęła próbę systematyzacji i wskazania powiązań zachodzących pomiędzy pojęciami marketingu mobilnego, mobilnej komunikacji marketingowej i reklamy mobilnej. Ponadto zaakcentowała wybrane uwarunkowania

mobilnej komunikacji marketingowej, takie jak zachowania, postawy i oczekiwania użytkowników urządzeń mobilnych.

Z kolei Kamil Mroczyński i Adam Niedzielski zaprezentowali praktyczne aspekty wdrażania w wymiarze sprawiedliwości narzędzi i technik wynikających z zarządzania strategicznego. Zdaniem autorów, wdrażanie zasad i narzędzi zarządzania strategicznego w sektorze publicznym przyczynia się do profesjonalizacji sposobu świadczenia usług publicznych na rzecz obywateli, optymalizacji procesów zarządczych, w tym procesów zarządczych na szczeblu politycznym (rządowym) oraz zwiększenia efektywności wydatkowania środków publicznych.

Wreszcie Ewa Kopeć i Artur Wolanin odnoszą się do problematyki zarządzania procesem wzrostu i rozwoju przedsiębiorstwa we współczesnej gospodarce, który wymaga dostosowania do tempa przemian. Zdaniem autorów, pod wpływem postępu technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) wzrasta znaczenie informacji jako czynnika generującego wiedzę oraz wpływającego na wartość przedsiębiorstw. W tym kontekście zrealizowali oni diagnozę wykorzystania technologii ICT w poszczególnych etapach rozwoju przedsiębiorstw. Dokonali także ustaleń w jakich obszarach działalności przedsiębiorstwo może się rozwijać przy wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych.