

prof. dr hab. Emil Tokarz

Sosnowiec, 12. sierpnia 2022.

ul. Zamknięta 5 m. 1

41-205 Sosnowiec

etokarz@gmx.co.uk

Ocena

rozprawy doktorskiej pani mgr Agnieszki Glapiak *Rola Departamentu Komunikacji Społecznej w kształtowaniu polityki językowej MSWiA* (Katowice 2022) napisana pod kierunkiem prof. dr hab. Jadwigi Stawnickiej

Pani mgr Agnieszka Glapiak w swojej rozprawie doktorskiej nt. *Rola Departamentu Komunikacji Społecznej w kształtowaniu polityki językowej MSWiA* próbuje opisać zjawisko skutecznego komunikowania się urzędu z obywatelem, ze szczególnym uwzględnieniem polityki językowej.

Jest to jedno z nielicznych w Polsce tak obszernych opracowań opisujące zagadnienia komunikowania się centralnych organów instytucjonalnych (Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, ministerstw i urzędów wojewódzkich) ze społeczeństwem. Oprócz analiz cech dyskursu urzędowego na płaszczyźnie językowej, umiejętności urzędników w zakresie redagowania zrozumiałych pism urzędowych prezentuje Autorka także własną propozycję edukacyjną (*Kultura języka w pismach urzędowych*). Przedstawiona w pracy retoryka dyskursu instytucjonalnego jest kategorią nadrzędną, dzięki której możliwe jest opisanie poprawnych praktyk komunikowania się z obywatelem, także w kreowaniu pozytywnego wizerunku instytucji państwowych. Szczególną uwagę w pracy poświęcono polskiej polityce językowej stosowanej w relacjach urząd – obywatel. Badając pisma urzędowe, wskazano na cechy stosowanego w nich języka, opisano działania językoznawców i instytucji publicznych na rzecz jego zrozumienia oraz doskonalenia kompetencji językowych urzędników i ich odpowiedzialności za skuteczną komunikację.

Obszerna rozprawa (ss. 440! wydruku komputerowego) składa się ze *Wstępu* (s. 6-18), dwóch części – *teoretycznej* (s.20-108) i *empirycznej* (s. 110-363), *Zakończenia* (s. 364-369),

Bibliografii (s. 370-387), *Netografii* (s. 388-400), *Aneksu* (s. 401-435) zawierającego ankietę i tabele, *Wykazu skrótów* (s.436-438) oraz na końcu dwóch streszczeń (w językach polskim i angielskim).

We wstępie przedstawiono: cele, źródła i metodologię zastosowaną w rozprawie oraz wykaz korpusu 150 pism urzędowych stanowiących materiał badawczy. Szkoda, że nie uzasadniono przedstawionej koncepcji redakcyjnej opracowania prezentowanego tematu.

Zasadniczy tekst rozprawy Doktorantka podzieliła na dwie części, tytułując mniejszą - *teoretyczną* (88 stron) i ponad trzykrotnie obszerniejszą - *empiryczną* (263 str.). Obydwie części zostały wewnętrznie podzielone na identycznie ponumerowane rozdziały (*Część teoretyczna* I-IV, *Część empiryczna* I-V). Powstał więc obszerny tekst, bogaty materiałowo, ale mało przejrzysty. Sądzę, iż lepsza by była inna forma takiego opracowania, w kształcie monografii z jednolitym, mocno skróconym tekstem i z bardziej spójnym podziałem rozdziałowym.

Zatytułowaną przez Doktorantkę *Część teoretyczną*, w skład której wchodziły cztery rozdziały (I. *Teoria komunikacji społecznej. Wybrane zagadnienia*; II. *Administracja publiczna a komunikacja społeczna*; III. *Komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna Departamentu Komunikacji Społecznej MSWiA*; IV. *Polska polityka językowa a język urzędowy*) można by było ująć w rozmaitych odniesieniach, dyskusjach i przypisach w jej części analitycznej lub dokonać ich skróconej wersji w rozdziale wstępnym *Części empirycznej*. Z treści przytoczonych poszczególnych rozdziałów i załączonej bibliografii widać, iż Autorka ma dobrze opanowany warsztat metodologiczny i z łatwością porusza rozmaite zagadnienia opracowywanej problematyki.

Część empiryczna stanowi zasadniczy, analityczny, element pracy składający się z pięciu rozdziałów.

W rozdziale pierwszym (*Organizacja komunikowania rządowego w zakresie komunikacji społecznej polityki informacyjnej*, s.110-147) dokonano analizy ankiet, której podstawę stanowi 11 pytań wynikających z *Ustawy* z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej przesłanej do MSWiA i podobnych resortów, a także do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i 16 urzędów wojewódzkich, podlegających nadzorowi ministerstwa, a praktycznie powszechniej dostępnych dla interesantów. Umożliwiły one uściślenie odpowiedzialności służbowej za: komunikację społeczną i politykę informacyjną, koordynowanie zadań wynikających z *Ustawy*, kampanie społeczne, strony internetowe i *Biuletyn Informacji Publicznej*, prowadzenie w urzędzie korespondencji z interesantami,

sposobami realizacji polityki informacyjnej i komunikacji społecznej ich regulacją odpowiednimi przepisami i sposobami realizacji.

Analizy wskazują, że działaniami związanymi z komunikacją urząd – interesant w poszczególnych resortach w latach 2017–2020 zajmowały się wyspecjalizowane komórki organizacyjne, mające w nazwie *komunikacja społeczna* lub *informacja*, albo biura ministra (w 3 przypadkach). W większości urzędów wojewódzkich za te działania było odpowiedzialne bezpośrednio, najczęściej przy wsparciu innych komórek, Biuro Wojewody, a w większości ministerstw coraz rzadziej zajmował się nimi rzecznik prasowy.

Wśród dokumentów zewnętrznych regulujących politykę informacyjną i komunikację społeczną urzędy najczęściej wymieniły *Ustawę o dostępie do informacji publicznej* i *Ustawę Prawo prasowe*, a także *Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej*.

Dokumentami wewnętrznymi, które regulowały politykę informacyjną i komunikację społeczną były regulaminy urzędów i jednostek odpowiedzialnych za komunikację, a także zarządzenia ministrów i dyrektorów generalnych.

Rozdział drugi (*Dokumenty określające zakres prowadzenia polityki informacyjnej i komunikacji społecznej w urzędach*, s. 148-187) przedstawia problematykę planowania i strategii komunikacyjnych, a także sprawozdawczości z lat 2016–2019.

W tej części analizy istotne miejsce zajmuje także opis form i narzędzi, za pomocą których urzędy komunikują się z interesantami. Wszelkiego typu bieżące informacje przekazywane są przez stosowne urzędy poprzez konferencje prasowe, wywiady, regularnie zamieszczane wiadomości w mediach społecznościowych, a także wydarzenia medialne i edukacyjne. Stwierdzono, że dawniejszy sformalizowany model administracji państwowej zastępowany jest z powodzeniem poprzez nowe uregulowania na rzecz otwartości i bezpośredniości.

Rozdział trzeci zatytułowany *Analiza cech języka urzędowego w zebranych pismach* (s.188-280) w 15 podrozdziałach przedstawia szczegółową analizę językoznawczą pism urzędowych z wybranego reprezentatywnie korpusu 150 dokumentów urzędowych z lat 2016–2017 kierowanych do lub z Departamentu Komunikacji Społecznej. Analiza dotyczyła ich poprawności językowej z punktu widzenia gramatyczno-leksykalnego, zrozumiałości oraz sposobu użycia form grzecznościowych.

W wyniku badań wskazano komponenty obligatoryjne i fakultatywne pism urzędowych oraz przytoczono stosowne przykłady. W analizowanych pismach wyliczono współczynnik mglistości Gunninga oraz podano propozycje zmian w celu zrozumiałej

komunikacji z odbiorcami. Zwrócono uwagę na częste użycie strony biernej motywowane chęcią nadania tekstom cech oficjalności i obiektywizmu jako głównych form wykładników bezosobowych wypowiedzi urzędowych i narzędzia depersonalizacji oraz dystansowania się od przekazywanych treści. Podkreślono, że bezosobowość jest cechą konstytutywną polszczyzny oficjalnej, urzędowo-kancelaryjnej, co wynika z jego usytuowania w obrębie dyskursu instytucjonalnego, w którym formalne relacje między uczestnikami są sankcjonowane i podtrzymywane za pomocą określonych form gramatycznych. Odnotowano także inne charakterystyczne szczegóły językowe preferowane w tego typu kontaktach (np. wyspecjalizowane konstrukcje zdaniowe, szablonowe sformułowania, słownictwo specjalistyczne resortowe i prawnicze, parentezy, multiwerbalizmy, itp.). Odnotowano różnego typu błędy językowe, np. w konstrukcjach przyimkowych, formy niepoprawne lub niezalecane, słownictwo chwilowo modne i żargonowe, pleonazmy, neosemantyzmy, błędy stylistyczne, najczęstsze błędy ortograficzne i interpunkcyjne, itp.).

W rozdziale czwartym (*Zagadnienia szczegółowe redagowania pism urzędowych na podstawie badań ankietowych*, s. 281-333) Doktorantka przeprowadziła analizę wyników badań ankiet pn. *NARODOWY – URZĘDOWY, czyli z szacunkiem i po polsku*. Opisała kompetencje urzędników potrzebne w redagowaniu pism zrozumiałych z zachowaniem poprawności językowej. Stwierdziła w tym zakresie pewne braki i niedociągnięcia.

W rozdziale piątym (*Rozwijanie kompetencji urzędników w zakresie kultury języka w pismach urzędowych – perspektywa szkoleniowa*, s. 334-363) skupiono uwagę na wszelkich formach kształcenia i doksztalcania kadr urzędniczych w zakresie sprawności i poprawności językowej. Zawarto tu także autorską propozycję szkolenia dla urzędników (*Kultura języka w pismach urzędowych*).

W ocenianej rozprawie, poruszającej wiele spraw istotnych, udokumentowanych bogatą literaturą, charakteryzującą się zróżnicowanymi opiniami i punktami widzenia, nietrudno jest wyliczyć szereg problemów nadających się do dyskusji. Mimo dbałości Doktorantki o kompletność opisu omawianych zagadnień można znaleźć pewne luki i niedociągnięcia (np.: we *Wstępie* skondensować ogólne opisy, a sprecyzować koncepcję pracy, niektóre partie należałoby przestyliizować, aby uchronić się przed niepotrzebnymi powtórzeniami.) Podniesione w recenzji uwagi nie stanowią poważnych zarzutów, które w istotny sposób wpływałyby na ocenę rozprawy. Oceniana rozprawa jest syntezą badań na wystarczającym materiale językowym z twórczym wchłonięciem dorobku innych lingwistów. Pracę cechuje wnikliwość analiz, znaczna wiedza teoretyczna pozwala Doktorantce na

swobodne poruszanie się w obszarze badanej problematyki, a wnioski są przekonująco uargumentowane. Praca z powodzeniem wpisuje się w badania nad powszechną komunikacją.

Konkluzja: praca pani mgr Agnieszki Glapiak pt. *Rola Departamentu Komunikacji Społecznej w kształtowaniu polityki językowej MSWiA* jest rozprawą interesującą, szczegółowo opracowaną i udokumentowaną na wystarczającym materiale egzemplifikacyjnym. Sam wybór omawianej tematyki jest trafny metodologicznie i poznawczo inspirujący, a zarazem istotny dla praktycznych działań, także edukacyjnych. Podejmuje aktualny temat badawczy, jest pozycją wartościową i pomocną w dalszych analizach. Uważam zatem, że odpowiada ona ustawowym wymogom stawianym pracom doktorskim i wnoszę o dopuszczenie mgr Agnieszki Glapiak do dalszych etapów przewodu.



prof. dr. hab. Emil Tokarz

