

PAWEŁ NOWAK

MAGDALENA MORZE

NOWA FILOZOFIA USŁUG. PERSPEKTYWA BADAWCZA NA PODSTAWIE ANTROPOLOGICZNEJ WYKŁADNI KAZIMIERZA ROGOZIŃSKIEGO

Streszczenie. W artykule zaprezentowano nową perspektywę definiowania usługi, która oparta została na wykładni Kazimierza Rogozińskiego. Jej podstawa teoretyczna odwołuje się do antropologii, a punktem wyjścia dla jej ustanowienia była cecha człowieka – niesamowystarczalność bytowa. Nowa filozofia usług przeciwstawia się tym samym ekonomicznej optyce, która współcześnie zdominowała sposób myślenia i mówienia o usługach. W jej ramach usługa stanowi wyłącznie formę działalności gospodarczej, a kulturowa i społeczna wartość usługi jest całkowicie pomijalną częścią. Z tego „po-ekonomicznego odpadku” ustanowiono w nowej filozofii usług wartość nadrzędną, która stanowi istotę usługi.

Słowa kluczowe: usługa; filozofia usług; kondycja ludzka; fenomenologia; niesamowystarczalność

1. Wstęp. 2. Usługa w perspektywie ekonomicznej. 3. Usługa w perspektywie antropologicznej. 4. Nowa filozofia usługi. 5. Zakończenie.

1. WSTĘP

Badania na temat usług są silnie osadzone w naukach ekonomicznych. Przyczyną tego stanu rzeczy jest fakt, że przyjęło się postrzegać usługi przede wszystkim przez pryzmat działalności gospodarczej (Kocowski, 2015; Powałowski, 2015; Rogoziński, 2022). Gruntowny przegląd literatury światowej wykazał, że w dyskursie naukowym nie podjęto namysłu nad definicją istoty usługi w perspektywie socjologiczno-filozoficznej. I choć zdarza się, że reprezentanci innych dyscyplin naukowych za przedmiot swoich badań wybierają usługi, to jednak dokonują tego w kontekście właściwych sobie zainteresowań, przyjmując za punkt wyjścia dla dalszych rozważań od-ekonomiczną

definicję usługi. Zatem należy uznać, że refleksja nad istotą fenomenu usługi stanowi lukę badawczą, której wypełnienie chcielibyśmy zainicjować.

Usługi stanowią istotną część życia społeczno-gospodarczego, a sektor usługowy (pomijając kwestię prawidłowości jego klasyfikacji) jest dominującym sektorem w państwach wysoko rozwiniętych. Usługi stają się tym samym ważnym elementem życia społecznego. Regulują stosunki społeczne i mogą być m.in. istotnym czynnikiem budującym kapitał społeczny. Ekonomiczna optyka, z racji założeń dyscypliny, niestety pomija społeczną i kulturową warstwę usługi, co jak wykazemy w niniejszym artykule, stanowi jej sedno. W związku z powyższym proponujemy przyjęcie nowej perspektywy badawczej i zaprezentowanie usługi w ujęciu antropologicznym, które całkowicie różni się od obowiązującego, powszechnego i praktycznie wyłącznego ujęcia ekonomicznego.

2. USŁUGA W PERSPEKTYWIE EKONOMICZNEJ

Wśród przedstawicieli nauk społecznych, jak zauważa Kazimierz Rogoziński, to ekonomiści posiadają „monopol na badania usług” (zob. Rogoziński, 2022). Pochodną tego uznania jest powszechność myślenia, iż „zagadnienie usług rozpatrywane może być w dwójaki sposób: z punktu widzenia ich znaczenia ekonomicznego jako składnika całej gospodarki narodowej, a także jako sfery działalności gospodarczej” (Winiarczyk-Raźniak, 2008, 5). Takie podejście zobowiązuje, by w pierwszej kolejności zaprezentować istotę usług w ujęciu ekonomicznym. Dzięki temu zdecydowanie łatwiej będzie przedstawić upowszechnienie się i pełną dominację schematu myślenia nad istotą usług, który w dalszej kolejności, za Rogozińskim, chcielibyśmy poddać krytyce i zaproponować inny sposób podejścia do tego zagadnienia. Paradoksalnie jednak wynik fenomenologicznego badania usługi, stanowiący dorobek naukowy Rogozińskiego, który przyjmujemy za podstawę dla własnego namysłu nad jej istotą,

jest dziełem reprezentanta świata ekonomii. Chcielibyśmy więc podkreślić, że oryginalność koncepcji Rogozińskiego wynika przede wszystkim z jej humanistycznej konstrukcji. Filozoficzne podłoże rozważań spowodowało, że Rogoziński niejako przełamał ekonomiczne ograniczenie i opracował nową logikę usługową, zorientowaną humanistycznie i społecznie.

Aby mówić o nowej filozofii usług, konieczne jest najpierw to, co zapowiedzieliśmy, czyli przedstawienie jej starej, a zarazem obecnie obowiązującej wersji. Powszechną praktyką w od-ekonomicznym sposobie definiowania usług jest ich prezentowanie w odniesieniu do produkcji (przemysłowej i rolniczej). Przełożenie to może mieć charakter zarówno analogii, jak i kontrastu. Taką optykę znajdujemy już w dziełach Adama Smitha, który zapoczątkował „w historii myśli ekonomicznej dyskusję nad pojęciem usług” (Wiśniewski, 1965, 237). Szkocki filozof wskazywał bowiem, że: „Jeden rodzaj pracy powiększa wartość przedmiotu, w który pracę włożono, a drugi takiego rezultatu nie daje. Pracę pierwszego rodzaju można nazwać pracą produkcyjną, ponieważ wytwarza wartość, pracę zaś drugiego rodzaju pracą nieprodukcyjną” (Smith, 1954, 417).

Jeżeli powyższe twierdzenie zestawimy z powstałą ponad 150 lat później teorią trzech sektorów gospodarki, to pracę produkcyjną, według Adama Smitha, można wprost przypisać do sektora I i II gospodarki, czyli rolnictwa i przemysłu. Bowiem efektem pracy w rolnictwie lub przemyśle jest konkretny produkt. Pracę nieprodukcyjną z kolei utożsamić należy z formą właściwą dla sektora III – usługowego. Efektem usługi nie jest bowiem żaden fizyczny (materialny) produkt. A zatem historycznie pierwsza opozycja: produkcyjna produkcja i nieprodukcyjne usługi ustawiły sposób myślenia, którego konsekwencje są widoczne również współcześnie. Należy zaznaczyć, że ta usługowa nieprodukcyjność, w ujęciu ojca ekonomii, ma wyraźnie pejoratywny wydźwięk – w jego opinii usługi są sprzeczne z duchem kapitalizmu. W *Badaniach nad naturą i przyczynami bogactwa narodów* autor stwierdza: „Człowiek się bogaci, gdy zatrudnia

wielką liczbę robotników, uboższe zaś, gdy zatrudnia wielką liczbę służących. (...) praca robotnika utrwała się i realizuje w jakimś określonym przedmiocie lub towarze, który przeznaczony jest na sprzedaż i który istnieje przynajmniej w ciągu pewnego czasu po wykonaniu pracy. (...) Przeciwnie praca służącego nie utrwała się ani nie realizuje w żadnym określonym przedmiocie lub towarze, który przeznaczony jest na sprzedaż. Jego usługi giną zazwyczaj już w chwili, gdy je spełnia, i rzadko kiedy pozostaje po nich jakiś ślad albo wartość, za którą kiedyś później można by otrzymać równą ilość usług” (Smith, 1954, 417-18).

Poprzez odwołanie się do produkcji definicję usługi przedstawia również wybitny polski ekonomista i polityk Oskar Lange: „wszelkie czynności związane bezpośrednio z zaspokajaniem potrzeb ludzkich, ale nie służące bezpośrednio do wytwarzania przedmiotów, nazywamy usługami” (Lange, 1963, 21). Jest to kolejny przykład definicji, w której usługa prezentowana jest nie jako figura indywidualna, ale powstała wtórnie, stając się tym samym formą od-produkcyjną czy też po-produkcyjną.

Przyjrzyjmy się jeszcze definicji usługi jednego z najpopularniejszych współcześnie specjalistów w dziedzinie marketingu – Philipa Kotlera: „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, 24). Uważamy, że Kotlerowskie rozumienie stało się dominującym dziś sposobem myślenia o usłudze. Stworzyło ono podstawy ku temu, aby usługę nazywać „dowolnym działaniem”: wszystko jako usługa (*Everything as a Service*). Ponadto wskazanie na potencjalną możliwość produkowania usług pozwoliło na zaadaptowanie produkcyjnych prawideł w świecie świadczenia usług, urealnienie zaś tej możliwości zostało osiągnięte dzięki wykorzystaniu technologii cyfrowych.

Na marginesie dodajmy, że gdyby na powyższe ujęcie usługi nałożyć teoremat logiki usługowej dominacji (*Service-Dominant Logic*)

(Lush, Vargo, 2014), to okaże się, że mianem usługi zaczęto dziś nazywać większość działań gospodarczych. Usługi stały się modne i obecnie każdy świadczy każdemu jakieś usługi. Zakłady przemysłowe już nie wytwarzają przedmiotów na sprzedaż, ale produkują usługi. To wszystko sprawia, że istota świadczenia usługowego całkowicie się rozmywa. Jako paradoks można odczytywać sytuację, w której forma pochodna pochłania formę nadrzędną: usługa – produkcję. Uważamy jednak, że sedno tej transformacji jest zupełnie inne, a terminologiczna nieścisłość nie powinna odwracać uwagi od istoty zjawiska. Otóż serwicyzacja jest tylko oznaką ekspansji produkcji, wynikającą z możliwości, jakie stwarzają współczesnym producentom technologie cyfrowe, i w rzeczywistości nie ma żadnego związku z przejściem od produkcji do usługi, co wynika wprost z przedstawionych założeń cytowanych ekonomistów. Produkt osadzony w wirtualnej chmurze nadal jest produktem, choć jego fizyczność uległa zatraceniu. Smithowskim cudem zaś jest to, że podaż produktu cyfrowego uwolniła się od ograniczeń, wynikających z przepustowości linii produkcyjnej i ludzkiej pracy. Raz wytworzony, może być nieskończenie wiele razy powielany i sprzedawany, w nieskończoność pomnażając kapitał, zainwestowany w jego pierwsze wytworzenie. Za przykład niech posłuży popularny pakiet oprogramowania biurowego Microsoft Office. Dawniej był sprzedawany w formie pudełkowej i był po prostu produktem wytworzonym (wyprodukowanym) przez firmę informatyczną. Dziś za sprawą *cloud computing* określanym jest mianem usługi, świadczonej poprzez „chmurę”. Wraz z tym przejściem zmienił się przede wszystkim model rozliczeniowy. Gdy *office* był produktem, to klient mógł zakupić go w sklepie, zainstalować na własnym komputerze i używać. Dziś, gdy praktycznie ten sam *office* stał się usługą, rozliczenie następuje w modelu comiesięcznej opłaty subskrypcyjnej (abonamentowej).

3. USŁUGA W PERSPEKTYWIE ANTROPOLOGICZNEJ

Dokonując krytyki definiowania usługi jako przede wszystkim formy działalności gospodarczej i równocześnie osadzenie punktu początkowego rozważań nad jej istotą w sferze produkcyjnej, należy koniecznie wskazać inną, alternatywną ścieżkę rozumienia tego, czym jest usługa. Jak sugerował bowiem Charles Horton Cooley: „Jeżeli tak jest i jeżeli możemy ustanowić ideał usługi, który przyczyni się do ogólnego dobrobytu i postępu, to problem wydobycia tego, co najlepsze z ludzkiej natury, wydaje się być w stanie rozwiązać się sam” (Cooley, 1922, 309).

Interesującą propozycję w tym zakresie przedstawia Kazimierz Rogoziński. Sugeruje on, by poszukać dla usług racji bardziej zasadniczych i wyjść „od podstawowego pytania o *conditio humana*, czyli (...) od sposobu bytowania człowieka, będącego konsumentem usług” (Rogoziński, 1993, 8). Autor, jako pierwszy i jedyny ze znanych nam badaczy, podjął się zadania zdefiniowania istoty usług z wykorzystaniem metody fenomenologicznej. Nie poprzez Weberowski typ idealny, jak wskazywał Cooley, ale poprzez fenomen ustanowił on takie rozumienie usługi, które przyczynić się może do wydobycia z ludzkiej natury tego, co najlepsze. W ten sposób przewyciężył gospodarczą jednowymiarowość spojrzenia na usługę. Z racji unikalności teorii wypracowanej przez Rogozińskiego określamy ją mianem koncepcji Rogozińskiego.

Jak już wspomnieliśmy, Rogoziński używa w badaniu usług metody fenomenologicznej. Nazwa „fenomenologia” pochodzi od greckiego słowa *phainomenon*, oznaczającego „to, co się jawi” (Harciarek, 2011, 119). Fenomen, posługując się wykładnią Martina Heideggera, która stanowi pewnego rodzaju doprecyzowującą parafrazę źródłowego tłumaczenia, można też rozumieć jako „to, co się ukazuje w sobie samym”. Fenomenologia jest więc badaniem „struktur doświadczenia lub świadomości (...), badaniem »zjawisk«: wyglądu w rzeczy, które pojawiają się w naszym doświadczeniu, lub sposobów, w jakie

doświadczamy rzeczy, a więc znaczeń, jakie rzeczy mają w naszym doświadczeniu. Fenomenologia bada świadome doświadczenie jako przeżywane z subiektywnego lub pierwszoosobowego punktu widzenia (Heidegger, 1944, 44).

Należy pamiętać, że „usługi istniały zanim pojawił się przemysł (...), [dlatego też – P.N., M.M.] nie można ich podstawowych funkcji wyprowadzać z obsługi przemysłu, bowiem ich rudymentalne funkcje mają preindustrialny charakter” (Rogoziński, 2003, 59). W związku z tym w próbie zdefiniowania pojęcia „usługa” należy przede wszystkim odciąć się od konfrontowania jej z produkcją, szczególnie zaś stawiania produkcji w pozycji do usługi nadrzędnej. Zatem pierwszym i najważniejszym postulatem dla nowej perspektywy staje się zaprzestanie mówienia o produkcji usług. Usług się nie produkuje, ale się je świadczy. Ta istotna różnica kolokacji wprowadza właściwy sposób postrzegania usług. Owa dyferencja, którą tylko pozornie można uznać za subtelny niuans językowy, stanowi fundament przyjętej przez nas, w ślad za Rogozińskim, narracji. Jest przeciwstawieniem się ekonomicznej i technokratycznej wykładni, która, między innymi za sprawą Kotlera, stała się stanowiskiem współcześnie dominującym i właściwie niepodważanym w szerszym dyskursie naukowym.

Zgodnie z założeniem Rogozińskiego rozważania nad istotą usługi należy rozpocząć od przypomnienia podstawowej kwestii: konstytutywną cechą egzystencji człowieka jest jego niesamowystarczalność bytowa, co oznacza, że jednostka ludzka, aby żyć, skazana „jest na korzystanie z pomocy innych” (Rogoziński, 2017a). Zależność ta ujawnia dwie kluczowe kwestie. Po pierwsze „w starożytnej Grecji (...) owa pomoc niemal w pełnym zakresie oferowana była w ramach *oikos*, ówczesnego »kombinatu«, obejmującego – jakbyśmy dziś powiedzieli – gospodarstwo domowe, rolne oraz warsztaty rzemieślnicze. Tam też mają swoje źródło wszystkie zajęcia służebne – czyniące egzystencję nie tylko możliwą, ale i znośną – a które z czasem (wymagającym tysiącleci) przekształciły się w zawody usługowe.

To egzystencja, życie ludzkie są ponad/histeryczną racją bytu usług” (Rogoziński 2017a). Drugim aspektem, wynikającym z ludzkiej niesamowystarczalności, jest prymarna rola usług, która „ujawnia się nie tyle w przetrwaniu, przeżyciu (...), ale w dochodzeniu do bycia w pełni dojrzałym człowiekiem. Zwłaszcza myślicielom należącym do nurtu określanego jako dialogika zawdzięczamy wskazanie na podstawową, bo formotwórczą zależność: to, kim jestem, bardziej zależy od tego, kogo miałem szczęście (...) spotkać w życiu, niż od tego, w co wyposażone zostało zamieszkiwane przeze mnie siedlisko” (Rogoziński, 2017a).

Rogoziński formuluje także tezę, że proces antropogenezy jest „nie-do-pomyślenia” bez wchodzenia w relacje usługowe. „Dzięki nim w pełni ukształtowany człowiek to jednocześnie *socius*. Ale występuje też zależność wprost przeciwna. Człowiek pozbawiony dostępu do usług zostaje trwale psychicznie i mentalnie »okaleczony«. Ten rodzaj upośledzenia może pojawić się również wtedy, kiedy człowiek chce – jak jego zmechanizowane otoczenie – być innowacyjny i wykonywać wszystko we własnym zakresie” (Rogoziński, 2017a). Oczywiście doświadczenie usługi niekoniecznie i nie zawsze musi być doświadczeniem pozytywnym, co oznacza, że w wyniku świadczenia usług zarówno usługodawcę, jak i usługobiorcę może spotkać rozczarowanie, złość czy inne negatywne uczucia. Za każdym jednak razem wejście w relację usługową powoduje w jednostce rozwój wiedzy na temat jej samej i na temat społeczeństwa. To z kolei stanowi podstawę budowania kapitałów: społecznego, kulturowego i symbolicznego.

Dowody ludzkiej niesamowystarczalności Rogoziński odnajduje głównie w filozofii personalistycznej i egzystencjalnej. Podążając więc za koncepcją Rogozińskiego wskazać należy przede wszystkim na filozofię Martina Heideggera. Dokonując analizy ontologicznej ludzkiego bycia, stwierdza on przede wszystkim, że człowiek jest „byciem-w-świecie” (*In-der-Welt-sein*), którego realne istnienie jest „byciem-tu-oto” (*Dasein*) (Heidegger, 1944, 73). Z kolei określenie

„tu-oto” „wskazuje na konstytutywne umieszczenie tego i wszelkiego innego bytu w sieci relacji, w tym przede wszystkim relacji międzyludzkiej” (Załużski, 2007, 51). Dlatego „świat jestestwa to współświat (*Mitwelt*). Bycie-w to współbycie z innymi. Ich wewnątrzświatowe bycie-w-sobie ma charakter współjestestwa” (Heidegger, 1944, 169). W konsekwencji „jestestwo z istoty jest w sobie samym współbyciem” (Heidegger, 1944, 171), co wprost wskazuje na ludzką niesamowystarczalność, bo skoro warunkiem *sine qua non* człowieczego „bycia-tu-oto” jest współbycie (z innym człowiekiem), to bez drugiej osoby człowiek w ogóle nie mógłby „być-tu-oto” i dlatego jego jednostkowe bycie nie wystarcza do zaistnienia jego bycia w ogóle. Pojedynczy, wyizolowany byt jest więc wyłącznie abstrakcją. Ludzkie indywiduum można rozpatrywać jedynie poprzez relacje, jakie człowiek tworzy z drugim człowiekiem (Ja-Ty). Zatem wchodzenie w relacje usługowe jest sposobnością ku temu, aby doświadczyć konstytuującej ludzką niesamowystarczalność współzależności od drugiego człowieka. Wszelkie próby eliminacji, chociażby poprzez zastępowanie usług modelami samoobsługowymi, oddalają jednostkę społeczną od społecznego kontekstu egzystencjalnego i wytwarzają ułudę pełnej niezależności i autonomiczności indywiduum.

Pozostając w obszarze filozofii, chcielibyśmy przywołać także postać Charlesa Taylora i kolejny raz, tym razem w horyzoncie innego nurtu, uzasadnić tę samą tezę o konstytuującej istotę człowieczeństwa ludzkiej współzależności. Ten kanadyjski przedstawiciel komunitaryzmu, podkreślającego kluczowość wspólnotowości w życiu człowieka, jednoznacznie wskazuje na niesamowystarczalność ludzkiego bytu. Mówi on, że człowiek nie jest „neutralnym, punktowym przedmiotem; istnieje tylko w pewnej przestrzeni pytań, tylko dzięki pewnym konstytutywnym sensom” (Taylor, 2001, 100). Wyjaśniając, czym jest przestrzeń pytań, trzeba w pierwszej kolejności wskazać na samą istotę pytania, którą jest potrzeba uzyskania odpowiedzi. Człowiek zadaje pytanie, bo chce wiedzieć. Można oczywiście przyjąć, że jednostka pyta samą siebie, ale taką sytuację

uznajemy jedynie za metaforę autorefleksji. Pytanie zaś odnosimy wyłącznie do wyartykułowanej na zewnątrz prośby o informację, którą człowiek kieruje względem drugiego człowieka (osoby). Zatem przestrzeń pytań, którą Taylor określa jako egzystencjalny warunek istnienia, jest przestrzenią relacji międzyludzkich. Człowiek zadaje pytanie, oczekując odpowiedzi, której udzielić może wyłącznie Inny. Stąd wniosek o niesamowystarczalności bycia jednostki ludzkiej. Podkreślamy jednak, że odpowiedź ma nie tylko wartość wyłącznie informacyjną, która pozwala pytanemu zrozumieć świat, ale rodząca się pomiędzy pytaniem i odpowiedzią (oraz w pytaniu i w odpowiedzi) relacja jest sposobnością do okrycia obrazu własnego ja. Cooleyowska jaźń odzwierciedlona kształtuje się właśnie w akcie zadawania pytania i udzielania odpowiedzi, zarówno u pytającego, jak i odpowiadającego. Dlatego „podmiotem można być tylko pośród innych podmiotów” i tym samym „nie można być podmiotem całkowicie samodzielnie. Jestem podmiotem jedynie w relacji do pewnych rozmówców: w pewnej relacji do tych, którzy odegrali kluczową rolę w procesie mojego samookreślenia” (Taylor, 2001, 68-70).

We współczesnym namyśle filozoficznym i socjologicznym można odnaleźć wiele innych dowodów ludzkiej niesamowystarczalności. Przywołamy dla przykładu słowa Chantal Delsol oraz Pierapolo Donatiego i Margaret Archer. Francuska filozofka pisze, że „Każda ludzka relacja zaczyna się od braku i od zgody na to, że ktoś go wypełni. I nie chodzi o to, by raz na zawsze naprawić sytuację nienormalną lub niesprawiedliwą, co znaczyłoby, że dążymy do samowystarczalności uznawanej za stan normalny. Podstawowym warunkiem istnienia społeczeństwa jest zgoda na konstytutywną niesamowystarczalność. Tylko wtedy mogą nawiązać relacje, kiedy uznają swój własny brak i uważam go nie za okolicznościowy wyjątek, nie za niesprawiedliwość, którą trzeba naprawić, ale za moją cechę substancjalną. Tylko poczucie skończoności rodzi wspólny świat, a zarazem nadaje mu sens” (Delsol, 2003, 157).

Z kolei przedstawiciele socjologii relacji trafnie wskazują, że „wszyscy jesteśmy głęboko współzależni. Decyzje, wybory i działania każdego z nas nie są aktami czysto indywidualnymi, ale są podejmowane w relacji do innych i z innymi. Nierealistyczne jest myślenie o nich jako o prostych przejawach autonomicznego »Ja«. Zdajemy sobie sprawę, że w rzeczywistości każdy z nas żyje w stanie zależności i współzależności z wieloma innymi ludźmi, bez których nie moglibyśmy być tym, czym jesteśmy i czym pragniemy się stać” (Donati, Archer, 2015, 15).

4. NOWA FILOZOFIA USŁUGI

Ustanawiając warunek zasadniczy dla zaistnienia aktu świadczenia usług, którym jest wykazana ludzka niesamowystarczalność bytowa, możliwe staje się wyprowadzenie źródłowego dla koncepcji Rogozińskiego sensu aktywności usługowej, o który to sens „może pytać tylko ten, kto swoje bycie postrzega przez pryzmat bycia jako usługodawca/usługobiorca” (Rogoziński, 2012, 19). A zatem usługa to – zgodnie z pierwotną definicją Rogozińskiego – „podejmowane na zlecenie świadczenie pracy i korzyści, mającej na celu wzbogacenie walorów osobistych lub wolumenu wartości użytkowych, jakimi usługobiorca dysponuje” (Rogoziński, 1993, 14).

Rozwijając powyższy zapis o relację, kluczową z punktu widzenia przeprowadzonej przez nas refleksji, przyjmujemy następujące rozumienie pojęcia usługi: usługa jest relacyjnym aktem podejmowanego na zlecenie, intencjonalnego świadczenia pracy i korzyści; jej celem jest wzbogacenie walorów osobistych lub wolumenu wartości użytkowych, jakimi dysponuje usługobiorca.

Przedstawiona definicja usługi traktuje ją jako niezależną od produkcji (czynności produkcyjnych, produktów), co już na wstępie świadczy o autonomiczności jej formy. Dzięki tej własności możemy rozpocząć myślenie o usłudze bez obciążenia produkcyjnym bagażem doświadczeń i wzorców, które w naturalny sposób wkraczają

w rozważania o usługach, gdy ta prezentowana jest (w perspektywie ekonomicznej) jako pochodna produkcji. Rogoziński swoją definicję oparł na świadczeniu – usługa to świadczenie pracy. Dodając zaś, że usługa jest aktem świadczenia pracy, podkreślamy fakt, że „usługa nie jest rzeczą, nie da się jej również wyjaśnić przez odniesienie do procesu (powstawania czy zarządzania jej tworzeniem). Istotą usługi można wyjaśnić przyjmując, że jest ona aktem (*service is an act*)” (Rogoziński, 2012, 6). W kontekście zaś samego świadczenia, wychodząc od zwrotu: „wy-swiadczyć komuś przy-sługę”, dochodzimy do stwierdzenia, że świadczyć, znaczy w domyśle czynić dobro, na co uwagę zwrócił już Rogoziński (2003, 55). Niniejsza konstatacja umożliwia dokonanie symbolizacji aktu świadczenia usługi, czyli jego ujednoznacznienia poprzez odniesienie do innej sfery, z którą jest porównana, co stanowi istotę samego symbolu. Świadczyć dobro w usługowym akcie oznacza „obdarowywać” tym dobrem usługobiorcę. Obdarowywać, czyli darzyć. Stąd właśnie przyjęta dla usługi symbolika daru (Rogoziński, 2019d). Chcąc ustalić, czym jest dar, przyjmując można jego humanistyczną definicję, zgodnie z którą dar „jest czymś, co pochodzi od osoby, urzeczywistnia się dzięki innej osobie i nie przemija (choć przemienia) (...). Jest to aktywność celowa osoby, skierowana do innej osoby, spełniająca ją samą. Dlatego też można powiedzieć, że osoba egzystuje na sposób daru” (Parzych-Blakiewicz, 2003, 172). Paweł Prüfer prezentuje z kolei właściwe dla reprezentowanej przez siebie dyscypliny naukowej społeczne rozumienie daru: „Pojęcie »daru« odsyła do zjawiska, które ma miejsce wtedy, gdy efektem działania jakiegoś podmiotu jest konkretny element »obdarowania«, wyjścia poza czystą formę oddania (przekazania) tego, co się komu słusznie należy. Obdarowany otrzymuje dobro, a wraz z nim całokształt formy, poprzez którą obdarowujący przekracza (...) logikę czystej racjonalności, proporcjonalności i sprawiedliwości. Nie tylko ma miejsce przekazanie (...), lecz także uwzględnienie jakości i kontekstu obdarowania, w którym godność i podmiotowość człowieka stają się istotnym elementem działania społecznego. Taka

postawa i predyspozycja (...) w działaniu poszerza logikę transakcji ekonomicznej czy wymiany społecznej” (Prüfer, 2020, 407).

Analizując powyższe wypowiedzi, można zauważyć, że przyjęcie dla usług symboliki daru odsłania jeszcze jeden społecznie istotny fundament, który w kontekście koncepcji Rogozińskiego stanowi nową wartość. Skoro w naturę człowieka wpisany jest dar (człowiek „egzystuje na sposób daru”), to usługi wypełniają podstawowe założenie egzystencjalne. Taka optyka, jak wskazuje Prüfer, przekracza właściwą dla perspektywy ekonomicznej konstrukcję *homo oeconomicus* i wychodzi poza logikę ekonomicznej racjonalności. Zatem nie tylko niesamowystarczalność bytu, ale również sposób ludzkiej egzystencji stanowi zasadniczą rację i oparty o *conditio humana* punkt wyjścia dla ustanowienia istoty usługi. Przy okazji warto również wspomnieć, że współcześnie formuje się nowy, „z pogranicza ekonomii, zarządzania, antropologii i socjologii [obszar badawczy – P.N., M.M.] (...). Ekonomia daru jest (...) koncepcją, określającą alternatywny paradygmat rozumienia motywów ludzkich (wykraczający poza typowe zachowania zorientowane na zaspokajanie własnych interesów i potrzeb)” (Kobus, Jemieliński, 2014, 4). Tym samym dostrzeżony został istotny, pozaekonomiczny mechanizm ludzkiego działania, który współgra z naturą jego bytu.

Wydawać by się mogło, że usługowe obdarowywanie ma jednostronny kierunek. Zgodnie ze wskazaniem Katarzyny Parzych-Blakiewicz obdarowywanie jest nie tylko skierowane ku obdarowywanemu, ale również „spełnia” obdarowującego. Dlatego właśnie istota świadczenia usługi polega na tym, że beneficjentem daru jest zarówno usługobiorca, jak i usługodawca, świadczący usługę. Wynika to z cyklu obsługi, który opracował Rogoziński. Cykl ten zaczyna się powierzeniem. Klient powierza potencjalnemu usługodawcy swój problem, którego samodzielnie nie może (co wynika wprost z jego niesamowystarczalności) lub nie chce rozwiązać. W odpowiedzi na powierzenie pojawia się obietnica – przyrzeczenie wykonania usługi, która jest pewną formą umowy, przybierającą

postać aktu illokucyjnego: „obietuję dołożyć wszelkich starań...”; „na początku mamy więc wzajemne obdarowywanie zaufaniem, a na końcu dwustronnie zobowiązującą lojalność” (Rogoziński, 2019d).

Wywołując temat dobra, pojawiający się za sprawą aktu świadczenia usługi, nie sposób nie wspomnieć o wskazaniu, które w *Elementarzu etycznym* przedstawił Karol Wojtyła: „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, 190). Magisterium Kościoła w swoim nauczaniu wskazuje nie na dobro osobiste, lecz na *bonum commune* jako najwyższą formę dobra. Ideał wypełnia się we wspólnocie, współistnieniu. Zwracając się w stronę Ty, będącego po drugiej stronie w relacji z Ja, możemy dostrzec piękno prawdziwego dobra. Hannah Arendt w odniesieniu do filozofii Sokratesa mówi z kolei: „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, 43).

Kontynuując analizę przyjętej definicji usługi, zwracamy też uwagę na przydawkę, dookreślającą formę świadczenia usługi: usługa to świadczenie pracy. Dzięki temu dopełnieniu usługa wchodzi w strukturę prawno-rynkowe i staje się, podobnie jak rolnictwo i przemysł, częścią gospodarki. Ale praca w usługach nie jest tym samym, co praca produkcyjna. Różnicę tę Rogoziński wyjaśnia następująco: „W produkcji ciągle mamy do czynienia z wydatkowaniem siły roboczej, będącej jej zużyciem i jednocześnie wyalienowaniem robotnika. W usługach natomiast nie zużycie jest ważne, tylko

doświadczanie udziału w tworzeniu czegoś, co przez współrealizację nabiera wartości” (Rogoziński, 2017b).

Jako że usługa jest świadczeniem pracy, to tym samym zostaje oddzielona od tych ludzkich aktywności, które mają charakter pomocy, opierają się na życzliwości czy też uprzejmości i w konsekwencji nie są związane z otrzymaniem wynagrodzenia za ich realizację. Za wyświadczenie usługi natomiast należna jest odpowiednia zapłata, którą usługobiorca zobowiązany jest uiścić względem usługodawcy. Dlatego jeżeli działanie usługowe nie spełnia warunku odpłatności, to w świetle przyjętej definicji nie jest ono w pełni usługą. Pamiętajmy jednak, że w przestrzeni usług mówimy o świadczeniu pracy, a „świadczenie pracy – bez względu na to, jak to ujmie *Kodeks pracy* (...) jest pozytywną odpowiedzią na czyjeś wcześniejsze: zagadnięcie, zapytanie i podążające za nimi – zlecenie” (Rogoziński, 2017b). Dlatego finansowy charakter świadczenia nie stoi w opozycji do faktu, że świadczenie pracy ma wymiar relacyjny, kulturowy i jest spotkaniem, wzbogacającym obie jego strony.

Myliłby się jednak ten, kto za nie do pogodzenia uznaje połączenie istoty pracy (zarobkowej) ze sposobnością do ob-*dar*-owywania jej efektem drugiej osoby. Ludzie pracują bowiem nie tylko po to, aby zarabiać pieniądze. Funkcje psychologiczne pracy ukazują zdecydowanie szerszy kontekst wartości, które praca oferuje, zarówno dla osoby pracę wykonującą, jak i tej, która jest odbiorcą produktów tejże pracy. W tym miejscu warto przywołać Teorię Potrzeb Spotkania Usługowego (SENT – *Service Encounter Needs Theory*). Wywodzi się ona z obszaru nauk społecznych, jednak ufundowana została na gruncie psychologii. Czerpie inspiracje m.in. z teorii atrybucji czy teorii sprawiedliwości i wymiany. Twórcy SENT – Graham Bradley i inni – za punkt wyjścia w opracowaniu swojej teorii przyjęli następujące założenie: „uczestnicy spotkań usługowych mają nie tylko potrzeby materialne/użyteczne. Mają również potrzeby psychospołeczne” (2010, 232). Autorzy rozumieją usługę jako interakcję, zachodzącą między usługodawcą i usługobiorcą. Usługa staje się więc

spotkaniem zarezerwowanym dla relacji międzyludzkich, przy czym akceptuje się, by technologia stanowiła warstwę pośredniczącą tego wydarzenia. Nie zmienia to jednak faktu, że usługa, będąca interakcją, posiada dwa, właściwe każdej interakcji społecznej, wymiary. Jest to wymiar funkcjonalny (zadaniowy) i wymiar emocjonalny, związany właśnie z potrzebami psychospołecznymi. Pierwszy z nich utożsamia oczekiwanie usługi o jasno zdefiniowanym przedmiocie świadczenia, w uzgodnionej cenie i czasie. Drugi odnosi się do wypełniania zestawu ośmiu potrzeb: poznanie, kompetencja, kontrola, sprawiedliwość, władza, zaufanie, szacunek, relacyjność. Wymienione potrzeby i oczekiwanie ich zaspokojenia w interakcji usługowej są wspólne dla obu stron spotkania, a więc usługodawcy i usługobiorcy.

Potrzeby psychospołeczne, w przeciwieństwie do potrzeb funkcjonalnych, mają swoje podstawy biologiczne oraz są uwarunkowane ewolucyjnie i kulturowo. „Pojedynczy akt spotkania usługowego może wpływać na wiele potrzeb, a na pojedynczą potrzebę może wpływać szereg działań”. Z kolei „zaspokojenie lub naruszenie potrzeb [emocjonalnych – P.N., M.M.] oraz poznawcze przetwarzanie tego zdarzenia wywołuje szereg stanów afektywnych” (Bradley, *et al.*, 2010, 233). Potrzeby emocjonalne tym jeszcze różnią się od potrzeb zadaniowych, że często bywają nieuświadomione. Jednak to wypełnienie tych pierwszych ma zdecydowanie istotniejszą rolę zarówno dla oceny i zadowolenia z samego spotkania usługowego, jak i rozwoju człowieka. Analogiczna sytuacja odnosi się do samej istoty pracy, w tym pracy usługowej. Usługodawca angażując się w płatne wykonywanie określonych zadań zawodowych, nie tylko zarabia na życie, ale ową pracą spełnia swoje potrzeby emocjonalne. Są to ukryte funkcje psycho-społeczne pracy. Dlatego właśnie utrata pracy powoduje niepokój przede wszystkim nie dlatego, że człowiek pozbawiony został źródła dochodu, ale dlatego, że doszło do deprywacji ukrytych funkcji pracy (Jahoda, 1981; 1984), które trudno obsłużyć w inny sposób, a często bywa to wręcz niemożliwe.

Osiem wymienionych potrzeb emocjonalnych, o których wspomina SENT, stanowi „nieredundantny zestaw”. I pomimo iż „są ze sobą skorelowane, to mają dystynktywne antecedencje i konsekwencje związane ze spotkaniem usługowym” (Bradley, *et al.*, 2010, 237). Potrzeba poznania odnosi się do zrozumienia i nadania sensu spotkaniu usługowemu. Oznacza to, że obie strony aktu oczekują informacji, aby „móc wyjaśnić przeszłe zdarzenia, zinterpretować bieżące wydarzenia, przewidzieć przyszłe zdarzenia i zaplanować odpowiednie działania. Chcą zminimalizować dwuznaczność i niepewność” (Bradley, *et al.*, 2010, 238-241). Wraz z zaspokojeniem ośmiu potrzeb, w spotkaniu usługowym wypełniona zostaje również potrzeba, określana mianem meta-potrzeby. Jest nią potrzeba „poczucia własnej wartości” (Bradley, *et al.*, 2010, 242). W myśl SENT to właśnie odkrycie wartości i jej potwierdzenie okazuje się być sednem spotkania usługodawcy z usługobiorcą. Zatem zrozumienie sensu spotkania usługowego, doświadczenie uznania swoich kompetencji i szacunku z powodu posiadanej wiedzy i umiejętności, poczucie sprawczości i sprawiedliwości, a także możliwość obdarzenia drugiej strony zaufaniem, które to zaufanie ostatecznie przeradza się w lojalność, są niezbędne ku temu, aby usługodawca i usługobiorca, w akcie świadczenia i przyjmowania usługi mógł poczuć własną wartość, utwierdzić się w tej wartości i tym samym wzbogacić swoje człowieczeństwo. Końcowy wniosek, jaki wynika z SENT, jest więc tożsamy z naczelną myślą fenomenologicznej perspektywy usługowej Rogozińskiego: usługa jest wydarzeniem wzbogacającym osobę.

W przyjętej definicji usługi tuż za pracą stoi korzyść z niej wynikająca. Korzyść ta w przedmiotowym zdaniu została z pracą złączona przy użyciu operatora logicznego „i”. Dlatego w akcie usługowym muszą wystąpić oba elementy, to znaczy usługa oznacza świadczenie pracy i otrzymywanie korzyści. Nie jest więc usługą świadczenie takiej pracy, z której korzyść nie wynika, a także nie jest usługą świadczenie samej korzyści, która nie jest efektem tejże pracy. W jaki sposób jednak ustalić korzystność usługowego świadczenia pracy?

Odpowiedź na to pytanie ukryta jest w pierwszym członie definicji usługi. Otóż świadczenie pracy (i płynące z niej korzyści) podejmowane jest na zlecenie, czyli intencjonalnie (Rogoziński, 2017b). W powszechnym rozumieniu oznacza to celowość działania.

Należy wyjaśnić, dlaczego usługa jest intencjonalna – celowa, czy jak określa to Rogoziński – interesowna (Rogoziński, 2017b). Otóż cecha ta prowadzi, wzorem pojęcia pracy, do utożsamiania usługi z działalnością o charakterze gospodarczym, czy też, posługując się bardziej kolokwialnym zwrotem, z interesem. Bo jeżeli świadczymy komuś pracę, to za tę pracę otrzymujemy określoną zapłatę, która owo świadczenie pracy czyni aktywnością opłacalną – interesem właśnie. W takim ujęciu usługa jest interesowna, a więc celowa, a więc intencjonalna.

Przechodząc do uzasadnienia intencjonalności usługi w ujęciu filozoficznym, w pierwszej kolejności zaznaczyć należy, że „intencjonalność nierozzerwalnie łączy się z umysłowością, z bytem umysłowym czy – jak mówią filozofowie współcześni – ze świadomością” (Krokos, 2013, 249). Skoro więc usługa jest intencjonalnym świadczeniem pracy, to jej wykonawcą musi być człowiek, bowiem tylko „naturalnym systemom poznawczym” przypisać można intencjonalność, jej najwyższą zaś formę – „systemowi ludzkiemu” (Żegleń, 2004, 162). W związku z tym odrzucamy możliwość, jakoby świadczącym usługę mogły być algorytmy, maszyny i roboty, co jest przecież stanem dopuszczalnym w perspektywie ekonomicznej, a nakładając na to wzorzec neoliberalny – wręcz stanem pożądanym. To ujęcie należy zastosować także w stosunku do drugiego aktora aktu usługowego – usługobiorcy. Usługę możemy świadczyć wyłącznie człowiekowi.

Stan intencjonalny, metaforycznie przedstawiany jako pojemnik, skrywający zawartość (Gajewski, 2016, 26), jest właściwy wyłącznie ludziom. W akcie usługowym chodzi zaś o to, aby tę zawartość przekazać. Intencjonalność jest bowiem relacją świadomości i zewnętrznego oraz niezależnego względem niej obiektu (Gajewski, 2016, 33). Zanim jednostka jako usługobiorca zwróci się do usługodawcy ze

zleceniem wykonania usługi, już na poziomie doświadczenia samej tylko potrzeby usługi ma wobec niej swoje nastawienie, wyobrażenie o niej. Sednem spotkania, jego celem, jest więc zestrojenie tej intencjonalności z intencjonalnością usługodawcy poprzez skorelowanie ich świadomości (Rogoziański, 2017b). To zharmonizowanie wypełnia się za pomocą dialogu, który „wszczyna świadczenie usługi” (Rogoziański, 2019a). Ciąg: pytanie → odpowiedź → pytanie → odpowiedź → ... – pozwala odkryć tę „skrywaną zawartość pojemnika”. Jest to więc przestrzeń pytań, na którą wskazywał Taylor jako na konstytutywny warunek istnienia. Aby dokonać tego zestrojenia zarówno usługodawca, jak i usługobiorca powinni opuścić bezpieczną sferę własnej intencjonalności i zrozumieć Innego. Jest to zadanie trudne, ale ćwiczenie się w tej sztuce to jedno z ważniejszych zadań, jakie stoi przed człowiekiem – w dialogu z Innym zrozumieć samego siebie. O wartości tej sztuki przekonuje również Margaret Archer: „Zorganizowane grupy interesu wskazują na wytworzenie się nowych emergentnych własności osób, których siła polega na tym, że potrafią zapewnić stabilność systemu społecznego lub zainicjować zmianę. Tylko ci, którzy wiedzą, czego chcą, którzy są w stanie to wyartykułować sobie oraz innym i którzy zorganizowali się, by to uzyskać, mogą zaangażować się we wspólne działania w celu przekształcenia lub podtrzymania własności strukturalnych i/lub kulturowych” (Archer, 2013, 265). Z powyższej wypowiedzi możemy również wnioskować, że akt świadczenia usługi, który jest właśnie interesownym zorganizowaniem się usługodawcy i usługobiorcy (dla przypomnienia: usługa jest interesowna, a więc celowa, a więc intencjonalna), a który wypełnić się może wyłącznie w przypadku opanowania przez strony zdolności artykulacji własnych potrzeb (umiejętności zestrojenia własnych intencjonalności), ma kluczowe, społeczno-kulturowe znaczenie.

Uzupełnieniem *definiensu* analizowanego *definiendum* pojęcia usługi jest wskazanie na cel jej świadczenia. Może on być dwojaki: wzbogacenie walorów osobistych lub wolumenu wartości użytkowych,

jakimi usługobiorca dysponuje. Za pierwszym z nich, jak twierdzi Rogoziński, kryje się cała złożoność ludzkiego *suppositum* (Rogoziński, 1993, 15). *Suppositum* podkreśla fakt, że „cielesna powłoka” nie wyczerpuje opisu ludzkiej podmiotowości. Cała głębia człowieka skrywana jest w jego *psyché*, czyli znajduje się niejako „pod powierzchnią” (*sub positum*). Dlatego właśnie „dobro-stan” to nie tylko zdrowe ciało, ale, jak zauważa Bogusław Borys, nawiązując do Konstytucji Światowej Organizacji Zdrowia, „chodzi o dobrostan całego człowieka, czyli jego wymiar fizyczny, umysłowy, emocjonalny, społeczny, duchowy i publiczny” (Borys, 2010, 43). Karol Wojtyła *suppositum* definiuje zaś w sposób następujący: „*Suppositum* nie jest statycznym podłożem, ale pierwszą, podstawową płaszczyzną zdynamizowania bytu, będącego osobowym podmiotem: jest to zdynamizowanie przez samo *esse*, przez istnienie. Do niego też należy w ostatecznej analizie odnieść wszelkie stawanie się, wszelkie *feri*, jakie zachodzi w obrębie istniejącego już podmiotu »człowiek«. Wszak »stawać się« to tyle co »zaczynać istnieć«. Pierwsze zdynamizowanie poprzez istnienie, przez *esse* – to zarazem pierwsze *feri* bytu ludzkiego, jego zaistnienie. Wszelkie dalsze zdynamizowanie (...) nie przynosi już zaistnienia w sensie podstawowym. Tym niemniej wraz z każdym zdynamizowaniem coś zaczyna istnieć w istniejącym już podmiocie »człowiek« (...). Człowiek, który raz substancjonalnie zaistniał, poprzez wszystko, co czyni, a także poprzez wszystko, co w nim się dzieje – poprzez obie postaci właściwego sobie dynamizmu – równocześnie staje się coraz bardziej »ja-kimś«, nawet poniekąd coraz bardziej »kimś« (Wojtyła, 2017, 122-23).

W oparciu o powyższe możliwa jest właściwa interpretacja pierwszego celu usługi. Wzbogacenie walorów osobistych oznacza bowiem, że istnienie człowieka rozwija się w doświadczeniu usługowym. Poprzez usługi człowiek kształtuje własne Ja, dopełnia swoje jestestwo. Poprzez usługi człowiek naprawdę „zaczyna istnieć”. Nie ma w tym stwierdzeniu niczego nieoczywistego, jeśli dla przykładu wyobrazimy sobie całe spektrum usług, określanych mianem społecznych,

do których zaliczamy między innymi kulturę, naukę, kształcenie i oświatę, rekreację i turystykę czy rozrywkę. Rogoziński usługowe dopełnienie *suppositum* odnosi do przykładu „czystej” usługi. „Za pomocą pojęcia usługa »czysta« opisujemy taki sposób realizacji usługi, kiedy jest trudne (lub niemożliwe) wskazać jednoznacznie przedmiot świadczenia, tak jak ma to miejsce w przypadku recitalu czy wykładu/prelekcji (...). Subtelne, od/materializowane oddziaływania usługodawcy skierowane są na świadomość, *psyché*, wiedzę usługobiorcy, więc tym samym pojawia się zasadnicza trudność z wyznaczeniem rezultatu świadczenia” (Rogoziński, 2019b). Analizując przypadek usługi czystej, zdefiniowanej w powyższy sposób, „uwagę skupić można na relacji usługowej, będącej »czystą relacją osobową«” (Rogoziński, 2019c), która pozwala właśnie na odkrycie owego *sub positum*.

Drugi, alternatywny cel świadczenia usługi to wzbogacenie wolumenu wartości użytkowych, jakimi usługobiorca dysponuje. Chodzi w tym przypadku o takie „rzadkie sytuacje, kiedy jakieś dobro, będące konkretyzacją oczekiwań użyteczności, ma dopiero powstać” (Rogoziński, 1993, 15). Jak wyjaśnia Rogoziński, dobra, powstające jako rezultat usługowy, są dobrami szczególnego rodzaju. Mają one charakter „osobowy”, są ludzkimi towarzyszami podróży (*fellow travelers*) przez życie, czyniąc je „nie tylko łatwiejszym, ale i bogatszym” (Rogoziński, 1993, 15). Przykładem mogą być usługi krawieckie. Podkreślamy przy okazji fundamentalną różnicę między dobrem, powstającym w wyniku teźże usługi, a wyprodukowanym towarem. Człowiek przychodzący do krawca z zamiarem uszycia garnitur, w trakcie spotkania przedstawia mu swoje wyobrażenie efektu świadczenia usługi. W dialogu następuje zestrojenie intencjonalności i tworzy się wspólna koncepcja dobra, które powstanie. Omówione założenia i przygotowany wspólnie projekt są podstawą podjęcia przez krawca zleconej pracy, którą określić możemy mianem właściwej, z punktu widzenia analizowanej usługi. Ale samo szycie jest jedynie elementem świadczenia pracy usługowej. To, co wydarzyło się przed przystąpieniem do tej czynności – doświadczone

spotkanie oraz to, co stanie się w dalszej części procesu, w chwili odbioru gotowego dzieła, również należy do aktu świadczenia usługi. Zatem usługowe *spectaculum* jest nasycone dialogiem. Każde takie spotkanie z drugim człowiekiem jest czynnikiem rozwijającym osobowość osoby uczestniczącej w tym „spektaklu”. Jako opozycję mamy zaś fabrykę garniturów. Maszyny (bo przy współczesnej masowej skali trudno byłoby sobie wyobrazić ręczną produkcję) wytwarzają garnitury, a konsument je kupuje. Oczywiście, gdzieś po drodze odbywa się badanie rynku, potrzeb klientów, ale nijak się to ma do tej formy spotkania, którą możemy odnaleźć w usłudze. Są to zjawiska (produkcja i usługi) nieporównywalne.

5. ZAKOŃCZENIE

Podsumowując wyjaśnienie każdego elementu przyjętej przez nas definicji usługi, chcielibyśmy wskazać na konsekwencje, jakie wynikają z tej nowej filozoficznej perspektywy: (1) Usługa jest równoprawnym, równowartościowym, samodzielny działaniem, które bezpośrednio odpowiada na skonkretyzowaną potrzebę usługobiorcy. (2) Usługa w żaden sposób nie tworzy konstelacji podrzędności/nadrzędności względem produkcji. (3) Zwieńczenie aktu usługowego świadczenia pracy przybiera jedną z dwóch możliwych opcji; podział ten implikuje podstawowe rozróżnienie usług na usługi osobiste i usługi rzeczowe. (4) Usługi realizowane na rzecz przemysłu i rolnictwa nie znajdują się w zakresie znaczeniowym, wyznaczonym przez przyjętą definicję. Jest to jednak, jak wyjaśnia Rogoziński, a z wyjaśnieniem tym w pełni się zgadzamy, wyłącznie pozorna niekonsekwencja. Otóż usługa *sensu stricto* jest tym świadczeniem pracy, które tworzy żywą relację pomiędzy usługodawcą a usługobiorcą, jest spotkaniem i dialogiem. W przypadku zaś zakupu usług podwykonawczych przez przedsiębiorstwa przemysłowe i rolne pojawia się zupełnie innego rodzaju przyczynowość, której podstawa leży w potrzebie optymalizacji procesu przedprodukcyjnego, produkcyjnego lub poprodukcyjnego.

Taki rodzaj działalności wspierającej przemysł i rolnictwo winno się nazywać nie usługą, a obsługą. (5) Przedstawiony kontekst znaczeniowy usługi „sprawia, że usługi wpisane zostają w inny międzyludzki porządek” (Rogoziński, 1993, 15-16). Jest to porządek nie materialny, ale międzyosobowy, dialogiczny i przede wszystkim relacyjny.

Chcąc z kolei osadzić nową filozofię usług we współczesnych realiach społeczno-gospodarczych i wyjaśnić różnicę pomiędzy antropologicznym a ekonomicznym modelem usługowym, warto przedstawić konkretny przykład. W tym celu odwołujemy się do najnowszych badań z zakresu wykorzystania sztucznej inteligencji w diagnostyce medycznej, czyli usłudze konsultacji z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej – pierwszego kontaktu medycznego.

Jak dowodzą wyniki eksperymentów, przeprowadzonych przez zespół naukowców z Google Research i Google DeepMind, system sztucznej inteligencji AIME (*Articulate Medical Intelligence Explorer*), zoptymalizowany pod kątem dialogu diagnostycznego, jest skuteczniejszy (doskonalszy) w świadczeniu usług diagnostyki medycznej od lekarza-człowieka. AIME zasilony został w wiedzę, pochodzącą z różnorodnych medycznych baz danych i transkrypcji wywiadów i konsultacji, prowadzonych przez lekarzy kilkudziesięciu specjalizacji w USA w okresie 10 lat. Tak wyposażony algorytm sztucznej inteligencji (SI) przeszedł następnie trening w specjalnie stworzonym środowisku testowym, co umożliwiło naukowcom „skalowanie wiedzy i możliwości AIME w odniesieniu do wielu schorzeń i kontekstów medycznych” (Tu, *et al.*, 2024, 5). Następnie przeprowadzono badanie, które miało na celu sprawdzenie skuteczności działania AIME. Zadaniem systemu było przeprowadzenie wywiadu z pacjentem, zebranie informacji o chorobie, dokonanie diagnozy i zaordynowanie leczenia. Badanie obejmowało 149 scenariuszy, opracowanych przez specjalistów klinicznych z Kanady, Wielkiej Brytanii i Indii. Wyniki AIME zostały następnie porównane z wynikami lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej w randomizowanym, podwójnie ślepyim badaniu krzyżowym, obejmującym konsultacje tekstowe z zatwierdzonymi

pacjentami. Porównanie wyników miało charakter wieloaspektowy. Lekarze specjaliści z odpowiednim doświadczeniem praktycznym ocenili przede wszystkim trafność diagnozy i poprawność zaordynowanego leczenia. Z kolei perspektywa pacjentów uwzględniała między innymi postrzeganą empatię, zaufanie, szczerłość i otwartość lekarza/lekarza-roboty. AIME zwyciężyła w 28 z 32 osi ocen, dokonanych przez specjalistów i w 24 z 26 osi ocen, wyznaczonych przez pacjentów, w tym najbardziej kluczowych, takich jak trafność diagnozy medycznej, poprawności zaleconego leczenia, jak również empatii w kontakcie z pacjentem. To dokonanie stanowi niekwestionowany przełom w badaniach nad sztuczną inteligencją. Swoim zakresem i złożonością przewyższyło ono wszystkie wcześniejsze eksperymenty realizowane w tym obszarze, bowiem „wymagało od systemu sztucznej inteligencji aktywnego zdobywania odpowiednich informacji w drodze rozmowy, a nie poleganiu na informacjach klinicznych zebranych wysiłkiem człowieka” (Tu, *et al.*, 2024, 17).

Powyżej opisane wyniki badań przesądzają o kierunku rozwoju usługi podstawowej diagnostyki medycznej. Uważamy, że w przeciągu najbliższych 5-10 lat usługa ta będzie świadczona przede wszystkim przez wyspecjalizowane algorytmy SI. Ekonomiczna perspektywa wskazuje na szereg pozytywnych konsekwencji takiego rozwiązania, z którymi nie sposób się nie zgodzić. Opisana usługa medyczna stanie się bardziej powszechna i tańsza, co w kontekście usług publicznych nie jest bez znaczenia. W oparciu o przedstawione wyniki badań można wnioskować, że profesjonalizm tej usługi także okaże się bezkonkurencyjny – diagnozy, stawiane przez roboty, wyposażone w AIME (lub kolejne wersje tego algorytmu), będą trafniejsze, niż miałyby to miejsce w przypadku diagnoz, stawianych przez ludzkich lekarzy. Zaletą tak zrobotyzowanej usługi będzie również, realizowana praktycznie w czasie rzeczywistym, pełna aktualizacja wiedzy medycznej w oparciu o najnowsze wyniki badań naukowych. W ujęciu ekonomicznym trudne jest dostrzeżenie jakichkolwiek wad opisanego rozwiązania. Całkowicie niezauważanym problemem jest

bowiem pozbawienie usługi jej relacyjności, która w ujęciu antropologicznym, jak również przez pryzmat SENT, świadczy, że przez kontakt pacjent-lekarz zaspakajanych jest szereg potrzeb emocjonalnych. Przede wszystkim zaś w relacyjnym modelu usługowym człowiek może doświadczyć swojej niesamowystarczalności, zależności od drugiej człowieka. Również kapitał społeczny, tak kluczowy dla właściwego funkcjonowania sfery publicznej, buduje się wyłącznie w usługowym współobcowaniu człowieka z człowiekiem, nie zaś poprzez doświadczenie post-usługi, „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” (Rogoziński, 2012, 22).

Nowa filozofia usług nie jest jednak szkołą bezrefleksyjnie sprzeciwiającą się rozwojowi nowych technologii i bezwzględnie próbująca stawić opór przed zmianą. W proponowanym przez nas ujęciu chodzi jedynie o to, aby technologia pozostała narzędziem, wspierającym świadczenie usług. Następująca w ten sposób optymalizacja winna mieć zasadniczy cel w postaci poszerzenia sfery ludzkich współobcowań w akcie usługowym. Tym samym wszystkie zadania pozarelacyjne, które składają się na całość usługi, na przykład w przypadku usługi medycznej, takie pozostają. Aktualizacja kartoteki pacjenta, wypisywanie skierowań, recept, weryfikacja ryzyka związanego z interakcją pomiędzy różnymi lekami, przyjmowanymi przez pacjenta, umawianie wizyty, a nawet doradztwo czy weryfikacja propozycji diagnozy itp. mogą, a nawet powinny być realizowane automatycznie przez dedykowane rozwiązania cyfrowe. Z kolei dialog medyka z pacjentem warto zarezerwować dla wyłącznej interakcji człowiek-człowiek.

Należy zaznaczyć, że nowa filozofia usług tylko pozornie zbieżna jest z powszechną narracją, w której sugeruje się, aby nowe technologie wykorzystać w celu odciążenia człowieka od pracy i stworzyć dla niego sposobność do realizacji zadań kreatywnych i do samorozwoju.

Praca usługowa w proponowanej perspektywie stanowi istotny element w rozwoju człowieka. Nie należy więc człowieka tej pracy pozbawiać, ale sprawić, by nastąpiła zmiana rozłożenia akcentów w wykonywanych w jej ramach zadaniach. Praca pozostaje, człowiek nie zostaje wyeliminowany przez robota, a jedynie jest wspierany w operacyjnym wykonywaniu czynności typu *backoffice*. Dzięki temu dialog i spotkanie z drugim człowiekiem w akcie usługowym są okazją ku jeszcze pełniejszemu urzeczywistnieniu i doświadczeniu własnego człowieczeństwa.

BIBLIOGRAFIA

- Archer, M.S. (2013). *Człowieczeństwo. Problem sprawstwa*. Zakład Wydawniczy Nomos.
- Arendt, H. (2007). *Polityka jako obietnica*. Prószyński i S-ka.
- Borys, B. (2010). Zasoby zdrowotne w psychice człowieka. *Forum Medycyny Rodzinnej*, 4(1), 41-52.
- Bradley, G., McColl-Kennedy, J., Sparks, B., Jimmieson, N., Zapf, D. (2010). *Service encounter needs theory: A dyadic, psychosocial approach to understanding service encounters*. W W. Zerbe, C. Hartel, N. Ashkanasy (red.), *Emotions and Organizational Dynamism (Research on Emotion in Organizations, Vol. 6)* (221-258). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1108/S1746-9791\(2010\)0000006013](https://doi.org/10.1108/S1746-9791(2010)0000006013).
- Cooley, C.H. (1922). *Human nature and the social order*. Charles Scribner's Sons.
- Delsol, C. (2003). *Esej o człowieku późnej nowoczesności*. Znak.
- Donati, P., Archer, M.S. (2015). *The Relational Subject*. Cambridge University Press.
- Gajewski, K. (2016). *Umysł wobec świata. Intencjonalność w filozofii Johna Searle'a*. Instytut Badań Literackich PAN.
- Harciarek, M. (2011). Metoda fenomenologiczna w badaniu kapitału ludzkiego i społecznego. *Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie*, 3, 118-130.
- Heidegger, M. (1994). *Bycie i czas*. Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Jahoda, M. (1981). Work, employment, and unemployment: Values, theories, and approaches in social research. *American Psychologist*, 36, 184-191.

- Jahoda, M. (1984). Social institutions and human needs: A comment on Fryer and Payne. *Leisure Studies*, 3, 297-299.
- Kobus, M., Jemielniak, D. (2014). Ekonomia daru i społeczności otwartej współpracy – nowe kierunki badań społecznych. *E-mentor*, 4(56), 4-9.
- Kocowski, T. (2015). *Działalność gospodarcza zakładów i przedsiębiorców w dziedzinie świadczenia usług pogrzebowych*. W J. Gołaczyński, J. Mazurkiewicz, J. Turłukowski, D. Karkut (red.), *Non omnis moriar: osobiste i majątkowe aspekty prawne śmierci człowieka: zagadnienia wybrane* (428-446). Oficyna Prawnicza.
- Kotler, Ph. (1999). *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie, kontrola*. Felberg SJA.
- Krokos, J. (2013). *Odstanianie intencjonalności*. Liber Libri.
- Lange, O. (1963). *Ekonomia polityczna*. Tom I: *Zagadnienia ogólne*. Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Lush, R., Vargo, S. (2014). *The Service-Dominant Logic. Dialog, Debate, and Directions*. Routledge.
- Parzych-Blakiewicz, K. (2003). *Na progu teologii dialogu. Dar według „Osoba i czyn” Karola Wojtyły*. W J. Baniak (red.), *Filozofia dialogu. Tom 1*, (167-174). Wydawnictwo Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. DOI 10.13140/RG.2.1.4653.2647.
- Powałowski, A. (2015). Użyteczność publiczna a działalność gospodarcza. *Gdańskie Studia Prawnicze*, 34, 219-34.
- Prüfer, P. (2020). Wymiana dóbr i logika daru w społeczeństwie i w przedsiębiorczości – analiza socjologiczno-etyczna. *Przedsiębiorczość – Edukacja*, 16(1), 401-11. DOI <https://doi.org/10.24917/20833296.161.32>.
- Rogoziński, K. (1993). *Usługi rynkowe*. Akademia Ekonomiczna w Poznaniu.
- Rogoziński, K. (2003). *Cywilizacja usługowa – samorealizujące się niespełnienie. Szkice z pogranicza epok*. Wydawnictwo Katedry Usług Akademii Ekonomicznej w Poznaniu.
- Rogoziński, K. (2012). Definicja usługi i to, co poniżej. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 95, 11-24.
- Rogoziński, K. (2017a). *Fundamenty nowego paradygmatu teorii usług*. <https://uslug.edu.pl/fundamenty-nowego-paradygmatu-teorii-uslug/>. [dostęp 10/12/2024].
- Rogoziński, K. (2017b). *Re/definicja usług*. <https://uslug.edu.pl/110/>. [dostęp 10/12/2024].
- Rogoziński, K. (2019a). *Dialog*. <https://uslug.edu.pl/dialog/>. [dostęp 10/12/2024].
- Rogoziński, K. (2019b). *Usługa „naga”*. <https://uslug.edu.pl/uslug-naga/>. [dostęp 10/12/2024].

- Rogoziński, K. (2019c). *W poszukiwaniu utraconej duchowości*. <https://usluga.edu.pl/w-poszukiwaniu-utraconej-duchowosci/>. [dostęp 10/12/2024].
- Rogoziński, K. (2019d). *W stronę metafizyki usług*. <https://usluga.edu.pl/w-strone-metafizyki-uslug/>. [dostęp 10/12/2024].
- Rogoziński, K. (2020). *Usługoznawstwo upominające się o uwagę ekonomii*. <https://usluga.edu.pl/uslugoznawstwo-upominajace-sie-o-uwage-ekonomii/>. [dostęp 10/12/2024].
- Smith, A. (1954). *Badania nad naturą i przyczynami bogactwa narodów. Tom 1*. Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Smith, D.W. (2018). *Phenomenology*. W E.N. Zalta (red.), *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*. <https://plato.stanford.edu/archives/sum2018/entries/phenomenology>.
- Taylor, Ch. (2001). *Źródła podmiotowości. Narodziny tożsamości nowoczesnej*. Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Tu, T., et. al. (2024). *Towards Conversational Diagnostic AI*. DOI 10.48550/arXiv.2401.05654.
- Winiarczyk-Rażniak, A. (2008). *Wybrane usługi a jakość życia mieszkańców w regionie miejskim Krakowa*. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego.
- Wiśniewski, F. (1965). Pojęcie i podział usług. *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny*, 27(2), 237-49.
- Wojtyła, K. (2017). *Elementarz etyczny*. Polskie Towarzystwo Tomasza z Akwinu.
- Załużski, T. (2007). Ontologia jako koegzystencjalna analityka „bycia-z”. *Analiza i Egzystencja*, 6, 49-74.
- Żegleń, U. (2004). Wielowymiarowość umysłu. *Filozofia Nauki*, 12(3-4), 153-170.

THE NEW PHILOSOPHY OF SERVICE. AN ACCOUNT BASED ON KAZIMIERZ ROGOZINSKI'S ANTHROPOLOGY

Abstract. This article introduces a new account of services, based on Kazimierz Rogoziński's insights. Its theoretical foundation draws upon anthropology, particularly on the constitutive characteristic of human beings – their existential insufficiency. The New Philosophy of Services opposes the economic perspective that currently dominates the way we think and talk about services. Within this economic perspective, a service is merely seen as a form of economic activity, and its cultural and social importance is entirely overlooked. In the new philosophy of services, the “post-economic residue” is established as the superior value, constituting the essence of a service.

Keywords: service; philosophy of service; human condition; phenomenology; self-insufficiency

PAWEŁ NOWAK

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

Sieć Badawcza Łukasiewicz – Poznański Instytut Technologiczny

(Nicolaus Copernicus University in Toruń

Łukasiewicz Research Network – Poznań Institute of Technology, Poland)

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0200-0907>

ppnowak.poznan@gmail.com

MAGDALENA MORZE

Politechnika Poznańska

Sieć Badawcza Łukasiewicz – Poznański Instytut Technologiczny

(Poznan University of Technology

Łukasiewicz Research Network – Poznań Institute of Technology, Poland)

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6647-583X>

magdalena.morze@doctorate.put.poznan.pl

DOI 10.21697/spch.2024.60.A.21



Tekst jest udostępniany na zasadach licencji Creative Commons (CC BY-ND 4.0 Międzynarodowe).

Zgłoszono: 16/08/2023. Zrecenzowano: 10/06/2024. Zaakceptowano do publikacji: 2/07/2024.