

Rola strony internetowej w komunikacji wizualnej wymiaru sprawiedliwości w Polsce

MAŁGORZATA DYMYT

Wyższa Szkoła Prawa im. Heleny Chodkowskiej we Wrocławiu

Streszczenie

Celem artykułu jest analiza wybranych zagadnień procesów komunikowania sądów z otoczeniem, w kontekście wyzwań związanych z cyfryzacją wymiaru sprawiedliwości. W szczególności analiza dotyczy kształtowania systemu identyfikacji wizualnej w sądownictwie, przestane, uwarunkowań, możliwości, zakresu i sposobów zastosowania elementów komunikacji wizualnej w projektowaniu stron internetowych polskich sądów.

Słowa-klucze: wymiar sprawiedliwości, wizerunek, tożsamość, komunikacja, komunikacja wizualna, system identyfikacji wizualnej, strona internetowa

Abstract

The role of the website in visual communication of justice in Poland

The aim of the article is analysis of selected issues of communication processes of the courts with the environment, in the context of the challenges associated with digitization of justice. In particular, the analysis concerns creating the visual identification system in the judiciary, circumstances, conditions, opportunities, range and methods of use of elements of visual communication in web design Polish courts.

Keywords: justice, image, identity, communication, visual communication, visual identification system, website

O potrzebie usprawniania komunikacji wymiaru sprawiedliwości toczy się dyskurs na poziomie krajowym i międzynarodowym. Dostrzegana jest doniosłość procesów komunikowania dla kształtowania właściwych relacji z szeroko pojmowanym bliższym i dalszym otoczeniem sądownictwa. Komunikacja staje się zadaniem priorytetowym, usytuowanym w centralnym miejscu w złożonym systemie działań, których podejmowanie jest niezbędne dla sprawnego funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości, ukierunkowanego na otwartość i dostępność.

Złożoność procesów komunikowania w wymiarze sprawiedliwości związana jest ze zróżnicowaniem podmiotów uczestniczących w komunikacji, szczególności przedmiotowej (treści informacji), istotności celów i potrzeb, którym procesy te są podporządkowane oraz ograniczonością form i narzędzi stosowanych do przekazu komunikatów.

Komunikowanie sądów odbywa się w wielu płaszczyznach, uczestnikami procesu są zarówno instytucje międzynarodowe i krajowe, związane z wymiarem sprawiedliwości, jak również obywatele, przedsiębiorcy, media, uczelnie i inne, które oczekują dostępu do określonego zasobu informacji. Sądownictwo, ze względu na specyficzne funkcje i uwarunkowania formalne, dysponuje ograniczonym zestawem narzędzi komunikacji, które muszą być wykorzystane w sposób optymalny, tak aby zapewnić realizację celów informacyjnych, edukacyjnych i wizerunkowych. Niewątpliwie największe możliwości w tym zakresie stwarzają technologie informacyjno-komunikacyjne, zastosowanie Internetu, jako środka przekazu. Wykorzystywanie nowoczesnych technologii daje szerokie możliwości masowego przekazywania informacji, ale równocześnie stawia wymagania dotyczące kwestii technicznych, jak również formy przekazu, aspektów wizualnych, które mogą przesądzać o skuteczności procesów komunikowania.

Podstawowym celem podjętych przez Autorkę rozważań jest przedstawienie przesłanek i uwarunkowań kształtowania procesów komunikacji wymiaru sprawiedliwości, w szczególności w sferze komunikacji wizualnej z uwzględnieniem technologii informacyjno-komunikacyjnych. Analiza problemu przeprowadzona została na podstawie literatury przedmiotu związanej z problematyką komunikacji, zarządzania wizerunkiem. Posłużono się dokumentami rządowymi, opracowaniami i opiniami przedstawicieli organizacji branżowych. Rozważania teoretyczne skonfrontowane zostały z praktycznymi aspektami funkcjonowania systemu identyfikacji wizualnej sądów. W tym celu poddano analizie internetowe strony startowe sądów apelacyjnych i okręgowych.

I. UWARUNKOWANIA PROCESU KOMUNIKACJI SĄDÓW POWSZECHNYCH

Problematyka komunikacji w wymiarze sprawiedliwości ma charakter złożony i wieloaspektowy. Dotyka szeregu kwestii związanych z szeroko pojmowanymi problemami sprawności działania wymiaru sprawiedliwości, dostępności, przejrzystości, efektywności.

Rozważania na temat komunikacji wymiaru sprawiedliwości można prowadzić w kilku płaszczyznach: podmiotowej (nadawcy i odbiorcy), przedmiotowej (komunikaty),

narzędziowej (narzędzia, formy komunikowania), mając przy tym na uwadze szczególne cele, jakie stawiane są różnorodnym relacjom.

W ujęciu słownikowym pojęcie komunikacja definiowane jest, jako „porozumiewanie się, przekazywanie myśli, udzielanie informacji”¹. Jak podkreśla B. Dobek-Ostrowska, w komunikowaniu informacyjnym podstawowym celem jest „kreowanie wzajemnego porozumienia i zrozumienia między uczestnikami procesu, dzielenia się wiedzą, wyjaśniania i instruktaż, przy założeniu, że nadawca nie ma żadnych intencji wpływania na postawy i zachowania odbiorców”².

W odniesieniu do wymiaru sprawiedliwości funkcja informacyjna stanowi istotę procesów komunikacji z interesariuszami zewnętrznymi i wewnętrznymi. Jednakże nie jest ona jedyną przesłanką działań w sferze komunikacji. Niemniej ważne są cele edukacyjne, ukierunkowane na wzrost świadomości prawnej i wspierania ochrony prawnej obywateli i przedsiębiorców oraz cele wizerunkowe związane z poprawą dotychczasowego wizerunku i wzrost zaufania do sądownictwa.

O ile spełnianie funkcji informacyjnej rozgrywa się w perspektywie krótkookresowej to budowanie wizerunku jest procesem długotrwałym, w którym uczestniczy szereg interesariuszy zewnętrznych i wewnętrznych, w różnym stopniu związanych z sądami lub zainteresowanych ich aktywnością. Sprawna realizacja celów komunikacyjnych wymiaru sprawiedliwości wymaga znajomości roli, potrzeb i uwarunkowań podmiotów uczestniczących w procesie komunikowania. Rozpatrując sferę podmiotową procesu komunikacji należy zaznaczyć, że istotne dla analizy jest dostrzeżenie trzech podstawowych poziomów komunikowania, do których należy komunikowanie: międzyludzkie – bezpośrednie lub zapośredniczone, instytucjonalne – między organizacjami i lub w ramach organizacji oraz masowe – od organizacji do ogółu społeczeństwa³.

W odniesieniu do wymiaru sprawiedliwości można ponadto wyróżnić płaszczyznę komunikowania w wymiarze międzynarodowym i krajowym. Wymiana informacji na poziomie Unii Europejskiej dotyczy różnorodnych działań, w tym również praktyk i procedur sądowych w zakresie komunikacji a zainicjowana została przez Komisję Europejską w roku 2014⁴. Przedmiotem zainteresowania Komisji są działania sądów w zakresie komunikacji odnoszące się w szczególności do dostępu ogółu społeczeństwa do informacji, sposobów organizowania przez sądy ich relacji z prasą/mediami, szkoleń dla sędziów w zakresie komunikacji ze stronami i prasą, dostępności i praktyk w odniesieniu

¹ Słownik języka polskiego PWN, hasło: „komunikacja”, [online:] <http://sjp.pwn.pl/doroszewski/komunikacja;5441377.html> [dostęp: 04.2016].

² B. Dobek-Ostrowska, *Komunikowanie polityczne i publiczne*, Warszawa 2006, s. 83.

³ M. Nieć, *Komunikowanie społeczne i media. Perspektywa politologiczna*, Warszawa 2010, s. 38.

⁴ *Unijna tablica wyników wymiaru sprawiedliwości z 2015 r.*, Komunikat Komisji Europejskiej, Rady, Europejskiego Banku Centralnego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów, Bruksela, 9.03.2015 COM (2015) 116 final, PART 1/2, [online:] http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2015_pl.pdf [dostęp: 04.2016], s. 29.

do publikowania orzeczeń sądów w Internecie (na wszystkich szczeblach systemu sądowego)⁵.

Wielość podmiotów zaangażowanych w procesy komunikowania, złożoność ich potrzeb, wymaga systemowego podejścia do problematyki kształtowania polityki komunikacyjnej, ustanawianej i rozstrzyganej nie tylko na poziomie instytucjonalnym przez poszczególne sądy, ale przede wszystkim na poziomie całego wymiaru sprawiedliwości.

Na poziomie systemowym zakres reform wymiaru sprawiedliwości w obszarze komunikowania został wyznaczony w następujących dokumentach: 1) „Długookresowa Strategia Rozwoju Kraju Polska 2030. Trzecia fala nowoczesności”; 2) „Strategia Rozwoju Kraju 2020”; 3) „Strategia Sprawne Państwo 2020”; 4) „Strategia modernizacji przestrzeni sprawiedliwości w Polsce na lata 2014-2020”.

Wśród przyjętych w „Długookresowej Strategii Rozwoju Kraju Polska 2030. Trzecia fala nowoczesności” kierunków interwencji w obszarze wymiaru sprawiedliwości wyróżnione są działania związane z usprawnieniem komunikowania się sądów z obywatelami takie jak: dalsze udostępnianie informacji w systemach on-line - stworzenie ujednoczonego portalu polskiego sądownictwa i likwidacja różnic pomiędzy portalami poszczególnych sądów (standaryzacja przekazywanych informacji)⁶.

Cele reformy wymiaru sprawiedliwości wyznaczone w „Strategii Rozwoju Kraju 2020” ukierunkowane zostały na „zwiększenie sprawności, jakości i efektywności funkcjonowania sądownictwa powszechnego z uwzględnieniem szerokiego zastosowania nowoczesnych technologii informatycznych i komunikacyjnych”⁷ i pełną cyfryzację wymiaru sprawiedliwości⁸.

Jednym z kierunków interwencji w obszarze wymiaru sprawiedliwości wyznaczonym w „Strategii Sprawne Państwo 2020” jest zwiększenie liczby spraw załatwianych przy wykorzystaniu systemów teleinformatycznych (e-Sądy), wprowadzenie informatycznych narzędzi zarządzania sprawą oraz rozpowszechnienie komunikacji drogą elektroniczną między sądem a obywatelem⁹.

W „Strategii modernizacji przestrzeni sprawiedliwości w Polsce na lata 2014-2020”, działania w obszarze komunikacji podporządkowano zarówno misji o treści: „Zapewniamy prawo obywateli do sprawiedliwości wykonując swoje zadania w sposób sprawny, kompetentny i efektywny”¹⁰, jak i wizji: „Cieszące się zaufaniem instytucje państwa w przestrzeni sprawiedliwości”¹¹. Służyć temu ma konsolidacja w sferze komunikacyjnej

⁵ Tamże.

⁶ *Długookresowa Strategia Rozwoju Kraju Polska 2030. Trzecia fala nowoczesności*, Warszawa 2013, s. 122.

⁷ *Strategia Rozwoju Kraju 2020*, Uchwała Nr 157 Rady Ministrów z dnia 25 września 2012 r. w sprawie przyjęcia Strategii Rozwoju Kraju 2020, „Monitor Polski”, poz. 882, s. 45.

⁸ Tamże, s. 47.

⁹ *Strategia Sprawne Państwo 2020*, Warszawa 2012, s. 85-90.

¹⁰ *Strategia modernizacji przestrzeni sprawiedliwości w Polsce na lata 2014-2020*, Ministerstwo Sprawiedliwości, Warszawa 2014, s. 9.

¹¹ Tamże, s. 30.

odnosząca się do „budowania poczucia zespołowości w funkcjonowaniu poszczególnych podmiotów strategii, jak również do wykształcenia instytucjonalnych, bieżących form współpracy pomiędzy nimi”¹².

Ponadto w „Strategii modernizacji przestrzeni sprawiedliwości w Polsce na lata 2014-2020”, jednoznacznie zdefiniowana została potrzeba prowadzenia spójnej polityki komunikacyjnej w przestrzeni sprawiedliwości, konieczność dążenia „do tego, aby obywatel mógł dowiedzieć się w prosty sposób, jakie działania powinien podjąć, aby załatwić swoją sprawę”¹³. Osiągnięcie tych celów powinno być związane ze stale aktualizowanymi i przyjaznymi użytkownikowi stronami internetowymi oraz podejmowaniem innych działań, które uwzględniać będą dobór form przekazu czytelnych i łatwych w odbiorze dla obywateli¹⁴.

Wytyczne w dokumentach strategicznych kierunki reform wymiaru sprawiedliwości nadają priorytetowe znaczenie konieczności usprawniania działań związanych z komunikacją, przy czym wyraźnie koncentrują je w obszarze cyfryzacji, wskazując na potrzebę zwiększania stopnia wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w relacjach z otoczeniem.

Zgodnie z założeniami przyjętymi w „Strategii modernizacji przestrzeni sprawiedliwości w Polsce na lata 2014-2020”, cały mechanizm wdrożeniowy został oparty między innymi na popularyzacji dobrych praktyk¹⁵. Z procesami komunikacji sądownictwa ściśle związane są następujące dobre praktyki zalecane przez Ministerstwo Sprawiedliwości¹⁶:

1. „Poprawa wizerunku sądu”, odnosząca się do wsparcia działalności sądu w zakresie poprawy estetyzacji, sformułowana przy założeniu, że konieczna jest systematyczna i spójna działalność na rzecz doskonalenia wizerunku operacyjnego sądów, skuteczniejszej komunikacji z interesantami na terenie sądu;
2. „Sąd w otoczeniu społecznym”, ukierunkowana na wsparcie działalności wizerunkowej oraz informacyjnej sądu prowadzonej w ramach aktywności zmierzających do poprawy wizerunku sądu względem interesariuszy w otoczeniu społecznym;
3. „Wypracowanie modelu komunikacji w sądzie”, której celem jest opracowanie i wdrożenie modelu komunikacji w sądzie według założonego standardu, uwzględniającej model porozumienia pomiędzy pracownikami z uwzględnieniem relacji wynikających z pełnienia różnych funkcji w ramach tej samej organizacji i techniczne formy komunikacji.

¹² Tamże, s. 27.

¹³ Tamże, s. 15.

¹⁴ Tamże.

¹⁵ *Strategia modernizacji przestrzeni sprawiedliwości w Polsce na lata 2014-2020*, dz. cyt., s. 41.

A. Niedzielski, *Rola kontroli zarządczej w realizacji Strategii Modernizacji Przestrzeni Sprawiedliwości w Polsce na lata 2014–2020*, „Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia” 2015, nr 76, t. 2, s. 389-390.

¹⁶ *Dobre Praktyki. Informator Statystyczny Wymiaru Sprawiedliwości*, [online:] <https://isws.ms.gov.pl/pl/dobre-praktyki> [dostęp: 04.2016].

W dokumencie „Komunikacja i wizerunek sądów. Zbiór dobrych praktyk dla sądów powszechnych” opracowanym przez zespół Ministerstwa Sprawiedliwości i Krajowej Rady Sądownictwa, przyjętym uchwałą Krajowej Rady Sądownictwa z dnia 19 czerwca 2015 r., określone zostały szczegółowe działania, które sądy mogą stosować w realizacji polityki informacyjnej i wizerunkowej¹⁷. W szczególności propozycje te odnoszą się do takich obszarów aktywności komunikacyjnej jak: budowanie profesjonalnych relacji z dziennikarzami, organizacja biur prasowych, udzielanie informacji dziennikarzom, budowanie pozytywnego wizerunku sądów i prowadzenie komunikacji w sytuacji kryzysowej¹⁸.

II. SYSTEM KOMUNIKACJI WIZUALNEJ W WYMIARZE SPRAWIEDLIWOŚCI

Problematyka komunikacji sądów z otoczeniem bliższym i dalszym dotyczy nie tylko głębokiej świadomości celów, potrzeb komunikacyjnych, ale również wymaga należytej troski w sferze narzędziowej, poszukiwania odpowiednich możliwości dotarcia z komunikatem do odbiorców zewnętrznych i wewnętrznych. Skuteczność i efektywność procesów komunikacyjnych, zarówno informacyjnych jak i wizerunkowych uwarunkowana jest jakością przekazu, w szczególności takimi jego atrybutami jak: nowość informacji, doniosłość, wiarygodność, ale także kreatywność przekazu, sposób jego transmisji, a także wykorzystanie pomocy wizualnych stosowanych dla wzmocnienia przekazu¹⁹.

Usprawnianie procesów komunikacji wymiaru sprawiedliwości, którego celem jest kreowanie długotrwałego, pozytywnego wizerunku w otoczeniu oznacza, wymaga świadomego, konsekwentnego kształtowania tożsamości organizacyjnej, którą pojmować można jako „złożona osobowość, na którą składają się: filozofia, kultura, strategia, styl zarządzania, reputacja oraz zachowania pracowników”²⁰. Jak podkreśla B. Dobek-Ostrowska, to właśnie działania kształtujące wizualne i niewizualne środki stosowane w procesie komunikowaniu się organizacji z otoczeniem oraz pracownikami warunkują tworzenie wyrazistej tożsamości, która jeśli jest odpowiednio dobrze określona i właściwie prezentowana stanowić może najefektywniejszy środek wzbudzania zaufania u odbiorców²¹. W konsekwencji proces komunikowania, ukierunkowany na kształtowanie wizerunku i skuteczne przekazywanie informacji, oznacza troskę nie tylko o zawartość merytoryczną, informacyjną i edukacyjną przekazu, ale również wiąże się z koniecznością dbałości o formę komunikowania, rozumianą w szerokim ujęciu. W literaturze podkreśla się bowiem, że istota

¹⁷ *Komunikacja i wizerunek sądów. Zbiór dobrych praktyk dla sądów powszechnych*, Krajowa Rada Sądownictwa, 19 czerwca 2015 r., [online:] <https://ms.gov.pl/pl/informacje/news,7240,dobre-praktyki-w-komunikacji-sadow-z-mediami.html> [dostęp: 04.2016].

¹⁸ Tamże.

¹⁹ B. Dobek-Ostrowska, dz. cyt., s. 84-85.

²⁰ S. Black, *Public relations*, Warszawa 1998, s. 96, [cyt. za:] *Marketing ujęcie systemowe*, red. M. Daszkowska, Gdańsk 2005, s. 133.

²¹ *Studia z teorii komunikowania masowego*, red. B. Dobek-Ostrowska, Wrocław 1999, s. 77.

tożsamości zawiera się w czterech kluczowych obszarach, takich jak postawa, zachowania, komunikacja z otoczeniem, identyfikacja wizualna²².

Definiując pojęcie komunikacji wizualnej, można przyjąć, że termin wizualny oznacza „związany ze wzrokiem i z obrazem jako środkiem przekazywania informacji”²³. Zgodnie z definicją B. Bergstróma „komunikacja wizualna to przekazywanie informacji werbalno-wizualnej przez wykorzystanie do tego celu obrazu i słowa za pomocą mediów – prasy, książki, plakatu, telewizji, Internetu, mediów audiowizualnych (prezentacji multimedialnych). Podstawowe środki przekazu w tego rodzaju komunikacji to: ilustracja, fotografia, typografia, infografika, film czy animacja”²⁴.

Koncentrując uwagę na podstawowym celu, jakiemu podporządkowane jest komunikowanie wizualne można uznać, że komunikat wizualny jest nadawany po to, aby wywierać wpływ na odbiorcę i ma charakter intencjonalnych wytworów wizualnych człowieka, zawierających treść możliwą do odczytania przez odbiorcę, związanych jednocześnie z informowaniem (wywołanie zmian w sferze poznawczej) oraz perswadowaniem (spowodowanie zmian w zakresie postaw)²⁵.

Realizacja celów komunikacji wizualnej wymaga systemowego podejścia do problemu doboru odpowiednich środków i narzędzi, konsekwentnie stosowanych w procesie komunikowania się organizacji z otoczeniem. W szerokim ujęciu system identyfikacji wizualnej można zdefiniować jako „zespół wizualnych identyfikatorów obrazujących wartości jakie zawiera w sobie tożsamość organizacji”²⁶. W tym znaczeniu kształtowanie systemu identyfikacji wizualnej wymaga uwzględnienia wielu aspektów działania, w szczególności takich jak dążenie do zapewnienia zgodności ze specyfiką i stylem organizacji, zgodności wzajemnej (jednolitości), oryginalności (wysoki stopień zróżnicowania), łatwości percepcji (wysoka zauważalność) i zapamiętania, wymówienia, przejrzystości formy, łatwości wykorzystania w różnych technikach oraz braku niekorzystnych skojarzeń²⁷.

W podmiotach sfery publicznej system identyfikacji wizualnej może obejmować następujące elementy: symbole, emblematy, herby, flagi, logo, charakterystyczne kroje czcionek stosowane w dokumentach danej instytucji, stylistyka stron internetowych,

²² J. Altkorn, *Wizualizacja firmy*, Kraków 1999, s. 9-10.

²³ *Słownik języka polskiego PWN*, hasło: „wizualny”, [online:] <http://sjp.pwn.pl/szukaj/wizualny.html> [dostęp: 04.2016].

²⁴ B. Bergstróm, *Essentials of visual communication*, London 2008, [cyt. za:] M. Kawka, *Komunikowanie wizualne a nauka o mediach – współczesność i perspektywy*, „Media i Społeczeństwo” 2015, nr 5, s. 18.

²⁵ M. Ciesielska, *Komunikacja wizualna w działaniu*, [w:] *Komunikacje w rozmowie 2*, red. M. Wszółek, Wrocław 2013, s. 104.

²⁶ M. Snarska, *Corporate Design w kształtowaniu wizerunku miasta (w oparciu o przykłady niemieckie)*, [w:] *Public relations w jednostkach samorządu terytorialnego*, D. Tworzydło, T. Smoliński, Rzeszów 2005, s. 32-33, [cyt. za:] *Public relations w sferze publicznej. Wizerunek i komunikacja*, red. M. Tabernacka, A. Szadok-Bratuń, Warszawa 2012, s. 309.

²⁷ W. Burzyński, *Public relations. Strategia i nowe techniki wizerunku*, Warszawa 2008, s. 75.

krój uniformów i mundurów, linie wzornicze (design) określonych przedmiotów, wystrojów wnętrz oraz określone rozwiązania architektoniczne²⁸.

Projektowanie systemu identyfikacji wizualnej w wymiarze sprawiedliwości jest procesem wysoce sformalizowanym, w konsekwencji czego zestaw elementów i narzędzi komunikacji wizualnej jest ograniczony. Wśród stosowanych w wymiarze sprawiedliwości obligatoryjnych elementów systemu identyfikacji wizualnej wyróżnić można: nazwy sądów, urządzenia zewnętrzne i wewnętrzne sądu, w tym tablice informacyjne, stół sędziowski, godło państwowe, pieczęcie sądowe, strój urzędowy sędziego, asesora sędziego, obejmujący togę i łańcuch z wizerunkiem orła.

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych²⁹ nazwę sądu apelacyjnego, okręgowego i rejonowego ustala się zgodnie z nazwą miejscowości stanowiącej jego siedzibę (§3). Nazwy są używane na pieczęciach urzędowych, w orzeczeniach i dokumentach wydawanych przez sąd, umieszczane na aktach spraw i w pismach wychodzących z sądu, a także na stronach internetowych sądu (§5).

Do urządzeń zewnętrznych sądu zalicza się tablicę z nazwą sądu oraz godłem państwowym, którą umieszcza się w widocznym miejscu (§7). Urządzeniem wewnętrznym sądu jest tablica informacyjna, umieszczana wewnątrz budynku, przy wejściu, wskazująca nazwy wydziałów i innych komórek organizacyjnych sądu oraz oznaczenia numerów pomieszczeń, w których mieści się każda z tych komórek i inne informacje (§10). Ponadto w pomieszczeniu, w którym ma się odbywać posiedzenie jawne lub rozprawa, w miarę możliwości przygotowuje się stół sędziowski i zawiesza się godło państwowe (§65).

Kolejnymi elementami identyfikacji wizualnej stosowanymi przez sądy są pieczęci urzędowe z nazwą sądu i wizerunkiem orła ustalonym dla godła Rzeczypospolitej Polskiej oraz pieczęci służbowe z danymi sądów i jednostek organizacyjnych sądu oraz z danymi osób podpisujących pisma (§13.1).

Zgodnie z Ustawą Prawo o ustroju sądów powszechnych sędzia na rozprawie i posiedzeniu z udziałem stron, odbywającym się w budynku sądu, używa stroju urzędowego, którym jest toga, a w przypadku sędziego przewodniczącego na rozprawie lub posiedzeniu także nakładany na kołnierz togi łańcuch z wizerunkiem orła³⁰.

Poza elementami obligatoryjnymi w systemie identyfikacji wymiaru sprawiedliwości wyróżnić można dodatkowe, zalecane środki i działania, niezbędne dla zwiększania

²⁸ *Public relations w sferze publicznej. Wizerunek i komunikacja*, dz. cyt., s. 159.

²⁹ *Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych* (Dz.U. 2015 poz. 2316).

³⁰ Art. 84. § 1 *Ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. Prawo o ustroju sądów powszechnych* (Dz. U. 2001 nr 98 poz. 1070). Wzór i szczegółowy opis części stroju urzędowego sędziego określa *Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 14 października 2011 r. w sprawie stroju urzędowego sędziów* (Dz. U. 2011 nr 225 poz. 1354).

funkcjonalności działalności sądów. W popularyzowanej przez Ministerstwo Sprawiedliwości dobrej praktyce „Poprawa wizerunku sądu” przyjęto następujące założenia:

1. W przestrzeni wymiaru sprawiedliwości w Polsce konieczna jest systematyczna i spójna działalność na rzecz doskonalenia wizerunku operacyjnego sądów, skuteczniejszej komunikacji z interesantami na terenie sądu, a także wprowadzanie zunifikowanych wytycznych w zakresie identyfikacji wizualnej, informacji dla interesanta oraz podziału funkcjonalnych stref w przestrzeni sądu.
2. Spójny wizerunek graficzny i funkcjonalny sądu jest jednym z elementów podnoszących globalną efektywność działalności sądu, jako instytucji publicznej³¹.

Proces wdrażania praktyki „Poprawa wizerunku sądu” oznacza konieczność uwzględnienia trzech perspektyw: 1) IWS (Identyfikacja Wizualna Sądu); 2) SIS (System Informacyjny Sądu), w tym wytyczne w zakresie mebli i materiałów informacyjnych oraz wytyczne dla pracowników w zakresie udzielania informacji interesantom; 3) ESF (Estetyzacja Stref Funkcjonalnych)³².

Kolejnym dokumentem, w którym znalazły się odniesienia do systemu identyfikacji wizualnej są „Standardy obsługi interesantów Ministerstwo Sprawiedliwości w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych”³³, w którym wskazano istotność przestrzegania zasad związanych z kształtowaniem wizerunku własnego jak i sądu. W Standardach zdefiniowano zalecenia ściśle związane z komunikacją wizualną, dotyczące służbowego charakteru stroju, obowiązku noszenia identyfikatora, odpowiedniego umieszczenia tabliczki informacyjnej, dbałości o porządek na biurku, stosowania szablonów korespondencji i podpisów, udostępniania druków i ulotek³⁴.

Formułowane w dobrych praktykach zalecenia potwierdzają świadomość, na poziomie systemowym, doniosłości roli formy dla usprawniania procesów komunikowania się sądów, akcentując konieczność dbałości o różnorodne aspekty, elementy wizualne komunikacji z otoczeniem.

III. STRONA INTERNETOWA JAKO NARZĘDZIE KOMUNIKACJI WIZUALNEJ SĄDÓW

Cechą skutecznego systemu identyfikacji wizualnej jest konsekwentne stosowanie zaprojektowanych elementów na wszystkich poziomach komunikacji i w ramach wszystkich narzędzi i technik wykorzystywanych do przesyłania przekazu. W dobie upowszechniania idei społeczeństwa informacyjnego jednym z podstawowych środków komunikowania

³¹ *Dobre Praktyki. Informator Statystyczny Wymiaru Sprawiedliwości*, [online:] <https://isws.ms.gov.pl/pl/dobre-praktyki> [dostęp: 04.2016].

³² Tamże.

³³ *Standardy obsługi interesantów Ministerstwo Sprawiedliwości w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych*, Warszawa, październik 2014 r., [online:] <https://bip.ms.gov.pl/pl/dzialalnosc/kontrola-zaradcza/kontrola-zaradcza-w-dziale-sprawiedliwosc/> [dostęp: 04.2016].

³⁴ Tamże.

publicznego staje się serwis internetowy. Jak podkreśla T. Goban-Klas sieci komputerowe mają wpływ na życie publiczne oraz stosunki między obywatelem a władzą, tworząc nową, ponadnarodową sferę publiczną³⁵.

W literaturze wyróżnia się szereg korzyści jakie wynikają z zastosowania serwisów internetowych w procesie komunikowania z obywatelami w sferze informacyjnej i wizerunkowej. Do niepodważalnych korzyści zalicza się wygodę komunikacji związaną z możliwościami m.in.: udostępniania informacji o nieograniczonej pojemności przez całą dobę, samodzielnego wybierania i pobierania informacji przez klientów bez konieczności kontaktów bezpośrednich, szczegółowego i bardzo szybkiego przeszukiwania dokumentów, a w konsekwencji budowania pozytywnych relacji pomiędzy klientem a urzędem³⁶.

W wymiarze sprawiedliwości technologie komunikacyjno-informacyjne odgrywają kluczową rolę w procesie komunikowania z otoczeniem zewnętrznym i wewnętrznym sądów, zarówno w realizacji celów informacyjnych, edukacyjnych, jak również wizerunkowych. Wykorzystanie systemów tych technologii w relacjach z obywatelem, do rejestracji spraw i zarządzania nimi sprzyja poprawie sprawności w rozstrzyganiu spraw, w kontekście skrócenia postępowań, zmniejszenia opóźnień oraz kosztów ponoszonych przez obywateli i przedsiębiorstwa poprzez ułatwienie dostępu do wymiaru sprawiedliwości³⁷.

Jak wynika z dokumentu „Plan działalności Ministra Sprawiedliwości na rok 2016 dla działu administracji rządowej – sprawiedliwość”³⁸ zakres przyjętych do realizacji projektów informatycznych jest bardzo szeroki, dotyczy działań związanych między innymi z tworzeniem rejestrów, archiwów, baz danych, portalu informacyjnego, portalu orzeczeń wspieraniem zdolności administracyjnych sądów.

Realizacja celów wizerunkowych komunikowania z otoczeniem za pomocą strony internetowej jest możliwa wtedy, gdy spełnione są określone warunki związane z jej przygotowaniem i prowadzeniem, w szczególności takie jak: szybkość ładowania, przejrzystość struktury, aktualność (częsta aktualizacja), wartość informacyjna, atrakcyjność

³⁵T. Goban-Klas, *Cywilizacja medialna. Geneza, ewolucja, eksplozja*, Warszawa 2005, s. 233.

³⁶K. Giedroń, *Public relations w administracji*, Gdynia 2004.

³⁷*Unijna tablica wyników wymiaru sprawiedliwości z 2015 r.*, dz.cyt., s. 25.

³⁸Zaplanowane projekty informatyczne obejmują: Portal Informacyjny, Portal Orzeczeń, Elektroniczna Księga Wieczysta (eKW), Centralny System Sądowy (CaSuS), Informatyczne centra archiwalne dla sądów powszechnych - system zarządzania aktami sądowymi (RFID), Usługa elektroniczna rejestracji spółki jawnej i komandytowej w trybie jednego dnia (S-24), Elektroniczne Postępowanie Upominawcze 2.0, Poprawa zdolności administracyjnych sądów, w tym systemów informatycznych, Centralny Rejestr Restrukturyzacji i Upadłości(CRRU) - budowa systemu, Business Registers Interconnection System (BRIS) system Biurowość – budowa systemu, Budowa systemu obiegu spraw w sądach rejestrowych Krajowy Rejestr Sądowy (KRS) i Rejestr Zastawów (RZ) i portalu udostępniającego akta rejestrowe, Zmiana KRS wynikająca z wprowadzenia zmian ustawy Prawo upadłościowe. *Kontrola zarządcza w dziale sprawiedliwość*, [online:] <https://bip.ms.gov.pl/pl/dzialalnosc/kontrola-zarzacza/kontrola-zarzacza-w-dziale-sprawiedliwosc/> [dostęp: 03.2016].

(grafika, animacja), interaktywność (czat, kontakt mailowy), zwięzłość (informacji), kompleksowość (różne informacje), wiarygodność, zgodność (z systemem tożsamości)³⁹.

Jak podkreśla E. Gapska „autorytet wymiaru sprawiedliwości wymaga, aby wykorzystanie elektronicznych form komunikacji w działalności sądów miało charakter przemyślany i systemowy, a przede wszystkim służyło budowaniu sprawnych i rzetelnych procedur”⁴⁰. Funkcjonalność systemu informatycznego wymiaru sprawiedliwości związana jest z powszechną dostępnością, bezpłatnością, kompleksowym zakresem usług o celu informacyjnym i umożliwiającą korzystanie z elektronicznych baz, interaktywnych formularzy oraz wielokanałowością usług, udostępnianych w sposób czytelny, przejrzysty i łatwy w obsłudze⁴¹.

Jednym z podstawowych wymagań dotyczących projektowania strony internetowej jest konieczność zachowania spójności z systemem identyfikacji wizualnej organizacji, dzięki czemu możliwa jest unifikacja, która sprzyja tworzeniu wizerunku danej instytucji jako spójnej, zintegrowanej, dobrze zarządzanej, godnej zaufania i dostępnej, czyli takiej, w której łatwo się odnaleźć⁴². Do elementów systemu identyfikacji wizualnej, które powinny znaleźć się na stronie internetowej zalicza się logo, kolorystyka, krój czcionki, stylistyka i format grafiki czy zamieszczonych zdjęć⁴³.

Problem projektowania i funkcjonowania stron internetowych sądów jest złożony. O ile aspekt informacyjny komunikacji sądów za pomocą strony internetowej został szczegółowo uregulowany, o tyle kwestie dotyczące formy i jakości przekazu mają charakter wyłącznie zaleceń.

Szczegółowy zakres informacji, jakie powinny być udostępniane na stronach internetowych prowadzonych przez sądy określa Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych⁴⁴. Ponadto w dokumencie „Komunikacja i wizerunek sądów. Zbiór dobrych praktyk dla sądów powszechnych” zawarto ogólny zapis, przyjmując, że serwis internetowy sądu jest istotnym instrumentem kształtowania wizerunku sądu, jak również, że znaczenie ma czytelna forma prezentacji, poprawność merytoryczna i aktualność umieszczonych w nim treści⁴⁵.

³⁹ W. Burzyński, *Public relations. Strategia i nowe techniki wizerunku*, Warszawa 2008, s. 119.

⁴⁰ E. Gapska, *Kreowanie wizerunku wymiaru sprawiedliwości w dobie społeczeństwa informacyjnego*, „Kwartalnik Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury” 2013, z. 4 (10), s. 27.

⁴¹ Tamże, s. 34-35.

⁴² *Public relations w sferze publicznej. Wizerunek i komunikacja*, dz. cyt., s. 309.

⁴³ Tamże.

⁴⁴ § 11 *Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych* (Dz.U. 2015 poz. 2316).

⁴⁵ *Komunikacja i wizerunek sądów. Zbiór dobrych praktyk dla sądów powszechnych*, Dokument opracowany przez zespół Ministerstwa Sprawiedliwości i Krajowej Rady Sądownictwa, przyjęty uchwałą Krajowej Rady Sądownictwa z dnia 19 czerwca 2015 r., [online:] <https://ms.gov.pl/pl/informacje/news,7240,dobre-praktyki-w-komunikacji-sadow-z-mediami.html> [dostęp: 04.2016], s. 9.

W roku 2008 w Ministerstwie Sprawiedliwości opracowany został dokument „Wytyczne dotyczące standardów prowadzenia stron internetowych przez jednostki wymiaru sprawiedliwości”⁴⁶, który określa zawartość informacyjną i standardy prowadzenia stron internetowych sądów. W dokumencie tym zawarte zostały zalecenia ogólne dotyczące aspektów wizualnych, z których wynika, że strona internetowa sądu powinna: w czytelny sposób przedstawiać użytkownikom dostępne treści i pomagać w dotarciu do nich; nie obciążać pamięci użytkowników przypominając o miejscu, w którym znajdują się aktualnie w strukturze serwisu i możliwych opcjach; mówić językiem użytkowników bez odwoływania się do hermetycznego żargonu czy niezrozumiałych skrótów; zapewniać różne sposoby dotarcia do informacji (przeglądanie, wyszukiwanie); być przejrzysta, prosta i estetyczna⁴⁷.

Ponadto wskazano, że strony internetowe sądów rejonowych powinny mieć taką samą kompozycję graficzną (kolorystyka, układ strony, rozmieszczenie poszczególnych elementów na stronie) ze stroną nadrzędnego sądu okręgowego⁴⁸. Wśród działań szczegółowych odnoszących się do wizualnych aspektów projektowania strony zawarto ponadto następujące zalecenia: kolorystyka stron powinna zostać utrzymana w tonacjach pastelowych; strona powinna zostać zoptymalizowana do standardowej rozdzielczości 1024 x 768 pikseli, strona internetowa sądu powinna być zgodna ze standardami organizacji W3C; strona internetowa sądu powinna być przyjazna dla osób słabo widzących i umożliwiać skalowanie zamieszczonych tekstów; użyta czcionka powinna być wyraźna i odpowiednia dla danej rozdzielczości, a użyte tło powinno zapewniać „czytelność” strony; nagłówek strony powinien zawierać godło Rzeczypospolitej Polskiej, nazwę jednostki, logo i skrót do BIP-u, skalowanie wielkości tekstu⁴⁹.

Wymienione wyżej zalecenia stanowią jedynie ogólne dyspozycje, które nie formułują, zunifikowanego standardu, umożliwiającego zapewnienie spójności komunikacji w sferze wizualnej stron internetowych na poziomie całego systemu wymiaru sprawiedliwości. Oznacza to, że każdy sąd jest niezależny w swoich decyzjach dotyczących projektowania strony, może w miarę swobodnie kształtować wizualne elementy witryny.

Dokonując przeglądu startowych stron internetowych sądów apelacyjnych i okręgowych, stwierdzić można brak jednolitego standardu projektowania stron, zarówno w sferze informacyjnej, jak i graficznej dotyczącej elementów identyfikacji wizualnej⁵⁰.

⁴⁶ *Wytyczne dotyczące standardów prowadzenia stron internetowych przez jednostki wymiaru sprawiedliwości*, Departament Centrum Ogólnopolskich Rejestrów Sądowych i Informatyzacji Resortu, Ministerstwo Sprawiedliwości, Warszawa, październik 2008 r., [online:] <https://bip.ms.gov.pl/pl/ministerstwo/sady-powszechne/download,1186,0> [dostęp: 02.2016].

⁴⁷ Tamże, s. 3.

⁴⁸ Tamże, s. 4.

⁴⁹ Tamże, s. 5.

⁵⁰ Przegląd stron internetowych sądów apelacyjnych i okręgowych zgodnie z rejestrem publikowanym na stronie internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości, prowadzony w okresie

Na stronach startowych sądów widoczny jest zróżnicowany zasób komunikatów, a także układ i forma ich ekspozycji.

Odnosząc się jednakże jedynie do sfery wizualnej, należy zauważyć, że analiza stron internetowych może odnosić się do następujących elementów identyfikacji: nazwa sądu, logo, godło, kolorystyka, symbole i piktogramy, wizerunek budynku. W obszarze tych elementów dostrzec można różnorodne podejścia w sferze projektowania witryn internetowych przez sądy, zakresu i sposobu wykorzystania poszczególnych elementów, ich kompozycji i formy.

Obligatoryjne elementy wizualne godło i nazwy sądów z siedzibą zostały umieszczone na wszystkich stronach sądów apelacyjnych i rejonowych. Na szczególną uwagę zasługuje jednakże fakt, że zaledwie jeden spośród 56 badanych sądów – Sąd Okręgowy w Warszawie, na swojej stronie zamieścił logo. Ponadto pewną inwencją w komponowaniu nagłówka witryny wykazało się pięć sądów uwidoczniając, poza obligatoryjnym godłem państwowym, herb miasta, w których sąd ma swoją siedzibę.

Oprócz formalnych elementów komunikacji wizualnej na stronach internetowych sądów znajdują się, utrwalone w wielowiekowej tradycji, symbole utożsamiane ze sprawiedliwością i prawem. Wśród zidentyfikowanych symboli wyróżnić można: wizerunek bogini sprawiedliwości, młotek, wagę, łańcuch i paragraf.

Dominującym, umieszczonym na stronach piętnastu sądów, jest symbol Temidy, greckiej Bogini Prawa, praworządności i dobrej rady, „ślepej” Temidy, „ślepego prawa”, której atrybutami są róg obfitości i przepaska na oczy, lub wizerunek Iustitii, rzymskiej bogini, uosobienia Sprawiedliwości, która dzierży miecz i wagę, symbolizującą uczciwość, sprawiedliwość, umiarkowanie, miarę, rozwagę, powagę, sąd, jurysdykcję, równowagę (przestępstwa i kary, grzechu i pokuty)⁵¹.

Symbol wagi wykorzystany został na stronach dziesięciu sądów, przy czym w ośmiu przypadkach zastosowano identyczny format, utrzymany w czerwonej kolorystyce, natomiast w dwóch przypadkach posłużono się odrębnymi grafikami. W kilku przypadkach został użyty symbol młotka, incydentalnie również paragraf i łańcuch z orłem. Zauważyć należy również, że młotek i paragraf używane są w formie piktogramów⁵², stosowanych dla wyróżnienia poszczególnych komunikatów lub ułatwienia nawigacji strony.

Ponadto na dziewięciu witrynach przedstawione zostały łacińskie lub polskie sentencje odnoszące się do sprawiedliwości, umieszczone zazwyczaj w nagłówku pod nazwą sądu. Istotnymi elementami identyfikacji wizualnej wykorzystywanymi przez większość sądów są zdjęcia budynku sądu, jego pomieszczeń, przy czym ich usytuowanie na stronie, forma prezentacji jest zróżnicowana. Wizerunek budynku umieszczany jako stały element

od marca do maja 2016 r., [online:] <https://bip.ms.gov.pl/pl/rejestry-i-ewidencje/lista-sadow-powszechnych/> [dostęp: 03.2016, 05.2016].

⁵¹ W. Kopaliński, *Słownik symboli*, Warszawa 2006, s. 447-448.

⁵² Piktogramy to symbole publiczne, modyfikowane na potrzeby serwisu WWW. Szerzej w: A. Dejnaka, *Jak tworzyć identyfikację wizualną w Internecie*, [online:] <http://www.e-marketing.pl/artyk/artyk88.php> [dostęp: 03.2016].

nagłówkowy, w formie galerii lub przewijających się obrazów umieszczonych poniżej nagłówka. Również w zakresie kolorystyki stron internetowych dostrzec można wyraźne zróżnicowanie, przy czym dominującym kolorem jawi się czerwień i jej odcienie, a w dalszej kolejności szarości, rzadziej błękit, granat, brąz.

Dokonany przegląd stron startowych sądów pozwala na sformułowanie wniosku, że sądy projektują strony internetowe indywidulanie, i nawet w obrębie poszczególnych apelacji i podległych ich okręgach nie jest dokonywana standaryzacja i unifikacja szaty graficznej. W konsekwencji poziom jakości stron internetowych sądów, ich czytelność, atrakcyjność pod względem wizualnym, będąc wysoce zróżnicowana, może być oceniana nierzadko jako niedostatecznie dostosowana do wyzwań i oczekiwanych wymagań odbiorców.

IV. PODSUMOWANIE

Niewątpliwie uznać należy, że zakres wykorzystania stron internetowych w komunikowaniu wymiaru sprawiedliwości z otoczeniem zewnętrznym i wewnętrznym jest znaczący i nadal będzie się rozwijał. Tym samym rola stron internetowych stawać się będzie kluczowa dla funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości, w tym możliwości realizacji strategicznych celów związanych z dostępnością, otwartością, poprawą sprawności, jakości.

Przeprowadzona analiza startowych stron internetowych sądów powszechnych skłania do sformułowania wniosków, że polityka komunikacyjna, szczególnie w sferze wizualnej nie podlega standaryzacji i koordynacji. W efekcie nie jest zapewniona spójność i unifikacja formatu stosowania istotnych elementów systemu identyfikacji wizualnej. W opinii E. Gapskiej upowszechnianie informacji w sposób rozproszony i lokalnie zróżnicowany pod względem zakresu informacji, jak i sposobu ich przekazu, nie pozwala na zagwarantowanie równego dostępu obywateli do wymiaru sprawiedliwości⁵³.

Postuluje się zatem konieczność utworzenia jednolitego systemu kompleksowej komunikacji za pomocą stron internetowych, zunifikowanego, zarówno pod względem szaty graficznej, jak i zakresu informacji oraz wzmocnienie koordynacji prac związanych z wdrażaniem nowych technologii w obrębie resortu sprawiedliwości i szerszym⁵⁴. W latach 2008-2012 prowadzone były przez Fundację Forum Obywatelskiego Rozwoju, Helsińską Fundację Praw Człowieka, we współpracy z K2 Internet, badania, których efektem była publikacja raportów zawierających wnioski, zalecenia i rankingi stron internetowych sądów okręgowych i apelacyjnych⁵⁵. Jednym z podstawowych zaleceń formułowanych w raportach

⁵³ E. Gapska, dz. cyt., s. 35.

⁵⁴ S. Kotecka, *Obywatelski wymiar e-sądownictwa w Polsce. O wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w relacji interesanta z sądem*, „Analizy i opinie”, nr 142, Warszawa 2014, s. 23-24.

⁵⁵ D. Sześciło, M. Lipiec, E. Orłowski, *E-sądy po polsku, Badanie i ranking stron internetowych sądów okręgowych, apelacyjnych i wojewódzkich sądów administracyjnych*, Warszawa 2008. D. Sześciło, M. Kube, M. Lipiec, P. Gawłowska, M. Gołębiowski, *E-sądy po polsku, Ranking stron internetowych sądów okręgowych i apelacyjnych*, II edycja, Warszawa 2010. D. Sześciło, M. Kube, M. Lipiec, M. Bicka,

była potrzeba wprowadzenia jednolitego, zarządzanego centralnie portalu polskiego sądownictwa⁵⁶, ujednoczenie wyglądu stron sądów, dokonanie zmian graficznych łącznie z usprawnieniami w obszarze struktury, nazewnictwa i nawigacji⁵⁷. Jak twierdzi D. Sześciło, współautor badań, serwis internetowy powinien być estetyczny i przejrzysty, a układ graficzny strony prosty, o odpowiednio skontrastowanych kolorach⁵⁸.

W opinii P. Banasika uporządkowanie wizualne elementów komunikacji, poza wartościami estetycznymi i prestiżowymi, dostarcza korzyści, takich jak usprawnianie procesów, poprawa przejrzystości struktur, redukcja kosztów czasowych i osobowych obsługi interesantów⁵⁹. Przesłankami do utworzenia jednolitego systemu są zatem nie tylko względy wizerunkowe, ale również kwestie organizacyjno-finansowe, poprawa efektywności przez dążenie do optymalizowania kosztów poprzez projektowanie i prowadzenia stron internetowych sądów na poziomie całego wymiaru sprawiedliwości.

Gołębiowski M., *E-sądy po polsku. Badanie i ranking stron internetowych sądów okręgowych i apelacyjnych oraz Sądu Najwyższego*, III edycja, Warszawa 2011. M. Gołębiowski, M. Kube, D. Sześciło, P. Rzymska, *E-sądy po polsku. Badanie i ranking stron internetowych sądów okręgowych i apelacyjnych oraz Sądu Najwyższego i Trybunału Konstytucyjnego*, IV edycja, Warszawa 2012.

⁵⁶ M. Gołębiowski, M. Kube, D. Sześciło, P. Rzymska, *E-sądy po polsku. Badanie i ranking stron internetowych sądów okręgowych i apelacyjnych oraz Sądu Najwyższego i Trybunału Konstytucyjnego*, IV edycja, dz. cyt., s. 4.

⁵⁷ Tamże, s. 37.

⁵⁸ D. Sześciło, *Serwisy internetowe sądów. Co już działa, co jeszcze trzeba poprawić?*, „Na wokandzie” 2011, nr 5 (8), s. 42.

⁵⁹ P. Banasik, *Nowe kierunki w zarządzaniu wymiarem sprawiedliwości*, Warszawa 2014, s. 110.

Literatura

1. Altkorn J., *Wizualizacja firmy*, Instytut Marketingu S.C., Kraków 1999.
2. Banasik P., *Nowe kierunki w zarządzaniu wymiarem sprawiedliwości*, Oficyna Wydawnicza Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2014.
3. Bergström B., *Essentials of visual communication*, Laurence King Publishing, London 2008.
4. Black S., *Public relations*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 1998.
5. Burzyński W., *Public relations. Strategia i nowe techniki wizerunku*, Wydawnictwo Poltex, Warszawa 2008.
6. Ciesielska M., *Komunikacja wizualna w działaniu*, [w:] *Komunikacje w rozmowie 2*, red. M. Wszolek, Wyd. Instytut Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2013.
7. Dejnaka A., *Jak tworzyć identyfikację wizualną w Internecie*, [online:] <http://www.e-marketing.pl/artyk/artyk88.php> [dostęp: 03.2016].
8. *Długookresowa Strategia Rozwoju Kraju Polska 2030. Trzecia fala nowoczesności*, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2013.
9. *Dobre Praktyki. Informator Statystyczny Wymiaru Sprawiedliwości*, [online:] <https://isws.ms.gov.pl/pl/dobre-praktyki> [dostęp: 04.2016].
10. Gapska E., *Kreowanie wizerunku wymiaru sprawiedliwości w dobie społeczeństwa informacyjnego*, „Kwartalnik Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury” 2013, z. 4 (10).
11. Giedroń K., *Public relations w administracji*, Wydawnictwo Profesjonalne ALPHApr, Gdynia 2004.
12. Goban-Klas T., *Cywilizacja medialna. Geneza, ewolucja, eksplozja*, WSiP, Warszawa 2005.
13. Gołębiowski M., Kube M., Sześciło D., Rzymska P., *E-sądy po polsku. Badanie i ranking stron internetowych sądów okręgowych i apelacyjnych oraz Sądu Najwyższego i Trybunału Konstytucyjnego*, IV edycja, Fundacja Forum Obywatelskiego Rozwoju – FOR, Warszawa 2012.
14. Kawka M., *Komunikowanie wizualne a nauka o mediach – współczesność i perspektywy*, „Media i Społeczeństwo” 2015, nr 5.
15. *Komunikacja i wizerunek sądów. Zbiór dobrych praktyk dla sądów powszechnych*, Dokument opracowany przez zespół Ministerstwa Sprawiedliwości i Krajowej Rady Sądownictwa. Przyjęty uchwałą Krajowej Rady Sądownictwa z dnia 19 czerwca 2015 r., [online:] <https://ms.gov.pl/pl/informacje/news,7240,dobre-praktyki-w-komunikacji-sadow-z-mediami.html> [dostęp: 04.2016].
16. *Komunikowanie polityczne i publiczne*, red. B. Dobek-Ostrowska, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2006.
17. *Kontrola zarządcza w dziale sprawiedliwość*, [online:] <https://bip.ms.gov.pl/pl/dzialalnosc/kontrola-zarzadcza/kontrola-zarzadcza-w-dziale-sprawiedliwosc/> [dostęp: 03.2016].
18. Kopaliński W., *Słownik symboli*, Oficyna Wydawnicza RYTM, Warszawa 2006.

19. Kotecka S., *Obywatelski wymiar e-sądownictwa w Polsce. O wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w relacji interesanta z sądem*, „Analizy i opinie” 2014, nr 142, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2014.
20. *Marketing ujęcie systemowe*, red. M. Daszkowska, Wydawnictwo Politechniki Gdańskiej, Gdańsk 2005.
21. Nieć M., *Komunikowanie społeczne i media. Perspektywa politologiczna*, LEX, Warszawa 2010.
22. Niedzielski A., *Rola kontroli zarządczej w realizacji Strategii Modernizacji Przestrzeni Sprawiedliwości w Polsce na lata 2014–2020*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 864, „Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia” 2015, nr 76, t. 2.
23. *Public relations w sferze publicznej. Wizerunek i komunikacja*, red. Tabernacka M., Szadok-Bratuń A., LEX, Warszawa 2012.
24. Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 14 października 2011 r. w sprawie stroju urzędowego sędziów (Dz.U. 2011 nr 225 poz. 1354).
25. Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. 2015 poz. 2316).
26. Słownik języka polskiego PWN, [online:] <http://sjp.pwn.pl/> [dostęp: 04.2016].
27. Snarska M., *Corporate Design w kształtowaniu wizerunku miasta (w oparciu o przykłady niemieckie)*, [w:] *Public relations w jednostkach samorządu terytorialnego*, D. Tworzydło, T. Smoliński, Rzeszów 2005.
28. *Standardy obsługi interesantów Ministerstwo Sprawiedliwości w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych*, Warszawa 2014, [online:] <https://bip.ms.gov.pl/pl/dzialalnosc/kontrola-zarzadcza/kontrola-zarzadcza-w-dziale-sprawiedliwosc/> [dostęp: 04.2016].
29. *Strategia modernizacji przestrzeni sprawiedliwości w Polsce na lata 2014-2020*, Ministerstwo Sprawiedliwości, Warszawa 2014.
30. *Strategia Rozwoju Kraju 2020*, Uchwała Nr 157 Rady Ministrów z dnia 25 września 2012 r. w sprawie przyjęcia Strategii Rozwoju Kraju 2020, „Monitor Polski”, poz. 882.
31. *Strategia Sprawne Państwo 2020*, Warszawa 2012.
32. *Studia z teorii komunikowania masowego*, red. B. Dobek-Ostrowska, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 1999.
33. Sześciło D., Kube M., Lipiec M., Bicka M., Gołębiowski M., *E-sądy po polsku. Badanie i ranking stron internetowych sądów okręgowych i apelacyjnych oraz Sądu Najwyższego*, III edycja, Fundacja Forum Obywatelskiego Rozwoju – FOR, Warszawa 2011.
34. Sześciło D., Kube M., Lipiec M., Gawłowska P., Gołębiowski M., *E-sądy po polsku, Ranking stron internetowych sądów okręgowych i apelacyjnych*, II edycja, Fundacja Forum Obywatelskiego Rozwoju – FOR, Warszawa 2010.
35. Sześciło D., Lipiec M., Orłowski E., *E-sądy po polsku, Badanie i ranking stron internetowych sądów okręgowych, apelacyjnych i wojewódzkich sądów administracyjnych*, Fundacja Forum Obywatelskiego Rozwoju – FOR, Warszawa 2008.
36. Sześciło D., *Serwisy internetowe sądów. Co już działa, co jeszcze trzeba poprawić?*, „Na wokandzie” 2011, nr 5 (8).

37. *Unijna tablica wyników wymiaru sprawiedliwości z 2015 r.*, Komunikat Komisji Europejskiej, Rady, Europejskiego Banku Centralnego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów, Bruksela, 9.03.2015 COM(2015) 116 final, PART 1/2, [online:] http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2015_pl.pdf [dostęp: 04.2016].
38. Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. Prawo o ustroju sądów powszechnych (Dz.U. 2001 nr 98 poz. 1070).
39. *Wytyczne dotyczące standardów prowadzenia stron internetowych przez jednostki wymiaru sprawiedliwości*, Departament Centrum Ogólnopolskich Rejestrów Sądowych i Informatyzacji Resortu, Ministerstwo Sprawiedliwości, Warszawa 2008, [online:] <https://bip.ms.gov.pl/pl/ministerstwo/sady-powszechne/download,1186,0> [dostęp: 04.2016].