

Elżbieta Kwiatkowska

Strony internetowe w kształtowaniu tożsamości i wizerunku organizacji publicznych: studium Służby Więziennej

Websites in shaping the identity and image of public organizations: A study of the Prison Service

Współczesne instytucje publiczne muszą sprostać rosnącym wymaganiom dotyczącym przejrzystości i skutecznej komunikacji z otoczeniem. Strony internetowe odgrywają kluczową rolę w budowaniu tożsamości organizacyjnej, zaufania społecznego oraz w relacjach z interesariuszami. Artykuł analizuje, jak jednostki Służby Więziennej wykorzystują strony internetowe do kształtowania tożsamości organizacyjnej i wizerunku instytucji, stosując model CED (centralność, trwałość i wyróżnialność). Przeanalizowano trzy główne sekcje: *Informacje*, *Aktualności* i *Galeria*, badając ich spójność, powtarzalność i unikalność. Wyniki analizy pozwalają lepiej zrozumieć, jak te treści przyczyniają się do budowania tożsamości organizacyjnej, podkreślając różnice w podejściu poszczególnych jednostek do komunikowania swojej działalności.

Słowa kluczowe: tożsamość organizacyjna, wizerunek instytucji publicznych, Służba Więzienna, komunikacja, strony internetowe

Modern public institutions must meet the growing demands for transparency and effective communication with the public. Websites play a key role in building organizational identity, social trust, and relationships with stakeholders. This article analyzes how prison units use their websites to shape organizational identity and institutional image, applying the CED model (centrality, endurance, and distinctiveness). Three main sections were analyzed: *Information*, *News*, and *Gallery*, examining their consistency, repetition, and uniqueness. The results of the analysis

help to better understand how these contents contribute to building organizational identity, highlighting differences in how individual units communicate their activities.

Key words: organizational identity, public institutions' image, Prison Service, communication, websites

Wprowadzenie

Współczesne instytucje publiczne, takie jak Służba Więzienna, muszą stawiać czoła rosnącym wymaganiom związanym z przejrzystością i skuteczną komunikacją z otoczeniem. Efektywna komunikacja instytucji publicznych odgrywa kluczową rolę w budowaniu ich tożsamości organizacyjnej, zaufania społecznego oraz relacji z interesariuszami. W dobie rozwoju technologii informacyjnych strony internetowe stają się głównym narzędziem, za pomocą którego organizacje mogą prezentować swoje wartości, misję oraz codzienne działania. Strony internetowe pełnią funkcję medium, które umożliwia budowanie relacji z otoczeniem zewnętrznym, a także są instrumentem wspierającym procesy wewnętrzne organizacji.

Zgodnie z definicją Alberta i Whettena¹, tożsamość organizacyjna odnosi się do zbioru trwałych, centralnych cech instytucji, które definiują jej misję i wartości. Jest to istotny element, który odróżnia daną organizację od innych i stanowi podstawę jej funkcjonowania. Tożsamość ta jest komunikowana nie tylko poprzez działania instytucji, ale również za pośrednictwem narzędzi takich jak strony internetowe, które umożliwiają dotarcie do szerokiego grona odbiorców. Koncepcja tożsamości organizacyjnej opisana przez Alberta i Whettena została rozwinięta przez Whettena w 2006 roku, który pogłębił definicję modelu CED, wskazując, że centralność, trwałość i wyróżnialność stanowią kluczowe elementy w definiowaniu tożsamości organizacyjnej². Mogą być zatem użyteczne w analizie różnych typów instytucji, w tym publicznych. Centralność odnosi się do kluczowych wartości organizacji, trwałość dotyczy stabilności tych wartości w czasie, a wyróżnialność odnosi się do unikalnych cech organizacji, które odróżniają ją od innych instytucji.

¹ S. Albert, D.A. Whetten, *Organizational Identity*, "Research in Organizational Behavior" 1985, t. 7, s. 265.

² D.A. Whetten, *Albert and Whetten Revisited: Strengthening the Concept of Organizational Identity*, "Journal of Management Inquiry" 2006, nr 15(3), s. 224.

Z kolei wizerunek organizacji, zgodnie z teorią Hatch i Schultza³, to sposób, w jaki instytucja jest postrzegana przez społeczeństwo i jej otoczenie zewnętrzne. Wizerunek jest wynikiem interakcji między tożsamością organizacji a sposobem jej postrzegania przez odbiorców, co ma kluczowe znaczenie w budowaniu relacji z interesariuszami.

Służba Więzienna w Polsce, działająca pod nadzorem Ministerstwa Sprawiedliwości, zarządza siecią jednostek penitencjarnych odpowiedzialnych za resocjalizację osadzonych oraz zapewnienie im bezpieczeństwa. Struktura organizacyjna SW obejmuje Centralny Zarząd Służby Więziennej, Inspektorat Wewnętrzny Służby Więziennej oraz 11 okręgowych inspektoratów, a także przyporządkowane im zakłady karne, areszty śledcze oraz oddziały zewnętrzne. Każda z tych jednostek jest odpowiedzialna za realizację zadań związanych z resocjalizacją, ochroną społeczeństwa oraz zapewnieniem warunków umożliwiających przestrzeganie przepisów prawa.

Wybór Służby Więziennej jako przedmiotu badania wynika z jej specyficznej roli w społeczeństwie oraz potrzeby transparentności działania. Z racji swojego charakteru i misji, SW musi skutecznie komunikować się zarówno z osadzonymi i ich rodzinami, jak i z innymi interesariuszami, w tym potencjalnymi pracownikami oraz partnerami instytucjonalnymi. Strony internetowe SW pełnią zatem kluczową rolę w procesie budowania jej tożsamości i wizerunku, a także umożliwiają transparentne przedstawienie działań i zadań realizowanych przez tę instytucję.

W niniejszym artykule przeanalizowane zostaną strony internetowe jednostek SW pod kątem ich roli w kształtowaniu tożsamości organizacyjnej oraz wizerunku instytucji publicznych. Celem badania jest analiza sposobu publikowania treści na stronach internetowych jednostek Służby Więziennej pod kątem kształtowania tożsamości organizacyjnej oraz wizerunku instytucji. Badanie skupia się na trzech kluczowych aspektach: centralności, trwałości i wyróżnialności (model CED), które pozwalają ocenić, jak publikowane treści odzwierciedlają misję i wartości instytucji. Ponadto, analiza obejmuje ocenę sekcji *Aktualności* i *Galeria* pod względem ich roli w budowaniu wizerunku jednostek na tle innych placówek penitencjarnych.

³ M.J. Hatch, M. Schultz, *The dynamics of organizational identity*, "Human Relations" 2002, nr 55 (8), s. 991.

Znaczenie tożsamości organizacyjnej i wizerunku instytucji publicznych

Tożsamość organizacyjna i wizerunek są kluczowymi elementami komunikacji zewnętrznej w instytucjach publicznych. Skuteczna komunikacja odgrywa kluczową rolę w kształtowaniu pozytywnego wizerunku organizacji publicznych, co podkreśla Zarzycka, wskazując na konieczność precyzyjnego planowania oraz monitorowania przekazów kierowanych do społeczeństwa⁴. Tożsamość organizacyjna jest kluczowa w budowaniu wizerunku i relacji instytucji z otoczeniem⁵. Zgodnie z definicją Alberta i Whettena, odnosi się ona do trwałych, centralnych cech, które definiują misję i wartości danej instytucji⁶. W przypadku Służby Więziennej tożsamość ta jest nierozzerwalnie związana z realizacją zadań takich jak resocjalizacja osadzonych, ochrona społeczeństwa oraz zapewnienie porządku publicznego. Strony internetowe pełnią tutaj istotną funkcję – umożliwiają nie tylko komunikację na zewnątrz, ale również wspierają procesy wewnętrzne, co podkreśla znaczenie transparentności działań instytucji.

Wizerunek instytucji, jak twierdzą Hatch i Schultz, to efekt interakcji pomiędzy tożsamością organizacyjną a tym, jak instytucja jest postrzegana przez społeczeństwo i inne grupy interesariuszy. Wizerunek ten kształtuje się na podstawie percepcji zewnętrznej oraz sposobu, w jaki organizacja komunikuje swoją misję i wartości⁷. Whetten podkreślił, że wizerunek organizacyjny jest ściśle powiązany z tożsamością organizacji, która opiera się na trzech kluczowych elementach: centralności, trwałości i wyróżnialności⁸. Strony internetowe Służby Więziennej mogą pełnić kluczową rolę w komunikowaniu tych wartości, zapewniając spójność przekazu oraz ukazywanie unikalnych cech każdej jednostki. Strona internetowa jest kluczowym narzędziem kształtowania tego wizerunku, dostarczając informacji o bieżących działaniach, projektach resocjalizacyjnych oraz możliwościach współpracy z innymi podmiotami.

⁴ M. Zarzycka, *Rola komunikacji w kształtowaniu wizerunku organizacji publicznej*. „OBRONNOŚĆ. Zeszyty Naukowe”, 2015, nr 2(14), s.143.

⁵ K. Kowalska-Jarnot, *Istota i funkcje tożsamości organizacji*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Ekonomii i Informatyki w Krakowie”, nr 15, s.104.

⁶ S. Albert, D.A. Whetten, *op. cit.*

⁷ M.J. Hatch, M. Schultz, *op. cit.*, s. 997.

⁸ S. Albert, D.A. Whetten, *op. cit.*, s. 223.

W literaturze dotyczącej zarządzania instytucjami publicznymi, Suchman podkreśla, że odpowiedzialność za budowanie zaufania społecznego spoczywa na przejrzystości i dostępności informacji, które instytucje publiczne udostępniają⁹. Strony internetowe są zatem fundamentalnym narzędziem, które umożliwia instytucjom, w tym Służbie Więziennej, przekazywanie informacji na temat realizowanych zadań, co ma bezpośredni wpływ na postrzeganie ich jako godnych zaufania i transparentnych.

Cornelissen podkreśla, że instytucje publiczne, które dbają o aktualność, dostępność i przejrzystość swoich stron internetowych, mogą skutecznie budować silniejszy wizerunek organizacyjny oraz być postrzegane jako bardziej profesjonalne i wiarygodne¹⁰. Podobnie, Melewar i Karaosmanoğlu (2006) zauważają, że spójność i jakość komunikacji organizacyjnej, w tym za pośrednictwem stron internetowych, są kluczowe dla postrzegania tożsamości i wartości instytucji¹¹. Jak wskazuje Maria Kotas wizerunek organizacji publicznych jest istotnym instrumentem efektywnego komunikowania się z interesariuszami, co ma szczególne znaczenie w budowaniu relacji z otoczeniem i zapewnianiu transparentności działań instytucji bowiem „Wizerunek organizacji to subiektywne o niej wyobrażenie. W świadomości różnych grup tworzących wizerunek organizacji nie jest on nigdy analogiczny. Jest on wypadkową działań organizacji oraz cech osób, do których działania te są skierowane”¹².

Strony internetowe Służby Więziennej stanowią zatem kluczowy element w procesie budowania jej wizerunku jako instytucji, która w sposób transparentny komunikuje swoje cele, działania oraz misję związaną z resocjalizacją osadzonych i ochroną społeczeństwa.

⁹ M.C. Suchman, *Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches*, „Academy of Management Review” 1995, nr 20(3) s. 583.

¹⁰ J.P. Cornelissen, *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice*, Londyn 2004, s. 142.

¹¹ T.C. Melewar, E. Karaosmanoğlu, *Seven dimensions of corporate identity: A categorization from the practitioners' perspectives*, „European Journal of Marketing” 2006, nr 40(7/8), s 847.

¹² M. Kotas, *Wizerunek organizacji publicznej jako instrument efektywnego komunikowania z interesariuszami*, „Studia Ekonomiczne”, nr 185, s. 134.

Struktura i funkcja strony internetowej Służby Więziennej w kształtowaniu wizerunku

Strona internetowa Służby Więziennej, ze względu na specyficzny charakter jej działalności oraz różnorodność interesariuszy, musi oferować rzetelną, uporządkowaną i aktualną prezentację całej struktury organizacyjnej i jej działań. Jest ona kluczowym narzędziem komunikacyjnym, umożliwiającym prezentację misji, wartości oraz codziennej pracy jednostek. Oprócz funkcji informacyjnej strona pełni także rolę wizerunkową, kształtując sposób, w jaki instytucja jest postrzegana przez społeczeństwo oraz zainteresowane strony.

Centralizacja struktury strony internetowej Służby Więziennej zapewnia spójność przekazu i ułatwia zarządzanie kluczowymi informacjami. Na głównej stronie (sw.gov.pl) dostępne są sekcje (podstrony) takie jak *Statystyka*, *Rekrutacja* czy *Zatrudnienie osób pozbawionych wolności*, co pozwala na centralny dostęp do najważniejszych danych dla społeczeństwa, rodzin osadzonych oraz potencjalnych kandydatów do pracy. Strona internetowa zawiera również wyspecjalizowane podstrony, takie jak *Zamówienia publiczne* oraz *Dla mediów*, które dostarczają szczegółowych informacji dedykowanych odpowiednio podmiotom uczestniczącym w procedurach przetargowych oraz przedstawicielom mediów. Takie ukierunkowane treści zwiększają transparentność działań instytucji i wspierają profesjonalną komunikację z kluczowymi grupami interesariuszy. Kolejna podstrona *Edukacja młodzieży* jest przykładem realizacji zadań związanych z edukacją prawną i prewencją przestępstw wśród młodzieży. Zawiera ona szczegółowe informacje dotyczące oferty edukacyjnej SW oraz organizacji zajęć dla młodzieży w szkołach i jednostkach penitencjarnych.

Podstrona *Służba Więzienna* pełni kluczową rolę w prezentacji tożsamości organizacyjnej i kształtowaniu wizerunku instytucji. Jest centralnym źródłem informacji o bieżącej działalności SW, skierowanym zarówno do osadzonych i ich rodzin, pracowników, jak i szerokiej publiczności.

Sekcja ta zawiera szczegółowe informacje (tu: zakładki) na temat struktury organizacyjnej, przedstawiając hierarchię instytucji od poziomu centralnego, poprzez okręgowe inspektoraty, aż do poszczególnych jednostek penitencjarnych. Umożliwia to użytkownikom zrozumienie

łożoności i zakresu działania Służby Więziennej, co sprzyja transparentności i budowaniu zaufania, o którym pisał m.in. Cornelissen¹³.

W zakładce *Kierownictwo SW* prezentowane są dane kontaktowe kluczowych osób pełniących funkcje kierownicze, co podkreśla otwartość instytucji na komunikację i umożliwia zainteresowanym nawiązanie bezpośredniego kontaktu z odpowiednimi osobami.

Zakładka *Zadania i uprawnienia SW* szczegółowo opisuje podstawowe cele, funkcje i kompetencje Służby Więziennej. Zawiera informacje na temat prowadzenia oddziaływań resocjalizacyjnych, zapewnienia bezpieczeństwa, współpracy z innymi formacjami mundurowymi oraz edukacji prawnej młodzieży związanej z prewencją przestępstw. Tak klarowne przedstawienie misji i zadań instytucji wzmacnia jej tożsamość organizacyjną i pozytywnie wpływa na wizerunek jako profesjonalnej i odpowiedzialnej społecznie organizacji¹⁴.

Rys historyczny przedstawia historię Służby Więziennej od momentu jej powstania po czasy współczesne, ukazując ewolucję instytucji oraz jej rolę w systemie bezpieczeństwa państwa. Prezentacja historii, w tym ważnych wydarzeń i zmian, buduje wizerunek instytucji z bogatymi tradycjami i doświadczeniem, co zwiększa jej wiarygodność i legitymizację (Suchman, 1995).

W zakładce *Ochrona danych osobowych* użytkownicy mogą zapoznać się z polityką przetwarzania danych oraz procedurami związanymi z ochroną prywatności zgodnie z obowiązującymi przepisami. Udostępnienie tych informacji świadczy o dbałości instytucji o przestrzeganie standardów prawnych i etycznych, co wzmacnia jej wizerunek jako transparentnej i odpowiedzialnej organizacji.

Istotnym elementem jest zakładka *Informator dla cudzoziemców*, która zawiera obszerny przewodnik dostępny w kilku językach. Informator ten ma na celu pomóc cudzoziemcom zrozumieć ich prawa i obowiązki podczas pobytu w polskich jednostkach penitencjarnych. Obejmuje takie zagadnienia jak procedury przyjęcia do jednostki, warunki socjalno-bytowe, opieka medyczna, zasady kontaktu z osobami bliskimi i światem zewnętrznym, możliwość korzystania z pomocy postpenitencjarnej oraz dostęp do informacji publicznej. Wyjaśnia również kwestie związane z warunkowym przedterminowym zwolnieniem, przerwą w karze, a także

¹³ J.P. Cornelissen, *op. cit.*, s. 78.

¹⁴ S. Albert, D.A. Whetten, s. 268.

międzynarodowymi środkami prawnymi ochrony praw człowieka pozbawionego wolności. Dzięki temu cudzoziemcy mogą lepiej zrozumieć polski system penitencjarny i swoje miejsce w nim, co jest kluczowe dla ich resocjalizacji i poszanowania praw człowieka.

Kolejną zakładką podstrony *Służba Więzienna to Edukacja osadzonych*, która dostarcza informacji o procesie edukacji w zakładach karnych i aresztach śledczych, w tym o zasadach rekrutacji, procesie przyjęcia do szkół oraz dostępnych kierunkach kształcenia. Udostępnienie tych informacji podkreśla zaangażowanie SW w resocjalizację poprzez edukację, co pozytywnie wpływa na jej wizerunek jako instytucji wspierającej reintegrację społeczną osadzonych¹⁵.

Omawiana podstrona zawiera również zakładkę *Prawo*, która umożliwia dostęp do wybranych ustaw, rozporządzeń Ministra Sprawiedliwości oraz aktów wewnętrznych SW. Taka dostępność informacji prawnej zwiększa transparentność działań instytucji i umożliwia zainteresowanym zapoznanie się z podstawami prawnymi jej funkcjonowania.

Interaktywna zakładka *Kalkulator emerytalny* pozwala funkcjonariuszom obliczyć prognozowaną wysokość emerytury, uwzględniając staż służby i inne istotne czynniki. Narzędzie to wspiera planowanie kariery i przyszłości zawodowej pracowników, co świadczy o dbałości instytucji o swoich funkcjonariuszy.

Tak kompleksowo zaprojektowana podstrona *Służba Więzienna* przyczynia się do zwiększenia transparentności działań instytucji, umożliwiając różnym grupom interesariuszy dostęp do kluczowych informacji w sposób przystępny i uporządkowany. Poprzez umiejętne wykorzystanie strony internetowej do komunikowania swojej misji, wartości i zadań, Służba Więzienna skutecznie buduje swoją tożsamość organizacyjną i pozytywny wizerunek w oczach społeczeństwa.

Kontynuując analizę strony internetowej Służby Więziennej, warto zwrócić uwagę na sposób prezentacji informacji o poszczególnych jednostkach penitencjarnych. W tym celu użytkownik może przejść do zakładki *Struktura*, która stanowi interaktywny wykaz instytucji centralnych, wewnętrznych oraz okręgowych inspektoratów.

Aby dotrzeć do informacji o konkretnych placówkach, użytkownik powinien rozwinąć nazwę wybranego okręgowego inspektoratu. Pozwala to na uzyskanie dostępu do pełnej listy aresztów, zakładów karnych oraz

¹⁵ M.J. Hatch, M. Schultz, *op. cit.* s. 993.

oddziałów zewnętrznych w danym okręgu. Po wybraniu interesującej go jednostki, użytkownik zostaje przekierowany na jej dedykowaną podstronę, której struktura jest spójna z główną stroną Służby Więziennej. Taka konsekwencja w organizacji serwisu sprzyja zachowaniu spójności komunikacyjnej oraz ujednoczeniu wizerunku instytucji na wszystkich poziomach organizacyjnych. Jednak użytkownik nieznający przyporządkowania konkretnej jednostki penitencjarnej do konkretnego okręgu nie ma na tym poziomie dostępu do wyszukiwarki jednostek. Jest ona dostępna dopiero z kolejnego poziomu pojedynczych jednostek, gdzie będąc na podstronie którejkolwiek jednostki, użytkownik ma dostęp do mapy oraz wyszukiwarkę jednostek wg nazwy lub miejscowości. To umiejscowienie może sprawiać trudność osobom zwłaszcza osobom spoza SW, np. rodzinie osadzonych, którzy poszukują informacji na temat szczegółów konkretnej jednostki. Wyszukiwarka jednostek na poziomie strony głównej lub jako oddzielna zakładka na podstronie *Służba Więzienna* pozwoliłaby na uniknięcie tego typu problemów.

Każda jednostka prezentuje informacje o sobie w ramach czterech głównych podstron: *Aktualności*, *Informacje*, *Kalendarium* oraz *Galeria*. Dodatkowo, w *Rekrutacji* dostępne są aktualne oferty pracy w danej jednostce penitencjarnej. Taki scentralizowany układ, oparty na jednolitym schemacie strukturalnym, umożliwia efektywną komunikację z interesariuszami i wzmacnia postrzeganie instytucji jako profesjonalnej i transparentnej¹⁶. Centralizacja informacji na stronach internetowych instytucji publicznych pozwala na lepsze zarządzanie treścią oraz skuteczną kontrolę nad komunikacją wizerunkową. W przypadku Służby Więziennej taka struktura ułatwia zarządzanie kluczowymi danymi i zapewnia jednolity standard przekazywanych treści, co wzmacnia wizerunek instytucji jako profesjonalnej, transparentnej i efektywnej organizacji.

Jak podkreślają Melewar i Karaosmanoğlu, spójny wizerunek i tożsamość są niezbędne dla budowania zaufania do organizacji, zwłaszcza w sektorze publicznym¹⁷. Mimo jednolitej struktury głównej strony Służby Więziennej, istotną rolę odgrywają treści zamieszczane na stronach poszczególnych jednostek. Podstrony takie jak *Informacje*, *Aktualności* czy *Galeria* stanowią kluczowe elementy kształtujące wizerunek instytucji. Na przykład *Informacje* dostarczają szczegółowych danych o zasadach

¹⁶ J.P. Cornelissen, *op. cit.*, s. 69.

¹⁷ T.C. Melewar, E. Karaosmanoğlu, *op. cit.*, s. 847–848.

odwiedzin, informacje o jednostce czy dane kontaktowe co ma istotne znaczenie dla rodzin osadzonych oraz organizacji współpracujących ze Służbą Więzienną. Strony, które zamieszczają szczegółowe i aktualne treści, są postrzegane jako bardziej profesjonalne, co wzmacnia ich wizerunek jako instytucji transparentnych i otwartych na dialog społeczny¹⁸. Jak podkreślają Koźuch, Sienkiewicz-Małyjurek i Sułkowski, zarządzanie publiczne oparte na wartościach jest kluczowe dla budowania zaufania do instytucji publicznych oraz zapewnienia ich odpowiedzialności wobec społeczeństwa¹⁹.

Zakładka *Aktualności* prezentuje bieżące wydarzenia, programy resocjalizacyjne oraz współpracę z lokalnymi organizacjami, co zwiększa postrzeganą aktywność jednostki. Regularne aktualizacje wskazują na jej dynamizm i zaangażowanie, co wpływa pozytywnie na wizerunek instytucji jako aktywnej i zaangażowanej w działania resocjalizacyjne. Natomiast *Galeria*, zawierająca zdjęcia i materiały wizualne, odgrywa istotną rolę w budowaniu wizualnego wizerunku jednostek penitencjarnych. Profesjonalnie przygotowane materiały mogą wzmacniać postrzeganie jednostki jako dobrze zorganizowanej i zaangażowanej w proces resocjalizacji.

Taki sposób prezentacji informacji na stronach poszczególnych jednostek penitencjarnych nie tylko ułatwia dostęp do potrzebnych danych, ale także kształtuje pozytywny wizerunek Służby Więziennej jako instytucji nowoczesnej, transparentnej i ukierunkowanej na potrzeby społeczeństwa. Poprzez konsekwentne stosowanie spójnej struktury i estetyki, Służba Więzienna wzmacnia swoją tożsamość organizacyjną i buduje zaufanie wśród różnych grup interesariuszy.

Metodologia badania

W niniejszym badaniu przeanalizowano treści publikowane na stronach internetowych jednostek Służby Więziennej w Polsce (podstrony sw.gov.pl), aby zrozumieć, jak te jednostki komunikują swoją tożsamość organizacyjną i kształtują wizerunek w przestrzeni publicznej. Zastosowano podejście oparte na modelu CED opisane przez (centralność, trwałość, wyróżnialność), który dostarcza trzech kluczowych kryteriów

¹⁸ M.J. Hatch, M. Schultz, *op. cit.*, s. 996.

¹⁹ B. Koźuch, K. Sienkiewicz-Małyjurek, Ł. Sułkowski, *Zarządzanie publiczne oparte na wartościach*, Łódź 2021, s. 143–147.

do analizy tożsamości organizacyjnej: centralności (central), trwałości (enduring) i wyróżnialności (distinctive)²⁰. Analiza treści stron internetowych jednostek penitencjarnych miała miejsce od 1 do 10 października 2024 i skupiła się na kluczowych podstronach (sekcjach), które mają największe znaczenie dla budowania tożsamości organizacyjnej i wizerunku instytucji publicznych:

Informacje: ta sekcja zawiera dane dotyczące struktury organizacyjnej jednostki, zasad odwiedzin, dostępnych programów resocjalizacyjnych oraz form kontaktu z rodzinami osadzonych. Analiza tej podstrony ma na celu ocenę, w jaki sposób jednostka komunikuje swoje centralne wartości, czyli misję związaną z resocjalizacją i ochroną społeczeństwa (aspekt centralności w CED). Skupiono się na tym, jak te elementy są prezentowane w sposób spójny i jasny, by zrozumieć, jak organizacja dba o przekaz swoich kluczowych wartości;

Aktualności: w tej sekcji analizowano informacje o bieżących wydarzeniach, programach resocjalizacyjnych oraz współpracy z organizacjami pozarządowymi. Ocena tej sekcji pozwalała na zbadanie dynamiki działań jednostki oraz jej zaangażowania w lokalne inicjatywy społeczne. W ramach modelu CED, ta sekcja była analizowana pod kątem trwałości przekazu — sprawdzano, czy jednostki konsekwentnie komunikują swoje wartości w różnych działaniach. Jednocześnie, sekcja *Aktualności* pełniła także funkcję wyróżnialności, ponieważ jednostki mogą poprzez publikowanie unikalnych treści, wydarzeń i współpracy z lokalnymi partnerami wyróżniać się na tle innych placówek;

Galeria: w tej sekcji badane były materiały wizualne (zdjęcia) które wpływają na wizualny wizerunek jednostek penitencjarnych. Analiza tematyki i sposobu prezentacji oraz spójności tych materiałów pozwalała na ocenę, jak jednostki starają się budować swój profesjonalny wizerunek w przestrzeni publicznej. W kontekście modelu CED, analizowano, jakie elementy wizualne wyróżniają daną jednostkę na tle innych, co odnosi się do kryterium wyróżnialności;

Zakładka „Kalendarium” została wykluczona z badania, gdyż w większości przypadków przekierowuje użytkownika do wyszukiwarki wydarzeń na stronie głównej Służby Więziennej, nie dostarczając specyficznych informacji o działaniach i wydarzeniach danej jednostki penitencjarnej.

²⁰ Albert, D.A. Whetten, *op. cit.*, s. 223.

Jej analiza nie wносиłaby istotnych wartości do oceny tożsamości organizacyjnej i wizerunku poszczególnych placówek.

W niniejszym badaniu zastosowano celowo-losowy dobór jednostek penitencjarnych w Polsce, aby zapewnić reprezentatywność wyników oraz możliwość ich uogólnienia na cały system penitencjarny w kraju. Spośród 39 podstron aresztów śledczych i 63 zakładów karnych, dostępnych na stronie centralnej SW wybrano 16 jednostek. Ich wybór opierał się na trzech głównych kryteriach. Pierwsze to kryterium regionalne. Uwzględniono jednostki z każdego z 16 województw, co pozwoliło na pełne pokrycie geograficzne kraju. Dzięki temu badanie obejmuje jednostki penitencjarne z różnych regionów Polski, uwzględniając potencjalne różnice w sposobach komunikacji w zależności od regionu. Kolejne kryterium to różnorodność typów jednostek: Badanie obejmowało zarówno areszty śledcze, jak i zakłady karne, reprezentujące różne poziomy zabezpieczeń (zamknięte, półotwarte i otwarte). Analiza tych jednostek pozwoliła na lepsze zrozumienie, w jaki sposób różne funkcje instytucji wpływają na komunikację z otoczeniem oraz na sposób budowania tożsamości organizacyjnej.

Ostatnie kryterium, jakie brano pod uwagę, to specjalizacja jednostek – uwzględniono również jednostki o specyficznych profilach, takie jak jednostki dedykowane mężczyznom, kobietom, młodocianym oraz terapeutyczne. Wybór takich jednostek pozwolił na uchwycenie pełnej różnorodności funkcjonowania instytucji penitencjarnych, co jest istotne dla analizy ich tożsamości organizacyjnej i wizerunku.

Losowanie jednostek penitencjarnych zostało przeprowadzone z wykorzystaniem generatora liczb losowych, aby zapewnić rzetelność procesu. Po losowaniu sprawdzono, czy próba jest reprezentatywna pod względem zabezpieczeń i specjalizacji jednostek.

Wybrana próba 16 jednostek penitencjarnych, mimo losowego charakteru, została celowo dobrana w taki sposób, aby zapewnić jak największą reprezentatywność dla systemu penitencjarnego w Polsce. Na podstawie założeń metodologicznych, celem niniejszego badania jest odpowiedź na następujące pytania badawcze:

1. w jaki sposób jednostki Służby Więziennej komunikują swoją tożsamość organizacyjną poprzez treści publikowane na stronach internetowych, uwzględniając kryteria centralności, trwałości i wyróżnialności (CED)?;

2. W jaki sposób sekcja *Aktualności* i „Galeria” na stronach internetowych jednostek penitencjarnych kształtują ich wizerunek oraz wyróżniają je na tle innych placówek?

Komunikacja wizerunkowa i organizacyjna jednostek penitencjarnych na stronach internetowych

Podstrona *Informacje* w jednostkach Służby Więziennej prezentuje zróżnicowaną liczbę zakładek, które w zależności od jednostki wahają się od siedmiu do czternastu. Większość jednostek posiada powtarzające się podzakładki, które obejmują podstawowe informacje dotyczące struktury i funkcjonowania instytucji. Do najczęściej spotykanych należą zakładki takie jak: *Kierownictwo*, *Opis jednostki*, *Ważne telefony*, *Rzecznik prasowy*, *Dla interesantów*, *Ochrona danych osobowych* oraz *Koordinator ds. zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*. Mimo że podzakładki dotyczące dostępności występują w większości jednostek, ich nazewnictwo jest zróżnicowane w zależności od lokalnych specyfikacji. Niektóre jednostki stosują takie określenia jak *Dla osób z utrudnieniami w komunikowaniu*, inne preferują nazwy *Koordinator ds. dostępności* czy *Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami*.

Warto podkreślić, że obok wspomnianych standardowych podzakładek, niektóre jednostki wyróżniają się obecnością specyficznych informacji, które są unikalne dla ich działalności. Przykładem może być jeden z aresztów śledczych, który wprowadził zakładki *Praca dla więźniów* oraz *Informacje dla zgłaszających się do odbycia kary*, z których ta ostatnia jest unikatowa dla tej jednostki. Jedną z analizowanych instytucji wyróżnia się rozbudowaną strukturą tej podstrony, zawierającą sekcje dotyczące Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko, edukacji ustawicznej oraz realizowanych projektów budowlanych, takich jak pawilon penitencjarny czy instalacja fotowoltaiczna. Taki układ wzmacnia wizerunek instytucji, prezentując ją jako zaangażowaną w nowoczesne inicjatywy oraz rozwój infrastrukturalny.

Również inne jednostki prezentują zindywidualizowane treści. Znajdują się tam takie podzakładki jak *Dofinansowania ze środków Funduszu Aktywizacji Zawodowej Skazanych*, *Zamówienia publiczne* oraz *Zespół Terenowy Systemu Dozoru Elektronicznego*. Inne podzakładki oferują

informacje o *Instytucjach pozarządowych udzielających pomocy skazanym po zwolnieniu, Centrum Kształcenia Ustawicznego*, a także zakładki dotyczące *Dofinansowania ze środków Funduszu Aktywizacji Zawodowej Skazanych* oraz *Procedury zgłoszeń wewnętrznych*.

Analiza podstrony *Informacje* w jednostkach Służby Więziennej wskazuje na wysoką spójność struktury informacyjnej w większości placówek, co może świadczyć o centralnym zarządzaniu treściami i komunikacją. Podstawowe informacje, takie jak *Kierownictwo, Opis jednostki* czy *Ochrona danych osobowych*, są powszechnie obecne, co podkreśla centralność i trwałość tożsamości organizacyjnej zgodnie z modelem CED (centralność, trwałość, wyróżnialność). Jednocześnie różnice w nazwach podzakładek dotyczących dostępności oraz obecność unikalnych zakładek w niektórych jednostkach, takich jak projekty energetyczne czy programy pracy dla więźniów odzwierciedlają specyficzne potrzeby poszczególnych placówek. To pokazuje, że mimo ogólnej centralizacji, jednostki penitencjarne mają możliwość wyróżniania się na tle innych poprzez lokalne inicjatywy, co pozwala im dostosować komunikację do unikalnych wyzwań i działań. W rezultacie, choć centralność i trwałość przekazu są utrzymywane, wyróżnialność poszczególnych jednostek kształtuje się na podstawie specyficznych programów resocjalizacyjnych czy inwestycji infrastrukturalnych, co pozytywnie wpływa na ich indywidualny wizerunek.

Przeprowadzone analizy treści zawartych w sekcji *Aktualności* na stronach internetowych 16 jednostek penitencjarnych Służby Więziennej, obejmujące łącznie 592 publikacje z okresu od stycznia do końca września 2024 roku, pozwalają na wyodrębnienie kilku głównych kategorii tematycznych. Wpisy te ukazują szerokie spektrum działań Służby Więziennej, począwszy od resocjalizacji więźniów, przez współpracę z organizacjami zewnętrznymi, aż po działania prewencyjne skierowane do młodzieży oraz różnorodne inicjatywy ekologiczne. Analiza tych treści pozwala na głębsze zrozumienie, w jaki sposób SW realizuje swoją misję, jak buduje swój wizerunek oraz w jaki sposób angażuje różne grupy społeczne w swoje działania. Ważnym elementem analizy jest także ocena języka, którym operują publikacje, co wpływa na sposób odbioru tych treści przez odbiorców.

Wyróżnione w trakcie analizy kategorie tematyczne są zróżnicowane, a każda z nich w odmienny sposób ukazuje zaangażowanie Służby Więziennej w proces resocjalizacji oraz budowanie relacji z otoczeniem.

Pierwszą dominującą kategorią, która pojawiła się w prawie 140 publikacjach, jest resocjalizacja i edukacja więźniów. W ramach tej kategorii Służba Więzienna koncentruje się na kursach zawodowych, programach terapeutycznych i działaniach edukacyjnych, które mają na celu przygotowanie osadzonych do życia po odbyciu kary. Programy edukacyjne i zawodowe, takie jak kursy komputerowe, tapicerskie czy opieki nad osobami starszymi, są częstymi tematami wpisów. Działania te pokazują dążenie SW do zapewnienia osadzonym szans na zdobycie umiejętności, które mogą być przydatne po wyjściu na wolność. Dodatkowo pojawiają się programy terapeutyczne wspierające rozwój osobisty więźniów, jak na przykład terapia poprzez sztukę czy działania kulturalno-oświatowe, które mają na celu wsparcie integracji społecznej po odbyciu kary.

Obok resocjalizacji, istotną kategorią były obchody świąt religijnych i patriotycznych, które stanowiły treść ponad 100 wpisów. Obchody takich wydarzeń jak Boże Narodzenie, Wielkanoc czy Dzień Niepodległości pojawiały się regularnie w publikacjach. Wpisy te podkreślały znaczenie więzi rodzinnych oraz duchowego wsparcia, które SW stara się zapewnić osadzonym w trakcie świąt. Przykładem może być wpis dotyczący Wigilii Bożonarodzeniowej, podczas której więźniowie mieli okazję spotkać się z bliskimi, co wpływało na wzmacnianie więzi rodzinnych i wspieranie duchowego rozwoju osadzonych. Podobnie w wielu jednostkach odbywały się obchody Świąt Wielkanocnych, gdzie więźniowie mieli możliwość uczestniczyć we mszy oraz spotkać się z kapelanami, co dodawało duchowej otuchy. Święta patriotyczne, takie jak Dzień Żołnierzy Wyklętych, były okazją do kultywowania wartości narodowych i edukowania więźniów w zakresie historii kraju. Przykładowo, więzienia organizowały uroczystości, które podkreślały znaczenie walki o niepodległość, co miało miejsce przy obchodach 80. rocznicy wybuchu Powstania Warszawskiego. Również obchody Dnia Konstytucji 3 Maja były często wspominane, gdzie osadzeni mieli możliwość uczestnictwa w programach edukacyjnych związanych z historią Polski.

Współpraca z organizacjami zewnętrznymi była obecna w około 90 wpisach, stanowiąc istotny element działalności Służby Więziennej. W wielu jednostkach penitencjarnych osadzeni angażowali się w różnorodne inicjatywy wspierające lokalne społeczności oraz organizacje charytatywne. Jednym z przykładów było zaangażowanie osadzonych w zbiórki na rzecz lokalnych hospicjów, takich jak akcja „Pola Nadziei”, gdzie pomagali w sadzeniu symbolicznych kwiatów i organizacji zbiórek,

wspierając osoby chore na raka. Podobnie osadzeni aktywnie uczestniczyli w Wielkiej Orkiestrze Świątecznej Pomocy, biorąc udział w organizacji zbiórek funduszy na rzecz opieki zdrowotnej. Inicjatywy te wzmocniły poczucie odpowiedzialności społecznej wśród osadzonych, jednocześnie budując pozytywny wizerunek Służby Więziennej.

W ramach współpracy z fundacjami na rzecz osób niepełnosprawnych osadzeni uczestniczyli w akcjach takich jak „Ośmiorniczki dla wcześniaków”, gdzie wykonywali szydełkowane zabawki dla noworodków, które pomagały w terapii sensorycznej najmłodszych pacjentów szpitali. Podobne akcje, jak tworzenie rękodzieła dla osób potrzebujących, organizowano w wielu jednostkach, co miało pozytywny wpływ zarówno na osadzonych, jak i społeczności lokalne.

W wielu zakładach penitencjarnych organizowano również działania charytatywne na rzecz dzieci z chorobami onkologicznymi. Osadzeni pomagali w organizacji zbiórek, a także angażowali się w akcje takie jak tworzenie rękodzieła i zabawek dla chorych dzieci. Takie inicjatywy miały na celu wsparcie najmłodszych pacjentów i ich rodzin, jednocześnie promując wśród osadzonych empatię oraz poczucie społecznej odpowiedzialności.

Kolejnym ważnym aspektem współpracy była współpraca z instytucjami kultury, które oferowały osadzonym możliwość udziału w projektach artystycznych. W wielu zakładach penitencjarnych organizowano warsztaty malarskie, muzyczne czy teatralne we współpracy z lokalnymi domami kultury. Przykładem jest projekt twórczej resocjalizacji, gdzie osadzeni mieli możliwość zaprezentowania swoich dzieł artystycznych na wystawach organizowanych wspólnie z lokalnymi galeriami sztuki. Takie inicjatywy dawały osadzonym szansę rozwinięcia swoich talentów, co wpływało pozytywnie na ich motywację do zmiany.

Wiele zakładów penitencjarnych angażowało się również we współpracę z organizacjami sportowymi. Regularnie organizowane były turnieje piłkarskie we współpracy z lokalnymi klubami sportowymi, a także warsztaty samoobrony prowadzone przez profesjonalnych trenerów. Takie inicjatywy, jak biegi charytatywne czy turnieje siatkówki, w których osadzeni brali udział, wspierały lokalne fundacje, a jednocześnie promowały zdrowy tryb życia wśród więźniów.

Służba Więzienna angażowała się także w projekty z zakresu ochrony dziedzictwa narodowego, współpracując z muzeami oraz instytucjami historycznymi. W ramach tych działań osadzeni uczestniczyli w wycieczkach

do lokalnych muzeów oraz brali udział w pracach konserwatorskich na cmentarzach wojennych, co miało na celu edukację historyczną i kształtowanie postaw patriotycznych.

Dodatkowo, osadzeni angażują się w akcje wspierające potrzebujących, takie jak zbieranie butów dla osób bezdomnych w ramach inicjatywy „Zagubione Buty”. W ramach tej akcji osadzeni pomagali zbierać i dystrybuować obuwie dla lokalnych organizacji charytatywnych. Tego typu działania mają pozytywny wpływ na społeczność lokalną i wspierają proces resocjalizacji więźniów, pomagając im zrozumieć wartość niesienia pomocy innym.

W ramach działań prewencyjnych skierowanych do młodzieży, które zostały opisane w ponad 60 publikacjach, Służba Więzienna podejmuje szereg inicjatyw mających na celu edukację młodych ludzi o zagrożeniach związanych z przestępczością oraz konsekwencjach podejmowania nieodpowiedzialnych decyzji. Kluczowym elementem tych działań są programy takie jak „W Służbie Prawu” i „W Służbie Ojczyźnie”, które obejmują zajęcia dotyczące prawa, prewencji przestępstw oraz budowania postaw patriotycznych.

W ramach tych programów Służba Więzienna organizuje różnorodne działania, mające na celu edukację młodzieży w kontekście prewencji przestępczości. Spotkania z młodzieżą w ramach edukacji proobronnej promują wartości patriotyczne i obronne oraz uczą młodych ludzi odpowiedzialności społecznej. Działania te realizowane są poprzez organizację warsztatów, prelekcji oraz wykładów, które prowadzą funkcjonariusze Służby Więziennej. Na przykład, w ramach edukacji młodzieży na temat pracy w systemie penitencjarnym, uczestnicy mają okazję poznać konsekwencje przestępczości oraz realia funkcjonowania instytucji penitencjarnych.

Inicjatywa „Licealiści za murami więzienia” umożliwia uczniom szkół średnich zapoznanie się z systemem penitencjarnym, co sprzyja rozwijaniu ich świadomości na temat skutków działań przestępczych. W ramach „Wyjątkowej lekcji prewencji przestępstw” młodzież uczestniczy w zajęciach prewencyjnych, które mają na celu podniesienie świadomości o zagrożeniach wynikających z niewłaściwych wyborów. Te różnorodne inicjatywy w ramach programów edukacyjnych stanowią istotny element prewencji społecznej, ukierunkowany na zwiększenie odpowiedzialności obywatelskiej oraz umacnianie postaw prospołecznych wśród młodych ludzi.

Programy ekologiczne i społeczne, które pojawiły się w ponad 50 publikacjach, koncentrowały się na zaangażowaniu więźniów w działania na rzecz ochrony środowiska i lokalnych społeczności. W wielu jednostkach penitencjarnych organizowano akcje, w ramach których osadzeni sadzili drzewa, sprząтали tereny zielone oraz uczestniczyli w projektach edukacyjnych dotyczących ochrony przyrody. Przykładem może być akcja „Czysty Grudziądz”, w której osadzeni brali udział w sprzątaniu miejskich terenów zielonych oraz edukowali młodzież na temat odpowiedzialności za środowisko.

Kolejnym przykładem są inicjatywy takie jak „Ogrody terapeutyczne”, w których więźniowie mieli możliwość pielęgnowania roślin, co rozwijało ich poczucie odpowiedzialności za środowisko naturalne. Takie działania miały na celu nie tylko ochronę przyrody, ale również wspieranie procesu resocjalizacji przez kształtowanie postaw proekologicznych. Współpraca z nadleśnictwami w ramach akcji, takich jak „Leśny marsz dla osadzonych”, dodatkowo wzmocniła zaangażowanie osadzonych w ochronę lokalnych lasów.

W innych jednostkach, realizowano akcję „Światowy Dzień Ziemi”, podczas której więźniowie pomagali w sprzątaniu okolicznych terenów zielonych, a także uczestniczyli w zajęciach dotyczących recyklingu i ochrony środowiska w ramach Akcji Sprzątania Świata. Tego typu działania pokazywały, że SW angażuje więźniów w różnorodne formy aktywności, które mają pozytywny wpływ na otoczenie.

Inicjatywy takie jak „#sadziMY” czy akcja „Dom dla Zapyłaczy” były przykładami działań proekologicznych, które miały na celu wsparcie lokalnych ekosystemów i budowanie świadomości ekologicznej wśród osadzonych. Osadzeni mieli możliwość angażowania się w sadzenie drzew oraz zakładanie schronień dla owadów, co miało długoterminowy pozytywny wpływ na lokalne środowisko.

Takie inicjatywy nie tylko rozwijały u więźniów kompetencje społeczne, ale również wspierały ich w procesie resocjalizacji poprzez budowanie poczucia odpowiedzialności za otaczający ich świat.

Analiza tych kategorii w kontekście modelu CED pozwala dostrzec, jak SW buduje swoją tożsamość i wizerunek, koncentrując się na kluczowych wartościach i misji. Centralność misji SW jest wyraźnie widoczna w działaniach resocjalizacyjnych, które stanowią fundament komunikacji tej instytucji. Każda z analizowanych publikacji, w której opisywane są kursy zawodowe, terapie, współpraca z organizacjami czy prewencja

przestępczości, podkreśla, że celem SW jest skuteczna reintegracja więźniów ze społeczeństwem. Przykłady takie jak kursy zawodowe w różnych jednostkach, dogoterapia czy programy ekologiczne pokazują, jak szeroko zakrojone są działania instytucji w tym zakresie.

Trwałość komunikacji SW znajduje odzwierciedlenie w powtarzalnych i regularnych wpisach dotyczących obchodów świąt religijnych i patriotycznych. Wydarzenia te, jak „Boże Narodzenie w zakładzie karnym” czy „Dzień Żołnierzy Wyklętych,” stanowią stały element życia więźniów, co podkreśla dbałość SW o utrwalanie wartości narodowych i duchowych. Regularność tych obchodów, opisywanych w licznych jednostkach, wskazuje na stabilność i spójność przekazu SW, który kształtuje świadomość więźniów oraz wspiera ich rozwój duchowy i obywatelski.

Wyróżnialność jednostek SW przejawia się w specyficznych działaniach podejmowanych przez poszczególne zakłady, co nadaje im unikalny charakter. Niektóre jednostki realizują projekty, które wyróżniają je na tle innych, takie jak programy ekologiczne czy innowacyjne formy terapii, jak dogoterapia. Te specyficzne projekty, dostosowane do lokalnych uwarunkowań, pokazują, że SW elastycznie podchodzi do resocjalizacji, uwzględniając indywidualne potrzeby więźniów oraz społeczności lokalnych, w których te jednostki funkcjonują. To pokazuje, jak instytucja dostosowuje swoje działania do warunków lokalnych, co wzmacnia jej wyróżnialność na poziomie regionalnym.

Na koniec warto wspomnieć o języku, jakim posługują się wpisy w sekcji *Aktualności*. W większości przypadków język ten jest formalny i dostosowany do oficjalnej komunikacji instytucji publicznej, jednak w przypadku niektórych publikacji można zaobserwować przyjazny, nieformalny ton, szczególnie w odniesieniu do wydarzeń społecznych i rodzinnych, takich jak „Dzień Dziecka” czy „Pikniki Rodzinne.” Tego rodzaju język świadczy o umiejętności SW dostosowania swojego przekazu do różnych grup odbiorców, co wspiera budowanie pozytywnego wizerunku instytucji, która dba nie tylko o resocjalizację, ale także o relacje ze społeczeństwem i bliskimi więźniów. Przez prowadzone działania komunikacyjne w naturalny sposób angażują różne grupy odbiorców i pokazują, że Służba Więzienna dba o dostosowanie swojego przekazu w zależności od tematyki i celu poszczególnych wpisów.

Podsumowując, analiza treści *Aktualności* na stronach internetowych Służby Więziennej wykazuje, że instytucja ta skutecznie komunikuje swoją misję resocjalizacyjną oraz wartości patriotyczne i społeczne. Wpisy

dotyczące resocjalizacji, współpracy z organizacjami zewnętrznymi oraz obchodów świąt religijnych i patriotycznych tworzą spójny przekaz, który buduje pozytywny wizerunek SW jako instytucji zaangażowanej w procesy reintegracji społecznej więźniów. Różnorodność form, jakie przybierają te działania, jak również sposób ich przedstawienia, wskazują na zrozumienie przez SW specyficznych potrzeb różnych grup odbiorców oraz na umiejętne dostosowywanie form komunikacji.

W analizie danych dotyczących zdjęć w sekcji *Aktualności* zauważalna jest ich obecność w niemal każdej publikacji, co w znacznym stopniu zwiększa atrakcyjność treści i angażuje czytelników. Obrazy te nie tylko ilustrują opisywane wydarzenia, ale także wzmacniają przekaz Służby Więziennej oraz jej kluczowe wartości. W przypadku wpisów dotyczących resocjalizacji i edukacji więźniów zdjęcia często przedstawiają osadzonych aktywnie uczestniczących w zajęciach, co potwierdza ich zaangażowanie w proces rehabilitacji.

Fotografie towarzyszące wydarzeniom, takim jak obchody świąt, programy edukacyjne czy akcje charytatywne, ukazują więzi międzyludzkie i wspierają emocjonalny wymiar działań SW. Na przykład, zdjęcia z „Dnia Dziecka” ukazują radosne chwile spędzone przez więźniów z rodzinami, co podkreśla ich więzi rodzinne oraz znaczenie wsparcia społecznego w procesie resocjalizacji. Podobnie, obrazy dokumentujące warsztaty terapeutyczne, takie jak dogoterapia, ilustrują emocjonalne zaangażowanie osadzonych oraz ich postępy w rehabilitacji.

Analiza zdjęć w kontekście kategorii tematycznych pokazuje, jak Służba Więzienna skutecznie wykorzystuje wizualne elementy do komunikowania swoich działań i misji. Obrazy wspierają narrację o resocjalizacji, kształtują patriotyczne wartości oraz ukazują zaangażowanie w działania ekologiczne, co dodatkowo wzmacnia pozytywny wizerunek instytucji.

Podsumowując, analiza treści *Aktualności* na stronach internetowych Służby Więziennej wykazuje, że instytucja ta skutecznie komunikuje swoją misję resocjalizacyjną oraz wartości patriotyczne i społeczne. Wpisy dotyczące resocjalizacji, współpracy z organizacjami zewnętrznymi oraz obchodów świąt religijnych i patriotycznych tworzą spójny przekaz, który buduje pozytywny wizerunek SW jako instytucji zaangażowanej w procesy reintegracji społecznej więźniów. Różnorodność form, jakie przybierają te działania, jak również sposób ich przedstawienia, wskazują na zrozumienie przez SW specyficznych potrzeb różnych grup odbiorców oraz na umiejętne dostosowywanie form komunikacji.

Dzięki analizie modelu CED (Centralność, Trwałość, Wyróżnialność) można stwierdzić, że centralnym elementem przekazu SW jest misja resocjalizacyjna, która stanowi oś całej komunikacji instytucji. Trwałość i regularność wpisów dotyczących obchodów świąt religijnych i patriotycznych wzmacnia tożsamość SW jako instytucji pielęgnującej wartości narodowe, a wyróżnialność poszczególnych jednostek na poziomie regionalnym podkreśla specyficzne podejście do resocjalizacji, dostosowane do lokalnych warunków.

Do analiz włączono również podstrony *Galeria*, uwzględniając liczbę fotorelacji z wydarzeń w analogicznym okresie jak *Aktualności*, tj. od stycznia do września 2024 roku. *Galeria* to znacząco rzadziej uzupełniana podstrona, choć jej obecność jest ważna. Stanowi pewne uzupełnienie pełnego obrazu danej jednostki, ponieważ wizualizuje kluczowe wydarzenia w bardziej szczegółowy sposób. Spośród 592 wydarzeń zarejestrowanych w *Aktualnościach*, tylko 69 zostało wybrane do publikacji w postaci rozszerzonych fotorelacji w *Galerii*, co wskazuje na celowy dobór wydarzeń mających szczególne znaczenie dla wizerunku instytucji.

Z tego, aż 61 fotorelacji stanowiło kontynuację wydarzeń wcześniej opisywanych w sekcji *Aktualności*. Taka dysproporcja nie wynika z braku wizualnych materiałów, lecz raczej ze strategii komunikacyjnej, w której galerie zdjęć służą jako pogłębienie i rozszerzenie przekazu, który został już zaprezentowany w formie artykułów.

Wybrane galerie dokumentują wydarzenia mające szczególne znaczenie dla wizerunku Służby Więziennej. Zdjęcia te nie tylko ilustrują wydarzenia, ale wzmacniają przekaz o instytucji jako profesjonalnej, zaangażowanej w działania społeczne oraz dbającej o tradycje i współpracę międzynarodową. Przykładem są fotorelacje z wizyt zagranicznych delegacji, takich jak te z Litwy i Norwegii, które wzmacniają wizerunek Służby Więziennej jako instytucji otwartej na współpracę międzynarodową i wymianę doświadczeń.

Galerie te zostały wybrane celowo, aby promować wybrane aspekty działalności i wartości Służby Więziennej. Przykłady wydarzeń takich jak koncerty terapeutyczne, działania resocjalizacyjne czy współpraca z organizacjami charytatywnymi (np. WOŚP) są szczególnie istotne dla wizerunku instytucji jako dbającej o więzi społeczne i rodzinne, zaangażowanej w życie lokalnych społeczności oraz promującej wartości humanitarne. Zdjęcia z wydarzeń, takich jak obchody świąt patriotycznych,

pomagają w budowaniu wizerunku instytucji szanującej i pielęgnującej tradycje narodowe.

Spośród 69 galerii, wybrane kategorie wydarzeń obejmują m.in. obchody świąt narodowych, resocjalizację, działania charytatywne oraz współpracę międzynarodową. Przykładowo, galeria przedstawiająca resocjalizację osadzonych poprzez dogoterapię czy udział w wydarzeniach artystycznych wzmacnia wizerunek Służby Więziennej jako instytucji zaangażowanej w poprawę jakości życia osadzonych oraz promowanie ich zdrowia psychicznego. Zdjęcia z Dnia Dziecka, na których widać osadzonych bawiących się z dziećmi, podkreślają zaangażowanie instytucji w budowanie więzi rodzinnych, co jest szczególnie ważne w kontekście resocjalizacji.

Odbiorcami tych treści są nie tylko osadzeni i ich rodziny, ale także szeroka publiczność, w tym lokalne społeczności oraz organizacje zewnętrzne. Fotografie mają na celu nie tylko informowanie, ale również budowanie emocjonalnych więzi z odbiorcami, co jest istotnym elementem budowania wizerunku. Zgodnie z teorią multimodalności, opracowaną przez Kress'a i van Leeuwen'a, obraz w połączeniu z tekstem pełni kluczową rolę w budowaniu spójnej narracji i wzmacnianiu przekazu. Fotografie pozwalają na pełniejsze przedstawienie działań instytucji, co przyczynia się do budowania jej pozytywnego wizerunku²¹.

Rodzinom osadzonych, zdjęcia z takich wydarzeń jak Dzień Dziecka czy spotkania wigilijne, mogą pomóc wzmocnić poczucie więzi rodzinnych oraz pokazać bardziej humanitarną stronę funkcjonowania jednostek penitencjarnych. Z kolei dla szerokiej publiczności, galerie przedstawiające współpracę z organizacjami zewnętrznymi oraz udział w wydarzeniach patriotycznych, promują Służbę Więzienną jako instytucję zaangażowaną społecznie, profesjonalną oraz otwartą na współpracę międzynarodową i lokalną.

Wybrane do galerii wydarzenia wskazują na priorytety instytucji w kreowaniu swojego wizerunku. Galerie zdjęć z wydarzeń resocjalizacyjnych, takich jak warsztaty i szkolenia, czy z działań charytatywnych, takich jak WOŚP, ukazują Służbę Więzienną jako zaangażowaną w społeczne inicjatywy, promującą wartości humanitarne oraz działającą na rzecz dobra wspólnego. Wydarzenia patriotyczne, jak obchody Święta Niepodległości

²¹ G. Kress, T. van Leeuwen, *Reading Images: The Grammar of Visual Design*, Routledge, Londyn 2020, s. 1–19.

czy Dnia Pamięci Żołnierzy Wyklętych, pokazują instytucję jako dbającą o tradycje narodowe i szanującą dziedzictwo historyczne.

Zdjęcia związane z codzienną pracą funkcjonariuszy, współpracą z innymi instytucjami czy ceremoniami oficjalnymi (takimi jak nadanie sztandaru) dodatkowo wzmacniają obraz Służby Więziennej jako instytucji profesjonalnej, dobrze zorganizowanej i zaangażowanej w różne aspekty funkcjonowania społecznego.

Galerie zdjęć na stronach internetowych jednostek penitencjarnych pełnią kluczową rolę w komunikacji wizualnej, wspierając budowanie pozytywnego wizerunku Służby Więziennej. Poprzez celowe wybory wydarzeń, fotografie te nie tylko dokumentują działania instytucji, ale również budują jej tożsamość jako instytucji profesjonalnej, zaangażowanej społecznie, wspierającej rodziny osadzonych oraz dbającej o resocjalizację. Włączenie obrazów do narracji pozwala na bardziej kompleksowe zaangażowanie odbiorców, co ma bezpośrednie przełożenie na percepcję i zaufanie wobec instytucji.

Zakończenie

Na podstawie przeprowadzonej analizy stron internetowych jednostek Służby Więziennej, można stwierdzić, że komunikacja tożsamości organizacyjnej oraz kształtowanie wizerunku tych instytucji jest wielowarstwowe i obejmuje kilka kluczowych elementów publikowanych na różnych podstronach, w tym w *Informacjach*, *Aktualnościach* oraz *Galerii*. Każda z tych sekcji odgrywa określoną rolę w kreowaniu spójnej tożsamości organizacyjnej, a ich analiza pozwala na pełniejsze zrozumienie strategii komunikacyjnych stosowanych przez jednostki penitencjarne.

Podstrona *Informacje* pełni funkcję oficjalnej prezentacji jednostki i jej działalności. Zgodnie z analizą, treści zamieszczane w tej sekcji są centralizowane i mają spójny charakter we wszystkich analizowanych jednostkach. Układ treści, struktura podstrony i jej zawartość są w większości identyczne, co wskazuje na wysoki poziom standaryzacji w komunikacji. Taki centralny układ komunikacyjny w tej części stron może być interpretowany jako wyraz trwałości i niezmienności podstawowych wartości Służby Więziennej, takich jak profesjonalizm i transparentność.

Z perspektywy kryteriów modelu CED (centralność, trwałość, wyróżnialność), *Informacje* odzwierciedla dwa z tych elementów. Centralność,

bo zawiera kluczowe informacje o funkcjonowaniu jednostek, takie jak struktura organizacyjna, zadania jednostki, jej kierownictwo oraz dostępność dla osób z niepełnosprawnościami. Trwałość tej komunikacji wynika z powtarzalności i stabilności publikowanych informacji, co wzmacnia poczucie profesjonalizmu i spójności w ramach całej instytucji. Jednakże, wyróżnialność jest tu ograniczona, ponieważ centralny charakter treści uniemożliwia większe różnice między jednostkami.

Sekcja *Aktualności* zawiera bardziej dynamiczne i zmieniające się treści, które odzwierciedlają bieżące wydarzenia w jednostkach penitencjarnych. Z przeprowadzonej analizy wynika, że w okresie od stycznia do września 2024 roku poddane analizie jednostki opublikowały łącznie 592 wydarzenia w tej sekcji. Każda jednostka dostosowuje treść tej podstrony do swoich unikalnych działań, co sprawia, że *Aktualności* wyróżniają się w kontekście różnorodności prezentowanych działań i tematów.

Różnorodność treści obejmuje takie wydarzenia jak obchody świąt narodowych, projekty resocjalizacyjne, akcje charytatywne (np. WOŚP) oraz współpracę z młodzieżą i instytucjami edukacyjnymi. Taka elastyczność pozwala na większą personalizację komunikacji, co odpowiada kryterium wyróżnialności w modelu CED. Trwałość wartości przekazywanych przez *Aktualności* wynika z cyklicznego charakteru publikacji dotyczących patriotyzmu, zaangażowania społecznego i profesjonalizmu.

Sekcja „Galeria” stanowi istotne uzupełnienie przekazu wizualnego publikowanego w *Aktualnościach*. Analiza wykazała, że w analizowane jednostki opublikowały jedynie 69 fotorelacji, z czego 61 było bezpośrednim rozszerzeniem treści wcześniej publikowanych w *Aktualnościach*, co pokazuje, że wybór tych wydarzeń do fotorelacji nie jest przypadkowy.

Galerie mają za zadanie wzmacniać pozytywne aspekty działań Służby Więziennej, takie jak zaangażowanie społeczne, profesjonalizm czy wartości patriotyczne. Fotorelacje dokumentujące takie wydarzenia jak współpraca międzynarodowa, dogoterapia czy działania charytatywne, przyczyniają się do budowania pozytywnego wizerunku instytucji. Zgodnie z teorią multimodalności Kressa i van Leeuwena²² obrazy odgrywają kluczową rolę w budowaniu przekazu, a połączenie tekstu i obrazu zwiększa zrozumienie i zaangażowanie odbiorców.

Odnosząc się do sformułowanych wcześniej pytań badawczych, możemy stwierdzić, że odpowiedź na pierwsze pytanie dotyczące sposobu,

²² G. Kress, T. van Leeuwen, *op. cit.*

w jaki jednostki Służby Więziennej komunikują swoją tożsamość organizacyjną przez publikowane treści, opiera się na analizie trzech kluczowych kryteriów: centralności, trwałości i wyróżnialności (CED).

Centralność objawia się poprzez powtarzalność głównych wartości, takich jak patriotyzm, profesjonalizm, resocjalizacja oraz zaangażowanie społeczne, które znajdują odzwierciedlenie w różnych treściach publikowanych na stronach internetowych. Jednostki te regularnie promują wydarzenia związane z obroną wartości narodowych (obchody świąt patriotycznych) oraz działaniami na rzecz społeczności lokalnych, co wskazuje na jasną centralność tych aspektów w komunikowaniu tożsamości.

Podstrona *Informacje* stanowi wyraz konsekwentnego komunikowania tożsamości jednostek poprzez swój formalny język i podobną strukturę w każdej jednostce. Opis instytucji, jej misji, celów oraz funkcji przedstawiany jest w spójny sposób, co dodatkowo wzmacnia trwałość przekazu. Zauważalne są podobieństwa we wszystkich jednostkach, co świadczy o centralizacji oraz trwałości w komunikowaniu najważniejszych wartości.

Trwałość jest widoczna w regularnym publikowaniu treści związanych z kluczowymi działaniami, takimi jak resocjalizacja (np. programy dogoterapii), wsparcie charytatywne (np. współpraca z WOŚP), oraz wydarzenia edukacyjne dla młodzieży. Treści te są powtarzalne, co podkreśla długoterminowe zaangażowanie jednostek w realizację ich misji i wartości.

Wyróżnialność wynika z różnorodności podejścia do prezentacji tych wartości w poszczególnych jednostkach. Na przykład, niektóre jednostki kładą większy nacisk na współpracę międzynarodową, inne na działania charytatywne lub programy resocjalizacyjne. Sekcja *Galeria* dodatkowo uwypukla te różnice, ponieważ niektóre jednostki publikują bardziej szczegółowe fotorelacje, co pozwala wyróżnić ich specyficzny charakter i podejście do komunikacji.

Odnosząc się do drugiego pytania dotyczącego wpływu sekcji *Aktualności* i *Galeria* na wizerunek jednostek penitencjarnych, można zauważyć, że obie te sekcje wspólnie budują obraz profesjonalizmu, transparentności i zaangażowania społecznego.

Sekcja *Aktualności* jest kluczowym elementem w kształtowaniu wizerunku jednostek jako aktywnych i otwartych na informowanie społeczeństwa o swoich działaniach. Regularnie aktualizowane treści dotyczące wydarzeń patriotycznych, działań resocjalizacyjnych czy współpracy z organizacjami zewnętrznymi budują pozytywny obraz instytucji

zaangażowanej w życie społeczności lokalnych i dbającej o reintegrację osadzonych.

Sekcja *Galeria* wzmacnia te przekazy, dostarczając szczegółowych wizualnych dowodów na zaangażowanie jednostek w kluczowe działania. Zdjęcia z wydarzeń resocjalizacyjnych, działań charytatywnych czy współpracy międzynarodowej wzmacniają obraz instytucji zaangażowanej w pomoc społeczną i pokazują, że działania te mają nie tylko praktyczny, ale także humanitarny wymiar. Wybór 69 fotorelacji z 592 opublikowanych wydarzeń nie jest przypadkowy – galerie skupiają się na najbardziej reprezentatywnych i pozytywnych aspektach działalności jednostek, takich jak współpraca z lokalną społecznością i działania prospołeczne.

Podsumowując, strony internetowe jednostek Służby Więziennej pełnią kluczową rolę w budowaniu tożsamości i wizerunku instytucji. Dzięki połączeniu treści informacyjnych, aktualności i fotorelacji, instytucje te skutecznie komunikują swoje wartości, co przekłada się na ich profesjonalny, zaangażowany i pozytywny obraz w oczach społeczeństwa.

Bibliografia

Literatura:

- Albert S., Whetten D.A., *Organizational Identity*, "Research in Organizational Behavior" 1985, nr 7.
- Cornelissen J.P., *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice*, Londyn 2004.
- Hatch M.J., Schultz M., *The dynamics of organizational identity*, "Human Relations" 2002, nr 55(8).
- Kotas M., *Wizerunek organizacji publicznej jako instrument efektywnego komunikowania z interesariuszami*, „Studia Ekonomiczne”, nr 185.
- Kowalska-Jarnot K., *Istota i funkcje tożsamości organizacji*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Ekonomii i Informatyki w Krakowie”, nr 15.
- Koźuch B., Sienkiewicz-Małyjurek K., Sułkowski Ł., *Zarządzanie publiczne oparte na wartościach*, Łódź 2021.
- Kress G., van Leeuwen T., *Reading Images: The Grammar of Visual Design*, Routledge, Londyn 2020.
- Melewar T.C., Karaosmanoğlu E., *Seven dimensions of corporate identity: A categorization from the practitioners' perspectives*, „European Journal of Marketing” 2006, nr 40(7/8).
- Suchman M.C., *Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches*, „Academy of Management Review” 1995, nr 20(3).
- Whetten D.A., *Albert and Whetten Revisited: Strengthening the Concept of Organizational Identity*, „Journal of Management Inquiry” 2006, nr 15(3).
- Zarzycka M., *Rola komunikacji w kształtowaniu wizerunku organizacji publicznej*, „OBRONNOŚĆ. Zeszyty Naukowe”, 2015, nr 2(14).

Źródła internetowe ujęte w analizach: (dostęp:1–10.10.2024)

<https://sw.gov.pl/>.

<https://sw.gov.pl/strona/opis-areszt-sledczy-w-bialymstoku>.

<https://sw.gov.pl/strona/opis-areszt-sledczy-w-krakowie>.

<https://sw.gov.pl/strona/opis-zaklad-karny-nr-1-w-grudziadzu>.

<https://sw.gov.pl/strona/opis-areszt-sledczy-w-warszawie-bialolece>.

<https://sw.gov.pl/strona/opis-zaklad-karny-w-opolu-lubelskim>.

<https://sw.gov.pl/jednostka/zaklad-karny-w-sztumie>.

<https://sw.gov.pl/strona/opis-zaklad-karny-w-rawiczu>.

<https://sw.gov.pl/jednostka/areszt-sledczy-katowice>.

<https://sw.gov.pl/strona/opis-zaklad-karny-w-nysie>.

<https://sw.gov.pl/strona/opis-areszt-sledczy-w-koszalinie>.

<https://sw.gov.pl/strona/opis-zaklad-karny-w-uhercach-mineralnych>.

<https://sw.gov.pl/jednostka/zaklad-karny-nr-1-w-lodzi>.

<https://sw.gov.pl/jednostka/zaklad-karny-nr-1-we-wroclawiu>.

<https://www.sw.gov.pl/strona/opis-zaklad-karny-gorzow-wielkopolski>.

<https://www.sw.gov.pl/strona/opis-areszt-sledczy-w-kielcach>.

<https://www.sw.gov.pl/jednostka/areszt-sledczy-w-olsztynie>.