

Kategoria: Felietony

Opublikowano: czwartek, 14, maj 2026 08:11

Rafał Rudka

Odsłony: 1040

Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych S.A. ogłosiła z fanfarami narodziny nowego portalu Info-kierowca.pl. Komunikat prasowy ociekał entuzjazmem: „przełom w cyfryzacji”, „nowoczesna ścieżka dla obywatela”, „mniej zbędnych formalności”. Czytając go, miałem ochotę wstać i zaklaskać. Usiadłem jednak i postanowiłem się przyjrzeć bliżej. I tu zaczyna się historia, którą znam na pamięć, bo w Polsce powtarza się jak mantra: ulepszamy, więc psujemy.

Przez lata portal info-car.pl spełniał swoją funkcję. Niezbyt urodziwy, trochę archaiczny w wyglądzie, ale - i tu jest *clou* - działał. Szesnastolatek z Mazowsza, który właśnie zaliczył kurs nauki jazdy, mógł wieczorem, w piżamie, przy kubku herbaty, wejść na stronę, kliknąć kilka razy i zarezerwować sobie termin egzaminu. Bez wychodzenia z domu. Bez angażowania rodziców. Bez tracenia pół dnia na dojazd. System był dostępny dla każdego posiadacza profilu PKK, niezależnie od wieku. Prosto, logicznie, po ludzku.

Ale najwyraźniej komuś to uwierało.

Nowy portal wymaga weryfikacji tożsamości. Brzmi rozsądnie - bezpieczeństwo, cyfrowa tożsamość, nowoczesność. Problem w tym, że dostępne metody logowania to albo aplikacja eDO App, albo portal login.gov.pl. Obie opcje wymagają pełnoletności lub posiadania własnego, aktywnego profilu zaufanego. Np. po kliknięciu w tę drugą opcję system uprzejmie przenosi użytkownika na nową stronę, gdzie czekają kolejne możliwości: aplikacja mObywatel, e-dowód lub Use eID. Wachlarz imponujący. Wygląda nowocześnie, wygląda kompletnie.

Do momentu, gdy przy klawiaturze siada szesnastolatek.

Bo gdy młody człowiek - pełen optymizmu i z kursem prawa jazdy za sobą - klika którąkolwiek z tych opcji i próbuje się zalogować, system odpowiada mu z rozbijającą szczerością: nie jesteś pełnoletni. Koniec. Żadnego obejścia, żadnej alternatywy, żadnego „zapytaj rodzica”. Drzwi zamknięte. Cyfrowe, nowoczesne, szczelnie zamknięte drzwi - w nos kandydata na kierowcę, który zgodnie z prawem może już zdawać egzamin.

To nie jest błąd w kodzie. To błąd w myśleniu.

Zapytani o problem, pracownicy supportu odpowiedzieli uprzejmie i bez zmużenia oka: można się zapisać bezpośrednio w WORD-zie. Osobiście. Przy okienku.

Pięknie. Tylko że Wojewódzkie Ośrodki Ruchu Drogowego nie stoją na każdym rogu. Stoją - jakże symbolicznie - w dużych miastach wojewódzkich. Dla kogoś z mniejszej miejscowości oznacza to niekiedy kilkadziesiąt kilometrów drogi. W jedną stronę. Po to, żeby stanąć przy okienku, powiedzieć swoje imię i nazwisko, PESEL, wybrać datę i wyjść. Całość trwa najwyżej dwie minuty. Podróż - kilka godzin.

Support dodaje optymistycznie, że system będzie rozwijany i w przyszłości pojawią się inne możliwości. Wspaniale. Czekamy z niecierpliwością. Tymczasem tysiące młodych ludzi i ich rodziców organizuje wyprawy do miast wojewódzkich, bo cyfryzacja ich pominęła.

I tu dochodzimy do sedna tej farsy.

Cyfryzacja po polsku, czyli jak naprawić (a tak naprawdę zepsuć) coś, co działało

Kategoria: Felietony

Opublikowano: czwartek, 14, maj 2026 08:11

Rafał Rudka

Odśloni: 1040

Nikt nie twierdzi, że nowy portal jest zły. Być może naprawdę jest ładniejszy, sprawniejszy, bezpieczniejszy. Być może za rok będzie obsługiwał każdego użytkownika, bez względu na wiek. Być może. Ale - i to jest pytanie, na które nie dostałem odpowiedzi w żadnym komunikacie prasowym - co stało na przeszkodzie, żeby przez ten czas zostawić starą funkcjonalność?

Nic. Absolutnie nic.

Stary system działał. Można było go utrzymać równolegle. Można było poczekać z wyłączeniem tej funkcjonalności w portalu info-car.pl do momentu, gdy nowa platforma obsłuży wszystkich użytkowników, nie tylko tych pełnoletnich. To nie jest *rocket science*. To jest elementarna zasada zarządzania zmianą: nie wyłączaj starego mostu, dopóki nowy nie jest gotowy dla każdego, kto musi przez rzekę przejść.

Zamiast tego ktoś podjął decyzję, żeby ogłosić triumf cyfryzacji, przeciąć wstęgę, wypuścić komunikat o 55 tysiącach logowań i 77 tysiącach powiadomień mailowych - i przy okazji, niejako przy okazji, pozbawić część obywateli dostępu do usługi, z której dotychczas korzystali bez problemu.

Cyfryzacja w Polsce ma to do siebie, że często wygląda jak modernizacja obliczona na pokaz. Liczy się konferencja prasowa, liczy się komunikat, liczą się cyfry w raporcie. Że przy okazji szesnastolatek z Radomska musi teraz jechać do Łodzi, żeby zapisać się na egzamin - to już szczegół. Nie trafi do zestawienia sukcesów projektu finansowanego z KPO.

A KPO - przypomnę - to nasze wspólne pieniądze. 3,6 miliona złotych na portal, który w dniu premiery obsługuje mniej użytkowników niż system, który zastąpił.

Jeśli to jest przełom w cyfryzacji usług publicznych, to wolę nie doczekać rewolucji.

Puentę zostawiam Państwu samym. Wyobraźcie sobie siedemnastolatkę, która właśnie skończyła kurs prawa jazdy, siada wieczorem do komputera, żeby zapisać się na egzamin, i zamiast formularza dostaje komunikat, że musi się zalogować w sposób, który dla niej nie istnieje. Zamyka laptopa. Mówi do matki: „Mamo, zawieszysz mnie do WORD-u?” Matka patrzy na mapę. Sześćdziesiąt trzy kilometry.

Postęp.