

Transkrypcja rozmowy z Marcinem Malickim
w ramach podcastu Nie tylko design



**NIE TYLKO
DESIGN**

Informacja	
Gość	Marcin Malicki
Data nagrania:	28.07.2015
Autoryzacja	...08.2015
Adres nagrania dźwiękowego	http://nietylko.design/001-marcin-malicki/



Niniejszy tekst jest zredagowaną wersją rozmowy, zawierającą niewielkie uproszczenia i skróty w stosunku do wersji głosowej.

Tomasz Skórski: Dzień dobry Marcinie. Witam Cię w pierwszym odcinku tego podcastu.

Marcin Malicki: Halo Tomku, jak mnie słyszysz?

TS: Marcinie, słyszę cię bardzo dobrze! Czy możesz się przedstawić i opowiedzieć nam o tym co robisz i czym się zajmujesz?

MM: Nazywam się Marcin Malicki i jestem zastępcą dyrektora Centralnego Ośrodka Informatyki i odpowiadam za taki pion w tej instytucji, który się nazywa Pion Rozwoju Produktów i Usług. Ściśle rzecz biorąc, do tego zespołu należą trzy zespoły: Zespół User Experience, Zespół Promocji Marketingu i Zespół Sprzedaży. W Centralnym Ośrodku Informatyki jestem trzy lata. Trafiłem do niego razem z obecnym dyrektorem, wcześniej byłem przez dwa lata w Narodowym Archiwum Cyfrowym.

TS: Pewnie w NINie tak zwanej?

MM: Nie, w NACu. A wcześniej byłem też przez chwilę w NInA. Ale to są dość podobne instytucje. NInA, Narodowy Instytut Audiowizualny zajmuje się digitalizacją, cyfryzacją, udostępnianiem on-line zbiorów audiowizualnych, filmowych, rejestracją spektakli teatralnych i tak dalej. Mają bardzo fajny serwis, NInAteka.pl, gdzie można sobie za darmo oglądać dużo fajnych materiałów.

TS: Wszystkie adresy będą podane też w linkach do tego podcastu pod adresem nietylko.design/001.

MM: A Narodowe Archiwum Cyfrowe zajmuje się cyfryzacją i udostępnianiem zbiorów archiwalnych dokumentów i fotografii. Ma największy zbiór fotografii historycznej. 15 milionów zdjęć, od drugiej połowy XIX wieku do czasów współczesnych. I udostępnia te zbiory, te dokumenty są udostępniane w serwisie szukajwarchiwach.pl a fotografie w serwisie audiovis.nac.gov.pl, ale te serwisy mają być zintegrowane w jedno.

Przy czym miały być zintegrowane trzy lata temu, jak odchodziłem z NACu, ten proces jakoś im się wydłuża.

TS: Ale sam NAC jest chyba dość często w użyciu, bo kojarzę często pojawiające się w różnych portalach internetowych zdjęcia pokazujące jak dane ulice wyglądały 30, 40 lat temu, a jak wyglądają teraz.



MM: Tak, ja też w NACu się zajmowałem właśnie serwisami internetowymi, zajmowałem się promocją zbiorów, i rzeczywiście udało nam się mocno... Znaczą, też złapać jakiś moment i jakoś też sensownie tym zarządzać. Rzeczywiście jest moment takiej fascynacji, takiego powrotu do takiej fascynacji, na vintage, prawda, takiej mody, zarówno na vintage PRLowski, lata 50-60, ale też odkryciem ponownym 20-lecia międzywojennego. Odpowiadałem także za prowadzenie kanału Facebookowego na którym mamy w tej chwili ponad 60 tysięcy fanów. Takich realnych fanów, którzy...

TS: Nie kupionych na Allegro...

MM: Nie kupionych na Allegro. Mieliśmy set codziennie rano, o ósmej rano do kawki, taki set zdjęć tematycznych. Mieliśmy kilka tysięcy interakcji codziennie. I to się rozchodziło, media to potem podłapywały, jakieś virale z tego wychodziły. I to pokazuje jaki jest w ogóle potencjał cyfryzacji zbiorów. Myśmy mieli posty użytkowników, bazę większą kilkukrotnie niż wszystkich odwiedzających archiwa państwowe razem wziętych przez cały rok.. Trochę odpłynąłem w ten NAC, ale to dlatego że to był też dla mnie początek, zetknięcie się z User Experience, z projektowaniem zorientowanym na użytkownika. I jak szedłem do Centralnego Ośrodka Informatyki, co mi zaproponował mój szef, to od początku miałem w głowie taką ideę, że taki zespół powinien w sektorze publicznym istnieć. Więcej takich zespołów, ale od czegoś trzeba zacząć. No i tak to się potoczyło.

TS: Przeczytałem sobie wasz statut, w którym można przeczytać że COI jest instytucją gospodarki budżetowej. To doskonale brzmi, ale większość ludzi, jak się im o tym mówi, dostaje "karpika". Co to tak naprawdę znaczy?

MM: To znaczy tyle, że my jesteśmy jakby przedsiębiorstwem państwowym, firmą państwową. Trochę czymś innym niż spółka Skarbu Państwa. Może nie wchodząc w jakieś super szczegóły, ale do pewnego momentu, przy różnych instytucjach publicznych, funkcjonowało takie coś co się nazywało Gospodarstwa Pomocnicze. To znaczy, urzędy mogły sobie troszkę dorabiać na pewnych usługach. I do był jakiś margines działalności, ale takie rzeczy odpłatne mogły robić. Potem to zostało zlikwidowane.

Natomiast, na tej bazie zachowano kilka takich instytucji, które taką działalność przychodową... czyli mogą zarabiać. A działają w ramach administracji publicznej. To oznacza tyle, że my nie mamy budżetu swojego stałego, że nam z podatków Twoich i moich coś tam



zawsze wykroją i zawsze mamy zagwarantowane, tylko musimy na siebie zarobić. Jednocześnie nie jesteśmy instytucją, która ma przynosić zyski do Skarbu Państwa. Tak jest ze spółkami Skarbu Państwa. One muszą wykazywać zyski, mają rady nadzorcze i tak dalej. U nas jest troszkę inaczej. Ale jednak mamy... nawet z Ministerstwem Spraw Wewnętrznych, które jest naszym tutaj właścicielem i organizatorem, jak nam coś zleca to normalnie siadamy do negocjacji, mamy umowę cywilno-prawną i tak dalej. To jest fajny model, bo powoduje że ta instytucja działa dość, jakby no, bliżej mentalności rynkowej. Z jednej strony mamy misję publiczną i tak dalej, ale z drugiej strony, no, musimy się jakby jakoś uzasadnić, udowodnić sensowność swojego istnienia. Można oczywiście pójść jeszcze dalej, bo np. w Wielkiej Brytanii, nie wiem czy w Szwecji też tak nie jest, że w ogóle instytucje publiczne sobie usługi nawzajem wyceniają i jest przynajmniej jakiś rachunek kosztów, zysków i strat.

TS:...zysków i strat.

MM: To jest też taki model czasami w korporacjach. Poszczególne nawet komórki tak działają. To pewnie jest jakaś osobna dyskusja, taka menegerska, czy to ma sens. Natomiast w naszym wypadku to oznacza tyle, że my działamy w obszarze finansów publicznych, sektora publicznego, ale działamy jak firma. Szukamy okazji, szukamy sensowności. Musimy działać w taki sposób, żeby to się nam wszystko opłacało. Dobierać zespół, środki, oszczędności i tak dalej. I to jest bardzo fajne, ja sobie to bardzo chwalam.

Jakbym miał pracować w urzędzie to bym chyba zwariował. I też myślę, że po prostu to co robimy wcale nie było by możliwe, gdybyśmy pracowali w takim modelu.

TS: Czyli podsumowując, macie, a przynajmniej staracie się mieć mentalność komercyjnej, prywatnej spółki, a z drugiej strony jesteście finansowani bardziej projektowo, jak w modelu bardziej agencyjnym, z różnego rodzaju projektów i wdrożeń. Tutaj od razu chcę zapytać...

MM: To jeszcze tak tylko dopnę... Mam takie hasło, kiedyś sobie ukuliśmy, że to jest "gov w domenie, com w działaniu". Czyli mamy państwo w sercu, działamy dla celu publicznego, nie dla maksymalizacji zysku, ale z drugiej strony musimy działać jak firma.

TS: Chyba muszę sobie chusteczki przynieść... Nie no, jestem wzruszony. Ile ludzi teraz w COI pracuje?

MM: Tak co do jednego to nie policzę...



TS: Ale do rzędu wielkości.

MM: Jest mniej więcej 350 a 400 osób w tej chwili. To jest duża instytucja, my mamy 9 oddziałów w Polsce, przy czym to tak, w ramach folkloru, blisko sto osób w COI to są osoby, które świadczą taką bardzo dziwną usługę, która się nazywa udostępnianie danych z rejestru [CEPIK](#), systemu Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców. Patologia polega na tym, że mimo tego że system jest cyfrowy i elektroniczny to jest masa urzędów, a głównie są to komornicy. 95% zapytań to są komornicy.

Ale też straż graniczna, policja i tak dalej. Ale większość są komornicy. Mogą zadać pytania o dane z CEPIKu. Zadają pytania w formie zapytania papierowego, które jest skonstruowane normalnie jak zapytanie urzędowe.

TS: No bo papier to świętość, prawda?

MM: Tak. Poza tym przepis jest tak napisany, że komornikom, pomimo tego że oni mają nominalnie dostęp do systemu. Mogliby sobie te dane sprawdzać samemu. Im się bardziej opłaca, bo to robią za darmo sobie, mają za darmo korespondencje i outsourcują sobie te wszystkie ryzyka związane z wyszukiwaniem danych, i tak dalej. Wysyłają do nas pismo. My mamy bardzo krótki czas na odpowiedź. I siedzą takie panie w kilku oddziałach w Polsce. Panie, panowie. Głównie panie. I miały, służą za wyszukiwarkę Google. I miały te zapytania i udzielają takich potem też oficjalnych odpowiedzi. Głównie stwierdzających kto jest właścicielem danych samochodów.

TS: I to prowadzi nas do kolejnego pytania. Bo mówisz tak, komercyjne działanie, to brzmi super. A czy to jest rentowne?

MM: Tak. Jakby było nie rentowe to byśmy nie mogli funkcjonować. To znaczy, nam nikt nie może dosypać pieniędzy, nie możemy dostać dotacji publicznej. Można co najwyżej nam powierzyć jakiś lukratywny kontrakt. I tutaj jesteśmy w pewnym wymiarze uprzywilejowani, bo tym się różni taki COI od innych firm rynkowych, że to jedno Ministerstwo Spraw Wewnętrznych, pod ściśle określonymi warunkami, może nam zlecać pewne zadania, które są związane z naszą podstawową działalnością, bez przetargu.

TS: Rozumiem. To też bardzo wiele rzeczy ułatwia, bo wiemy jakiego różnego rodzaju patologie panują przy przetargach publicznych. Przygotowując się do tej rozmowy patrzyłem na produkty, które COI oferuje poza bazą CEPIKu, o której porozmawiamy później. I o case-ie Smutnego Autobusu. EDOK, EZK, USC, MikroPIK, MikroPESEL. To są



usługi, które - według Waszej strony internetowej - świadczy. Ile w ogóle jest na to klientów?

MM: Tak... To, że to tam jeszcze wszystko wisi, to jest jeszcze troszkę relik. Zresztą jesteśmy w trakcie przebudowy strony. Ale wtedy, kiedy ona powstawała, to był jakiś priorytet. Natomiast teraz z wszystkich tych produktów istotny jest jeden - system eDOK. Pozostałe to są takie systemy, które jeszcze utrzymujemy w niektórych instytucjach i urzędach. Mamy na nich klientów, ale to są klienci którzy z nich korzystają, bo kiedyś te systemy zakupili. To nie są raczej produkty rozwojowe.

Ale system eDOK jest produktem bardzo rozwojowym. To jest system Elektronicznego Obiegu Dokumentów. On umożliwia pełną cyfryzację obiegu informacji w urzędzie. Pełną, bądź częściową. W tej chwili przepisy pozwalają urzędom wyjść z papieru całkowicie na dokumentację elektroniczną. Ale przepisy są na tyle skomplikowane, że na razie niewiele urzędów się na to decyduje. Wszyscy dobrze wiedzą w urzędzie, że taki papier zawsze można zamienić na inny, zmienić datę. Zawsze szef ma jakiś ruch. A w systemie rozliczalnym to jest kaplica.

Rzeczywiście coraz więcej instytucji takie systemy wdraża. Dla przykładu, w tej chwili kończymy wdrożenie tego systemu w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, czyli Kancelarii Premiera. I Kancelaria Premiera do tej pory funkcjonowało na, w sensie obiegu danych, no tak jak w latach 70-tych.

TS: A nagrywamy ten podcast 28 lipca 2015 roku...

MM: To są rzeczy niewidoczne dla obywatela, ale dosyć doniosłe.

TS: Z perspektywy urzędu.

MM: Tak. I KPRM tutaj jest pod tym względem zdeterminowana. Oni chcą, na razie wdrażają go jako system pomocniczy, wspierający obieg papierowy i w ciągu pół roku najbliższego mają zaplanowane, że przechodzą na pełną cyfryzację obiegu dokumentów.

TS: A jeśli w międzyczasie nastąpią wybory, to istnieje ryzyko że to wszystko pójdzie...?

MM: Niekoniecznie, bo tym wszystkim już się bardziej zajmuje aparat urzędniczy, który się w ogóle rzadziej wymienia, co ma swoje dobre i złe strony. Złe są takie, że tam są panie, które rzeczywiście pamiętają to jeszcze, że to był Urząd Rady Ministrów. Niektórzy pamiętają, że "przecież w '86 to zupełnie inaczej..."



TS: Powiedz mi tak jeszcze, już kończąc temat eDOKa, czy eDOK sam z siebie potrafi się kontaktować z ePUAP-em, skrzynką podawczą i z innymi magicznymi skrótami, przy których większość ludzi dostaje alergii i ucieka gdzie pieprz rośnie?

MM: Tak, sytem eDOK jest integrowany z elektroniczną Skrzynką Podawczą, obsługuje też podpis elektroniczny, profil zaufany. W tej chwili jest to system w technologii już mocno przestarzałej. I jesteśmy w środku projektu dużego redesignu tego systemu. On jest w architekturze dwuwarstwowej...

TS: Mówimy o eDOKu?

MM: Tak. On jest w tej chwili aplikacją instalowaną, ale będzie aplikacją przeglądarkową. W każdym razie to się rzeczywiście sprawdza. Ja sam komunikuję się z Ministerstwem za pomocą skrzynki podawczej, w sensie EDOKiem. Oni mają EDOKa, my mamy EDOKa i ja po prostu wysyłam dokument, pismo podpisuję podpisem elektronicznym. Wysyłam skrzynką podawczą i to trafia do nich do systemu.

Wiem też, na przykład jest taki case grupy urzędów z jednego obszaru, tam zajmujących się funduszami europejskimi, które działają na terenie jednego województwa. I to jest taki case, że rzeczywiście im się to przejście na komunikację elektroniczną przełożyło na bardzo konkretne finanse. Oni musieli regularnie co tydzień zbierać podpisy po iluś oddziałach na terenie województwa. Ktoś tam jeździł, jakiś kierowca to załatwiał. I mieli bardzo dużą wysyłkę pocztową. Przeszli na pełną komunikację elektroniczną, a to pozwala na zmniejszenie wydatków rządu kilkunastu tysięcy złotych miesięcznie. W skali tych urzędów to są bardzo duże pieniądze.

TS: Tak już off-topicznie, czy Władza Wdrażająca, czyli podobna instytucja jak Wasza, korzysta z tego, czy jeszcze nie udało się ich przekonać?

MM: Centralnie nie. One mają swoje oddziały regionalne i niektóre korzystają. Oczywiście my nie jesteśmy jedynym dostawcą takiego systemu. Są dostawcy komercyjni, jest też taki dosyć dziwny twór. To znaczy, w Podlaskim Urzędzie Wojewódzkim w Białymstoku jest grupa taka informatyczna, która stworzyła, zaadaptowała pewien system, który też udostępnia bezpłatnie. Także to jakoś tam postępuje. Coraz więcej urzędów cyfryzuje swój obieg danych.

TS: I ile macie użytkowników tego EDOKa?

MM: Klientów mamy w tej chwili około osiemdziesięciu. Największy w tej chwili klient to jest w tej chwili MSW. To jest blisko tysiąc osób. W Kancelarii Premiera to jest klikaset osób.



Pewnie wszystkich razem, no to jest pewnie, licząc w licencjach to jest pewnie dwadzieścia kilka tysięcy licencji. Przy czym jesteśmy w niektórych takich procesach, które dosyć radykalnie to zmieniają. Dlatego że przygotowujemy się do bardzo rozległego wdrożenia w straży granicznej, gdzie sama straż graniczna to jest 15 tysięcy użytkowników. I to pewnie będzie trwało z 1,5 roku. Ale to są takie ilości,

TS: Tak jeszcze jak mi opowiadasz o tym, jak w ogóle działacie, i jak działa COI, to myślę sobie też jest to o tyle fajne, że pewne procesy i pewne usługi można realizować, takie które są strategicznie ważne dla państwa, przy użyciu podmiotu, który do państwa zależy. I to pewnie też zapewnia jakiś spokój sumienia, ponieważ fluktuacja ludzi nie jest, prawdopodobnie, jak zgaduję, zbyt duża. I o ile miałbym zgadywać, pensje też są raczej lepsze niż w administracji publicznej typowej.

MM: Tak, tak. Znaczy to, że nie jesteśmy urzędem, gdzie są w służbie cywilnej widełki płac, tylko bardziej jest to rachunek ekonomiczny. My sami trochę możemy to rozdzielić i to pozwala nam na uzyskanie takich warunków dla pracowników, które bliskie są standardowi rynkowemu. Przeważnie są trochę niższe ale niewiele albo podobne. Tak średnia myślę, że jest bliższa standardowi rynkowemu.

TS: Smutny Autobus. Ile wydaliście na filmik, który był w sensacją przez kilka tygodni, rok temu mniej więcej, w polskiej sieci?

MM: 40 tysięcy netto na film. I kilka tysięcy na taki podstawowy boost na YouTube, który tam nam podbił, zrobił takiego pre-rolla chyba do poziomu 10 tysięcy wyświetleń. To była chyba usługa warta kilka tysięcy. Chyba w sumie ok. 45 złotych netto kosztowała cała kampania.

TS: Warto było?

MM: No zdecydowanie warto. Ponieważ ta kampania była, przełożyła się na bardzo konkretne efekty. Poza tym, że była szokująca, kreatywna, i tak dalej, i tak dalej. Jednym się podobała...

TS: W sensie nie chcesz tej agencji, która Wam to przygotowała, zdradzić...?

MM: Nie, nie. Agencja K2 przygotowała dla nas tę kampanię. Przy czym, myśmy zrobili, co też nie jest standardem zupełnie w sektorze publicznym, zrobiliśmy taki klasyczny przetarg kreatywny. Czyli zaprosiliśmy kilka agencji, które uważaliśmy za fajne, do złożenia różnych propozycji. One złożyły te propozycje i spośród tych propozycji wybraliśmy taki wstępny



koncept, który potem stał się Smutnym Autobusem. On jeszcze wtedy oczywiście różnił się od tego jak on ostatecznie wyglądał.

I wiedzieliśmy, że mamy taką usługę, która sama w sobie nie wzbudza emocji, że to jest temat lekceważony. Bezpieczeństwo przewozu - wszystkie dane pokazują, że bezpieczeństwo przewozu nie jest traktowane zbyt poważnie, społecznie w Polsce. Usługa, którą udostępnialiśmy, która umożliwia sprawdzenie po numerze rejestracyjnym sprawdzenie podstawowych informacji o tym autobusie. Czy on jest ubezpieczony, czy ma ważne badania techniczne, ile osób on może przewozić. To jest usługa prosta, dosyć skromna. W związku z czym trudno to było liczyć na jakiś automatyczny duży efekt.

W dodatku w tym samym czasie uruchamialiśmy drugą usługę, która była bardziej spektakularna. Usługę "Historia pojazdu", która była usługą bardzo oczekiwaną medialnie, bardzo ograna. I media same się tym interesowały. W związku z tym myśmy zdecydowali, że nie będziemy promowali usługi "Historia pojazdu", bo ona się promuje sama, a tę usługę warto wypromować.

Efekt, który osiągnęliśmy to nie są tylko te dwa miliony wyświetleń na YouTube, ale to jest taki duży media coverage, który był już refleksyjny, który omawiał problem. Jakies dwa dni po starcie w głównym wydaniu Faktów, w głównym wydaniu Wiadomości, każde około 3 milionów widzów. Poważny materiał, który wychodzi od spotu, ale który omawiał problem i mówił o usłudze. Mieliśmy bardzo dobry wynik usługi. W pierwszych samych tygodniach ponad 30 tysięcy sprawdzeń autobusów, wszystkich autobusów w Polsce.

Po roku mamy 200 tysięcy sprawdzeń, takich unikalnych sprawdzeń. Prawidłowych zapytań do bazy. Plus robiliśmy badanie, ewaluację. Trzy miesiące po badaniu, z którego wynikało że jest to usługa, jest to kampania bardzo zapamiętana, bardzo rozpoznawalna. Na trzecim miejscu w ogóle w historii kampanii społecznych w Polsce. W ślad za dwoma kampaniami bardzo wysokobudżetowymi, z których jedna była kampanią zagraniczną, przygotowaną w Wielkiej Brytanii. Drugą była to kampania "Stop wariatom", nie, "10 mniej! Zwolnij!", która miała sam budżet na media chyba 4, to było finansowane z Unii Europejskiej, miała 4 miliony złotych.

TS: "Stop wariatom"...

MM: Nie "Stop wariatom", tylko...

TS: "Stop wariatom" jest komercyjną kampanią PZU.



MM: Tak, tak, zgadzam się. 4 miliony budżetu na media. My nie mieliśmy żadnego budżetu na media. I przekaz został, po trzech miesiącach został dobrze zapamiętany. Mimo tych takich wielkich emocji, o które nam też chodziło, tak naprawdę, po czasie, tak zapamiętany jest przekaz jako neutralny w większości przypadków. W ponad 65 procentach ludzie pamiętali o co chodziło. To jest przykład bardzo udanej kampanii. Zresztą branża to doceniła, bo kampania dostała 6 nagród Klubu Twórców Reklamy, w tym Złoty Miecz za kampanię w tym roku. No w sumie najważniejsza nagroda jaka była w Polsce. Plus miał trzy nominacje do CLIO, najważniejszej nagrody reklamowej na świecie. myślę, że to jest bardzo dobry wynik. Oczywiście to też świetna działalność agencji. Ale była też bardzo dobra chemia między nami, naprawdę dobra współpraca. Tutaj też chciałem bardzo pochwalić naszego szefa marketingu, Pawła Franke, który bezpośrednio to pilotował. Agencję K2 bezpośrednio zachęcił do wzięcia udziału w tym przedsięwzięciu. I naprawdę dobrą robotę tutaj zrobił.

TS: Więc innymi słowy, przekładając to na liczby, każdy autobus w ciągu ostatnich 12 miesięcy, tak w prosty sposób przekładając to, został sprawdzony mniej więcej trzy razy?

MM: Tak. No ponad dwa razy to było.

TS: Czy robiliście jakieś statystyki? Czy w porównaniu do zeszłego roku, spadła ilość wypadków? Bo to taki jasny...

MM: Tak, tak. K2 zrobiło taką ewaluację. Ja jestem zawsze ostrożny z takimi ewaluacjami, bo na to ma wpływ bardzo dużo różnych czynników. Państwo podejmuje bardzo różne działania, żeby to zmniejszyć, ale...

TS: Pogoda...

MM: Pogoda, inne działania. Zaostrzenie przypisów, kontroli, i tak dalej. Ale tak, było pod tym względem, wypadków było mniej. Efekty tych kontroli też przyniosły lepsze rezultaty, więc taki mierzalny wynik w postaci zwiększenia bezpieczeństwa wydaje się, że się poprawił.

TS: A jeśli chodzi o mniej wypadków związanych z autokarami? Czy to się na konkretne liczby przekłada? 10% czy 20%?

MM: Tak. Nie pamiętam w tej chwili liczby, ale K2 jak przygotowało takie podsumowanie kampanii to oni takie liczby zebrali. Rzeczywiście, był taki spadek na poziomie około 20%, wydaje mi się, był taki spadek. Także tak, to się wydarzyło.

TS: Chciałem teraz Ciebie zapytać o temat e-usług, czyli coś co jest najbliższe sercu typowego obywatela. Dlaczego e-usługi są wdrażane tak wolno? Czy w ogóle można coś



zrobić, żeby były wdrażane szybciej? Dlaczego w Polsce to tak wygląda? Tutaj klasyczny case, który się zawsze pojawia przy e-usługa, jest podawanie przykładu Estonii, która oczywiście wszystko ma wdrożone i całej jej infrastruktury. Dlaczego w Polsce to tak wygląda? Czy możesz no tam przybliżyć?

MM: No ale jak to? Przecież jest świetnie! Jak policzymy nominalnie usługi udostępnione na ePUAP-ie, to jest ich całe mnóstwo. No setki usług. Udostępniamy kolejne. Tylko właśnie tutaj trochę za bardzo rządzi tym statystyka.

Ja w ogóle coraz mniej lubię słowo "e-usługa". Dużo bardziej wolę proste słowo "usługa". I właśnie, mimo tego że tak, jakbyśmy policzyli te różne e-usługi, co są dostępne to ich wcale nie jest tak mało. Większość z nich polega na udostępnianiu jakiegoś formularza elektronicznego, który pozwala wysłać ustandaryzowanego maila do państwa polskiego, za którym siedzi jakiś urzędnik, który weźmie tego maila, wydrukuje, zarejestruje jako sprawę. No i potem przygotowuje na niego odpowiedź. Po uzyskaniu akceptacji swojego przełożonego wyśle do nas kolejnego takiego, anachronicznego maila w postaci wiadomości ze skrzynki ePUAP do skrzynki ePUAP.

Zresztą ostatnio byłem na takim spotkaniu na którym jeden z dyrektorów w Ministerstwie Cyfryzacji powiedział wprost, że ePUAP jest w tej chwili głównie platformą administracji publicznej. To znaczy, że skrzynki ePUAP w ponad 90% korzystają tylko urzędy do komunikacji między urzędami. Natomiast w praktyce komunikacja obywatela z urzędem się nie dzieje. Trudno się dziwić, bo chińskiego boga obywatelowi jakaś taka dziwna skrzynka, jeszcze w dodatku chyba nie pozwala przesać załącznika większego niż 5 MB. Może już to zwiększyli.

Tu problem jest taki, że u źródła jest jakby błędne myślenie o procesach usługowych. I to jest w dużej mierze przełożenie procesów mind-setu papierowego do sfery cyfrowej. ePUAP jako zbiór formularzy ustandaryzowanych do wysyłania do urzędu, to jest dokładnie przełożenie modelu złożenia wniosku pisma do urzędu, które to pismo się jakoś rozpatruje, prawda? Natomiast prawdziwa usługa zapewnia jakąś automatyzację tego procesu. Choćby pół-automatyzację, żeby to miało sens powodzenia to taka usługa musi ułatwiać życie obywatelowi, ale musi też ułatwiać życie urzędnikowi, tak?

W tej chwili bardzo często w komórkach, w urzędach jest wydzielona osoba do zajmowania się ePUAP-em. To jest taka osoba, która ma taki komputer, ona ma tam na nim ePUAP i ona



właśnie wyciąga te wnioski, ale te dokumentu już się zupełnie nie integrują z systemami wewnętrznymi. Jak mówiłem, że mamy zintegrowany elektronicznego obiegu dokumentów z ePUAP-em to jest tylko obsługa w postaci możliwości wystania dokumentów. Ale on nam nie automatyzuje procesów.

Estonia oczywiście jest czteromilionowym krajem o prostej administracji i i tak dalej. Dużo ludzi mówi o Estonii, ja wolę mówić o Gruzji, na przykład, która... Gruzja jest krajem, która bardziej kojarzy nam się z jakąś wojną z Rosjanami, niż z informatyzacją. W Gruzji cyfryzacja dzieje się dużo bardziej dynamicznie. Ale to znowóż jest kraj cztero-milionowy, w którym jest jedno duże Tbilisi i sporo małych miast. My mamy duży kraj, 40-milionowy, o różnych ośrodkach, o bardzo skomplikowanej administracji. O zaszczytach z PRL. O historii pozaborowej. O bardzo różnych kulturach urzędniczych.

TS: Widzę, że tą odpowiedź akurat masz....

MM: To jest strasznie skomplikowane, z tym się stykamy na każdym kroku. Na przykład, żeby mogły działać jakiegokolwiek usługi, najpierw pewne rzeczy trzeba ustandaryzować. Dane, procesy. Wymianę danych między systemami i tak dalej. Wiadomo, że politycy kierują się pewnymi takimi działaniami doraźnymi przeważnie. I oczekują szybkich rezultatów. Mniej chętnie przyjmują działania takie bardziej ciche...

TS: Niedorażne.

MM: No tak. A z drugiej strony brakuje takiej spójnej wizji. Można się z tego śmiać. Teraz mamy taką bardziej technokratyczną nomenklaturę w dyskursie publicznym, no ale bez ideologii jakiejś nic nie działa sensownie. I jeśli chodzi o sferę cyfryzacji, tej ideologii brakuje. To znaczy wizji, takiej wizji, która realnie pociągnęła by ludzi i która byłaby zrozumiała i dla polityków i dla obywateli. Która tak trochę kanalizowałaby to czego szukamy.

Dla nas w COI taką wizją jest wizja państwa usługowego. [Państwo usługowe to jest państwo zorientowane na dostarczanie korzyści obywatelowi. I na tej podstawie można priorytetyzować bardzo łatwo, które rzeczy cyfrować, jakie procesy. Wiadomo, że jesteśmy krajem niezbyt bogatym. I w tej chwili też bardzo się opieramy w tej sferze na funduszach unijnych. To jest kwestia jakiegoś wyboru. Natomiast trochę mnie dziwi, dlaczego my wydajemy, jesteśmy w stanie przyjąć jakiś tam projekt, nie wiem, e-dziennika, którego główna korzyść jest taka, że sobie rodzin zajrzy do ocen ucznia. I ten projekt kosztuje kilkadziesiąt milionów złotych. A nie robimy czegoś co mogłoby dać dużo prostszy, szybszy rezultat, który



by generował konkretny kapitał społeczny. W postaci czy to udostępnianych danych, czy skrócenia pewnego procesu.

Na przykład odmiejszczenie wydawania dowodów osobistych możemy bardzo łatwo przełożyć na bardzo konkretny kapitał społeczny. Możemy policzyć ile osób nie musiało pojechać do swojego miejsca zameldowania. W Warszawie takich osób jest bardzo dużo, takich "stoików", które są gdzieś tam w miejscowości rodzinnej zameldowani. Którzy nie musieli wziąć wolnego dnia z pracy i zrobili to po prostu po robocie i zajęło im to godzinę, a nie osiem godzin. I to możemy przełożyć w skali, tych tam, około trzech... Te liczby się wahają między trzech a czterech milionów dowodów osobistych wydanych rocznie.

Jak na konkretne pieniądze? Myśmy to liczyli na przykład w Narodowym Archiwum Cyfrowym na podstawie statystyk wykorzystania serwisu. Liczyliśmy ile obywatele by musieli zapłacić, żeby skorzystać z tych zbiorów w formie tradycyjnej, czyli przyjeżdżając do urzędu. I policzyliśmy użytkowników z Warszawy, z innych miast. Wyliczyliśmy jakąś stawkę według średniej krajowej płatności, przejazd i tak dalej. Myśmy policzyli, że w związku z tym z serwisu korzystało, to nie były jakieś zatrważające liczby, ale to było pół miliona użytkowników rocznie. Wychodziło że gdyby te osoby miały skorzystać z tych danych to musieliby oni wydać 80 milionów złotych. To jest oczywiście trochę naciągnięte, znaczy 80 milionów złotych zostało w kieszeniach Polaków. Nie w sensie finansowym, ale uzyskali pewną korzyść za którą nie zapłacili. I to jest kapitał społeczny.

Brytyjczy to liczą obsesyjnie. Mają taki urząd Efficiency coś tam, i wszystko liczą. GDS, Governmental Digital Service, który odpowiada za ten słynny serwis gov.uk, ma taki cały zespół podstron ze statystykami. Oni są zobowiązani do podawania kosztu transakcji, czyli danej jednej, załatwienia jednej sprawy w wersji offline. I przeliczają to ze wszystkimi kosztami utrzymania, i tak dalej, na wersję on-line. I te liczniki sobie biją tam.

TS: Chyba znamy te same statystyki. Kilka temu na UXLabsach już wyciągnąłem takie statystyki i wychodziło, że załatwienie sprawy w urzędzie to jest w okolicach 5 funtów. A załatwienie tej samej sprawy on-line to jest koszt na poziomie 15 pensów.

MM: No więc taki rachunek jest potrzebny. Ale oczywiście on właśnie... To działa w dwie strony, bo to też każe myśleć ekonomicznie. Mało jestem w sferze projektancko-UXowej w tej chwili, prawda, ale to karze myśleć też o rachunku korzyści i zysków. I inwestycji. Także jeżeli chodzi o inwestycje w technologie.



TS: No właśnie. Tutaj poruszyłeś tematów dowodów osobistych, który jest kolejnym tematem, który chciałem poruszyć. Przeprojektowaliście ostatnio dowody osobiste.

MM: Tak. To tak zrobiliśmy troszkę przy okazji. To była fajna... Tak troszkę... Oczywiście za zaprojektowanie dowodu osobistego jest odpowiedzialna Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych. To jest spółka skarbu państwa. Będąca w całości własnością skarbu państwa. Natomiast w ramach projektu PL ID, właśnie budowy systemu rejestrów państwowych...

TS: Czy to jest ten cały PL ID, który był 5 lat temu i 10 lat temu, czy to jest kolejna reinkarnacja?

MM: Tak. Najpierw był PESEL2, a potem był PL ID i to właśnie miało być przygotowanie się do elektronicznego dowodu osobistego. Była infoafera. I potem my zostaliśmy zaangażowani trochę jako szambonury. Czyli, mówiąc krótko, po tym kryzysie, w pewnym momencie troszkę nie było pomysłu co z tym zrobić. Czas biegł. Był projekt unijny też do zakończenia, rozliczenia, ale przede wszystkim to była przesuwana już dwukrotnie ustawa. Duża frustracja urzędnicza i społeczna. Zostaliśmy my poproszeni o zajęcie się tym projektem.

To był pierwszy taki wielki projekt, który realizowaliśmy. I duże wyzwanie. Ten projekt był skoncentrowany przede wszystkim na systemie, który obsługuje PESEL, zbiera i integruje się z rejestrem dowodów osobistych. Wcześniej bazy obsługujące dowody osobiste były rozproszone. Były bardzo lokalne. W urzędach bazy centralne, które się teoretycznie komunikowały, ale słabo to szło. Nie było wymiany danych między PESElem a dowodami osobistymi.

Tworzyliśmy zupełnie nowy rejestr aktów stanu cywilnego, bla bla. I przy tej okazji było wiadomo, że mimo tego że na razie nie wchodzi elektroniczny dowód osobisty, to będzie powstawał taki nowy layout dowodu, ponieważ zmienia się troszkę zakres danych. Wypada meldunek i kilka informacji jakichś tam dochodzi. Pojawiają się nowe zabezpieczenia po 10 latach. Jest jakiś postęp, zawsze to jest jakiś wyścig z fałszerzami.

TS: I jak rozumiem to też wymagało jakichś zmian i wkładu od MSWiA, tudzież od policji, i różnego tego typu interesariuszy...?

MM: Tak. Ponieważ myśmy w tym projekcie zajęli się też tematem przeprojektowania formularzy urzędowych. To był też taki temat, który myśmy sami gdzieś wynaleźli i przekonali do tego MSW, że przy okazji tego projektowania warto się tym zająć. To ówczesny minister odpowiedzialny za tę działkę, Rafał Magryś, (któremu się podobało nasze myślenie, nasz



design thinking, user center design i tak dalej) widział, że projektujemy rzeczy, umiemy projektować rzeczy, które są ładne i użyteczne. Jak zobaczył pierwszy projekt, który mu dano jako zarekomendowany do wdrożenia tego, jak miałyby wyglądać dowód, to wściekł się. Tam była jakaś chatka polska, jakieś drzewko, jakieś nutki Chopina. Jakieś (...) muje, dzięki węże. Wyglądało to strasznie, widziałem ten projekt. No to się wściekł. I powiedział, że on w takim razie bardzo serdecznie prosi Centralny Ośrodek Informatyki, żeby się włączył w ten projekt. Pomimo tego, że to nie było w normalnym naszym zakresie i tak dalej. I razem razem z kolegą, Maćkiem Bartosiewiczem, z zespołem UX, zaangażowaliśmy się w to zadanie. Mmuszę też powiedzieć, że bardzo fajna była współpraca z PWPW, Polską Wytwórną Papierów Wartościowych. Troszkę odetchnęli, bo byli przyzwyczajeni, że oni sobie mogą różne rzeczy wymyślać. A na końcu tam jakiś... Flow był taki przeważnie, że taki urzędnik średniego szczebla coś tam mówił pod hasłem, że niby się zajmuje zabezpieczeniami tego dowodu, to tam pchał w swoją stronę estetyki wiejskiej chaty.

TS: Z Comic Sansem.

MM: Z Comic Sansem. I to jest w ogóle bardzo specyficzna umiejętność. I to jest w ogóle bardzo ciekawa wiedza. To są graficy w PWPW, którzy są często absolwentami grafiki ASP, a jednocześnie mają specjalne oprogramowanie, bardzo drogie, funkcjonujące na bardzo ograniczonym, zamkniętym rynku. Produkują to tam, taki najbardziej rozpowszechniony program do projektowania graficznego dokumentów zabezpieczonych, m.in. banknotów. Do tego jest takie szwajcarskie oprogramowanie. Kosztuje jakieś setki tysięcy złotych. I ono pozwala projektować jakieś mikrodruki, gilosze, różne takie rzeczy. [I tutaj cały challenge jest w tym, aby znaleźć punkt styku między estetyką, jakimś pomysłem wizualnym, a bardzo szczegółowymi, skomplikowanymi wymogami dotyczącymi bezpieczeństwa.

No i my zaczęliśmy od takiego punktu zero. Nie znaliśmy się dobrze na tych zabezpieczeniach i zaczęliśmy od takiej szarej. Zaprojektowaliśmy dowód, który jest właściwie prawie biały. Z jakimś czerwonym paskiem. I orłem. I generalnie był taki super prosty. Potem w procesie pracy, po dziesiątkach spotkań z takim zespołem ekspertów do spraw zabezpieczeń, w skład którego wchodzi ABW, straż graniczna, policja, różni eksperci od bezpieczeństwa dokumentów, fałszowania dokumentów, laboratorium kryminalistyczne i tak dalej.

TS: Ale nie mieliście żadnego fałszerza? Z taką zblazowaną minę. Przechodzi, patrzy się co tutaj będzie...



MM: Nie, ale mieliśmy fajne spotkania w Centralnym Laboratorium Kryminalistycznym, w którym nam pani pokazywała dziesiątki sfałszowanych dowodów. I pokazywała jak się dowody fałszuje, i jak się fałszuje, i jakie fajne rzeczy fałszerze wymyślają.

TS: To dla ludzi, którzy coś wiedzą o projektowaniu może być fajną pracą.

MM: Na pewno w tym procesie musieliśmy zawrzeć dużo różnych kompromisów, które nie były nam w smak. Ale ostatecznie jesteśmy zadowoleni z efektu. Dużo się nam udało osiągnąć. Jak porównamy sobie, jak spojrzymy na czystą taką designerską stronę, na poprzedni dowód i nowy dowód, to zobaczymy jak dużo zostało tam uporządkowane. W poprzednim dowodzie były chyba cztery fonty. No naprawdę, pod tym względem... Z zupełnie różnych typów rodzin, nie było żadnej koherencji. Poziomy nie były trzymane... wielkość fontu, i tak dalej. No pod tym względem był kompletny chaos.

Też kwestia użyteczności, które dane były na awersie, które na rewersie. Tutaj się udało bardzo dużo zrobić. Tyle ile mogliśmy, żeśmy ten projekt wygładzili, uprościli. Jest tam kilka takich rzeczy, które nie są zbyt fajne, ale są po prostu strasznie wymagane przez osoby związane z bezpieczeństwem. My lubimy proste przejścia. Teraz jest też flat design, i tak dalej... czyli dominują takie proste formy, kontrasty. Natomiast w sferze bezpieczeństwa dokumentów wszystko co jest bardzo wyraźnie oddzielane jest niebezpieczne, bo jeśli coś jest wyraźnie oddzielone to łatwo to wyseparować przez fałszerza. W związku z tym dąży się do rozmywania, przenikania, gradientowania, giloszowania...

TS: Nasz grafik byłby przeszczęśliwy. Za każdym razem...

MM: I... i tu musieliśmy szukać jakiegoś dobrego wyjścia z tej sytuacji. Ale wydaje mi się, że naprawdę udało się osiągnąć coś bardzo OK. Myślę, że gdyby była większa świadomość, gdyby to był kolejny projekt i byśmy się przebili, to pewnie jest za parę lat jakaś przestrzeń do zaprojektowania jeszcze czegoś lepszego. Ale to jest jakiś fajny kierunek.

TS: Super. A chciałem tutaj zapytać jeszcze o jedną rzecz. O dwie rzeczy. Czy badaliście te dowody osobiste pod względem dostępności, bądź czy przeprowadziliście jakieś badania z użytkownikami?

MM: Samych dowodów nie badaliśmy, bo... Samych dowodów nie badaliśmy z dwóch powodów. Bo nie mogliśmy, nie byliśmy w pełni właścicielami tego procesu. Każdy podprojekt testowaliśmy tak mocno pod embargo. Wiemy, że były konsultacje prowadzone z



organizacjami zajmującymi się niepełnosprawnością, niewidomymi, i tak dalej. Ale to już robione było bez nas.

Sam dowód jest trudno badać jakimś prostym scenariuszem. Trzeba by robić scenariusze użycia w jakichś sytuacjach. I trzeba zwrócić uwagę, że głównie takimi interesariuszami, tymi którzy korzystają z dowodu to są wcale nie ci, którzy używają, tylko ci którzy ten dowód weryfikują. I tutaj rzeczywiście, pod tym względem było badane, to znaczy rzeczywiście byli ci konsultanci ze straży granicznej, czy z policji, którzy się wypowiadali. Mówili jak to się przekłada na ich pracę. Czy jak to też jest, będzie potem postrzegane przez, nie wiem, celników w innym kraju. Takie rzeczy się działy.

Natomiast myśmy bardzo mocno badali formularze urzędowe, w tym wnioski o dowód osobisty, formularz zgłoszenia utraty dowodu osobistego. I tutaj robiliśmy dużo badań, i na ten proces mieliśmy więcej czasu. Mieliśmy tam ileś iteracji projektowania tych formularzy, ale samego dowód nie.

TS: Super. Ja w ogóle ostatnimi czasy byłem tutaj w urzędzie, który się znajduje niedaleko, przy ulicy Wiśniowej. I byłem w szoku, bo zobaczyłem dokument, który po raz pierwszy od niepamiętnych czasów, był zaprojektowany i wyglądał ładnie. Jak rozmawialiśmy przed wejściem to był to dokument z orzełkiem. Czyli tak jak wspominałeś, to jest, jeśli jakiś formularz ma orzełka to prawie na pewno wy go projektowaliście. I faktycznie wyglądało to ładnie. Natomiast...

MM: Ten orzełek, o tego orzełka to też była awantura. Bo myśmy, [nam w którychś badaniach wyszło, że jeśli jest orzełek na dokumencie to ludzie zupełnie inaczej go traktują. Połowa formularzy urzędowych wygląda jak kawał gówna.

TS: Tak.

MM: I przez to obywatel też patrzy na państwo jak na kawał gówna. I [obywatel często nie wie czy ten formularz to jest jakiś żart, czy to jest na poważnie. Niektóre urzędy, niektóre formularze są skomplikowane, ale są przynajmniej wydrukowane na jakimś czystym papierze, w drukarni, i tak dalej.

Natomiast mnóstwo formularzy drukuje się na jakiejś drukarce, skopiuje na ksero, krzywo, i tak dalej. Ludzie jak to potem też drukują z Internetu, itd. itd., to wszystko powoduje, że oni już się gubią, co tu jest, co jaką ma wagę. To się też przekłada na stosunek potem do wypełnianych danych. Do traktowania poważnie.



Nam to w badaniach wyszło w takich wywiadach przy tej okazji, że kiedy pojawiał się orzeł, to ludzie mówili, od razu reagowali na to pozytywnie, a jednocześnie z szacunkiem w takim sensie, że ach, ja tutaj deklaruję coś dla państwa, to chyba jest jakaś poważna sprawa.

I o ile, pamiętam, mieliśmy zażartą dyskusję, stoczyli z urzędnikami niższego szczebla, którzy bezpośrednio z nami pracowali nad tym projektem. Oni chcieli doprowadzić, nie wiedzieć czemu, jakieś takie mieli założenie, że jeśli ich dokument jest dawany przez państwo, jeśli to jest jakieś zaświadczenie, jakiś odpis, itd., to niech będzie orzełek. Ale na tych formularzach co składa Polak to niech nie będzie tego orzełka, bo im to jakoś nie licowało z obywatelem. Nie wiem co im tam w głowie siedziało. I to się udało przewalczyć.

Muszę też powiedzieć, że w jakimś momencie to już były po prostu z buta akcje. To znaczy w jakimś momencie, jak to bywa też i w korporacjach, był jakiś buy-in, był jakiś tam wysoki szczeblem człowiek, którego udało się przekonać, że orzeł, kurwa, ma być. I wtedy...

TS: Będę musiał zmienić klasyfikację tego podcastu.

MM: I... no i on tam tupał nogą.

TS: Czy to było na poziomie jakiegoś sekretarza stanu, ministra...?

MM: Tak, wtedy to był nasz, dochodziło momentami do szczebla podsekretarza stanu, czyli wiceministra. To było tak, że ja do niego dzwoniłem, mówiłem mu o co chodzi, on wysyłał wrednego maila tam gdzieś w dół. Ale były siły reakcji, i siły ciemności i chaosu, które gdzieś potem podnosiły głowę. Bo jak to w sektorze publicznym i na szczeblach politycznych oczywiście jest rotacja. Potem nastąpiły jakieś wymiany i tak dalej. I potem przed samym wdrożeniem jeszcze ci urzędnicy próbowali tam zza węgła gdzieś strzelać i powiedzieć, że to chyba z tym orłem to jednak bez sensu. I musieliśmy oczywiście się przywoływać i powoływać na jakieś ustalenia sprzed roku. Ale to się udało. Ale pal sześć tego orła.

To też jest, to też pokazuje że urzędnicy własnego państwa nie szanują. Często. I nie mają gdzieś, no nie wiem, busoli ideologicznej podstawowej wgranej, moim zdaniem.

Ale było dużo innych rzeczy związanych z tym, żeby rozdzielić, żeby wyselekcjonować sekcje w danych. Żeby... i zupełnie inaczej podejść do opisów, oczywiście nieśmiertelna podstawa prawna na początku dokumentu spadła na koniec. To był duży szok poznawczy dla wielu.

No i kolejną, bardzo ważną kwestią to było wprowadzenie opisów w standardzie prostej polszczyzny. To się udało częściowo. W niektórych dokumentach bardziej, w niektórych mniej. Potem już na szczeblu, ponieważ część z tych dokumentów ma status dokumentów już



prawnie usankcjonowanych to Rządowe Centrum Legislacji, to prawnicy, którzy jeszcze nam tam psuli takie niektóre rzeczy kuriozalne. Zamieniali nam "jeśli" na "jeżeli", "lub" na "albo". To są takie detale, ale jak już lubimy takie smaczki, słowo jeśli jest z języka... Jeśli, jeżeli, niby te same dwa słowa, ale jednak jeśli jest zwyczajniejsze. Jeżeli jest bardziej podniosłe. Tak samo lub jest bardziej codzienne. Raczej powiemy lub niż albo. I to jest taki bardzo głęboko zakorzeniony w myśleniu prawników, nie tylko urzędników, w ogóle prawników takie myślenie, że język prawny musi być językiem podniosłym. Co jest błędne, bardzo.

Niedawno znalazłem [znakomity doktorat porównujący procesy w ogóle związane z językiem urzędowym w Polsce i w Szwecji](#). To był fajny doktorat, bo on też historycznie różne rzeczy zbierał, pewnie działania, które były robione w Polsce, w różnych krajach w Europie. I oni pokazywali, oni mieli taki, na przykład w Wielkiej Brytani był taki cały program w administracji, który się nazywał "Fight the Fog". The fog oznacza tę mglistość języka, którego wnioskiem było przede wszystkim to, że język trzeba upraszczać właśnie w samych przepisach, bo urzędnicy funkcjonujący w świecie przepisów nasiąkają tym językiem. W związku z tym jest to zupełnie międzynarodowy proces. I jeśli coś jest napisane trudno dla urzędników to urzędnicy będą mówili, to trudno dla obywateli.

TS: A wracając jeszcze do tych formularz i do dowodów osobistych. Tam użyliście nowego fonta, który wreszcie jakoś wygląda. Widziałem, że użyliście fonta Lato. Skąd pomysł, że akurat ten font? W ogóle skąd to wyszło wszystko?

MM: W zespole User Experience mamy oczywiście różnych entuzjastów, także typografii, lubimy sobie o tym gadać. Jest to naturalna sfera, którą się też interesujemy. No W związku z tym szukaliśmy jakiegoś fontu. Na przykład, byliśmy na spotkaniu z Kancelarią Prezydenta, w której mówiono nam, że była tam w którymś momencie bardzo żywa idea zaprojektowania fontu narodowego. I nawet próby jakieś były, ale nie poszli z tym jakoś dalej.

Bardzo nie chcieliśmy użyć jakichś fontów typu Arial czy Times New Roman. Potem okazało się w procesie, że dla urzędników to są fonty tzw. normalne. Inne to są fonty nienormalne. Czyli to była rozmowa, dlaczego my wymyślamy jakiś font, zamiast użyć fontu normalnego. I nie pamiętam już do końca jak pierwszy raz trafiliśmy na Lato, ale pamiętam że Maciek Bartosiewicz przyszedł do mnie z tą propozycją. To się dobrze zbiegło w czasie, bo ten font się nam podobał. Był taki fajny aspekt, że to jest polski font, co nam bardzo pasowało tak ideologicznie do tego przedsięwzięcia. No i jednocześnie był dostępny



bezpłatnie. Pamiętam, że mieliśmy pieniądze w budżecie, wstępnie zaplanowaliśmy że nawet kupimy licencję na (jakiś) font. Ale potem się okazało, że nie jest to konieczne.

I była na początku wątpliwość, bo on (font Lato) nie był pełny. W rozmowach z MSW wychodziło, że będziemy potrzebowali dość dużej tablicy znaków. W tym samym czasie się okazało, że właśnie, jakoś niedługo wcześniej była wgrana wersja Lato 2.0, po bardzo dużym rozszerzeniu. Pamiętam zresztą jak Łukasz Dziedzic, twórca tego fontu, opowiadał, że on miał ten font stworzony w jakiejś formie. I jak się dogadał z Google, to Google wyłożył pieniądze (rozumiem, nie powiedział jakie, ale mówił, że były to niemałe pieniądze) na to żeby ten font bardzo rozszerzyć. I on jeszcze współpracuje z takim kolegą, który mu pomaga to ustrukturyzować.

TS: Czy masz na myśli Adama Twardocha?

MM: Tak, tak. To od strony też takiej już cyfrowej. I tak robi, puszcza te fonty przez jakieś tam swoje magiczne... No i tak, ten font nam się po prostu wizualnie podobał. On jest taki wdzięczny bardzo. Z resztą my z niego, z tego powodu zaczęliśmy korzystać dosyć namolnie. W aplikacji Źródło, która obsługuje cały system rejestrów państwowych, też jest font Lato. W serwisie obywatel.gov.pl jest font Lato. I no nie jest tak, żebyśmy go używali, tylko tego fontu. Sam font COI, taki dedykowany, to jest Neo Sans, ale jest to piękny font.

TS: Ja się absolutnie zgadzam. Idealnie by było, gdybyśmy jako całe państwo posiadali faktycznie, tak jak mówisz, font narodowy. Gdyby Lato mogło być tym fontem to byłoby to, byłoby to idealne. Zresztą też rozmawialiśmy odnośnie tego, że tak niewiele tych fontów narodowych zostało tak realnie stworzonych w Polsce. A przynajmniej fontów, które miały służyć jako polskie jeszcze czcionki, wcześniej. I nawet jeśli teraz istnieją fonty, które mają polskie znaki to one bardzo często są wybrakowane i nie zaspokajają większości potrzeb. Bo tutaj, o czym często chyba się zapomina, trzeba uwzględnić nie tylko polskie znaki, ale również trzeba jakieś znaki, które się znajdują w formularzach, czy...

MM: Tak, ponieważ ten font musimy zastosować w aktach stanu cywilnego. A akt stanu cywilnego tworzy się dla każdej osoby urodzonej w Polsce. Wszystko jedno czy była przejazdem, czy jest obcokrajowcem, Tunezyjczykiem, Chińczykiem i tak dalej. Musimy te sytuacje obsłużyć. I w związku z tym, i to regulują przepisy międzynarodowe. I to jest - jakoś to się nazywa - prawo prywatne międzynarodowe, które reguluje, co mają kraje zapewnić. I to zobowiązanie kazało nam zapewnić pełną tablicę Latin extended, Latin rozszerzoną. To jest



bardzo dużo znaków. Do tego Latin extended jeszcze była załączona duża tablica znaków dodatkowych, które musieliśmy uwzględnić. Pod tym względem Lato też jest niesamowite, bo jest, myśmy liczyli, Lato jest, jeśli chodzi o zbiór znaków, naprawdę niewiele większe od takich zbiorów jak Calibri. To jest naprawdę jeden z pełniejszych fontów.

TS: Na którejś z prezentacji Łukasza Dziedzica widziałem, że tam chyba prawie 9 tysięcy znaków zostało zaprojektowanych, no więc to jest absurdalnie wielki zbiór znaków, z jednej strony. A z drugiej strony, jest to całkiem zgrabny i niewielki font. Zresztą wydaje mi się, że gdyby chciał go stosować pod kątem ile się używa toneru, bądź tuszu, to również on jest dość ekonomiczny. Choć przypuszczam, że w Polsce nikt takich badań nie robi.

MM: Tak. Gdzieś czytaliśmy, jakieś takie badania, gdzieś w Stanach ktoś takie pomiary robił.

TS: Jakiś nastolatek to wymyślił. Pamiętam, była historia, ale nie do końca w nią wierzę.

MM: Ja też nie do końca i w takie proste pomiary. Ale koniec końców udało się ten font zastosować w tych formularzach i w dowodzie osobistym.

TS: Bardzo Ci dziękuję, to jest koniec części pierwszej.