

Spółeczna innowacja cyfrowa

Latem mogliśmy mieć złudne przekonanie, że pandemia właśnie się kończy. Początek jesieni uświadomił nam brutalnie, że ani pandemia się nie skończyła, a ryzyko masowych zachorowań jest bardzo duże, ani problemy z funkcjonowaniem w warunkach izolacji nie zniknęły. Zapomnijmy jednak na chwilę o problemach zdrowotnych i popatrzmy na ten czas wspólnie przeżyty od marca jak na wielką społeczną innowację cyfrową.

Ugruntowane od lat doświadczenie zaawansowanych cyfrowo sektorów – informatyki, telekomunikacji, czy bankowości – stało się nagle pod wpływem szoku pandemii udziałem ludzi o bardzo różnych zawodach i umiejętnościach informatycznych. Miliony zaczęły używać komputerów dołączonych do internetu jako podstawowego narzędzia pracy, i to zarówno własnej, gdy coś przygotowywali, jak i zespołowej, gdy za pomocą komputerów widzieli i słyszeli swoich uczniów, współpracowników i klientów. Ludzie, którzy dotychczas używali kart płatniczych głównie do wybierania gotówki z bankomatów, zaczęli płacić przez internet, bo zaczęli kupować w sklepach internetowych, aby ograniczyć możliwość zakażenia się wirusem. Lista zalet komputerów i internetu jest długa, ale ostatnio na pierwszy plan wybija się to, że przez internet koronawirus się nie przenosi.

Zmiana, o której mowa, dotyczy osób, które mają komputery i dostęp do internetu, więc od dawna mogły z nich korzystać w celach komunikacji, zakupów i płatności. Społeczna innowacja cyfrowa, którą obserwujemy, polega na przełamaniu pewnych barier mentalnych. Ludzie pod wpływem koronawirusowego przymusu opanowali dostępne narzędzia informatyczne i przekonali się, jakie są łatwe i wygodne w użyciu, więc miejmy nadzieję, że nawet po ustaniu pandemii będą z tych cyfrowych możliwości nadal korzystać.

Pandemia pokazała również, które środowiska są najbardziej odporne na innowacje cyfrowe. Przede wszystkim ci, którzy obsługują obieg dokumentów, zwłaszcza administracja. W mentalności wielu urzędników papier z atramentowym podpisem i pieczętką jest niezbywalny. Co tam cyfryzacja, bez papieru nikt palcem nie kiwnie. Po wydaniu zakazu osobistych kontaktów musieli z konieczności przyjmować dokumenty elektroniczne i działać na ich podstawie, ale kiedy tylko te zakazy zostały rozluźnione, zażyczyli sobie wydrukowania tych samych dokumentów, podpisania ich atramentem, opieczętowania i przywiezienia do urzędu.

Taka akcja wymaga w dużym mieście około dwóch godzin na dojazd i powrót, znalezienia miejsca do parkowania, wydrukowania i zanieśienia papierów do odpowiedniego biura. To są

dwie godziny bezproduktywnie stracone plus narażenie się na infekcję, zanieczyszczenie powietrza w mieście spaloną benzyną, wycięcie jakiegoś drzewa, aby je przerobić na papier, które rosnąc, mogłoby oczyszczać powietrze. Zatem zmarnowany czas, pieniądze, energia i koszty środowiskowe.

I po co to wszystko? Po nic, bo przecież komplet informacji został przekazany elektronicznie. Te papiery urzędnik tylko wrzuci do jakiejś szafy, bo przecież niczego nowego z nich się nie dowie.

Już najwyższy czas, aby upowszechnić kwalifikowany podpis elektroniczny, który zgodnie z polskim prawem ma taką samą moc jak własnoręczny podpis długopisem. Warto szeroko poinformować społeczeństwo o możliwościach profilu zaufanego, usług potwierdzenia tożsamości mojeID i usług podpisu elektronicznego mSzafir oferowanych przez Krajową Izbę Rozliczeniową, serwisu podpisu elektronicznego Autenti oraz będącego w stadium rozruchu Węzła Krajowego Identyfikacji Elektronicznej.

Dopiero co obowiązki ministra cyfryzacji przejął premier rządu RP, któremu podlegają wszyscy urzędnicy administracji rządowej. To idealna okazja, aby zaczął wymagać od podległych mu urzędników, aby nie tylko respektowali, ale wręcz propagowali używanie podpisu elektronicznego i cyfrowego potwierdzenia tożsamości choćby ze względu na ograniczenie możliwości zakażenia koronawirusem. Ten sam apel kieruję do samorządowców. Zmiana mentalności urzędników jest zawsze dużym wyzwaniem, jednak gdy przykład płynie od szefa, to się udaje.

Na razie nie jest dobrze. Ostatnio słyszałem, że ktoś wysłał do ministerstwa (z litości nie powiem którego) dokument podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym – wszystko zgodne z prawem. W odpowiedzi zażądano od niego napisania na papierze oświadczenia, że to on podpisał elektronicznie to pismo, wydrukowania go, podpisania długopisem, zeskanowania i wysłania skanu do ministerstwa. Czegóż to urzędnicy nie wymyślą broniąc się przed nowoczesnością!