

Badania UX dla projektu RPiU

Prezentacja wniosków z pierwszej
części badań (wywiady pogłębione
z obywatelami)

Zespół Badań i Rozwoju
Departament Jakości e-Uслуг

Sierpień 2022 r.



Plan prezentacji

1. Podstawowe informacje o badaniu ([slajdy 3-6](#))
2. Główne wnioski i zalecenia płynące z badania ([slajdy 7-11](#))
3. W jakich sytuacjach obywatele korzystają z pełnomocnictw i upoważnień? ([slajdy 12-26](#))
4. Ocena koncepcji mUpoważnień ([slajdy 27-30](#))
5. Ocena koncepcji mUpoważnień: wątpliwości i obawy ([slajdy 31-39](#))
6. Dodatkowe wątki ([slajdy 40-43](#))



Podstawowe informacje o badaniu



Podstawowe informacje o badaniu



Cele badania

Poznanie doświadczeń i problemów obywateli związanych z udzielaniem i korzystaniem z pełnomocnictw

- Sytuacje życiowe, rodzaje spraw
- Udzielanie i korzystanie krok po kroku
- Posiadana wiedza, trudności i problemy

Testowanie koncepcji mUpoważnień – poznanie pierwszych wrażeń

- Dostrzegane zalety
- Wątpliwości, obawy



Próba badawcza: 18 osób

Grupa 1: mocodawcy (11 osób)

Osoby, które w ostatnich **3 miesiącach udzielały pełnomocnictwa / upoważnienia** innej osobie do załatwienia sprawy urzędowej lub innej formalności

- 3 grupy wiekowe
- Różnicowanie na płeć, wielkość miejsca zamieszkania
- Różnicowanie na rodzaj spraw, doświadczenie w korzystaniu z publicznych usług cyfrowych (np. aplikacji mObywatel)

Grupa 2: pełnomocnicy (7 osób)



Metoda badawcza

Indywidualne wywiady pogłębione

Rozmowa online (ok. 60 min)

- Rozmowa na temat doświadczeń respondentów związanych z pełnomocnictwami i upoważnieniami
- Zapoznanie się z landing page dot. usługi mUpoważnień
- Rozmowa na temat koncepcji usługi

W pierwszej części badań skupiliśmy się na poznaniu perspektywy obywateli, w planach mamy kolejne działania

Mocodawcy (os. fizyczne)

Pełnomocnicy (os. fizyczne)

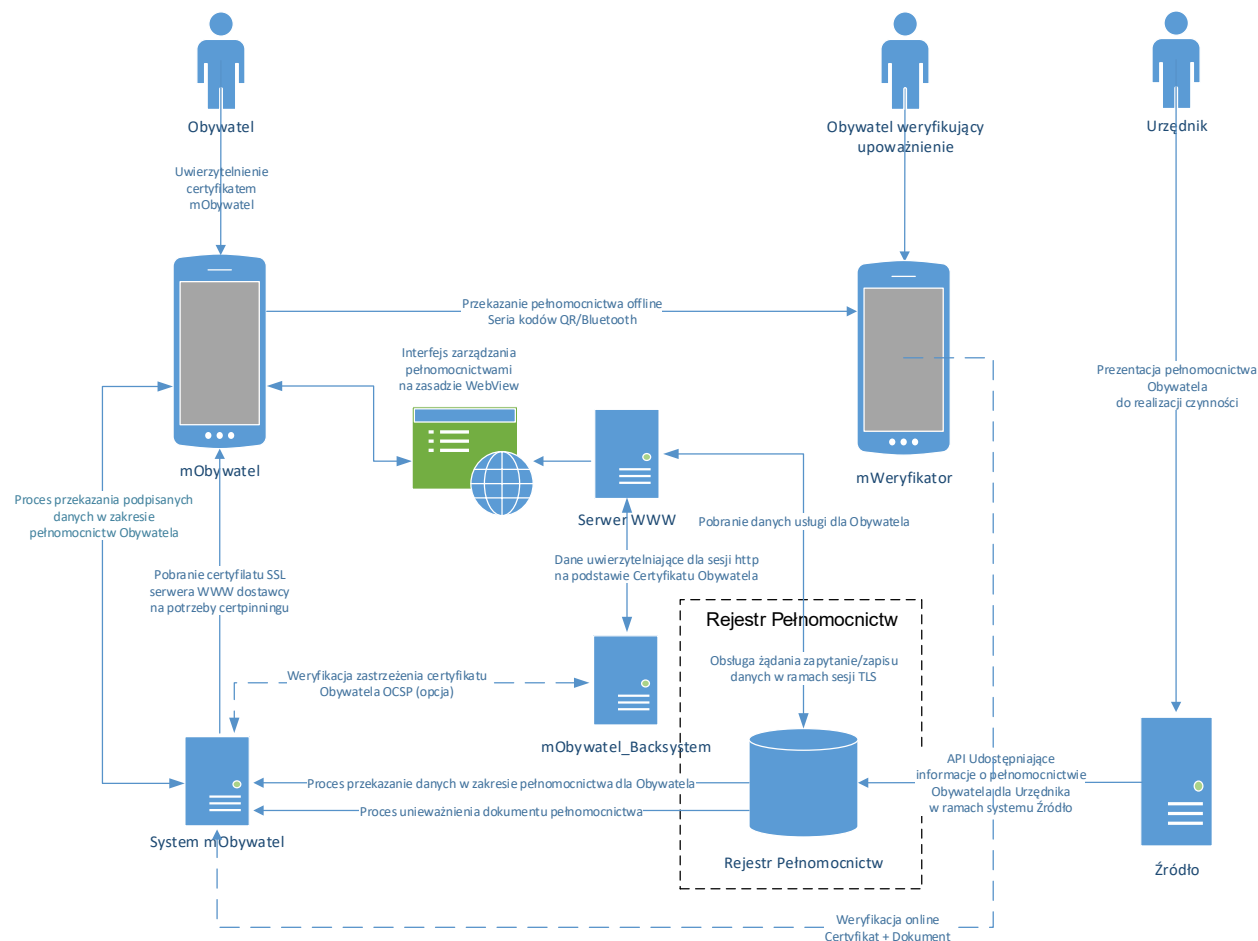
Osoby / firmy weryfikujące upoważnienie

Urzednicy

Potrzeby i problemy: dane jakościowe

Potrzeby i problemy: weryfikacja ilościowa

Weryfikacja użyteczności usługi – czy proces i elementy interfejsu są zrozumiałe dla użytkowników



Landing page do rozmowy o koncepcji usługi

mUpoważnienia



Czym są mUpoważnienia?

mUpoważnienia to nowa usługa dostępna w mObywatelu – zarówno w aplikacji, jak i na stronie internetowej.

Dzięki niej:

- udzielisz upoważnienia innej osobie
- złatwisz sprawę jako osoba upoważniona
- potwierdzisz upoważnienie kodem QR.

Z mUpoważnieniem inna osoba złatwi w Twoim imieniu wiele spraw, między innymi:

- odbierze urzędowy odpis
- zarejestruje działalność gospodarczą
- zgłaszuje na forum wspólnoty
- zarejestruje samochód
- odbierze dziecko z przedszkola
- złatwi różne sprawy w ZUS
- złoży wniosek w urzędzie.

I wiele innych!

Co zyskasz?

Główne wnioski i zalecenia płynące z badania



Kontekst użycia pełnomocnictw i upoważnień a koncepcja usługi

Obserwacje

Konieczność nadania lub skorzystania z pełnomocnictw i upoważnień może pojawić się w wielu momentach życia. Niektóre z nich są przewidywalne, a inne na tyle ważne i naglące (np. choroba kogoś bliskiego czy pilna potrzeba załatwienia sprawy w innym mieście), że mogą im towarzyszyć uczucia takie jak lęk, nerwowość i obawy, czy uda się doprowadzić sprawę do końca.

[Więcej na slajdach 13-15.](#)

Upoważnienia i pełnomocnictwa piszemy bezpośrednio przed załatwieniem danej sprawy lub piszemy na przyszłość, bo pojawiła się sposobność/szansa lub na wszelki wypadek (np. w celu reprezentowania osoby starszej). Niektórzy wciąż nie mają świadomości, w jakich sytuacjach warto utworzyć taki dokument lub przegapiają moment, w którym było to jeszcze „łatwe” do zrobienia.

Często upoważniamy tę samą osobę do różnych spraw lub osobę, która wcześniej nas upoważniła do realizacji danej czynności (zasada wzajemności).

[Więcej na slajdzie 19](#)

Wnioski dla projektu

Zapewnienie użytkownikom poczucia zaopiekowania i prowadzenia przez cały proces udzielania pełnomocnictw online:

- Zapewnienie dużego poczucia kontroli (tzn. jako użytkownik wiem kogo upoważniłem, na co, w jakim terminie, do jakiej sprawy i instytucji oraz wiem jak potwierdzić i pokazać upoważnienie)
- Przewidywanie wątpliwości użytkownika i zawczasu odpowiadanie na pojawiające się pytania (np. poprzez łatwo dostępną sekcję pytań i odpowiedzi w procesie, a nie na odrębnym landing page’u).

Edukacja na temat roli pełnomocnictw i sytuacji, w których mogą być przydatne dla obywateli (np. przed wyjazdem za granicę, w małżeństwach, w rodzinach, w których żyją seniorzy).

Zapewnienie rozwiązania, dzięki któremu, **w łatwy sposób ponowimy upoważnienie dla tej samej osoby** lub upoważnimy tę samą osobę do kolejnych czynności. **W przyszłości warto rozważyć sposób konfigurowania upoważnień** (czynności a pełnomocnicy) na zasadzie:

- Jedna osoba -> wiele upoważnień
- Kilka osób -> jedno upoważnienie

Kontekst użycia pełnomocnictw i upoważnień a koncepcja usługi

Obserwacje

Obywatele posiadają małą świadomość niuansów związanych z upoważnieniami i pełnomocnictwami (czym te pojęcia różnią się od siebie, jakie są rodzaje pełnomocnictw itd.).

Upoważnienie drugiej osoby może wiązać się z licznymi trudnościami. Trudności wynikają z samej natury procesu, który angażuje wiele stron, ale i z różnorodności zasad panujących w różnych instytucjach. Obywatele nie zawsze wiedzą, co należy zawrzeć na dokumencie, aby nie został odrzucony, albo w jakich sytuacjach wymagane jest pełnomocnictwo notarialne.

[Więcej na slajdach 18-24](#)

Wnioski dla projektu

Jeżeli w formularzu mUpoważnień musimy użyć pola „Typ upoważnienia” (ogólne, rodzajowe) należy **wytłumaczyć użytkownikom czym się różnią te rodzaje i który wybrać w danej sytuacji.**

Przed wysłaniem dokumentu do pełnomocnika, powinniśmy zapewnić użytkownika, że utworzony dokument nie zawiera błędów formalnych, a sama treść i forma upoważnienia jest wystarczająca dla instytucji, w której będzie okazywane.

Usługa do nadawania upoważnień online jest potrzebna, ale koncepcja generuje wiele wątpliwości i obaw, które trzeba zaadresować

Uczestnicy badania **docenili ideę usługi**, dzięki której będą mogli upoważnić drugą osobę w sposób zdalny. Wraz z entuzjazmem pojawiło się oczekiwanie, aby usługa działała w jak największej liczbie instytucji ([więcej na slajdzie 28](#)).

Zaproponowany sposób działania mUpoważnień **wyduje się jednak skomplikowany ze względu na szereg warunków**, które muszą zostać spełnione, aby upoważnienie zostało wykorzystane (np. posiadanie przez obydwie strony aplikacji mObywatel, generowanie QR kodu, sczytywanie QR kodu przez mWeryfikator).

Obserwacje

Jedna z **silniejszych obaw dotyczyła honorowania upoważnień wystawianych online**. Uczestnicy badania, bazując na wcześniejszych doświadczeniach z cyfrowymi usługami (np. trudności z honorowaniem dowodu osobistego w aplikacji mObywatel), obawiają się, że różne instytucje będą odrzucały mUpoważnienia bądź prosiły o dołączanie wersji papierowej.

Weryfikacja upoważnienia przez mWeryfikator wzbudziła duże wątpliwości:

- Skąd obywatel będzie wiedział, że pracownik konkretnej placówki (np. przedszkola, warsztatu samochodowego) posiada aplikację mWeryfikator i honoruje upoważnienia wystawiane w ten sposób?
- Czy aplikacja mWeryfikator będzie płynnie działała (komentarze w Google Play i App Store wskazują na szereg błędów w jej działaniu) i nie będzie błędów przy sczytywaniu kodu?
- Czy cały proces weryfikacji będzie przebiegał sprawnie i szybko?

Wnioski dla projektu

Zapewnienie użytkownikom możliwości sprawdzenia, gdzie będą honorowane mUpoważnienia.

- W samej aplikacji, jeszcze przed wysłaniem upoważnienia do akceptacji, powinna być możliwość sprawdzenia, czy dana instytucja będzie je honorować.
- Potwierdzenia w urzędach (np. na stronach internetowych, informacje na drzwiach), że w tym miejscu są akceptowane mUpoważnienia.

Warto sprawdzić chęć i gotowość do korzystania z mUpoważnień przez firmy prywatne, szkoły, przedszkola itd. i dowiedzieć się, czy proponowana forma weryfikacji, w łatwy sposób wpisze się w istniejące procedury.

Ponowne przemyślenie użycia aplikacji mWeryfikator do akceptacji mUpoważnień.

Usługa do nadawania upoważnień online jest potrzebna, ale koncepcja generuje wiele wątpliwości i obaw, które trzeba zaadresować

Obserwacje

Seniorzy biorący udział w badaniu, jak i uczestnicy opiekujący się starszymi osobami, zwrócili uwagę, że usługa jest zbyt skomplikowana dla osób o niższych kompetencjach cyfrowych.

Seniorzy posiadają dużą potrzebę asysty w korzystaniu z usług cyfrowych – a nadanie, jak i odbiór mUpoważnienia, wymaga wykonania wielu czynności (od zainstalowania aplikacji mObywatel, po potwierdzenie odbioru upoważnienia, aż po jego wygenerowanie do weryfikacji).

Obecna koncepcja mUpoważnień wydaje się także **zbyt skomplikowana do załatwiania prostych spraw, gdzie dobrze działają upoważnienia napisane odręcznie, a przekazanie pełnomocnictwa nie stanowi problemu** (np. wśród osób mieszkających razem).

Docelowo mUpoważnienia będą akceptowane w wielu miejscach. Uczestnicy badania zastanawiali się, czy w aplikacji będzie można znaleźć wzory upoważnień do uzupełnienia, dostosowane do typu upoważnienia i miejsca, w którym będzie wykorzystane?

Usługa wywołuje także wątpliwości dotyczące bezpieczeństwa jej działania – część z nich to uniwersalne obawy (np. co się stanie z danymi po kradzieży telefonu), a część dotyczy ciągłego przechowywania danych pełnomocnika u siebie na telefonie (obawa pojawiająca się u bardziej świadomych osób).

Wnioski dla projektu

Ponowne przemyślenie sposobu przekazywania i weryfikacji upoważnienia – bez konieczności posiadania aplikacji mObywatel, potwierdzania go w aplikacji i generowania QR kodu do weryfikacji (np. na podstawie kodu i numeru PESEL i/lub nr dowodu).

Inspiracja: działanie eRecept (które były podawane przez respondentów jako przykład prostej i użytecznej usługi).

Przemyślenie sposobu działania mUpoważnień i propozycji wartości dla sytuacji „łatwych”, w których pisemne upoważnienia działają sprawnie i szybko (np. poprzez zapewnienie łatwego sposobu ponawiania wcześniejszego upoważnienia w aplikacji).

Możliwość sprawdzenia w aplikacji, który wzór upoważnienia może zostać użyty w danej sytuacji i w konkretnym urzędzie/instytucji.

Otrzymanie potwierdzenia/zapewnienia, że dokument jest dobrze wypełniony.

W jakich sytuacjach obywatele korzystają z pełnomocnictw i upoważnień?



Wiele sytuacji życiowych może spowodować konieczność nadania lub skorzystania z pełnomocnictw i upoważnień (1/2)

W jakich sytuacjach piszemy lub otrzymujemy upoważnienie / pełnomocnictwo?

Ważne, niecodzienne sytuacje życiowe

- Choroba nasza lub kogoś bliskiego (np. osoba nie może wychodzić z domu lub choruje na demencję i nie pamięta/nie potrafi już zajmować się swoimi formalnościami)
- Wyjaśnienie lub „odkręcenie” pewnych spraw (np. rezygnacja z karty kredytowej wziętej przez starszego rodzica; wyrobienie zagubionego dowodu)
- Śmierć bliskiej osoby – sprawy związane z zarządzaniem spadkiem
- Nagłe osamotnienie i konieczność zajęcia się swoimi formalnościami, które realizowała za nas zmarła osoba
- Dłuższy wyjazd za granicę lub do innego miasta
- Nagły, dłuższy pobyt w szpitalu
- Sprawy sądowe (np. sprawy rozwodowe czy dot. opieki nad dzieckiem)

Do jakich spraw je wykorzystujemy?

Bardzo szeroki zakres upoważnień

Wszelkiego rodzaju upoważnienia i/lub pełnomocnictwa notarialne (np. do różnych instytucji - urząd skarbowy, firmy energetyczne, telekomunikacyjne, ZUS, urząd miasta itd.); przepisanie numeru telefonu, opłacanie rachunków, dostęp do konta bankowego, sprzedaż nieruchomości, samochodu

Konkretne typy spraw

Do załatwiania spraw we wspólnocie mieszkaniowej, odbiór przesyłek na pocztę, rejestracja samochodu, odebranie dokumentów z banku, żeby dostarczyć do urzędu w innym kraju (np. oryginał potwierdzenia posiadania rachunku walutowego), dostęp do dokumentacji medycznej czy podejmowania decyzji dot. zabiegów, do konta PUE ZUS czy IKP

Wiele sytuacji życiowych może spowodować konieczność nadania lub skorzystania z pełnomocnictw i upoważnień (2/2)

W jakich sytuacjach piszemy lub otrzymujemy upoważnienie / pełnomocnictwo?

Sprawy związane z życiem codziennym

Brak możliwości załatwienia swojej sprawy ze względu na:

- Ograniczenia czasowe (np. praca w godzinach działania urzędów, brak możliwości odebrania dziecka z przedszkola, wyjazd)
- Ograniczenia przestrzenne (np. urząd znajdujący się w innym mieście)
- Opiekowanie się małym dzieckiem (dopiero narodzonym) – brak możliwości wyjścia z domu
- Umowa na usługę, z której korzystamy jest zawarta na inną osobę (np. rodziców, współmałżonka)
- Brak wiedzy, przekonanie, że sobie nie poradzę w urzędzie

Do jakich spraw je wykorzystujemy?

Różnorodne, konkretne upoważnienia

Podłączenie światłowodu, zmiana taryfy w firmie energetycznej
Odebranie wyników badań, realizowanych w innym mieście
Odebranie dziecka z przedszkola, z półkolonii
Upoważnienie dla osób opiekujących się dziećmi podczas wyjazdu/wycieczki
Do zameldowania
Do rejestracji samochodu
Do odebrania / złożenia dokumentów w urzędzie (np. odbiór dokumentów ze starostwa na pozwolenie założenia zbiornika na gaz)
Do odebrania karty EKUZ
Do załatwiania spraw w spółdzielni mieszkaniowej
Odebranie samochodu z warsztatu
Odbiór przesyłek na pocztę

Jej mąż zajmował się kompletnie wszystkim, on strasznie dbał żeby się nie przemęczała. Szybko zmarł, stwardnienie rozsiane (...) została z kłopotem, nie wie jaki rachunek, za co się płaci, no bo nic nie wiedziała.

Źródło: IDI, gr wiekowa 2, osoba pomagająca starszej sąsiadce

Generalnie miałam dużo spraw do załatwiania w związku z chorobą mojego taty, w różnych instytucjach, mój tata chorował na Alzheimera, a potem z jego śmiercią i po śmierci, ale prawie nic się nie da załatwić przez internet z tego co mi się wydaje.

Źródło: IDI, gr wiekowa 2, pełnomocniczka

Ja miałem takie warunki jakie miałem, że musiałem to załatwić w dzień roboczy, na robocie, w pracy. Niesprzyjające czynniki bardzo dla mnie.

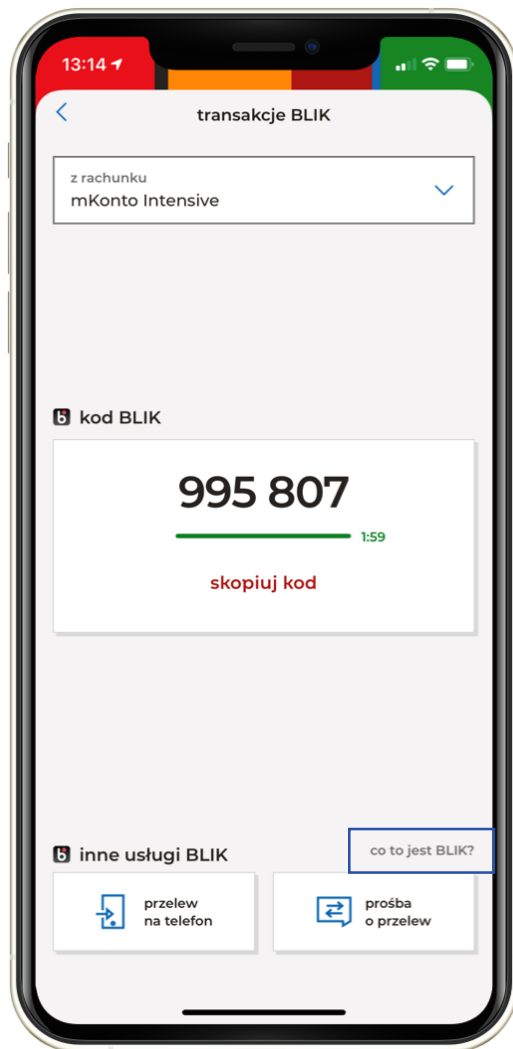
Źródło: IDI, gr wiekowa 2, mocodawca



Ważne dla projektu / do zastanowienia się

Korzystanie z pełnomocnictw i upoważnień prawie zawsze wiąże się z potrzebą otrzymania pomocy drugiej osoby, ze względu na różne ograniczenia fizyczne, mentalne (np. choroba) czy ograniczenia przestrzenno-czasowe. Całemu procesowi towarzyszą różne uczucia – może to być lęk, nerwowość i obawy, czy uda się doprowadzić sprawę do końca.

Tym bardziej musimy dać użytkownikom duże **poczucie kontroli podczas pisania i korzystania z upoważnień online** (tzn. wiem kogo upoważniłem, na co, w jakim terminie, do jakiej sprawy i instytucji, jak potwierdzić i pokazać upoważnienie) i z góry odpowiedzieć na pojawiające się pytania (np. poprzez łatwo dostępną sekcję pytań i odpowiedzi).



Inspiracja: blik

Link do szczegółowych informacji o metodzie płatności jest zawsze dostępny na stronie z kodem do płacenia

Proces upoważniania z perspektywy użytkownika – krok po kroku

1.

Pojawienie się potrzeby
lub pisanie upoważnienia
na wszelki wypadek

2.

Wybranie osoby, którą
upoważnimy

3.

Zbieranie informacji,
pisanie upoważnienia

4.

Przekazanie i
wykorzystanie
upoważnienia

5.

Dalsze losy
dokumentu

1. Nagłe pojawienie się potrzeby lub pisanie upoważnienia na wszelki wypadek

Upoważnienia / pełnomocnictwa piszemy bezpośrednio przed załatwieniem danej sprawy lub piszemy na przyszłość – bez dokładnej wiedzy, kiedy zostanie wykorzystane.

Nagłe pojawienie się potrzeby – sprawy do załatwienia

- Nagle ktoś potrzebuje pomocy, na już, a sam nie może tego załatwić, bo opieka, praca, wyjazd, wakacje, mieszkanie w innym mieście, województwie, kraju
- Różnorodne przypadki, upoważnienia mocno skonkretyzowane

Upoważnienie / pełnomocnictwo pisane na wszelki wypadek

- **Pisane (lub podpisywane) przez osoby w starszym wieku (z ich inicjatywy lub inicjatywy rodziny) lub w małżeństwach** – pełnomocnictwa notarialne, do realizacji szerokiego zakresu spraw lub pełnomocnictwa w konkretnych instytucjach (np. banki, ZUS, spółdzielnia mieszkaniowa, przychodnia, poczta)
- **Przed wyjazdem za granicę** (np. do odbioru przesyłek, do załatwiania spraw w spółdzielni mieszkaniowej, do dokończenia rozpoczętej sprawy – np. rejestracja samochodu)
- **Po nagłych wydarzeniach** (np. pobyt w szpitalu) lub po wcześniejszym doświadczeniu (np. wyjazd za granicę bez upoważnienia nikogo na miejscu)

Chodziło o to, żeby żona mogła sobie moje konto elektroniczne podejrzeć bez problemów, na PUE mamy swoje konta... składki takie rzeczy. Różnie to bywa w życiu, więc wolałem, żeby żona miała dostęp.

Źródło: IDI, gr wiekowa 3 – duże doświadczenie z nadawaniem i odbieraniem pełnomocnictw

No i ona leżała, a miała do odbioru awizo, a to było od komornika czy z sądu. I pyta się mnie, co ma w tej sytuacji zrobić? No powiedziałam, że przecież pójde odebrać. No ale okazało się, że nie mogłam jej tego odebrać. I jak ona wyzdrowiała, to się zapytała, czy w razie takiej sytuacji, czy moglibyśmy zrobić tak, że ja bym jej to odbierała. Poszliśmy na pocztę, wykupiła to pełnomocnictwo bezterminowe.

Źródło: IDI, gr wiekowa 2, pełnomocnictwa od starszej sąsiadki



Trudności, bolączki

- „Przegapienie” momentu na pozyskanie pełnomocnictwa od starszej osoby – póki jest jeszcze sprawna fizycznie i psychicznie
- Trudności z przekonaniem seniora do wystawienia pełnomocnictwa
- Brak pełnomocnictw dla bliskich na wypadek własnej choroby czy pobytu w szpitalu (np. na oddziale zakaźnym COVID)
- Za późne uświadomienie sobie, że nie będziemy mogli zrealizować danej sprawy samodzielnie (np. brak przewidzenia, które sprawy musimy domknąć przed wyjazdem za granicę)

2. Kogo upoważniamy?

Zawsze są to osoby zaufane – członkowie rodziny, przyjaciele, sąsiedzi, z którymi utrzymujemy bliską relację

- Pewność załatwienia sprawy
- Mniejsze obawy związane z przekazywaniem danych czy szczegółów sprawy

Osoby, dla których sami byliśmy pełnomocnikami (wzajemność)

Osoby, które mają czas lub są biegłe w załatwianiu spraw urzędowych

- Upoważnienia dla rodziców, którzy są na emeryturze i mają czas odwiedzać różne instytucje
- Współmałżonek, który ma pracę dorywczą lub nie pracuje
- Upoważnienie dla współmałżonka, który lepiej się czuje w załatwianiu formalności

Bliskość – nie tylko psychiczna, ale i przestrzenna – przyjaciel, który mieszka dwie ulice dalej; sąsiadka, która nagle potrzebuje pomocy piętro niżej lub osoba, która znajduje się „blisko” instytucji, w której trzeba załatwić sprawę.

Żona akurat była w pracy, ja mu raz coś odbierałem [przyjacielowi], a teraz on mi.

Źródło: IDI, gr wiekowa 2, mocodawca, odbiór samochodu z warsztatu

Ja to wszędzie siostrę upoważniam, mam do niej zaufanie, więc tam gdzie jest potrzeba, możliwość to jest ona upoważniona. Jest mobilna, zaradna więc w razie czegoś to sobie poradzi, podjedzie, pomoże.

Źródło: IDI, gr wiekowa 2, duże doświadczenie z nadawaniem i odbieraniem pełnomocnictw

Wręcz byłam szczęśliwa, że ktoś poprosił mnie i obdarzył takim kredytem zaufania. Nie miałabym ochoty zrobić tego dla każdej obcej osoby.

Źródło: IDI, gr wiekowa 2, pełnomocnictwa od starszej sąsiadki



Ważne dla projektu / do zastanowienia się

Często upoważniamy tę samą osobę do różnych spraw lub osobę, która wcześniej nas upoważniła do realizacji danej czynności (zasada wzajemności). Warto pomyśleć nad rozwiązaniem, dzięki któremu **w łatwy sposób ponowimy upoważnienie dla tej samej osoby.**

Upoważnienia w rodzinach, w których są seniorzy, działają dwukierunkowo – nie tylko senior upoważnia młodszą osobę, ale sam może być pełnomocnikiem swoich dzieci (ze względu na możliwości czasowe). Warto się zastanowić, jak maksymalnie ułatwić wykorzystanie otrzymanych mUpoważnień przez osoby starsze.

3. Zbieranie informacji, pisanie upoważnienia

1. **Upewniamy się, że nasz pełnomocnik będzie miał czas i możliwości**, aby wesprzeć nas w załatwieniu sprawy
2. **[Czasami] telefon do instytucji:**
 - Poinformowanie, że sprawa zostanie załatwiona przez pełnomocnika
 - Upewnienie się, jak dostarczyć i co ma się znaleźć na upoważnieniu
 - Telefony wykonywane głównie do firm prywatnych: przedszkole, warsztat samochodowy, firma energetyczna, spółdzielnia mieszkaniowa, telekom; czasami do urzędów
3. **Piszemy upoważnienie:**
 - Na wzorze instytucji lub wzorze znalezionym w internecie
 - Samodzielnie wg schematu: **ja [dane mocodawcy] upoważniam [dane pełnomocnika] do [opis czynności] gdzie [dane instytucji]**
 - **Upoważnienia ustne:** w przypadku załatwiania spraw online dla seniorów, upoważnienie ustne (np. do zrobienia spisu powszechnego, złożenia wniosku o dopłatę, zalogowania się na konto bankowe)

No to tak z głowy, ja z imienia i nazwiska upoważniam moją mamę legitymującą się dowodem takim i takim do załatwienia, odebrania w urzędzie takim i takim...

Źródło: IDI, gr wiekowa 2, mocodawca – odbiór dokumentów z urzędu stanu cywilnego

Telefonicznie czasami ktoś zadzwoni, że napisze komuś pełnomocnictwo, np. jakaś starsza pani najpierw zadzwoni, zapyta no i później nawet się zdarza, że córka przyjdzie z dowodem osobistym tej pani i upoważnieniem i tak to weryfikujemy.

Źródło: IDI, gr wiekowa 2, pracownik w spółdzielni mieszkaniowej



Ważne dla projektu / do zastanowienia się

Skąd obywatel będzie wiedział, że dane miejsce (np. konkretne przedszkole) zaakceptuje mUpoważnienie i będzie dysponowało mWeryfikatorem?



Trudności, bolączki

- Co zawrzeć na upoważnieniu? Czy informacje, które wypisuje wystarczą?
- Pomijanie informacji (np. brak numeru PESEL pełnomocnika, brak wyszczególnionej instytucji)
- Czy upoważnienie musi być na osobnym druku? Czy mogę je dopisać bezpośrednio do wniosku, który zaniesie za mnie pełnomocnik?
- Brak wiedzy o opłacie
- Brak wiedzy nt. specyfiki upoważnień w różnych instytucjach (inne w banku, inne na poczcie itd.) i kiedy należy mieć upoważnienie notarialne – późniejsze odbicie się od drzwi

Jak już tata się lepiej czuł, to moja siostra wspaniałomyślnie zaciągnęła go do notariusza i tam on dał nam takie upoważnienie, do reprezentowania go w różnych instytucjach i te instytucje były wypisane, był urząd skarbowy, coś z prądem, gazem (...)

Trochę nam to pomagało w niektórych miejscach, ale nie we wszystkich, np. w ZUS totalnie nie byliśmy w stanie nic załatwić, pokazałyśmy to babce i ona powiedziała, że dokładnie ZUS musiałby być tutaj wypisany.

Nie każdy jest sobie w stanie wyobrazić wszystkich możliwych sytuacji.

Źródło: IDI, gr wiekowa 2, pełnomocniczka

3a. Pełnomocnictwa notarialne

Zawierane w sytuacjach szczególnych lub po wielu niepowodzeniach związanych z akceptowaniem upoważnień pisanych samodzielnie:

- Sprzedaż nieruchomości, zarządzanie spadkiem
- Reprezentowanie osoby starszej w różnych instytucjach (np. banku, ZUS, urzędy)
- Na wszelki wypadek, np. do odbioru przesyłek na pocztę

Motywacja: Pewność, że pełnomocnictwo będzie akceptowane i nie zostanie podważone.

Notariusz pełni także rolę doradcą – podpowiada, jaki zakres spraw, jakie instytucje powinno zawierać pełnomocnictwo.

Trafiłam do bardzo dobrej pani notariusz (...) ja nie byłam w stanie spamiętać, powiedzieć co i jak. Pani notariusz, ona to wszystko sama wypisała, powiedziała. Bo jak ja bym poszła do jakiegoś młodego, to on by powiedział same najważniejsze rzeczy. Gdybym np. nie miała takiej informacji, że mogę mamę reprezentować jeżeli chodzi o zabiegi, no to wtedy by czekali.

Cała strona miejsc, w których mogłam załatwiać za mamę różne sprawy: bank PKO BP (wyszczegółowione sprawy, np. dysponowanie kartą, dysponowanie bez ograniczeń środkami), reprezentowanie przed wszystkimi organami administracji rządowej i samorządowej, firmami, osobami fizycznymi, sądami, starostwa, urzędy skarbowe, ZUS, NFZ, urzędy miasta, podejmowanie decyzji dot. zabiegów medycznych, reprezentowanie przed wspólnotą mieszkaniową, TBS, zakłady energetyczne, gazownicze...

Źródło: IDI, gr wiekowa 3, pełnomocniczka starszej osoby



Trudności, bolączki

- Znalezienie notariusza, który zgodzi się odwiedzić osobę w domu
- Koszty
- Zgranie terminu, żeby pasował wszystkim osobom, stawienie się na miejscu wszystkich stron

3b. Niewielka wiedza na temat upoważnień i pełnomocnictw

Różnica pomiędzy upoważnieniami a pełnomocnictwami

W mowie potocznej czy bez głębszego zastanowienia się, nie widzimy dużej różnicy pomiędzy pojęciami, często używamy ich zamiennie. Jednak **wywołują inne skojarzenia:**

Upoważnienie:

- Drobne sprawy, mniejszej wagi
- Wąski zakres – do załatwienia konkretnej sprawy (np. odbiór dokumentu, dziecka, zmiana taryfy w firmie energetycznej)

Pełnomocnictwo:

- Sprawy większej wagi, np. pełnomocnictwa notarialne, do sprzedaży nieruchomości, załatwiania spraw spadkowych
- Co do zasady – pełnomocnictwo służy do działania w czyimś imieniu, reprezentowania kogoś
- Szeroki zakres

Tak sobie myślę, że upoważnienie to dotyczy jakiejś konkretnej kwestii, a takie pełnomocnictwo, ale nie wiem skąd mi się to wzięło, mogłoby mieć szerszy zakres.

Źródło: IDI, 1 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

Wydaje mi się, że pełnomocnictwo udziela się komuś do załatwienia jakiś większych spraw, bardziej ogólnych, a upoważnienie do jednej.

Źródło: IDI, 1 grupa wiekowa, mężczyzna, doświadczenie jako pełnomocnik

Pełnomocnictwo ma dla mnie wydźwięk prawny bardziej, taki poważniejszy.

Źródło: IDI, 1 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik



Ważne dla projektu / do zastanowienia się

Jeżeli w formularzu mUpoważnień musimy użyć pola „Typ upoważnienia” (ogólne, rodzajowe) należy wytłumaczyć użytkownikom czym się różnią te rodzaje i który wybrać w danej sytuacji.



Trudności, bolączki

- Bardzo niska świadomość niuansów związanych z upoważnieniami i pełnomocnictwami (czym się różnią, jakie są rodzaje).

4. Przekazanie i wykorzystanie upoważnienia

Przekazanie upoważnienia

- Osobiście
- Poczta
- Wspólne pójście do instytucji, w celu potwierdzenia upoważnienia
- Brak konieczności przekazania (np. upoważnienia w przychodniach)

Weryfikacja w instytucji

Z relacji respondentów badania, weryfikacja odbywa się zazwyczaj przez sprawdzenie danych na dowodzie osobistym.

W przedszkolach, szkole – oprócz dowodu, reakcja dziecka (czasami jako jedyny wyznacznik).



Trudności, bolączki

- Odległość – pełnomocnik znajdujący się w innym mieście / kraju niż mocodawca – długi czas realizacji sprawy, ryzyko, że trzeba będzie ponownie wysłać dokument, po jego wcześniejszym odrzuceniu.

Sytuacje, w których upoważnienie / pełnomocnictwo zostało odrzucone – doświadczenia uczestników badania

- ZUS: odrzucone pełnomocnictwo notarialne ze względu na brak wyszczególnienia tej instytucji w dokumencie
- Poczta: odrzucanie upoważnień napisanych samodzielnie, prezentowanych przez pełnomocnika bez obecności mocodawcy; odmówienie wydania przesyłek po stawieniu się bez żadnego upoważnienia
- Policja: odrzucenie upoważnienia napisanego samodzielnie, prezentowanego przez pełnomocnika bez obecności mocodawcy – odbiór skradzionego samochodu
- Urząd – wydział geodezji: odrzucenie upoważnienia ze względu na braki danych
- Telekomony – odrzucanie upoważnień napisanych odręcznie przy próbach przepisania numeru telefonu
- Banki – odrzucanie upoważnień napisanych samodzielnie (np. przy próbie zamknięcia karty kredytowej)
- Firmy energetyczne: odmówienie realizacji sprawy bez upoważnienia (umowa podpisana na inną osobę)
- Starostwo powiatowe: odrzucenie upoważnienia ze względu na brak opłaty i brak odrębnego dokumentu (tzn. upoważnienie napisane bezpośrednio na wniosku)

Raz się zdarzyło, że zadzwoniła do mnie mama syna kolegi, który chodził z nim do przedszkola, i powiedziała, że ona wzięła go ze sobą, ponieważ on powiedział, że oni się dzisiaj z Adasiem umówili. Ja poszłam do przedszkola, za jakąś godzinę byłam w przedszkolu i jak mnie panie zobaczyły w drzwiach to zdębiały i przypomniwały sobie, że mojego syna nie ma od godziny. No ale ja poszłam, żeby tak postraszyć, powiedzmy.

Źródło: IDI, gr wiekowa 2, pełnomocniczka, negatywne doświadczenie w przedszkolu

5. Co robimy z upoważnieniami? Dalsze losy dokumentu

Przechowywanie upoważnień

- Brak przechowywania – raz użyte zostaje zdeponowane, wyrzucone lub zniszczone; zazwyczaj przechowujemy notarialne pełnomocnictwa
- Na półce lub kupce z dokumentami
- W dedykowanej teczce
- Na skrzynce pocztowej lub dysku w komputerze

W pracy – często dołączane do akt sprawy,teczki klienta.

Jak jest sprawa załatwiona, to później to pełnomocnictwo, bo ono jest do konkretnej sprawy, jest niszczone, po co mam je zbierać. A te notarialne, to z ważnymi dokumentami jest trzymane.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako mocodawca i pełnomocnik

Mam duży porządek w papierach swoich, ale pełnomocnictw nie przechowuje, minął ten czas że teraz korzystam z czyjegoś pełnomocnictwa, a wszystkie które dałam siostrze, no to tylko podpisywałam w tych punktach, ale nikt mi nie dawał kserokopii, i myślę, że gdyby była taka potrzeba, że coś by mi się stało, to siostra... ja w sumie nie wiem, czy ona wie, że takie pełnomocnictwo ma i gdzie ma.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako mocodawca i pełnomocnik





Ocena koncepcji mUpoważnień

Pierwsze pozytywne wrażenia

Entuzjazm wobec realnej potrzeby

Wiele osób oceniało pozytywnie proponowane rozwiązanie. Deklarowali, że chętnie by z niego skorzystali – „Brzmi jak spełnienie marzeń każdego petenta” (R.1), są za nim „obiema rękoma” i „Kiedy będzie działać?” (R.11).

Zrozumiała, przydatna, wszechstronna, wygodna i bezpieczna

Opisując propozycję, badani zwracali uwagę na jej:

- Czytelność i jasność
- Przydatność ze względu na szeroki zakres instytucji oraz spraw
- Oszczędność czasu, zdrowia i pieniędzy
- Wygodę, wynikającą z szansy załatwiania spraw na odległość (również z zagranicy) oraz zadbania o wiele interesów poprzez jedną aplikację
- Funkcjonalność wynikającą z dostępności gotowych wzorów oraz ich niezawodności, ponieważ nie zakładają, że mogą zostać odrzucone
- Bezpieczeństwo danych, które potwierdza z jednej strony zaufanie do Państwa, z drugiej natomiast wielostopniowy proces weryfikacji
- Bezpieczeństwo, ograniczenie możliwości nadużyć i zmniejszenie stresu związane z poczuciem, że można coś zrobić niezgodnie z prawem (po stronie klienta i urzędnika)
- Kontrolę, która objawia się w możliwości odrzucania propozycji, ich przeglądania, modyfikowania i wycofywania, jak również przypominania i wglądu
- Poręczność i szybkość „bo jak nie wiem, że muszę mieć upoważnienie, jestem w urzędzie i mi to mówią, to ja otwieram aplikację i to ogarniam w 15 min” (R.17).

O, bardzo fajne, że można coś kodem QR załatwić, bardzo fajna rzecz[...]no i elegancko, można z domu, nie wychodzić do notariusza, załatwić takie upoważnienie, nadać, odebrać, otrzymać i mi się to bardzo podoba, czegoś takiego bym oczekiwała w XXI wieku.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

No to fajne, bo jednak w dzisiejszych czasach wszystko jest tak diabelnie drogie, że gdzie się nie odwrócimy, to wołają tu 20, tam 50.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako mocodawca

Jeżeli to jest takie łatwe, jak złożenie wniosku o 500+, to ok.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

Świetna sprawa, idealne rozwiązanie. Jest jeden druk, nie muszę szukać po internecie.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, mężczyzna, doświadczenie jako mocodawca

Fajnie, że nie jest to za jednym razem, tylko jest podwójna weryfikacja, zasada dwóch par oczu co najmniej.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik



Rozumienie usługi a modele mentalne

Po zapoznaniu się z opisem usługi, uczestnicy badania rozumieli, że z mUpoważnień będą mogli skorzystać w następujący sposób (poniżej przedstawiono wszystkie interpretacje):

Konsultowanie

Sprawdzenie, czy wystawienie upoważnienia jest możliwe oraz jakie warunki należy spełnić

Utworzenie konta

Trzeba założyć konto nie tylko sobie, ale niekiedy również innym osobom – „za dużo zachodu” (R.18)

Wejście i logowanie

Zalogowanie się na stronę lub w aplikacji

Powinno być łatwe i bezpieczne

Znalezienie i wybór szablonu do sprawy

Jeden standardowy szablon do wielu spraw lub specyficzne szablony, ale żeby nie trzeba było się głowić

Znalezienie sprawy – inteligentna wyszukiwarka, grupowanie wg kategorii, urzędów. Na przykład odbiór dzieci z przedszkola.

Efekt – pozyskanie informacji nt. reguł i działania oraz wzoru do uzupełnienia

Wprowadzenie danych osoby

Spisanie na miejscu od drugiej osoby lub wykorzystanie „teczki”

Przekazanie danych przez rozmowę telefoniczną

Wyszukanie osoby z poziomu aplikacji. Pytanie, jakie dane będą niezbędne, aby tę osobę znaleźć

Wysłanie i rejestracja w systemie

Natychmiastowe zapisanie w rejestrze i przekazanie dalej, które umożliwi natychmiastowe potwierdzenie w aplikacji lub urzędzie

Podwójny zapis - kopia przekazywana na adres email

Przekazanie informacji drugiej osobie

Osoba otrzymuje informację o udzielonym upoważnieniu przez aplikację, smsa lub email

Potwierdzenie przez pełnomocnika

Pełnomocnik akceptuje upoważnienie w telefonie lub na stronie

Informacja o zaakceptowanym upoważnieniu

Potwierdzenie u mocodawcy

Weryfikacja w miejscu docelowym

Weryfikacja odbywa się za pomocą aplikacji, dowodu, numeru pesel, e-dowodu, e-podpisu,

Posiadanie aplikacji nie jest konieczne

Uzyskanie potwierdzenia lub kopii dokumentu

Możliwość okazania dokumentu z poziomu aplikacji lub fizycznie, w papierze

I tak jak w aptece sprawdza, czy ma to w rejestrze.

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, mężczyzna, doświadczenie jako pełnomocnik

To jest na takiej samej zasadzie jak idę do banku[....]Pani sprawdza dowód i widzi wszystko.

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

Pewnie na tym koncie mObywatel przyszła jakaś informacja, w takiej formie którą mogę przeczytać, co komu jest nadane.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik (R.4)

Musiłoby być jakieś potwierdzenie, albo można by to wydrukować, żeby to dołączyć do umowy papierowej.

Źródło: IDI, 1 grupa wiekowa, mężczyzna, doświadczenie jako mocodawca



Pierwsze obawy i pytania

Rozwiązanie nie dla wszystkich; Dla kogo – Młodzi lub wprawni technologicznie

Duże obawy przed problemami z używaniem usługi przez osoby starsze oraz te, które nie są wystarczająco obeznani z technologią.

Użytkownik tego rozwiązania był postrzegany raczej jako osoba młoda, technologicznie sprawna, pracująca i zabiegana, która "nie ma czasu stać w tych kolejkach" (R.10)

Trudne słowa i nieznane technologie – kod QR

Ukazana w opisie opcja wykorzystania kodu QR zadziałała w wśród pewnych osób pozytywnie, natomiast u innych odstraszała.

Niska propozycja wartości w stosunku do spraw łatwych

Dobrze, jeśli będzie istniała taka usługa, ale nie każdy czuł palącą potrzebę jej posiadania, szczególnie w odniesieniu do prostych codziennych czynności, które łatwiej wydaje się załatwić w papierze.

Pozorne ułatwienie i więcej pracy

Aplikacja będzie wciąż wymagała dużej wiedzy użytkownika, np. aby znalazł właściwy dla siebie formularz oraz podwójną pracę dla osób, które będą ustawiały konta swoim bliskim.

Obawa o bezpieczeństwo, niezawodność i szybkość

Strach związany z zabezpieczeniem danych wrażliwych, stabilność usługi i szybkość.

Nierealny próg masy krytycznej

Aby rozwiązanie było funkcjonalne, powinno być szeroko upowszechnione, a tak raczej się nie stanie. Jedna starsza badana sugerowała rozpropagowanie rozwiązania poprzez reklamę w telewizji.

Szczegółowy opis obaw i wątpliwości znajduje się na kolejnych slajdach.

Trzeba mieć smykałkę do takich do rzeczy.

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

Jeśli będę potrzebowała konkretny formularz, to pewnie i tak będę musiała wiedzieć, jak się nazywa

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

Bałabym się, że ktoś moje dane wykradnie.

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

Wszyscy musieliby mieć mObywatela. To wygodne, ale osoby starsze by się pewnie obawiały, bo co jak im ktoś telefon ukradnie?

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, mężczyzna, doświadczenie jako mocodawca





Ocena koncepcji mUpoważnień Wątpliwości i obawy

Wątpliwości dotyczące działania usługi

Czy upoważnienie będzie honorowane?

Istnieje silna obawa, że upoważnienia mogą nie być honorowane. Respondenci boją się, że urzędy i instytucje z różnych powodów nie będą akceptować upoważnienia w aplikacji, na przykład ze względu na błędy formalne dokumentu lub i tak będą wymagać przedstawienia upoważnienia w formie papierowej.

Obawa **wynika również z wcześniejszych doświadczeń związanych z używaniem aplikacji mObywatel** – skoro pojawiały się trudności z akceptacją dokumentów takich jak dowód osobisty, można założyć, że upoważnienia również nie będą wszędzie akceptowane.

Czy nie trzeba będzie mimo wszystko okazać upoważnienia w formie papierowej?

Istnieje obawa, że w niektórych instytucjach nadal będzie wymagane przedstawienie oryginału upoważnienia w formie papierowej. Obawa wynika z wcześniejszych doświadczeń w załatwianiu spraw urzędowych online (np. wysyłka papierowych dokumentów do sądu, pomimo wcześniejszej wysyłki online).

Wzory upoważnień – czy w aplikacji będzie baza wzorów?

Wątpliwości budzi treść upoważnień – w zależności od instytucji do której będą skierowane, treść będzie się różnić. Czy w aplikacji będzie można znaleźć wzory upoważnień do uzupełnienia, dostosowane do typu upoważnienia i miejsca, w którym będzie wykorzystane?

Czy ten organ by to uwzględnił? Bo skoro mam dowód w mObywatelu, a w banku nie mogę go pokazać...?

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako mocodawca

Nie chciałbym, żeby do pełnomocnictwa elektronicznego trzeba było później dosyłać wersję papierową.

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, mężczyzna, doświadczenie jako pełnomocnik i mocodawca

Bo z tymi aplikacjami to też różnie bywa. [...] Pracowałam na stacji benzynowej, na której był Viatol, teraz to się eToll nazywa. I oni wtedy wprowadzili aplikację. I klienci, którzy płacili przez aplikację, doładowywali sobie konto na tym viatollu, to pieniądze potrafiły tam iść 4 dni.

Źródło: IDI, 1 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako mocodawca



Ja jestem zwolennikiem, żeby wszystkie upoważnienia były elektroniczne. Tylko czy ta druga strona będzie potrafiła to odczytać i to przyjąć? Jeżeli ja się podpisuję pod czymś profilem zaufanym, to nie powinno być problemu. Tylko ta druga strona musi umieć to otworzyć i przeczytać. Ja sobie mogę wysłać, ale co z tego, jak ta druga strona mi nie uzna?

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, mężczyzna, doświadczenie jako pełnomocnik i mocodawca



Sugestie rozwiązań wątpliwości dotyczących działania usługi

Możliwość sprawdzenia, gdzie będą honorowane mUpoważnienia

W samej aplikacji, jeszcze przed wysłaniem upoważnienia do akceptacji, powinna być możliwość sprawdzenia, czy dana instytucja będzie je honorować.

Różne czynności objęte jednym upoważnieniem

Możliwość wyboru czynności, do których można kogoś w danej sytuacji upoważnić, w celu uniknięcia konieczności tworzenia kilku osobnych upoważnień dla tej samej osoby.

Możliwość sprawdzenia w aplikacji, który wzór upoważnienia może zostać użyty w danej sytuacji i w konkretnym urzędzie/instytucji.

Otrzymanie potwierdzenia/zapewnienia, że dokument jest dobrze wypełniony.

Wątpliwości dotyczące użycia i weryfikacji upoważnienia

Jak będzie przebiegała weryfikacja upoważnienia w miejscach takich jak przedszkole lub warsztat samochodowy?

Czy pracownik musi posiadać aplikację mObywatel albo mWeryfikator? Czy ta aplikacja będzie płynnie działać?

W praktyce – czy będzie to załatwiane szybko i sprawnie? Czy nie szybciej będzie jednak okazać upoważnienie w formie papierowej i dowód osobisty?

Kod QR i mWeryfikator – jak ma działać w praktyce?

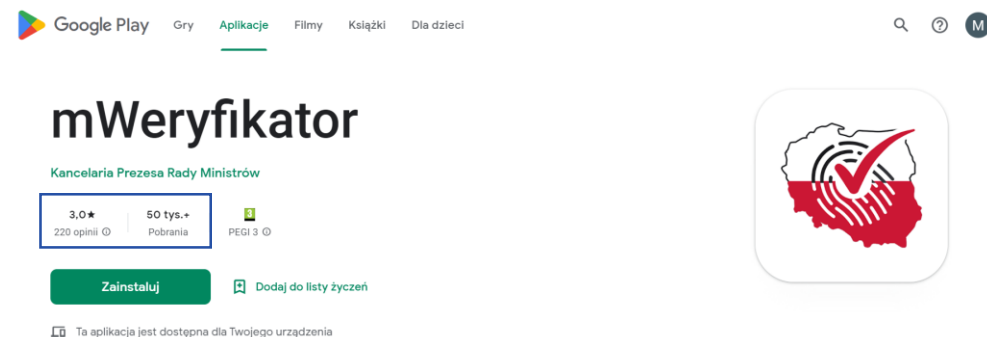
Jak urzędnicy lub inne osoby sprawdzające upoważnienie będą czytywać kod QR?

Obawy związane z samym użyciem kodu przez obywateli, którzy nigdy się nim nie posługiwali.

Czy każdy będzie musiał instalować dwie aplikacje? mObywatel i mWeryfikator?

Obawa o tymczasowy brak dostępu do aplikacji:

Co się stanie w sytuacji, kiedy osoba upoważniona nie będzie mieć dostępu do aplikacji (rozładuje się telefon itp.)?



Ważne dla projektu / do zastanowienia się

Negatywne opinie o aplikacji mogą obniżyć zaufanie i wzbudzać niechęć do skorzystania z mWeryfikatora.

Przed startem usługi mUpoważnienia warto poprawić wizerunek aplikacji mWeryfikator (np. dodając odpowiedzi do negatywnych komentarzy z informacją o poprawieniu aplikacji).

Wątpliwości dot. wykorzystania usługi przez seniorów

Czy osoby starsze będą chciały i potrafiły skorzystać z mUpoważnień? A to właśnie seniorzy mogą tworzyć znaczną część grupy docelowej usługi.

Zarówno sami seniorzy biorący udział w badaniu, jak i uczestnicy opiekujący się starszymi osobami, zwrócili uwagę, że ta usługa nie jest dla nich. Składa się na to kilka czynników:

- **Potrzeba asysty w korzystaniu z usług cyfrowych** – w trakcie wystawiania upoważnienia może im ktoś towarzyszyć, ale okazanie dokumentu jako pełnomocnik może być już dla nich bardzo stresujące (ze względu na duże obawy, że sami nie poradzą sobie z wygenerowaniem dokumentu do okazania przed urzędnikiem)
- Nieufność do nowości technologicznych, aplikacji
- Obawa związana z wpisywaniem danych wrażliwych w Internecie
- Przyzwyczajenie do załatwiania spraw osobiście i w formie papierowej
- Niekorzystanie ze smartfonów
- Ograniczone umiejętności cyfrowe – dotyczy zwłaszcza osób starszych, które mieszkają same i nie ma im kto pomóc w instalacji aplikacji i wyjaśnieniu jej działania

Moja mama jest ciężką osobą, tych druków jest chyba 10 stron, najpierw musiałam jej to wszystko wydrukować, zawieść, żeby sobie przeczytała, pozwoliła wpisać te wszystkie dane.

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

Nie wiem, czy ona by się na coś takiego zgodziła, to są osoby starszej daty, muszą złożyć podpis, muszą widzieć, nie wiem czy ona uwierzyłaby w słowo Internet. Moja mama by się nie podjęła takich upoważnień, bo wie, że by tego nie załatwiła, ja jej to mogłabym zrobić, ale ona mi nie.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

Jeśli chodzi o starszyznę, a sama siebie też tak określam, to co papier, to papier..

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik



Jakby to działało tak, jak **e-recepta**, gdzie dostaję kod i z tym kodem idę do urzędu, i nie trzeba mieć aplikacji, to to jest rozwiązanie dla osób starszych.

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, męczyzna, doświadczenie jako pełnomocnik i mocodawca



Sugestie rozwiązań wątpliwości dotyczących działania usługi

Weryfikacja upoważnienia w urzędzie na podstawie nr. PESEL i/lub nr dowodu lub kodu, który otrzyma pełnomocnik.

Zapewnienie możliwości weryfikacji istniejącego upoważnienia bez konieczności okazywania go w aplikacji i bez wcześniejszego akceptowania w aplikacji.

Wątpliwości dot. bezpieczeństwa usługi i jej skomplikowania

Czy pełnomocnik będzie chciał, aby mocodawca przechowywał jego wrażliwe dane w aplikacji mObywatel?

Kwestie danych wrażliwych – istnieje obawa, że konieczność podania nr PESEL i/lub numeru dowodu osoby upoważnionej może zniechęcić niektóre osoby do korzystania z mUpoważnień.

Obawy o bezpieczeństwo natury ogólnej – boimy się kradzieży danych

Istnieje obawa, że dane wrażliwe takie jak między innymi nr PESEL, nr dowodu (upoważnionego i mocodawcy) zostaną utracone – czy to w sytuacji zagubienia/kradzieży telefonu, czy też ataku hakerskiego.

Obawy, że usługa będzie po prostu trudna

Mając na uwadze wcześniejsze doświadczenia np. z PUE ZUS czy ePUAP, obywatele obawiają się, że usługa będzie po prostu trudna (zawiła, zawierająca dużo kroków) i będą pojawiały się różnego rodzaju problemy techniczne.

Bałabym się, że ktoś mi moje dane wykradnie.

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

Wydaje mi się, że łatwiej napisać odręcznie, niż ściągać aplikację tylko po to, żeby komuś odebrać auto. Jestem tradycjonalistką jeśli chodzi o dokumenty [tu: upoważnienia] papierowe. Jak wypełniasz wniosek online to czasem coś przeskoczy do innej kolumny, czasem się nie zapisze.

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik



Nazewnictwo usługi

Upoważnienie a Pełnomocnictwo - wybór terminu

Najczęściej nie było to szczególnie ważne, jak będzie się nazywała usługa. Obydwa warianty były akceptowane, przy czym dało się zauważyć większą preferencje wobec terminu Upoważnienie.

Uwaga: Landing page korzystał z terminu mUpoważnienie, co mogło wpływać na preferencje.

Prefiks m, e lub brak prefiksu

- m:

Prefiks ten kojarzono z rodziną „mObywatel”. Kilka osób zwróciło uwagę, że użycie będzie niepotrzebne, jeśli rozwiązanie będzie należało do mObywatela

Jedna osoba skojarzyła prefiks z mobilnością, poza tym litera była raczej niezrozumiała poza kontekstem mObywatela. Jedna osoba, czytając, nieświadomie mówiła E(m)Upoważnienie.

- e:

Wielu osobom prefiks „e” wydawał się naturalniejszy, jako odpowiednik robienia czegoś przez internet oraz w nawiązaniu do wielu innych usług i rozwiązań, gdzie korzysta się z tego prefiksu – eRecepta, e-mail.

- brak/prefiks zerowy:

Podobnie jak w przypadku terminu, wiele osób wskazywało, że nie ma dla nich szczególnie znaczenia, jaki prefiks pojawi się jako przedrostek. Może to oznaczać, że jest on zbędny.

Jedna osoba zauważyła, że przedrostek może stanowić utrudnienie, jeśli będzie się wyszukiwało aplikacji, ponieważ nie będzie wiadomo pod jaką literą szukać.



Ważne dla projektu / do zastanowienia się

Wybór między terminami Upoważnienie a Pełnomocnictwo nie jest kluczowy dla badanych, chociaż skłaniają się jak już ku upoważnieniu. Może się ono wydawać powszechniejsze i obarczone mniejszą odpowiedzialnością, a tym samym wydawać się przyjaźniejsze i bardziej zachęcające.

Wybór każdego wariantu prefiksu znajduje swoje uzasadnienie. Jednakże wraz z tym wyborem powinna **podążać strategia „nazewnictwa” wobec innych rozwiązań**, która pozwoli łatwo i szybko przyporządkowywać poszczególne usługi do rodzin produktowych.

Ważne: warto sprawdzić chęć i gotowość do korzystania z mUpoważnień przez firmy prywatne, szkoły, przedszkola

Formę taką papierową sobie gdzieś dołączymy, tutaj gdyby był ten zbiór w państwowym rejestrze upoważnień, to ciekawe czy jeśli tam wejdziemy, to czy by była możliwość wydrukowania tego.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, pracownik spółdzielni mieszkaniowej

Dwie osoby muszą mieć aplikację. Nie dosyć, że mObywatel, to jeszcze drugą, mWeryfikator. Osoba, na przykład ten warsztat, będzie musiał mieć tę aplikację mWeryfikator.... jak nie ma tej aplikacji, to w jakim rejestrze to sprawdzić? Nie wiem, wydaje mi się, że napisanie odręczne byłoby chyba szybsze i mniej kłopotliwe niż taka aplikacja. Bo tak napiszesz odręcznie, dasz kartkę, oni przeczytają, sprawdzą ci dowód czy nie, ale to chwila, a tu musisz się zastanawiać, czy też ma te aplikację, czy ma do odczytywania kodów QR, to jest takie trochę...

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, mocodawca

Myslę, że problem jest po stronie dyrekcji, która żyje jeszcze w poprzedniej epoce, dla niej papiery bardzo się liczą, to jest świętość, obawiam się, że coś takiego mogłoby nie przejść.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, nauczycielka



Dodatkowe wątki



Trudności w korzystaniu z cyfrowych usług publicznych

Uczestnicy badania mieli za sobą kilka doświadczeń w załatwianiu spraw urzędowych przez internet. W wielu przypadkach ich **wcześniejsze doświadczenia były negatywne, co rzutuje na ocenę nowych rozwiązań, planowanych do wdrożenia.**

Pomimo, iż opisane poniżej wątki nie były głównym tematem badania, dobrze pokazują rodzaje problemów, z którymi borykają się obywatele podczas korzystania z cyfrowych usług publicznych. Są także wskazówką, co pogłębiać w kolejnych badaniach i analizach.

Wiele różnych systemów, wiele nazw i potrzeba scalenia różnych usług w jeden system

- Trudności w rozróżnieniu, czym różnią się od siebie poszczególne systemy (np. ePUAP od mObywatela, profil zaufany od podpisu elektronicznego) i wynikające z tego zagubienie, jakie sprawy można załatwić w danym systemie.
- Próba załatwienia danej sprawy w systemie, który jej nie obsługuje.
- Niechęć do zakładania nowych kont, brak wiedzy dokąd w danym momencie prowadzi logowanie profilem zaufanym.

Problemy techniczne

- Trudności techniczne z logowaniem się przez profil zaufany (np. problemy techniczne z aplikacją bankową, trudności w przełączeniu się pomiędzy aplikacją banku a stroną www podczas logowania się na smartfonie).
- Błędy w działaniu systemów w zależności od przeglądarki czy systemu operacyjnego.

Kojarzę coś mObywatel, ale czy ja tam z tego korzystałam? Może i korzystałam, ale nie pamiętam, że właśnie z tego korzystałam... ale pamiętam, jak próbowaliśmy się z partnerem zameldować, to mogło być tam? W ogóle nie udało nam się tego zrobić. Mamy podejrzenie, że dlatego, że robimy to na macku. Trzy razy podchodziłam do tej akcji.

Źródło: IDI, 1 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

Ostatnio na ePUAPie nie mogłem czegoś zrobić, rząd wymyślił taki dodatek do prądu, wyczytałem przez internet, że można wejść i sobie posprawdzać, ale jak wszedłem to nie było tych okienek do kliknięcia. Cztery razy wchodziłem, żona wchodziła i się nie udało. Więc wziąłem kwit i poszedłem fizycznie.

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, doświadczenie jako mocodawca

Ta autoryzacja bankowa nie docierała do tej aplikacji mObywatel (...) dopiero po 4 próbie kapnęłam się, że może ta aplikacja mObywatel się zamyka i dlatego ta autoryzacja nie działa.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik i mocodawca

W przeglądarce Firefox nie działają formularze PCC (...) to jest bolesne, szczególnie w kontaktach z urzędem skarbowym zdarzają się takie hocki klocki.

Źródło: IDI, 3 grupa wiekowa, księgowy, doświadczenie jako pełnomocnik i mocodawca



Trudności w korzystaniu z cyfrowych usług publicznych

Problemy związane z użytecznością rozwiązań

- Nieintuicyjny portal PUE ZUS (np. nawigacja, treści).
- Systemy i e-wnioski pisane trudnym językiem, urzędowym.
- Wiele ekranów podczas logowania się profilem zaufanym – brak zrozumienia, czym różnią się poszczególne ekrany od siebie, zaskoczenie, że trafia się na kolejny ekran logowania zamiast do usługi.

Jak się loguję do PUE ZUS, to jest tragedia dla mnie. Jak mam w ogóle coś tam załatwić, nigdy nie umiem tego zrobić, to dzwonię na infolinię i już sobie załatwiłam ten podpis, czy te kody, co mnie weryfikuje, i o wszystkim informuje mnie pani przez telefon i mówi mi dokładnie, krok po kroku, gdzie ja mam klikać.

Źródło: IDI, 1 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik

Najpierw szukałam tego druku, który mam wypełnić, żeby zgłosić ten spadek, i mnie przekierowało na druk, w link, którego nie mogę wydrukować sobie, tylko mam go wypełnić elektronicznie. Ale w momencie kliknięcia, że chcę złożyć to elektronicznie przekierowywało mnie na jakąś stronę też z urzędu skarbowego, gdzie były typowe okienka do logowania, a skoro ja się tam nigdy rejestrowałam, to... i to mnie zniechęciło. Po co mam zakładać kolejne konto gdzieś tam.

Źródło: IDI, 2 grupa wiekowa, kobieta, doświadczenie jako pełnomocnik i mocodawca



Eksperymenty – o czym warto pomyśleć w przyszłości?

Rozwiązanie hybrydowe

- Zaproponowanie możliwości załatwienia sprawy kanałem elektronicznym do pewnego stopnia, w zależności od ograniczeń lub potrzeb użytkowników, np. stworzenie upoważnienia w aplikacji, ale bez konieczności potwierdzania jej w aplikacji przez pełnomocnika.
- Możliwość wydrukowania upoważnienia dla użytkowników, aby dana strona mogła podpisać lub zachować i dołączyć do dokumentów.

Synergia usług

- Odsyłanie do innych rozwiązań poza mUpoważnieniami, np. po potwierdzeniu upoważnienia, zaproszenie do rezerwacji wizyty online we właściwym urzędzie, aby nie odbić się od drzwi i nie tracić czasu na szukanie sposobu rezerwacji wizyty w danym urzędzie.
- Odsyłanie z innych rozwiązań do mUpoważnień, np. podczas wypełniania wniosku w ZUS odesłanie do opcji wystawienia upoważnienia w aplikacji mUpoważnienia.

Łatwa konfiguracja upoważnień

- Zastąpienie wielu pojedynczych wniosków (upoważnień) poprzez rozszerzenie zakresu lub liczby osób, np. możliwość dodawania wielu spraw/uprawnień do jednej osoby lub wielu osób do jednej sprawy.

Odwrócenie ścieżki

- Pełnomocnik tworzy upoważnienie w swojej aplikacji, a mocodawca je tylko potwierdza (inspiracja: pisanie pełnomocnictw w rodzinach, w których żyją seniorzy wymagający opieki).