

ePUAP  
*- analiza siedmiu  
kroków do celu*

2011/06/16 Zakopane

Jan Gorski



## Kilka pytań do Sali:

- Kto z Państwa ma konto w ePUAP?
- Kto wysłał porywanie choć jeden formularz do adresata za pomocą ePUAP?
- Kto zrobiłby to jeszcze raz z własnej woli?
- Kto wysłał deklaracje PIT?

# Sytuacja bieżąca 2011

## Kontakty firm i ubezpieczonych z ZUS

Do ZUS płatnicy składek, którzy zatrudniają 5 osób i więcej, przesyłają dokumenty podpisane bezpiecznym podpisem. Osoby prywatne będą mogły korzystać z tzw. zaufanego profilu

Bezpiecznym e-podpisem muszą być opatrzone:

- zgłoszenia do ubezpieczeń społecznych
- imienne raporty miesięczne
- deklaracje rozliczeniowe
- inne dokumenty niezbędne do prowadzenia kont płatników składek i kont ubezpieczonych
- korekty dokumentów

**!** Od 17 czerwca tego roku osoby fizyczne i samozatrudnieni, którzy założą sobie tzw. zaufany profil, będą mogli złożyć do ZUS wybrane druki bez konieczności podpisywania ich e-podpisem

Na platformie ePUAP będzie można korzystać z druków:

- zaświadczenia o niezaleganiu w opłaceniu składek – ZUS-EWN
- zaświadczenia o przekroczeniu rocznej granicy

250.000

certyfi-katów do 04/2011

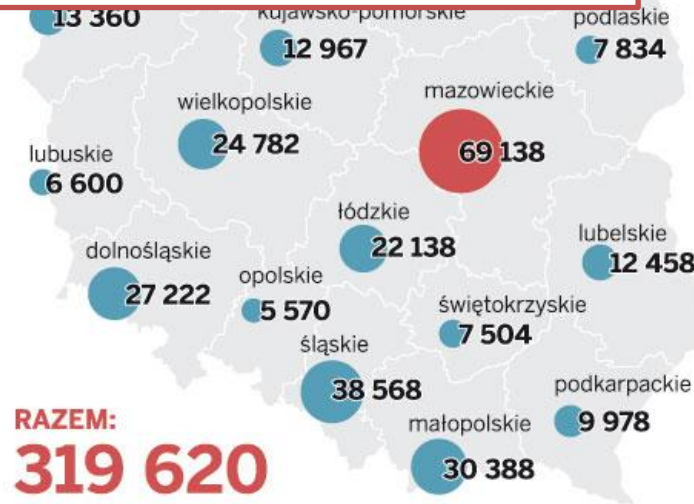
1 mln płatników przekazuje dokumenty drogą elektroniczną

154 tys. e-podpisów wykorzystują firmy do przesyłania do ZUS dokumentów

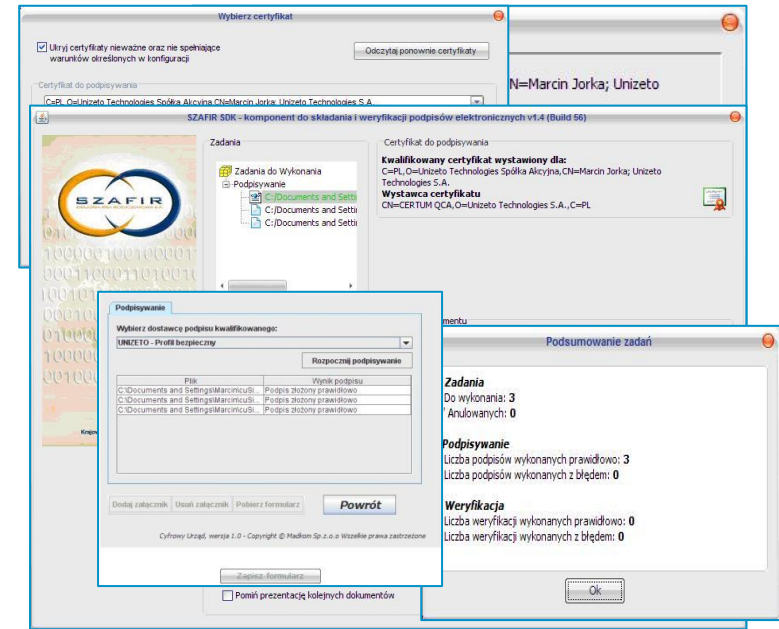
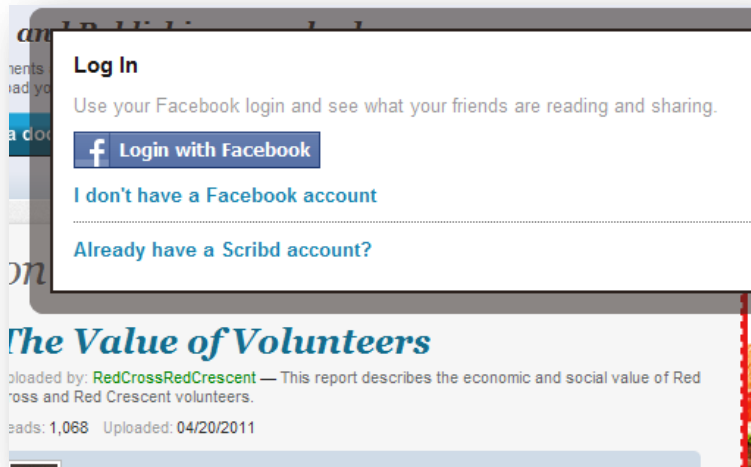
Rys. LR

## Ile złożono e-PIT-ów w województwach

1.000.000 deklaracji W 2011



## Różna perspektywa użytkowników i techników



### Pokolenie Facebook i Google –

Pobieramy dane, które są niezbędne i mamy minimum kroków do celu. Duża część budżetu wydawana na porządne testy ergonomii i analizę procesów.

### Powiat Puck – e-urząd

Podpisanie wniosku to 8 ekranów, instalacja JAVA, a ja wolę miłą urzędniczkę, z którą chodziłem do liceum ... 😊

ePUAP – dużo zrobiono, ale jest jeszcze dużo do zrobienia

Poprawiono ergonomię, jednak jest jeszcze dużo do zrobienia:

1. Nowy interfejs
2. Katalog spraw
3. Profil Zaufany

Zadania da się realizować, ale czy to jest wystarczająco efektywne by przyciągnąć użytkowników?

The screenshot displays the 'Zakładanie konta Użytkownika' (User Account Creation) page. At the top, a dark header contains the title. Below it, a red error message states: 'Operacja zakończona niepowodzeniem: Podane hasło nie spełnia polityki haseł: ->maksymalna długość hasła: 32 ->minimalna długość hasła:8 ->minimalna liczba znaków specjalnych:1 ->minimalna ilość cyfr:1 ->minimalna ilość wielkich liter:0'. The main content area features a blue banner with the ePUAP logo and the text 'elektroniczna platforma usług administracji publicznej' alongside a photo of three people. Below the banner is a search bar with the text 'Szukaj w portalu ePUAP' and a search query 'zdarzenie w życiu, sprawa, dokument lub nazwa urzędu'. A navigation menu includes links for 'Lista spraw', 'Moje konto', 'O ePUAP', 'Podmioty Publiczne', 'Pomoc', and 'Kontakt'. Below the menu, there are sections for 'Zdarzenia życiowe', 'Alfabetyczna lista spraw', 'Usługi dla administracji', and 'Inne klasyfikacje'. The breadcrumb trail reads 'Jesteś w: Strona główna > Lista spraw > Zdarzenia życiowe'. At the bottom, there are three columns of links: 'Praca i zatrudnienie' (with sub-links for job search and activity management), 'Przedsiębiorczość' (with sub-links for business activity and permits), and 'Edukacja' (with sub-links for education system and scholarships).

## Szybka poprawa: duże błędy z przed kilku tygodni

The screenshot shows the ePUAP portal interface. At the top, there are navigation tabs: 'Lista spraw', 'Moje konto', 'O ePUAP', 'Podmioty Publiczne', 'Pomoc', and 'Kontakt'. Below these are sub-tabs: 'Zdarzenia życiowe', 'Alfabetyczna lista spraw', 'Usługi dla administracji', and 'Inne klasyfikacje'. The breadcrumb trail reads: 'Jesteś w: Strona główna > Lista spraw > Zdarzenia życiowe > Opis usługi'. The main heading is 'Dopisanie do spisu wyborców' with a sub-heading 'Usługa umożliwia złożenie do wybranej Instytucji Publicznej wniosku o dopisanie do spisu wyborców.' Below this, there are links: 'Zobacz szczegóły sprawy:', 'Kogo dotyczy', 'Czas realizacji', 'Wymagane dokumenty', 'Opłaty', 'Tryb odwoławczy', and 'Podstawa prawna'. A section titled 'Gdzie chcesz załatwić sprawę' shows 'Mokotów (dzielnica m.st. Warszawy), Warszawa' with a 'zmień' link. A green box highlights a message: 'W wybranej miejscowości możesz załatwić sprawę przez Internet:' followed by a document icon and the text 'Formularz w sprawie rejestru wyborców' and a 'Przejdź do formularza' button. Below this, the 'Urząd, w którym załatwisz sprawę:' section lists: 'Urząd: Urząd Miasta i Gminy Biezuń, 09-320 Biezuń (miasto), 2/2', 'Jednostka: Ewidencja Ludności', and 'Miejsce obsługi: Urząd Miasta i Gminy Biezuń, ul. Warszawska 2, 09-320, pokój nr 5'. The 'Godziny przyjęć interesantów:' section shows: 'Poniedziałek - Piątek 7:30 - 15:30'.

**Formularz, nie wiadomo dlaczego, wybrał gminę Biezuń** gdy chciałem zrealizować usługę w Warszawie, nigdy tam nie byłem.

The screenshot shows the user profile page on the ePUAP portal. At the top, there are navigation tabs: 'Moje Konto', 'Wyloguj', 'Pomoc', and 'EN'. The user is logged in as 'Jan Gorski (jacho75)' and the organization is 'Jan Gorski (jacho75)'. Below this, it shows 'Nowe: dokumenty (0), powiadomienia (0)'. There are links for 'Dostępność', 'Czcionki', and font size adjusters. A search bar with the text 'Szukaj' is visible. Below the search bar, there are links for 'Alfabetyczna lista spraw' and 'Więcej opcji wyszukiwania'. A section titled 'Do czego służy ta strona?' contains the text: 'Tu załatwisz sprawy urzędowe przez internet.' and a link: 'Zobacz też: Jak obywatele i przedsiębiorcy mogą wykorzystać ePUAP?'. There is also a 'więcej' link.

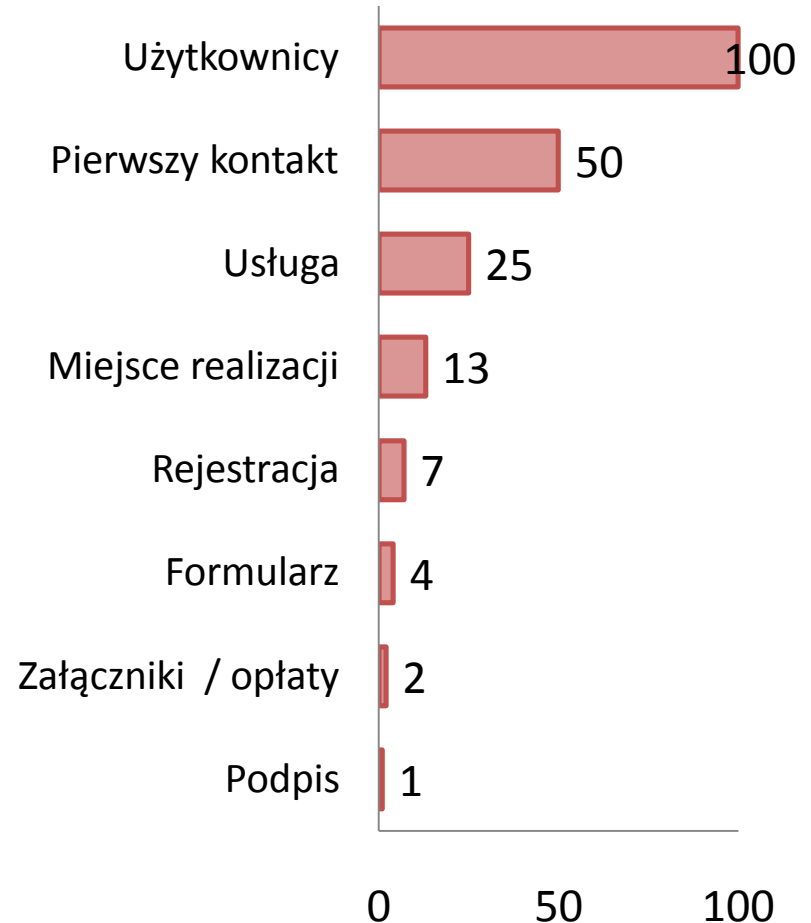
Po 12 godzinach jestem dalej zalogowany i to w innej lokalizacji.

## 7 kroków do celu: każdy może być ostatnim

1. Pierwszy kontakt
2. Wybór usługi
3. Miejsce realizacji
4. Rejestracja / Logowanie
5. Wypełnienie formularza
6. Załączniki i opłaty
7. Podpis formularza

Podstawowym wnioskiem z testu jest to, że wciąga się użytkowników w interakcję, która z każdym krokiem zbyt często ich gubi i rozczarowuje.

Gdybyśmy tracili 50% użytkowników w każdym kroku, ze **100 osób zaczynających jedna skończy proces.**





## Krok 1: Pierwszy kontakt

Użytkownicy nie mieli problemu ze zrozumieniem oferty



Na pierwszy rzut oka, wszystko jest dla ludzi. Czytelny podział kategorii i architektury strony głównej. Nie potrzebnie użytkownik ogląda usługi, z których nie może skorzystać.



## Krok 2: Wybór usługi

### Kultura, sport i turystyka

- Nadawanie orderów, odznaczeń i tytułów honorowych

[więcej](#)

### Zabytki

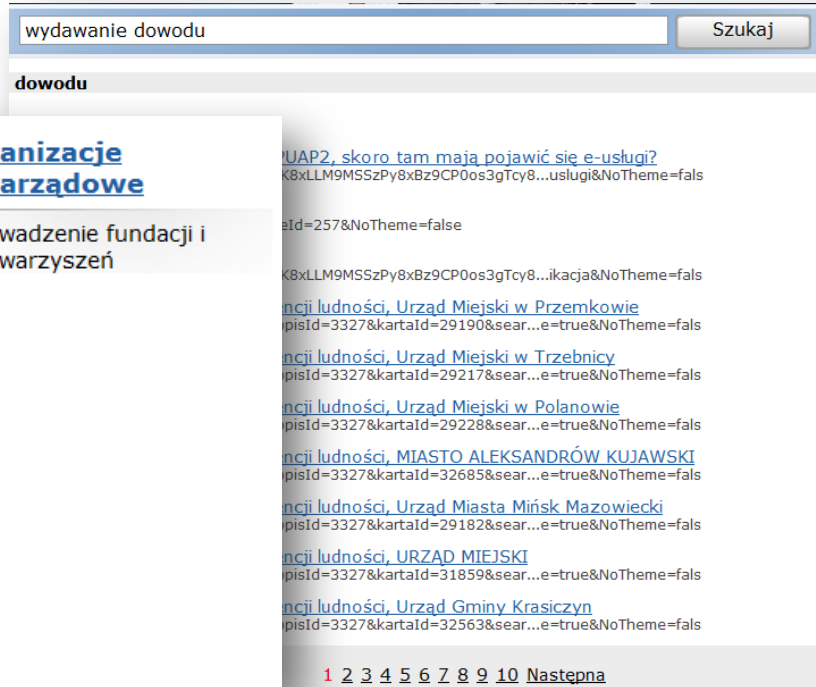
- Prowadzenie prac archeologicznych

### Organizacja imprez

- Organizowanie imprez, zgromadzeń i zbiórek publicznych

### Organizacje pozarządowe

- Prowadzenie fundacji i stowarzyszeń



**Dziwne są zdarzenia pierwszej potrzeby: np. w „Kultura, sport i turystyka” usługa „Nadawanie orderów, odznaczeń i tytułów honorowych” jest ważniejsza od „Organizowanie imprez, zgromadzeń i zbiórek publicznych”.**

Wyszukiwarka pokazuje wiele wyników wyszukiwania dla tej samej usługi. Takie wyniki powinny być grupowane.

## Krok 3 – Miejsce realizacji

Czemu usługa, która jest dostępna w gminie użytkownika nie jest dostępna w e-urzędzie?

Czy usługa dotycząca obywatela zameldowanego w gminie X może być realizowana tylko w X, czy też może być zrealizowana w dowolnym miejscu?

Czy usługa dotycząca gminy X i Y powinna być złożona w gminie X czy Y?

Testerzy nie zawsze rozumieli polecenie: **„Gdzie chcesz załatwić sprawę”**

Budziły wątpliwości różnica między e-urzędem a urzędem.

## Krok 4: Rejestracja / Logowanie

login \*  ❌ Niepoprawny tekst

ℹ️ Twój unikalny identyfikator, którego będziesz używał podczas logowania się do Portalu.

**Dane podmiotu**

Identyfikator podmiotu \*  ℹ️ Jeżeli zakładasz konto jako osoba fizyczna, wprowadź w pole "Identyfikator podmiotu" nazwę podaną wcześniej w polu "Login".

Rejestracja w Portalu ePUAP

Twoje dane ✓ → Typ konta lub organizacja → Potwierdzenie

❌ **Błąd**  
Identyfikator podmiotu istnieje w systemie. Proszę podać inny identyfikator.

Niezrozumiały język oraz nie właściwe rozłożenie elementów powodują problemy.

**Rejestracja zajęła 4-10minut,**  
dwie osoby wymagały pomocy.

Wprowadzenie dodatkowego identyfikatora jakim jest login (zamiast PESEL lub e-mail) będzie powodował problemy bo będzie często się dublował.

Dołączenie kolejnego podmiotu wymaga podania kolejnego identyfikatora, co powoduje dalsze komplikacje.

## Profil zaufany też mógłby być lepszy

Dane użytkownika	
Identyfikator użytkownika (login) *	jgorski
Imię *	Jan
Nazwisko *	Gorski
PESEL *	
Adres e-mail *	j.gorski@plum.com.pl

**Profil nie pamięta danych, które użytkownik podał przy tworzeniu konta ePUAP.**

## Wniosek o nadanie profilu zaufanego dla użytkownika Jan Gorski (jgorski) przyjęty.

- Identyfikator użytkownika: jgorski
- Imię: Jan
- Nazwisko: Gorski
- PESEL: 75052911350
- E-mail: [j.gorski@plum.com.pl](mailto:j.gorski@plum.com.pl)
- Data złożenia: 2011-06-15

W celu zweryfikowania wniosku o profil zaufany użytkownika prosimy udać się do wybranego przez siebie punktu potwierdzającego z dowodem osobistym lub paszportem w terminie 14 dni od daty wysłania wniosku.

**Wniosek nie ma linku do bazy miejsc gdzie potwierdzamy profil zaufany.**

**Nie ma też informacji, że zmiana hasła spowoduje skasowanie profilu zaufanego**

## Krok 5: Wypełnianie formularza

Wielokrotnie **wprowadza się te same dane**, które system zna. System powinien pobierać niezbędne dane w uproszczonej wersji.

Jako adresata formularza można wybrać dowolny podmiot, można wybrać z listy np. Agencje Rynku Rolnego, czy Liceum Ogólnokształcące nr 21.

Odbiorca dokumentu

Do: Agencja Nieruchomości Rolnych  
[zmień odbiorcę](#) [pokaż adres skrytki](#)

Odbiorca, do którego zostanie wysłany dokument.

Treść dokumentu

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE REJES

Mokotów (dzielnica) dnia

Gorski Jan  
(nazwisko i imiona wnioskodawcy)

-- wybierz --  
(adres wnioskodawcy - województwo)

(adres wnioskodawcy - powiat)

(adres wnioskodawcy - gmina)

(adres wnioskodawcy - miejscowość)

(adres wnioskodawcy - ulica)

48 16  
(adres wnioskodawcy - nr domu i nr lokalu)

## Krok 6: Załączniki i opłaty

**Czas realizacji**

Do 1 miesiąca

**Wymagane dokumenty**

- Wniosek o zarejestrowanie pojazdu wraz z załącznikami, w
- Dowód własności pojazdu (oryginały), w szczególności: 1. umowa darowizny, 4. umowa dożywocia, 5. faktura VAT lub orzeczenia sądu, rozstrzygające o prawie własności,

[pokaż opcje zaawansowane](#)

**Co teraz?**

1. Sprawdź czy dobrze wypełniłeś pola, dodałeś załączniki i wniosłeś opłaty.
2. Możesz podpisać dokument przy pomocy certyfikatu.

**Opisy do formularzy są opisami przeznaczonymi do wersji papierowej:**

Nie wiadomo co znaczy komunikat, że wymagany jest oryginał czy zdjęcie 3,5x4,5cm.

Przy podpisie, bez względu czy załączniki/płatności były niezbędne komunikat sugeruje, że coś trzeba było dodać lub opłacić.



## Krok 7: Podpis

**Podpis dokumentu**

 Brak podpisów

 Kolejne podpisy **Podpisz certyfikatem**

 Podpisz certyfikatem. [Co to znaczy?](#) 

Chcę wysłać dokument bez podpisu elektronicznego

**Wstecz** **Wwidź i zapisz** Dalei

System sugeruje, że można wysłać formularz bez podpisu. Nie zawsze jest to prawdą. **System nie powinien sugerować nie dostępnych opcji.**

**Na początku drogi użytkownik powinien być informowany o niemożności wysłania formularza bez wymaganego poziomu zaufania.**

[pokaż opcje zaawansowane](#)



**Przepraszamy - nie udało się wysłać dokumentu w trybie przedłożenia. Brak prawidłowego podpisu na dokumencie. ### Status podpisu: 5 (Brak podpisu).**

## Jak odzyskać hasło i stracić zaufanie


Czy mam szansę jeśli  
zapomnę loginu lub hasła?

Tak, ale...

Co zdarzy się potem? Czy  
to jest budząca zaufanie  
forma przekazywania  
hasła?

Co powinno się potem  
zdarzyć, żebym czuł, że  
system jest bezpieczny?

**Ustawienie nowego hasła w Portalu ePUAP**

 Akcja zakończona pomyślnie!

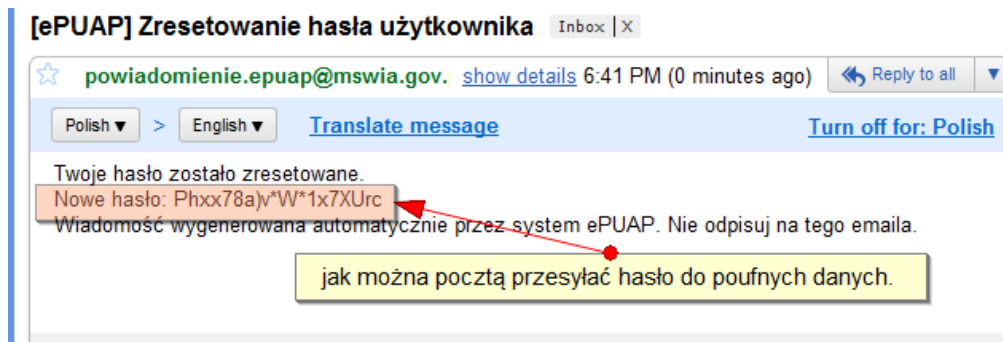
Login \*

Adres e-mail \*

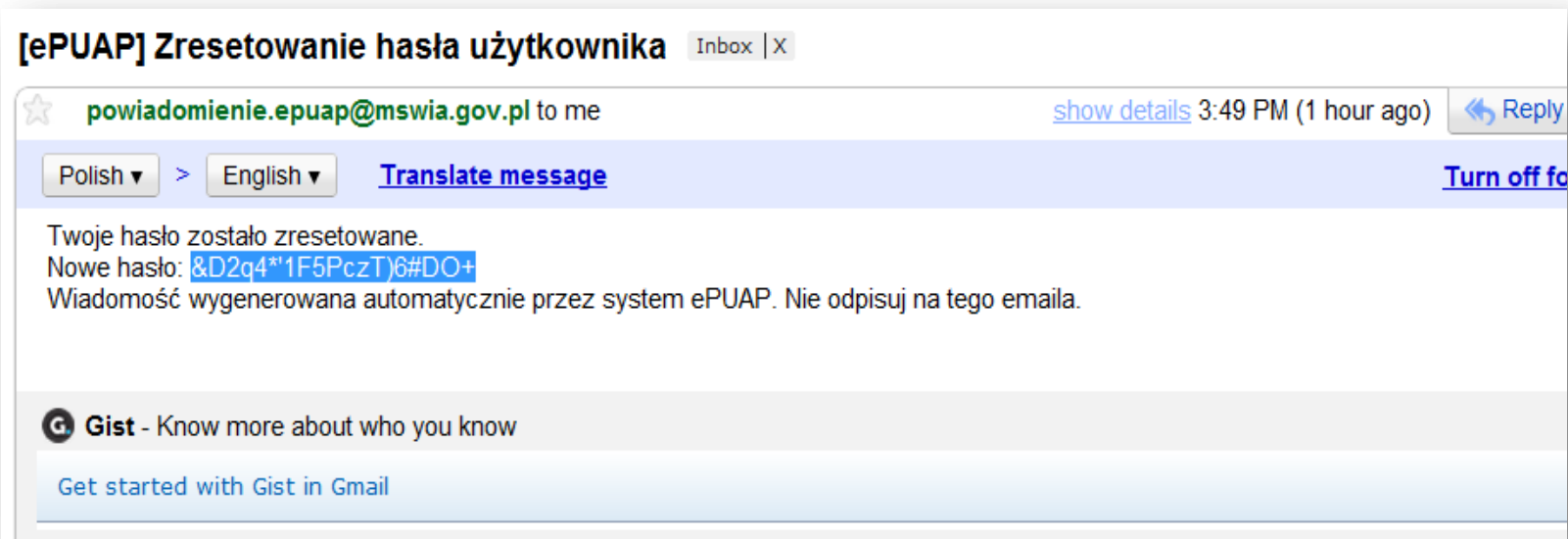
[i](#) Aby odzyskać dostęp do Twojego konta podaj login (identyfikator) oraz adres e-mail użyty podczas rejestracji.

**Wyślij hasło**

\* Pola wymagane



## Umiarkowane zaufanie - Bezpieczeństwo



- **nie ma e-maila o rejestracji** oraz nie weryfikuje e-maila za pomocą linku.

- **brak potwierdzenia na skrzynkę pocztową** o wysłanym dokumencie.

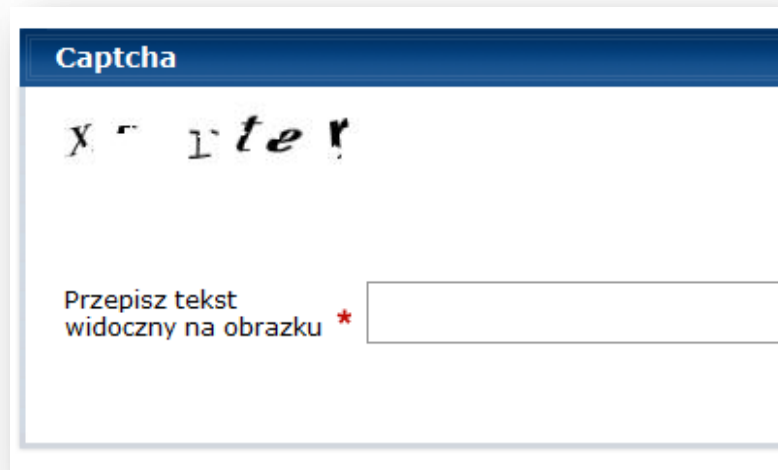
- Użytkownicy odzyskujący hasło **otrzymują je na skrzynkę**.

- **Nie ma wymogu zmiany hasła** po pierwszym logowaniu.

- Nie ma też uwagi na temat bezpieczeństwa przechowywania hasła.

- **Długi czas poszukiwania miejsca zmiany hasła** (ok. 5-10 minut)

## Dostępność - na papierze



***6.3 Upewnij się, że strony są funkcjonalne, gdy skrypty, aplety i obiekty programowe są wyłączone lub nie są obsługiwane. Jeśli nie jest to możliwe, podają równoważne informacji na stronie alternatywnie dostępnej. [Priorytet]***

Web Content Accessibility Guidelines 1.0

### Mimo zapewnienia:

– Wszystkie strony platformy ePUAP zostały wykonane zgodnie z [W3C Web Content Accessibility Guidelines 1.0](#)

- Strona nie działa bez JavaScript
- Dla niewidomych nie działa CAPTCHA

# Podsumowanie



	Dania	Polska
Populacja	5,5M (66,1% wiek 15-64lat )	38 M 71,6% (wiek 15-64lat )
Liczba Podpisów elektronicznych (aktywnych certyfikat) od 2003 do 4/2011	1,5 Miliona	250 tys.
Zaufany Profil / NemID	2,9 Miliona w tym 75% deklaruje dostęp do administracji publicznej od 06/2010 do 03/2011	??? Zapraszam do zakładów.
Deklaracja TAX	2,3 M sprawdziło w pierwszym tygodniu deklaracje. (52%)	1 M wysłało deklaracje którą US mógłby sam zrobić.
Liczba logowań /dziennie	Ok. 1.5 M	??? – a kto będzie pamiętał hasło i login



## Czynnik sukcesu

USABILITY

Intuicyjny  
w użyciu

WIN - WIN

dobry dla  
wszystkich

CALL TO ACTION

Zachęcający do  
działania

CREDIBLE

Wzbudzający  
zaufanie

## Usługa / Obywatel

### Usługa

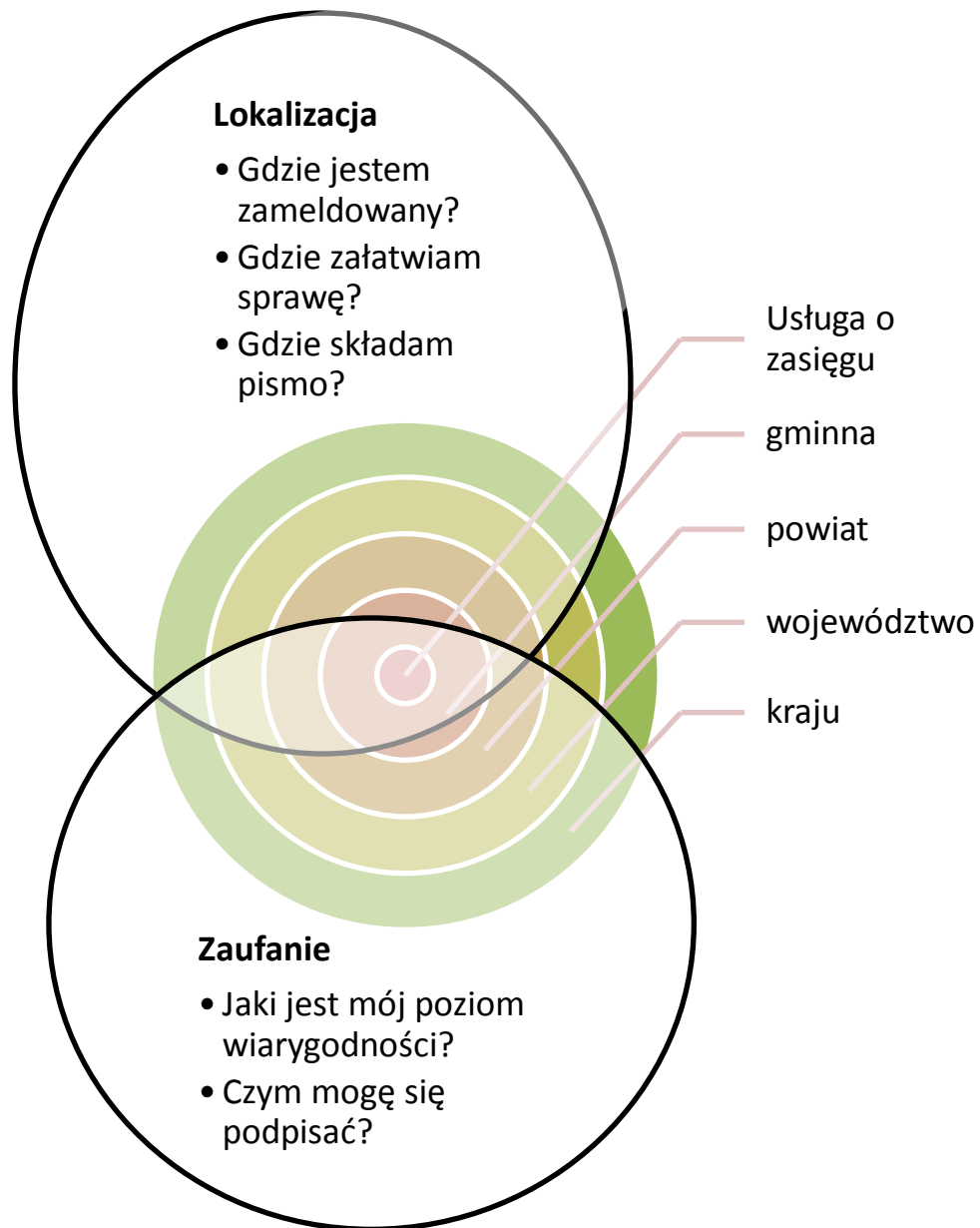
- Jest wykonywana w miejscu X
- Jest dostępna w zasięgu gminy/powiatu/województwa/kraju

### Użytkownik

- Jest zameldowany w miejscu Y
- Jest zainteresowany usługami o zasięgu gminy/powiatu/województwa/kraju

### Zasada:

**Nie pokazujemy na żadnym etapie usług nie dostępnych dla użytkownika.**



## Utrzymanie standardów: wprowadzić wytyczne i zatwierdzać

Table View

A table view presents data in a single-column list of multiple rows.

G	A
Pete Gardener	B
	C
	D
Tess Grady	E
	F
	G
	H
M.J. Grey	I
	J
	K
Jenn Guggenheim	L
	M
	N
	O
Ryan Gunnar	P
	Q
	R
H	S
	T
Sara Hashimoto	U
	V
	W
	X
Em Hirsch	Y
	Z
	F



Na wzór, Apple i aplikacji na iOS należy stworzyć:

1. **spójny katalog kontrolek** z których projektanci formularzy mogą korzystać.
2. **ściśle wytyczne ergonomii formularzy**, wielkości, podpowiedz itp.
3. Zaprojektować **estetycznie i funkcjonalnie**.

**Pracować nad unifikacją formularzy** poprzez ułatwienie powielania dobrych rozwiązań z innych urzędów.

**Wprowadzić lepszą kontrolę jakości** i nie dopuszczać formularzy niezgodnych z wytycznymi ergonomii.

**Testować, testować, testować**

## Testować, testować, testować



Mniej istotna jest technologia testów, ważniejsza jest ilość i jakość w sensie merytorycznym.

**Nie wprowadzać zmian *ad hoc*.** Czyli testować zmiany na prototypach, czy nie pociągają kolejnych błędów.

**Robić regularnie testy na użytkownikach** - przynajmniej raz w kwartale oraz zrobić interfejs zbierania uwag od klientów.

**Wykorzystywać zaawansowane narzędzia testowania statystyk** ruchu i kliknięć oraz testy A/B w celu porównywania efektywności działań.

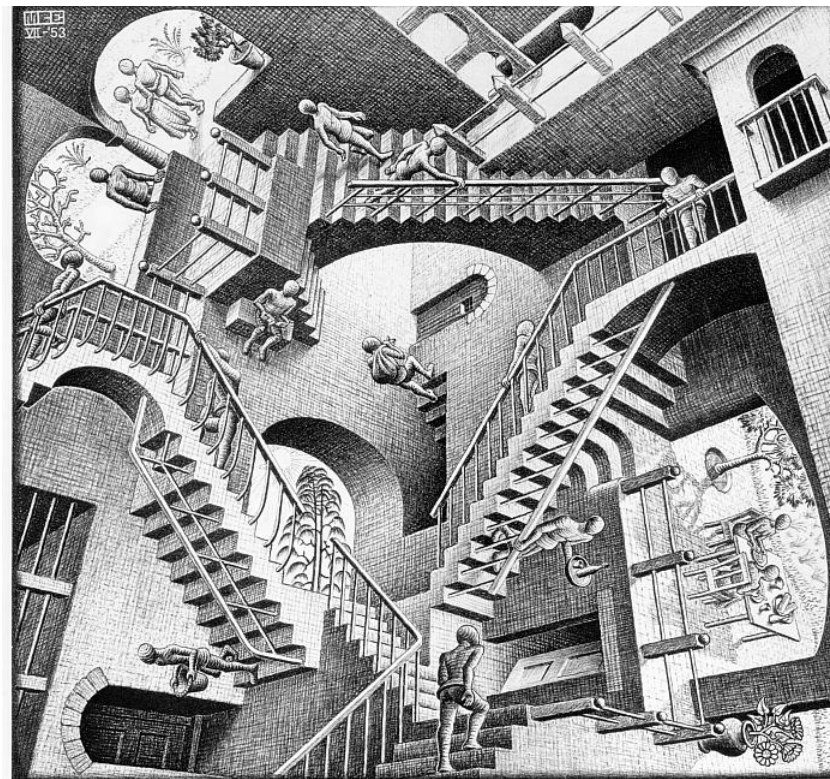
Zwiększyć transparentność działań projektu w celu większej mobilizacji wszystkich uczestników projektu.

## 7 kroków do celu - podsumowanie

Liczba błędów i usterek wskazuje, że w ePUAP i w realizacji jest jakiś problem!

**Czego projektowi brakuje, by prawidłowo zdefiniować problemy, dobrze wykonywać aplikacje a następnie dobrze ją testować?**

**Czemu stan projektu jest taki, że wystarczy 5 minut by znaleźć tyle niedociągnięć? Kto za to odpowiada.**



Proszę by każdy wytypował: ile za rok będzie aktywnych (czyli takich którzy wystali przynajmniej 2 formularze w roku) użytkowników profilu zaufanego?

## Odbiorca dokumentu



Do: MINISTERSTWO SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI

[zmień odbiorcę](#) [pokaż adres skrytki](#)

Odbiorca, do którego zostanie wysłany dokument.

## Treść dokumentu

### Dane Dokumentu:

Miejscowość:

Data:

### Treść Wniosku:

Uprzejmie proszę o doprowadzenie systemu ePUAP do porządku i sprawnego działania.

ePUAP wykazuje się bardzo słabą ergonomia i zniechęca na każdym kroku użytkowników.

Niestety muszę poniżej wpisać wszystkie dane mimo, że Państwu podałem je tworząc Profil Zaufane.

Państwa dane też muszę podać.

### Dane Nadawcy:

Osoba  Instytucja

Imię:

Nazwisko:

PESEL:

NIP:

### Adres:

Rodzaj ulicy:

Ulica:

Budynek:

Lokal:

Miasto:

Kod pocztowy:

Poczta:

### Dane Adresata:

Nazwa instytucji:

### Adres:

Rodzaj ulicy:

Ulica:

### Podpis dokumentu

Dokument podpisany elektronicznie. Wszystkie podpisy są poprawne.

Właściciel podpisu:

Status podpisu:



Jan Gorski



Podpis jest poprawny

[\(pokaż szczegóły\)](#)

[\(usuń podpis\)](#)



Kolejne podpisy

[Podpisz profilem zaufanym](#)

[Podpisz certyfikatem](#)



Dokument "wniosek.xml" został pomyślnie wysłany (w trybie przedłożenia) na adres "/741jo5pbhz/skrytka". Dokument został przyjęty., wystawiono UPP.



Wdrażamy **skuteczne**  
**rozwiązania** internetowe.

Jan Gorski

[j.gorski@plum.com.pl](mailto:j.gorski@plum.com.pl)

[www.plum.com.pl](http://www.plum.com.pl)

