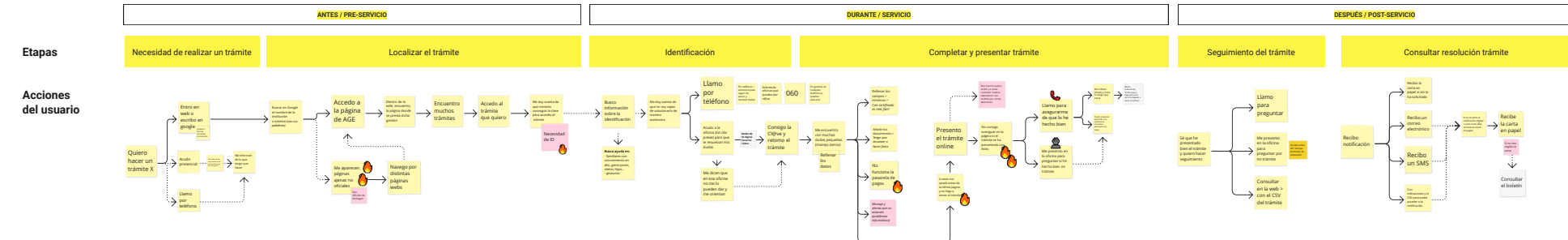


Journey del canal online



Problemas

Humanizar las web

<p>No quiero molestar a mis hijos/as</p> <p>Les pido ayuda igualmente porque si no no lo consigo</p> <p>Se sienten forzados a digitalizarse</p>	<p>Dificultades para encontrar la web</p> <p>Los portales que están ya son difíciles de usar</p> <p>Gestores que se pueden aprovechar > pero ponen de su parte</p> <p>Gente desorientada o mayor que necesita una ayuda y orientación mayores</p>	<p>Buscan con sus celulares > no encuentran lo que buscan, les confunde</p> <p>Páginas webs complejas y lenguaje difícil</p> <p>Confunden las administraciones: Pasa que registro general es para todo "Aquí mismo"</p> <p>Plataforma INCIBE. Seguridad digital</p> <p>Formación</p> <p>Trabajo de búsqueda para posicionamiento en google</p> <p>Divulgar y poner el conocimiento páginas no oficiales / páginas > sitios web oficiales</p> <p>Sub-resultado pública</p>	<p>Desconfianza en las páginas web (una vez encontrada ya no)</p> <p>Trámites poco claros</p> <p>Mala navegación por la página de la AGE > Falta de orden</p> <p>Hay que ir adelante, volver atrás, genera desorientación</p> <p>Algunas personas renuncian a la ayuda por la complejidad del proceso</p>	<p>Necesidad de ID</p> <p>La información sobre ID es difícil de entender, no es claro</p> <p>Mucha gente no acude a formadas, "cove" que se puede manejar.</p> <p>Barrera mental de las personas mayores</p> <p>Humanizar sobre la administración</p> <p>Empujar la administración digital</p>	<p>Hay que llevar a cabo otro proceso para conseguir la ID</p> <p>Decidir el envío de la cl@ve</p> <p>Se apoyan en gestores para conseguir certificado pero esto no genera lo más "seguro"</p> <p>Envío de códigos al móvil que caducan o les da miedo abrir</p> <p>Han perdido el certificado al jubilarse</p> <p>Igual no me ayudo a abrir ese móvil: "No quería hacer no estaba familiarizado"</p>	<p>Lenguaje poco claro</p> <p>No se indica secuencia de pasos y hay demasiados</p> <p>Los teléfonos de ayuda para id digital no son suficientes para aclarar y resolver dudas</p>	<p>Difficil diseño y usabilidad de la web</p> <p>Mensajes de error poco claros</p> <p>Tampoco demasiado riguroso para las personas mayores (cantidad de la sesión)</p> <p>Cada trámite cuenta con un manual de instrucciones, pero para las personas que hacen trámites habitualmente no se les explica</p>	<p>Cuenta diferencial documentos, son muy parecidos</p> <p>Pequeñas dudas que agotan y hacen que estos usuarios se caigan</p> <p>Mensajes que agotan y asustan y generan inseguridad</p> <p>No funcionan las contraseñas de pago</p> <p>Errores al enviar el trámite: códigos técnicos</p> <p>El sistema no avisa de si ha fallado o no</p> <p>Software no actualizado es rápido, porque no usan de forma habitual el ordenador</p> <p>Se debe tener compatible y actualizado el navegador</p>	<p>Mensaje "Baje los niveles de seguridad"</p> <p>Miedo a haberse equivocado</p> <p>¿Se informa de siguientes pasos en CC?</p> <p>Mal de confirmación.</p> <p>Explicar que va a pasar después con plazos estimados.</p> <p>Apurar plazos genera nerviosismo</p> <p>Humanizar las web</p>	<p>Recibo notificación</p> <p>Recibo la notificación por email, pero la he borrado</p> <p>Recibo un correo electrónico</p> <p>Recibo un SMS</p> <p>Con el número y el CV para poder acceder a la notificación</p> <p>Recibe la carta en papel</p> <p>Consultar el boletín</p>	<p>Algunas notificaciones van en pdf y no se pueden ver en el móvil. Por lo que son difíciles de visualizar.</p> <p>Dispersion de notificaciones en portales de AAP</p> <p>acuden a oficina para que les den una copia de la notificación en papel</p> <p>Hay que instalar autfirma, es un paso que no cubren las personas que van a tener que hacer.</p> <p>No se comunica claramente que para firmar con certificado necesitas autfirma.</p>
--	---	---	--	--	---	--	---	---	---	--	--