

Naudotojo portretas

Naudotojo portretas pateikiamas kaip įsivaizduojamas žmogus, kuriam būdingos tam tikros tikslinės naudotojų grupės savybės ir elgesys. Naudotojo portretas turi turėti bent šiuos elementus:

1. demografinę ir socialinę informaciją;
2. elgesio, įsitikinimų, tikslų aprašą;
3. keletą tipišκών frazių, iliustruojančių požiūrį į e. paslaugą;
4. keletą pasakojimų, nusakančių poreikius, susijusius su e. paslauga;
5. tipiško e. paslaugos naudojimo scenarijaus ir konteksto aprašą (rekomenduojama naudoti pasakojimo formą, ir jei aprašoma keletas scenarijų, nurodyti jų prioritetus).

Jei iš viso ruošiamas daugiau negu vienas naudotojo portretas, jiems turi būti priskirti prioritetai.

Bronislovas



Prioritetas: aukščiausias

Demografinė ir socialinė informacija

Bronislovui 53, jis gyvena Vilniuje, yra vedęs (gyvena su žmona), užaugino du sūnus, kurių vyresnysis su žmona ir dukryte gyvena nuosavame bute Vilniuje, o jaunėlis dirba Didžiojoje Britanijoje. Pats Bronislovas dirba vadybininku įmonėje (gauna gerą atlyginimą), o jo žmona dirba vertėja pagal verslo liudijimą. Gyvena abu naujame bute, kuris priklauso Bronislovui, o senąjį savo butą nuomoja.

Bronislovas kasdien naudojami išmaniuoju telefonu ir kompiuteriu darbo reikalais, tačiau savo IT įgūdžius vertina labai vidutiniškai. Nors namie turi stacionarų kompiuterį ir yra pasirašęs e.bankininkystės sutartį su SEB banku, mieliau banko reikalus tvarko nuėjęs į skyrių, nes lengviau paklausti žmogaus, nei interneto (nelabai pasitiki savo jėgomis, bijo suklysti), o prašyti žmonos pagalbos nesiryžta.

Elgesys, įsitikinimai, tikslai

Viskas, kas susiję su valdžios įstaigomis baugina Bronislovą, nes jo nuomone valdžia tik ir taikosi apgauti vargšą žmogų. Jo nuomone, jei norės, valdžia visuomet atras prie ko prikibti, todėl su valstybinėmis instancijomis susijusius darbus Bronislovas atlieka sukandęs dantis ir tik tuomet kai neturi kitos išeities. Mieliau jau pasėdėtų prie TV ir pažiūrėtų kokias futbolo varžybas ar pažvegotų su draugais.

Iš principo valdžia nusipelno būti apgauta, todėl Bronislovo tikslas susidūrus su instancijomis yra sugaišus kuo mažiau laiko išpešti kuo didesnę naudą sau net jei tai reiškia kažkiek pameluoti.

Mintys apie e.paslaugą

“Tiesą pasakius, aš net neatsimenu, kiek žmonių deklaruota mano bute, bet nelabai žinau, kur tai sužinoti nemokamai”

“Kam reikalingas deklaravimas tiksliai nepasakyčiau. Gal kad balsavimo lapelius atsiųstų? Ai, dar mokesčiams”

“Internetu tai padaryti turbūt daug patogiau nei eiti ir stovėti eilėje, bet aš nesu IT profas, bijau suklysti. Kitų klaust irgi nenoriu, tad būtų puiku, jei būtų koks filmukas ar gražus bukletukas tokiems kaip aš”

“Man čia naujiena, kad sūnus turėjo deklaruoti išvažiavimą... Kas dabar bus? Kodėl jam to kelionių agentūroj nepasakė kai jis pirko bilietą? Arba oro uoste išvykstant kodėl jokios informacijos nėra? Ir kaip dabar reikės suktis?”

“Kai dabar pabandėm, tai man buvo siurprizas, kad aš turiu prisijungti prie vartų ir manęs neįspėja, kokius dokumentus reikia turėti kad užsakymas būtų sėkmingas”

Su e.paslauga susiję poreikiai

Šiame bute Bronislovas gyvena jau seniai ir kiek atsimena, jame yra deklaruotas jis, žmona ir Didžiojoje Britanijoje gyvenantis sūnus. Tais laikais paslauga buvo teikiama tik apsilankius įstaigoje, tačiau jis iš vyresniojo sūnaus girdėjo, kad dabar jau galima deklaravimą atlikti internetu.

Iš tiesų, kitame jo bute gyvenantis nuomininkas neseniai kreipėsi į Bronislovą prašydamas leidimo deklaruoti gyvenamąją vietą tame bute. Bronislovas iš principo sutinka, tačiau labai tingi tąsyti po įstaigas. Nuomininkas sakė, kad galėtų pats gyv.vietą deklaruoti internetu ir paprašė Bronislovo asmens kodo, tačiau Bronislovas dvejoja atskleisti savo AK (asmeninė informacija). Dar nuomininkas sakė, kad Bronislovui reikės kažką internetu patvirtinti, ir jis kiek išsigando, nes nežino kaip ir kur ką reikės daryti.

E.paslaugos naudojimo scenarijus ir kontekstas

Naudotųsi namuose, ramiai atsisėdęs. Tikrai ne darbe, nes nenori “apsikvailinti”. Ir tikrai ne telefonu, nes “nesaugu”

Pirmiausia tai norėtų matyti sąrašą, kokiais atvejais tas gyvenamosios vietos deklaravimas yra svarbu ir kokią naudą žmogui jis duoda.

Norėtų patikrinti kas deklaruoti kaip gyvenantys jo bute ir visos šeimos deklaravimų istoriją (“kažkaip įdomu visai būtų – tarsi buto ir šeimos CV”)

Jei nuomininkui deklaruojant reikia kažkokio jo patvirtinimo, Bronislovas norėtų apie tai sužinoti SMS žinute ir el.laišku, bei gauti konkrečią nuorodą į puslapį su aiškėmis instrukcijomis, ką jam reikia padaryti.

Rasa



Prioritetas: vidutinis

Demografinė ir socialinė informacija

Rasai 35, ji gyvena Vilniuje, ištekėjusi (gyvena su vyru ir augina dukrytę). Neseniai persikraustė į kitą nuomojamą butą ir planuoja jame deklaruoti gyvenamąją vietą. Po metų planuoja turėti pakankamai santaupų savam būstui įpirkti

Rasa yra beveik 24 val ryšyje, išmanusis telefonas - neatskiriama jos gyvenimo dalis. Rasa puikiai įvaldžiusi IT ir mobiliąsias technologijas, naudojami įvairiomis programėlėmis, ir prie kompiuterio praleidžia didesnę dalį savo dienos. Dirba Rasa didelėje IT sprendimų kompanijoje projektų vadove, tuo tarpu jos vyras yra populiaraus restorano vadybininkas. Rasos problema yra chroniškas laiko stygius, nuolatinis dviejų darbų darymas vienu metu (multi-tasking), ko pasekoje ji dažnai ką nors pamiršta.

Elgesys, įsitikinimai, tikslai

Iškilius būtinybei atlikti "biurokratinis" reikalus (gyvenamosios vietos deklaravimas, mokesčių deklaravimas), Rasa nori kuo greičiau ir neskausmingiau (pageidautina internetu, negaišdama laiko apsilankymams įstaigose) juos išspręsti. Rasa sąžininga ir stengiasi būti gera piliete iš valstybės tikėdamasi tokios pat pagarbos ir geranoriškumo.

Mintys apie e.paslaugą

"Valdžios vartų paslaugos yra gan neintuityvios, neišbaigtos palyginus su kitais tinklalapiais / aplikacijomis, kuriais teko naudotis"

"Gyvenamosios vietos deklaravimas yra tiesiog pareiga. Niekad labai nesusimąščiau kam to iš tiesų reikia – gal statistikai?"

“Daryčiau tik internetu ir tikiuosi protingos sistemos, kuri man padės greitai viską atlikti”

“Aš tikiuosi, kad jei kažkas nepavyks paspaudus “užsakyti” aš apie tai būsiu informuota ir bus atsiųstos tikslios instrukcijos ką daryti. Gėda, kad aš turiu pati prašyti buto savininką prisijungti prie sistemos ir patvirtinti mano užsakymą”

Su e.paslauga susiję poreikiai

Su buto savininku sutarė, kad visi trys (Rasa, vyras ir vaikas) gali deklaruoti gyvenamąją vietą šiame bute. Pasirašytos nuomos sutarties Rasa neturi, tad žino tik savininko vardą ir pavardę, bet tikisi, kad įvedus adresą bei vardą ir pavardę galės deklaruoti visus šeimos narius.

Nori žinoti, kad viskas pavyko ir tikisi gauti būklės kitimo naujienas el.paštu (jei tokios reikalingos)

E.paslaugos naudojimo scenarijus ir kontekstas

Veikiausiai naudotųsi darbe, pietų pertraukos metu (trumpiau laiko skirtų pietums, ir naudotųsi darbinio nešiojamuoju kompiuteriu). Būtų puiku, jei galėtų tai atlikti išmaniuoju telefonu, bet nesitiki tokios e.pažangos iš valstybės.

Tikisi, kad deklaravimas turėtų užimti 10-15 min maksimum. Turi vaiko ir vyro duomenis, žino buto adresą ir savininko vardą, pavardę. Nemano, kad jai naudojantis paslauga gali prireikti kokios nors pagalbos iš kitų.

Užpildžiusi formą tikrai negrįžtų atgal pasitikrinti, ar viskas pavyko.