

# NAUDOTOJO KELIONĖS SCHEMA

ETAPAI	POREIKIO SUVOKIMAS	METODO PAIEŠKA			DEKLARAVIMAS	
<b>VEIKSMAI</b>	RYŽTASI SUTVARKYTI "ŠITĄ REIKALĄ"	IEŠKO INFORMACIJOS	ANALIZUOJA INFORMACIJĄ	RENKASI DEKLARAVIMO BŪDĄ	PASIRENKA PASLAUGĄ	PATVIRTINA TAPATYBĘ
		Skambina, naršo, klausia, skaito	Skaito (atsispausdina iš) internetu Užsirašo, ką sužinojo telefonu Skambina pasitikslinti	Įvertina privalumus, trūkumus Planuoja laiką, vietą (kada ir kur) Peržiūri puslapius, formas - kiek gali be prisijungimo	Skaito sąrašą ir renka tai, kas labiausiai atitinka tikslą	Aiškinasi įmanomus variantus, traukia kodų kortelę arba kodų generatorių, jungiasi, ieško susijusios paslaugos, grįžta atgal į e. vartus
<b>EMOCINĖ KELIONĖ</b>						
		Ar įmanoma greit ir paprastai?	Valio, galima atlikti internetu!	Bendrai imant deklaravimo nauda neaiški	Daugoka tų pasirinkimų	To buvo galima tikėtis, nors galėjo ir įspėti. Gerai, kad turiu kodų generatorių
		Kaip nesinori prasidėti su biurokratija	Daug informacijos	Sunku suvokti, kada reikia to deklaravimo	Neatrodo, kad bus sudėtinga	Kol kas viskas aišku
						Kodėl iš anksto neįspėjo? Kam to reikia? Ką rinktis?
<b>SĄLYČIO TAŠKAI, ĮRANGA</b>	Žodiniai šaltiniai Rašytiniai šaltiniai	Telefonu: 119, seniūnija, savivaldybė Internetu: google.lt, įstaigų puslapiai Vizitas: seniūnija, savivaldybė Betarpiškai: draugai, šeima, kolegos	Įranga: kompiuteris, spausdintuvas, telefonas	Įranga: kompiuteris	Įranga: kompiuteris	Įranga: kompiuteris (telefonas, asmens kortelės skaitytuvas)
<b>APLINKA</b>		Namie, darbe Darbe, pakeliui	Namie, darbe Darbe, pakeliui	Namie, darbe -	Namie Darbe	Namie Darbe
<b>MOTYVACIJA, TIKSLAS(AI)</b>	<b>PATS NORI</b> (nėra skubu) - planuoja kreiptis dėl kitų paslaugų - "dėl šventos ramybės" <b>YRA PRIVERSTAS</b> (skubu) - kreipėsi dėl kitų paslaugų ir sužinojo, kad nedeklaruotas / deklaruotas kitu adresu - buto nuomininkas paprašė patvirtinimo	Greitai ir be didelių pastangų rasti informaciją	Greitai ir be didelių pastangų suprasti susijusius niuansus  Rasti logišką paaiškinimą, kodėl reikia deklaruoti	Pasirinkti sau tinkamiausią deklaravimo būdą	Greitai ir teisingai deklaruoti	Kuo greičiau įveikti šį barjerą skiriančią nuo paslaugos
<b>KLAUSIMAI</b>	Kur rasti informaciją? Kas iš pažįstamų neseniai tai darė ir patars? Kur kreiptis dėl paties deklaravimo?  Ar yra galima atlikti elektroniniu būdu?	Kokie būdai egzistuoja? Kuris geriausias? Kiek kainuoja, užtrunka? Kokios info / dokumentų reikia?	Ar informacija patikima, visapusiška, išsami? Ar teisingai viską supratau? Ar darsyk paskambint pasitikslinti?	Kada ir kur tai geriausia daryti?	Kuris variantas tinkamiausias mano atveju?	Kodėl to reikia? Kodėl manęs apie šį žingsnį neinformavo?
		Koks www adresas? Kiek kainuoja? Kokių duomenų reikia? Kiek trunka?	Ar bus paprasta, patogų? Nedraugiški tekstai (privalo...)	-	Kodėl susijusios paslaugos išskirtos?	Kodėl
<b>ESMINĖ PROBLEMA</b>	Kur gauti išsamią info  Neduokdie reikės kažkur eiti?	Susirinkti visą (svarbiausią) info  Esminę info rasti vienoje vietoje	Paini terminologija, tonas, visos info vienoje vietoje nebuvimas  Kad tik būtų greita ir paprasta	Už ir prieš analizę, tinkamas pasiruošimas procesui  -	Teisingas pasirinkimas pagal tikslus  Turiu tam tik 15 minučių	Lūkesčių valdymas, savalaikis informavimas  Tarsi ir nesusiję su paslauga

# NAUDOTOJO KELIONĖS SCHEMA

ETAPAI	DEKLARAVIMAS (TĘSINYS)			LAUKIMAS		PABAIGA
<b>VEIKSMAI</b>	FORMOS PILDYMAS	UŽSAKYMAS / PERŽIŪRA / TAISYMAS / TVIRTINIMAS	IŠĖJIMAS	SVARSTO DĖL BŪKLĖS	TIKRINA BŪKLĘ	SUŽINO UŽSAKYMAS ATMESTAS AR PATVIRTINTAS
	Suveđa duomenis, patikrina, kovoja su klaidomis, dvejoja dėl datos, sužino, kokių duomenų trūksta, bando juos greit surasti (skambina)	Spaudžia "Užsakyti", peržiūri info, gali pasižvalgyti po Profilį, svarsto, kaip sužinos apie užsakymo būseną, kaip savininkas sužinos / patvirtins	Uždaro langą, log-out iš e.vartų, log-out iš e.bankininkystės, patikrina savo el.paštą	Prisimena, kad nieko negirdėjo apie būklę, jei turi abejonių, ieško informacijos	Prisijungia prie e.vartų, naršo po savo psl, peržiūri paslaugos užsakymo būseną, randa el.pašto adresą lauką, kuris tuščias	Perskaito patvirtinimą el.paštu
<b>EMOCINĖ KELIONĖ</b>						
	Kodėl su adresu taip sudėtinga...	Man pavyko teisingai deklaruoti?	Jei kažkas negerai, man paskambins / parašys	Niekas neskambina, reiškia viskas gerai		Pagaliau... Turėtų būti paprasčiau ir draugiškiau
	Savininko AK reikia?	Kaip savininkas sužinos ir patvirtins?	Ir vėl man tenka skambinti savininkui...	Ar savininkas patvirtino?	Savininkas patvirtino, bet kodėl sistema manęs iškart neprašė nurodyti savo e.pašto adresą?	
<b>SĄLYČIO TAŠKAI, ĮRANGA</b>	Įranga: kompiuteris, telefonas (skambutis savininkui)	Įranga: kompiuteris	Įranga: kompiuteris, telefonas (skambutis savininkui)	Įranga: išmanusis telefonas	Įranga: kompiuteris	Įranga: išmanusis telefonas
<b>APLINKA</b>	Namie Darbe	Namie Darbe	Namie Darbe	- Pakeliui į darbą ryte	Darbe	Tarp darbo ir namų
<b>MOTYVACIJA, TIKSLAS(AI)</b>	Greitai ir be didelių "siurprizų" pabaigti procesą	Ieško užtikrinimo, kad procesas pavyko  Noras žinoti, kas bus toliau (kaip vyks procesas jei reikia kitų įsitraukimo, ką padarys sistema, o ką reikia atlikti pačiam?)	Iš mano pusės viskas atlikta Noras paspartinti procesą	Žinoti situaciją Imtis veiksmų jei reikia	Atsibodo nežinomybė	Rezultato žinojimas Jei reikia, imtis veiksmų
<b>KLAUSIMAI</b>	Kodėl nematau savo deklaravimų istorijos? Kodėl pažyma mokama? Kodėl 3 d.d.? Kaip įvesti duomenis?  Juk mes šeima, kodėl aš negaliu deklaruoti vyro? Kodėl man anksčiau nerašė, kad reikės savininko AK?	Ar deklaravimas pavyko? Kaip mane informuos po 3 d.d.? Turbūt informuos tik jei kažkas negerai...  Kaip dabar savininkas prisijungs? Ar jis gaus emailą, o gal SMS? Sistema jam info nusiųs, ar man reikia? Kodėl man? Kas jeigu nespės per 3 dienas?	Juk man praneš jeigu kažkas negerai?  Nežinau, kaip paaiškinti savininkui kaip jam prisijungti ir ką padaryti Kodėl sistema pati nepasirūpina jam pranešti? Kas per "Profilis"?	-  Kodėl nėra pritaikyta išmaniajam telefonui? Kodėl man reikia vėl jungtis prie vartų? Negi negali manęs informuoti el.paštu?	-  Kodėl manęs primygtinai anksčiau neprašė nurodyti el.pašto adresą?	-  -
<b>ESMINĖ PROBLEMA</b>	Info įvedimas Lūkesčių valdymas, savalaikė info Neįmanoma deklaruot už sutuoktinį	Nežinojimas, ar viskas TIKRAI gerai? Lūkesčių valdymas, instrukcijų dėl žingsnių ir vaidmenų trūkumas	Abejonės dėl komunikacijos Sistema man užkrauna tai, kuo turėtų pasirūpinti ji pati	Įsitikinęs, kad viskas gerai Nepatogi sąsaja (mobili) Negauna jokios informacijos	- Prarasti nervai dėl sistemos neišbaigtumo	- -