

Tikslinės naudotojų grupės aprašas

Tikslinės naudotojų grupės aprašas turi apimti bent šią informaciją:

1. Tikslinės naudotojų grupės dydis.
2. Tikslinės naudotojų grupės išskyrimo pagrindas (pvz. geografinis, naudojimosi patirties, naudojimosi poreikių ar kitas pagrindas).
3. Ar tikslinė naudotojų grupė yra pagrindinė.
4. Tikslinės naudotojų grupės sociodemografinė informacija.
5. Tipiško grupės naudotojo tikslai ir poreikiai e. paslaugai (tame tarpe naudojimo dažnumas).
6. Tipiško grupės naudotojo patirtis e. paslaugos naudojime (tame tarpe ir reikalingos infrastruktūros naudojime).
7. Tipiško grupės naudotojo kiti bruožai, susiję su e. paslauga ir jos kontekstu.

Naudotojų grupės pavadinimas

Lietuvoje gyvenantis LR pilietis

Grupės dydis

Visi LR piliečio pasą ar tapatybės kortelę bei priėjimą prie interneto turintys asmenys, gyvenantys LR teritorijoje ir neplanuojantys išvykti ilgesniam laikui

Išskyrimo pagrindas

Geografinis bei su buvimo vieta susijęs deklaravimo paslaugų pobūdis (gyvenamosios vietos pakeitimas, gimusio vaiko registravimas ir t.t.)

Grupės svarba: (pagrindinė, šalutinė, kt.)

Pagrindinė naudotojų grupė

Sociodemografinė informacija

Amžius: jauni ir vidutinio amžiaus asmenys – nuo 20 iki 50 metų

Šeimyninė padėtis: neturi įtakos paslaugai

Gyvenamoji vieta: miesto gyventojas/a, kaimo gyventojas/a

Tautybė: 95% lietuviai

Išsilavinimas: aukštasis, nebaigtas aukštasis, vidurinis

Pajamos: neturi įtakos paslaugai

*Tipiško grupės naudotojo **tikslai ir poreikiai** e. paslaugai, bei naudojimosi ja dažnumas*

- Gali būti tiek paslaugos naudotojo (deklaruojančiojo), tiek įgalintojo (būsto savininko) rolėje
- Dažniausi naudojimo atvejai – gimus vaikui (be delsimo) ir pakeitus gyvenamąją vietą (gali būti uždelsta)
- Paslauga naudojasi itin retai, todėl prireikus ja pasinaudoti nori, kad procesas būtų iš pirmo žvilgsnio lengvai suprantamas/įveikiamas, sklandus ir paprastas
- Kadangi paslauga naudojasi itin retai, paprastai nežino (negali nuspėti), kokią informaciją (dokumentus) turi susirinkti prieš pradėdamas naudotis paslauga (pvz. kad reikės e. bankininkystės kodų kortelės/generatoriaus, savo paso numerio, savininko AK ir pan.)

*Tipiško grupės naudotojo **patirtis** e. paslaugos naudojime (tame tarpe ir reikalingos infrastruktūros naudojime)*

- Įgūdžiai naudotis internetu / tinklalapiais / kompiuteriu – nuo minimalių (žino kaip prisijungti prie interneto, kartais paskaito naujienas, pažiūri filmą, nuotraukas) iki aukščiausių (darbas ir laisvalaikis susijęs su kompiuteriu)
- Turi priėjimą prie e. bankininkystės ir bent sykį yra ja naudojęsis iš nešiojamojo/stacionaraus kompiuterio (arba turi priėjimą prie m. bankininkystės ir bent sykį yra ja naudojęsis), tad labiau pasitiki savo įgėmis pasirinkęs autentikavimą per banką

E. PASLAUGŲ TINKAMUMO NAUDOTOJAMS METODIKOS PRIEMONĖS PAVYZDYS

- Jei yra naudoję kiti e. vartų / valdžios paslaugomis, turi tam tikrus lūkesčius procesui, rezultatui
- Gali bandyti paslaugą pasiekti įvairiomis platformomis (nešiojamaisiais kompiuteriais, išmaniaisiais telefonais, planšetėmis) bet kuriuo paros metu

Kiti naudotojo bruožai, susiję su e. paslauga ir jos kontekstu

Jaučiasi saugiau naudodamasis evartais, nes žino, kad jei kils neaiškumai (kompliakcijos), ji/s gali apsilankyti deklaravimo įstaigoje (arba paskambinti) ir sužinoti kaip išspręsti nesklandumus bei juos išspręsti

Naudotojų grupės pavadinimas

Deklaravimo įstaigos darbuotojas/a

Grupės dydis

Savivaldybėse ir seniūnijose dirbantys deklaravimo specialistai

Išskyrimo pagrindas

Naudojimosi poreikiai - yra paslaugos teikėjai, būtina suvokti reikalavimus kokia e. paslaugos sąsajai įgalinančius kokybiškai atlikti darbą.

Grupės svarba

Šalutinė

Sociodemografinė informacija

Neturi įtakos paslaugai

*Tipiško grupės naudotojo **tiksiai ir poreikiai** e. paslaugai, bei naudojimosi ja dažnumas*

- Kasdien darbo metu naudoja e. sąsają
- Kasdien darbo metu priima gyvenamosios vietos deklaracijas raštu
- Naudodamiesi e. sąsaja mygtuko paspaudimu patvirtina deklaravimą arba jį atmeta (tokiu atveju turi įrašyti priežastį)
- Norėtų, kad kuo daugiau žmonių gyvenamąją vietą deklaruotų internetu, nes jiems tokiu atveju mažiau darbo nei kai gyventojai apsilanko deklaravimo įstaigoje
- Tikisi sklandaus sistemos veikimo ir integracijos su kitomis susijusiomis sistemomis, procesais
- Tikisi, kad sąsajos vizualinis sprendimas įgalins juos lengvai suvokti deklaracijų situaciją (kiek naujų, kiek nepatvirtintų ir t.t.)

*Tipiško grupės naudotojo **patirtis** e. paslaugos naudojime (tame tarpe ir reikalingos infrastruktūros naudojime)*

- Puikiai žino gyvenamosios vietos deklaravimo procesą, taisykles ir subtilybes
- Įgūdžiai naudotis internetu / tinklalapiais / kompiuteriu – nuo vidutinių iki aukščiausių
- Su e. paslauga susiję darbo metu, darbo vietoje

*Kiti naudotojo **bruožai**, susiję su e. paslauga ir jos kontekstu*

- Jei iškyla klausimų dėl e. paslaugos vykdymo, visuomet turi į ką kreiptis patarimo/nurodymų (viršininką, kolegas ir t.t.)