

Bureaucracy Hacks

Realizatori:

- **Murariu Gabriela**
- **Doboş Alexandru-Cristian**
- **Ursachi Gabriela**
- **Zet Teodor**

Cuprins:

1. Descriere
2. Domeniu
3. Interese
4. Actori&Obiective
5. Scenarii de utilizare

5.1. Aplicatia lanseaza un serviciu

5.2. Administratorul gestioneaza informatiile

5.3. Utilizatorul isi creeaza un cont

5.4. Utilizatorul cauta detalii despre serviciul dorit

5.5. Utilizatorul ofera un feed-back

1. Descriere

O firma care doreste să pună la dispoziția utilizatorilor o aplicatie care ofera utilizatorilor informatii rapide despre diverse institutii guvernamentale. Functionaliataea principala a aplicatiei este de a oferi utilizatorului usurinta de a afla documentele necesare, programul institutiei respective si procesele pe care le are de parcurs pentru efectuarea anumitor actiuni legale. Procesele constau in aflarea celei mai rapide rute in care sunt incluse si alte institutii si centre de copiere, necesare utilizatorului pentru efectuarea actitunii dorite.

2. Domeniu

Se vor descrie scenariile de utilizare a administratorilor aplicatiei de a uploada informatiile necesare, cat si a utilizatorilor de a beneficia de acestea. Va exista si posibilitatea utilizatorului de a raporta in cazul in care se ofera informatii neclare sau gresite prin intermediul aplicatiei.

3. Interese

- Aflarea orelor de operare a institutiilor guvernamentale.
- Analizarea cerintelor documentelor de catre utilizator, necesare in efectuarea unui proces birocratic.
- Identificarea locurilor in care utilizatorul poate obtine si copia documentele cerute in cadrul procesului birocratic.
- Selectarea unei rute cat mai rapide in intocmirea dosarului cu documentele necesare (ruta poate contine si alte institutii precum si centre de copiere).
- Estimarea timpului necesar (minim) pentru intregul proces prin care trebuie sa treaca utilizatorul.

4. Actori&Obiective

- Utilizator - sa-i fie aduse la cunostinta programul institutiei la care doreste sa mearga, toate documentele necesare realizarii actiunii dorite, cat si traseul pe care il are de urmat pentru a ajunge in posesia copiilor documentelor necesare, cat si pretul estimat al parcursului total
- Institutiile guvernamentale - reducerea timpului acordat pentru a enumera clientilor documentele necesare, de asemenea si cel pierdut cu acei clienti care nu au toate documentele necesare si care trebuie sa revina
- Administrator - actualizarea aplicatiei in functie de feedback-ul clientilor, satisfactia clientului

5. Scenarii de utilizare

5.1 Aplicatia lanseaza un serviciu

5.1.1 Obiectiv/Context

Aplicatia obtine informatiile necesare prestarii unei cerei la o anumita institutie guvernamentala, calculeaza cele mai scurte rute si estimeaza pretul aferent efectuarii operatiilor necesare obtinerii documentelor necesare.

5.1.2 Scenariu/Pasi

- 1) Aplicatia cauta institutia guvernamentala potrivita serviciului dorit de client
- 2) Aplicatia obtine informatii despre institutia potrivita care
- 3) afiseaza programul de lucru al institutiei
- 4) calculeaza cea mai scurta ruta

- 5) pretul estimat al actiunilor pe care utilizatorul trebuie sa le efectueze pentru a desavarsi cu succes actiunea dorita

5.1.3 Extensii

- Utilizatorul nu introduce un serviciu existent - i se va afisa un mesaj de avertizare si servicii cu nume asemanator cu cel introdus de el

5.2. Administratorul gestioneaza informatiile

5.2.1. Obiectiv/Context

Administratorul poate interveni oricand in actualizarea informatiilor despre diverse institutii guvernamentale (actualizare program/preț). De asemenea, un anumit serviciu poate fi eliminat, administratorul fiind responsabil cu eliminarea datelor despre acel serviciu din aplicatie.

5.2.2. Scenariu/Pasi

1. Administratorul este avertizat cu privire la modificarea anumitor date despre serviciul prestat sau cu privire la eliminarea unui serviciu din cele oferite de catre aplicatie.
2. Administratorul actualizeaza informatiile.

5.2.3. Extensii

1. Administratorul tine cont de feedback-ul clientilor si incearca sa aduca diverse modificari(cum ar fi modificarea rutei).

5.3. Utilizatorul isi creeaza un cont

5.3.1 Obiectiv/Context

Utilizatorul descopera aplicatia si se vor autentifica in aplicatie pentru a putea obtine informatii despre serviciile dorite. Prin crearea unui cont de utilizator, aplicatia are de castigat.

5.3.2. Scenariu/Pasi

1. Utilizatorul introduce informatiile pentru crearea unui cont
2. Utilizatorul isi valideaza datele personale
3. Utilizatorul este pregatit sa caute informatii despre serviciul dorit

5.3.3. Extensii

1. Utilizatorul poate introduce serviciile despre care este interesat, aceste servicii fiind cadrate intr-un top al cautarilor.

5.4. Utilizatorul cauta detalii despre serviciul dorit

5.4.1. Obiectiv/Context

Utilizatorul introduce in aplicatie o cerere pentru rezlizarea unui serviciu (ex: realizarea unui pasaport).

5.4.2. Scenariu/Pasi

1. Aplicatia ofera utilizatorului informatiile necesare pentru realizarea cererii efectuate. Utilizatorul primeste informatii cu privire la documentele necesare : carte de identitate, certificat de nastere, copii ale documentelor ce vor face parte din dosarul necesar procesului, etc.

2. Utilizatorului ii este sugerata o ruta cat mai scurta pe care o poate urma, in cadrul careia sunt incluse si alte institutii care elibereaza doumente cu privire la actul birocratic sau centre de copiere.

5.4.3. Extensii

In urma experientei, utilizatorul poate oferi un feedback in legatura cu informatiile primite in cadrul aplicatiei :

- corectitudinea informatiilor primite
- estimarea corecta a timpului
- daca au existat schimbari in programul de lucru a institutiilor care nu au fost semnalate