

Карта клиентского пути

№	Этап	Цели и ожидания	Действия клиента	Точки контакта (опционально)	Эмоциональная составляющая	Метрики (опционально)	Опыт клиента		Рекомендации Лаборатории
							Позитивный опыт	Негативный опыт/Барьеры	
1.	Поиск информации	Найти информацию	Ищет информацию о мероприятии в: <ul style="list-style-type: none"> • интернете • тематических сообществах в социальных сетях • узнает через знакомых 	<ul style="list-style-type: none"> • Ведомство • Сайт госуслуг • Соц. работник • Пункт МФЦ • Рекламные раздатки • Информационные материалы 	Позитивно/ Нейтрально/ Негативно	<ul style="list-style-type: none"> • Кол-во запрашиваемых документов • Кол-во походов в ведомства • Кол-во потраченного времени 	Помогли сотрудник и МФЦ	Тратит много времени на поиск информации, с трудом находит необходимую информацию в интернете. Поиск через интернет не дает результатов, релевантных	Реализовать единое цифровое пространство со всей необходимой информацией

