

**DLACZEGO UŻYTKOWNICY****rezygnują z usług NGO?**Przewodnik o niewidocznych barierach  
uczestnictwa**Rezygnacja z usługi rzadko zaczyna się od jednej decyzji**

Osoba korzystająca z usługi społecznej zwykle nie rezygnuje nagle. Często przechodzi przez kilka drobnych momentów zawahania: nie znajduje informacji, nie rozumie warunków udziału, odkłada formularz na później, boi się oceny albo ma poczucie, że kontakt z organizacją będzie wymagał zbyt dużo energii.

Z perspektywy organizacji wygląda to jak brak odpowiedzi, niska frekwencja, niedokończona rejestracja albo „brak zaangażowania”. Z perspektywy użytkownika może to być rezultat przeciążenia, wstydu, nieufności, złego doświadczenia z podobnymi instytucjami albo zbyt skomplikowanej procedury.

Badania jakościowe dotyczące korzystania z pomocy społecznej i zasobów wsparcia pokazują, że odbiorcy opisują bariery na dwóch poziomach: systemowym oraz osobistym. Bariery systemowe obejmują dostępność zasobów, formalne wymogi, procedury i organizację usług; bariery osobiste wynikają z sytuacji życiowej, historii kontaktów z instytucjami, poczucia wstydu, braku czasu, zdrowia, zaufania lub wsparcia.

**CO WIDAĆ W ORGANIZACJI?**

frekwencję, formularze, listy obecności i liczbę zgłoszeń

**CZEGO CZĘSTO NIE WIDAĆ?**

momentów zawahania, wstydu, niepewności i porzuconych prób kontaktu

**CO WARTO ANALIZOWAĆ?**

całą drogę użytkownika od pierwszej informacji do udziału w usłudze

**Dlaczego liczba zapisów nie pokazuje całego problemu?**

Organizacje często mierzą zainteresowanie liczbą wejść na stronę, zapisów, wypełnionych formularzy albo obecności na wydarzeniu. Takie dane są potrzebne, ale nie pokazują osób, które zatrzymały się przed progiem usługi.

Nie widać w nich osoby, która przeczytała opis wydarzenia i nie zrozumiała, czy może przyjść. Nie widać kogoś, kto rozpoczął formularz, ale zrezygnował po pytaniu wymagającym zbyt wielu danych. Nie widać uczestnika, który chciał zapytać o dostosowanie, ale nie znalazł bezpiecznego kanału kontaktu.

Dlatego w projektowaniu dostępnych usług NGO trzeba patrzeć zarówno na tych, którzy skorzystali, jak i na tych, którzy zatrzymali się po drodze.

**Siedem mechanizmów cichej rezygnacji****1. Niejasny pierwszy kontakt: gdy użytkownik nie wie, czy to jest dla niego**

Pierwszy kontakt z usługą pełni funkcję orientacyjną. Użytkownik próbuje szybko zrozumieć, czy działanie jest dla niego, co musi zrobić, ile to potrwa i czy poradzi sobie z procedurą. Jeżeli komunikat jest pisany z perspektywy

organizacji, a nie odbiorcy, usługa zaczyna wyglądać jak zamknięty system. Problemem nie jest tylko brak informacji. Równie często problemem jest informacja podana w niewłaściwej kolejności: najpierw nazwa projektu, regulamin, logotypy i formalne uzasadnienie, a dopiero później konkret: kto może skorzystać, co się wydarzy i jak wygląda zapis.

## **2. Wysięk administracyjny: gdy procedura staje się barierą**

W literaturze dotyczącej korzystania z pomocy publicznej i społecznej coraz częściej mówi się o obciążeniach administracyjnych. To koszty, które ponosi osoba próbująca skorzystać z usługi: musi dowiedzieć się, że pomoc istnieje, zrozumieć warunki, wypełnić formularze, zgromadzić dokumenty, dotrzymać terminów i poradzić sobie z emocjonalnym kosztem proszenia o wsparcie. Dla organizacji formularz może wydawać się krótki. Dla użytkownika może być kolejnym dokumentem w sytuacji życiowego przeciążenia.

## **3. Wstyd, stygmatyzacja i nieufność: bariery, których nie widać w formularzu**

Część osób rezygnuje z usługi nie dlatego, że jej nie potrzebuje, ale dlatego, że kontakt z systemem wsparcia uruchamia poczucie wstydu, zależności albo ryzyka oceny. W badaniach dotyczących przyjmowania pomocy społecznej respondenci opisywali między innymi wstyd, dumę, stygmatyzację, dyskryminację, brak zrozumienia, strach i nieufność jako powody odrzucania wsparcia.

## **4. Przeciążenie informacyjne: gdy organizacja mówi za dużo naraz**

Rezygnacja może wynikać z nadmiaru informacji. Użytkownik dostaje opis projektu, regulamin, zasady rekrutacji, link do formularza, osobny dokument informacyjny, kilka wiadomości e-mail i post w mediach społecznościowych. Każdy element z osobna może być poprawny, ale razem tworzą chaos. Dla osób z trudnościami poznawczymi, neuroróżnorodnych, w kryzysie psychicznym, starszych, zmęczonych lub korzystających z telefonu nadmiar informacji może być realną barierą.

## **5. Niedopasowanie usługi do codziennego życia odbiorcy**

Organizacja może przygotować wartościowe wsparcie, które w praktyce nie pasuje do rytmu życia odbiorców. Spotkanie odbywa się o godzinie niedostępnej dla opiekunów. Formularz wymaga komputera, a użytkownik korzysta tylko z telefonu. Webinar trwa dwie godziny bez przerwy. Kontakt jest możliwy wyłącznie telefonicznie, choć część osób woli e-mail lub formularz.

## **6. Brak poczucia bezpieczeństwa**

Użytkownik może potrzebować wsparcia, a jednocześnie nie mieć pewności, jak zostanie potraktowany. Brak jasnej informacji o tym, kto odpowie na wiadomość, jak organizacja reaguje na potrzeby dostępnościowe i czy zgłoszenie będzie poufne, zwiększa ryzyko wycofania.

## **7. Brak widocznej ścieżki dalej**

Część osób rezygnuje, gdy nie rozumie następnego kroku. Po wysłaniu formularza nie dostaje jasnego potwierdzenia, nie wie kiedy przyjdzie odpowiedź, nie zna zasad udziału albo nie wie, gdzie szukać pomocy. Dla organizacji to drobiazg. Dla użytkownika to sygnał, że usługa może być chaotyczna.

# **Co NGO może zrobić z informacją o rezygnacji?**

Rezygnacja użytkownika jest informacją projektową. Nie powinna być traktowana wyłącznie jako nieobecność, brak dyscypliny albo problem frekwencyjny. Może pokazać miejsce, w którym usługa wymaga uproszczenia, doprecyzowania albo większego wsparcia.

Najbardziej pomocne jest analizowanie momentów przejścia: od informacji do formularza, od formularza do potwierdzenia, od potwierdzenia do udziału, od udziału do dalszego kontaktu. Właśnie tam najczęściej pojawiają się ciche utraty użytkowników.

### **Warto zauważyć**

Według informacji opisywanych przez odbiorców usług społecznych problemy często nie zaczynają się od samej treści wsparcia, ale od drogi prowadzącej do tego wsparcia: procedury, formularza, tonu komunikatu, braku zaufania albo poczucia, że trzeba zbyt wiele ujawnić.

## **Jak projektować usługi, które zmniejszają ryzyko rezygnacji?**

Najbardziej skuteczne rozwiązania zwykle nie są spektakularne. Polegają na zmniejszeniu niepewności, uproszczeniu przejścia przez usługę i pokazaniu użytkownikowi, że organizacja przewiduje różne sytuacje życiowe.

- pisz pierwszy komunikat z perspektywy osoby, która nic jeszcze nie wie o organizacji
- pokazuj prostą ścieżkę udziału: informacja - zapis - potwierdzenie - udział - kontakt po wydarzeniu
- ogranicz liczbę wymaganych danych na początku kontaktu
- podawaj alternatywne formy kontaktu
- jasno informuj, jak można zgłosić potrzeby dostępnościowe
- wysyłaj spokojne przypomnienia zamiast zakładać, że brak odpowiedzi oznacza brak zainteresowania
- analizuj porzucone formularze, nieobecności i pytania jako dane o usłudze

Materiał przygotowany w ramach projektu  
„Design Thinking dla Dostępności”

Materiał edukacyjny dla NGO