

# JAK BUDOWAĆ poczucie bezpieczeństwa w usługach społecznych?

Przewodnik projektowania spokojnych i  
wspierających usług

## Dlaczego poczucie bezpieczeństwa jest częścią dostępności?

Użytkownicy usług społecznych bardzo często kontaktują się z organizacją w sytuacji stresu, niepewności albo zmęczenia. To, w jaki sposób organizacja komunikuje zasady udziału, odpowiada na pytania i prowadzi użytkownika przez usługę, wpływa bezpośrednio na poczucie bezpieczeństwa oraz gotowość do korzystania ze wsparcia.

### STRES ZACZYNA SIĘ WCZEŚNIEJ

niepewność pojawia się często już podczas pierwszego kontaktu

### PRZEWIDYWALNOŚĆ POMAGA

jasna struktura i spokojna komunikacja zmniejszają napięcie

### MAŁE DECYZJE MAJĄ ZNACZENIE

tempo informacji i sposób kontaktu wpływają na doświadczenie użytkownika

## Dlaczego poczucie bezpieczeństwa wpływa na korzystanie z usług?

Wiele osób korzystających z usług społecznych ma wcześniejsze doświadczenia związane z chaosem organizacyjnym, brakiem odpowiedzi albo koniecznością wielokrotnego tłumaczenia swoich potrzeb. Dlatego nawet pierwszy kontakt z organizacją może budzić napięcie i ostrożność.

Poczucie bezpieczeństwa nie wynika wyłącznie z formalnych procedur. Buduje się także przez sposób komunikacji, przewidywalność działań i możliwość spokojnego zadawania pytań.

### Warto zauważyć

Użytkownik dużo łatwiej korzysta z usługi wtedy, gdy rozumie kolejne etapy działania i wie, czego może się spodziewać.

## Stres użytkownika zaczyna się wcześniej niż udział w usłudze

Napięcie bardzo często pojawia się już podczas czytania informacji o wydarzeniu albo próby zapisania się na usługę.

Niejasne instrukcje, brak odpowiedzi na wiadomości, zmieniające się informacje albo skomplikowane formularze powodują poczucie zagubienia jeszcze przed rozpoczęciem działania.

- brak informacji o przebiegu wydarzenia
- niejasne zasady zapisów
- brak kontaktu do organizatora
- zbyt szybkie tempo komunikacji
- sprzeczne komunikaty w różnych miejscach
- niepewność dotycząca miejsca lub platformy online

## Co sprawia, że usługa wydaje się bezpieczna?

Poczucie bezpieczeństwa budują przede wszystkim przewidywalność i jasność komunikacji. Użytkownik powinien wiedzieć, co wydarzy się dalej i gdzie może uzyskać pomoc.

<b>Jasna komunikacja</b>	krótkie i zrozumiałe informacje krok po kroku
<b>Przewidywalność</b>	użytkownik zna przebieg usługi i kolejne etapy
<b>Możliwość kontaktu</b>	łatwo znaleźć osobę, do której można napisać
<b>Spokojne tempo</b>	organizacja daje czas na reakcję i zapoznanie się z informacjami
<b>Szacunek dla potrzeb</b>	użytkownik nie musi tłumaczyć swoich trudności od początku

## Jak organizacje nieświadomie zwiększają stres użytkowników?

Część trudności pojawia się nie dlatego, że organizacja nie chce pomagać, ale dlatego, że proces został zaprojektowany wyłącznie z perspektywy zespołu.

- zmienianie informacji w ostatniej chwili
- brak odpowiedzi na wiadomości
- kontakt wyłącznie jednym kanałem
- skomplikowane formularze
- zbyt szybkie tempo wydarzeń
- brak informacji o kolejnych krokach
- chaos organizacyjny podczas spotkań

### **Częsty problem**

Organizacja zakłada, że użytkownik sam odnajdzie potrzebne informacje albo dopyta o szczegóły. Dla wielu osób dodatkowy kontakt oznacza jednak stres i obawę przed oceną.

## Znaczenie przewidywalności

Przewidywalność pomaga użytkownikowi lepiej orientować się w usłudze i zmniejsza przeciążenie poznawcze.

Informacje o przebiegu wydarzenia, czasie trwania, zasadach udziału albo możliwościach kontaktu pozwalają uczestnikom spokojniej przygotować się do działania.

Przewidywalna organizacja nie oznacza sztywności. Chodzi raczej o tworzenie warunków, w których użytkownik wie, co wydarzy się dalej.

## Dlaczego użytkownicy często nie zgłaszają trudności?

Wiele osób nie informuje organizacji o problemach, ponieważ nie chce sprawiać kłopotu albo ma wcześniejsze negatywne doświadczenia.

Część użytkowników zakłada również, że organizacja nie będzie mogła niczego zmienić albo potraktuje zgłoszenie jako dodatkowy problem.

Dlatego tak ważne jest tworzenie usług, które od początku przewidują różne potrzeby i umożliwiają spokojny kontakt.

## Jak budować bardziej wspierające doświadczenie?

- wysyłaj informacje odpowiednio wcześniej
- upraszczaj komunikaty i formularze
- wyjaśniaj kolejne etapy udziału
- zapewnij możliwość zadawania pytań
- umożliw różne formy kontaktu
- informuj o zmianach z wyprzedzeniem
- dbaj o spokojne tempo wydarzeń i komunikacji

### **Małe zmiany, które obniżają stres użytkownika**

Jedna jasna wiadomość, wcześniejsze przesłanie informacji albo spokojne wyjaśnienie zasad udziału bardzo często mają większe znaczenie niż rozbudowane procedury. Poczucie bezpieczeństwa buduje się przez codzienne doświadczenia użytkownika.

Materiał przygotowany w ramach projektu  
„Design Thinking dla Dostępności”

Materiał edukacyjny dla NGO