

JAK ROZMAWIAĆ z osobami korzystającymi z działań organizacji

Przewodnik rozmowy i słuchania
użytkowników



Cel materiału

Ten materiał pokazuje, jak prowadzić rozmowy z osobami korzystającymi z działań organizacji i jak dzięki nim lepiej rozumieć doświadczenia użytkowników. To przewodnik edukacyjny — nie scenariusz kontroli ani gotowy formularz.

DLACZEGO? rozmowa pomaga zauważyć doświadczenia, których organizacja wcześniej nie widziała	JAK UŻYWAĆ? jako materiału przygotowującego do konsultacji i rozmów z uczestnikami	EFEKT lepsze rozumienie potrzeb, trudności i emocji użytkowników
---	--	--

Dlaczego takie rozmowy są ważne?

Organizacje bardzo często projektują działania z własnej perspektywy: planują harmonogram, formularze, komunikację i wydarzenia według tego, co jest wygodne dla zespołu. Rozmowa z użytkownikiem pozwala zobaczyć ten sam proces inaczej — z perspektywy osoby, która pierwszy raz trafia do organizacji, nie rozumie zasad udziału albo potrzebuje dodatkowego wsparcia.

Pytanie otwierające

Czy uczestnik czuje, że organizacja naprawdę chce zrozumieć jego doświadczenie?

1

Czego nie pokazuje ankieta?

Ankieta pomaga zebrać odpowiedzi, ale często nie pokazuje emocji, stresu i konkretnych sytuacji. Podczas rozmowy uczestnik przypomina sobie doświadczenia krok po kroku.

- rozmowa pomaga usłyszeć historię użytkownika
- uczestnik może opisać moment zagubienia lub rezygnacji

- emocje i niepewność są trudne do opisanie w formularzu
- konkretne przykłady pomagają zauważyć realne bariery

Na co warto zwrócić uwagę?

.....
.....
.....

2

Jak przygotować dobrą rozmowę?

Sposób prowadzenia rozmowy wpływa na to, czy uczestnik będzie czuł się bezpiecznie i swobodnie.

- zapewnij spokojną przestrzeń i wystarczającą ilość czasu
- wyjaśnij cel rozmowy prostym językiem
- nie spiesz się z kolejnymi pytaniami
- daj możliwość rozmowy online lub stacjonarnie
- pozwól uczestnikowi robić przerwy

Na co warto zwrócić uwagę?

.....
.....
.....

3

Jak zadawać pytania?

Pytania otwarte pomagają uczestnikowi opisać doświadczenie własnymi słowami.

- „Jak wyglądał moment zapisu?”
- „Co było wtedy jasne, a co nie?”
- „W którym momencie pojawiła się trudność?”
- „Czy coś sprawiło stres albo niepewność?”

Na co warto zwrócić uwagę?

.....
.....
.....

4

Jak słuchać podczas rozmowy?

Najważniejszą częścią rozmowy jest uważne słuchanie i niewchodzenie w tryb tłumaczenia organizacji.

- nie przerywaj i nie oceniaj doświadczeń uczestnika
- dopytuj o konkretne sytuacje
- nie tłumacz od razu decyzji organizacji
- zostawiaj przestrzeń na ciszę i zastanowienie
- zapisuj powtarzające się problemy

Na co warto zwrócić uwagę?

.....
.....
.....

Materiał przygotowany w ramach projektu
„Design Thinking dla Dostępności”

Materiał edukacyjny dla NGO