

JAK ROZPOZNAWAĆ**potrzeby osób
ze szczególnymi
potrzebami?**

Przewodnik obserwacji i projektowania usług

Dlaczego rozpoznawanie potrzeb jest tak ważne?

Organizacje bardzo często projektują działania z własnej perspektywy — na podstawie przyzwyczajzeń zespołu, wcześniejszych doświadczeń albo ograniczeń organizacyjnych. Tymczasem użytkownicy usług społecznych mogą doświadczać trudności, których organizacja wcześniej nie zauważała. Rozpoznawanie potrzeb pomaga lepiej rozumieć doświadczenia uczestników i projektować działania bardziej dostępne, spokojne i przewidywalne.

POTRZEBY NIE SĄ JEDNAKOWE

użytkownicy różnią się sposobem odbioru informacji i korzystania z usług

BARIERY MOGĄ BYĆ UKRYTE

część osób nie zgłasza trudności albo próbuje radzić sobie samodzielnie

EMPATIA TO PRAKTYKA

rozumienie użytkownika wymaga obserwacji, rozmowy i gotowości do zmian

Dlaczego organizacje często błędnie rozpoznają potrzeby?

Wiele usług społecznych projektowanych jest z perspektywy organizacji: harmonogramu pracy, przyzwyczajzeń zespołu i procedur, które wydają się oczywiste osobom przygotowującym działanie.

Użytkownik doświadcza jednak usługi inaczej. Dla osoby, która pierwszy raz kontaktuje się z organizacją, nawet prosty formularz albo sposób zapisów może być źródłem stresu i niepewności.

Częstym problemem jest także założenie, że użytkownicy sami zgłoszą wszystkie trudności. W praktyce wiele osób unika proszenia o pomoc albo zakłada, że organizacja i tak nie będzie mogła niczego zmienić.

Warto zauważyć

Brak zgłoszonych problemów nie oznacza automatycznie, że usługa jest dostępna i wygodna dla wszystkich użytkowników.

Czym są szczególne potrzeby?

Szczególne potrzeby nie dotyczą wyłącznie jednej grupy użytkowników. Mogą wynikać z sytuacji zdrowotnej, sposobu odbioru informacji, poziomu stresu, wieku, zmęczenia albo trudności komunikacyjnych.

Dla jednej osoby problemem będzie zbyt szybkie tempo informacji, dla innej chaos organizacyjny, skomplikowany język albo brak spokojnej przestrzeni do zadawania pytań.

Potrzeby użytkowników mogą być także zmienne i sytuacyjne. Ta sama osoba może korzystać z usług inaczej w zależności od miejsca, zmęczenia, poziomu stresu albo sposobu komunikacji organizacji.

Potrzeby komunikacyjne	dotyczą sposobu przekazywania informacji i języka
Potrzeby sensoryczne	związane są z dźwiękiem, światłem i przeciążeniem bodźcami
Potrzeby poznawcze	wpływają na tempo odbioru informacji i rozumienie procedur
Potrzeby organizacyjne	dotyczą przewidywalności i jasnych zasad udziału
Potrzeby emocjonalne	wiążą się z poczuciem bezpieczeństwa i stresem

Dlaczego pytanie o pomoc często nie wystarcza?

Organizacje często zakładają, że wystarczy zapytać użytkownika, czy potrzebuje wsparcia. W praktyce wiele osób nie wie, jakie rozwiązania organizacja może zaoferować.

Część użytkowników obawia się wyróżniania, wcześniejszych negatywnych doświadczeń albo sytuacji, w której ich potrzeby zostaną potraktowane jako problem organizacyjny.

Dlatego rozpoznawanie potrzeb nie powinno opierać się wyłącznie na pojedynczym pytaniu. Dużo ważniejsze jest tworzenie usług, które od początku przewidują różnorodność użytkowników.

Częsty problem

Organizacja pyta o potrzeby dopiero po zapisaniu uczestnika na wydarzenie albo w sytuacji, gdy użytkownik musi samodzielnie zgłosić trudność.

Jak obserwować doświadczenie użytkownika?

Rozpoznawanie potrzeb bardzo często zaczyna się od uważnej obserwacji codziennych sytuacji. Organizacja może zauważyć problemy jeszcze zanim użytkownik zdecyduje się o nich powiedzieć.

- momenty zawahania podczas zapisów
- powtarzające się pytania uczestników
- trudności z odnalezieniem informacji
- rezygnację z udziału na różnych etapach
- prośby o dodatkowe wyjaśnienia
- chaos pojawiający się podczas wydarzeń

Szczególnie ważne jest analizowanie całej drogi użytkownika: od pierwszego kontaktu z organizacją aż po zakończenie korzystania z usługi.

Empatia w praktyce organizacji

Empatia w projektowaniu usług społecznych nie polega na domyślaniu się potrzeb użytkownika. To przede wszystkim gotowość do słuchania, obserwowania i poprawiania rozwiązań.

Organizacje rozwijają bardziej dostępne usługi wtedy, gdy regularnie wracają do doświadczeń uczestników i analizują sytuacje, w których pojawiają się trudności.

Empatia wymaga także unikania założeń. To, co działa dobrze dla jednej osoby, może być problematyczne dla innego użytkownika.

Dlaczego jedna osoba nie reprezentuje wszystkich?

Konsultowanie usługi z jedną osobą może pomóc zauważyć część problemów, ale nie pokazuje całej różnorodności doświadczeń użytkowników.

Różne osoby korzystają z usług w odmienny sposób: mają inne strategie radzenia sobie, inne doświadczenia i różne oczekiwania wobec organizacji.

Dlatego organizacje potrzebują regularnego kontaktu z różnymi użytkownikami oraz gotowości do ciągłego poprawiania usług.

Jak tworzyć bardziej bezpieczne i wspierające usługi?

Usługi społeczne stają się bardziej dostępne wtedy, gdy użytkownik może spokojnie zrozumieć zasady udziału i wie, że organizacja przewiduje różne potrzeby.

- jasna komunikacja krok po kroku
- przewidywalna organizacja wydarzeń i usług
- możliwość zadawania pytań
- alternatywne formy kontaktu
- czas na podjęcie decyzji i spokojne zapoznanie się z informacjami
- regularne analizowanie doświadczeń uczestników

Od obserwacji do zmiany

Najbardziej wartościowe usprawnienia bardzo często zaczynają się od małych obserwacji: powtarzającego się pytania, momentu zagubienia albo sytuacji, w której użytkownik rezygnuje z udziału. Rozpoznawanie potrzeb pomaga organizacjom stopniowo projektować usługi bardziej spokojne, przewidywalne i wspierające.

Materiał przygotowany w ramach projektu
„Design Thinking dla Dostępności”

Materiał edukacyjny dla NGO