

# MAPA DOŚWIADCZENIA

## użytkownika usługi społecznej

Krótki materiał warsztatowy dla NGO



### Cel materiału

Ten dokument pomaga spojrzeć na działania organizacji z perspektywy osoby korzystającej z usługi. Materiał ma charakter edukacyjny i wspiera rozmowę o doświadczeniach użytkowników.

#### DLA KOGO?

dla zespołów NGO, koordynatorów i osób prowadzących działania

#### JAK UŻYWAĆ?

jako krótkiego ćwiczenia zespołowego lub rozmowy warsztatowej

#### EFEKT

opis miejsc, w których użytkownik może napotkać trudności

### Pytanie otwierające

Czy osoba korzystająca z Waszego działania wie, czego może się spodziewać na każdym etapie kontaktu z organizacją?

## Po co tworzyć mapę doświadczenia?

Mapa doświadczenia pomaga prześledzić drogę uczestnika krok po kroku - od znalezienia informacji aż do zakończenia udziału w działaniu. Dzięki temu łatwiej zauważyć miejsca, które mogą być nieczytelne, stresujące albo wykluczające.

### 1 Kim jest osoba korzystająca z usługi?

Zacznijcie od opisu jednej konkretnej osoby, która korzysta z Waszych działań. Nie chodzi o tworzenie sztywnego profilu, ale o zobaczenie sytuacji człowieka, który spotyka się z organizacją w określonym momencie.

- Jak wygląda jej codzienna sytuacja?
- Jakie może mieć potrzeby lub trudności?
- Co może być dla niej stresujące albo nieczytelne?
- Co pomaga jej czuć się bezpiecznie?

#### Notatki zespołu

.....

.....

.....

.....

### 2 Jak wygląda kontakt z organizacją?

Przejdźcie przez kolejne etapy udziału użytkownika. Taka ścieżka pokazuje, że dostępność nie zaczyna się dopiero podczas wydarzenia. Zaczyna się już przy pierwszej informacji, formularzu albo wiadomości.

- znalezienie informacji o działaniu
- zapis lub formularz zgłoszeniowy
- kontakt przed wydarzeniem
- udział w spotkaniu lub usłudze
- komunikacja po zakończeniu

Notatki zespołu

.....

.....

.....

.....

### Wskazówka

Na każdym etapie sprawdzajcie, co użytkownik widzi, czego nie rozumie, gdzie może potrzebować wsparcia i w którym momencie może zrezygnować.

## 3 Gdzie mogą pojawiać się bariery?

Bariery często pojawiają się w codziennych elementach organizacji działań. Część z nich jest łatwa do zauważenia, ale wiele ujawnia się dopiero wtedy, gdy spojrzymy na usługę oczami użytkownika.

- skomplikowany język komunikatów
- brak informacji o dostępności
- nieczytelne formularze
- problemy techniczne podczas wydarzeń online
- brak alternatywnych form kontaktu
- zbyt szybkie tempo przekazywania informacji

Notatki zespołu

.....

.....

.....

## 4 Co można poprawić?

Nie wszystkie zmiany wymagają dużych budżetów lub długich procedur. Czasem wystarczy poprawa komunikatu, jaśniejsza instrukcja albo wcześniejsze przekazanie materiałów.

- uproszczenie języka informacji
- testowanie formularzy z użytkownikami
- wcześniejsze przekazywanie materiałów
- uporządkowanie komunikacji mailowej
- rozmowa z uczestnikami o ich doświadczeniach

Notatki zespołu

.....

.....

.....

### **Co dalej?**

Po wypełnieniu mapy warto wybrać jedną obserwację i zamienić ją w małą zmianę do sprawdzenia. Mapa doświadczenia ma prowadzić do działania: poprawy komunikacji, uproszczenia formularza, doprecyzowania instrukcji albo lepszego wsparcia uczestników.

Materiał przygotowany w ramach projektu  
„Design Thinking dla Dostępności”

Materiał edukacyjny dla NGO