

# usług społecznych

Przewodnik edukacyjny dla NGO



## Cel materiału

Ten materiał wyjaśnia, czym jest prototypowanie w projektowaniu usług społecznych, dlaczego warto testować rozwiązania wcześniej i jak robić to w organizacji pozarządowej bez rozbudowanych procedur. Dokument nie zastępuje audytu ani profesjonalnej ewaluacji. Ma pomóc zespołowi zrozumieć mechanizm pracy prototypowej i przygotować się do świadomego ulepszania usług.

### DLA KOGO?

dla zespołów NGO, koordynatorów usług, osób prowadzących wydarzenia, konsultacje, szkolenia i działania społeczne

### JAK UŻYWAĆ?

jako materiału wprowadzającego przed pracą nad zmianą usługi, formularza, komunikacji lub wydarzenia

### EFEKT

lepsze rozumienie tego, jak sprawdzać rozwiązania z użytkownikami przed pełnym wdrożeniem

## Zacznijcie od zmiany sposobu myślenia

### Pytanie otwierające

Czy naprawdę trzeba przygotować całe działanie od razu w gotowej wersji, zanim pokażemy je osobom, które będą z niego korzystać?

W wielu organizacjach praca nad usługą społeczną przebiega według prostego schematu: zespół planuje działanie, przygotowuje formularze, opisuje zasady udziału, publikuje informację i dopiero później sprawdza, czy uczestnicy rozumieją, co mają zrobić. Problem polega na tym, że bariery często ujawniają się dopiero w kontakcie z użytkownikiem. Ktoś nie rozumie formularza. Ktoś nie znajduje informacji o dostępności. Ktoś nie wie, czy może zgłosić potrzebę wsparcia. Ktoś rezygnuje, bo proces zapisu wydaje się zbyt trudny.

Prototypowanie odwraca ten porządek. Zamiast czekać na gotowe wdrożenie, organizacja sprawdza mały fragment rozwiązania wcześniej. Dzięki temu poprawki pojawiają się wtedy, gdy są jeszcze łatwe, tanie i szybkie.

1

## Czym jest prototyp w usłudze społecznej?

Prototyp to uproszczona wersja rozwiązania przygotowana po to, żeby czegoś się dowiedzieć. Nie musi wyglądać profesjonalnie. Nie musi być skończony. Nie musi obejmować całej usługi. Jego zadaniem jest uruchomienie rozmowy, obserwacji i testu.

W projektowaniu usług społecznych prototypem może być wiele prostych rzeczy: szkic formularza, roboczy opis wydarzenia, przykładowy e-mail do uczestnika, schemat rozmowy telefonicznej, plan pierwszego kontaktu, scenariusz spotkania online, wersja próbna materiału PDF albo krótka instrukcja dla odbiorców.

### Mechanizm

Prototyp działa dlatego, że przenosi pomysł z głowy zespołu do sytuacji, którą można zobaczyć, przeczytać, przejść lub omówić z użytkownikiem. Dopóki rozwiązanie jest tylko pomysłem, trudno sprawdzić, gdzie powstaje bariera. Gdy przybiera prostą formę, użytkownik może pokazać, co rozumie, czego nie rozumie i gdzie potrzebuje wsparcia.

#### Prototyp formularza

jedna strona z polami zapisu, instrukcją i informacją o możliwości zgłoszenia potrzeb

#### Prototyp komunikatu

roboczy opis wydarzenia sprawdzany pod kątem prostego języka i kolejności informacji

#### Prototyp ścieżki udziału

krótki schemat pokazujący, co uczestnik robi przed, w trakcie i po działaniu

#### Prototyp materiału

wersja próbna PDF, instrukcji, prezentacji albo wiadomości e-mail wysyłanej do uczestników

## 2

### Dlaczego testowanie jest częścią dostępności?

Dostępność nie sprowadza się do deklaracji, że działanie jest otwarte dla wszystkich. W praktyce dostępność sprawdza się w drobnych momentach: czy użytkownik rozumie zaproszenie, czy znajduje link, czy potrafi wypełnić formularz, czy wie, do kogo napisać, czy otrzymuje materiały w formie, z której może skorzystać.

Testowanie pomaga zobaczyć te momenty z perspektywy odbiorcy. Organizacja może być przekonana, że wszystko zostało opisane jasno, ale użytkownik może czytać komunikat inaczej, korzystać z telefonu, czytnika ekranu, mieć mniej czasu, większy stres albo inne doświadczenie językowe.

#### Najważniejsza zasada

Nie testujemy człowieka. Testujemy rozwiązanie. Jeśli użytkownik czegoś nie rozumie, to nie jest jego porażka. To informacja, że komunikat, formularz, proces albo materiał wymaga poprawy.

- Testowanie ujawnia miejsca, w których odbiorca się zatrzymuje.
- Pozwala odróżnić problem jednostkowy od powtarzającej się bariery.
- Pomaga uprościć język, kolejność informacji i sposób zapisu.
- Zmniejsza ryzyko, że pełne działanie zostanie uruchomione z błędami.
- Buduje nawyk słuchania użytkowników zamiast projektowania wyłącznie z perspektywy zespołu.

## 3

### Jak działa cykl prototypowania?

Prototypowanie jest procesem iteracyjnym. Oznacza to, że rozwiązanie rozwija się przez kolejne próby, obserwacje i poprawki. Nie chodzi o jednorazowy test, po którym zespół uznaje sprawę za zamkniętą. Chodzi o powtarzalny sposób pracy.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Wybierz fragment</b> nie całą usługę, tylko jeden element	<b>Zrób prostą wersję</b> szkic, opis, formularz, e-mail	<b>Pokaż użytkownikowi</b> sprawdź z 1-3 osobami	<b>Obserwuj trudność</b> zapisz pytania i zaważania	<b>Popraw i sprawdź</b> wprowadź jedną zmianę

Ten cykl może trwać godzinę, dzień albo kilka tygodni - zależnie od skali działania. W małej organizacji często wystarczy krótka próba z jedną osobą spoza zespołu, żeby zauważyć problem, którego nikt wcześniej nie widział.

### Przykład

Zespół przygotowuje formularz zgłoszeniowy na warsztat. Zanim go opublikuje, prosi dwie osoby o przejście przez formularz i mówienie na głos, co rozumieją. Jedna osoba nie znajduje informacji o kosztach, druga nie wie, czy można zgłosić potrzebę tłumaczenia PJM lub napisów. Zespół dodaje brakujące informacje i skraca instrukcję. To jest prototypowanie.

4

## Co można prototypować w NGO?

Usługa społeczna składa się z wielu elementów. Nie trzeba testować wszystkiego naraz. Najlepiej zacząć od tych miejsc, w których użytkownik podejmuje decyzję, szuka informacji albo może zrezygnować z udziału.

### Informacja o działaniu

Czy odbiorca od razu rozumie: dla kogo jest działanie, po co, kiedy, gdzie i jak się zgłosić?

### Formularz zapisu

Czy pola są potrzebne, zrozumiałe i ułożone w logicznej kolejności?

### Komunikacja przed wydarzeniem

Czy uczestnik wie, czego się spodziewać, jak dołączyć i gdzie zgłosić potrzebę wsparcia?

### Spotkanie online

Czy link, platforma, dźwięk, napisy i instrukcja dołączenia są jasne?

### Materiały edukacyjne

Czy dokument można przeczytać na telefonie, zrozumieć bez wyjaśnień i wykorzystać po spotkaniu?

### Kontakt po zakończeniu

Czy uczestnik wie, gdzie wrócić po materiały, pytania lub dalsze wsparcie?

5

## Rodzaje prototypów - od najprostszych do bardziej rozwiniętych

Prototyp nie musi być cyfrowy. W wielu sytuacjach najskuteczniejszy jest najprostszy model, bo pozwala szybko rozmawiać o rozwiązaniu, zanim zespół poświęci czas na jego pełne przygotowanie.

Rodzaj prototypu

Kiedy się przydaje?

Szkic na kartce	dobry do sprawdzenia kolejności kroków, układu formularza albo przebiegu kontaktu
Roboczy tekst	dobry do sprawdzania języka zaproszenia, instrukcji, regulaminu albo e-maila
Makieta procesu	dobry sposób na pokazanie drogi użytkownika od informacji do zakończenia udziału
Próbne spotkanie	krótka symulacja wydarzenia online, konsultacji albo rozmowy informacyjnej
Wersja pilotażowa	małe uruchomienie działania dla ograniczonej grupy, przed szerszą publikacją

## 6

### Jak przygotować test, który naprawdę czegoś uczy?

Dobry test nie polega na zapytaniu: "czy wszystko jest jasne?". Większość osób odpowie wtedy uprzejmie, że tak. Lepszy test polega na obserwacji działania użytkownika i rozmowie o konkretnych momentach.

#### Zamiast pytać ogólnie

"Czy formularz jest zrozumiały?" - to pytanie często daje zbyt płytką odpowiedź.

#### Poproś o działanie

"Przejdź przez formularz i powiedz na głos, co rozumiesz w każdym kroku."

#### Zamiast oceny

"Czy podoba Ci się opis wydarzenia?" - odpowiedź może dotyczyć gustu, nie użyteczności.

#### Szukaj momentu decyzji

"W którym miejscu wiesz, czy to działanie jest dla Ciebie?"

Podczas testu warto obserwować zachowanie, nie tylko słuchać deklaracji. Jeżeli użytkownik długo szuka informacji, wraca do poprzedniego akapitu, pomija ważny fragment albo zadaje pytanie, którego odpowiedź miała być w tekście, to jest cenna informacja projektowa.

#### Zasada małego testu

Wybierz jeden element, jedną grupę użytkowników i jeden cel testu. Im bardziej konkretny test, tym łatwiej wyciągnąć wnioski.

## 7

### Co obserwować podczas testowania?

- Miejsca zawahania - użytkownik zwalnia, wraca do poprzedniego fragmentu albo przestaje działać.
- Powtarzające się pytania - kilka osób pyta o to samo, więc informacja prawdopodobnie jest ukryta albo niejasna.
- Nadmiar informacji - użytkownik nie wie, które dane są najważniejsze.

- Brak poczucia bezpieczeństwa - uczestnik nie wie, czego się spodziewać albo czy może poprosić o wsparcie.
- Bariery techniczne - link, formularz, plik, platforma albo materiał nie działają tak, jak zakładał zespół.
- Sygnały rezygnacji - użytkownik mówi, że "później do tego wróci", "nie wie, czy to dla niego" albo "musi zapytać kogoś o pomoc".

### Ważne

Nie każda trudność oznacza konieczność dużej przebudowy usługi. Czasem wystarczy zmienić tytuł, dodać jedno zdanie, skrócić formularz, dopisać osobę kontaktową albo przenieść najważniejszą informację wyżej.

8

## Jak zamienić obserwacje w poprawki?

Po teście zespół powinien oddzielić obserwacje od interpretacji. Obserwacja brzmi: "użytkownik szukał informacji o dostępności przez dwie minuty". Interpretacja brzmi: "informacja o dostępności jest za mało widoczna". Dopiero z interpretacji powstaje decyzja projektowa: "dodajemy informację o dostępności w pierwszym bloku opisu wydarzenia".

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Obserwacja</b>	<b>Wniosek</b>	<b>Decyzja</b>	<b>Odpowiedzialność</b>	<b>Sprawdzenie</b>
co dokładnie się wydarzyło	co to mówi o usłudze	co zmieniamy	kto to robi	czy zmiana pomogła

### Mini przykład

Obserwacja: trzy osoby nie zauważyły, że można zgłosić potrzeby dostępnościowe. Wniosek: informacja jest zbyt nisko i brzmi urzędowo. Decyzja: przenosimy ją do pierwszego akapitu i piszemy prostszym językiem: "Jeśli potrzebujesz dodatkowego wsparcia, napisz do nas przed spotkaniem".

9

## Najczęstsze błędy podczas prototypowania

### Testowanie zbyt późno

Zespół pokazuje rozwiązanie dopiero wtedy, gdy jest już prawie gotowe i trudno je zmienić.

### Testowanie wszystkiego naraz

Za dużo elementów sprawia, że nie wiadomo, co naprawdę powoduje trudność.

### Obrona własnych decyzji

Zespół tłumaczy użytkownikowi, dlaczego coś jest zrobione tak, a nie inaczej, zamiast słuchać doświadczenia.

### Brak zapisu obserwacji

Po rozmowie zostają ogólne wrażenia, ale brakuje konkretnych przykładów do pracy.

### Mylenie opinii z testem

Sama deklaracja "podoba mi się" nie mówi, czy użytkownik potrafi skorzystać z usługi.

### Brak ponownego sprawdzenia

Poprawka zostaje wprowadzona, ale zespół nie sprawdza, czy rzeczywiście rozwiązała problem.

Poniższy schemat można wykorzystać po przeczytaniu materiału, przy pracy nad konkretnym działaniem organizacji.

1	Wybierz jeden element usługi	formularz, opis wydarzenia, e-mail, instrukcja, materiał PDF
2	Określ, czego chcesz się dowiedzieć	np. czy odbiorca rozumie, jak się zapisać
3	Pokaż prototyp 1-3 osobom	najlepiej spoza zespołu przygotowującego działanie
4	Obserwuj i zapisuj fakty	gdzie osoba się zatrzymała, o co pytała, czego nie znalazła
5	Wybierz jedną poprawkę	małą, konkretną i możliwą do wdrożenia
6	Sprawdź ponownie	czy po zmianie użytkownik rozumie proces lepiej

### Co dalej?

Prototypowanie nie jest dodatkowym obowiązkiem obok pracy organizacji. To sposób prowadzenia tej pracy tak, żeby szybciej widzieć potrzeby odbiorców i mniej energii tracić na poprawianie gotowych działań. W dostępności szczególnie ważne jest to, że użytkownicy mogą doświadczać barier, których zespół nie zauważy bez rozmowy, obserwacji i testowania.

Materiał przygotowany w ramach projektu  
„Design Thinking dla Dostępności”

Materiał edukacyjny dla NGO