

Jak dziś projektować usługi naprawdę dostępne?

Dlaczego „średni użytkownik” przestał istnieć i jak projektować usługi, z których można korzystać na własnych warunkach.

Prowadzenie: Artur Kos i Monika Kowalik

Przez wiele lat organizacje społeczne projektowały usługi według dość podobnego wyobrażenia użytkownika. Taka osoba miała czas, spokojne warunki życia, możliwość planowania, podstawowe kompetencje cyfrowe i energię potrzebną do uczestniczenia w działaniach organizacji. Potrafiła dopasować się do harmonogramu, pamiętać o terminach i funkcjonować według rytmu narzuconego przez instytucję.

Dzisiaj coraz częściej okazuje się, że taki model po prostu przestaje odpowiadać rzeczywistości. Ludzie żyją w dużo większym przeciążeniu, funkcjonują w nieregularnym rytmie, częściej doświadczają kryzysów psychicznych, zmęczenia, problemów ekonomicznych albo chaosu codzienności. Do tego dochodzą bardzo różne sposoby korzystania z technologii, różne tempo działania i różne możliwości skupienia uwagi.

To mocno zmienia sposób myślenia o dostępności. Organizacja nie projektuje już usługi dla jednej „średniej” osoby. Musi brać pod uwagę, że użytkownicy będą korzystać z niej w bardzo różnych warunkach życiowych, psychicznych i społecznych. Ten webinar dotyczy właśnie tej zmiany.

#1 · „Średni użytkownik” właściwie już nie istnieje

Artur: Mam poczucie, że wiele usług społecznych nadal projektuje się dla człowieka, który spokojnie siada, wszystko czyta, pamięta o terminach i bez problemu organizuje sobie udział. Czyli takiego, którego właściwie już nie ma.

Monika: Tak wyglądało myślenie o użytkowniku przez bardzo długi czas. Tylko że dziś coraz mniej osób funkcjonuje w taki sposób. Ludzie żyją dużo bardziej nieregularnie, często działają między pracą, opieką nad bliskimi, zmęczeniem i próbą ogarniania codzienności.

Artur: Czyli problem nie polega na tym, że ludzie „nie chcą uczestniczyć”, tylko że ich życie wygląda inaczej niż model udziału przyjęty przez organizację.

Monika: Oczywiście! Jedna osoba pracuje zmianowo, druga opiekuje się dzieckiem albo rodzicem, ktoś inny funkcjonuje w kryzysie psychicznym albo zwyczajnie nie ma energii, żeby planować wszystko z wyprzedzeniem. To nie są wyjątki. To staje się codziennością bardzo wielu ludzi.

„Problem nie polega na tym, że ludzie nie chcą uczestniczyć, tylko że ich życie wygląda inaczej niż model udziału przyjęty przez organizację.”

Artur

#2 · Organizacje nadal projektują usługi dla ludzi z zasobami

Artur: To jest chyba bardzo niewygodny temat. Wiele usług społecznych działa dobrze głównie dla osób, które już mają sporo kompetencji i stabilności oraz dostęp do Internetu, komputera...

Monika: Bo wtedy dużo łatwiej dopasować się do wymagań organizacji. Człowiek ma przestrzeń, żeby organizować sobie czas, reagować szybko i funkcjonować według narzuconego rytmu.

Artur: A kiedy ktoś żyje w przeciążeniu, wszystko zaczyna być trudniejsze.

Monika: Nawet proste rzeczy. Nie dlatego, że ktoś „sobie nie radzi”, tylko dlatego, że działa przy bardzo ograniczonych zasobach energii i uwagi.

Artur: I organizacje często tego nie uwzględniają.

Monika: Bo nadal dominuje myślenie, że dobra usługa to taka, która jest dobrze zorganizowana z perspektywy instytucji. Tymczasem dostępność coraz częściej oznacza zdolność rozumienia różnych sposobów funkcjonowania ludzi.

#3 · Tempo życia bardzo się zmieniło

Monika: I zmienia się ciągle. Wymaga od nas nieustannej zmiany.

Artur: Zwłaszcza po pandemii.

Monika: Tak. Wiele osób żyje dziś w ciągłym rozproszeniu. Praca miesza się z życiem prywatnym a uwaga jest cały czas

podzielona. Do tego dochodzi zmęczenie ekranami i poczucie, że wszystko trzeba robić jednocześnie.

Artur: Mało kto nadaża.

Monika: Dla wielu ludzi samo utrzymanie codziennego rytmu jest już dużym wysiłkiem. Dlatego projektowanie usług społecznych wymaga dziś większej elastyczności niż jeszcze kilka lat temu.

#4 · Dostępność to także możliwość korzystania z usługi po swojemu

Artur: Bardzo długo dostępność była rozumiana głównie jako możliwość skorzystania z usługi.

Monika: Dziś ważniejsze staje się pytanie: czy człowiek może korzystać z niej na własnych warunkach.

Artur: Czyli?

Monika: W swoim tempie, w swoim rytmie dnia, przy swoich możliwościach skupienia uwagi albo poziomie energii. Jedna osoba potrzebuje wszystkiego uporządkowanego krok po kroku. Inna działa bardziej spontanicznie. Jedni wolą kontakt online, inni unikają go po całym dniu pracy przy komputerze.

Artur: Czyli usługa nie może zakładać jednego „właściwego” sposobu uczestnictwa.

Monika: Właśnie. Coraz bardziej potrzebujemy usług, które dopuszczają różne style funkcjonowania.

„Ważniejsze staje się pytanie: czy człowiek może korzystać z usługi na własnych warunkach.”

Monika

#5 · Elastyczność zaczyna być ważniejsza niż idealny system

Artur: Czyli próby budowania przez organizacje jednego perfekcyjnego modelu działania musi skończyć się fiaskiem?

Monika: Życie bardzo szybko go weryfikuje. Ktoś nie zdąży, ktoś wróci po przerwie, ktoś będzie potrzebował więcej czasu, ktoś inny zmieni sposób uczestnictwa w połowie procesu.

Artur: I wtedy sztywny model zaczyna się rozsyptywać.

Monika: Dlatego dostępność coraz częściej oznacza gotowość na różne scenariusze. Nie wszystko da się przewidzieć, ale organizacja może projektować usługi tak, żeby człowiek nie wypadł z procesu po pierwszym problemie albo zmianie sytuacji życiowej.

Artur: To chyba wymaga też odejścia od myślenia, że każdy uczestnik powinien przejść dokładnie tę samą drogę.

Monika: Tak. Bo ludzie po prostu bardzo różnie funkcjonują.

#6 · Dobra usługa społeczna zostawia człowiekowi przestrzeń

Artur: Czyli projektowanie usług według tego samego schematu już nie działa?

Monika: Instytucje lubią przewidywalność, harmonogramy i jasne procedury. Problem pojawia się wtedy, kiedy człowiek musi całkowicie dopasować swoje życie do konstrukcji usługi. I wtedy rezygnuje.

Artur: A dzisiejsza rzeczywistość coraz rzadziej na to pozwala.

Monika: Dlatego dostępność zaczyna oznaczać coś więcej niż sprawnie działający system. Chodzi też o zostawienie człowiekowi przestrzeni na własne tempo, a nawet na chwilowe wypadnięcie z rytmu działania.

Artur: Czyli dobra usługa społeczna nie próbuje „wyrównać” wszystkich jej odbiorców do jednego modelu funkcjonowania.

Monika: Raczej próbuje pomieścić to, że każdy działa trochę inaczej.

„Dobra usługa społeczna nie próbuje wyrównać wszystkich odbiorców do jednego modelu funkcjonowania.”

Artur

Q&A · Pytania uczestników

Czy elastyczność nie utrudnia organizacji pracy?

Monika: Czasem utrudnia, ale jednocześnie bardzo często sprawia, że więcej osób realnie może skorzystać z usługi.

Artur: I chyba właśnie o to chodzi w dostępności.

Dlaczego dawniej ten model działał lepiej?

Artur: Bo życie społeczne było bardziej przewidywalne. Ludzie funkcjonowali w stabilniejszym rytmie, mieli mniej bodźców i mniej cyfrowego przeciążenia.

Monika: Dzisiaj rzeczywistość jest dużo bardziej nieregularna i organizacje muszą to uwzględniać.

Czy każda usługa musi być maksymalnie elastyczna?

Monika: Nie. Bardziej chodzi o świadomość, że użytkownicy nie funkcjonują według jednego schematu życia.

Artur: I że dostępność coraz częściej oznacza umiejętność reagowania na tę różnorodność.

Zakończenie

Artur: Mam poczucie, że organizacje społeczne weszły dziś w moment dużej zmiany. Świat bardzo przyspieszył, a dawne modele usług coraz częściej przestają odpowiadać codzienności użytkowników.

Monika: I dlatego dostępność nie może już oznaczać projektowania dla jednej „średniej” osoby.

Artur: Bo taka osoba właściwie przestała istnieć.