

დაოქუკიდაბლობა

იწყება

ხელმისაწვდომობით



საქართველოს ბანკის გამოცდილება ინკლუზიური სერვისების შექმნის გზაზე

ყველა ადამიანს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, მიიღოს მომსახურება დამოუკიდებლად, ღირსეულად და თანაბარ პირობებში.

თუმცა, ყოველდღიურ ცხოვრებაში ჯერ კიდევ არსებობს ბარიერები, რომლებიც უსინათლო და მცირემხედველ ადამიანებს დამოუკიდებლად სერვისებით სარგებლობის შესაძლებლობას უზღუდავს. ხშირად ეს გამოწვევები არ მოითხოვს არც დიდ ფინანსურ რესურსებს და არც რთულ ტექნოლოგიურ გადანაცვებებს. ისინი უფრო მეტად დაკავშირებულია მომხმარებლის საჭიროებების უკეთ გააზრებასთან, პროცესების სწორ დაგეგმვასა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფასთან.

საქართველოს ბანკისთვის ხელმისაწვდომობა მხოლოდ ინკლუზიის საკითხი არ არის. ის მომხმარებლის გამოცდილების, ხარისხიანი მომსახურებისა და მდგრადი ბიზნესის განუყოფელი ნაწილია. სწორედ ამიტომ, წლების განმავლობაში ვმუშაობდით ისეთი გარემოს, სერვისებისა და პროცესების შექმნაზე, სადაც თითოეულ მომხმარებელს შეუძლია მომსახურების მიღება დამოუკიდებლად, უსაფრთხოდ და ღირსეულად.

ამ პროცესში მიღებულმა გამოცდილებამ გვაჩვენა, რომ ყველაზე მნიშვნელოვანი გადანაცვებები ხშირად მომხმარებლების მოსმენით იწყება, ხოლო ყველაზე ეფექტური ცვლილებები ყოველთვის ყველაზე რთული ან ყველაზე ძვირი არ არის.

ამ გზამკვლევაში თავმოყრილია ის მიდგომები და პრაქტიკული გამოცდილება, რომლებმაც ჩვენს შემთხვევაში ყველაზე დიდი გავლენა მოახდინა. ვიმედოვნებთ, რომ ჩვენი გამოცდილების გაზიარება სხვა ორგანიზაციებსაც დაეხმარება საკუთარი სერვისების კიდევ უფრო ხელმისაწვდომად განვითარებაში.

დავით მომხმარებლის მოსმენით

ჩვენმა პრაქტიკამ გვაჩვენა, რომ საუკეთესო გადაწყვეტილებები მაშინ იქმნება, როდესაც მათ შექმნაში თავად მომხმარებლებიც აქტიურად არიან ჩართულები. სანამ ცვლილებების დაგეგმვას დავიწყებდით, მოვუსმინეთ უსინათლო და მცირემხედველ ადამიანებს. სწორედ მათ გაგვიზიარეს, რა სირთულეებს აწყდებოდნენ ჩვენი მომსახურებით სარგებლობისას და რომელი ბარიერები ზღუდავდა მათ დამოუკიდებლობას. ამან საშუალება მოგვცა, გადაწყვეტილებები რეალურ საჭიროებებზე აგვეგო და არა ჩვენს ვარაუდებზე.

ამ პროცესის ფარგლებში:

- მომხმარებლები და სფეროს ექსპერტები ცვლილებების დაგეგმვის ეტაპიდანვე ჩაერთეს;
- დავაკვირდით, როგორ სარგებლობდნენ ჩვენი მომსახურებით და სად ჩნდებოდა ყველაზე დიდი სირთულეები;
- ახალი გადაწყვეტილებები მათთან ერთად შევიმუშავეთ და გამოვცადეთ;
- ცვლილებების დანერგვის შემდეგაც გავაგრძელეთ უკუკავშირის მოსმენა და მიღებული გამოცდილების გათვალისწინება.

ჩვენი დაპირება

საქართველოს ბანკში განხორციელებული არაერთი ცვლილება სწორედ მომხმარებლებთან და სფეროში მოქმედ ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის შედეგად შეიქმნა. ამ გამოცდილებამ დაგვანახა, რომ ყველაზე მნიშვნელოვანი იდეები ხშირად სწორედ იმ ადამიანებისგან მოდის, რომლებიც ამ ბარიერებს ყოველდღიურად აწყდებიან. მათი ჩართულობა დაგვხმარა ისეთი გადაწყვეტილებების მიღებაში, რომლებიც რეალურ საჭიროებებს პასუხობს და მომხმარებლის გამოცდილებას მნიშვნელოვნად აუმჯობესებს.



ხელმისაწვდომობას მთლიან პროცესად შევხედეთ

მომხმარებლებთან მუშაობისას დავინახეთ, რომ ხელმისაწვდომობას ხშირად ერთი კონკრეტული ბარიერი კი არ განსაზღვრავს, არამედ ერთმანეთთან დაკავშირებული ბევრი მცირე დეტალი. სწორედ ამიტომ, მომსახურებას მთლიან პროცესად შევხედეთ, პირველი კონტაქტიდან მომსახურების დასრულებამდე.

ამ პროცესში საკუთარ თავს მუდმივად ვუსვამდით კითხვებს:

- როგორ შემოდის მომხმარებელი ჩვენს სივრცეში?
- რამდენად მარტივად პოულობს საჭირო ინფორმაციას?
- შეუძლია თუ არა მომსახურების მიღება საკუთარი ძალებით?
- დაცულია თუ არა მისი კონფიდენციალურობა?

დღეს საქართველოს ბანკს ქვეყნის მასშტაბით 20 სრულად ადაპტირებული ფილიალი აქვს. მათი განაწილება ისე დავგეგმეთ, რომ ხელმისაწვდომი მომსახურება მთელი ქვეყნის მასშტაბით იყოს უზრუნველყოფილი. მინიმუმ ერთი სრულად ადაპტირებული ფილიალი ფუნქციონირებს საქართველოს თითოეულ რეგიონში, ხოლო თბილისში თითოეული რაიონი მინიმუმ ერთი ასეთი ფილიალით არის დაფარული. ამასთან, პრაქტიკამ გვაჩვენა, რომ ფიზიკური სივრცის ადაპტაცია მხოლოდ ერთი ეტაპია და მომხმარებლის გამოცდილებას მთლიანობაში უნდა შევხედოთ.

რა აღმოჩნდა მნიშვნელოვანი

დროთა განმავლობაში დავრწმუნდით, რომ თითოეული ეტაპი ერთმანეთთან მჭიდროდ არის დაკავშირებული. თუ მომხმარებელი რომელიმე ეტაპზე ბარიერს აწყდება, ეს მთლიან გამოცდილებაზე აისახება. სწორედ ამიტომ, ინკლუზიური მომსახურება იწყება პირველი კონტაქტიდან და სრულდება მხოლოდ მაშინ, როდესაც მომხმარებელს მთელი პროცესის გავლა დამოუკიდებლად და ღირსეულად შეუძლია.



მთავარი მიზანი დამოუკიდებლობაა

ხელმისაწვდომ გარემოზე მუშაობისას ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი დასკვნა იყო, რომ ფიზიკური ადაპტაცია მხოლოდ პროცესის ნაწილია. რეალური ცვლილება მაშინ ხდება, როდესაც ადამიანს შეუძლია თავად მიიღოს ინფორმაცია, თავად მიიღოს გადაწყვეტილება და მომსახურებით ღირსეულად ისარგებლოს.

სწორედ ამ პრინციპზე დაყრდნობით ვაფასებდით თითოეულ ახალ გადაწყვეტილებას და საკუთარ თავს ვეპოხებოდით:

- შეძლებს თუ არა მომხმარებელი საჭირო ინფორმაციის მიღებას მისთვის ხელმისაწვდომ ფორმატში;
- შეძლებს თუ არა დოკუმენტების გაცნობას დამატებითი დახმარების გარეშე;
- ექნება თუ არა შესაძლებლობა, გადაწყვეტილება ინფორმირებულად მიიღოს;
- შეძლებს თუ არა მომსახურების დასრულებას საკუთარი ძალებით.

ამ მიდგომამ საფუძველი ჩაუყარა ისეთი გადაწყვეტილებების დანერგვას, როგორიცაა ხელშეკრულებების გახმოვანება. დღეს უსინათლო და მცირემხედველი მომხმარებლებს შეუძლიათ პროდუქტის პირობებს მათთვის ხელმისაწვდომ ფორმატში გაეცნონ, დამოუკიდებლად მიიღონ გადაწყვეტილება და მომსახურებით კონფიდენციალურად ისარგებლონ.

რას მივხვდით

დამოუკიდებლობა ჩვენი ყველა გადაწყვეტილების ერთ-ერთ მთავარ პრინციპად იქცა. პრაქტიკამ გვაჩვენა, რომ ეს მხოლოდ კომფორტის საკითხი არ არის. როდესაც ადამიანს შეუძლია მომსახურებით დამოუკიდებლად ისარგებლოს, მას აქვს შესაძლებლობა, თავად აკონტროლოს საკუთარი გადაწყვეტილებები, დაიცვას პირადი ინფორმაცია და თავი თანასწორ გარემოში იგრძნოს.



საქონლოდგოა გამოვიყენეთ როგორც შესაძლებლობა

ხელმისაწვდომი სერვისების შექმნის პროცესში ერთ-ერთი ყველაზე დიდი შესაძლებლობა ტექნოლოგიებში დავინახეთ. ხშირად სწორედ ტექნოლოგიური გადამწყვეტილებები ქმნის იმ პირობებს, რომლებიც მომხმარებლებს ყოველდღიურ მომსახურებას უმარტივებს.

ამ მიდგომით ეთაპობრივად დავნერგეთ ისეთი გადაწყვეტილებები, რომლებმაც უსინათლო და მსირაფხედველ მომხმარებლებს მომსახურებით სარგებლობა კიდევ უფრო ხელმისაწვდომი გახადა. ათი შორის:

- ხელშეკრულებებისა და პროდუქტების პირობების გახმოვანება, რომელიც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, დამოუკიდებლად გაეცნოს (მოუსმინოს) ხელშეკრულებას და მასზე თანხმობაც დამოუკიდებლად, მესამე პირის ჩართულობის გარეშე განაცხადოს;
- მობაილ ბანკის ეკრანის წამკითხველებთან (Screen Reader) თავსებადობა, რომელიც უსინათლო მომხმარებელს საშუალებას აძლევს დამოუკიდებლად ისარგებლოს იმ უმარავი ფუნქციით, რომლის საშუალებასაც ჩვენი მობაილ ბანკი იძლევა
- მაღალი კონტრასტის რეჟიმი, რომელიც მცირემხედველ მომხმარებლებს გაცილებით უმარტივებს ტექსტის წაკითხვას
- ბანკომატების ხმოვანი რეჟიმით ადაპტაცია.

დღეს საქართველოს ბანკის 300-ზე მეტი ბანკომატი აღჭურვილია ხმოვანი ფუნქციით, ხოლო ყველა ახალი ბანკომატი თავიდანვე ხელმისაწვდომობის პრინციპების გათვალისწინებით მონტაჟდება. ამის შედეგად მომხმარებლებს შეუძლიათ დამოუკიდებლად გაანაღდონ თანხა, შეამოწმონ ნაშთი ან შეცვალონ PIN-კოდი, საკუთარი კონფიდენციალურობის სრული დაცვით.

ჩვენი ღაპვირება

ტექნოლოგია ყველაზე დიდ შედეგს მაშინ იძლევა, როდესაც ის მომხმარებლის საჭიროებებს პასუხობს. ჩვენს შემთხვევაში ყველაზე ეფექტური აღმოჩნდა ის გადაწყვეტილებები, რომლებიც არსებულ ბარიერებს ამცირებდა და მომხმარებლებს ყოველდღიური მომსახურებით უფრო მარტივად სარგებლობის შესაძლებლობას აძლევდა.



მომხმარებლის გამოცდილებას აღამიანები ქმნიან

ტექნიკური გადაწყვეტილებები მნიშვნელოვანია, თუმცა მომხმარებლის გამოცდილებაზე არანაკლებ გავლენას ადამიანური ურთიერთობა ახდენს. ხშირად სწორედ თანამშრომელთან პირველი კომუნიკაცია განსაზღვრავს, რამდენად კომფორტულად და თავდაჯერებულად იგრძნობს თავს მომხმარებელი.

**ამ გამოცდილებიდან გამოდინარა,
განსაკუთრებული ყურადღება თანამშრომლების
მოზადებას დავუთმეთ. მათთვის შევქმენით
ონლაინ სასწავლო კურსები, რომლების მოიცავს:**

- როგორ შესთავაზონ დახმარება ისე, რომ პატივი სცენ მომხმარებლის არჩევანსა და დამოუკიდებლობას;
- როგორ იურთიერთონ უსინათლო და მცირემხედველ მომხმარებლებთან;
- როგორ აღწერონ გარემო ან მომსახურების პროცესი საჭიროების შემთხვევაში;
- როგორ დაიცვან მომხმარებლის კონფიდენციალურობა მომსახურების ყველა ეტაპზე.

რა აღმოჩნდა მნიშვნელოვანი

დროთა განმავლობაში დავრწმუნდით, რომ ინკლუზიური გამოცდილება მხოლოდ ფიზიკური გარემოთი ან ტექნოლოგიით არ იქმნება. თანამშრომლების ცოდნა, ემპათია და სწორი კომუნიკაცია ისეთივე მნიშვნელოვანია, როგორც ნებისმიერი ტექნიკური გადაწყვეტა. სწორედ ამ სამი კომპონენტის ერთობლიობა ქმნის გარემოს, სადაც მომხმარებელი თავს უსაფრთხოდ და თანასწორად გრძნობს.



ხელმისაწვდომობა მუდმივ განვითარებას მოითხოვს

ხელმისაწვდომ გარემოზე მუშაობამ კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი რამ დაგვანახა. ეს არასოდეს არის დასრულებული პროექტი. მომხმარებლების საჭიროებები, ტექნოლოგიები და მომსახურების ფორმები მუდმივად ვითარდება, შესაბამისად, განვითარებაც უწყვეტ პროცესს წარმოადგენს.

სწორად ავიტოო:

- რეგულარულად ვაგროვებთ მომხმარებლების უკუკავშირს;
- ვაანალიზებთ, რა მუშაობს და რა საჭიროებს გაუმჯობესებას;
- ვაახლებთ პროცესებსა და სერვისებს მიღებული გამოცდილების საფუძველზე;
- ახალი პროდუქტებისა და მომსახურებების შექმნისას ხელმისაწვდომობას თავიდანვე ვითვალისწინებთ.

დღესაც ვაგრძელებთ განვითარებას

ხელმისაწვდომობა ჩვენი ყოველდღიური საქმიანობის ნაწილია. თითოეული ახალი სერვისის, პროცესისა თუ ტექნოლოგიური გადაწყვეტის განვითარებისას ვცდილობთ, ისინი რაც შეიძლება მეტი ადამიანისთვის იყოს მარტივი, გასაგები და თანაბრად ხელმისაწვდომი.



ბოლოს

ამ გზაზე მიღებულმა გამოცდილებამ დაგვანახა, რომ ხელმისაწვდომი გარემოს შექმნა ერთი დიდი პროექტით არ იწყება. ის ყალიბდება თანმიმდევრული ნაბიჯებით, რომლებიც დროთა განმავლობაში მომხმარებლის გამოცდილებას მნიშვნელოვნად აუმჯობესებს.

ჩვენთვის ეს გზა მომხმარებლების მოსმენით დაიწყო და დღესაც გრძელდება. ამ პროცესში დაგვეხმარა გარემოსა და მომსახურების პროცესების გადახედვა, ტექნოლოგიური გადაწყვეტილებების დანერგვა, თანამშრომლების გადამზადება და მუდმივი განვითარება.

ვიმედოვნებთ, რომ ჩვენი გამოცდილების გაზიარება სხვა ორგანიზაციებისთვისაც სასარგებლო იქნება. ჩვენი გამოცდილებით, ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება ყოველთვის შესაძლებელია. მნიშვნელობა არ აქვს, ახალი სერვისის შექმნაზე მუშაობს ორგანიზაცია თუ უკვე არსებული პროცესების განვითარებაზე, თითოეულ ნაბიჯს შეუძლია ადამიანებისთვის ბარიერების შემცირება და დამოუკიდებელი სარგებლობის შესაძლებლობის გაზრდა.

გვჯერა, რომ სწორედ ასეთი თანმიმდევრული ნაბიჯები და არგამერების კულტურა ქმნის გარემოს, სადაც უფრო მეტ ადამიანს შეუძლია მომსახურებით ღირსეულად, უსაფრთხოდ და დამოუკიდებლად ისარგებლოს.

