

## **Finalny model pracy i gry pn. „Urzędowy ambaras”**

Innowacja społeczna realizowana w ramach projektu pn. „Inkubator Dostępności”

Projekt wdrażany w ramach IV Osi Priorytetowej Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (Działanie 4.1: Innowacje społeczne), na zlecenie Ministerstwa Rozwoju, finansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## Spis treści

Założenia metody pracy i gry .....	3
Geneza pomysłu .....	3
Warunki użytkowania .....	4
Warunki techniczne i lokalowe niezbędne do wdrożenia rozwiązania .....	5
Opis zrealizowanych działań .....	5
Profil potencjalnego użytkownika .....	21
Analiza wyników testów .....	22
Wady i zalety gry .....	26
Rekomendacje i zalecenia dla przyszłych użytkowników gry .....	27
Podsumowanie .....	29
Załączniki .....	31

## Opis metody pracy i gry pn. Urzędowy ambaras

### Założenia metody pracy i gry

„Urzędowy ambaras” jest grą planszową, która została wytworzona i przetestowana jako innowacja społeczna w ramach projektu pn. „Inkubator dostępności” realizowanego przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie.

Celem innowacji społecznej było stworzenie narzędzia, za pomocą którego dorosłe osoby z niepełnosprawnością intelektualną (OzNI) zostaną wyposażone w odpowiednie umiejętności i wiedzę niezbędną do korzystania z usług urzędów, takich jak: Urząd Pracy, Urząd Miasta, Centrum Pomocy Rodzinie i Urząd Poczty.

Gra planszowa o nazwie „Urzędowy ambaras” przeznaczona jest dla dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim i umiarkowanym, które są uczestnikami placówek takich jak Warsztat Terapii Zajęciowej, Środowiskowy Dom Samopomocy, czy też innych placówek prowadzonych przez m.in. organizacje pozarządowe, fundacje, stowarzyszenia itp.

### *Geneza pomysłu*

Opracowana innowacja jest odpowiedzią na problem związany z brakiem odpowiednich narzędzi dydaktycznych dla dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną (OzNI) służących do nabycia, udoskonalenia kompetencji, które są konieczne do bycia samodzielnym odbiorcą usług publicznych i pełnosprawnym, kompetentnym członkiem społeczeństwa.

Na rynku gier edukacyjnych nie ma tego typu narzędzia, które w pełni odpowiada na potrzeby osób z niepełnosprawnością intelektualną. Dzięki grze OzNI mogą w poczuciu bezpieczeństwa i uważności nauczyć się / udoskonalić te kompetencje, które są konieczne do bycia samodzielnym odbiorcą usług publicznych. Innowacja w sposób twórczy (a nie odtwórczy)

angażuje procesy poznawcze, co prowadzi do bardziej efektywnego włączania nowych treści w istniejące struktury poznawcze danej osoby, a także szybszego zdobywania i rozwijania umiejętności. Nabycie w/w umiejętności, a w późniejszej perspektywie, samodzielne korzystanie z urzędów znacząco wpłynie także na społeczny odbiór dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną. Umocni ich odrębność i traktowanie zgodnie z postanowieniami Konwencji o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami.

### ***Warunki użytkowania***

Gra planszowa pn. Urzędowy ambaras dedykowana jest dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim i umiarkowanym. Grę mogą wykorzystać w codziennej pracy podmioty prowadzące działalność na rzecz osób z niepełnosprawnością intelektualną, np. Warsztaty Terapii Zajęciowej, Zakłady Aktywności Zawodowej, Środowiskowe Domy Samopomocy, świetlice socjoterapeutyczne, Domy dla dzieci, placówki specjalistyczno- terapeutyczne, fundacje itp., a także rodziny i bliskie otoczenie społeczne osób z niepełnosprawnością intelektualną. W/w podmioty posiadają środki finansowe na zakup tego typu pomocy i narzędzi służących aktywizacji społecznej. Jednocześnie, przygotowano elementy gry w wersji „do druku” umożliwiające samodzielne „wyprodukowanie” potrzebnych elementów, jeśli ktoś będzie chciał skorzystać bezpłatnie z gry „Urzędowym ambaras”, jest to w pełni możliwe.

Ponadto każdy terapeuta/instruktor/nauczyciel może moderować grę pn. Urzędowy ambaras. Nie wymaga to specjalnego przygotowania. Wystarczy doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnością oraz znajomość specyfiki ich funkcjonowania społecznego, emocjonalnego, interpersonalnego itp.

Warto dodać, iż gra jako aktywna forma przyswajania wiedzy i umiejętności jest przede wszystkim bardziej efektywna od tradycyjnych rozwiązań. W przypadku osoby z niepełnosprawnością intelektualną jest to kluczowe, ze względu na trudności z pamięcią i koncentracją uwagi. Utrudniają one przyswajanie i zapamiętywanie. Gra silniej pobudza ślady pamięciowe, ponieważ łączy je z pozytywnymi emocjami i wymaga aktywnego udziału. Innowacja w pełni dostępna dla osób z niepełnosprawnością intelektualną zapewnia (poprzez procedurę „krok po kroku”) możliwość osiągnięcia sukcesów. Wywołuje to tym samym więcej pozytywnych emocji

i skojarzeń, więc proces wdrażania w korzystanie z usług urzędów (urząd miasta, urząd pocztowy, urząd pracy, centrum pomocy rodzinie) jest bardziej skuteczny i trwały.

## **Warunki techniczne i lokalowe niezbędne do wdrożenia rozwiązania**

Nie są wymagane specjalne warunki lokalowe ani techniczne do wdrożenia rozwiązania. W grę planszową można zagrać wszędzie. Konieczne jest jedynie twarde podłoże na którym rozłożona zostanie plansza do gry oraz elementy takie jak karty czy formularze.

Jeśli w grę grać będą osoby z trudnościami w poruszaniu się należy wziąć pod uwagę miejsce/lokal pozbawione/y barier architektonicznych. Zaleca się dostosowanie do osób z niepełnosprawnościami niezbędnej przestrzeni, mebli i oświetlenia.

## **Opis zrealizowanych działań**

### ***Wypracowane produkty***

Opracowano projekt i wykonano narzędzie w postaci gry w wersji planszowej umożliwiający osobom z niepełnosprawnością intelektualną w sposób aktywny przygotować się do korzystania z przestrzeni publicznej.

Dzięki grze osoby grające uczą się m.in. przyswajając często skomplikowaną i rozbudowaną procedurę wykonania jakiejś czynności, takiej jak np. złożenie wniosku w Urzędzie Miasta. Gra umożliwia rozłożenie tego zadania na mniejsze kroki, tj. wpisanie w formularzu drugiego swojego imienia, imion rodziców, nr PESEL, panińskiego nazwiska matki, jak również przyswojenie wiedzy gdzie szukać konkretnych danych osobowych, jeśli ich nie zna się na pamięć, jak wygląda dany formularz, w jaki sposób go zdobyć, co powiedzieć pracownikowi danego urzędu, jak wypełnić ten formularz itp. Poza tym, przedstawione trudności sprawiają, że dorosłe osoby z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim i umiarkowanym bardzo często nie potrafią korzystać z przestrzeni publicznej w takim samym wymiarze, jak osoby pełnosprawne. Często są pełni obaw i lęku, ponieważ nie posiadają odpowiednich kompetencji, aby np. skorzystać

samodzielnie z usług urzędu, czy transportu publicznego. Ów lęk i niepewność to wynik braku na rynku odpowiednich narzędzi /pomocy edukacyjnych w trakcie owego procesu dydaktycznego. Pozbycie się emocjonalnych przeszkód jest możliwe poprzez wzmocnienie poczucia własnej skuteczności, dzięki nabyciu odpowiednich umiejętności i zdobyciu wiedzy. Częstym problemem u OzNI jest także dokonanie realnej samooceny, która w sytuacji wymagającej samoopisu jest niezgodna z faktycznymi umiejętnościami, nawykami i wiedzą (np. ocena swoich umiejętności korzystania z usług poczty w opinii osoby z niepełnosprawnością byłaby wysoka, ale po sprawdzeniu tych umiejętności w praktyce np. wysyłania listu poleconego okazuje się, że dana osoba nie potrafi tego zrobić). Jest to duże wyzwanie w drodze do wdrażania rozwiązań służących zwiększaniu dostępności. Nieadekwatna samoocena to wynik wielu niepowodzeń podczas wcześniejszych prób samodzielnego korzystania z różnego rodzaju usług. Stanowi to swoisty mechanizm obronny. Jak wiadomo, mechanizmy obronne służą temu, aby jednostka nie „rozpadła się” emocjonalnie.

Formuła gry i jej elementy są dostosowane do możliwości osób z niepełnosprawnościami. Gra jest oparta na realnych wydarzeniach z życia, co ułatwia odniesienie sytuacji zawartych w grze do rzeczywistości.

Potrzebne jest „zaczepienie” o realne zdarzenia, praca na zadaniach praktycznych, a nie teoretycznych, dlatego konstrukcja gry przypomina jak najbardziej zbliżone sytuacje do realiów dnia codziennego. Materiał został przygotowany jak najbardziej konkretnie i obrazowo, ponieważ osoby, dla których dedykowana jest gra nie rozumieją schematów, wykresów, symboli, nie potrafią analizować danych przedstawianych na flipcharcie w postaci wzorów, figur itp. (np. schemat koperty do zaadresowania, symbol znaczka pocztowego, kwestionariusz itp.). Potrzebne jest „zaczepienie” o realne zdarzenia, praca na zadaniach praktycznych, a nie teoretycznych, a w sytuacji nauki i doskonalenia kompetencji związanych z załatwianiem spraw w urzędach konieczna jest styczność z materiałem, jaki tam można napotkać. Dlatego też gra opracowana została w sposób najbardziej realistyczny, a jej elementy dostosowane do potrzeb w/w grupy. Dzięki temu, dorosłe osoby z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim i umiarkowanym są w stanie zdobyć wiedzę i umiejętności potrzebne do np. wysłania listu, złożenia podania o dofinansowanie do komputera, znalezienia odpowiedniej pracy, czy opłacenia podatku od nieruchomości w urzędzie miasta, co generuje zwiększenie dostępności konkretnego wycinka przestrzeni publicznej.

Dzięki regularnemu korzystaniu z gry dostępność do w/w urzędów będzie bardziej dostępna dla tej grupy odbiorców. Będą się sprawniej w tej przestrzeni poruszać co zwiększy ich poczucie skuteczności.

Zgodnie z założeniami projektu zostały wytworzone następujące elementy gry:

- ✓ Plansza do gry
- ✓ 32 karty zadań (w dwóch stopniach trudności: łatwy i zaawansowany, stopień trudności oznaczony gwiazdkami)
- ✓ 120 kart akcji, w tym:
  - 30 kart „telefon z urzędu”
  - 30 kart „weryfikacja”
  - 30 kart „miejsce”
  - 30 kart „komunikacja”
- ✓ 16 formularzy ścieralnych
- ✓ Kostka do gry
- ✓ 200 żetonów niebieskich
- ✓ 150 żetonów żółtych
- ✓ 4 pionki do gry
- ✓ 4 pisaki
- ✓ Podręcznik gracza
- ✓ Podręcznik moderatora

Gra przeznaczona jest od 2 do 4 osób. Czas rozgrywki uzależniony jest od możliwości grających osób. Szacuje się, iż trwa od 60 do 120 minut.

## PLANSZA

Na środku planszy znajdują się cztery urzędy tj. Urząd Pracy, Urząd Miasta, Poczta, Centrum Pomocy Rodzinie.

Do każdego urzędu prowadzi ścieżka składająca się z 40 pól oraz pola START. Przed każdym urzędem znajduje się pole o nazwie Biuro Obsługi Interesanta. Jest to ostatnie pole przed

zakończeniem gry. Stając na nie, trzeba pobrać 4 różne karty zadań i wykonać zadania, zgodnie z poleceniem umieszczonym na karcie.

Na planszy znajdują się również wyznaczone miejsca na karty, które należy ułożyć zgodnie z grafiką umieszczoną na karcie.



## KARTY AKCJI

Karty akcji zawierają mniej skomplikowane zadania do wykonania w poszczególnych urzędach. Wyboru dokonuje się biorąc pod uwagę możliwości gracza.

Wykonano cztery rodzaje kart o nazwie „telefon z urzędu”, „weryfikacja”, „miejsce”, „komunikacja”. Karty akcji są w kolorze szarym.



- Karty o nazwie „telefon z urzędu” mają grafikę przedstawiającą telefon, jest ich 30 sztuk. Występują w dwóch stopniach trudności – łatwy i zaawansowany. Poziom łatwy oznaczony jedną gwiazdką, zaś poziom zaawansowany to dwie gwiazdki na froncie karty.

Karta „telefon z urzędu” to zadanie do wykonania bez kontaktu bezpośredniego z urzędnikiem. Gracz podaje informacje jakby musiał to zrobić przez telefon. Na przykład:

„Dzwoni do Ciebie pracownik z Urzędu Pracy. Na formularzu brakuje twojego numeru pesel. Podaj go teraz lub napisz”.

„Dzwoni do ciebie pracownik Centrum Pomocy Rodzinie. Na wniosku brakuje nazwy gminy, w której mieszkasz. Podaj ją teraz lub napisz”.

„Dzwoni do Ciebie pracownik z Urzędu Miasta. Na formularzu brakuje serii dowodu osobistego. Podaj ją teraz lub napisz”.

Za poprawnie wykonane zadanie gracz otrzymuje jeden żeton w kolorze niebieskim.



- Karty o nazwie „Weryfikacja” mają grafikę przedstawiającą formularz/dokument, jest ich 30 sztuk.

Karta „Weryfikacja” to karty mające na celu zweryfikowanie posiadanej wiedzy gracza.

Na karcie można znaleźć takie pytania jak:

„Który list dotrze szybciej do nadawcy – zwykły czy priorytetowy?”

„Czy oprócz dowodu osobistego jest inny dokument tożsamości?”

„Wymień trzy usługi oferowane przez pocztę polską.”

Za poprawną odpowiedź gracz otrzymuje jeden niebieski żeton.



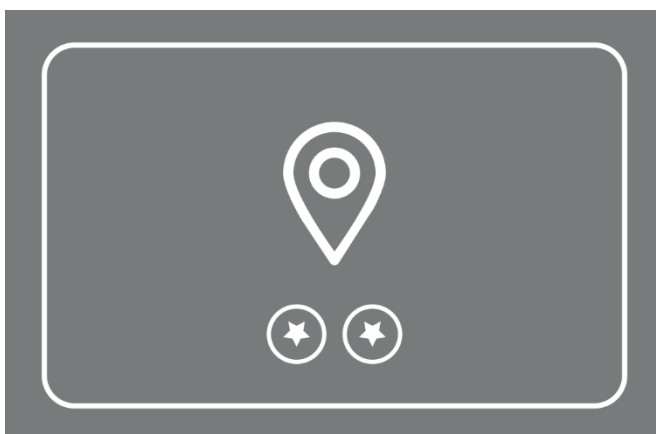
- Karty o nazwie „Miejsce” oznaczone zostały grafiką w kształcie pinezki, jest ich 30 sztuk. Karta „Miejsce” to pytanie dotyczące miejsca w którym można załatwić konkretną sprawę, Na przykład:

„Po twoim podwórku błąka się bezpański pies. Do jakiego urzędu musisz to zgłosić, aby pies trafił do schroniska?”

„Jesteś w Urzędzie Pracy. Na tablicy jest ciekawa oferta pracy. Czy musisz być zarejestrowany w urzędzie, żeby starać się o tę pracę?”

„Chcesz wysłać książkę do swojej cioci. Gdzie możesz to zrobić?”

Za udzielenie poprawnej odpowiedzi gracz pobiera jeden niebieski żeton.



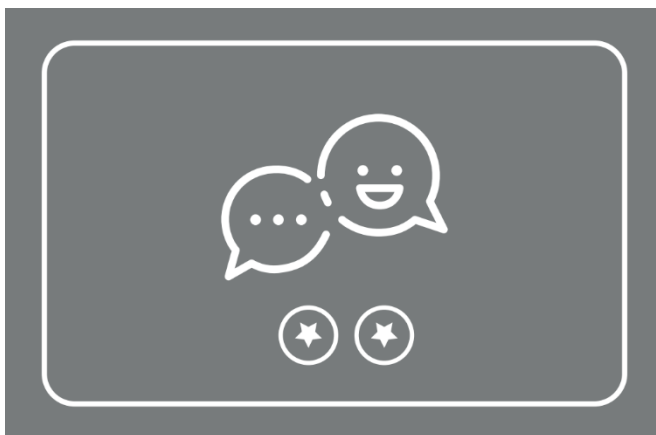
- Karty o nazwie „Komunikacja” posiadają grafikę dwóch „emotek”, jest ich 30 sztuk. Karta „Komunikacja” to zmierzenie się z różnymi sytuacjami, w których doświadczamy bezpośredniego kontaktu z drugim człowiekiem na przykład:

„Chcesz dostać pracę w firmie sprzątającej Masz spotkanie z pracodawcą. Czy pracodawca może zapytać o twoją wagę i wzrost?”

„Jesteś w Urzędzie Miasta. Chcesz pożegnać się z urzędnikiem. Podaj zwrot grzecznościowy, którego użyjesz.”

„Jesteś w Urzędzie Pracy. Czy z urzędnikiem pożegnasz się tak samo, jak z koleżanką?”

Za poprawną odpowiedź gracz pobiera jeden niebieski żeton.



## KARTY ZADAŃ

Karty zadań są to zadania do wykonania, w jednym z czterech Urzędów. Zadania mogą wymagać użycia ściernego formularza. Karty zadań podzielone są na dwa stopnie trudności łatwy i zaawansowany (oznaczone gwiazdkami). Wyboru stopnia trudności wybiera się zgodnie z możliwościami gracza.

Karty zadań występują w czterech kolorach: czerwonym, fioletowym, niebieskim i zielonym -każda z kart ma inną grafikę na froncie.

Przykładowe pytania z kart zadań to:

„Wysyłasz ważne dokumenty. Chcesz mieć pewność, że odbiorca odbierze je osobiście w następnym dniu roboczym. Jaką formę przesyłki wybierzesz?”

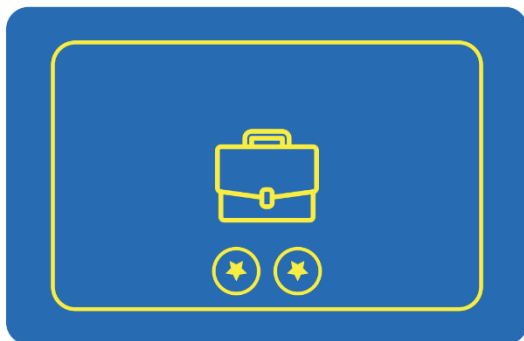
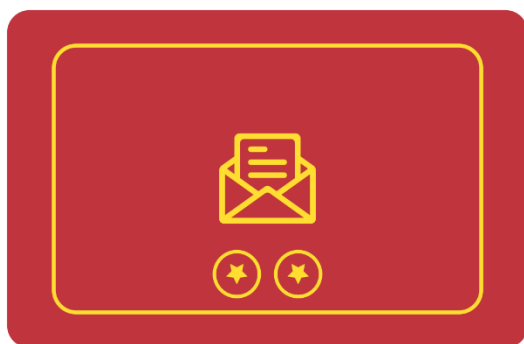
„Chcesz zmienić swoje nazwisko. Obecne Ci się nie podoba. Chcesz nazywać się Koch. Wypełnij i złóż wniosek do odpowiedniego urzędu.”

„Idziesz na staż. Chcesz otrzymać bon stażowy. Wypełnij i złóż wniosek do odpowiedniego urzędu.”

„Zgubiłeś orzeczenie o niepełnosprawności. Musisz napisać podanie o wydanie nowego dokumentu. Złóż je w odpowiednim urzędzie. Postaw pionek na wybranym urzędzie.”

Za poprawnie wykonane zadanie gracz otrzymuje jeden żeton w kolorze pomarańczowym.

Karty zadań losuje się po dotarciu do Biura Obsługi Interesanta. Po dotarciu do tego pola, trzeba wykonać cztery zadania z każdego urzędu. Po wykonaniu zadań gra dobiega końca. Gracze sumują punkty.



## FORMULARZE

Formularze to ścieralne druki/formularze stosowane w Urzędzie Pocztowym, Urzędzie Miasta, Urzędzie Pracy oraz Centrum Pomocy Rodzinie. Zadaniem gracza jest poprawne wypełnienie odpowiedniego formularza zgodnie z poleceniem zapisanym na karcie.

Aby zaliczyć zadanie, gracz musi odpowiedzieć poprawnie na pytanie z karty oraz wybrać i wypełnić samodzielnie odpowiedni formularz/druk urzędowy.

Jest to trudne zadanie bowiem formularze występują w formie rzeczywistej, nie ma żadnych uproszczeń w konstrukcji dokumentu. Chodzi o to, żeby OzNI trenowała na realnych formularzach

aby nabyć umiejętności które pozwolą jej w przyszłości samodzielnie wypełnić odpowiedni dokument. Gracze dzięki takim treningom po pierwsze oswoją się z formularzami, które wyglądają na bardzo skomplikowane i rodzą wyłącznie lęk, po drugie w atmosferze bezpieczeństwa osoba z niepełnosprawnością intelektualną będzie mogła nauczyć się go wypełniać krok po kroku.

Gra posiada 16 formularzy ścieralnych, takich jak:

- Wniosek o wydanie legitymacji dokumentującej niepełnosprawność/legitymacji dokumentującej stopień niepełnosprawności/duplikatu legitymacji dokumentującej niepełnosprawność/ duplikatu legitymacji dokumentującej stopień niepełnosprawności
- Wniosek o zmianę nazwiska/imienia
- Curriculum vitae
- Formularz odbioru dowodu osobistego
- Formularz zgłoszenia lub uszkodzenia dowodu osobistego
- Blankiet do wysyłki paczki pocztowej
- Karta rejestracyjna bezrobotnego
- Polecenie przelewu
- Potwierdzenie nadania przesyłki poleconej
- Wniosek o sfinansowanie szkolenia w trybie indywidualnym
- Wniosek osoby bezrobotnej do 30 roku życia o przyznanie bonu stażowego
- Wniosek o przyznanie dofinansowania ze środków PFRON do uczestnictwa w turnusie rehabilitacyjnym
- Wniosek o dofinansowanie zakupu urządzeń (wraz z montażem) lub wykonania usług z zakresu likwidacji barier w komunikowaniu się w związku z indywidualnymi potrzebami osoby niepełnosprawnej
- Wniosek o dofinansowanie ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych do zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny dla osób fizycznych
- Wniosek w sprawie wydania orzeczenia o stopniu niepełnosprawności
- Wniosek o wydanie zaświadczenia o stanie cywilnym



## WNIOSEK

### Formularz odbioru dowodu osobistego

#### 1. Dane wniosku i dowodu

Numer wniosku: xxx  
Seria i numer dowodu: xxx

#### 2. Dane posiadacza wydanego dowodu

Numer PESEL  
Nazwisko  
Imię (imiona)

#### 3. Dane wnioskodawcy

Nazwisko  
Imię (imiona)

#### 4. Potwierdzenie odbioru

Sprawdź, czy dane są poprawne.  
Jeśli tak podpisz formularz.

Data odebrania dowodu

dd	mm	rr					
----	----	----	--	--	--	--	--

Własnoręczny czytelny  
podpis osoby odbierającej  
dowód osobisty

- ☐ o zmianie nazwiska (noszonego, rodzowego) \*
- ☐ o zmianie imienia (imion) \*
- \* właściwie zaznaczyć

#### I. Dane wnioskodawcy:

- Nazwisko .....
- Imię (imiona) .....
- Imię (imiona) .....
- Data urodzenia .....
- Miejsce urodzenia .....
- Stan cywilny .....
- Obywatelstwo .....
- Adres zamieszkania i do korespondencji .....
- Numer ewidencyjny PESEL .....
- Telefon kontaktowy .....
- Imię (imiona) / nazwisko, na jakie ma nastąpić zmiana .....
- Akt urodzenia został sporządzony w Urzędzie Stanu Cywilnego  
w .....
- Uzasadnienie .....

Świadczenia dodatkowe		Oплата	Odcinek dla adresata		Starannie przechowywać
Nadawca (imię i nazwisko - nazwa)		zł ..... gr .....	Nadawca (imię i nazwisko - nazwa)		Dowód nadania przekazu
ulica, nr domu, nr mieszkania, miejscowość			ul., nr domu, nr mieszkania		pocztowego (pokwitowanie)
ozn. kodowe	poczta		ozn. kod.	poczta	Nadawca (imię i nazwisko - nazwa)
na zł ..... gr .....			zł ..... gr .....		ul., nr domu, nr mieszkania
słownie			ADRESAT:		ozn. kod.
groszy jak wyżej			imię i nazwisko - nazwa		poczta
Adresat (imię i nazwisko lub nazwa instytucji)			ozn. kod.		zł ..... gr .....
ozn. kodowe	poczta		poczta		Adresat (imię i nazwisko - nazwa)
ulica, nr domu, nr mieszkania, miejscowość			poczta		ul., nr domu, nr mieszkania
Nr nadania			poczta		ozn. kod.
Stempel okrąg.			poczta		poczta
Dzień nadania			poczta		Nr nadania
podpis przyjm.			poczta		Oплата
podpis kontr.			poczta		zł ..... gr .....
Uwaga: Części zakreślone tłustą linią wypełnia nadawca atramentem, długopisem, drukiem, maszyną do pisania lub za pomocą tuszowego odcisku stempla.			poczta		podpis przyjm.

## KOSTKA DO GRY

Na kostce do gry widnieją cztery symbole, takie same jak na kartach akcji.

Po wyrzuceniu kostką gracz pobiera taką samą kartę, która widnieje na kostce do gry. Dwa boki kostki są bez symbolu – co oznacza dla gracza brak zadania i brak możliwości otrzymania punktów (żetonu)



Aby stworzyć powyższą kostkę należy kupić kostkę bez oczek i nakleić cztery symbole. Symbole na kostkę są w wersji do wydruku. Najlepiej wydrukować je na papierze do drukowania naklejek tzw. papier samoprzylepny.

## **PIONKI DO GRY**

Gracze mają do wyboru pionki w czterech kolorach. Każdy gracz wybiera i zapamiętuje kolor swojego pionka.

## **ŻETONY**

Gra zawiera 200 żetonów niebieskich i 150 żółtych. Żeton niebieski przyznaje się po udzieleniu prawidłowej odpowiedzi z karty akcji natomiast żeton żółty za zadanie z karty zadań.

Żetony przelicza się w następujący sposób:

- Jeden żeton żółty daje 5 punktów
- Jednej żeton niebieski to 1 punkt

Do obliczeń osoba z niepełnosprawnością intelektualną można użyć kalkulatora lub pomocy innej osoby. Wygrywa gracz z największą liczbą punktów.

## ***PODRĘCZNIK MODERATORA***

Podręcznik moderatora zawiera wszystkie informacje nt. fabuły, konstrukcji gry, jej elementów, możliwości i celach.



## ***PODRĘCZNIK GRACZA***

Podręcznik gracza tak jak podręcznik dla moderatora zawiera wszystkie informacje nt. fabuły, konstrukcji gry, jej elementów, możliwości i celów. Podręcznik przygotowany został tak, aby umożliwić korzystanie z narzędzia osobom z różnym stopniem niepełnosprawności intelektualnej, bez zbędnego angażowania moderatora, gdy to nie jest konieczne.





### ***Proces typowania placówek***

Do testowania gry wytypowano dwie prężnie działające placówki w ramach Polskiego Stowarzyszenia na Rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną, które kierują swoje działania do dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną. Są to:

1. Zakład Aktywności Zawodowej w Ostródzie
2. Warsztat Terapii Zajęciowej w Ostródzie

Użytkownicy zadeklarowali chęć wzięcia udziału w testowaniu bowiem brakuje w placówkach narzędzi włączających w przestrzeń publiczną osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

### ***Proces typowania osób z niepełnosprawnościami***

Grupę odbiorców stanowiły dorosłe osoby z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim i umiarkowanym, które są uczestnikami Zakładu Aktywności Zawodowej i Warsztatu Terapii Zajęciowej.

Kierownicy w/w placówek wskazali osoby mogące wziąć udział w testowaniu innowacji, a więc testujących grę planszową „Urzędowy ambaras”. W Zakładzie Aktywności Zawodowej była to grupa 4 osób, tak jak w Warsztacie Terapii Zajęciowej co dało łączną liczbę testujących - 8 osób. W rozgrywkach wzięli także udział terapeuci/instruktorzy, którzy nadzorowali przebieg gry.

Gra „Urzędowy ambaras” była testowana przez 8 osób w dwóch placówkach Polskiego Stowarzyszenia na Rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną Koło w Ostródzie.

Ośmiu graczy w ciągu okresu testowania było niezmiennych, po to aby móc zaobserwować załączek zmian kompetencji w obszarze korzystania z usług urzędów. Przed rozpoczęciem gry w pierwszym dniu instruktor/ terapeuta dopilnował aby każdy gracz wypełnił arkusz wiedzy i kompetencji. Na koniec okresu testowania każdy z graczy ponownie wypełnił arkusz wiedzy i kompetencji aby zweryfikować skuteczność gry. Ponadto, moderator jak i gracz wypełnili ankiety satysfakcji.

### ***Testowanie***

Zorganizowano i przeprowadzono 16 spotkań grupowych, tzw. rozgrywek. Moderator gry sprawdził na ile zasady gry są zrozumiałe dla graczy i odpowiadają na ich potrzeby. Podczas rozgrywek obserwował jakie zachodzą interakcje pomiędzy graczami i w jaki sposób koncepcja gry współgra z możliwościami graczy. Moderator dokonał weryfikacji, czy uczestnicy po spotkaniu są w stanie samodzielnie zagrać w grę.

W spotkaniach wzięło udział 4 graczy i jeden moderator/obserwator. Były to dwie grupy grających. Jedni rozgrywali rozgrywki w Zakładzie Aktywności Zawodowej w Ostródzie, drudzy w Warsztacie Terapii Zajęciowej w Ostródzie. Etap testowania trwał 8 tygodni. Osoby testujące grały w grę średnio dwa razy w tygodniu. W ostatnim tygodniu rozgrywek gracze otrzymali zadanie do wykonania w jednym z urzędów. Zadanie związane było z załatwieniem konkretnej sprawy w jednym z urzędów, aby mieć pełną analizę skuteczności narzędzia.

Testowanie gry odbywało się podczas zajęć społecznych w których osoby z niepełnosprawnościami biorą udział. Zajęcia te, mają za zadanie kompleksowe przygotowanie osób z niepełnosprawnościami do pełnego, aktywnego i maksymalnie niezależnego uczestnictwa w życiu społecznym poprzez kształtowanie społecznej zaradności i samodzielności.

Podczas gry „Urzędowy ambaras” na zajęciach umiejętności społecznych instruktorzy/terapeuci zwrócili uwagę na dodatkowe aspekty zastosowania tego narzędzia.

### *Uczestnicy ZAZ i WTZ:*

- aktywnie pracowali w grupie,
- rozwijali własną spostrzegawczość,
- nabyli/udoskonalili wiedzę nt. swoich danych osobowych,
- nabyli umiejętność wypełniania prostych formularzy,
- poczucie rywalizacji pozytywnie wpłynęło na zaangażowanie w grę,
- chętnie uczestniczyli w nowej formie zdobywania/poszerzania wiedzy,
- czuli się wyjątkowi bowiem powierzono im testowanie nowego narzędzia.

### *Testy w praktyce*

Po zakończonych rozgrywkach, moderator wyznaczył każdemu graczowi zadanie do wykonania w wybranym urzędzie. Podczas wykonywania zadania przez gracza, moderator uważnie go obserwował. Każdy gracz otrzymał jedno zadanie w wybranym przez moderatora urzędzie.

Do zadania przystąpiło ośmiu graczy. Każdy z testujących miał zadanie do wykonania w jednym z urzędów. Były to m.in.:

- pobranie i wypełnienie formularza odpowiedniego do danej sprawy (zmiana nazwiska, wydanie legitymacji OzN)
- samodzielne wysłanie listu poleconego priorytetowego
- uzyskanie informacji nt. dofinansowań ze środków PFRON do zakupu komputera
- uzyskanie informacji nt. konkretnej oferty pracy
- pobranie wniosku na bon stażowy
- pobranie i wypełnienie przekazu pocztowego
- pobranie i wypełnienie wniosku o wydanie zaświadczenia o stanie cywilnym
- uzyskanie informacji co trzeba zrobić w przypadku zgubienia dowodu osobistego

Wszyscy uczestnicy testów podeszli do wykonania zadań praktycznych. W trakcie testów jedna osoba wycofała się i odmówiła wykonania zadania. Jak twierdzi moderator nie była w stanie przezwyciężyć swojej nieśmiałości, co może wynikać z zaburzeń mowy.

Inny gracz pobrał nieodpowiedni formularz, trzech graczy miało trudności z poprawnym wypełnieniem wniosku. Pozostali gracze wykonali swoje zadania.

## *Ewaluacja*

W celu zbadania osiągniętych rezultatów wytworzonej innowacji zastosowano:

- Ankietę satysfakcji dla gracza
- Ankietę satysfakcji dla specjalisty
- Arkusz wiedzy i kompetencji

Wyznacznikiem poprawności merytorycznej i jej skuteczności jest ankieta satysfakcji dla specjalisty i ankieta satysfakcji dla gracza, która została wypełniona w ostatnim dniu po okresie testowania.

Ankiety satysfakcji dla obu grup różnią się od siebie pod względem zarówno merytorycznym, jak i graficznym.

- Ankieta satysfakcji dla gracza

Ankieta satysfakcji dla gracza zawierała pytania m.in. o słabe i mocne strony, atrakcyjność graficzną i edukacyjną gry oraz sprawdzenie czy użytkownik deklaruje chęć ponownego zagrania w „Urzędowy ambaras”.

Ankieta powstała w tekście „easy to read” (łatwym do czytania) tj. tekst został powiększony, czcionka szeryfowa, przy krótkich zdaniach została umieszczona odpowiednia grafika itp.

- Ankieta satysfakcji dla specjalisty

Ankieta miała na celu sprawdzenie, czy testowana gra jest przydatnym narzędziem edukacyjnym wyposażającym OzNI w konkretne umiejętności i zasób wiedzy potrzebny do skorzystania z usług czterech urzędów. Czy jest atrakcyjna z punktu widzenia specjalistów pracujących z osobami z niepełnosprawnością intelektualną. Zawarto w niej pytania o kwestie merytoryczne, konstrukcyjne, graficzne jak też dostosowanie gry do potrzeb i możliwości odbiorców.

- Arkusz wiedzy i kompetencji

Arkusz wiedzy i kompetencji to zestaw 9 pytań dotyczących wiedzy i umiejętności dotyczących załatwiania spraw w urzędach. Bada on takie umiejętności jak: załatwienie danej sprawy w wybranym urzędzie, dokonanie wyboru i wypełnienie odpowiedniego formularza, podanie swoich danych osobowych, danych kontaktowych, znajomość zwrotów grzecznościowych, kompletowanie dokumentów, komunikacja w urzędzie, uzyskanie informacji w urzędzie.

## Profil potencjalnego użytkownika

Gra dedykowana jest osobom z niepełnosprawnością intelektualną, ponieważ osoby te mają trudności poznawcze, które polegają na problemach z długotrwałą koncentracją uwagi na zadaniu, trudnościami z pamięcią, kłopotach w dokonywaniu ocen i podejmowania decyzji, przewidywania skutków podjętych działań (myślenie „przyczyna- skutek”), a także trudności z myśleniem abstrakcyjnym (np. wyobrażanie sobie, wyjaśnianie pojęć itp.).

W związku z powyższymi trudnościami wynikającymi z niepełnosprawności tradycyjne metody i rozwiązania służące edukacji, wzmocnieniu kompetencji, czy wdrażaniu w nowe otoczenie / role są nieskuteczne w pracy z tą grupą odbiorców. Osoby te potrzebują rozwiązań, które po pierwsze będą bazowały na aktywnych metodach zdobywania wiedzy i umiejętności, aby pobudzić procesy poznawcze. Po drugie, będą mogły być wykorzystywane regularnie i systematycznie, aby wzmocniać ślady pamięciowe. Po trzecie, będą opracowane w myśl „zasady małych kroków”.

Opracowana gra „Urzędowy ambaras” w wersji planszowej pozwala na rozwijanie kompetencji w w/w obszarze.

Gra „Urzędowy ambaras” jest innowacyjna, gdyż jej formuła i treści są dedykowane *stricto* grupie odbiorców, dla których nie stworzono dotychczas tego typu narzędzia. Odpowiada ona bowiem na potrzeby i możliwości osób z niepełnosprawnościami, a także rozwija kompetencje w obszarze, w którym do tej pory brakuje adekwatnych środków kształcenia.

## Analiza wyników testów

Poniżej przedstawiono wyniki badań pozyskane z arkusza wiedzy i kompetencji, który został wypełniony przez odbiorców innowacji przed i po rozgrywkach.

Tab.1. Wyniki uzyskane z arkusza wiedzy i kompetencji.

Umiejętności	Wynik przed testami	Wynik po testach
Uczestnik potrafi określić w jakim urzędzie załatwi daną sprawę	37,5%	75%
Uczestnik potrafi wybrać odpowiedni do załatwianej sprawy formularz/wniosek	12,5%	37,5%
Uczestnik potrafi wypełnić odpowiedni do załatwianej sprawy formularz/wniosek	0%	12,5%
Uczestnik potrafi podać swoje dane osobowe (imię, nazwisko, adres, PESEL, stopień i rodzaj niepełnosprawności)	37,5%	75%
Uczestnik potrafi podać swoje dane kontaktowe (nr telefonu, adres email)	50%	87,5%
Uczestnik zna i stosuje zwroty grzecznościowe obowiązujące w formalnych kontaktach.	62,5%	100%
Uczestnik potrafi skompletować dokumenty potrzebne do załatwienia danej sprawy.	0%	0%
Uczestnik potrafi przedstawić urzędnikowi sprawę, którą chce załatwić w danym urzędzie	1%	87,5%
Uczestnik potrafi skorzystać z informacji w urzędzie, w sytuacji, gdy ma pytania/ wątpliwości.	12,5%	87,5%

Jak przedstawiono w powyższej tabeli, największą trudność dla graczy stanowiły formularze do wypełnienia. Przed rozpoczęciem rozgrywek 100% grających odpowiedziało, iż nie potrafi samodzielnie wypełnić odpowiedniego formularza/wniosku do załatwianej sprawy. Po 8 tygodniach regularnych rozgrywek umiejętności graczy w tym zakresie wzrosły do 12,5% co daje nadal niski wynik. Jednakże należy wziąć pod uwagę fakt, że formularze dostępne w grze niczym nie różnią się od formularzy znajdujących się w urzędach. Podczas testów moderatorzy zaobserwowali, że OzNI nie zawsze miały przy sobie dokumenty z których mogły by spisać swoje dane. Często

zapominali swoich danych osobowych, ale wiedzieli gdzie mogą je znaleźć. Umiejętność wypełniania formularzy jest bardzo trudna do opanowania, zdaniem moderatorów wymaga ciągłego powtarzania w celu jej utrwalenia.

Niewątpliwą trudnością okazała się umiejętność skompletowania dokumentów potrzebnych do załatwienia danej sprawy. Wyniki badań wskazują, iż w tej sferze nie nastąpiła żadna zmiana. Wynikać to może z zbyt krótkiego testowania innowacji lub indywidualnych możliwości grających.

Dobry wynik uzyskano, w obszarze znajomości savoir vivre w kontaktach oficjalnych. Po zakończeniu testów, 100% grających zna i potrafi zastosować zwroty grzecznościowe będąc w urzędzie. 87,5 % grających potrafi podać swoje dane osobowe i kontaktowe. Natomiast aż 75% osób po rozegranych rozgrywkach twierdzi, że wie gdzie załatwić daną sprawę.

### ***Ocena użyteczności i atrakcyjności gry w opinii moderatora i grających***

Moderatorzy biorący udział w badaniu pozytywnie ocenili grę „Urzędowy ambaras”. Osiągnięto zakładaną wartość docelową, która wynosiła minimum 3 pkt od jednego moderatora w ankiecie satysfakcji na skali.

Wyniki uzyskanych odpowiedzi przedstawiono poniżej.

Tab. 2 Ocena satysfakcji użytkowników

<b>Pytanie</b>	<b>Punkty</b>	<b>%</b>	<b>Opis</b>
Dostosowanie kart	7	70	Według badanych instruktorów/terapeutów karty w 70% (7 pkt.) są dostosowane do możliwości osób z niepełnosprawnościami.
Przejrzystość i czytelność	6	60	Przejrzystość i czytelność elementów gry badani ocenili na 60%, przyznając łącznie 6 pkt.
Realizm w grze	9	90	Zdaniem instruktorów w dużym stopniu (90%) gra jest zbliżona do realnych sytuacji związanych z załatwianiem spraw w urzędach.
Użytkowanie gry	10	100	Terapeuci i instruktorzy w 100 % (10 punktów) deklarują chęć korzystania z gry w codziennej pracy



Zaspokojenie potrzeb OzNI	6	60	Na 6 pkt (60%) oceniono wykorzystanie gry do potrzeb osób niepełnosprawnych w zakresie załatwiania spraw w urzędach.
Zaspokojenie potrzeb specjalistów	9	90	Na 9 pkt (90%) oceniono zapotrzebowanie na grę „Urzędowy ambaras” przez specjalistów pracujących z osobami z niepełnosprawnościami.
Karta „Telefon z urzędu”	9	90	Specjaliści pracujący z osobami z niepełnosprawnościami ocenili dostosowanie kart pn. „telefon z urzędu” przyznając im 15 pkt (90%)
Karta „Miejsce”	8	80	Terapeuci i instruktorzy pracujący z osobami z niepełnosprawnościami ocenili dostosowanie kart pn. „Miejsce” przyznając im 15 pkt (80%)
Karta „Weryfikacja”	9	90	Specjaliści pracujący z osobami z niepełnosprawnościami ocenili dostosowanie kart pn. „Weryfikacja” przyznając im 9 pkt (90%)
Karta „komunikacja”	9	90	Specjaliści pracujący z osobami z niepełnosprawnościami ocenili dostosowanie kart pn. „komunikacja” przyznając im 9 pkt (90%)
Karty zadań	8	80	Specjaliści pracujący z osobami z niepełnosprawnościami ocenili dostosowanie karty zadań przyznając im 8 pkt (80%)
Plansza	10	100	Badani ocenili maksymalnie (10 pkt.) dostosowanie czytelności i przejrzystości planszy dla osób z niepełnosprawnościami
Promowanie gry	9	90	Terapeuci i instruktorzy polecieli by grę innym specjalistom pracującym z osobami z niepełnosprawnościami (90%).
Atrakcyjność gry	8	80	Za atrakcyjność gry dla osób z niepełnosprawnościami przyznano 8 pkt (80%).



Kompetencje OzNI	8	80	Regularne korzystanie z gry może zwiększać kompetencje osób z niepełnosprawnościami w zakresie załatwiania spraw urzędowych (80%)
Rozgrywki	8	80	Rozegranie gry w podziale na tygodnie umożliwia korzystanie z gry w pracy z osobami z różnym stopniem niepełnosprawności intelektualnej oraz poziomem ich funkcjonowania (80%)

### *Poziom motywacji graczy do rozwijania kompetencji*

Na podstawie analizy wyników badań widoczny jest wzrost motywacji do rozwijania kompetencji przez osoby z niepełnosprawnościami.

### *Poziom satysfakcji graczy*

Gra „Urzędowy ambaras” uzyskała pozytywną ocenę od osób z niepełnosprawnościami (graczy). Szczegółowe wyniki zebrane z ankiety satysfakcji dla odbiorcy przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela nr 3. Ocena gry według osób testujących (graczy)

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi							
		tak		Nie		Nie wiem		Trudno powiedzieć	
		L	%	L	%	L	%	L	%
1.	Czy zagrasz ponownie w grę?	6	75	0	0	1	12,5	1	12,5
2.	Czy gra jest dobrze wykonana?	7	87,5	0	0	1	12,5	0	0
3.	Czy informacje zawarte w kartach są zrozumiałe?	5	62,5	1	12,5	1	12,5	1	12,5
4.	Czy podręcznik do gry jest zrozumiały?	4	50	1	12,5	2	25	1	12,5
5.	Czy poruszanie po planszy sprawia trudność?	2	25	5	62,5	0	0	1	12,5

6.	Czy zasady gry są jasne?	6	75	0	0	1	12,5	1	12,5
7.	Czy formularze są odpowiedniej wielkości?	8	100	0	0	0	0	0	0
8.	Czy polecilibyś grę „Urzędowy ambaras” znajomym?	7	87,5	0	0	1	12,5	0	0
9.	Czy podobają Ci się kolory i obrazki zamieszczone na kartach?	8	100	0	0	0	0	0	0
10.	Czy podobają Ci się kolory i obrazki zamieszczone na planszy?	8	100	0	0	0	0	0	0
11.	Czy podobają Ci się kolory i obrazki zamieszczone na pudełku?	8	100	0	0	0	0	0	0

Jak wskazują powyższe wyniki badań satysfakcja z udziału w grze plasuje się na wysokim poziomie bowiem aż 75% testujących graczy deklaruje chęć ponownego udziału w rozgrywkach. Ponadto osoby z niepełnosprawnością intelektualną oceniły pozytywnie wygląd gry, czytelność planszy i komponentów podczas rozgrywki.

## Wady i zalety gry

Do zalet gry pn. „Urzędowy ambaras” zalicza się to, że:

- ✓ Jest to aktywna metoda zdobywania wiedzy i umiejętności,
- ✓ w bardzo atrakcyjny dla gracza sposób, wyposaża w konkretne umiejętności i zasób wiedzy potrzebny do jak najbardziej samodzielnego i pełnego uczestnictwa w życiu publicznym poprzez korzystanie z przestrzeni publicznej,
- ✓ dostosowana jest do możliwości osób z niepełnosprawnością intelektualną,,
- ✓ pozwala przezwyciężyć treść oraz własne słabości,
- ✓ likwiduje bariery,
- ✓ uczy przestrzegać zasad aby odnieść sukces,
- ✓ uczy rywalizacji,
- ✓ uczy samodzielnego podejmowania decyzji,
- ✓ poprawia sprawność manualną,

- ✓ szata graficzna uwzględnia potrzeby poznawcze osób z niepełnosprawnością intelektualną, tzn. gra od strony graficznej została przygotowana w sposób nie rozpraszaający uwagi, pominięte zostaną wszelkiego rodzaju dystraktory,
- ✓ elementy innowacji zostały opracowane w tekście łatwym do czytania,
- ✓ elementy gry takie jak formularze, można wykorzystać do innych zajęć umiejętności społecznych,
- ✓ formularze są wielokrotnego użytku,
- ✓ wysoka jakość i precyzja wykonania gry,
- ✓ gra została przygotowana w wersji umożliwiającej wydruk każdej osobie.

Do wad innowacji zaliczyć można:

- ✓ zlecenie produkcji firmie specjalizującej się produkcją gier jest bardzo kosztowne
- ✓ samodzielny wydruk w warunkach domowych jest możliwy ale jakość otrzymanych elementów nie będzie tak atrakcyjna jak w przypadku profesjonalnej produkcji,
- ✓ formularze są identyczne jak w urzędach. Osoby słabo widzące lub z dysfunkcjami manualnymi mogą mieć trudności z ich wypełnieniem. Formularze urzędowe nie są dostosowane do petentów z w/w niepełnosprawnościami,
- ✓ Na planszy znajduje się dużo pól do pokonania przez gracza. U osób z zaburzeniami koncentracji może powodować zniechęcenie do dalszej gry. Podczas testów skrócono czas gry (o połowę) poprzez stawianie pionka tylko na polach ciemniejszych. Informacja taka powinna znaleźć się w podręcznikach dla gracza i moderatora.

## **Rekomendacje i zalecenia dla przyszłych użytkowników gry**

Wytworzone narzędzie zgodnie z założeniem powinno być zastosowane w procesie doskonalenia i nabywania umiejętności załatwiania spraw urzędowych przez dorosłe osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Gra „Urzędowy Ambaras” adresowana jest przede wszystkim do osób z niepełnosprawnością intelektualną oraz ich otoczenia tj. rodziny, przyjaciół, terapeutów/instruktorów.

Gra jest świetnym narzędziem pracy dla terapeutów zajęciowych, instruktorów placówek wspierających dorosłe osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

*Proces upowszechniania gry powinien być realizowany poprzez:*

- promowanie narzędzia podczas szkoleń terapeutów/instruktorów/kierowników placówek
- prezentację gry podczas konferencji, debat dotyczących osób z niepełnosprawnościami
- prezentację możliwości zastosowania gry u osób z różnymi dysfunkcjami, zaburzeniami, stopniem niepełnosprawności itp. wśród studentów oligofrenopedagogiki, uczniów szkół policealnych kształcących w zawodzie terapeuty zajęciowego itp.
- promowanie gry „Urzędowy ambaras” na stronie internetowej placówek, w których odbywały się testy.

Wskazane byłoby wyposażanie w grę wszystkich instytucji pracujących z osobami z niepełnosprawnościami bowiem gra planszowa jest takim środkiem, który aktywizuje procesy poznawcze OzNI, a tym samym rozwój kompetencji jest bardziej skuteczny, trwały i twórczy.

Jest to rozwiązanie, które przyczyni się do rozwoju wiedzy i umiejętności OzNI w załatwianiu spraw urzędowych oraz dostępności do tych miejsc.

Stworzona gra przyniesie korzyści w/w grupom użytkowników, którzy będą mieli narzędzia do pracy z tą grupą odbiorców. Wówczas działania użytkowników przyniosą realne zmiany w procesie wsparcia i aktywizacji osób z niepełnosprawnościami oraz zapobiegą ich wykluczeniu społecznemu. Praca z narzędziem jakim jest gra planszowa przyczyni się do większej dostępności miejsc użyteczności publicznej dla OzNI.

Stanowi to wyzwanie, gdyż osoby z w/w rodzajami niepełnosprawności mają m.in. trudności z pamięcią, dlatego tym bardziej niezbędne w procesie doskonalenia i nabywania nowych umiejętności przez OzNI jest wykorzystanie metod i środków, które angażują wszystkie procesy poznawcze. Zatem, stworzenie takich innowacyjnych środków/pomocy dla dorosłych osób z niepełnosprawnościami wydaje się niezbędne, aby proces kształcenia był skuteczny, efektywny, wnosił trwałą zmianę w zakresie wiedzy i umiejętności.

## Podsumowanie

Świat osób pełnosprawnych jest ułożony w sposób, który nie zawsze sprzyja osobom z niepełnosprawnościami. Wiele działań i rozwiązań jest wdrażanych/wdrożonych na rzecz lepszego, bardziej dostępnego zorganizowania szeroko pojętej rzeczywistości. Przygotowywana jest przestrzeń od strony architektonicznej, szkoleni pracownicy np. urzędu pracy, czy urzędu pocztowego, w zakresie obsługi osoby z niepełnosprawnością z określonym rodzajem tejże niepełnosprawności. Owa dostępność jest coraz większa. Nasza praca wskazuje, iż sama osoba z niepełnosprawnością nie posiada wystarczającej wiedzy i umiejętności. W przypadku dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną, pomimo korzystania przez nich z oferty różnych placówek, wiele z nich ma ogromne trudności w załatwianiu spraw urzędowych. Wdrażanie w ten wymiar przestrzeni publicznej jest niezwykle pracochłonne, ze względu na trudności tych osób wynikające z posiadanej niepełnosprawności. Z drugiej strony brakuje narzędzi, które pozwalałyby na efektywne wdrażanie dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną na korzystanie z usług otaczających nas urzędów. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną doświadczając wielokrotnych porażek w tym obszarze czują wiele obaw i lęku przed samodzielnym skorzystaniem z usług np. urzędu miasta. Nawet doskonale przygotowana kadra urzędu nie sprawi, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną będzie czuła się kompetentna w przestrzeni tej instytucji.

Dlatego też stworzyliśmy grę planszową „Urzędowy ambaras”, która wyposaża osoby z niepełnosprawnością intelektualną w odpowiednie umiejętności i wiedzę niezbędną do korzystania z usług Urzędu Pracy, Urzędu Miasta, Centrum Pomocy Rodzinie i Urzędu Pocztowego. Gra jest w pełni dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną. Karty i pozostałe elementy przygotowane są w odpowiednio dużym, wyraźnym formacie. Każdy urząd jest oznaczony odpowiednim kolorem, aby umożliwić identyfikację go na planszy. Karty zostały opracowane w tekście łatwym do czytania (tekst dla osób mających trudności z czytaniem) dzięki czemu gracze mogą bardziej efektywnie realizować zadania, przyswajając wiedzę i umiejętności, a także pozbyć się lęku i poczucia braku kompetencji.

Karty akcji to zadania na kartach odzwierciedlające poszczególne kroki potrzebne do wykonania większego zadania. Poprzez podawanie swoich danych osobowych, odpowiedzi na pytania dot. kwestii formalnych, czy komunikowania swoich oczekiwań gracze nabywają cały zasób wiedzy i umiejętności. Karty odzwierciedlają procedurę „małych kroków”, konieczną w pracy z osobami z niepełnosprawnością intelektualną. Na rynku nie ma tego typu narzędzia, które w pełni odpowiada

na potrzeby osób z niepełnosprawnością intelektualną. Innowacja zawiera rzeczywiste druki formularzy (pokryte specjalną folią, dzięki czemu można je wielokrotnie wypełniać ścieralnym pisakiem). Druki te potrzebne są do wykonania zadania w każdym z czterech urzędów, np. druk potrzebny do wysłania listu poleconego. Gracze dzięki temu po pierwsze oswiają się z formularzami, które wyglądają na bardzo skomplikowane i rodzą wyłącznie lęk, po drugie w atmosferze bezpieczeństwa osoba z niepełnosprawnością intelektualną może nauczyć się go wypełniać krok po kroku.

Elementy gry odzwierciedlają w możliwie największym stopniu realne sytuacje. Zawierają wyłącznie symbole znane dorosłym osobom z niepełnosprawnością intelektualną i zostały pozbawione wymiaru abstrakcyjności. Wszystkie elementy innowacji i strategia gry to połączenie oczekiwań i potrzeb dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną, z zastosowaniem wiedzy nt. efektywności przyswajania wiedzy. W związku z tym, że odbiorcami będą dorosłe osoby z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim bądź umiarkowanym karty z zadaniami oraz cztery rodzaje kart akcji są opracowane w dwóch stopniach trudności. Strategia gry nie jest skomplikowana, OzNI mogą samodzielnie w nią grać. Po wyrzuceniu kostki pobierają kartę z symbolem, który widnieje na kostce. Za prawidłowo wykonane zadanie częściowe otrzymują jeden żeton. Gracz, który jako pierwszy dotrze do Biura obsługi interesanta wykonuje 4 zadania z kart zadań. Na koniec wszyscy gracze zliczają żetony. Wygrywa gracz z najwyższą liczbą żetonów. W przypadku graczy o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności intelektualnej gra prowadzona powinna być przez moderatora gry.

## Załączniki

### Narzędzia do weryfikacji i skuteczności i atrakcyjności innowacji

#### 1. Ankieta satysfakcji dla specjalisty

##### Ankieta satysfakcji dla specjalisty

Ankieta ma na celu sprawdzenie, czy testowana gra jest atrakcyjna z punktu widzenia specjalistów pracujących z osobami z niepełnosprawnością intelektualną. Prosimy o szczere odpowiedzi, które w przyszłości pozwolą na dopracowanie tego typu narzędzi do pracy. Prosimy o zaznaczenie odpowiedniej cyfry na skali, gdzie 1 oznacza „w ogóle/wcale”, a 5 „w maksymalnym stopniu/ wymiarze”

1. W jakim stopniu karty do gry są dostosowane do możliwości osób z niepełnosprawnościami?

1 – 2 – 3 – 4 – 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze

2. W jakim stopniu elementy gry są przejrzyste i czytelne dla osób z niepełnosprawnością intelektualną?

1 – 2 – 3 – 4 – 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze

3. W jakim stopniu gra jest zbliżona do realnych sytuacji związanych z załatwianiem spraw w urzędach?

1 – 2 – 3 – 4 – 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze



4. Na ile prawdopodobne jest, że będzie korzystał/a Pan/ i z gry w codziennej pracy?

1 — 2 — 3 — 4 — 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze

5. W jakim stopniu gra odpowiada na potrzeby osób z niepełnosprawnością intelektualną w zakresie załatwiania spraw w wymienionych urzędach?

1 — 2 — 3 — 4 — 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze

6. W jakim stopniu gra odpowiada na potrzeby specjalistów pracujących z osobami z niepełnosprawnością intelektualną?

1 — 2 — 3 — 4 — 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze

7. W jakim stopniu karty „Weryfikacja” są odpowiednio przygotowane dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w kontekście załatwiania spraw w wymienionych urzędach?

1 — 2 — 3 — 4 — 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze

8. W jakim stopniu karty „Telefon z urzędu” są odpowiednio przygotowane dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w kontekście załatwiania spraw w wymienionych urzędach?

1 — 2 — 3 — 4 — 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze



9. W jakim stopniu karty „Komunikacja” są odpowiednio przygotowane dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w kontekście załatwiania spraw w wymienionych urzędach?

1 — 2 — 3 — 4 — 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze

10. W jakim stopniu karty „Miejsce” są odpowiednio przygotowane dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w kontekście załatwiania spraw w wymienionych urzędach?

1 — 2 — 3 — 4 — 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze

11. W jakim stopniu karty zadań są odpowiednio przygotowane dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w kontekście załatwiania spraw w wymienionych urzędach?

1 — 2 — 3 — 4 — 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze

12. W jakim stopniu plansza do gry jest przejrzysta, a oznaczenia zawarte na niej czytelne i zrozumiałe dla osób z niepełnosprawnością intelektualną?

1 — 2 — 3 — 4 — 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze

13. Na ile prawdopodobne jest, że poleciłby/poleciłaby Pan/i grę innym specjalistom pracującym z osobami z danym rodzajem niepełnosprawności?

1 — 2 — 3 — 4 — 5  
w ogóle/wcale w maksymalnym stopniu/  
wymiarze



## 2. Ankieta satysfakcji dla gracza

### Ankieta satysfakcji dla gracza

Chcemy się dowiedzieć, czy gra „Urzędowy ambaras” jest dla Ciebie atrakcyjna. Odpowiedz na poniższe pytania zgodnie z prawdą. Podkreśl wybraną odpowiedź.

Czy zagrasz w tą grę jeszcze raz?

Tak

Nie

Nie wiem

Trudno powiedzieć

Czy gra jest dobrze wykonana?

Tak

Nie

Nie wiem

Trudno powiedzieć

Czy karty do gry są zrozumiałe?

Tak

Nie

Nie wiem

Trudno powiedzieć

Czy podręcznik do gry jest zrozumiały?

Tak

Nie

Nie wiem

Trudno powiedzieć

Czy poruszanie się po planszy sprawia trudność?

Tak

Nie

Nie wiem

Trudno powiedzieć

Czy zasady gry są dla Ciebie jasne?

Tak

Nie

Nie wiem  
Trudno powiedzieć

Czy formularze są odpowiedniej wielkości?  
Tak  
Nie  
Nie wiem  
Trudno powiedzieć

Czy poleciłbyś grę „Urzędowy ambaras” znajomym?  
Tak  
Nie  
Nie wiem  
Trudno powiedzieć

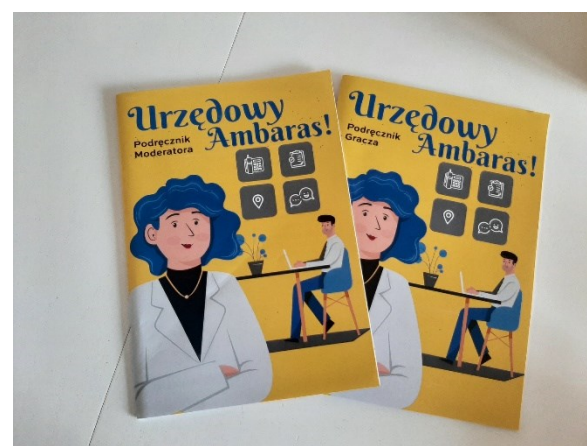
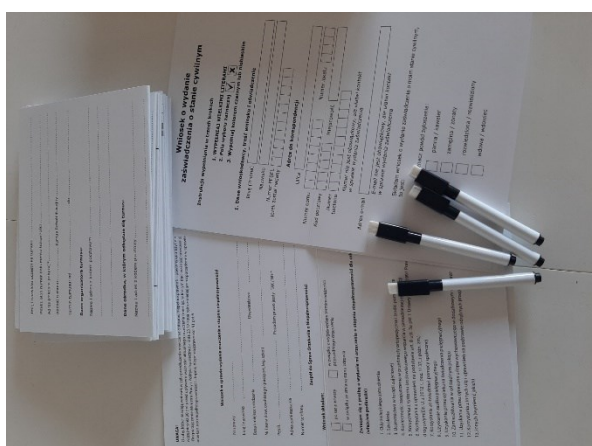
Czy podobają Ci się kolory i obrazki zamieszczone na kartach?  
Tak  
Nie  
Nie wiem  
Trudno powiedzieć

Czy podobają Ci się kolory i obrazki zamieszczone na planszy?  
Tak  
Nie  
Nie wiem  
Trudno powiedzieć

Czy podobają Ci się kolory i obrazki zamieszczone na pudełku?  
Tak  
Nie  
Nie wiem  
Trudno powiedzieć



#### 4. Zdjęcia gry:



**5. Projekt graficzny gry załączone w osobnych plikach, w skład którego wchodzi:**

- plansza,
- pudełko,
- naklejki na kostkę,
- formularze,
- karty zadań,
- karty akcji,
- podręcznik gracza,
- podręcznik moderatora.