

Czy mieszkańcy oczekują SMS-owych powiadomień z urzędów?

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: sobota, 14, wrzesień 2013 00:00

Rafał Rudka

Odslony: 976

Aż 76% mieszkańców miast i gmin deklaruje, że chętnie skorzystałoby z powiadomień SMS wysyłanych przez urzędy, gdyby tylko posiadali taką możliwość. Jednocześnie tylko 13,3% osób jest w stanie potwierdzić, że taka usługa jest dostępna w ich miejscu zamieszkania. Urzędy w pozostałych rejonach albo jeszcze nie wdrożyły mobilnego systemu komunikacji, albo też nie wykorzystują w pełni jego potencjału.

Powiadomienia SMS w wielu jednostkach administracji publicznej obecne są już od wielu lat, i co istotne – cieszą się dużym zainteresowaniem ze strony mieszkańców. Krótkie wiadomości tekstowe wykorzystywane są w wielu urzędach jako indywidualne powiadomienia wysyłane do konkretnej osoby z informacją o statusie realizacji jej sprawy (np. o możliwości odbioru dowodu osobistego czy prawa jazdy, konieczności dostarczenia dodatkowych dokumentów i wniosków). Ze wskazań ankietowanych wynika, że aż 15% osób spośród grupy otrzymującej SMS-y otrzymywało takie powiadomienia. Jeszcze popularniejsze okazują się komunikaty tematyczne do wybranych grup odbiorców - aż 32% wszystkich wysyłek urzędowych stanowiły wiadomości o wydarzeniach sportowych i kulturalnych odbywających się na terenie miasta. Część urzędów tworzy także własne kategorie tematyczne, przykładowo: Rzeszów codziennie informuje kierowców o stacjach benzynowych w najniższymi cenami paliwa.

Komunikacja mobilna – nowy standard w urzędach?

Na krótkie wiadomości tekstowe coraz przychylniej spoglądają nie tylko mieszkańcy, spośród których aż 3/4 osób chce pozostawać w stałym kontakcie z miastem, ale także pracownicy administracji publicznej, co podkreśla Andrzej Ogonowski, dyrektor marketingu i PR platformy SMSAPI: *Urzednicy zajmujący się obsługą petentów zwracają uwagę na takie aspekty, jak np. zmniejszająca się liczba telefonów z zapytaniem o stan danej sprawy czy potwierdzenie dnia odbioru dokumentów. Działy promocji miast i gmin chwalą natomiast grupowe wysyłki SMS, dzięki którym coraz więcej osób przychodzi na miejskie imprezy i korzysta z sezonowych atrakcji.*

Pozytywne nastawienie mieszkańców i urzędników do mobilnej komunikacji to wciąż jednak za mało, aby mówić o SMS-ie jako obowiązującym standardzie w jednostkach administracji publicznej. Tę sytuację także wyjaśnia Ogonowski: *Każdego roku liczba urzędów rejestrujących się w serwisie SMSAPI.pl stale rośnie, jednak wciąż większość urzędów nie posiada mobilnego systemu komunikacji z mieszkańcami. Dodatkowo, pojawia się jeszcze innego rodzaju problem – czasem w urzędzie brakuje pomysłu na to, jak wypromować usługę wśród mieszkańców. Wciąż zbyt rzadko wykorzystuje się do tego celu internet z portalami społecznościowymi na czele. Zapominamy o tym, że popularne kiedyś tablice ogłoszeń dziś już nie spełniają swojej funkcji. Muszą je zastąpić narzędzia bardziej nowoczesne.*

** Wszystkie dane liczbowe zamieszczone w artykule pochodzą z ankiety przeprowadzonej przez platformę SMSAPI.pl. Ankieta prowadzona była za pośrednictwem internetu i wzięli w niej udział mieszkańcy różnych rejonów Polski.*

Źródło: SMSAPI