

KOMUNIKACJA
INSTYTUCJI PUBLICZNYCH
Z MIESZKAŃCAMI

OCZEKIWANIA I POTRZEBY

RAPORT
SMSAPI

ORAZ

 **BIOSTAT**[®]
MORE THAN STATISTICS

ANDRZEJ OGONOWSKI, SMSAPI

Nowoczesne społeczności mieszkańców opierają się na rozwiniętym systemie komunikacyjnym. Miasta i wsie to ludzie, którzy tworzą unikalną infrastrukturę komunikacyjną i oczekują ciągłego dialogu z przedstawicielami instytucji publicznych. Dlatego regularny kontakt jest podstawą budowania odpowiednich postaw społecznych i opieraniu decyzji samorządowych o głos obywatela.

Niezależnie od tego, czy jest to bieżący raport o ruchu drogowym, dane dotyczące jakości powietrza i wody, informacja o zbliżającym się wydarzeniu czy edycji budżetu obywatelskiego - komunikacja w sektorze publicznym ma ogromny potencjał rozwoju i oferuje nowe możliwości ułatwienia codziennego życia mieszkańców.

Zapraszam do lektury raportu, który wskazuje potrzeby i oczekiwania mieszkańców wobec otrzymywania informacji od samorządu za pomocą wiadomości SMS.

RAFAŁ PISZCZEK, BIOSTAT

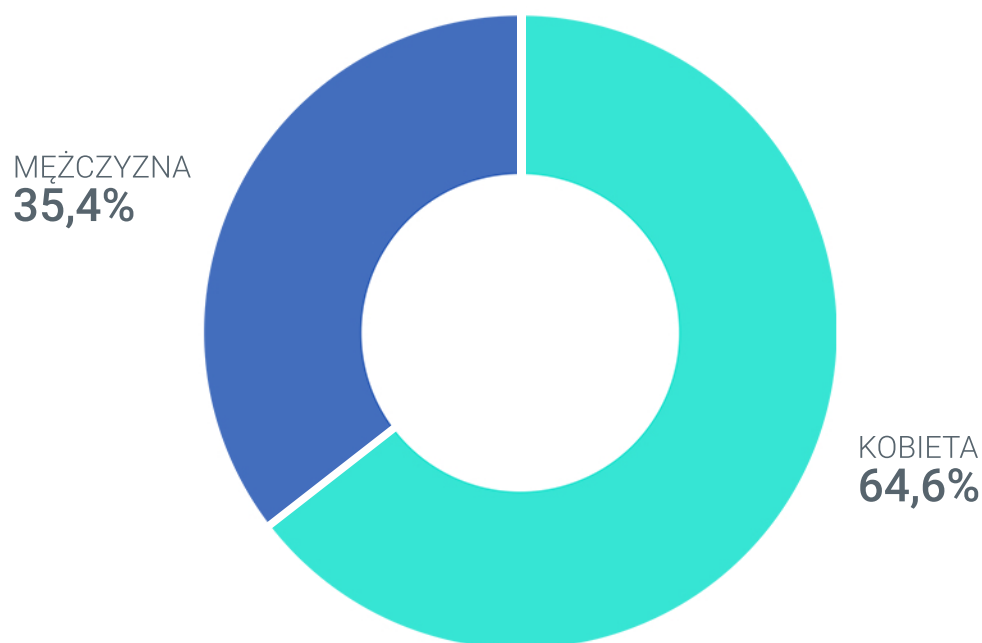
Zbadaliśmy opinie konsumentów dotyczące usług SMS-owych. To kolejny projekt agencji badawczej BioStat® zrealizowany we współpracy z SMSAPI.

Pytania dotyczyły powiadomień SMS wysyłanych z urzędów i instytucji publicznych. Poznaliśmy zarówno ich obecne zwyczaje związane z korzystaniem z różnego rodzaju powiadomień tekstowych, jak i skłonność do wykorzystywania tego kanału komunikacji w przyszłości, również w inny sposób niż dotychczas. Tego typu wiedza jest solidną podstawą dla strategii marketingowych, ze względu na ogólny obraz oczekiwań odbiorców. Może też posłużyć jako wsparcie przy konstruowaniu narzędzi szczegółowych, albo rozwiązań kierowanych bezpośrednio do klientów.

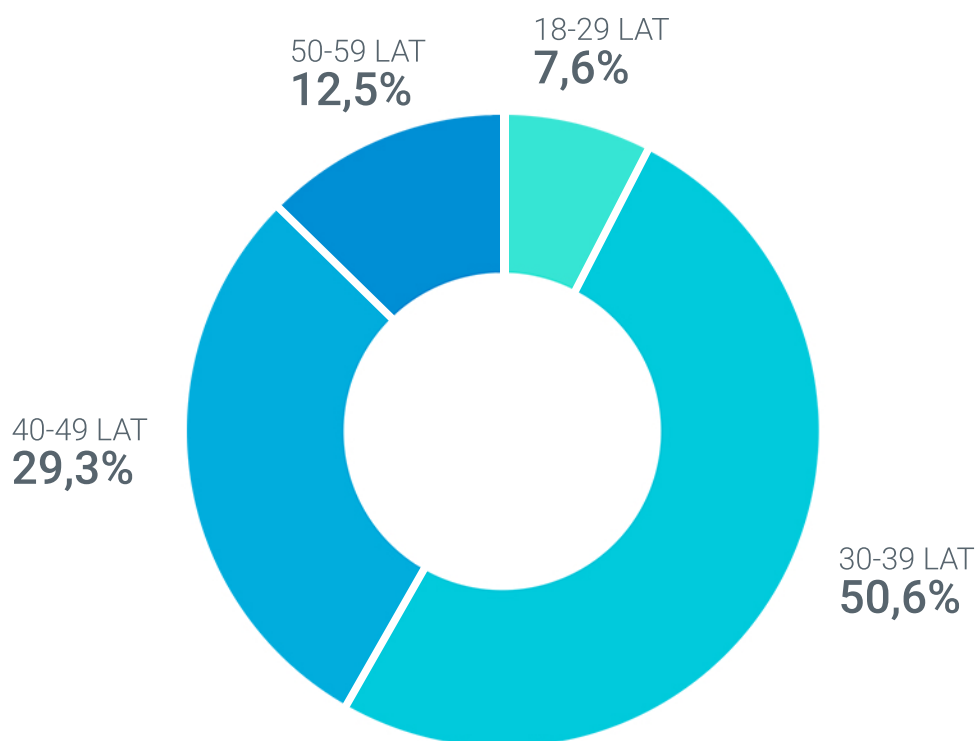
Badania przeprowadzono na losowej grupie Polaków z wykorzystaniem panelu badawczego www.badanie-opinii.pl w dniach od 19 do 20 lutego 2019 roku.

CHARAKTERYSTYKA RESPONDENTÓW

PŁEĆ



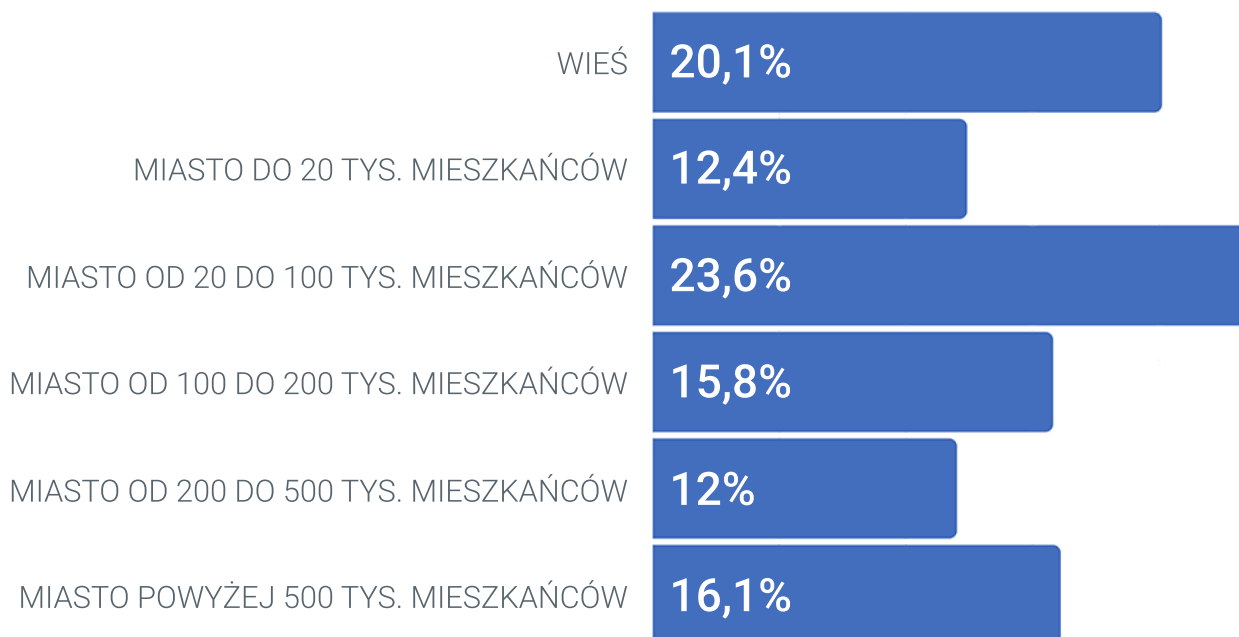
WIEK



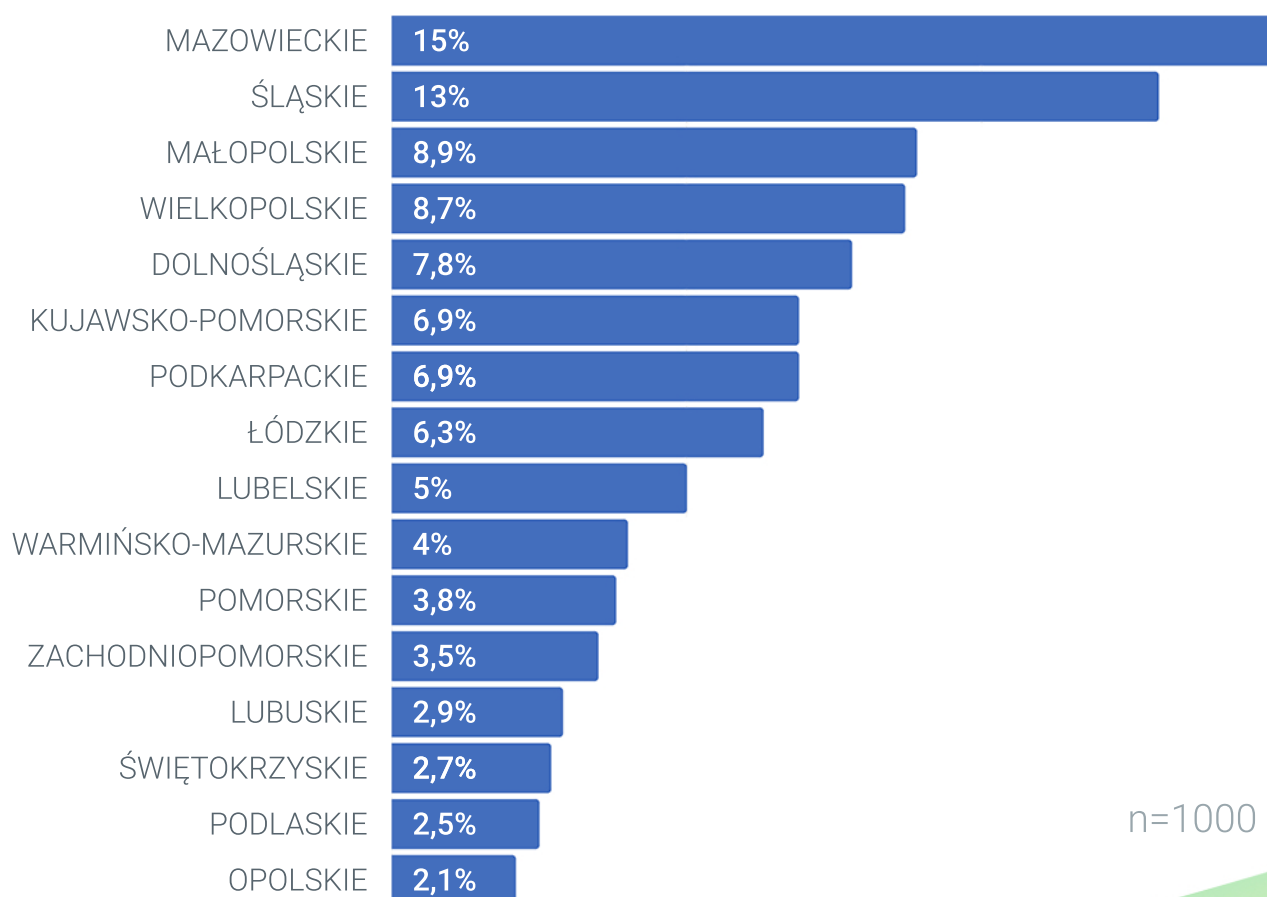
n=1000

CHARAKTERYSTYKA RESPONDENTÓW

MIEJSCE ZAMIESZKANIA



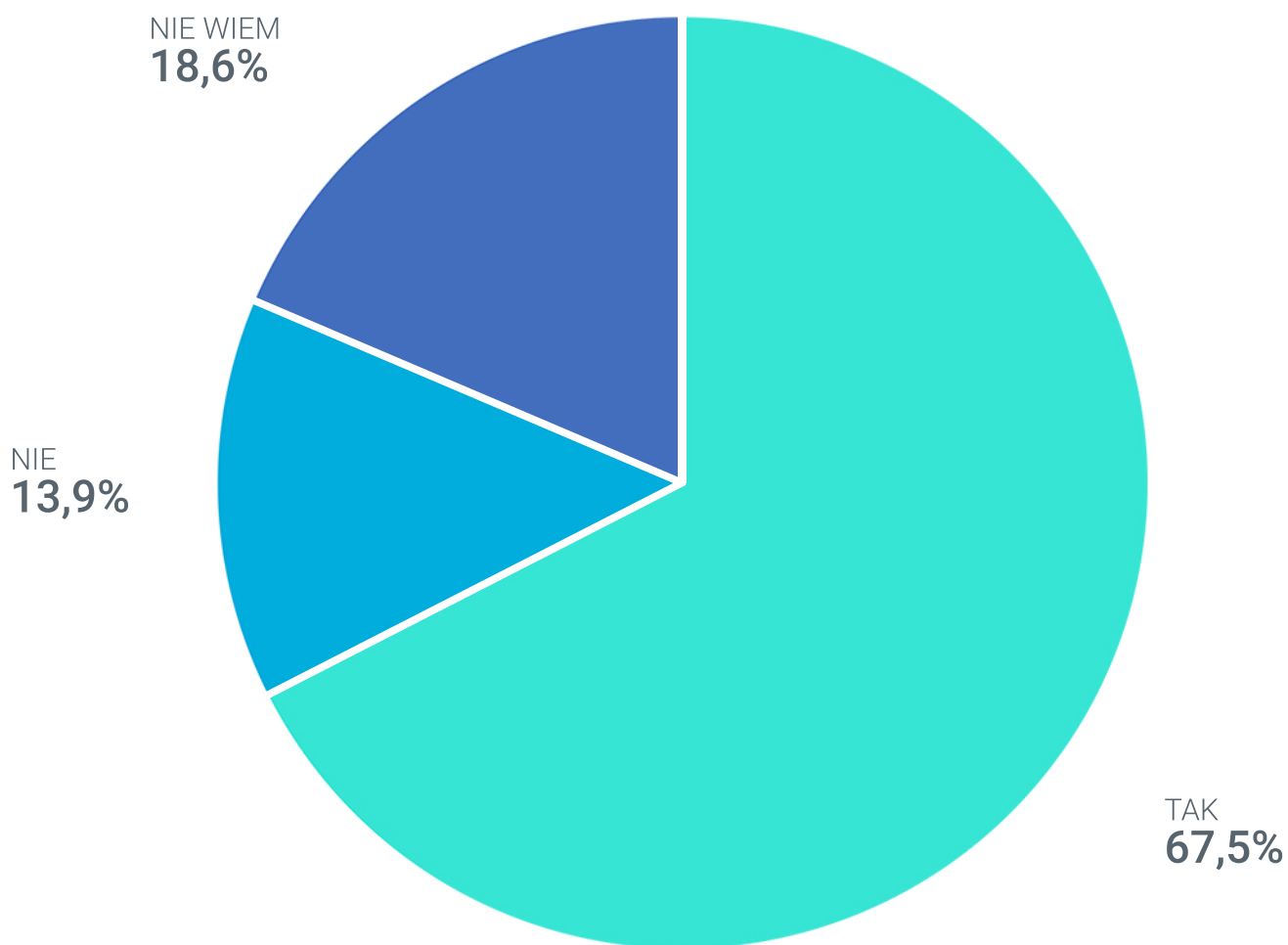
WOJEWÓDZTWO



n=1000

CZY MÓJ URZĄD POWIADAMIA SMS-EM?

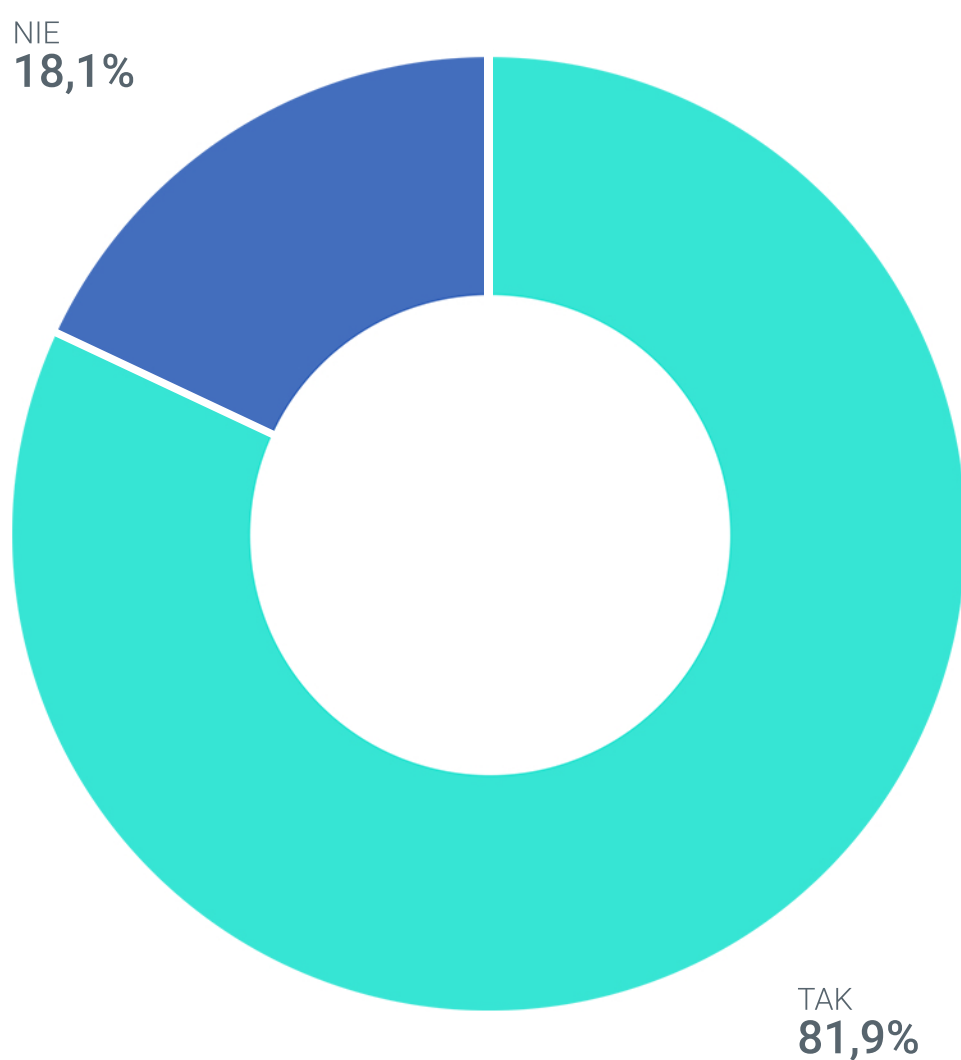
CZY W TWOIM MIEJSCU ZAMIESZKANIA URZĄD
OFERUJE POWIADOMIENIA SMS O WYDARZENIACH,
ZAGROŻENIACH LUB INFORMACJACH URZĘDOWYCH?



n=1000

CZY KORZYSTAM Z TEJ USŁUGI?

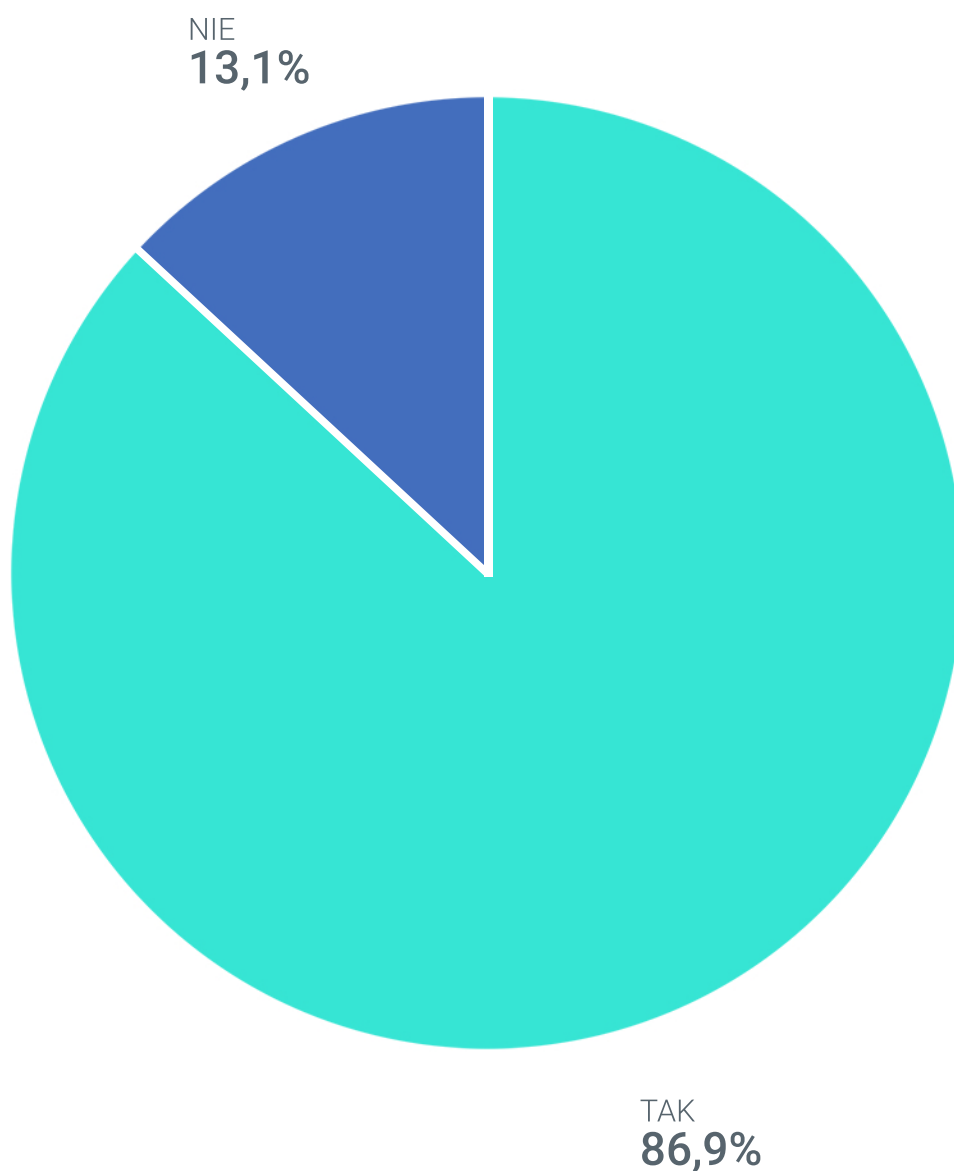
CZY KORZYSTASZ Z TEJ USŁUGI
(CZY OTRZYMUJESZ TEGO TYPU WIADOMOŚCI)?



n=679

CZY CHCIAŁBYM OTRZYMYWAĆ POWIADOMIENIA SMS?

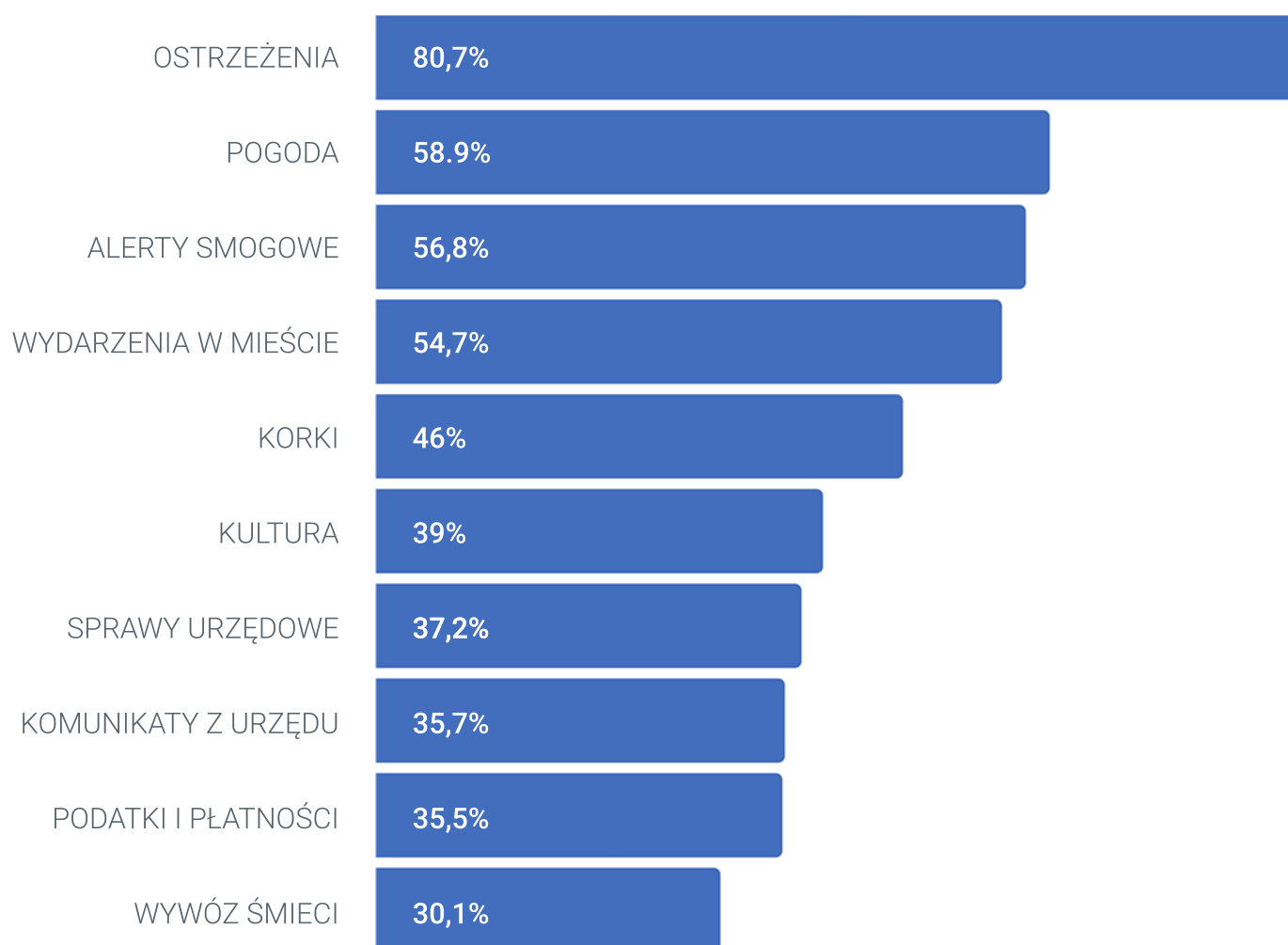
CZY KORZYSTAŁABYŚ/KORZYSTAŁBYŚ Z USŁUGI
POWIADOMIEŃ SMS W TWOIM MIEJSCU
ZAMIESZKANIA, GDYBY BYŁA DOSTĘPNA?



n=321

JAKIE INFORMACJE MNIE INTERESUJĄ?

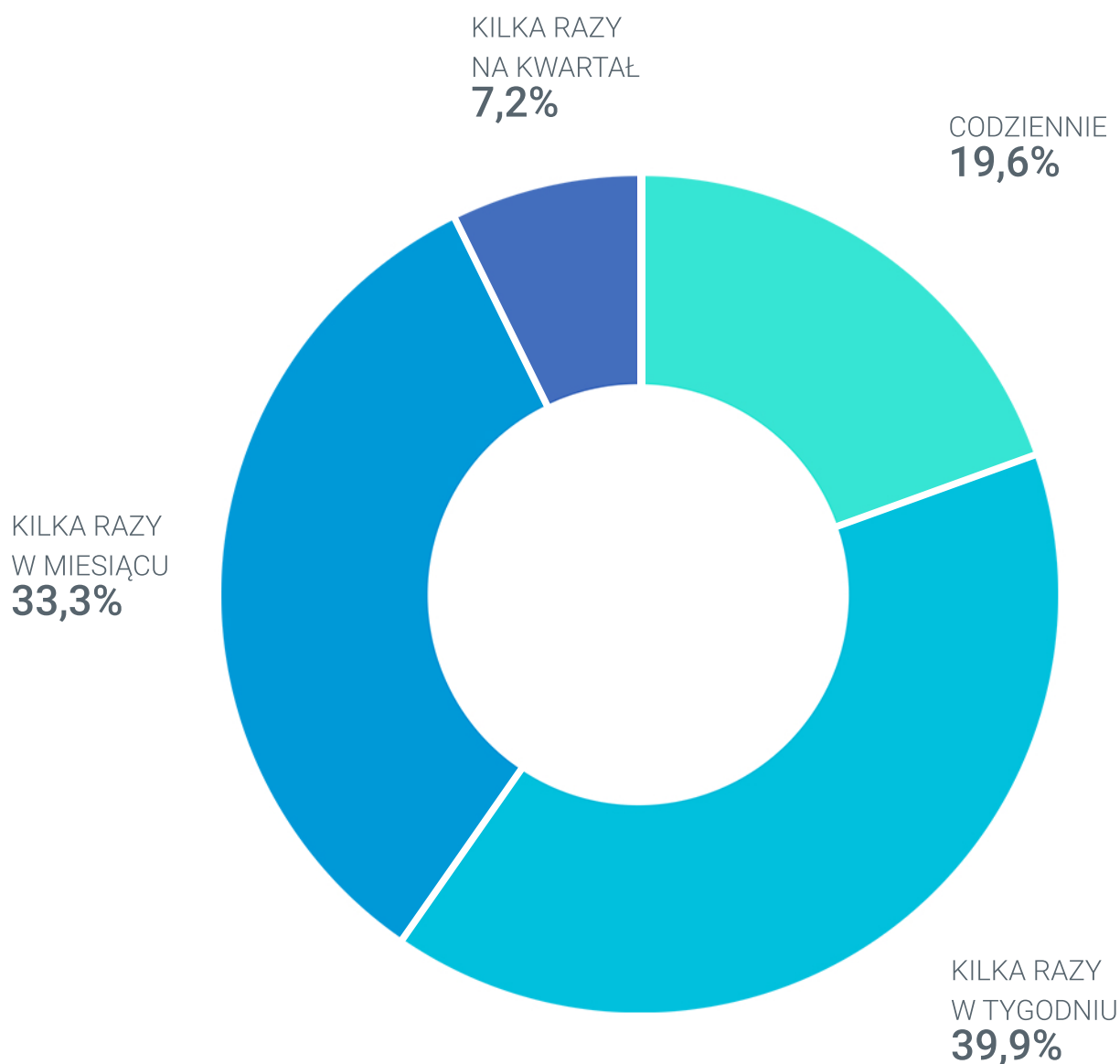
**JEŚLI KORZYSTAŁBYŚ/KORZYSTAŁABYŚ
Z POWIADOMIEŃ SMS OFEROWANYCH PRZEZ
URZĄD TWOJEGO MIASTA, TO JAKIE RODZAJE
TREŚCI CHCIAŁBYŚ/CHCIAŁABYŚ OTRZYMYWAĆ?**



n=958

JAK CZĘSTO CHCĘ OTRZYMYWAĆ WIADOMOŚCI?

JAKĄ CZĘSTOTLIWOŚĆ OTRZYMYWANIA
POWIADOMIEŃ SMS-OWYCH OD URZĘDU
PREFEROWAŁBY/PREFEROWAŁABY PAN/PANI?



n=1000

PODSUMOWANIE

MARCIN STAŃCZYK, UM KATOWICE

Kilka lat temu postanowiliśmy sięgnąć po to rozwiązanie i stosować komunikację z mieszkańcami poprzez SMS. KISS to Katowicki Internetowy Serwis SMS-sowy.

Z czasem SMS stał się tak popularny w Katowicach, że organizatorzy różnego rodzaju wydarzeń i happeningów prosili, aby informacja o tym właśnie wydarzeniu znalazła się w katowickim SMS-ie. Ludzie cieszą się, zapisują, a co najważniejsze - nie wypisują się z serwisu.

Miasto Katowice sięgnęło po rozwiązanie zaproponowane przez firmę SMSAPI w 2015 roku. Udało nam się w bardzo łatwy i przejrzysty sposób stworzyć odpowiednie kategorie i przypisać ludzi do tych kategorii, aby móc odpowiedzieć na ich rzeczywiste potrzeby informacyjne poprzez kategoryzowanie newsów. Dzisiaj mamy ponad 7 000 subskrybentów tych wiadomości, a od czasu współpracy z SMSAPI wysłaliśmy ponad 4 miliony SMS-ów.

Część użytkowników naszego serwisu to nie są mieszkańcy miasta, to osoby, które tutaj były, dowiedziały się o tym, zapisały i dzięki temu mogą się dowiedzieć, dlaczego warto jest przyjechać do Katowic.

SMS dziś jest czymś normalnym dla mieszkańców i nie wyobrażamy sobie, żeby komunikacja miasta odbywała się bez tego narzędzia.

Aż **86,9%** osób skorzystałoby z powiadomień SMS oferowanych przez urząd w miejscu zamieszkania, gdyby były one dostępne.

Mieszkańcy oczekują od urzędów przede wszystkim: alertów o niebezpieczeństwie (**80,7%**), alertów pogodowych (**58,9%**), alertów smogowych (**56,8%**). Ponad połowa respondentów chciałaby otrzymywać także bieżące informacje na temat planowanych wydarzeń w okolicy (**54,7%**).

Jeżeli usługa powiadomień SMS jest dostępna w danej miejscowości, chętnie korzysta z niej aż **81,9%**.

Mieszkańcy gotowi są otrzymywać informacje od urzędu nawet kilka razy w tygodniu (**39,9%**).

-  **BADANIA**
-   **STATYSTYKA**
-  **ANALIZY**
-   **APLIKACJE**

BADANIE OPINII **MIESZKAŃCÓW**

- ✓ zapotrzebowanie na usługi (np. żłobki, poradnie, biblioteki)
- ✓ ocena poziomu usług w instytucjach publicznych
- ✓ warunki życia mieszkańców
- ✓ materiały dla inwestorów w oparciu o rzetelne dane
- ✓ badania rynku pracy

Dr Monika Kurpanik
Dyrektor ds. Badań

 (+48) 666 068 671

 badania@biostat.com.pl

www.biostat.com.pl



JEŻELI SĄ PAŃSTWO ZAINTERESOWANI
KOMUNIKACJĄ SMS-OWĄ Z MIESZKAŃCAMI
SERDECZNIE ZAPRASZAM DO KONTAKTU:

JONASZ MALEC
+48 799 12 12 10
J.MALEC@SMSAPI.PL

www.smsapi.pl

SMSAPI

jest marką
LINK Mobility Poland sp. z o.o.
ul. Toszecka 101
44-100 Gliwice
NIP: 969-156-67-36