



Lo que quieren los ciudadanos

¿Cómo se sienten los ciudadanos estadounidenses acerca de la accesibilidad de servicios del gobierno local?



Introducción

En 2020, Rock Solid Technologies se unió fuerzas con tecnología gubernamental Centro de Gobierno Digital, y Involucrar a los líderes del gobierno local (ELGL) para realizar una encuesta exhaustiva destinado a descubrir cómo los ciudadanos Las expectativas de accesibilidad se están cumpliendo mediante Gobierno local.

En 2021-2022 repetimos la encuesta. En este informe compararemos los resultados y vea lo que la investigación puede revelar sobre el grado en que las actitudes de las personas hacia la accesibilidad del gobierno local puede han cambiado, o no, desde 2020.

Han pasado muchas cosas desde 2020, obviamente. Como en otros ámbitos de la vida, la COVID-19 ha tenido un impacto perturbador en muchas comunidades. Algunos de los resultados mostrados en esta investigación puede deberse a los efectos duraderos que ha tenido la pandemia en la forma en que los ciudadanos se involucran con el gobierno local.

¿Cuáles fueron las conclusiones extraídas de esa primera encuesta, como se relata en nuestro 2020 informe “¿Qué quieren los ciudadanos”? Primero, los ciudadanos tienen más dispositivos electrónicos y conectividad que nunca, y local Los gobiernos deben seguir el ritmo. Pero no puede hacerlo a expensas del compromiso “en vivo”: La gente todavía quiere utilizar visitas en persona y llamadas telefónicas, especialmente si son parte de la generación más vieja.

¿Cuál es el mejor curso de acción que indicó? A proporcionar opciones omnicanal para su que los ciudadanos interactúen con el gobierno local, sin importar edad o nivel socioeconómico.

A medida que avanzamos, eso es aún más cierto a medida que una proporción cada vez mayor de estadounidenses se vuelven más familiarizado con las tecnologías digitales y acostumbrado a la perfección, velocidad y conveniencia 24 horas al día, 7 días a la semana plataformas en el sector comercial. Están impacientes por ver avances similares. del gobierno local.

Comparando los resultados de estos dos Las encuestas muestran cómo, en algunos aspectos clave, Los gobiernos locales han avanzado en respondiendo a esa llamada.

Metodología y demografía

Esta encuesta de 957 adultos estadounidenses fue realizada por el Centro de Tecnología para Gobierno Digital y Granicus para comprender las preferencias y opiniones sobre la accesibilidad de los servicios del gobierno local. Esta investigación se realizó en octubre de 2020.

SERVICIOS INCLUIDOS EN LA ENCUESTA



311



PERMISOS DE
CONSTRUCCIÓN



REUNIONES
GUBERNAMENTALES



TRIBUNALES



BOMBEROS/EMERGENCIAS



BIBLIOTECA



FORMACIÓN LABORAL



ESPACIOS PÚBLICOS



AGUA/ACUEDUCTOS



POLICÍA



DE HOYOS Y CALLES



SALUD PÚBLICA



PROGRAMAS
RECREACIONALES



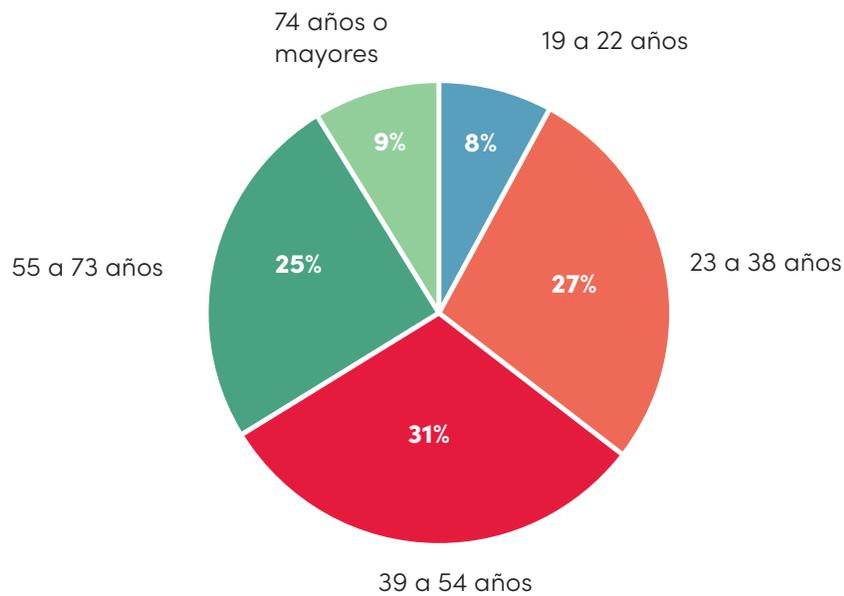
PLANIFICACIÓN Y
ZONIFICACIÓN



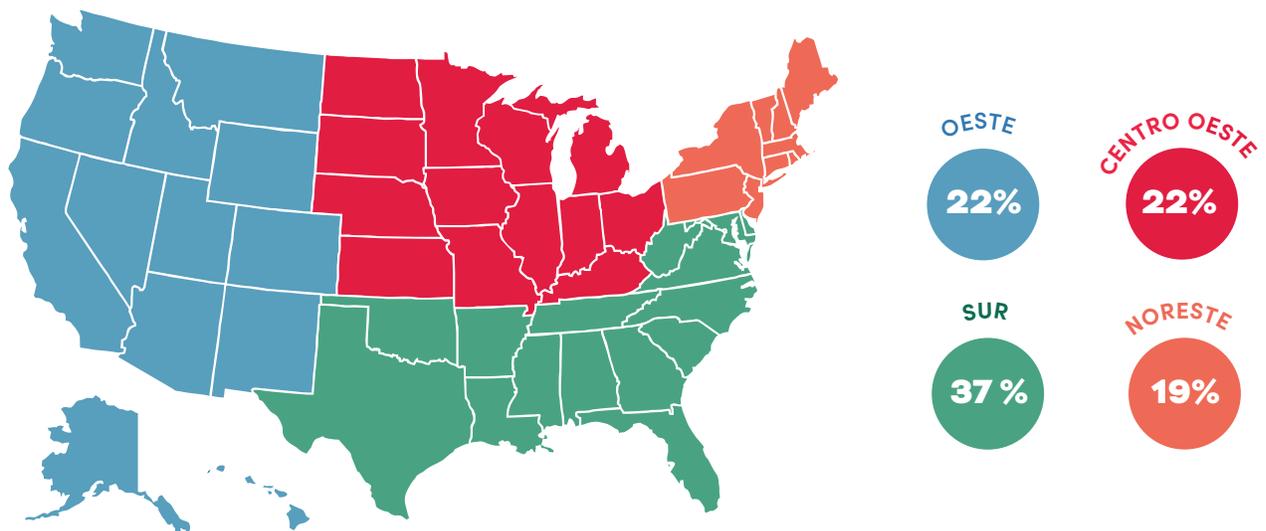
FACTURACIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS

La encuesta fue diseñada para recopilar respuestas de una amplia gama de regiones de EE. UU., grupos de edad y otros datos demográficos.

EDAD DE LOS ENCUESTADOS



POBLACIÓN ENCUESTADA

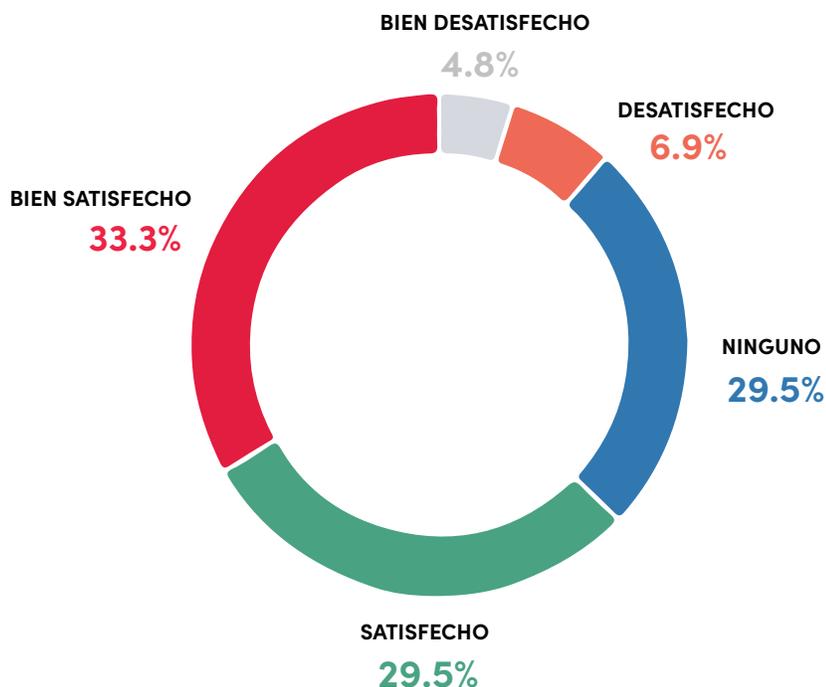


¿Cuán satisfechos están los ciudadanos con el acceso al Gobierno Local?

En 2020, comenzamos citando el hecho había buenas noticias que informar: el 56% de los encuestados estaban muy satisfechos o satisfechos con su capacidad para acceder servicios del gobierno local.

En la nueva encuesta, ese número ha crecido significativamente. El 62,8% de las personas dijo que estaban muy satisfechos o satisfechos, un salto de casi el 7% desde 2020.

Es un aumento notable en un momento en el que hay mucha desilusión con el gobierno federal o estatal, pero muestra cómo el gobierno local está avanzando a la altura de las expectativas de los residentes. Este Se observó una tendencia en investigaciones de Pew y Bloomberg CityLab que fue citado en nuestro informe de 2020. Un estudio reciente de Deloitte sólo refuerza esta noción: El gobierno local tuvo un compuesto más alto en puntuación de confianza en el estudio Deloitte, por delante de confianza para el gobierno estatal y mucho más allá de lo negativo niveles de confianza que los encuestados tienen hacia el Gobierno federal.



SÍ, TODAVÍA HAY MARGEN PARA MEJORAR

Este aumento de la satisfacción ciudadana con el acceso del gobierno local es loable. Todavía un poco más del 37% de las personas encuestadas todavía No expreses sentimientos positivos sobre su capacidad para acceder a esos servicios. El 11.71% se mostró insatisfecho o muy insatisfechos, pero el 25.5% se mostró neutral; este Este grupo constituyó el 34% del total de encuestados de 2020.

¿Cuál es un posible factor para la reducción de actitudes neutrales? Divulgación del gobierno local y mejoras en el acceso durante los últimos dos años pueden haber involucrado más los ciudadanos. Este fue un movimiento entidades gubernamentales estaban persiguiendo antes de la pandemia, pero el COVID-19 puede lo han acelerado, ya que los gobiernos locales se vieron obligados a adoptar una actitud más asertiva enfoque para la extensión de la salud pública y lanzando nuevas herramientas digitales.

El 62.8% de las personas dijo estar muy satisfecho o satisfecho con el gobierno local acceso, un aumento de casi el 7% desde 2020.

¿Cómo los ciudadanos prefieren acceder a los servicios en 2022?

¿CUÁLES SON SUS MÉTODOS PREFERIDOS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DEL GOBIERNO LOCAL?

En la encuesta de 2020, el 50.6% de los encuestados dijeron que sus preferidos forma de interactuar con el gobierno local fue mediante visita presencial. En esta época, esa cifra ha disminuido al 46.6%.

En términos de compromiso con específicos servicios, el método preferido varía como era de esperar, el 48.7% de la biblioteca Los usuarios del servicio siguen prefiriendo la presencialidad. visitas, por ejemplo.

Para la mayoría de los ciudadanos encuestados, la tecnología digital métodos como teléfono inteligente/tableta aplicaciones, acceso a sitios web a través de computadoras de escritorio, portátiles, o móvil, y es posible que los SMS/textos aún no estén disponibles. el principal medio de acceso local servicios gubernamentales pero son alternativas cada vez más importantes: Casi el 66% de los encuestados citó aplicaciones para teléfonos inteligentes entre sus cuatro mejores medios preferidos para interactuar con la comunidad local. gobierno. Como resultado de esta fuerte respuesta, preferir el acceso móvil ha saltó significativamente en nuestra clasificación mientras El acceso basado en escritorio/portátil tiene abandonó. Este resultado podría prestarse a los electores son cada vez más acostumbrado a acceder a servicios a través de aplicaciones móviles en sus Teléfonos como Amazon, DoorDash, etc. en lugar de páginas web responsivas.

Como se observó en 2020, la omnicanalidad el compromiso es clave para brindar a los ciudadanos acceso a las opciones que desean. Que puede Prefiero una visita personal al local. biblioteca, pero al mismo tiempo, como la opción 24/7/365 para usar un digital dispositivo de su elección para comprobar su historial de endeudamiento o ver si un Hay un libro específico disponible.

RANKING DE ACCESO PREFERENTE

En una escala del 1 al 5, siendo 1 el método más preferido.



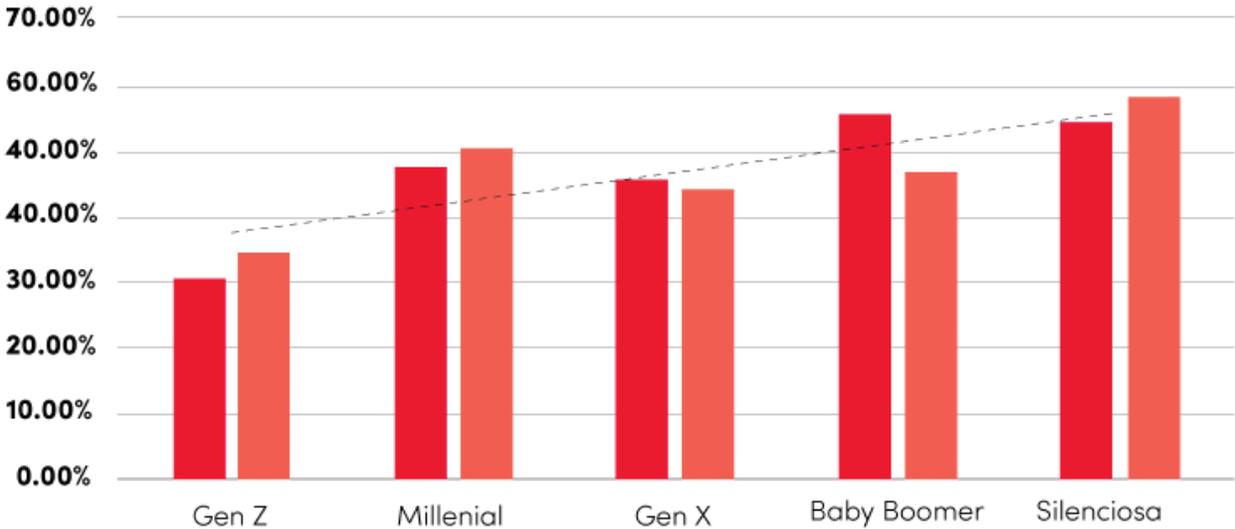
Nearly 66% of respondents cited smartphone apps among their top four preferred means of engaging with local government.

Cambios de actitud sobre la facilidad de compromiso

Como en 2020, cuanto más joven es un ciudadano, más prefiere las opciones de acceso omnicanal. Pero ha habido cambios graduales en la actitud entre los grupos de edad sobre lo conveniente que es comunicarse con el gobierno local.

Aquí está el espectro de acuerdo o desacuerdo con la afirmación **“Puedo comunicarme con mi gobierno local fácilmente”** desglosados por grupo de edad:

“PUEDO COMUNICARME CON MI GOBIERNO LOCAL FÁCILMENTE”



Dentro de la **Generación Z** (18-24), el acuerdo con la afirmación es del 33,85%, una cifra pequeña pero aún Destacable mejora del 3% respecto a 2020.

El acuerdo ahora ha superado el 50% con los **Millennials** (25-40).

Pero dentro de la **Generación X** (41-56), el acuerdo con la afirmación cayó ligeramente desde 45,3% a 44,2% entre 2020-2022.

En 2020, las personas de 55 años o más coincidieron en su mayoría en que el gobierno local era fácil para comunicarse. Pero si bien el 55% de los **Baby Boomers** estuvo de acuerdo con la afirmación en aquel momento, solo el 46.3% estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en 2022, una disminución de casi el 9%.

Sin embargo, **74+** vieron mejoras, ya que el 57.9% estuvo de acuerdo o muy de acuerdo con el declaración, frente al 53.9% en 2020.

FACTORES EN JUEGO

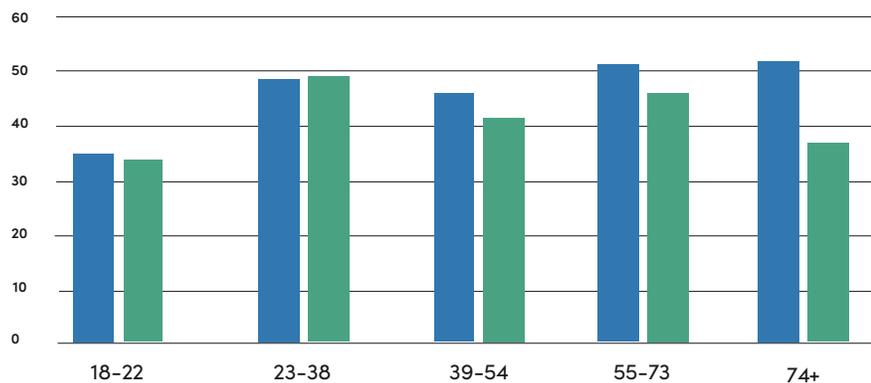
ALGUNAS RAZONES POSIBLES PARA ESTOS CAMBIOS DE ACTITUD PODRÍAN INCLUIR:

- Mayor adopción de esfuerzos de participación digital o omnicanal por parte de gobierno local, lo que sería alentador para la Generación Z y los expertos en tecnología digital ciudadanos milenarios.
- Mejor alcance a las generaciones mayores, ya que proteger su salud es un aspecto clave de esfuerzos contra el COVID-19.
- La interrupción de los canales de acceso habituales podría contribuir a explicar por qué la Generación X y los Baby Boomers son menos propensos a pensar que el acceso al gobierno local es fácil, ya que La pandemia obligó a los municipios a limitar o prohibir las visitas en persona a las oficinas, y despedidos, suspendidos o impuestos otras reducciones que afectan alrededor del 10% a un tercio de sus plantillas municipales.

¿Los ciudadanos ven al gobierno local como expertos en tecnología (o no)?

La forma en que los ciudadanos perciben la facilidad de acceso a los servicios del gobierno local está relacionada con la forma en que expertos en tecnología perciben que tiene su gobierno. Aquí, como en otras zonas, hay algunas divisiones marcadas entre generaciones.

“MI GOBIERNO LOCAL ES EXPERTO EN TECNOLOGÍA”



En 2020, se consideró que la Generación Z era la más insatisfecha con su capacidad para acceder gobierno local y los más dudosos en lo que respecta a la competencia tecnológica de los gobiernos locales. gobierno. Eso sigue siendo cierto en la investigación de 2022:

- Los miembros de la Generación Z son los más propensos a estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo (27%) con la noción de que su gobierno local es experto en tecnología.
- Aun así, el 33% de los encuestados de la Generación Z sintieron lo contrario, estando de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación.
- ¿Qué grupo está más impresionado con la experiencia tecnológica del gobierno local? Los predecesores inmediatos de la Generación Z, los Millennials: 48.3% de ellos de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación.
- Los Baby Boomers les siguieron de cerca, con un 45.7% que estuvo de acuerdo con la idea.

Persepciones vs. Realidades

Las diferencias bastante sorprendentes entre la Generación Z y los Millennials en sus percepciones de las capacidades tecnológicas del gobierno local se deben precisamente a eso: percepciones que son condicionadas por la etapa de la vida.

Los jóvenes son notoriamente los primeros en adoptar y evangelizar las nuevas tecnologías; tomemos a TikTok como el ejemplo destacado más reciente. Esa competencia puede conducir a impaciencia con las instituciones y organizaciones que no están aprovechando la tendencia plataformas y canales digitales que tienen mayor tracción con ellos.

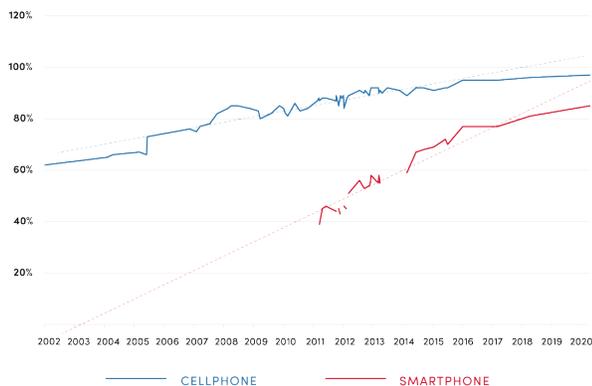
El sorprendente aumento en el acuerdo entre los millennials puede deberse al hecho de que se han convertido en una vida etapa donde la madurez y la experiencia han cambiado esta actitud. ahora estan reconciliado con el empleo de canales y aplicaciones convencionales para abordar los problemas cotidianos desafíos. Puede que Ci Hall no tenga un canal de TikTok, pero estos ciudadanos ahora se dan cuenta de una Un sitio web funcional o una aplicación móvil son más prácticos.

48.3% of Millennials agreed or strongly agreed that their local government was tech-savvy.

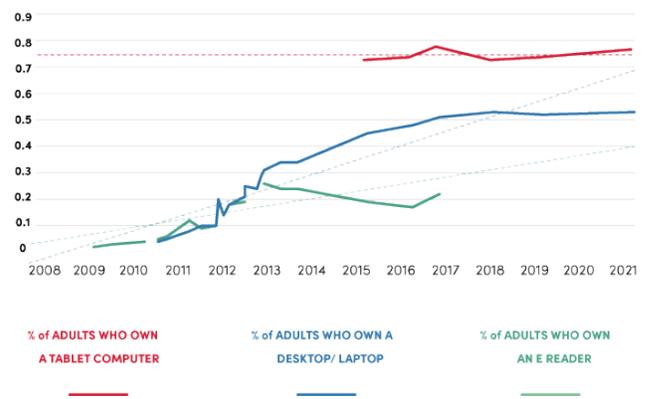
Creciente deseo de acceso agnóstico del dispositivo

En 2020, descubrimos que los ciudadanos querían un acceso digital independiente del dispositivo: tener la capacidad de acceder a los servicios y comunicaciones del gobierno local a través de una computadora de escritorio, computadora portátil, teléfono inteligente o tableta. El crecimiento explosivo de los teléfonos móviles y smartphones se ha estancado en los últimos tiempos. años porque casi todo el mundo ya tiene uno en el bolsillo. Según el banco Según el Centro de Investigación, el 85% de los hombres y mujeres poseen un teléfono inteligente. Entre las edades de 18 y 29 años, el número aumenta al 96% y es del 95% entre los que tienen entre 30 y 49 años. Mientras tanto, el 77% de Los estadounidenses poseen una computadora de escritorio o portátil, y el 53% posee una tableta; esto también, ha representado un debilitamiento de la propiedad.

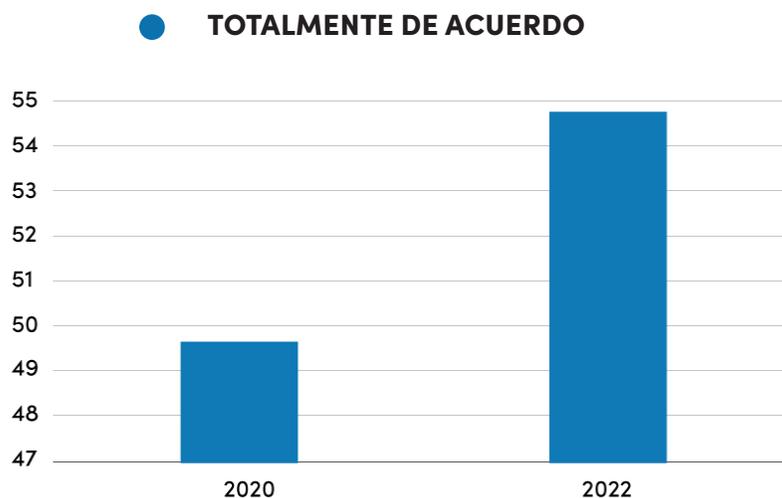
PROPIEDAD DE TELÉFONOS MÓVILES A LO LARGO DEL TIEMPO



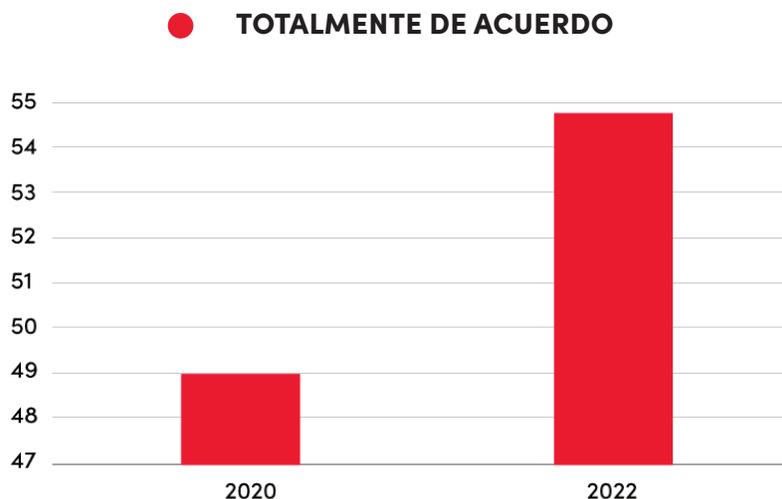
PROPIEDAD DE OTROS DISPOSITIVOS



En nuestra investigación de 2022, descubrimos que hay un sentimiento positivo por parte de encuestados sobre la accesibilidad digital mediante computadoras de escritorio, portátiles o dispositivos móviles.



- El 49% estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que podrían acceder a los servicios del gobierno local en su computadora de escritorio o portátil.
- Aún más sorprendente es que más del 50% estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que podían usar su teléfono o tableta para acceder a esos servicios.
- Aquellos que no estaban de acuerdo sobre su capacidad para acceder a esos servicios digitalmente conformaron aproximadamente 14% de los encuestados.
- En general, la mayoría sintió que tenía el poder de elegir el acceso a los servicios del gobierno local. Un paso en la dirección correcta, ya que el acceso debe volverse más omnicanal en naturaleza.



Creciente interés en el acceso móvil

Ha habido un fuerte aumento desde 2020 en el interés de los ciudadanos por acceder servicios de forma digital. Esto es particularmente cierto cuando se trata de utilizar sus dispositivos móviles.

¿QUÉ TAN INTERESADO ESTÁ EN ACCEDER A LOS SIGUIENTES SERVICIOS DEL GOBIERNO LOCAL A TRAVÉS DE TELÉFONO INTELIGENTE O TABLETA?

SERVICIO	2020	2022
FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	49.9%	69.8%
SALUD PÚBLICA	54.7%	69.1%
REPARACIÓN DE BACHES Y CALLES	51.3%	67.9%
AGUA/ALCANTARILLADO	53.6%	67.4%
POLICÍA	55.9%	67.1%
PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN	60.3%	66.8%
PLANIFICACIÓN Y ZONAS	55.1%	66.7%
BIBLIOTECA	47.1%	66.3%
311	53.8%	66%
TRIBUNALES	47.1%	64.9%
PARQUES E INSTALACIONES	42.8%	64.8%
FORMACIÓN PROFESIONAL	54.9%	64.8%
REUNIONES DEL GOBIERNO	53.9%	64.1%

El interés entre los encuestados aumentó hasta un 20%, en algunos casos. ¿Por qué esto sucederá, considerando la tasa de penetración plana de teléfonos inteligentes y tabletas señalada anteriormente?

- Puede ser parcialmente atribuible a la COVID-19 y las perturbaciones que generó; Los gobiernos comenzaron a implementar (o al menos hablar de) soluciones digitales para reemplazar compromisos en persona.
- Los ciudadanos insisten más en las soluciones digitales del gobierno, especialmente ya que se han acostumbrado a la conveniencia y las respuestas rápidas de aplicaciones móviles en casi todos los demás rincones de la vida.

Un área de servicio experimentó el menor aumento en el interés en los últimos dos años, lo que puede mostrar cómo la pandemia influyó en las actitudes de los ciudadanos: aumentó el interés por la formación laboral digital sólo el 6.8%, el menor aumento de la lista. Podríamos suponer que está relacionado con la pandemia. El desempleo y las preocupaciones sobre una economía en crisis lo convirtieron en el servicio con el mayor interés de la gente en 2020, pero la recuperación económica ha hecho que vuelva a caer en el paquete.

Servicios para priorizar en 2022

Como dijimos en nuestro informe de 2020, existe un enorme “margen de margen” en términos de oportunidades para mejorar la prestación digital de los servicios del gobierno local. Al mismo tiempo, reconocimos que hay recursos limitados disponibles en la mayoría de las comunidades para apoyar la transformación digital. Entonces, ¿el mejor primer paso? Priorizar los recursos disponibles decidiendo qué servicios crearía el mayor impacto positivo a través de la accesibilidad digital. Para ayudar en eso, desarrollamos una matriz que clasifica los servicios de mayor a menor en:

-  1 Uso total del servicio
-  2 Interés en el acceso a teléfonos inteligentes o tabletas por parte de cualquier persona que accede al servicio
-  3 Interés en el acceso a teléfonos inteligentes o tabletas entre los ciudadanos que acceder a servicios específicos con mayor frecuencia (al menos una vez cada 3 meses)
-  4 Mayor insatisfacción con servicios específicos

Top 10 servicios para priorizar en el 2022

Según la investigación actualizada de 2022 y los factores de clasificación anteriores, aquí están los diez servicios donde los gobiernos locales pueden centrar mejor sus esfuerzos de digitalización.



SALUD PÚBLICA



**FACTURACIÓN
DE SERVICIOS
PÚBLICOS**



**REUNIONES
GUBERNAMENTALES**



**AGUA/
ACUEDUCTOS**



**HOYOS
Y CALLES**



**PROGRAMAS
RECREACIONALES**



**BOMBEROS/
EMERGENCIAS**



BIBLIOTECA



311



**PERMISOS DE
CONSTRUCCIÓN**

¿Qué servicios debe priorizar su gobierno local?

PUNTUACIÓN TOTAL POR SUMA DE RANGOS
(EJ. RANGO 1 = 1 PUNTO) EN TODAS LAS CATEGORÍAS EN 2022

RANK		SCORE
1	FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	31
2	HOYOS Y CALLES	31
3	SALUD PÚBLICA	33
4	PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN	34
5	BIBLIOTECA	37
6	311	38
7	AGUA/ACUEDUCTOS	39
8	BOMBEROS/EMERGENCIAS	39
9	PROGRAMAS DE RECREACIÓN	40
10	REUNIONES DE GOBIERNO	40
11	PLANIFICACIÓN Y ZONIFICACIÓN	43
12	FORMACIÓN PROFESIONAL	44
13	TRIBUNALES	47
14	POLICÍA	48
15	ESPACIOS PÚBLICOS	51

¿CÓMO SE COMPARAN ESTAS CLASIFICACIONES CON NUESTRO ESTUDIO 2020?

La facturación de utilidades no se ubicó entre las 5 primeras en 2020, pero ocupó el puesto #1 en 2022.

- Del mismo modo, los servicios bibliotecarios y la salud pública no estaba en el top 5 en 2020. Con más progresismo actitudes hacia la salud pública, los ciudadanos ahora pueden esperar estos servicios estén disponibles digitalmente. Especialmente porque muchas comunidades los hemos puesto a disposición, ejerciendo una mayor presión sobre los que aún no se les ha digitalizado acceso.

- Las reuniones de gobierno local vieron la mayor caída, del puesto #3 al #10, posiblemente debido a la flexibilización pospandémica de restricciones de eventos. En 2020, concluimos que el COVID-19 había generado un mayor interés público, requiriendo nuevos medios de acceso.

CALIFICACIÓN PROMEDIO DE SERVICIOS INDIVIDUALES DE USUARIOS FRECUENTES

(al menos once cada tres meses)

DE DICHO SERVICIO

(1 Estar muy insatisfecho)

RANK		SCORE
1	ESPACIOS PÚBLICOS	3.82
2	FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS	4.44
3	BIBLIOTECA	4.49
4	PROGRAMAS DE RECREACIÓN	4.89
5	SALUD PÚBLICA	5.28
6	311	5.6
3	AGUA/ACUEDUCTOS	5.62
4	POLICÍA	5.66
5	REUNIONES DE GOBIERNO	5.66
6	FORMACIÓN PROFESIONAL	5.69
7	HOYOS Y CALLES	5.73
8	PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN	5.74
9	BOMBEROS/EMERGENCIAS	5.78
10	PLANIFICACIÓN Y ZONIFICACIÓN	5.79
11	TRIBUNALES	5.84

INTERÉS PROMEDIO EN SMARTPHONE O ACCESO A TABLETA DE FRECUENTES USUARIOS DEL SERVICIO

(al menos una vez cada tres meses)

5 Estar muy interesado

RANK		SCORE
1	FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS	3.49
2	SALUD PÚBLICA	3.46
3	BIBLIOTECA	3.39
4	BOMBEROS/EMERGENCIAS	3.39
5	HOYOS Y CALLES	3.36
6	FORMACIÓN PROFESIONAL	3.34
7	AGUA/ACUEDUCTOS	3.34
8	POLICÍA	3.33
9	311	3.32
10	PROGRAMAS DE RECREACIÓN	3.32
11	TRIBUNALES	3.3
12	PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN	3.24
13	REUNIONES DE GOBIERNO	3.24
14	ESPACIOS PÚBLICOS	3.24
15	PLANIFICACIÓN Y ZONIFICACIÓN	3.2

ANÁLISIS: DATOS DE ENTRADA
PARA LA CLASIFICACIÓN DE
SERVICIOS A PRIORIZAR

RANK		SCORE
1	TRIBUNALES	3.59
2	BOMBEROS/EMERGENCIAS	3.59
3	AGUA/ACUEDUCTOS	3.6
4	HOYOS Y CALLES	3.64
5	PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN	3.65
6	FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS	3.67
3	PLANIFICACIÓN Y ZONIFICACIÓN	3.69
4	REUNIONES DE GOBIERNO	3.7
5	POLICÍA	3.7
6	311	3.71
7	FORMACIÓN PROFESIONAL	3.8
8	SALUD PÚBLICA	3.82
9	PROGRAMAS DE RECREACIÓN	3.85
10	ESPACIOS PÚBLICOS	3.95
11	BIBLIOTECA	4.05

CALIFICACIÓN PROMEDIO DE
INTERÉS EN: **CELULAR O TABLETA**
CON ACCESO A LOS SERVICIOS
QUE UTILIZAN

RANK		SCORE
1	FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS	4.54
2	SALUD PÚBLICA	4.45
3	BIBLIOTECA	4.45
4	BOMBEROS/EMERGENCIAS	3.39
5	HOYOS Y CALLES	3.36
6	FORMACIÓN PROFESIONAL	3.34
3	AGUA/ACUEDUCTOS	3.34
4	POLICÍA	3.33
5	311	3.32
6	PROGRAMAS DE RECREACIÓN	3.32
7	TRIBUNALES	3.3
8	PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN	3.24
9	REUNIONES DE GOBIERNO	3.24
10	ESPACIOS PÚBLICOS	3.24
11	PLANIFICACIÓN Y ZONIFICACIÓN	3.2

Top 5 Servicios

FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

La facturación de utilidades ocupó el puesto #11 en nuestra matriz de 2020, pero saltó al primer puesto en 2022. ¿A qué se debe este aumento? Puede deberse al hecho de que muchos otros servicios (teléfono/web, banca, suscripciones, etc.) ahora se puede gestionar de forma rápida y eficiente mediante aplicaciones. Hubo un alto nivel de interés expresado por los encuestados sobre la accesibilidad móvil a la facturación de servicios públicos. servicios, así como un nivel bastante prominente de insatisfacción con esos servicios por parte de los usuarios frecuentes – aquellos quienes accedieron a ellos al menos una vez cada tres meses. Ese nivel de insatisfacción aumentó notablemente entre 2020 y 2022, contribuyendo al ascenso de este servicio en el ranking.

SOLICITUDES DE REPARACIÓN DE HOYOS Y CALLES

Este servicio todavía se encuentra entre los primeros en términos de interés ciudadano en el acceso digital; fue el número 1 en 2020. Solo al igual que antes, todavía existe un gran interés entre todos los usuarios por poder acceder a este servicio en dispositivos digitales. También es notable la alta tasa de insatisfacción entre los usuarios frecuentes, que disminuyó sólo ligeramente con respecto al año anterior. En lugar de tomarse el tiempo para visitar una oficina de obras públicas y esperar, los ciudadanos podrían informar problemas con solo unos pocos campos de entrada a través de un sitio web, una aplicación o incluso un mensaje de texto. Facilidad de uso y tiempo ahorrado hacen de este servicio uno atractivo para el acceso digital.

SALUD PÚBLICA

Después de la pandemia, el público está profundamente sensibilizado sobre la necesidad de estar atento a la información y novedades más recientes sobre cuestiones de salud pública. Por lo tanto, no debería sorprendernos que el acceso a información y servicios de salud pública es una alta prioridad para ellos, como debería serlo para las autoridades locales. El interés por la accesibilidad a la salud pública a través de teléfonos inteligentes y tabletas fue particularmente alto entre los usuarios frecuentes. Esto contrasta de manera interesante con el nivel de insatisfacción general expresado por los usuarios menos frecuentes. La salud pública estaba comparativamente bien considerada en ese frente. Entonces, aunque en general están más satisfechos con del servicio, los ciudadanos todavía querrían una mayor accesibilidad móvil.

PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN

Aunque un gran número de personas no utilizan los permisos de construcción, el descontento con este servicio sigue siendo bastante alto. Para la población general, la insatisfacción con la accesibilidad de los permisos de construcción siguen siendo elevados. En nuestro informe anterior, sugerimos que el proceso puede ser confuso para usuarios poco frecuentes. Pero en 2022, incluso los usuarios frecuentes expresan un considerable descontento. Entre los usuarios frecuentes, los permisos de construcción son el servicio #1 que les gustaría que recibiera acceso móvil. Es el #12 entre la audiencia general.

BIBLIOTECA

Los servicios bibliotecarios son una de esas áreas donde puede haber una mayor presión sobre las comunidades que aún no han digitalizado el acceso. Cualquiera sea la causa, se mostró mucho más interés hacia el acceso móvil a los servicios bibliotecarios en 2022 que en 2020. En todos los rankings, los servicios bibliotecarios registraron el menor grado de insatisfacción. Esto puede deberse a que es difícil criticar los servicios bibliotecarios en pie de igualdad con otros servicios del gobierno local y porque la mayoría los usuarios están inherentemente bien dispuestos hacia ellos. De todos los servicios clasificados en nuestro estudio, los servicios bibliotecarios experimentaron la mayor división entre interés por el acceso móvil (¡muy alto!) e insatisfacción ciudadana (¡muy baja!).

CONCLUSIÓN

Los ciudadanos estadounidenses tienen más dispositivos digitales y más canales disponibles que nunca. Esa lista es sólo se volverá más expansivo con el tiempo y los gobiernos locales están reconociendo la necesidad de Proporcionar fácil acceso a sus servicios a través de múltiples plataformas digitales. Al mismo tiempo, los ciudadanos todavía confiar en visitas en persona y llamadas telefónicas como medio clave de participación.

Afortunadamente, la investigación que hemos resumido en este informe muestra que ha habido un progreso sólido. logrado en la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos en materia de accesibilidad digital y omnicanal. La COVID-19 contribuyó a acelerar ese proceso, pero también se debe a la visión de servicio público de muchos gobiernos locales que se dieron cuenta de que podían prestar servicios de forma más rápida, eficiente y cómodamente mediante la adopción de herramientas digitales. Sin embargo, aún queda mucho trabajo por hacer. Para brindarle a su comunidad servicios convenientes, accesibilidad digital omnicanal y utilizar inteligentemente su presupuesto y recursos humanos, es crucial seguir estos pasos:

-  Determinar qué servicios pueden beneficiarse más de la omnicanalidad digital compromiso.
-  Descubra las plataformas y dispositivos que la gente prefiere usar para interactuar esos servicios.
-  Adoptar las tecnologías más flexibles, eficientes y comprobadas disponibles para satisfacer las necesidades de los ciudadanos: idealmente utilizando soluciones y marcos diseñados específicamente para las necesidades del gobierno local.