20 stycznia 2021, Warszawa

**Wpływ pandemii na życie Polaków**

**O potrzebach mieszkańców warszawskiej Ochoty w dobie pandemii na podstawie badania zrealizowanego na zlecenie Urzędu Dzielnicy Ochota przez firmę badawczą Mobile Institute na jesieni 2020 r.**



Pandemia to czas, kiedy społeczeństwo mówi „sprawdzam” urzędom, instytucjom, procesom, rozwiązaniom. Wsparcie mieszkańców w takim momencie jest kluczowe. Od pracy urzędu często zależy nie tylko samopoczucie, lecz także zdrowie mieszkańców. Ciągłość jego pracy jest konieczna dla sprawnego funkcjonowania społeczności i wypełniania przewidzianych prawem zadań. W tym kontekście szczególnie ważne staje się monitorowanie problemów lokalnych mieszkańców, jak i otwarcie na nowe inicjatywy, pozwalające na dostosowanie do obecnych warunków. Taki cel – poznanie poziomu zadowolenia i potrzeb mieszkańców w związku z covid-19 – przyświecał badaniu zrealizowanemu przez Urząd Dzielnicy Ochota w październiku i listopadzie 2020 roku. Wyniki, jak i chęć samych mieszkańców Ochoty do podzielenia się swoją opinią (ponad 1200 osób), pokazały, że była to zdecydowanie potrzebna inicjatywa.

 - *Włożyliśmy wiele wysiłku w zorganizowanie pracy urzędu tak, aby mimo obostrzeń epidemicznych mieszkańcy mogli bez problemu załatwiać u nas sprawy. Wiemy jednak, że zawsze można i trzeba starać się bardziej, dlatego sięgamy po opinie i pomysły mieszkańców, które są bardzo cenne w tej nowej dla wszystkich rzeczywistości* – mówi Katarzyna Łęgiewicz burmistrzyni Dzielnicy Ochota m.st. Warszawy

**Nowe czasy – nowe oczekiwania**

Mieszkańcy Ochoty w czasie pandemii docenili to, że urząd komunikuje się z nimi wykorzystując Internet. Dzięki temu ocenili go jako dostępny pomimo obostrzeń. Pojawiły się też nowe oczekiwania. Jednym z najważniejszych jest dalsze rozwijanie usług administracji online tak, żeby sprawnie załatwić rozmaite sprawy, nawet w czasie pandemii. Mieszkańcy opisali ponad 300 różnorodnych pomysłów na wiele nowych inicjatyw w obrębie dzielnicy. Są też otwarci na bardzo nowoczesne formy, jak chociażby chatbot, z którego skorzystałoby chętnie 53% mieszkańców, w tym 65% kobiet. To, wbrew pozorom, rozwiązanie nie tylko dla młodych. Wśród mieszkańców w wieku powyżej 45 lat odsetek zainteresowanych wyniósł ponad 40%, a w przypadku osób w wieku 55+ był jeszcze wyższy.

**E-wsparcie**

Pandemia ma wpływ na życie nie tylko w zakresie codziennych aktywności, obowiązków, pracy czy załatwiania rozlicznych spraw. Wpływa również na psychikę, tworząc poczucie niepewności, konieczność dostosowania się do nowych warunków. Niedawne badanie Mobile Institute „Polacy w czasie pandemii” pokazuje, że 1/3 internautów przyznaje, że w wyniku pandemii odczuwa poczucie bezsensu swoich dotychczasowych działań. Martwimy się też o bliskich, pracę, oszczędności. W tym kontekście najważniejsze, to przyznać, że potrzebujemy pomocy. Okazuje się, że mieszkańcy Ochoty potrafią to zrobić. 43% przyznało, że są zainteresowani skorzystaniem z porady psychologa. W szczególności taką potrzebę wskazały kobiety i osoby w wieku 55+ lat, ale w zasadzie we wszystkich grupach wiekowych – poza nastolatkami – wskaźnik oscylował wokół 40%. W głównej mierze lokalni mieszkańcy zwrócili uwagę, że takie wsparcie w postaci konsultacji online, czy nawet wizyty domowej, przydałoby się osobom samotnym i starszym, jak również młodzieży i dzieciom. Warto podkreślić, że już od wiosny 2020 r. wsparcie psychologiczne w formie bezpłatnych konsultacji telefonicznych zapewnia ochocki Ośrodek Pomocy Społecznej.

*W obecnych, niepewnych i jednocześnie dynamicznych czasach, badanie opinii mieszańców, klientów, konsumentów jest kluczowe. Tylko w taki sposób możemy poznać potrzeby, po to, aby im sprostać. Ten rok to wiele zmian w zachowaniach, codziennych nawykach i wymaganiach Polaków. W inny sposób pracujemy i większość z nas nie chce już wracać do modelu pracy wyłącznie biurowej „9 to 5”, przy tym codziennie ponad godzinę dojeżdżać do biura. 60% chce systemu mieszanego, bardziej elastycznego. Okazało się też, że ogromną liczbę spraw można załatwić online, w tym spraw urzędowych. Covid-19 wymusił na nas zmiany, ale jestem przekonana, że część z nich może przyczynić się do zwiększenia otwartości na niekonwencjonalne rozwiązania, a tym samym ułatwić codzienne życie wielu grupom społecznym. Czy digitalizacja nie mogłaby być stałym, doskonałym wsparciem edukacji, a dobrze zorganizowane teleporady lekarzy bądź zakupy online regularnym wsparciem seniorów?* – mówi Katarzyna Czuchaj-Łagód, Dyrektorka Zarządzająca Mobile Institute.

**Aktywni nawet podczas pandemii**

Pandemia to czas, kiedy co 5. Polak zaczął bardziej intensywnie ćwiczyć i podobnie – co 5. – zdrowiej się odżywiać. Mieszkańcy Ochoty również są bardzo aktywni w tej sprawie podczas pandemii i, jak pokazują dane, doceniają ofertę sportową i kulturalną swojej dzielnicy. 4 na 10 przyznaje, że korzysta z możliwości oferowanych w tym zakresie przez Urząd Dzielnicy Ochota. W szczególności upodobali sobie letnie koncerty w Parku Szczęśliwickim i Ochockie Lato Teatralne, a także dni otwarte w Ośrodku Kultury Ochoty, nazywanym powszechnie przez mieszkańców „okiem”. Co więcej, prawie połowa (49%) oczekuje, że takie działania będą kontynuowane w czasie pandemii, oczywiście z zachowaniem odpowiednich środków ostrożności. Mieszkańcy potwierdzają chęć uczestnictwa w warsztatach, koncertach i przedstawieniach online. Warsztaty online szczególnie interesują kobiety (ponad 2/3), a koncerty i spektakle teatralne, zarówno kobiety, jak i mężczyzn. Jak się okazuje, w takich wydarzeniach online wezmą udział chętnie nie tylko młodzi, ale i dojrzali mieszkańcy. Wśród osób 55+, czyli „silversów” między 48%, a aż 62% deklaruje zainteresowanie różnorodnymi eventami. Podobnie, lokalna społeczność oczekuje utrzymania oferty sportowej dzielnicy (47%). W tym kontekście stawiają na aktywności na powietrzu, ale też trening online i wskazówki, jak utrzymać kondycję spędzając więcej czasu w domu ze względu na obecną konieczność ograniczania kontaktów i obostrzenia. Mieszkańców interesują też innowacyjne rozwiązania, jak medytacje online i e-sport. Zainteresowani już przed pandemią dowiadywali się o tych wszystkich działaniach głównie z Internetu i mediów społecznościowych, więc z powodzeniem informacje docierają do nich również teraz. W tym kontekście strategia wykorzystania nowoczesnych kanałów komunikacji przez urząd zdecydowanie się sprawdza i jest doceniana przez mieszkańców, podobnie nowe inicjatywy.

*Badanie przeprowadzone zostało w październiku i listopadzie 2020 roku. Zebrano 1264 odpowiedzi mieszkańców dzielnicy Ochota w Warszawie. Dane zbierane były
z wykorzystaniem metody CAWI – responsywnych ankiet internetowych w różnorodnych kanałach komunikacji internetowej, w szczególności kanałach Urzędu Dzielnicy Ochota.
Po więcej informacji zapraszamy do kontaktu z Urzędem.*

kontakt:

Monika Beuth-Lutyk,

rzeczniczka prasowa Urzędu Dzielnicy Ochota,

kom. 510 205 503,

mail: mlutyk@um.warszawa.pl



Mobile Institute [mobileinstitute.eu](file:///C%3A%5CUsers%5Ckasia%5Cmobileinstitute.eu) to nowoczesna agencja badawcza, specjalizująca się w badaniach konsumenckich i badaniach trendów rynkowych. Oferuje narzędzia z obszaru customer experience, w tym interaktywne widżety przeznaczone dla serwisów internetowych i e-sklepów <https://instapps.io/> oraz systemy wielokanałowego monitoringu satysfakcji służące prowadzeniu stałego dialogu z klientami i pracownikami.