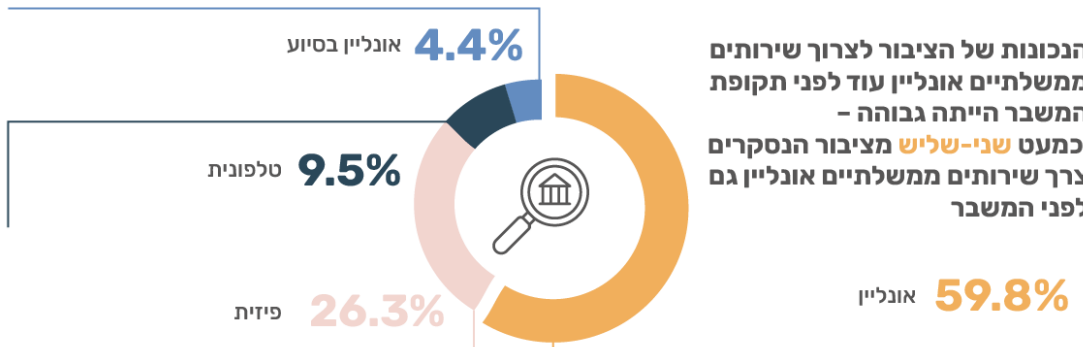


שברנו את תקרת הזכוכית: העם דורש שירותים ממשלתיים בדיגיטל

בשנים האחרונות מקדמת הממשלה, במקומות רבים בהצלחה יפה, טרנספורמציה דיגיטלית לשירותים שהיא מספקת לציבור הפרטי והעסקי. עם זאת, קצב אימוץ השירותים היה נתון בעיקר להחלטת הציבור, וחלקו התקשה לאמץ את השינוי, בין אם בגלל קושי בשינוי הרגלים ובין אם בגלל קושי אובייקטיבי וחשש משימוש בבלטפורמות דיגיטליות. סקר שערכה חברת TASC מעלה שמשבר הקורונה הוביל גם סרבני אונליין אדוקים אל עבר השירותים המקוונים, גם בקרב קבוצות אוכלוסיות עם אוריינות דיגיטלית נמוכה.

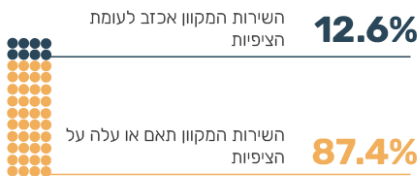
מצאים עיקריים

“**המשבר יצר נכונות לצריכה מקוונת של שירותים ממשלתיים גם בקרב צרכנים מסורתיים יותר**”



הנכונות של הציבור לצרוך שירותים ממשלתיים אונליין עוד לפני תקופת המשבר הייתה גבוהה - כמעט שני-שליש מציבור הנסקרים צרך שירותים ממשלתיים אונליין גם לפני המשבר

חווית השימוש של הרוב המכריע של צרכני הדיגיטל החדשים במשבר הייתה חיובית



כמחצית מצרכני השירותים הפיזיים התנסו במהלך המשבר בשירותים דיגיטליים

צרכו שירותי אונליין במשבר

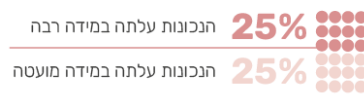


לא צרכו שירותי אונליין במשבר

“**התנסות בפועל בשירותים דיגיטליים תרמה להגברת הנכונות לצריכת שירותים אלה בעתיד**”

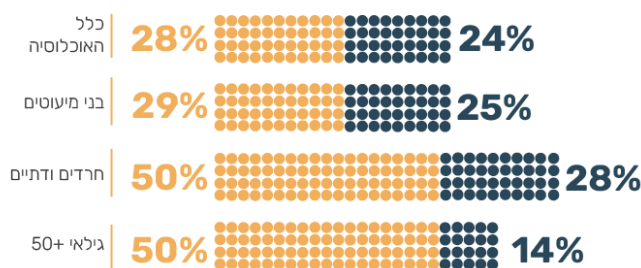


צרכו שירותי אונליין במשבר



לא צרכו שירותי אונליין במשבר

“**מידת הנכונות למעבר לאונליין שונה בין קבוצות האוכלוסייה השונות**”



לא רק שהנכונות למעבר לאונליין של נשאלים שלפני המשבר העדיפו שירותים פיזיים וטלפוניים גדלה, אלא שבקרב אוכלוסיות עם אוריינות דיגיטלית נמוכה מגמה זו הייתה משמעותית יותר מאשר באוכלוסייה הכללית

● הנכונות עלתה במידה רבה ● הנכונות עלתה במידה מועטה

מסקנות והמלצות

הממשלה פועלת בשנים האחרונות רבות להגדלת מגוון השירותים המונגשים באופן מקוון ולשיפור השירות לציבור ועליה להמשיך לפעול בכיוון זה. משבר הקורונה הוא בבחינת הזדמנות חסרת תקדים להאיץ מהלך זה, כי הציבור שם ונכון לצרוך את השירותים הממשלתיים באופן מקוון. גם קבוצות שנטו לצרוך שירותים בצורה מסורתית – פיזית וטלפונית - מביעות נכונות גדולה יותר לצרוך שירותים מקוונים, גם מבלי להתנסות בכך בפועל במהלך המשבר.

זה כמובן לא אומר שמחר בבוקר אפשר לסגור את כל קבלת הקהל של משרדי הממשלה, אבל בהחלט אפשר כבר לדמיין – בפרט בעידן האיזור האישי שבו השירותים מרוכזים לאזרח במקום אחד – קבלת קהל ומוקד טלפוני אחודים למשרדי הממשלה. במקביל, על הממשלה להבין לעומק ולפעול להסרת החסמים המונעים מאוכלוסיות מסוימות לצרוך שירותים דיגיטליים, ובפרט לחשוב על דרכים להוביל להתנסות בצריכת השירותים.