

Studiu: 10,8 milioane de români, utilizatori de servicii digitale

25 May 2021 | de Simona Popa



[1]

România numără 10,8 milioane de utilizatori de servicii digitale în România, însă 4,1 dintre aceștia au început să folosească serviciile digitale în ultimii doi ani, conform unui studiu realizat de McKinsey & Company în ultimele șase luni.

43% dintre noii utilizatori de tehnologii digitale din România s-au mutat pe canalele online doar din cauza pandemiei. Și, în același timp, 2,5 milioane de utilizatori de servicii digitale plănuiesc să își reducă activitatea online după încheierea pandemiei.

„Deși majoritatea consumatorilor care au început să folosească recent canalele digitale au făcut acest lucru din cauza pandemiei de coronavirus, iar unii dintre ei vor reveni cel puțin parțial la canalele offline, mulți consumatori vor continua să utilizeze mediul online pentru că este mai confortabil. Cu toate acestea, sectoarele care au înregistrat cel mai important aflux de consumatori noi de digital în timpul crizei (de exemplu, educație, utilități) prezintă cel mai mare risc de a-și pierde consumatorii după încheierea pandemiei”, spune Alexandru Filip, Partner McKinsey & Company, București.

Drept urmare, companiile vor trebui să continue să îmbunătățească experiența oferită consumatorilor pentru a-i convinge pe majoritatea

acestora să continue utilizarea de servicii digitale.

„Pentru a păstra mai mulți consumatori care folosesc canalele digitale, companiile vor trebui să se concentreze pe două aspecte. În primul rând, să ofere servicii cât mai bune pentru clienții lor – simpla digitalizare sau automatizare a fluxurilor, fără a avea în vedere nevoile și preferințele clientului, nu sunt suficiente. În al doilea rând, să urmărească integrarea eficientă a canalelor digitale și fizice într-o abordare omnichannel. Astfel, clienții ar putea folosi canalele digitale pentru operațiuni mai simple și pe cele offline pentru operațiuni complexe, care necesită consiliere sau asistență umană”, adaugă Alexandru Filip.

Deși în România nivelul de satisfacție a clienților privind serviciile digitale este ridicat, 75% dintre utilizatori fiind mulțumiți sau foarte mulțumiți, companiile ar trebui să se concentreze nu numai pe furnizarea de servicii digitale, ci și pe calitatea acestora.

Românii preferă să folosească doar serviciile digitale mai ales în domeniile precum divertisment (88%), utilități (72%), călătorii (69%). În schimb, cea mai mică pondere o are domeniul sănătății (22%). Totodată, sectorul public, asigurările, asistența medicală și retailul de fashion sunt domeniile care au cel mai mare potențial de a crește ponderea utilizatorilor care folosesc exclusiv servicii digitale.

Creșterea din ultimele șase luni din România a fost determinată de consumatori cu vârste între 25 și 64 de ani. La fel ca în cea mai mare parte a Europei, împărțirea noilor utilizatori în funcție de sex este echilibrată. Femeile reprezintă majoritatea utilizatorilor noi în domenii precum retail alimentar, retail de fashion, asistență medicală și educație, în timp ce bărbații sunt dornici să exploreze domeniul asigurărilor, al divertismentului și sectorul public.

Metodologie

Studiul realizat de McKinsey & Company a inclus 1.200 de utilizatori români cu vârste cuprinse între 18 și 85 de ani și face parte din raportul Global Digital Sentiment Insights. Studiul include următoarele domenii: bancar, asigurări, retail alimentar și de fashion, telecomunicații, utilități, sectorul public, divertisment, servicii de sănătate, călătorii și educație. Totodată, cercetarea a adunat informații despre consumul digital din ultimele șase luni și oferă previziuni pentru următoarele șase luni. Raportul Global Digital Sentiment Insights include răspunsurile a peste

20.000 de utilizatori europeni.

Știri asemănătoare

Source URL: <https://revistaprogresiv.ro/stiri/studiu-108-milioane-de-romani-utilizatori-de-servicii-digitale>

Legături

[1] https://revistaprogresiv.ro/sites/default/files/news/images/online_plata_shutterstock_1717640173_0.jpg