Młodzi stawiają na sieć

Kategoria: Aktualności
Opublikowano: sobota, 07, wrzesień 2013 00:00
Rafał Rudka
Odsłony: 1608

Dziewięć na dziesięć młodych osób, w wieku 18-24 lata chce wykorzystywać Internet w sprawach związanych z usługami masowymi. Tak wynika z badania „Polak 3.0 – czy jesteśmy gotowi na życie w cyfrowej rzeczywistości?" przeprowadzonego dla Poczty Polskiej przez Instytut Homo Homini.

To pierwszy sondaż, w którym zbadano stopień zainteresowania Polaków korzystaniem z rozwiązań cyfrowych w kontakcie z dostawcą usługi. Wyniki badań zaprezentowane zostały podczas Forum Ekonomicznego w Krynicy.

Z nowych sposobów załatwiania spraw z dostawcą usługi chciałoby skorzystać 6 na 10 Polaków (58 proc.), taką formę kontaktu odrzuca nieco ponad jedna trzecia (35 proc.) badanych.

– *Za sprawą Internetu i mediów społecznościowych na naszych oczach dokonuje się prawdziwa rewolucja w komunikacji. Dostawcy usług muszą dopasować do tego swoje strategie. Doskonałym przykładem jest tu rynek pocztowy, gdzie smsy i maile wypierają papierowe listy. Przyszłość to paczki (dzięki dynamicznemu rozwojowi e-commerce), logistyka oraz nowoczesne usługi bankowo-ubezpieczeniowe* – podkreśla Jerzy Jóźkowiak, Prezes Poczty Polskiej.

Największy optymizm wobec coraz to nowszych technologii wykazują jednak przede wszystkim młodzi respondenci, w wieku 18-24 lata, którzy w roli konsumenta dopiero wkraczają na rynek. Aż 92 proc. z nich jest zainteresowanych tego typu formą kontaktu w przypadku potrzeby załatwienia sprawy związanej z dostawą takich usług jak prąd, gaz, ogrzewanie, usługi telekomunikacyjne, czy również w sprawach z zakresu administracji publicznej.

– *Deklaracje młodych ludzi, którzy dopiero wkraczają na rynek w roli konsumenta i klienta, doskonale obrazują zmiany, jakie właśnie zachodzą na rynku. „Polak 3.0", oczekuje możliwości załatwiania wszystkich swoich spraw przy wykorzystaniu zaawansowanych technologii cyfrowych* – mówi Janusz Wojtas, członek zarządu Poczty Polskiej odpowiedzialny za sprzedaż i marketing. – *Dlatego usługi cyfrowe uczyniliśmy jednym z naszych priorytetowych celów. Stąd takie produkty jak przesyłka hybrydowa, neokartka wysłana np. za pomocą smartfona, którą w formie papierowej dostarczy listonosz. Jednocześnie rozwijamy możliwości elektronicznego kontaktu z firmą by do minimum ograniczyć czas Klientów potrzebny do załatwienia spraw* – dodaje.

Najmniej skorzy do załatwiania spraw przez Internet są mieszkańcy wsi, jednak i w tej grupie prawie połowa badanych jest zainteresowana takim rozwiązaniem. Najbardziej entuzjastycznie do internetowej obsługi podchodzą mieszkańcy największych miast, wśród których chęć załatwiania spraw za pośrednictwem sieci wyraża blisko 70 proc.

– *Pomimo rozwoju komunikacji elektronicznej jest ciągle duża grupa osób, które dziś z różnych przyczyn, nie korzystają z niej. Grupa Poczty Polskiej działając na terenie całego kraju, poprzez prostą ofertę bankowo-ubezpieczeniową, wdrażane usługi cyfrowe, a w przyszłości usługi e-governemnt przyczynia się do zmniejszania obszarów wykluczenia cyfrowego i finansowego w naszym kraju* – podkreśla Jerzy Jóźkowiak.

Jakie są przyczyny braku zainteresowania możliwością korzystania z sieci podczas kontaktu z dostawcami usług masowych?

W pierwszej kolejności to brak zaufania deklarowany przez 4 na 10 badanych. Te osoby preferują

Phoca PDF

zdecydowanie bardziej kontakt osobisty. Podobnie wiele wskazań, bo ponad jedna trzecia, dotyczy kwestii posiadania papierowych potwierdzających relacje z dostawcami prądu, ogrzewania czy usług telekomunikacyjnych. Zaledwie 15 proc. wskazanych przyznało, że po prostu nie potrafi obsługiwać komputera, więc nie wie, jak tego typu sprawy mogliby załatwić przez sieć. Co dziesiąty respondent wskazał natomiast na brak komputera lub dostępu do Internetu.

Źródło: Poczta Polska, polskaszerokopasmowa.pl

Phoca PDF