

Grudzień 2020 r.

TRANSFORMACJA CYFROWA W EUROPIE



SPIIS TREŚCI

	STRESZCZENIE	6
1.	WPROWADZENIE	10
2.	WSKAŹNIK PRZEBIEGU TRANSFORMACJI CYFROWEJ	12
2.1	METODOLOGIA	12
2.2	WYNIKI RANKINGU TRANSFORMACJI CYFROWEJ W EUROPIE	14
2.3	TECHNOLOGIE CYFROWE W 2020 R.	26
2.4	WSPARCIE WZROSTU	30
2.5	GOTOWOŚĆ DO WZROSTU	34
2.6	OBAWY ZWIĄZANE Z TECHNOLOGIĄ CYFROWĄ	38
2.7	WPŁYW PANDEMII COVID-19 NA TRANSFORMACJĘ CYFROWĄ	44
3.	WNIOSKI	50

RAPORT CEBR SPORZĄDZONY DLA ETORO GRUDZIEŃ 2020

WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

Mimo dotożenia wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowości danych zawartych w niniejszym dokumencie, zarówno Centre for Economics and Business Research Ltd, jak i autorzy raportu zrzekają się odpowiedzialności za wszelkie straty lub szkody poniesione w wyniku korzystania z raportu.

Niniejszy materiał służy wyłącznie celom informacyjnym i edukacyjnym i nie należy traktować go jako porady inwestycyjnej, osobistej rekomendacji, oferty ani zachęty do kupna lub sprzedaży jakichkolwiek instrumentów finansowych. Niniejszy materiał został przygotowany bez uwzględnienia celów inwestycyjnych lub sytuacji finansowej wszelkiego odbiorcy i nie został przygotowany zgodnie z wymogami prawnymi i regulacyjnymi dotyczącymi promowania niezależnych badań. Wszelkie nawiązania do przeszłych lub przyszłych wyników instrumentu finansowego, indeksu lub konfekcjonowanego produktu inwestycyjnego nie są i nie powinny być traktowane jako wiarygodne wskaźniki przyszłych wyników. eToro nie składa żadnych oświadczeń i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za prawdziwość lub kompletność treści niniejszej publikacji.

AUTORZY I ŹRÓDŁA

Niniejszy raport został sporządzony przez Cebr, niezależną, założoną w 1992 roku firmę konsultingową zajmującą się badaniami gospodarki i działalności biznesowej. Opinie wyrażone w niniejszym raporcie są jedynie opiniami autorów i opierają się na wynikach niezależnych badań przez nich przeprowadzonych.

Niniejszy raport niekoniecznie odzwierciedla oficjalne stanowisko eToro.

Londyn, Listopad 2020 r.



Rok 2020 to bez wątpienia specyficzny czas. Jednak tak łagodne określenie nie oddaje w pełni skali skutków ostatnich wydarzeń, które będziemy odczuwać przez kolejne dziesięciolecie. Zmieniliśmy podejście niemal do wszystkich dziedzin życia – pracy i rodziny, pieniędzy, czy mediów.

Przez ostatni rok dużo opowiadałem o tym, jak adaptować się do rzeczywistości cyfrowej. Mówiłem o tym, jak ludzkość zmuszona była wspólnie włączyć tryb superprzyspieszenia i w ciągu kilku tygodni wdrożyć rozwiązania technologiczne, które w normalnych warunkach powoli wkraczałyby do naszej codzienności w ciągu kilku lat. To opowieść, w której eToro, jako globalna platforma inwestycyjna, gra pierwsze skrzypce.

Kiedy Zachód zaczął zmagać się z pandemią COVID-19, na światowe rynki niemal bez żadnej kontroli trafiły środki z budżetów państwowych. Wraz ze wstrzymaniem działalności całych sektorów gospodarki, notowania przedsiębiorstw z obszaru turystyki, hotelarstwa i energetyki zaliczyły gwałtowny spadek. Po raz pierwszy w historii indywidualni inwestorzy zainteresowali się ofertami, które odrzucały profesjonalne firmy inwestycyjne, szukając okazji w sektorach najbardziej dotkniętych pandemią i licząc na ich odbudowę, gdy wirusa uda się pokonać.

Nagłówki pełne były doniesień z rynków finansowych, które dodatkowo zachęcały inwestorów indywidualnych do wykorzystania nadarzających się okazji, co dla wielu z nich oznaczało rynkowy debiut. W ten sposób narodził się nowy trend, który zostanie z nami na długo. W 2020 r. platforma eToro zyskała ponad 4 miliony nowych zarejestrowanych użytkowników i wcale nie jesteśmy wyjątkiem.

Niniejszy raport obejmuje dziewięć europejskich rynków i na każdym z nich w trakcie pandemii odnotowano około 10-procentowy wzrost liczby inwestorów. Co szczególnie istotne, 15 procent z nich zamierza w kolejnych latach inwestować więcej niż przed wybuchem pandemii COVID-19, a we Włoszech i Rumunii odsetek ten jest jeszcze wyższy. Jednym z długotrwałych efektów pandemii będzie ten nowy trend, czyli rosnąca liczba europejskich inwestorów indywidualnych, którzy działają na rynkach kapitałowych i aktywnie zarządzają własnymi portfelami.

Celem tej analizy było przedstawienie cyfrowego krajobrazu Europy i postaw wobec transformacji cyfrowej. Chcemy zrozumieć, jak bieżący rok wpłynie na nasz świat w dalszej perspektywie. Czy będziemy świadkami oporu, gdy ludzie nie będą mogli nadążyć za rosnącym tempem cyfrowych przemian? Jakie przeszkody mogą stać na drodze innowacji i w których sektorach konsumenci oczekują, że proces cyfryzacji będzie przebiegał na jeszcze większą skalę?

Jestem pewien, że niniejszy raport odpowie na te i inne pytania. Moim największym odkryciem płynącym z tego opracowania jest to, w jak dużym stopniu akceptacja technologii cyfrowych wynika z potrzeby kontaktu z innymi. Ponad 40% ankietowanych przyznało, że korzysta z technologii cyfrowych pod wpływem osób w swoim otoczeniu. To założenie jest punktem wyjścia dla samonapędzającego się trendu, który został opisany na kolejnych stronach. Co za tym idzie, postępujący proces przyswajania rozwiązań cyfrowych niesie ze sobą coraz większe możliwości, które z kolei budują pewność siebie użytkowników i zachęcają do korzystania z technologii na jeszcze szerszą skalę.

Nasza przyszłość będzie cyfrowa i ogromna większość z nas jest zdania, że technologie będą ułatwiać nam życie. Jednak nie możemy zapominać o tym, że w samym sercu tej transformacji musi pozostać człowiek. Zdajemy sobie sprawę, że zagrożenia związane z rozpowszechnianiem nieprawdziwych informacji i ochroną danych wywołują reakcję wśród millenialsów i użytkowników z pokolenia Z. Wiemy, że wykluczenie cyfrowe niesie ze sobą ryzyko nie tylko na poziomie jednostek, ale całych krajów. Nasza cyfrowa przyszłość w dużej mierze zależy od możliwości stworzenia nowej etycznej i ludzkiej rzeczywistości, w której jest miejsce dla każdego.



YONI ASSIA
CEO i współzałożyciel eToro

STRESZCZENIE

Niniejszy raport wykorzystuje dane z ankiety przeprowadzonej wśród ponad 18 000 Europejczyków oraz informacje pochodzące z zewnętrznych, ogólnodostępnych źródeł, aby rzucić nowe światło na przebieg transformacji cyfrowej w Europie. Dzięki zastosowaniu wskaźnika transformacji cyfrowej Digital Transformation Index dziewięć krajów europejskich (Dania, Francja, Niemcy, Włochy, Holandia, Polska, Rumunia, Hiszpania i Wielka Brytania) zostało uszeregowanych na podstawie aktualnego poziomu penetracji cyfrowej i potencjału rozwoju cyfrowego. Dokonano analizy sposobu korzystania z rozwiązań cyfrowych i oceny potencjału technologii cyfrowych w różnych sektorach, w tym w finansach, zdrowiu, handlu detalicznym i rozrywce. W ten sposób uzyskaliśmy pełen obraz przebiegu transformacji cyfrowej w poszczególnych krajach.

KLUCZOWE USTALENIA OBEJMUJĄ :

DANIA JEST LIDEREM TRANSFORMACJI CYFROWEJ W EUROPIE, o czym zadecydował największy udział w e-commerce i popularność platform cyfrowych wykorzystywanych w bankowości i do komunikacji z instytucjami publicznymi. **Hiszpania uzyskała drugi najwyższy wskaźnik przebiegu transformacji cyfrowej, na co wpłynął wysoki poziom gotowości cyfrowej tego kraju.**

CHOĆ AKTUALNE WSKAŹNIKI WSKAZUJĄ, ŻE WIELKA BRYTANIA może poszczycić się najwyższym poziomem penetracji cyfrowej, kraj ten uplasował się dopiero na trzecim miejscu pod względem wskaźnika przebiegu transformacji cyfrowej z uwagi na słabsze wyniki czynników o charakterze długoterminowym. Zarówno płatności kartą, jak i wykorzystywanie platform cyfrowych w celach edukacyjnych są zdecydowanie bardziej rozpowszechnione w Wielkiej Brytanii niż w innych częściach Europy.

KRAJAMI, KTÓRE ZAJĘŁY NAJNIŻSZE MIEJSCA w badaniu wskaźnika transformacji cyfrowej, są Rumunia i Włochy. **Chociaż Rumunia ma obecnie najniższy poziom penetracji cyfrowej, badanie wykazało również, że wykazuje największy potencjał wzrostu spośród analizowanych krajów**, a poparcie społeczne dla przemian cyfrowych jest wyjątkowo silne. **Niska pozycja Włoch w rankingu odzwierciedla niewielki poziom penetracji cyfrowej oraz wysoki stopień niechęci wobec przyszłej transformacji cyfrowej** - 36% badanych sprzeciwia się postępującemu procesowi wdrażania technologii cyfrowych w pracy.

BADANIE UJAWNIA SZEREG ISTOTNYCH WNIOSKÓW DOTYCZĄCYCH EUROPEJSKICH TRENDÓW W OBSZARZE TRANSFORMACJI CYFROWEJ:

ZALETY TECHNOLOGII CYFROWYCH:

Panuje powszechna zgoda co do korzyści płynących z technologii cyfrowych, co potwierdziło niemal trzy czwarte badanych (72%), którzy przyznali, że technologie cyfrowe ułatwiają życie. Odsetek ten jest najwyższy w Polsce (87%), a najniższy w Niemczech (56%).

KORZYSTANIE Z TECHNOLOGII CYFROWYCH:

Bankowość internetowa to rozwiązanie, z którego Europejczycy korzystają najczęściej, przy czym prawie jedna czwarta (23%) używa tej technologii na co dzień. Zaufanie do technologii cyfrowych wzrasta wraz z częstotliwością korzystania z nich. To dowód na istnienie tendencji, według której intensywne wdrażanie nowych technologii zwiększa możliwości technologiczne, co z kolei sprzyja wzmocnieniu przychylnych postaw wśród użytkowników.

OBAWY ZWIĄZANE Z TECHNOLOGIĄ CYFROWĄ:

Badanie wykazało kilka często występujących obaw, które mogą hamować dalszy rozwój technologii cyfrowych. 97% badanych przyznało, że ma pewne obawy związane z cyberprzestępczością, a 96% ankietowanych obawia się wykorzystania technologii cyfrowych w celu rozpowszechniania fałszywych informacji. Obawy dotyczą szczególnie badanych ze starszych grup wiekowych. 37% osób powyżej 55. Roku życia przyznało, że bardzo martwi ich rola technologii cyfrowych w rozprzestrzenianiu fałszywych informacji.

POTENCJAŁ CYFROWY

Większość Europejczyków wspiera dalsze wdrażanie procesu cyfryzacji we wszystkich analizowanych sektorach, a w szczególności w obszarze energetyki i finansów. Jednak Europejczycy wyrażają również niepokój związany z korzystaniem z rozwiązań cyfrowych, które obecnie nie są w pełni ukształtowane. Przykładowo, nieco mniej niż połowa (44%) badanych czułaby się komfortowo, odbywając rutynowe wizyty lekarskie za pośrednictwem połączenia wideo.

WPŁYW PANDEMII COVID-19

Pandemia wpłynęła na przyspieszenie procesu transformacji cyfrowej w Europie. Ponad jedna trzecia (36%) badanych częściej używała technologii cyfrowych poza miejscem pracy. Takie zmiany w zachowaniu wydają się mieć trwały wpływ na preferencje i zwyczaje badanych, ponieważ ponad jedna czwarta (27%) ankietowanych spodziewa się, że będzie korzystać z technologii cyfrowych poza miejscem pracy częściej niż przed pandemią.

Oczekuje się, że COVID-19 będzie miał szczególnie duży wpływ na wdrażanie technologii cyfrowej w sektorze ochrony zdrowia. **We Włoszech prawie jeden na pięciu badanych (19%) spodziewa się, że większość wizyt lekarskich będzie odbywać się online, nawet po zakończeniu pandemii.** Wyniki badania wskazują na podobne (choć mniej wyraźne) tendencje w innych krajach Europy.

Można przypuszczać, że w jednej sferze życia doświadczenie pandemii sprawi, że Europejczycy będą w mniejszym stopniu korzystać z technologii cyfrowych niż przed jej wybuchem. Ankietowani przewidują, że będą w mniejszym stopniu korzystać z platform cyfrowych do kontaktów ze znajomymi.

WPROWADZENIE

OD WIEKÓW POSTĘP TECHNOLOGICZNY BYŁ PODSTAWĄ WZROSTU GOSPODARCZEGO.

Zarówno polityka kraju, jak i zmiany geopolityczne oraz klęski żywiołowe mają wpływ na postęp gospodarczy. Jednak aby osiągnąć zrównoważony i długoterminowy wzrost konieczne są ulepszenia technologiczne, które zwiększą sumę, jaką może wygenerować gospodarka. W XVIII wieku wynalazki takie jak czółenko tkackie czy maszyna papiernicza przeniosły przemysł tekstylny oraz drukarski z systemu nakładczego do manufaktur. W XIX wieku wynalezienie elektryczności, silników spalinowych oraz nowych metod produkcji stali spowodowały olbrzymie zmiany w zakresie transportu i komunikacji, czego kontynuacją w XX wieku było rozpowszechnienie komputerów, które umożliwiło osiągnięcie wyższego poziomu automatyzacji i produktywności.

Teraz mamy rok 2020 i gospodarka światowa znajduje się u progu kolejnej rewolucji technologicznej, której głównym motorem jest rosnąca popularność technologii cyfrowych. Chociaż upowszechnianie się Internetu i smartfonów zdążyło zmienić już zarówno nawyki konsumpcyjne, jak i metody produkcji, tak

naprawdę to dopiero początek rewolucji cyfrowej. Ponieważ dziedziny takie jak sztuczna inteligencja, czy big data dopiero raczkują, istnieje wiele obszarów gospodarki, które dotąd nie korzystały w pełni z potencjału technologii cyfrowych.

Niniejszy raport stanowi ogólnoeuropejskie badanie aktualnego wpływu technologii cyfrowych na kraje europejskie oraz możliwości przyjęcia i wdrożenia ich w przyszłości. Wprowadzanie nowych i tworzących się technologii cyfrowych w różnych systemach gospodarczych i społeczeństwach w sposób, który zwiększy produktywność i dostępność, ale także stworzy przestrzeń dla wszystkich obywateli, będzie miało kluczowe znaczenie dla zbudowania trwałego wzrostu gospodarczego w XXI wieku. Badanie wskaźnika transformacji cyfrowej rzuca nowe światło na poziomy penetracji cyfrowej i jej potencjalny wzrost w całej Europie. W wyniku badania dziewięć europejskich krajów (Dania, Francja, Niemcy, Włochy, Holandia, Polska, Rumunia, Hiszpania i Wielka Brytania) uszeregowano ze względu na aktualny wpływ technologii cyfrowych na gospodarkę i społeczeństwo oraz na potencjał rozwoju, jaki mają te technologie w każdym z tych krajów w nadchodzących latach.

WSKAŹNIK MOŻNA PODZIELIĆ NA DWA POMNIEJSZE ELEMENTY:

wskaźnik zaangażowania cyfrowego (Digital Engagement Index), który przedstawia aktualny stan transformacji cyfrowej;

oraz wskaźnik rozwoju cyfrowego (Digital Growth Index), który ocenia potencjał rozwoju technologii cyfrowych w przyszłości. Potencjał transformacji cyfrowej wynika z poziomu wparcia społecznego dla rozwoju technologii cyfrowych oraz możliwości przedsiębiorstw i instytucji rządowych w zakresie zapewniania produktów i infrastruktury niezbędnych do zaspokojenia zapotrzebowania na rozwiązania cyfrowe. Wskaźnik rozwoju cyfrowego analizuje proces transformacji cyfrowej z perspektywy konsumenta, dokonując oceny zapotrzebowania społecznego oraz gotowości na zwiększenie zakresu cyfryzacji. Dlatego należy zauważyć, że chociaż wskaźnik rozwoju cyfrowego pozwala w dużej mierze przeanalizować potencjał przyszłej transformacji cyfrowej, wykorzystanie tego potencjału będzie zależało również od dostępności produktów i infrastruktury cyfrowej.

Każdy z tych wskaźników cząstkowych bierze pod uwagę szereg drobnych wskaźników,

które pochodzą zarówno z oficjalnych powszechnie dostępnych źródeł, jak i oryginalnych danych uzyskanych z ankiety przeprowadzonej wśród ponad 18 000 dorosłych pochodzących z dziewięciu krajów europejskich ¹.

Niniejsze badanie dotyczy również roli pandemii COVID-19 w przyspieszeniu procesu transformacji cyfrowej. Skala problemów gospodarczych i społecznych spowodowanych przez pandemię i związana z nią kwarantanna pozostawią trwały ślad w obszarze zwyczajów i preferencji konsumentów w całej Europie. Powszechne zamykanie sklepów, banków, kin i siłowni, a także obowiązkowa izolacja społeczna skłoniła miliony Europejczyków do korzystania z platform internetowych i rozwiązań cyfrowych. Ten bezprecedensowy wzrost popularności technologii cyfrowych świetnie podsumował CEO firmy Microsoft, Satya Nadella, który w kwietniu 2020 r. powiedział: „W ciągu dwóch miesięcy zaobserwowaliśmy efekty dwuletniej transformacji cyfrowej” ². Korzystając z wyników międzynarodowej ankiety przeprowadzonej w ramach niniejszego badania, raport ma za zadanie odkryć, w jakim stopniu doświadczenia związane z pandemią COVID-19 przyspieszą tempo transformacji cyfrowej w całej Europie.

¹ Ankieta została przeprowadzona przez Opinium między 5 a 11 listopada.

² <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/04/30/2-years-digital-transformation-2-months/>.

WSKAŹNIK PRZEBIEGU TRANSFORMACJI CYFROWEJ

Badanie wskaźnika przebiegu transformacji cyfrowej ma na celu ocenę poziomu penetracji, wykorzystania i potencjału technologii cyfrowej w dziewięciu krajach europejskich (Dania, Francja, Niemcy, Włochy, Holandia, Polska, Rumunia, Hiszpania i Wielka Brytania) przy zastosowaniu szeregu wskaźników bieżących i długoterminowych. Bieżące wskaźniki tworzą wspólnie **wskaźnik zaangażowania cyfrowego (Digital Engagement Index)**, który klasyfikuje kraje ze względu na wpływ technologii cyfrowych w danym kraju. Na potrzeby niniejszego raportu technologie cyfrowe oznaczają technologie wykorzystujące Internet i/lub sprzęt, taki jak komputery, smartfony i tablety.

Wskaźniki o charakterze długoterminowym tworzą **wskaźnik rozwoju cyfrowego (Digital Growth Index)**, który ocenia potencjał rozpowszechnienia technologii cyfrowych w przyszłości. Wskaźnik rozwoju cyfrowego ocenia potencjał transformacji cyfrowej poprzez badanie poziomu poparcia społecznego i gotowości na rosnący zakres procesu cyfryzacji. Nie uwzględnia on jednak bezpośrednio możliwości oraz chęci przedsiębiorstw i instytucji rządowych w zakresie dostarczania nowych produktów i infrastruktury cyfrowej, co jest kolejnym ważnym warunkiem niezbędnym do skutecznej transformacji cyfrowej. Wskaźnik transformacji cyfrowej powstał w wyniku połączenia rezultatów badania wskaźnika zaangażowania cyfrowego i wskaźnika rozwoju cyfrowego dla każdego z krajów.

METODOLOGIA

W badaniu wskaźnika transformacji cyfrowej skorzystano zarówno z ogólnodostępnych zbiorów danych Europejskiego Banku Centralnego i Komisji Europejskiej, jak i z danych uzyskanych w specjalnie w tym celu przeprowadzonej ankiecie, w której wzięło udział ponad 18 000 dorosłych mieszkańców dziewięciu krajów. Taka różnorodność źródeł gwarantuje holistyczne i świeże spojrzenie na przebieg transformacji cyfrowej w Europie.

W Tabeli 1 oraz w Tabeli 2 przedstawione zostały czynniki, które składają się odpowiednio na wskaźniki zaangażowania oraz na wskaźniki rozwoju cyfrowego. Razem tworzą one wskaźniki, które wpływają na główny wskaźnik przebiegu transformacji cyfrowej. Każdemu krajowi przypisano ocenę od 0 do 100, gdzie 100 oznacza najwyższy, a 0 oznacza najniższy poziom penetracji lub potencjału cyfrowego. Następnie odpowiednie wyniki wskaźników są uśredniane, aby otrzymać wyniki wskaźnika zaangażowania i wskaźnika rozwoju cyfrowego dla każdego kraju. Wyniki wskaźników zaangażowania i rozwoju cyfrowego są następnie uśredniane, aby otrzymać wskaźnik transformacji cyfrowej.

TABELA 1 WSKAŹNIKI ZAANGAŻOWANIA CYFROWEGO

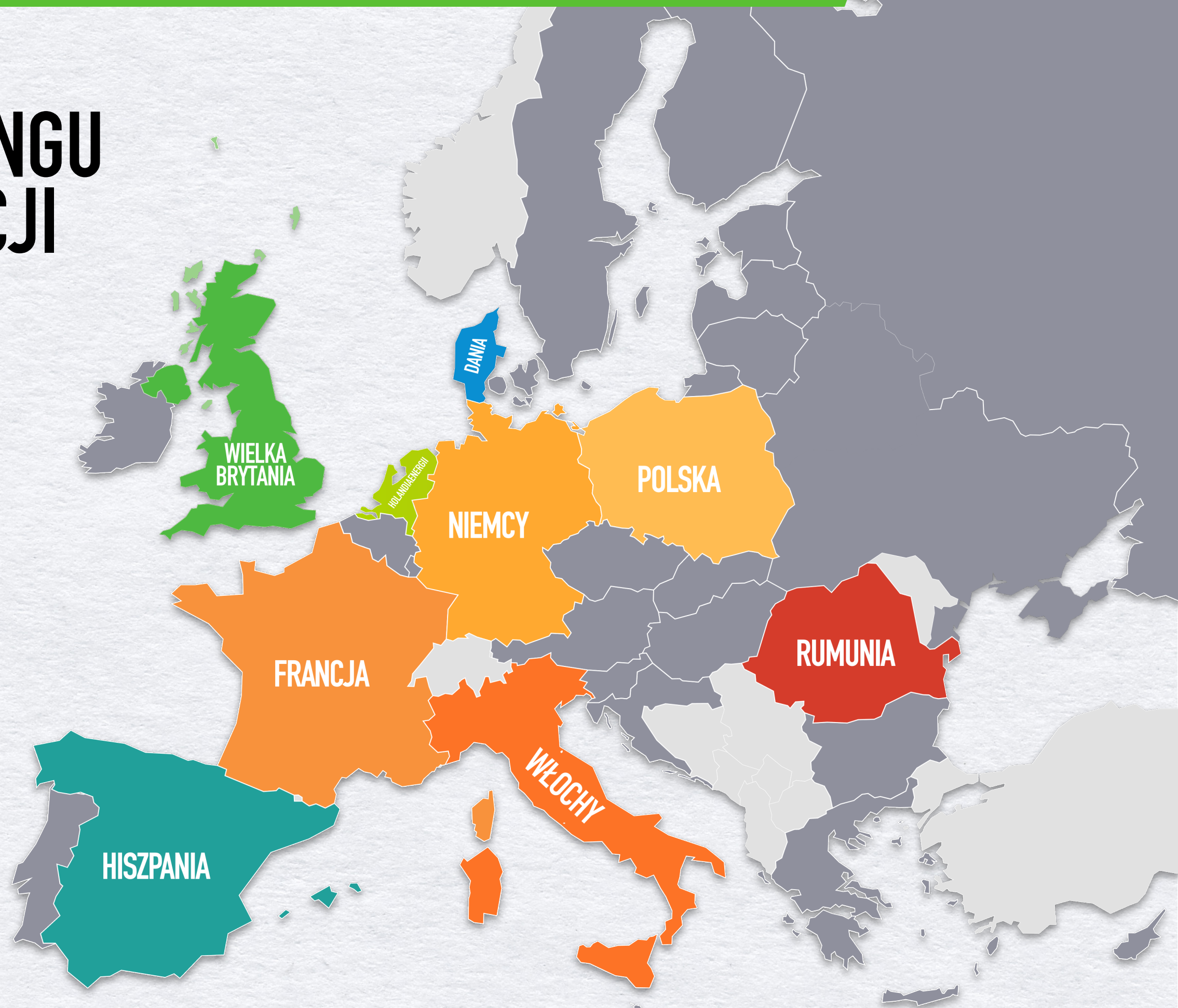
WSKAŹNIK	OPIS	ŹRÓDŁO
ZALETY TECHNOLOGII CYFROWEJ	Odsetek osób, które przyznają, że technologie cyfrowe ułatwiają im życie.	ANKIETA PRZEPROWADZONA NA RZECZ BADANIA
DOWÓD DOKONANIA INTERNETOWEGO ZAKUPU	Procentowy udział e-commerce w całkowitym obrocie.	KOMISJA EUROPEJSKA
UŻYCIE INTERNETU W CELU UZYSKANIA INFORMACJI ZDROWOTNYCH	Odsetek osób korzystających z Internetu w celu uzyskania informacji zdrowotnych co najmniej raz na trzy miesiące.	KOMISJA EUROPEJSKA
PŁATNOŚCI CYFROWE	Wartość krajowych i zagranicznych transakcji kartą, skalowana według PKB.	EUROPEJSKI BANK CENTRALNY
INWESTYCJE INTERNETOWE	Częstotliwość korzystania z internetowych platform inwestycyjnych w ciągu tygodnia	ANKIETA PRZEPROWADZONA NA RZECZ BADANIA
BANKOWOŚĆ INTERNETOWA	Odsetek osób korzystających z usług bankowości internetowej co najmniej raz na trzy miesiące.	KOMISJA EUROPEJSKA
EDUKACJA CYFROWA	Odsetek osób biorących udział w lekcjach prowadzonych przez Internet co najmniej raz na trzy miesiące.	KOMISJA EUROPEJSKA
UŻYCIE SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO	Częstotliwość korzystania ze sprzętu komputerowego (inteligentnych głośników, technologii do noszenia i inteligentnych monitorów zużycia energii) w ciągu tygodnia	ANKIETA PRZEPROWADZONA NA RZECZ BADANIA
UŻYCIE OPROGRAMOWANIA	Częstotliwość korzystania z różnego oprogramowania (platform streamingowych, inteligentnych asystentów za pośrednictwem urządzeń mobilnych) w ciągu tygodnia	ANKIETA PRZEPROWADZONA NA RZECZ BADANIA
CYFROWA KOMUNIKACJA Z INSTYTUCJAMI PUBLICZNYMI	Odsetek osób korzystających z platform cyfrowych do komunikacji z instytucjami publicznymi (np. głosowanie, przesyłanie formularzy itp.) co najmniej raz na trzy miesiące.	KOMISJA EUROPEJSKA

TABELA 2 WSKAŹNIK ROZWOJU CYFROWEGO

WSKAŹNIK	OPIS	ŹRÓDŁO
GOTOWOŚĆ CYFROWA	Odsetek osób, które czułyby się komfortowo, korzystając z wybranych aplikacji technologii cyfrowej.	ANKIETA PRZEPROWADZONA NA RZECZ BADANIA
WSPARCIE CYFROWE	Odsetek osób popierających postęp procesu cyfryzacji w różnych sektorach (finanse, zdrowie, rozrywka, handel detaliczny, energetyka).	ANKIETA PRZEPROWADZONA NA RZECZ BADANIA
NIECHĘĆ WOBEC CYFRYZACJI	Odsetek osób, które byłyby przeciwne ekspansji technologii cyfrowych w swoim miejscu pracy.	ANKIETA PRZEPROWADZONA NA RZECZ BADANIA
OBAWY ZWIĄZANE Z TECHNOLOGIĄ CYFROWĄ	Przeciętny poziom obaw związanych z wybranymi problemami technologii cyfrowych	ANKIETA PRZEPROWADZONA NA RZECZ BADANIA

WYNIKI RANKINGU TRANSFORMACJI CYFROWEJ W EUROPIE

Wyniki badania wskaźnika transformacji cyfrowej ujawniają znaczne różnice między krajami zarówno pod względem bieżącego poziomu penetracji cyfrowej, jak i jej potencjalnego postępu. W dalszej części tego rozdziału omówiono wyniki badania każdego z dziewięciu krajów europejskich, wskazując obszary, w których radzą one sobie stosunkowo dobrze, oraz te, w których możliwy jest dalszy rozwój.



1

DANIA NA PROWADZENIU

Dania z wynikiem 58 punktów zajmuje czołowe miejsce w badaniu wskaźnika transformacji cyfrowej. Kraj ten uzyskał drugi najwyższy wynik wskaźnika rozwoju cyfrowego oraz podobny rezultat wskaźnika zaangażowania cyfrowego, co oznacza, że Dania wypada najlepiej, biorąc pod uwagę wszystkie przeanalizowane wskaźniki. Dania jest liderem wielu wskaźników cyfrowej penetracji, o czym zadecydował największy udział w e-commerce oraz największa popularność platform cyfrowych w bankowości i komunikacji z instytucjami publicznymi w porównaniu do pozostałych badanych krajów. Wyniki badania pokazują również, że Duńczycy są dość otwarci na ekspansję technologii cyfrowych w miejscu pracy. Ponadto, chociaż istnieją powszechne obawy związane z technologiami cyfrowymi, są one mniejsze w Danii niż w większości innych krajów Europy.

37%



**RESPONDENTÓW JEST
ZADOWOLONYCH Z WIZYT U
LEKARZY ONLINE**

2

HISZPANIA NA DRUGIEJ POZYCJI

Hiszpania uzyskała drugi najwyższy wynik. Podobnie jak w przypadku Danii, wysoka średnia wyników była kluczowa w osiągnięciu sukcesu w badaniu. Pomimo że Hiszpania uplasowała się poniżej Wielkiej Brytanii pod względem aktualnego poziomu penetracji cyfrowej (mierzonego za pomocą wskaźnika zaangażowania cyfrowego), zajęła ona drugie miejsce według wskaźnika rozwoju cyfrowego. Hiszpanie, którzy wzięli udział w badaniu, zdecydowanie częściej niż mieszkańcy któregośkolwiek z pozostałych analizowanych krajów korzystali z wybranego sprzętu i oprogramowania. Kraj ten zajmuje również pierwsze miejsce pod względem skali korzystania z internetowych platform inwestycyjnych. W przypadku wskaźnika rozwoju cyfrowego Hiszpania zajmuje pierwsze miejsce pod względem gotowości cyfrowej i duży odsetek osób zadeklarował, że czuje się komfortowo, korzystając z szeregu rozwiązań cyfrowych, takich jak platformy streamingowe czy wirtualne spacer po nieruchomościach. Jednak obawy dotyczące technologii cyfrowych są też większe w Hiszpanii niż w jakimkolwiek innym badanym kraju. 40% Hiszpanów przyznaje, że są bardzo zaniepokojeni niewłaściwym wykorzystaniem technologii cyfrowych do rozpowszechniania nieprawdziwych wiadomości, a 35% twierdzi, że obawiają się zagrożeń dla cyberbezpieczeństwa, ponieważ coraz więcej danych znajduje się w sieci.

41%



**RESPONDENTÓW JEST
PRZYSTOSOWANYCH DO KORZYSTANIA
Z URZĄDZEŃ UBIERALNYCH**

3

WIELKA BRYTANIA ODNOTOWAŁA NAJWYŻSZĄ PENETRACJĘ CYFROWĄ W EUROPIE

Wielka Brytania z wynikiem 65 punktów uzyskanym w badaniu zaangażowania cyfrowego znajduje się na samym szczycie listy krajów o najwyższym poziomie penetracji cyfrowej. Zarówno korzystanie z płatności kartą, jak i wykorzystywanie platform cyfrowych w celach edukacyjnych są zdecydowanie bardziej rozpowszechnione w Wielkiej Brytanii niż w innych analizowanych³ krajach Europy. Pomimo nad wyraz wysokiego wskaźnika zaangażowania cyfrowego, słaby wynik w zakresie rozwoju cyfrowego sprawił, że kraj zajął trzecie miejsce w finalnym badaniu wskaźnika transformacji cyfrowej. Niechętna postawa wobec dalszej cyfryzacji może uniemożliwić dalszą transformację, ponieważ aż 24% ankietowanych przyznało, że są przeciwni wprowadzaniu technologii cyfrowych w miejscu pracy. Brytyjczycy muszą zatem zwiększyć starania, mające na celu uzyskanie poparcia tej istotnej mniejszości, aby w przyszłości mogły nastąpić zmiany technologiczne także w tym obszarze.

62%



**RESPONDENTÓW ZGADZA SIĘ,
ŻE TECHNOLOGIE CYFROWE
UŁATWIAJĄ IM ŻYCIĘ**

³ Europejski Bank Centralny.

4

16%



**RESPONDENTÓW PRAWIE
CODZIENNIE KORZYSTA Z
INTELIŻENTNYCH
LICZNIKÓW ENERGII**

HOLANDIA TUŻ ZA PODIUM

Holandia odnotowuje solidne wyniki zarówno w zakresie wskaźników zaangażowania cyfrowego, jak i wzrostu cyfrowego, co plasuje ją na czwartej pozycji w ogólnym indeksie transformacji cyfrowej. Razem z Danią, wykorzystanie platform bankowości cyfrowej jest tutaj najwyższe wśród analizowanych krajów, podczas gdy Holandia odnotowuje również najwyższy wynik w zakresie korzystania z Internetu w celu odbycia wizyt lekarskich. Kraj ten traci nieco na wskaźniku wsparcia cyfrowego, a poziom poparcia dla zwiększonej cyfryzacji w Holandii jest niższy niż w większości pozostałych ośmiu krajów, szczególnie w sektorach handlu detalicznego i rozrywki.

5

POLSKA ZAJMUJE PIĄTE MIEJSCE W BADANIU POMIMO NIŚKIEGO POZIOMU PENETRACJI CYFROWEJ

Polska uzyskała wynik na poziomie 48 punktów w badaniu wskaźnika transformacji cyfrowej, co uplasowało ją na piątym miejscu w rankingu krajów, między Holandią a Niemcami. Chociaż Polska uzyskała trzeci najniższy wynik w badaniu wskaźnika zaangażowania cyfrowego – wskutek niższego poziomu korzystania z platform cyfrowych niż w większości innych krajów europejskich, częściowo kompensuje to wynik wskaźnika rozwoju cyfrowego. Poparcie dla rozwoju technologii cyfrowych jest w Polsce większe niż w jakimkolwiek innym badanym kraju. Przykładowo, 85% Polaków, którzy wzięli udział w ankiecie, przyznało, że popiera zwiększenie cyfryzacji w sektorze energetycznym i mediów, a 83% wyraziło także poparcie dla cyfryzacji sektora finansowego. Pomimo stosunkowo niskiego obecnie poziomu penetracji cyfrowej w Polsce technologie cyfrowe są tam doceniane bardziej niż w którymkolwiek z pozostałych ośmiu krajów. Potwierdza to 87% ankietowanych, którzy przyznali, że technologie cyfrowe ułatwiają im życie, podczas gdy w Europie zgadza się z tym stwierdzeniem średnio 72% badanych.

64%



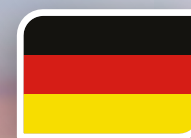
**RESPONDENTÓW KORZYSTA Z
BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ
PRZYNAJMNIEJ 4 DNI W TYGODNIU**

6

NIEMCY NA SZÓSTYM MIEJSCU ZE WZGLĘDU NA OBAWY, JAKIE BUDZI POSTĘPUJĄCY PROCES CYFRYZACJI

Niemcy, chociaż to największy kraj Europy, zarówno pod względem liczebności, jak i wzrostu gospodarczego, wypadają stosunkowo słabo we wskaźniku rozwoju cyfrowego. Poparcie dla postępu technologii cyfrowych oraz wskaźnik gotowości cyfrowej są w Niemczech niższe niż w jakimkolwiek innym badanym kraju. Jedynie 48% ankietowanych Niemców przyznało, że woleliby zacząć korzystać z platform bankowości internetowej, a zaledwie 37% wyraziło gotowość dokonywania płatności poprzez aplikacje internetowe na kwoty przekraczające 100 Euro. Jest to niewielki procent w porównaniu ze średnim europejskim wynikiem na poziomie 54%. Mimo to Niemcy uzyskały wysokie wyniki wskaźnika pozytywnie oceniającego postawę wobec cyfryzacji. Najmniej ankietowanych też sprzeciwia się wprowadzaniu technologii cyfrowych w pracy. Wyniki te sugerują, że główne przeszkody w transformacji cyfrowej mogą wynikać z obaw związanych z wykorzystaniem nowych technologii w życiu osobistym, a nie zawodowym.

48%



**RESPONDENTÓW WYBRAŁOBY
BANKOWOŚĆ INTERNETOWĄ**

7

FRANCJA UZYSKAŁA NAJNIŻSZY WYNIK W BADANIU WSKAŹNIKA ROZWOJU CYFROWEGO

Francja z wynikiem 45 punktów zajmuje siódme miejsce w badaniu wskaźnika transformacji cyfrowej. Chociaż Francja odnotowuje dobre wyniki we wskaźnikach zakupów internetowych i płatności cyfrowych, wynik zaangażowania cyfrowego jest stosunkowo niski ze względu na niewielki poziom wykorzystania sprzętu i oprogramowania. Francja uzyskała najstabszy wynik wskaźnika rozwoju cyfrowego, który jest głównym powodem niskiej pozycji tego kraju w ogólnym rankingu poziomu transformacji cyfrowej. Poziom poparcia dla postępu cyfryzacji jest niższy jedynie w Niemczech. Tymczasem odsetek ankietowanych we Francji, którzy sprzeciwiliby się zwiększeniu cyfryzacji w miejscu pracy, wynosi 33% i plasuje Francję na drugim miejscu wśród analizowanych krajów.

33%



**RESPONDENTÓW MIAŁO BY
OPORY PRZED WIĘKSZĄ SKALĄ
CYFRYZACJI W MIEJSCU PRACY**

16%



**RESPONDENTÓW OTRZYMAŁO OD
RODZINY I PRZYJACIÓŁ
WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE
KORZYSTANIA Z NOWYCH
TECHNOLOGII**

8

RUMUNIA JEST LIDEREM W EUROPIE POD WZGLĘDEM POTENCJAŁU ROZWOJU CYFROWEGO

Rumunia uzyskała skrajne wyniki w badaniu wskaźnika transformacji cyfrowej – odnotowała jednocześnie najniższy poziom wskaźnika zaangażowania cyfrowego oraz najwyższy wskaźnik rozwoju cyfrowego. Poziom rozwoju gospodarczego Rumunii jest niższy niż w pozostałych analizowanych krajach. W wyniku tego powszechny dostęp do infrastruktury cyfrowej oraz technologii cyfrowych jest obecnie na niższym poziomie niż w innych krajach Europy. Potwierdza to najniższy wynik Rumunii w zakresie siedmiu z dziesięciu czynników składających się na wskaźnik zaangażowania cyfrowego. Rumunia ma jednak większy potencjał rozwoju cyfrowego niż którykolwiek z pozostałych ośmiu krajów. Poparcie, jakie wskazali Rumuni dla zwiększonej cyfryzacji w różnych sektorach, jest większe jedynie w Polsce. Co najważniejsze, pomimo stosunkowo niskiego poziomu zaangażowania w technologie cyfrowe, Rumunia zajmuje trzecie miejsce pod względem wskaźnika gotowości cyfrowej, co sugeruje, że w kraju istnieją niezbędne umiejętności i poparcie społeczne konieczne dla dalszego rozwoju cyfryzacji. Wyniki te pokazują, że chociaż Rumunia jest obecnie na najmniej dojrzałym etapie transformacji cyfrowej, ma też potencjał, aby w nadchodzących latach zbliżyć swoje wyniki do pozostałych krajów.

WŁOCHY ZAJMUJĄ NAJNIŻSZE MIEJSCE W BADANIU TRANSFORMACJI CYFROWEJ

Włochy zajmują ósme miejsce zarówno pod względem zaangażowania cyfrowego, jak i rozwoju cyfrowego, co uplasowało je na dziewiątym miejscu w finalnym badaniu wskaźnika transformacji cyfrowej. Według wielu wskaźników zaangażowania cyfrowego poziom penetracji cyfrowej we Włoszech przewyższa jedynie wynik w Rumunii. Przykładowo jedynie nieco ponad jedna trzecia (36%) Włochów korzysta z bankowości internetowej przynajmniej raz na trzy miesiące, w porównaniu z 91% ankietowanych w Danii i Holandii. W przeciwieństwie do Rumunii Włochy wypadają również słabo pod względem wskaźnika rozwoju cyfrowego, co sugeruje, że perspektywy Włoch na zmniejszenie nierówności w tym zakresie między nimi a innymi krajami europejskimi są niewielkie. Głównym tego powodem jest niechęć wobec cyfryzacji, jako że 36% ankietowanych przyznało, że są przeciwni wprowadzaniu technologii cyfrowych w miejscu pracy.

20%

RESPONDENTÓW BĘDZIE PO PANDEMII BARDZIEJ AKTYWNYMI INWESTORAMI GIEŁDOWYMI



9

TABELA 3 RANKING BADANIA WSKAŹNIKA TRANSFORMACJI CYFROWEJ

	Da	Hi	WB	Ho	Po	Ni	Fr	Ru	Wł
ŁĄCZNE WYNIKI RANKINGU TRANSFORMACJI CYFROWEJ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ŁĄCZNE WYNIKI BADANIA WSKAŹNIKÓW TRANSFORMACJI CYFROWEJ	58	57	57	54	48	46	45	45	41
RANKING WSKAŹNIKÓW ROZWOJU CYFROWEGO	2	3	6	4	5	7	9	1	8
WYNIKI WSKAŹNIKÓW ROZWOJU CYFROWEGO	58	56	48	54	51	46	38	61	41
RANKING WSKAŹNIKÓW ZAANGAŻOWANIA CYFROWEGO	2	3	1	4	7	6	5	9	8
WYNIKI WSKAŹNIKÓW ZAANGAŻOWANIA CYFROWEGO	58	58	65	55	44	46	52	29	41

W poprzedniej części raportu zaprezentowano, jak znaczący wpływ mają technologie cyfrowe na społeczeństwa i gospodarki krajów europejskich, zmieniając zarówno towary, jak i usługi, które konsumują gospodarstwa domowe, jak i sposób ich wytwarzania. W pozostałych rozdziałach wykorzystane zostały dane z ankiety przeprowadzonej wśród 18 000 osób z dziewięciu krajów europejskich, które stanowią źródło najnowszych i szczegółowych informacji na temat poziomów penetracji technologii cyfrowych, nastawienia gospodarstw domowych do tych technologii i potencjału ich rozwoju.

TECHNOLOGIE CYFROWE W 2020 R.

W Europie panuje konsensus dotyczący korzyści płynących z technologii cyfrowych. Potwierdza to prawie trzech na czterech (72%) ankietowanych, którzy przyznali, że technologie cyfrowe ułatwiają im życie, w porównaniu z zaledwie 7%, którzy nie zgadzają się z tym stwierdzeniem. Mając to na uwadze, poziomy wiedzy i możliwości dotyczące technologii cyfrowych różnią się znacznie w zależności od przeznaczenia danej technologii.

FINANSE

Niemal sześć na siedem (85%) osób przyznało, że bez problemów korzysta z bankowości internetowej, w tym 52% stwierdziło, że przychodzi im to z łatwością. Grupa ankietowanych, która najlepiej radzi sobie z wykorzystaniem analizowanych technologii to osoby młode. Wyjątkiem jest tu bankowość internetowa. Wśród 86% ankietowanych, którzy przyznali, że z łatwością lub bez problemów potrafią korzystać z bankowości internetowej, nieco wyższy jest odsetek osób w wieku 35 - 54 lat niż ankietowanych w wieku 18 - 34 lat. Poziom biegłości w wykorzystaniu internetowych platform inwestycyjnych jest niższy i mniej niż jedna trzecia (32%) twierdzi, że dobrze radzi sobie z korzystaniem z tej technologii. Można zaobserwować duże rozbieżności między poszczególnymi krajami. 42% włoskich ankietowanych przyznało, że bez problemu (23%) lub dobrze (18%) radzą sobie z korzystaniem z internetowych platform inwestycyjnych, podczas gdy w Danii podobnie odpowiedziało zaledwie 26% ankietowanych.

85%
OSÓB PRZYZNAŁO, ŻE BEZ
PROBLEMÓW KORZYSTA Z
BANKOWOŚCI
INTERNETOWEJ

Ze wszystkich sektorów, to właśnie bankowość internetowa jest tym obszarem, w którym Europejczycy najczęściej korzystają z technologii cyfrowej. Przeciętny ankietowany korzysta z bankowości internetowej częściej niż trzy razy w tygodniu, a prawie jedna czwarta badanych (23%) korzysta z tej technologii na co dzień. Aplikacje do płatności mobilnych są używane średnio ponad dwa razy w tygodniu, chociaż 31% ankietowanych korzysta z tej technologii rzadziej niż raz w miesiącu. Odsetek użytkowników aplikacji do płatności mobilnych, którzy korzystają z nich codziennie, jest najwyższy w Europie Wschodniej, 25% Polaków i 18% Rumunów biorących udział ankiecie przyznało, że korzysta z tej technologii co najmniej sześć razy w tygodniu.

SPRZEDAŻ DETALICZNA

Zdecydowana większość (90%) Europejczyków biorących udział w badaniu przyznało, że radzą sobie bardzo dobrze (58%), albo bez problemów (32%) z robieniem zakupów internetowych. To sprawia, że zakupy online to technologia cyfrowa, której wykorzystanie sprawia Europejczykom najmniej problemów. Jedynie niewielki odsetek ankietowanych albo nie radzi sobie z zakupami internetowymi (2%), albo nigdy nie słyszało o tej technologii (1%). Ankietowani we wszystkich krajach przyznali, że dokonują zakupów internetowych średnio 2,4 razy w tygodniu, a większość (62%) robi zakupy przez Internet przynajmniej raz w tygodniu. Warto jednak pamiętać, że wyniki ankiety świadczą w pewnym stopniu o różnicy pokoleniowej. Prawie dwie trzecie (64%) ankietowanych w wieku od 18 do 34 lat przyznało, że potrafią robić zakupy przez Internet, podczas gdy wśród osób w wieku 55 lat i starszych była to mniej niż połowa (49%) ankietowanych.

ENERGIA I MEDIA

Wśród wszystkich badanych poziom zaufania do korzystania z inteligentnych liczników energii jest niższy niż do innych technologii cyfrowych. Mianowicie, mniej niż dwie piąte (39%) ankietowanych przyznało, że dobrze radzą sobie (14%) lub nie mają problemów (26%) z korzystaniem z tej technologii. Chociaż większość badanych (53%) korzysta z inteligentnych liczników energii rzadziej niż raz w miesiącu (jeśli w ogóle), to prawie co dziesiąty (9%) korzysta z tej technologii na co dzień. Chociaż korzystanie z większości technologii cyfrowych przeanalizowanych w niniejszym raporcie zależy od osobistych preferencji i sytuacji ekonomicznej użytkownika, to na korzystanie z inteligentnych liczników energii ma wpływ polityka firm energetycznych. Wyniki ankiety wskazują, że wykorzystanie tej technologii jest najbardziej rozpowszechnione w Wielkiej Brytanii i Holandii, gdzie odpowiednio 15% i 16% korzysta z inteligentnych liczników energii co najmniej sześć razy w tygodniu.

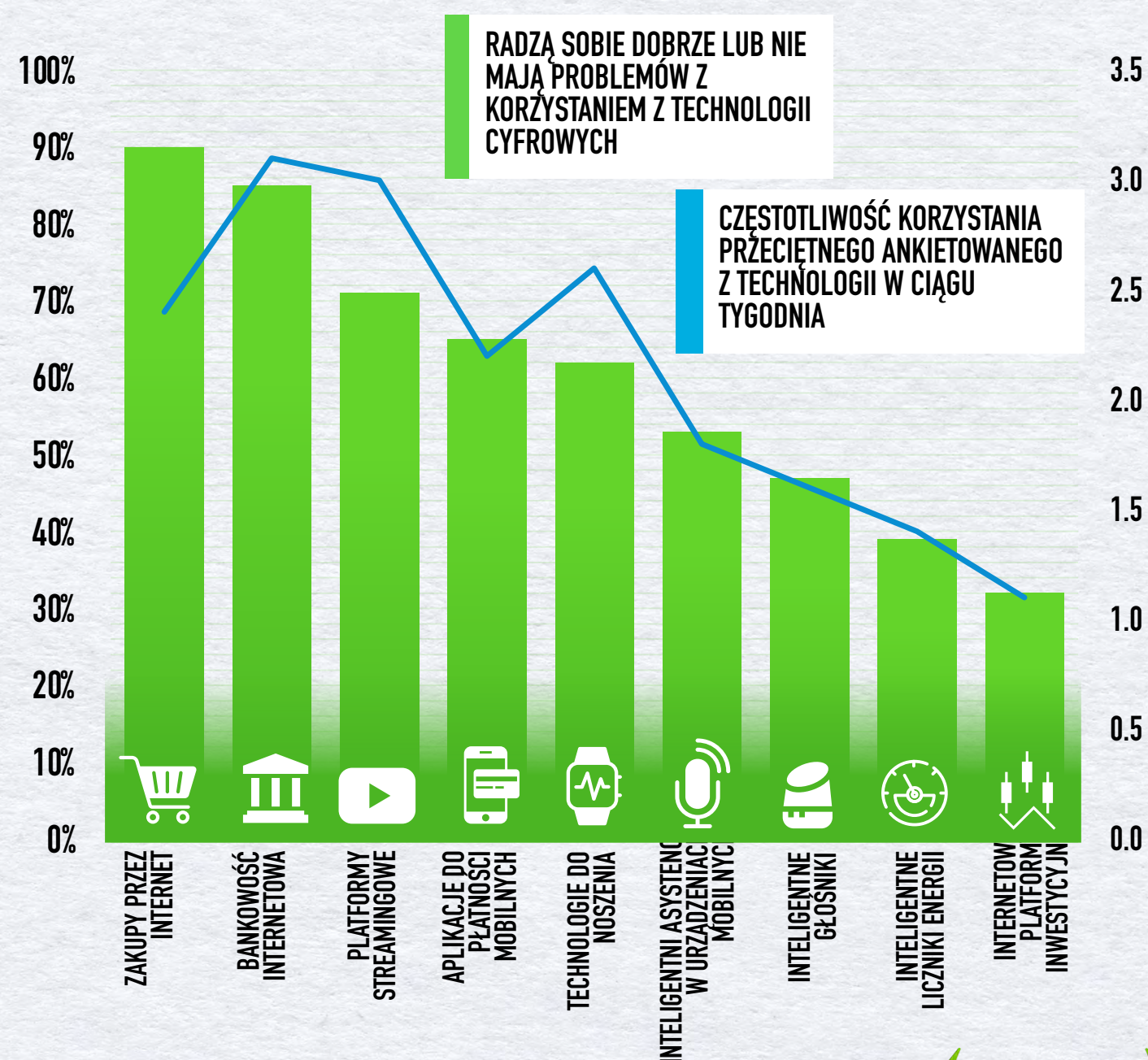
ROZRYWKA I REKREACJA

71% ankietowanych dobrze sobie radzi (41%) albo nie ma problemów (30%) z korzystaniem z usług platform streamingowych, takich jak Netflix i Amazon Prime. Oznacza to, że korzystanie z platform streamingowych jest w rankingu zaraz za zakupami przez Internet i bankowością internetową, jeśli chodzi o zaufanie Europejczyków do technologii. Poziom zaufania jest mniejszy, kiedy w grę wchodzi inne formy technologii cyfrowej w sektorze rozrywki. Większość ankietowanych przyznała, że jedynie do pewnego stopnia radzi sobie z obsługą inteligentnych głośników (53%), podczas gdy tylko niewiele ponad połowa (53%) stwierdziła, że potrafi korzystać z inteligentnych asystentów za pośrednictwem urządzeń mobilnych. Wyniki te podkreślają, że chociaż umiejętności związane z obsługą niektórych technologii cyfrowych są na dobrym poziomie, można wciąż zrobić więcej, aby zwiększyć świadomość i zaufanie Europejczyków do innych technologii, które mogą przynieść znaczące korzyści przy szerszym zastosowaniu, zarówno jeśli chodzi o jakość życia, jak i produktywność.

Tuż za bankowością internetową na liście najczęściej wykorzystywanych technologii cyfrowych znajdują się usługi platform streamingowych. Wśród badanych technologie wykorzystywane w urządzeniach do noszenia, takich jak inteligentne zegarki, czy słuchawki, są przeciętnie używane 2,6 razy w tygodniu, podczas gdy inteligentni asystenci i inteligentne głośniki są używane odpowiednio średnio 1,8 i 1,6 razy w tygodniu.

Istnieje spora zależność, między poziomem zaufania do technologii cyfrowych (jak przedstawiono na rysunku 1) a częstotliwością, z jaką te technologie są wykorzystywane. Stanowi to dowód na to, że proces wdrażania nowych technologii zwiększa możliwości technologiczne, co z kolei sprzyja ich pozytywnemu odbiorowi.

RYSUNEK 1 ODSETEK OSÓB, KTÓRE BARDZO DOBRZE LUB WZGLĘDNIIE DOBRZE RADZĄ SOBIE Z KORZYSTANIEM Z TECHNOLOGII CYFROWYCH I ŚREDNIA CZĘSTOTLIWOŚĆ KORZYSTANIA



Źródło: Opinium, analiza Cebr

WSPARCIE WZROSTU

Przedstawione powyżej wyniki pokazują, że wiele technologii cyfrowych jest już nieodłączną częścią codziennego życia ludzi w całej Europie. Badanie wykazało również, że większość Europejczyków popartaby zwiększenie cyfryzacji w wielu obszarach gospodarki, takich jak:

FINANSE

65%

ANKIETOWANYCH PRYZNAŁO, ŻE SĄ ZA ROZWOJEM TECHNOLOGII, TAKICH JAK BANKOWOŚĆ INTERNETOWA, PŁATNOŚCI ONLINE, CZY INTERNETOWE PLATFORMY INWESTYCYJNE.

Wzrost cyfryzacji w sektorze finansowym ma znaczne publiczne poparcie, ponieważ prawie dwie trzecie (65%) ankietowanych przyznało, że są za rozwojem technologii, takich jak bankowość internetowa, płatności online, czy internetowe platformy inwestycyjne. 83% ankietowanych w Polsce opowiada się za zwiększeniem cyfryzacji sektora finansów, co stanowi znacznie większy procent niż jedynie 53% ankietowanych w Niemczech, którzy przyznali, że popieraliby szerzej zakrojoną cyfryzację. Warto zauważyć, że nawet w Niemczech, kraju o najniższym poparciu dla zwiększonej cyfryzacji sektora finansowego, tylko 13% ankietowanych stwierdziło, że w zupełności nie popiera tego procesu, przy czym ponad jedna trzecia (34%) Niemców przyznaje, że są obojętni.

ZDROWIE

Europejczycy nieco bardziej wahają się w kwestii zwiększenia zakresu cyfryzacji w sektorze zdrowia (np. poprzez zwiększenie ilości wirtualnych wizyt i internetowe umawianie się na wizyty), z czego 52% jest za, a 22% ankietowanych jest przeciwnie. Interakcje w sektorze zdrowia z natury wymagają wymiany dość wrażliwych informacji i wiążą się z dużym poziomem intymności, co stanowi prawdopodobną przyczynę mniejszego poparcia dla zwiększonej cyfryzacji w tym obszarze.

Najwięcej niechętnych postaw wobec rozwoju technologii cyfrowych w służbie zdrowia jest wśród osób w wieku 55 lat i starszych. Więcej niż jedna czwarta (26%) ankietowanych w tej grupie wiekowej stwierdziła, że jest przeciwna zwiększeniu cyfryzacji w sektorze zdrowia. Subtelne zróżnicowanie ze względu na płeć użytkowników widać w obszarze poparcia dla zwiększonej cyfryzacji w sektorze zdrowia. 53% ankietowanych mężczyzn uznało, że popiera zwiększenie skali wykorzystania technologii cyfrowych w sektorze ochrony zdrowia, a przeciwnych było 20% badanych. Wśród kobiet za zwiększoną cyfryzacją opowiedziało się nieco mniej badanych (50%), a odsetek kobiet przeciwnych temu trendowi był wyższy (24%).

Dla wielu kluczowym problemem związanym z rozwojem technologii cyfrowych w sektorze zdrowia jest ryzyko cyberprzestępczości i załóczeń w świadczeniu usług oraz potencjalna utrata danych poufnych, które są przekazywane.

Ta kwestia wysunęła się na pierwszy plan w Niemczech w ostatnich tygodniach, kiedy po cyberataku krajowy instytut kontroli chorób został zmuszony do opóźnienia publikacji codziennych przypadków koronawirusa⁴. To zdarzenie mogło mieć wpływ na kształtowanie postawy niemieckich ankietowanych, ponieważ tylko 39% stwierdziło, że popartoby zwiększoną cyfryzację w sektorze zdrowia – jest to najniższy odsetek spośród analizowanych krajów.

52%



SĄ NA RZECZ ZWIĘKSZANIA CYFRYZACJI W SEKTORZE ZDROWIA

⁴<https://www.dw.com/en/coronavirus-cyberattack-blamed-for-delay-in-germanys-health-data/a-55422791>

SPRZEDAŻ DETALICZNA

64% ankietowanych stwierdziło, że poparłoby zwiększenie cyfryzacji w sektorze handlu detalicznego, np. poprzez rozwój usługi zakupów przez Internet. Wśród nich 23% bardzo poparłoby ten trend. Tylko około jeden na ośmiu (12%) ankietowanych nie wyraził poparcia dla tego procesu. Poparcie wobec cyfryzacji jest mniejsze wśród starszych grup wiekowych, tylko 55% osób w wieku 55 lat i starszych jest za cyfryzacją.

64%

ANKIETOWANYCH STWIERDZIŁO, ŻE POPARŁOBY ZWIĘKSZENIE CYFRYZACJI W SEKTORZE HANDLU DETALICZNEGO

ENERGIA I MEDIA

Wsparcie dla zwiększenia cyfryzacji jest większe w sektorze energetycznym i mediów niż w którymkolwiek z pozostałych analizowanych obszarów. 71% ankietowanych jest za rozwojem technologii cyfrowych w tej przestrzeni, na przykład poprzez opłacanie rachunków przez Internet lub wdrażanie korzystania z inteligentnych liczników energii. Odsetek takich osób jest dziesięciokrotnie większy niż tych, które są przeciwne zwiększonej cyfryzacji w sektorze energetycznym i mediów.

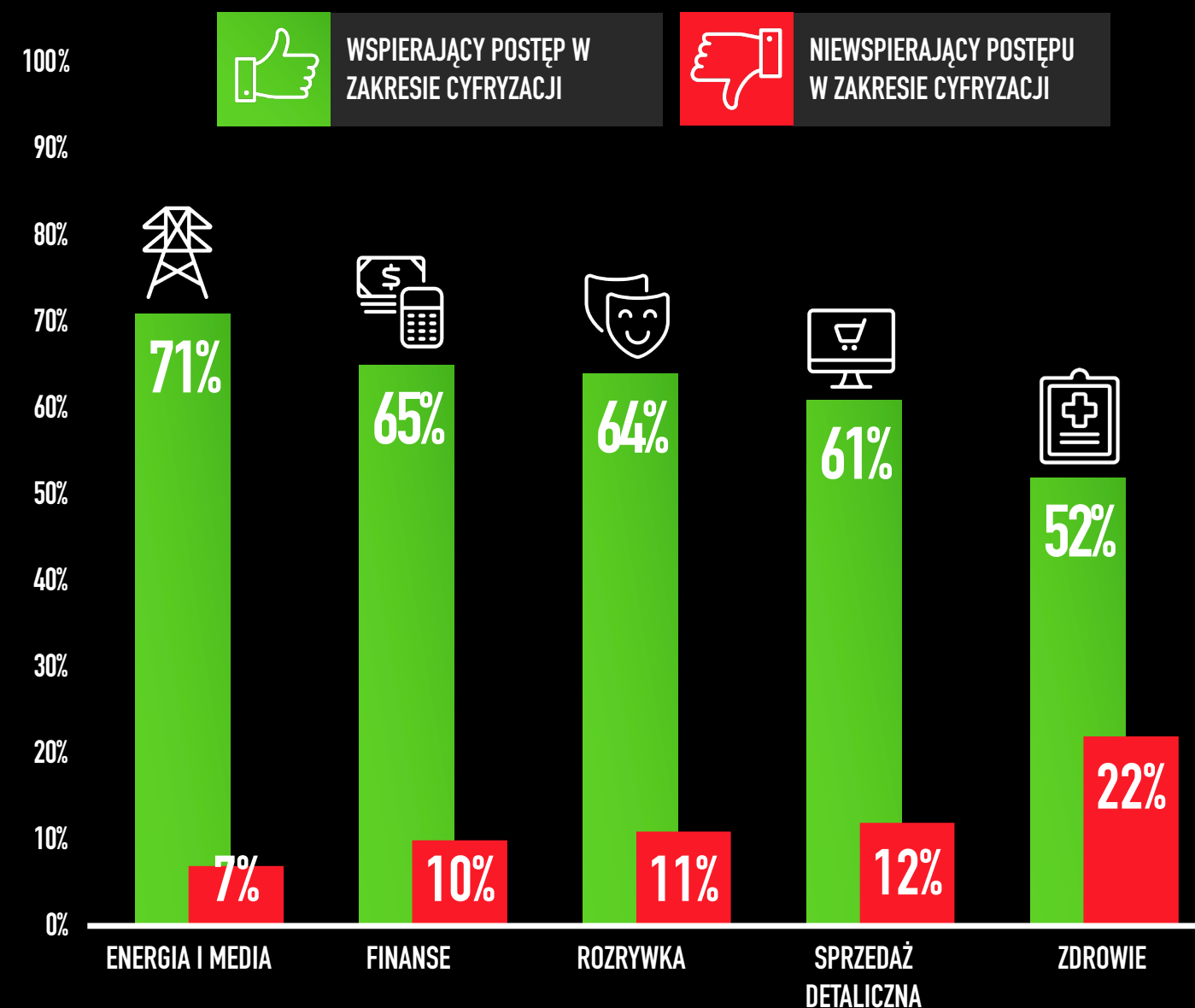
71%

ANKIETOWANYCH JEST ZA ROZWOJEM TECHNOLOGII CYFROWYCH W TEJ PRZESTRZENI

ROZRYWKA I REKREACJA

Większość Europejczyków (64%) opowiada się za zwiększeniem wykorzystania technologii cyfrowych w sektorze rozrywki poprzez, na przykład, korzystanie z usług platform streamingowych oraz uczestnictwo w wirtualnych koncertach, przedstawieniach lub wystawach. To ponad pięciokrotnie więcej niż ankietowanych, którzy stwierdzili, że nie popierają postępującej cyfryzacji w tej przestrzeni. Najbardziej przychylnie nastawieni są Hiszpanie i Włosi – odpowiednio 76% i 72% ankietowanych opowiada się za zwiększoną cyfryzacją w sektorze rozrywki.

RYSUNEK 2 PRZEDSTAWIA WSPARCIE DLA ZWIĘKSZENIA CYFRYZACJI W RÓŻNYCH SEKTORACH



GOTOWOŚĆ DO WZROSTU

Technologie cyfrowe wpływają na życie ludzi w całej Europie. Zdecydowana większość ankietowanych zgadza się, że cyfryzacja może ułatwić im życie, oraz że wciąż można zwiększyć wykorzystanie technologii w wielu obszarach, takich jak:

ADMINISTRACJA PUBLICZNA

Ponad dwie trzecie (69%) ankietowanych stwierdziło, że czułoby się bardzo komfortowo (33%) lub dość swobodnie (36%) wchodząc w interakcje z organami publicznymi za pośrednictwem platform internetowych, na przykład w celu płacenia podatków, uzyskiwania dostępu do informacji lub rejestracji do programów rządowych. Dla porównania tylko 11% ankietowanych nie czułoby się z tym komfortowo.

FINANSE

Większość (61%) ankietowanych uznało, że byliby zadowoleni z dokonywania czynności bankowych i inwestycyjnych przez Internet, podczas gdy mniej niż jedna piąta (17%) stwierdziła, że nie czułoby się z tym komfortowo. Polska, Hiszpania i Wielka Brytania to kraje o najwyższym odsetku ankietowanych, którzy chętnie zarządzają swoimi finansami przez Internet. Tymczasem najniższy procent takich osób znajduje się w Niemczech, gdzie mniej niż połowa ankietowanych (48%) przyznała, że nie miałyby problemów z wykonywaniem czynności bankowych i inwestycyjnych przez Internet.

Jeśli chodzi o aplikacje do płatności mobilnych, większość Europejczyków (54%) czułaby się komfortowo, dokonując płatności przekraczającej 500 złotych za pomocą aplikacji do płatności mobilnych. Jednak poziom zaufania znacznie spada wraz ze wzrostem wartości transakcji. Jedynie 37% ankietowanych wyraziło gotowość dokonywania płatności poprzez aplikacje mobilne na kwoty przekraczające 5000 złotych, a 40% przyznało, że nie czułoby się z tym komfortowo. Jeśli chodzi o chęć korzystania z mobilnych aplikacji płatniczych do transakcji powyżej 1000 funtów, zaobserwowano wyraźny podział ze względu na płeć ankietowanych. Wśród ankietowanych mężczyzn odsetek osób, które czułoby się z tym komfortowo (40%), przewyższa ten, który wolałby nie dokonywać transakcji przez aplikacje mobilne (35%). Wśród ankietowanych kobiet odsetek osób, które wyraziły gotowość dokonywania płatności poprzez aplikacje mobilne na kwoty przekraczające 5000 złotych (33%), jest mniejszy niż procent kobiet, które nie chciałyby dokonywać transakcji w ten sposób (45%).

SPRZEDAŻ DETALICZNA

Ponieważ usługa zakupów przez Internet jest już od dawna w użyciu, większość (65%) ankietowanych przyznała, że wolałaby dokonywać zakupów przez Internet, a nie w sklepach stacjonarnych. Dla porównania jedynie 12% ankietowanych nie czułoby się z tym komfortowo. We Włoszech e-commerce stanowił jedynie 12% całkowitego obrotu w 2019 r. - drugi najniższy uzyskany wynik wśród analizowanych krajów⁵. Co ciekawe, prawie trzy czwarte (73%) włoskich ankietowanych stwierdziło, że czułoby się komfortowo, robiąc zakupy przez Internet, co plasuje Włochy na drugim miejscu wśród analizowanych krajów. Może to sugerować, że we Włoszech istnieje zapotrzebowanie na zwiększenie możliwości dokonywania zakupów online, pomimo ich dotychczasowej stosunkowo niskiej penetracji.

44%

BADANYCH CZUŁABY SIĘ KOMFORTOWO, ODBYWAJĄC RUTYNOWE WIZYTY LEKARSKIE ZA POŚREDNICTWEM POŁĄCZENIA WIDEO, A NIE OSOBIŚCIE

ZDROWIE

Opisane dotychczas czynności są już powszechnie dokonywane za pośrednictwem platform cyfrowych. Europejczycy wyrażają niepokój związany z korzystaniem z rozwiązań cyfrowych, które obecnie nie są dobrze opracowane. Przykładowo jedynie mniejszość (44%) badanych czułaby się komfortowo, odbywając rutynowe wizyty lekarskie za pośrednictwem połączenia wideo, a nie osobiście. Wśród osób w wieku 55 lat i starszych (grupa wiekowa, która najczęściej kontaktuje się z pracownikami służby zdrowia) tylko 39% byłoby zadowolonych z takiej zmiany w świadczeniu usług opieki zdrowotnej.

NIERUCHOMOŚCI

Kolejnym sektorem, w którym ludzie mogą być mniej skłonni do przejścia na rozwiązania cyfrowe, jest sektor nieruchomości. Nieco ponad jedna czwarta (27%) ankietowanych stwierdziła, że mogłaby wynająć nieruchomość po obejrzeniu jej przez Internet, a tylko jedna piąta (20%) czułaby się komfortowo, kupując nieruchomość wyłącznie po odbyciu w niej cyfrowej wizyty. Jednakże, kwarantanna i ograniczenia w oglądaniu nieruchomości, które weszły w życie podczas pandemii, oznaczają, że miliony osób musiały przyzwyczaić się do korzystania z platform cyfrowych w sektorze nieruchomości. Wyniki ankiety sugerują, że młodzi ludzie mogą wpłynąć na dalszy rozwój technologii cyfrowych w tym obszarze. Co wynika z badania, ponad jedna trzecia (34%) ankietowanych w wieku od 18 do 34 lat czułaby się komfortowo, wynajmując nieruchomość po obejrzeniu jej online, a wśród ankietowanych w wieku 55 lat i starszych jest zaledwie 18% takich osób.

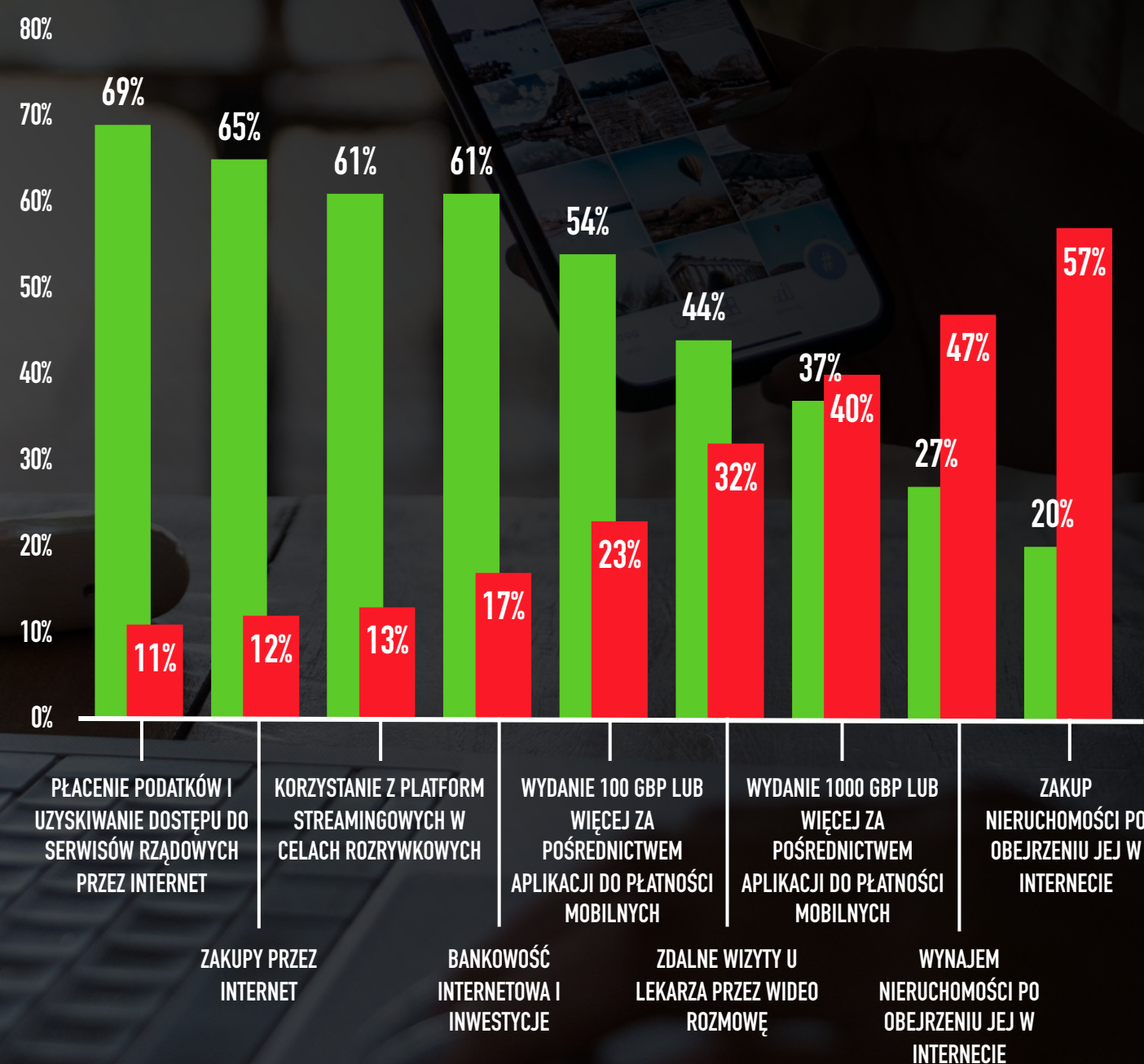
RYSUNEK 3 PRZEDSTAWIA ODSETEK OSÓB, KTÓRE CZUŁYBY SIĘ KOMFORTOWO ZE ZWIĘKSZENIEM ZAKRESU KORZYSTANIA Z TECHNOLOGII CYFROWYCH



CZUJĄ SIĘ KOMFORTOWO, KORZYSTAJĄC Z TECHNOLOGII CYFROWYCH W TEN SPOSÓB



NIE CZUJĄ SIĘ KOMFORTOWO, KORZYSTAJĄC Z TECHNOLOGII CYFROWYCH W TEN SPOSÓB



OBAWY ZWIĄZANE Z TECHNOLOGIĄ CYFROWĄ

Chociaż większość Europejczyków zgadza się z tym, że technologie cyfrowe ułatwiają życie i wspierają postęp w zakresie cyfryzacji w wielu sektorach gospodarki, nie ma wśród nich konsensusu co do odpowiedniego tempa i skali transformacji cyfrowej w przyszłości. Ankieta wskazała kilka często występujących obaw, które jeśli nie zostaną zaadresowane, mogą spowolnić dalszy rozwój technologii cyfrowych.

RYZIKO ZWIĄZANE Z CYBERPRZESTĘPCZOŚCIĄ

Zdecydowana większość ankietowanych (97%) stwierdziła, że ma pewne obawy co do zagrożeń związanych z cyberprzestępczością, ponieważ więcej danych i działań jest przenoszonych do sieci, a ponad jedna czwarta (27%) przyznała, że są bardzo zaniepokojeni. Procent ankietowanych, którzy są bardzo zaniepokojeni zagrożeniami związanymi z cyberprzestępczością, wynosi aż 35% w Hiszpanii i 31% w Rumunii. Wdrażanie technologii cyfrowych w sektorach takich jak opieka zdrowotna i edukacja sprawi, że więcej wrażliwych informacji znajdzie się w Internecie. Wyniki ankiety wskazują, że posunięcia te mogą spotkać się z oporem, ze względu na spore obawy związane z cyberbezpieczeństwem.

27%

PRYZNAŁA, ŻE SĄ BARDZO ZANIEPOKOJENI Z CYBERPRZESTĘPCZOŚCIĄ, PONIEWAŻ WIĘCEJ DANYCH I DZIAŁAŃ JEST PRZENOSZONYCH DO SIECI

ROZPOWSZECHNIANE NIEPRAWDZIWYCH INFORMACJI

96% Europejczyków obawia się niewłaściwego wykorzystywania technologii cyfrowych do rozpowszechniania informacji wprowadzających w błąd lub nieprawdziwych. W przeszłości odbiór wiadomości odbywał się za pomocą stosunkowo niewielkiej liczby środków przekazu. Jednak coraz częściej używa się mediów społecznościowych i alternatywnych mediów jako źródeł informacji. Stawia to firmy technologiczne i decydentów przed etycznym dylematem, ponieważ starają się zrównoważyć często konkurujące ze sobą cele, takie jak wolność słowa i podawanie prawdziwych informacji. Wyniki ankiety sugerują, że według wielu Europejczyków nie podjęto wystarczających działań, aby osiągnąć cel, jakim jest zapewnienie prawdziwości otrzymywanych informacji. Szczególną obawę wykazują ankietowani należący do grupy osób starszych, ponad jedna trzecia (37%) badanych w wieku od 55 lat i starszych przyznało, że bardzo martwi ich rola technologii cyfrowych w rozprzestrzenianiu fałszywych informacji. Chociaż możliwość rozpowszechniania wprowadzających w błąd wiadomości za pośrednictwem technologii cyfrowych jest poważnym problemem we wszystkich analizowanych krajach, obawy te są największe w Hiszpanii, gdzie 40% hiszpańskich ankietowanych wyraziło spore zaniepokojenie tym problemem.

96%

EUROPEJCZYKÓW OBAWIA SIĘ NIEWŁAŚCIWEGO WYKORZYSTYWANIA TECHNOLOGII CYFROWYCH DO ROZPOWSZECHNIANIA INFORMACJI WPROWADZAJĄCYCH W BŁĄD LUB NIEPRAWDZIWYCH

WYKLUCZENIE CYFROWE

Konsekwencje społeczne technologii cyfrowej również w dużym stopniu zaprzątają głowy wielu Europejczyków. Potwierdza to 95% ankietowanych, którzy przyznają, że są trochę zaniepokojeni postępującym „wykluczeniem cyfrowym”, ponieważ osoby bez dostępu do technologii cyfrowych pozostają w tyle. Podkreśla to znaczenie sprawiedliwego dostępu do technologii cyfrowej, co ma kluczowe znaczenie dla uzyskania większego poparcia dla korzystania z technologii. Ryzyko wykluczenia cyfrowego jest szczególnym zmartwieniem dla ankietowanych w Hiszpanii i Rumunii, przy czym 23% przyznało, że jest to dla nich niezwykle niepokojące. Z kolei w Holandii i Danii tylko 14% ankietowanych uznało, że są bardzo zaniepokojeni tą kwestią. Jednym z przykładów na to, jak tempo cyfrowych przemian może pogłębić istniejące nierówności, jest sektor edukacji. Ponieważ materiały do nauki w coraz większym stopniu przenoszą się online, dostęp do laptopów i oprogramowania stał się koniecznością. Zapewnienie dostępu do tych technologii wszystkim dzieciom będzie miało kluczowe znaczenie dla zapobiegania nierównościom między tymi, które mają dostęp do technologii, a tymi, którzy go nie mają.

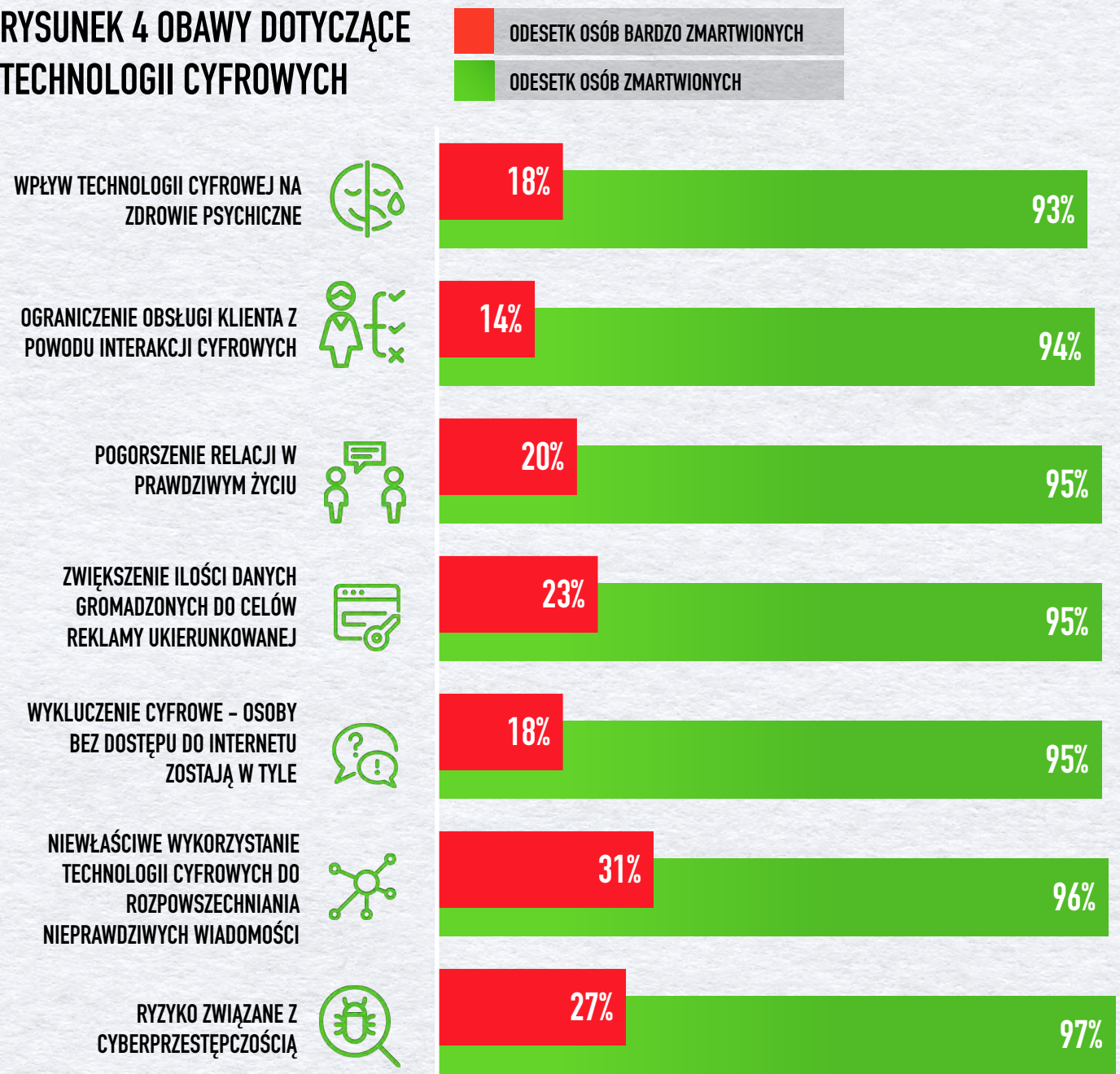
POGORSZENIE RELACJI W PRAWDZIWYM ŻYCIU

Jeden na pięciu (20%) ankietowanych przyznał, że jest bardzo zaniepokojony pogarszaniem się relacji w prawdziwym życiu wskutek częstszego korzystania z technologii cyfrowych. Takie obawy dotyczą wszystkich grup wiekowych, chociaż są nieco bardziej powszechne wśród starszych pokoleń. Z drugiej strony obawy dotyczące wpływu technologii cyfrowej na zdrowie psychiczne są największe wśród młodszych pokoleń. W związku z tym 19% ankietowanych w wieku 18-34 lat stwierdziło, że są bardzo zaniepokojeni tym problemem, a wśród osób w wieku 55 lat i starszych 16%. Na poziomie krajowym Polacy najbardziej martwią się pogorszeniem relacji w prawdziwym życiu spowodowanym technologiami cyfrowymi, przy czym ponad jedna czwarta (28%) ankietowanych uznaje to za szczególnie niepokojący problem.

WPŁYW NA ZDROWIE PSYCHICZNE

Inna częsta obawa dotycząca rosnącej popularności technologii cyfrowych to jej wpływ na zdrowie psychiczne człowieka. 93% ankietowanych stwierdziło, że ta kwestia budzi pewne obawy, a jedna osoba na pięć (18%) wyraziła spore zaniepokojenie tym problemem. Wpływ technologii cyfrowych na zdrowie psychiczne to obszar, który budzi szczególne obawy wśród kobiet - 21% ankietowanych kobiet uznało ten problem za szczególnie niepokojący, w porównaniu do 14% badanych mężczyzn.

RYSUNEK 4 OBAWY DOTYCZĄCE TECHNOLOGII CYFROWYCH



Z powodu tych obaw ponad dwóch na pięciu (41%) Europejczyków uważa, że technologie cyfrowe zbyt szybko wkraczają w życie człowieka, a prawie taki sam odsetek (39%) twierdzi, że tempo zmian jest dla nich przytłaczające. Kiedy weźmiemy pod uwagę płeć badanych, okazuje się, że tempo cyfrowych przemian budzi większe obawy wśród kobiet niż mężczyzn. 44% ankietowanych kobiet przyznało, że przemiany cyfrowe postępują zbyt szybko, w porównaniu z 38% badanych mężczyzn.

Większość (52%) ankietowanych zgadza się, że nieuregulowane technologie cyfrowe, jak np. platformy mediów społecznościowych, są zagrożeniem dla społeczeństwa i panuje powszechne poparcie dla zwiększenia rządowych regulacji w tej dziedzinie. Potwierdzają to prawie trzy czwarte (72%) ankietowanych, którzy stwierdzili, że władze powinny być bardziej zaangażowane w prawodawstwo dotyczące technologii cyfrowych. Wśród włoskich ankietowanych 82% zgodziło się, że władze powinny zrobić więcej, aby wprowadzić regulacje dotyczące technologii cyfrowych – to najwyższy wynik wśród analizowanych krajów.

Europejczycy, którzy wzięli udział w badaniu, w czynny sposób angażowali się w rozwiązywanie problemów cyfrowych. Jedynie 7% osób, które wyraziły obawy dotyczące technologii cyfrowych, nie podjęło żadnych kroków, aby je zmniejszyć. Większość (53%) ankietowanych zapewnia, że ich komputery, laptopy lub smartfony są chronione hasłami, lub kodami dostępu, podczas gdy podobny odsetek (49%) dokonuje zakupów przez Internet jedynie u znanych i zaufanych sprzedawców. Pokazuje to trudności, z jakimi borykają się mniejsi przedsiębiorcy na rozwijającym się rynku

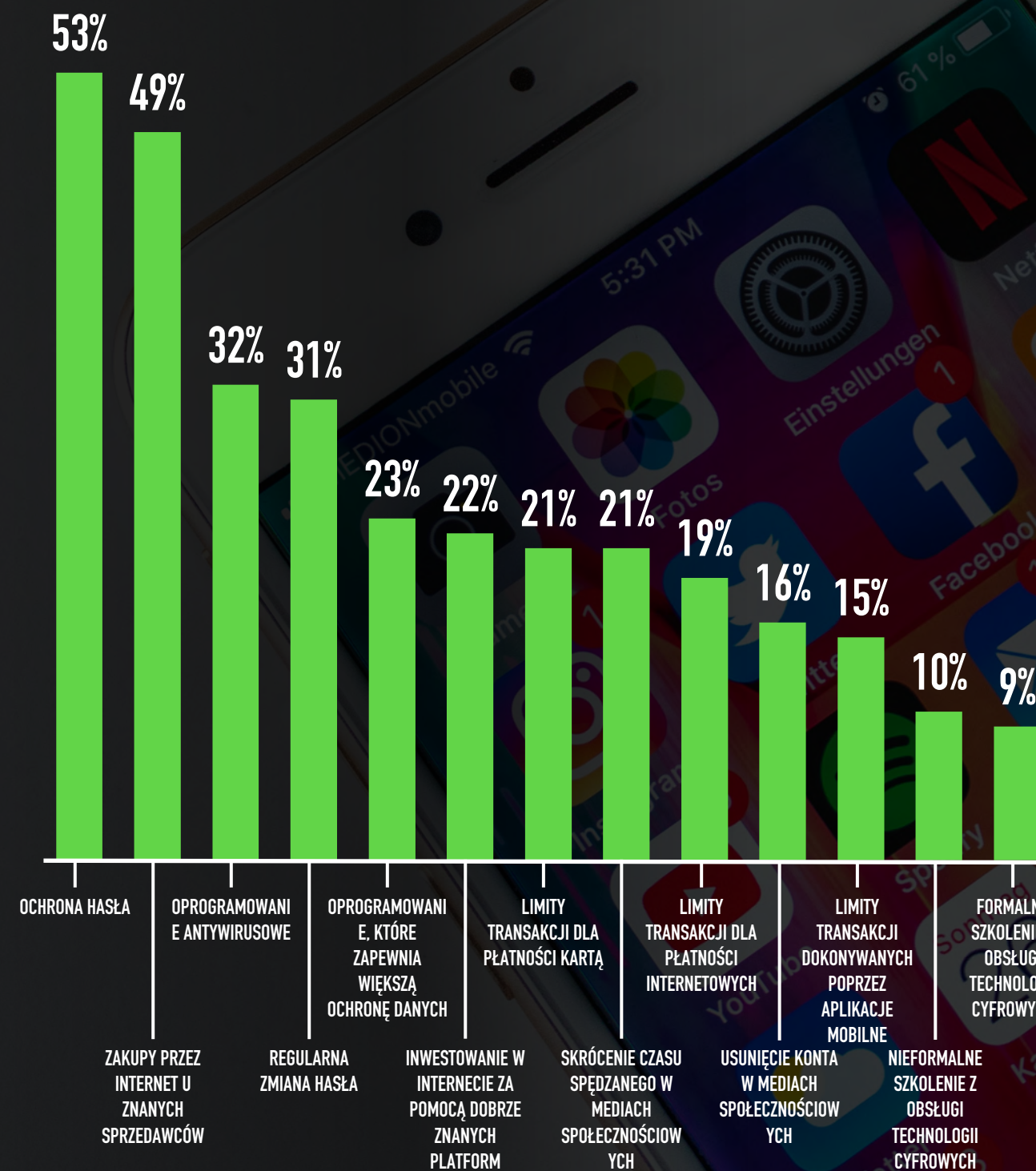
internetowym, ponieważ obawy dotyczące bezpieczeństwa powodują, że wielu konsumentów wybiera lepiej znanych sprzedawców.

Oprogramowanie to kolejny ważny element układanki – prawie jedna trzecia (32%) ankietowanych zainwestowała w oprogramowanie antywirusowe w celu rozwiania obaw dotyczących technologii cyfrowych. Tymczasem 23% ankietowanych stara się korzystać z oprogramowania (np. przeglądarek internetowych lub poczty elektronicznej), które zapewnia większą ochronę danych.

Istotne są również limity transakcji płatniczych, które ograniczają potencjalne straty wynikające z naruszenia bezpieczeństwa. Ponad jedna piąta (21%) ankietowanych ma ustalone limity transakcji dla płatności kartą, podczas gdy odsetek osób, które mają określone limity w przypadku płatności internetowych i płatności za pomocą aplikacji mobilnych, wynosi odpowiednio 19% i 15%.

Wobec ogólnego niepokoju dotyczącego potencjalnej roli technologii cyfrowych w rozpowszechnianiu fałszywych informacji, niszczeniu rzeczywistych relacji i gromadzeniu danych osobowych, wielu Europejczyków usunęło niektóre lub wszystkie konta w mediach społecznościowych. Jeden na sześciu (16%) ankietowanych powiedział, że podjął ten krok z powodu obaw związanych z technologiami cyfrowymi. Co ciekawe, osoby młodsze rezygnują z mediów społecznościowych szybciej niż starsze pokolenia. Jeden na pięciu (20%) ankietowanych w wieku 18-34 lat przyznał, że usunął część kont, a wśród osób w wieku 55 lat i starszych zrobiło to zaledwie 12%.

RYSUNEK 5 PRZEDSTAWIA KROKI PODJĘTE W CELU ROZWIĄZANIA OBAW CYFROWYCH



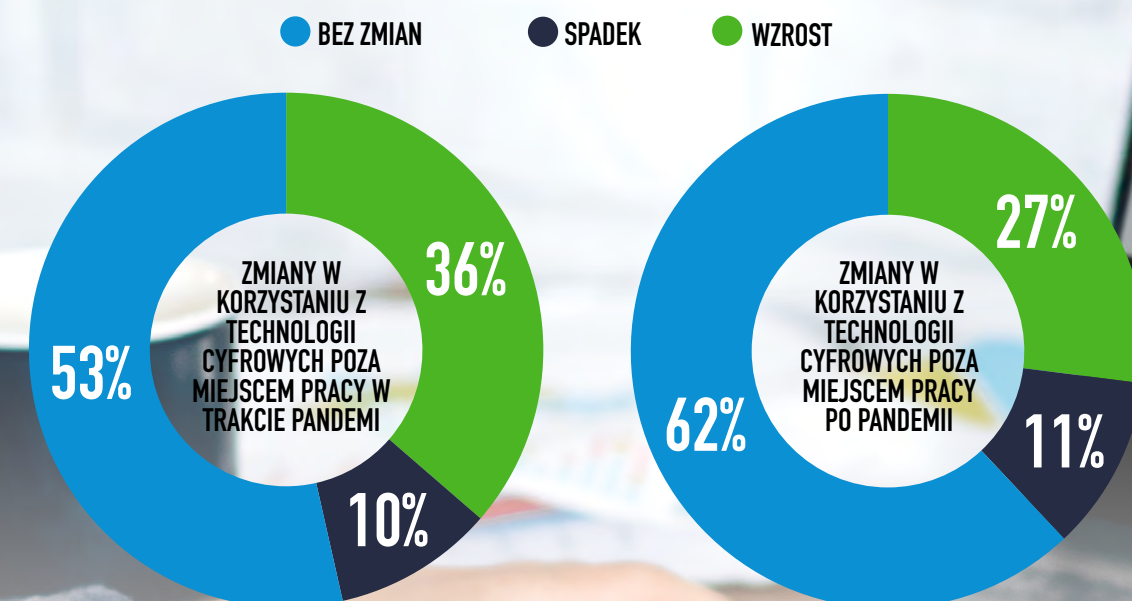
WPŁYW PANDEMII COVID-19 NA TRANSFORMACJĘ CYFROWĄ

Pandemia i związane z nią ograniczenia doprowadziły do zmian gospodarczych i społecznych na bezprecedensową skalę. Podczas gdy miliony osób pozostaje w domach, a miejsca pracy, sklepy, restauracje i inne miejsca zostały zamknięte, Europejczycy stanęli w obliczu nagłych i dramatycznych zmian w sposobie życia. Ponad jedna trzecia (36%) ankietowanych przyznała, że ich użytkowanie technologii cyfrowych poza miejscem pracy wzrosło od początku pandemii COVID-19, podczas gdy zaledwie jedna na dziesięć osób (10%) przyznaje, że zmalało. W Hiszpanii i we Włoszech odsetek ankietowanych, którzy zwiększyli użytkowanie technologii cyfrowych poza miejscem pracy podczas pandemii, wynosi 49%. Wyniki te odzwierciedlają zmiany w zakresie wypoczynku i rekreacji, jakie przeszły społeczeństwa europejskie, które z teatrów i kin przeniósł się do korzystania z usług platform streamingowych, a także zamieniły zakupy w sklepach na zakupy przez Internet. Wyniki ankiety dostarczają nowych dowodów na to, że następujące przemiany spowodowały długoterminowe zmiany w preferencjach i nawykach konsumentów, które mogą utrzymać się nawet po pandemii. Ponad jedna czwarta (27%) ankietowanych spodziewa się, że po pandemii będzie więcej korzystać z technologii cyfrowych poza miejscem pracy niż przed pandemią. Wydaje się, że najwięcej takich opinii jest w Polsce, ponieważ 37% polskich ankietowanych spodziewa się, że po pandemii wykorzystanie technologii cyfrowych poza miejscem pracy będzie większe niż przedtem.

18% ANKIETOWANYCH W WIEKU OD 18 DO 34 LAT SPODZIEWA SIĘ OGRANICZYĆ KORZYSTANIE Z TECHNOLOGII CYFROWYCH PO PANDEMII

Istnieją jednak pewne oznaki wypalenia technologicznego wśród Europejczyków, 11% przyznaje, że spodziewają się w mniejszym stopniu korzystać z technologii cyfrowych po pandemii niż wcześniej. Wyniki te są bardzo zróżnicowane w poszczególnych grupach wiekowych, ponieważ 18% ankietowanych w wieku od 18 do 34 lat spodziewa się ograniczyć korzystanie z technologii cyfrowych po pandemii, a wśród osób w wieku 55 lat i starszych przewiduje to zaledwie 6%. Z kolei różnice między krajami są mniej wyraźne: wśród polskich ankietowanych 9% oczekuje, że po pandemii wykorzystanie technologii cyfrowych poza miejscem pracy będzie niższe niż przedtem, podczas gdy wśród hiszpańskich ankietowanych odsetek ten wynosi 14% (najwyższy spośród analizowanych krajów).

RYSUNEK 6 PRZEDSTAWIA ZMIANY W KORZYSTANIU Z TECHNOLOGII CYFROWYCH POZA MIEJSCEM PRACY W CZASIE TRWANIA PANDEMII ORAZ PO NIEJ



Podobne trendy można zaobserwować w miejscach pracy. Korzystanie z programów do rozmów wideo gwałtownie wzrosło w ostatnich miesiącach, ponieważ miliony pracowników biurowych przeszły na pracę zdalną w wyniku ograniczeń rządowych i obaw zdrowotnych związanych z pandemią COVID-19. Znajduje to odzwierciedlenie w sondażu, prawie jedna trzecia (30%) ankietowanych zwiększyła wykorzystanie technologii cyfrowych w pracy podczas pandemii. Procent ten różni się znacznie w zależności od kraju. Wśród niemieckich ankietowanych jest to jedynie 19%, a w Hiszpanii aż 42%. Wyniki te odpowiadają różnemu nasileniu epidemii COVID-19 i związanymi z nią ograniczeniami w każdym kraju.

Wiele zwyczajów związanych z pracą, które wykształciły się podczas pandemii, może się utrzymywać, a więcej niż jeden na pięciu (22%) ankietowanych spodziewa się większego wykorzystania technologii cyfrowych w miejscu pracy po pandemii niż przedtem. Ważną konsekwencją tego wyniku jest to, że częstotliwość podróży służbowych prawdopodobnie nie powróci do poziomu sprzed pandemii, nawet po opanowaniu sytuacji z nią związanej i zniesieniu ograniczeń. W konsekwencji zmniejszenie przepływu osób dojeżdżających do pracy może mieć poważne negatywne skutki dla przedsiębiorstw i branż zależnych od przemieszczania się pracowników do i z biur, w tym przewoźników, deweloperów nieruchomości komercyjnych oraz sprzedawców detalicznych w centrum miast, restauracjach i kawiarniach.

Badanie dotyczyło konkretnych działań, w przypadku których podczas pandemii nastąpiło największe przejście na rozwiązania cyfrowe, oraz prawdopodobieństwa utrzymania się tych zmian. Wyniki pokazują, że korzystanie z platform internetowych stało się powszechne dla wszystkich rozważanych aktywności. Są jednak znaczne różnice pomiędzy stopniem, w jakim przestawiono się na używanie platform internetowych oraz tym, w jakim zakresie ta zmiana utrzyma się nawet po pandemii:

FINANSE

Jeszcze przed nadejściem pandemii platformy cyfrowe były powszechnie wykorzystywane do różnych rodzajów działań finansowych. W istocie prawie czterech na pięciu (79%) ankietowanych korzystało z Internetu przynajmniej po to, aby umówić się na spotkanie w banku. Tymczasem jedynie 12% ankietowanych przyznało, że polegało wyłącznie na fizycznych lokalizacjach podczas inwestowania w akcje przed pandemią. Biorąc pod uwagę, że korzystanie z platform cyfrowych było już spore przed rozpoczęciem pandemii, możliwość zaistnienia znaczących zmian w sektorze finansowym jest mniejsza niż w innych, w których przed pandemiczne wykorzystanie technologii cyfrowych było bardziej ograniczone. Biorąc to pod uwagę, 83% ankietowanych oczekuje, że będzie korzystało z Internetu, chociażby w celu umówienia się na wizytę w banku po pandemii, czyli o cztery punkty procentowe więcej niż przed pandemią. Jeden na dziesięciu (10%) ankietowanych przyznał, że aktywniej uczestniczył w inwestowaniu w akcje podczas pandemii niż wcześniej. Tymczasem

podobny procent (9%) przyznał, że inwestował w akcje mniej niż przed pandemią. Wyniki te podkreślają bardzo niejednorodną reakcję na zmienność rynku akcji związaną z pandemią. Podczas gdy wielu inwestorów indywidualnych uznało spadek cen akcji na początku pandemii za okazję do inwestowania, innych od inwestowania odwołała zmienność i postrzegane ryzyko. Więcej niż jeden na siedmiu (15%) ankietowanych spodziewa się, że będzie bardziej aktywnie inwestować w akcje po pandemii niż przed nią. Może to wskazywać na to, że niezależnie od reakcji różnych osób na niepewność i zmienność rynku podczas pandemii COVID-19, wydarzenia 2020 r. wywołały wzrost zainteresowania rynkami finansowymi wśród wielu Europejczyków. Wydaje się, że efekt ten jest najbardziej widoczny we Włoszech, gdzie 20% ankietowanych spodziewa się, że po pandemii będzie aktywniej niż wcześniej inwestować w akcje.

ZDROWIE

Przed pandemią większość (54%) Europejczyków polegała wyłącznie na wizytach lekarskich w gabinetach. Intensywna presja wywierana na system opieki zdrowotnej przez pandemię, a także ryzyko związane z wizytami bezpośrednio u lekarza doprowadziły do znacznego wzrostu zastosowania platform cyfrowych w zakresie opieki zdrowotnej. Potwierdza to 70% ankietowanych, którzy odbywając wizytę lekarską podczas pandemii, chociaż w pewnym stopniu skorzystali z platform internetowych. Ponadto 60% ankietowanych oczekuje, że w przyszłości przynajmniej w części będą korzystać z platform cyfrowych podczas wizyt lekarskich. Odsetek takich osób wzrósł o 31% w porównaniu z wynikami sprzed pandemii. W Hiszpanii, czyli kraju o największej liczbie zgonów spowodowanych wirusem COVID-19 na mieszkańca według stanu na koniec listopada 2020 r., jedna czwarta (25%) osób, które odbyły wizytę u lekarza podczas pandemii, korzystała wyłącznie z platform internetowych. 5% hiszpańskich ankietowanych przewiduje wykorzystanie wyłącznie platform internetowych w celu konsultacji lekarskich po pandemii. Tymczasem we Włoszech, gdzie śmiertelność spowodowana pandemią COVID-19 na mieszkańca jest na drugim miejscu spośród analizowanych krajów, odsetek ten wynosi 6%. Przedłużające się zamknięcie siłowni w wielu krajach spowodowało wzrost popytu na zajęcia fitness przez Internet. Jeszcze przed pandemią większość (59%) ankietowanych sporadycznie korzystała z tej formy aktywności. Podczas pandemii procent uczestników takich zajęć wzrósł do 82%, a 68% spodziewa się, że po pandemii będzie czasem korzystać z nowego rozwiązania.

70%
**ANKIETOWANYCH,
KTÓRZY ODBYWAJĄC
WIZYTĘ LEKARSKĄ
PODCZĄS PANDEMII,
CHOCIAŻ W PEWNYM
STOPNIU SKORZYSTALI Z
PLATFORM
INTERNETOWYCH**

HANDEL

Wydaje się, że pandemia doprowadzi do mniejszego, długoterminowego wzrostu w zakresie wykorzystania platform cyfrowych w handlu. Przed pandemią COVID-19 większość (56%) ankietowanych nie korzystała wyłącznie ze sklepów stacjonarnych podczas zakupów spożywczych. W przypadku zakupów odzieży procent ten wynosił 80%. Zarówno w przypadku zakupów spożywczych, jak i odzieżowych, korzystanie z możliwości dokonywania zakupów przez Internet znacznie wzrosło podczas pandemii w wyniku zamknięcia sklepów i obaw związanych z rozprzestrzenianiem się wirusa. Po pandemii 60% ankietowanych deklaruje, że podczas zakupów nie będzie ograniczać się jedynie do sklepów stacjonarnych, przed pandemią tę opinię podzielało 56% osób. Wyniki sugerują, że długoterminowy wpływ pandemii na nawyki zakupowe w branży odzieżowej będzie niewielki. 80% badanych przewiduje, że po zakończeniu pandemii będzie co najmniej w pewnym stopniu korzystać z zakupów odzieżowych online, co nie zmienia wyników w tym zakresie sprzed wybuchu pandemii.

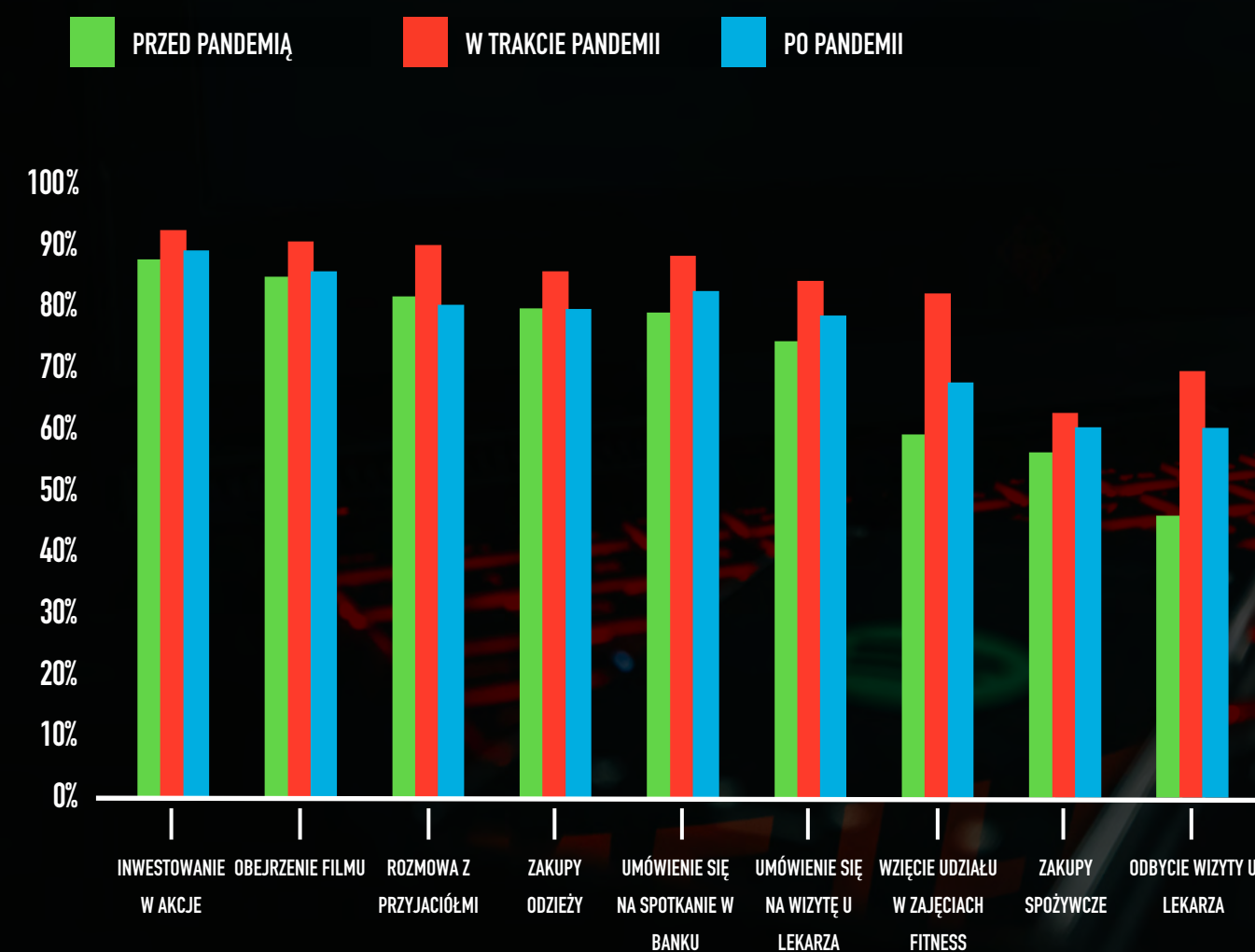
ROZRYWKA I REKREACJA

W jednym z obszarów pandemia COVID-19 może spowodować zniechęcenie Europejczyków wobec technologii cyfrowych. W czasie pandemii 90% ankietowanych korzystało z Internetu, aby rozmawiać ze znajomymi, przed pandemią było to 82%. Po pandemii 80% ankietowanych oczekuje, że będzie korzystać z Internetu do rozmów ze znajomymi, jest to o 10 punktów procentowych mniej od obecnego poziomu, a także o 2 punkty procentowe poniżej poziomu sprzed pandemii. O ile prognozowany spadek wykorzystania technologii cyfrowych do rozmów z przyjaciółmi jest stosunkowo niewielki, jest jednak godny uwagi, zważywszy na oczekiwany wzrost wykorzystania technologii cyfrowych przewidywany w przypadku większości innych dziedzin. Sugeruje to, że pandemia spowodowała, że wiele osób bardziej doceni kontakty bezpośrednie.

Wśród Europejczyków, którzy zaobserwowali wzrost częstotliwości korzystania z technologii cyfrowych podczas pandemii koronawirusa, reakcja była w przeważającej części pozytywna. 51% ankietowanych przyznało, że większe wykorzystanie technologii ułatwiło im życie, 46% uznało, że to doświadczenie nauczyło ich nowych umiejętności, a jedna trzecia (33%) stwierdziła, że skłoniło ich to do wypróbowania nowych technologii. Korzyści były szczególnie widoczne w przypadku starszych pokoleń, gdzie 55% ankietowanych w wieku 55 lat i starszych przyznało, że większe wykorzystanie technologii poprawiło ich życie. Na poziomie krajowym, ten pozytywny odbiór najlepiej zaobserwować można w Polsce, gdzie 65% ankietowanych przyznało, że zwiększone wykorzystanie technologii ułatwiło im życie, a 61% stwierdziło, że nauczyło ich nowych umiejętności.

Jednak rozwój technologii cyfrowych nie jest wolny od wad. Prawie co piąta (19%) osoba, która więcej korzysta z technologii od początku pandemii, przyznała, że skłoniło ją to do spędzania mniej czasu w Internecie w przyszłości. W Holandii i Rumunii takiego zdania jest prawie jedna czwarta ankietowanych (23%). Jednak w innych krajach Europy wydaje się, że ten skutek jest mniej znaczący. Przykładowo jedynie 16% brytyjskich i francuskich ankietowanych przyznało, że przez pandemię chcą spędzać mniej czasu w Internecie. Tymczasem zaledwie niewielki procent (11%) ankietowanych przyznał, że szersze wykorzystanie technologii cyfrowych w czasie pandemii sprawiło, że chcą być od nich mniej zależni, a tylko 7% uznało, że zwiększone użycie technologii cyfrowych sprawiło, że poczuli się zdezorientowani.

RYSUNEK 7 PRZEDSTAWIA ODSETEK ANKIETOWANYCH SPORADYCZNIE KORZYSTAJĄCYCH Z INTERNETU PRZY WYKONYWANIU OKREŚLONYCH CZYNNOŚCI



WNIOSKI

72%

RESPONDENTÓW
UWAŻA, ŻE
TECHNOLOGIE
CYFROWE UŁATWIAJĄ
IM ŻYCIE

Technologie cyfrowe wpływają na życie ludzi w całej Europie. Większość Europejczyków jest zgodna co do ogólnych korzyści płynących z korzystania z technologii cyfrowych, a 72% przyznaje, że ułatwiają im życie.

Do dalszego postępu transformacji cyfrowej można podejść optymistycznie, ponieważ większość ankietowanych popiera zwiększoną cyfryzację w sektorach finansów, zdrowia, sprzedaży detalicznej, energii i rozrywki. Jednak niniejsze badanie wskazuje, że stopień wdrażania i potencjał rozwoju technologii cyfrowych nie jest jednolity nie tylko w Europie, ale także w poszczególnych sektorach gospodarki.

Jeśli chodzi o stopień wykorzystania technologii cyfrowych w Wielkiej Brytanii i Danii (kraje zajmujące najwyższe pozycje według wskaźnika zaangażowania cyfrowego) jest on znacznie wyższy niż w Rumunii czy we Włoszech. Te rozbieżności są częściowo uwarunkowane czynnikami ekonomicznymi, a niższa średnia siła nabywcza w Rumunii i Polsce oznacza, że możliwości inwestowania w technologie cyfrowe są bardziej ograniczone. Kolejnym potencjalnym czynnikiem jest demografia, ponieważ kraje o najstarszej populacji, takie jak Włochy i Niemcy, pozostają w tyle za innymi krajami Europy Zachodniej w zakresie zaangażowania cyfrowego.

W odniesieniu do potencjału rozwoju zaobserwować można zupełnie inną sytuację – Rumunia z ostatniego miejsca pod względem zaangażowania cyfrowego przenosi się na pierwsze miejsce jako kraj z największym wskaźnikiem rozwoju cyfrowego. To pokazuje, że istnieje duże zapotrzebowanie społeczne i gotowość do dalszej transformacji cyfrowej, sygnalizujące, że Rumunia może zmniejszyć cyfrowy dystans względem innych krajów europejskich, pod warunkiem, że przedsiębiorstwa i rząd

zintensyfikują działania w celu zapewnienia niezbędnych produktów i infrastruktury. Na poziomie europejskim, większość ankietowanych popiera zwiększoną cyfryzację wszystkich sektorów gospodarki. Perspektywa postępującej cyfryzacji ma wielu zwolenników zwłaszcza w sektorze energetyki i finansów, a za dalszym wdrażaniem rozwiązań cyfrowych w tych obszarach opowiada się odpowiednio 71% i 65% Europejczyków.

Badanie ujawnia również ważną rolę, jaką pandemia odegrała w przyspieszeniu transformacji cyfrowej. Zamknięcie lokali i ograniczenie ruchu publicznego skłoniły w tym roku dużą liczbę Europejczyków do skorzystania z rozwiązań cyfrowych w różnych dziedzinach, od handlu i rozrywki po finanse i zdrowie. Wyniki badania pokazują, że u wielu Europejczyków te nowe zachowania i nawyki najprawdopodobniej przetrwają nawet po ustąpieniu pandemii. Ten wzorzec jest najbardziej widoczny w sektorze zdrowia, a większość badanych spodziewa się, że w przyszłości przynajmniej w pewnym stopniu będzie korzystać z internetowych wizyt lekarskich.

W ciągu najbliższej dekady technologie cyfrowe będą głównym motorem zmian w zakresie wzrostu produktywności. Co za tym idzie, gospodarczy sukces krajów europejskich będzie nierozdzielnie związany z wydajnością lokalnych procesów transformacji cyfrowej. Kluczową przesłanką dla przeprowadzenia cyfrowych przemian jest zdobycie zaufania i poparcia ogółu społeczeństwa.

Wyniki niniejszej analizy sugerują, że to właśnie te czynniki mogą wpłynąć na całkowitą zmianę cyfrowego krajobrazu Europy w kolejnych latach.



etoro