
1 στους 2 χρήστες του διαδικτύου κάνει πλέον online αγορές

2020/09/11 00:26 στην κατηγορία ΓΝΩΜΗ

Οι αγοραστικές συνήθειες μπορεί να κάνουν χρόνια να χτιστούν, ωστόσο, αρκεί μια ακραία συνθήκη, όπως μια παγκόσμια πανδημία, για να ανατραπούν.

Η υγειονομική κρίση του COVID-19 δεν άλλαξε μόνο συγκυριακά τις συνήθειες των Ελλήνων αγοραστών, αφού όλα δείχνουν, ότι η στροφή στις online αγορές παγιώνεται.

Πλέον, ένας στους δύο χρήστες (50%) του Διαδικτύου κάνει τις αγορές του ηλεκτρονικά, **όταν η αντίστοιχη αναλογία το 2019 ήταν ένας στους πέντε (21%)**.

Σε σχέση με πέρυσι έχει υπερ-διπλασιαστεί η συστηματική τάση αγορών από ηλεκτρονικά καταστήματα γενικά: από το 21% των χρηστών Διαδικτύου, που είχε κάνει τουλάχιστον μία διαδικτυακή αγορά το τελευταίο δεκαήμερο το 2019, σε 50% τον Αύγουστο 2020. Μάλιστα, το ποσοστό αυτό είναι σταθερό από τον Μάιο.

Η καταγραφή αυτή δείχνει ότι οι αρχικές προβλέψεις ότι ένα μεγάλο μέρος της αύξησης των αγορών μέσω Διαδικτύου λόγω του lockdown θα επανέλθει στην πρότερη κατάσταση, δεν επαληθεύονται.

Παγιώνεται η στροφή στις ηλεκτρονικές αγορές: οι online αγοραστές αποτελούν το 50% των χρηστών του Διαδικτύου από 20% το 2019

Αντίθετα, καταγράφεται μία σταθεροποίηση της πελατειακής βάσης των αγορών μέσω διαδικτύου περίπου στο μέγεθος του 50% του πληθυσμού.

Όσον αφορά την αγορά τροφίμων, η ηλεκτρονική υπηρεσία παράδοσης έτοιμου φαγητού παρουσιάζει νέα άνοδο, φτάνοντας στο 38%, με σημαντική αύξηση να καταγράφεται την περίοδο μετά από την παύση του lockdown και τη χαλάρωση των μέτρων.

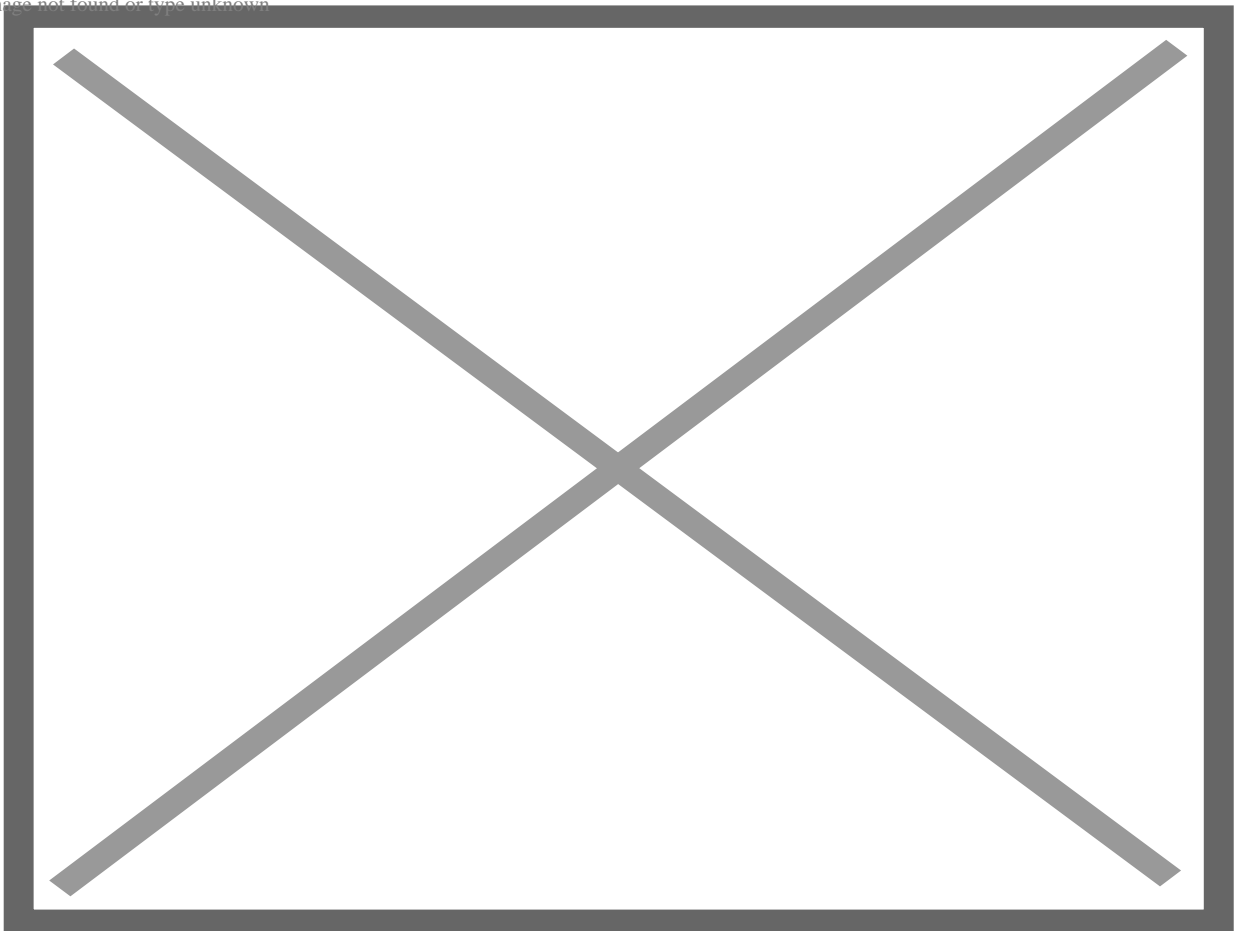
Σε σχέση με τις παραγγελίες τροφίμων από ηλεκτρονικό σουπερμάρκετ και άλλα μέσα, καταγράφεται επίσης μία παγίωση του σχετικού κοινού, με ενίσχυση του ρόλου που παίζουν, πλέον, οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες πολλαπλών καταστημάτων.

Εναλλακτικά κανάλια

Οι τρεις εναλλακτικές - ηλεκτρονικό σουπερμάρκετ, τηλεφωνική παραγγελία, πλατφόρμα πολλαπλών καταστημάτων - χρησιμοποιούνται από το 25% του κοινού έναντι 29% τον Μάιο.

Οι κατεξοχήν αγοραστές από ηλεκτρονικά σουπερμάρκετ αντιστοιχούν στο 5%, με αύξηση 500% σε σχέση με το 2019.

Image not found or type unknown



E-commerce. Shopping cart with cardboard boxes on laptop

Παρά τη μείωση σε σχέση με τον Μάιο, η τηλεφωνική παραγγελία μειώνεται στο 9% σε σχέση με το 13% τον Μάιο, ενώ για πρώτη φορά υπάρχει παρουσία της χρήσης ηλεκτρονικής πλατφόρμας πολλαπλών καταστημάτων με ποσοστό 13%.

Την παραπάνω εικόνα περιγράφει έρευνα του ΙΕΛΚΑ (Ινστιτούτο Έρευνας Λιανεμπορίου Καταναλωτικών Αγαθών) και του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Η κυλιόμενη έρευνα καταναλωτών πραγματοποιήθηκε σε δείγμα 750 ατόμων στα τέλη Αυγούστου και είχε ως αντικείμενο τις online αγοραστικές συνήθειες των Ελλήνων μετά από την εμφάνιση του COVID-19 στην Ελλάδα.

Άνεση και ευκολία

Ένα εξαιρετικά ενδιαφέρον εύρημα της έρευνας είναι ότι η επιλογή των καταναλωτών για αγορές μέσω Διαδικτύου, δεν έχει τόσο πολύ να κάνει πλέον με την αποφυγή της επίσκεψης στο κατάστημα, αλλά με την άνεση και την ευκολία, που παρέχει το online κανάλι.

Το ποσοστό των καταναλωτών, που προτιμάει να αγοράσει εξ αποστάσεως προϊόντα σουπερμάρκετ, έχει μειωθεί από 14% τον Απρίλιο, σε 7% τον Αύγουστο, ενώ το ποσοστό που φοβάται να επισκεφθεί το κατάστημα έχει μειωθεί από 22% σε 7%.

Όσον αφορά τις εναλλακτικές λύσεις της παραλαβής από το κατάστημα και της παράδοσης κατ' οίκον, με μεγάλη διαφορά οι καταναλωτές προτιμούν τη δεύτερη με ποσοστό 57% έναντι 17% της πρώτης, ενώ το 26% προτιμάει και τα δύο.

Η παράδοση κατ' οίκον θεωρείται πιο εύκολη από το 62%, πιο εξυπηρετική από το 53%, πιο ασφαλής για την υγεία από το 49% και συνολικά καλύτερη από το 46%.

Αντίθετα, η υπηρεσία παραλαβής από το κατάστημα θεωρείται πιο γρήγορη από το 45% και πιο οικονομική από το 38%.

Αν και μόνο μία μειοψηφία προτιμά την παραλαβή από το κατάστημα, το ποσοστό του 17% μαζί με το 26% που προτιμάει και τις δύο – σύνολο 43% – είναι επαρκές για να προβληματίσει τις επιχειρήσεις του κλάδου σε σχέση με τις υπηρεσίες που παρέχουν.

Νατάσα Φραγκούλη,

δημοσιογράφος, αναδημοσίευση από την ιστοσελίδα του ΣΕΤΕ