

## L'Observatoire Cetelem : Telemunca, educația online și telemedicina, realități ale vieții la distanță generata de pandemie



**Dupa mai bine de un an de pandemie, evoluția economiei și a vieții sociale au traversat perioade discontinue, fapt ce a condus la întreruperea multor activități, ca urmare a carantinelor și a restricțiilor impuse de guvernele din majoritatea țărilor. La nivelul Europei, intenția de a cheltui a scăzut cu 15% în 2020 față de anul anterior, o consecință a suspendării activităților economice, a închiderii magazinelor neesențiale și a restricționării circulației. Bulgarii, cehii și românii manifesta o prudență similară în acest sens, însă cea mai mare scădere este înregistrată în rândul italienilor, intenția lor de a cheltui mai mult anul acesta scăzând cu 40%.**

Rezultatele fac parte din ediția 2021 a studiului pan-european „*L'Observatoire Cetelem de la Consommation*” realizat în 15 țări din Uniunea Europeană, printre care și România, pe un număr de 14.200 de respondenți. Studiul și-a propus să urmărească impactul contextului pandemic asupra comportamentului de consum al europenilor și percepția asupra stilului de viață “la distanță” accelerat de pandemie și a influenței acestuia în viața socială.

Deși consumul a fost afectat negativ, intenția de a economisi a crescut cu 3 puncte procentuale la nivelul întregii Europe. Peste jumătate dintre europeni afirmă acest lucru (54%), românii fiind cei mai categorici, deși procentul a rămas constant față de anul trecut, 69% dintre românii chestionați exprimându-și această intenție. Însă cea mai mare creștere înspre economisire de la un an la altul se observa tot în rândul italienilor (creștere cu 11 pp, până la 51%), urmați de englezi (creștere cu 6 pp, până la 63%) și francezi (creștere cu 5 pp, până la 40%).

În ceea ce privește puterea lor de cumpărare, 46% dintre europeni sunt de părere că aceasta a rămas stabilă, o creștere cu 2 puncte procentuale față de anul trecut. În același timp, se observa o creștere cu 5 puncte procentuale (37%) a celor care spun că puterea lor de cumpărare a scăzut în ultimul an. În ceea ce îi privește pe români, percepția că aceasta s-a deteriorat este printre cele mai ridicate din Europa, doar 21% dintre români declarând că puterea lor de cumpărare a crescut în ultimul an.

Referitor la părerea despre situația generală din țara lor, trendul este în unanimitate unul negativ, în toate cele 15 state participante la studiu, de altfel cel mai scăzut scor din anul 2015 până în prezent (4.7 puncte media la nivelul Europei în 2021). Românii rămân, ca și anul anterior, printre cei mai pesimiști europeni, valorizând cu doar 4.2 puncte din 10 situația pe plan local.

Soluțiile ce necesită distanțare sunt văzute ca fiind benefice, însă nu de toată lumea și nu mereu. Viața la distanță a devenit o realitate globală, care se rasfrânge atât în modul cum se desfășoară activitățile

cotidiene, cât și relațiile interumane. Însa acest stil de viață, care a accelerat adoptarea soluțiilor digitale ca alternativă la lipsa sau limitarea interacțiunilor umane, nu este universal acceptat în rândul europenilor. Deși 8 din 10 considera că distanțarea face acum parte din traiul lor de zi cu zi, doar 45% se bucură într-adevăr de acest nou mod de viață. Românii sunt printre cei mai categorici în a nu manifesta o deschidere prea mare către acest stil de viață, la fel ca restul țărilor est-europene, privindu-l mai degrabă ca pe un cumul de constrângeri și doar 18% dintre ei se declară adepți ai acestuia.

„După mai bine de un an de pandemie, era ușor de anticipat o schimbare asupra comportamentului, percepțiilor și a vieții, în general, pentru europeni. Această ediție a L’Observatoire Cetelem de la Consommation arată că în opinia oamenilor limitarea interacțiunilor interferează inclusiv cu modul în care își desfășoară viața socială. Iar atunci când vorbim despre viața trăită la distanță inclusiv din punct de vedere al socializării, majoritatea alternativelor sunt privite ca fiind constrângătoare. De altfel, trei sferturi dintre europeni sunt de părere că lipsa interacțiunii directe daunează relațiilor umane. Iar românii nu fac excepție, fiind printre cei mai rezistenți la urmarea acestui stil de viață la distanță, 8 din 10 simțindu-se nevoiți să se adapteze forțat la toate aceste schimbări”, a declarat Miruna Senciuc, CEO BNP Paribas Personal Finance SA Sucursala București.

---

## **Barometru 2021: În timp ce consumul a scăzut, oamenii au făcut mai multe economii**

- 69% dintre români intenționează să facă economii anul acesta (54% media europeană)
- Puterea de cumpărare a românilor, printre cele mai scăzute din Europa, după un an de pandemie

## **Soluțiile digitale și viața derulată la distanță au devenit o realitate globală, dar nu universal acceptată**

- Românii sunt printre cei mai deschiși europeni pentru a adopta modul de lucru hibrid (49% vs. media europeană 41%)
  - Doar 23% dintre români consideră că educația online funcționează cum trebuie, cel mai scăzut procent din Europa (media europeană 45%)
  - 56% dintre români ar accesa consultațiile prin telemedicină, deși nu au avut posibilitatea până acum (vs. 37% media europeană)
  - Aproape 3 din 4 europeni asociază stilul de viață la distanță cu termeni precum “singurătate”, “tristețe” și “dificultate”
- 

Pe de altă parte, ceea ce se remarcă la nivelul tuturor țărilor chestionate, este o deschidere mult mai mare înspre a adopta soluțiile digitale și a accepta aspectele vieții la distanță atunci când se discută despre partea practică și funcțională a acestora. Astfel, când vorbesc despre efectuarea cumpărăturilor, gestionarea bugetului, realizarea de formalități administrative, acces la informații, consum cultural și telemunca, rezolvarea acestora fără a fi nevoie de prezența fizică este extrem de apreciată de europeni. În contrast, aspectele vieții sociale și relaționale sunt experiențe pe care oamenii doresc în continuare să le trăiască față în față.

Potrivit L’Observatoire, stilul de viață la distanță este dominat în majoritate de sentimente negative, aproape trei sferturi dintre europeni (73%) îl definesc folosind cel puțin un termen negativ. Cu excepția Ungariei, unde cel mai des a fost menționat cuvântul “pericol”, “singurătatea” (43%) este cel mai frecvent utilizat în restul țărilor, dovada a distanței care a crescut între oameni și care a fost exacerbată de Covid-19. Alți termeni frecvent folosiți sunt “tristețe”, “dificultate” și “teama”. Percepția generală este că „viața la distanță” este un oximoron, o formă de

regresie sociala și societală, o pierdere a umanității. Francezii și românii (81%) se numără printre cei mai critici, urmați îndeaproape de spanioli și belgieni (80%), dar și de italieni (79%).

O concluzie evidentă a studiului este că modul în care oamenii percep viața la distanță și se angajează să o urmeze depinde de o varietate de factori, precum gradul de experiență în utilizarea lor, cultura și puterea economică. Astfel, țările nordice sunt mult mai familiarizate cu astfel de tehnologii și au un grad de maturitate ridicat în folosirea lor. Țările din Europa de Sud și cele de la Mediterana, în care predomină un climat economic mai puțin stabil, asociază frecvent soluțiile la distanță cu termeni pozitivi și consideră că nu le-au folosit la fel de des precum respondenții din multe țări. În țările din Europa de Est, există opinii mixte și un oarecare echilibru între pozitiv și negativ cu privire la aceste alternative. Acestea sunt țări care foloseau deja tehnologiile digitale, dar care au asistat la o dezvoltare rapidă a acestora în ultimii ani.

Lucrul de acasă, educația online și telemedicina – trei caracteristici ale stilului de viață la distanță  
Înainte de pandemie, România se numără printre țările europene cu cea mai mică proporție a angajaților care își desfășurau activitatea și din afara spațiului de lucru efectiv sau a biroului. În prezent, românii sunt printre cei mai deschiși europeni pentru a adopta modul de lucru hibrid (49% vs. media europeană 41%) și doar 19% ar continua să lucreze exclusiv de acasă (vs. media europeană de 22%).

Cu privire la educația online, doar 23% dintre români consideră că lucrurile funcționează bine în țara lor, de departe cel mai scăzut procent din Europa (media europeană 45%). Respondenții din Suedia, unde această metodă de învățământ este răspândită pe scară largă, sunt de departe cei mai convinși de eficacitatea sa (68%), urmați la distanță de cei din Marea Britanie (57%) și din Spania (51%). La polul opus, printre cei mai critici legat de modul de funcționare a educației online la ei în țară, alături de români, sunt slovacii (31%) și bulgarii (36%).

Rezultatele studiului *L'Observatoire Cetelem*, ediția 2021, mai arată că și în ceea ce privește telemedicina, românii sunt printre cei mai pesimiști în legătură cu modul în care acest serviciu se prezintă pe plan local. Doar 28% dintre români cred că lucrurile funcționează cum trebuie, mai rezervați decât ei fiind bulgarii (17%) și în aceeași măsură unghurii (28%). Pe de altă parte, românii sunt printre cei mai entuziași referitor la accesarea acestor servicii, 56% declarând că sunt interesați să încerce consultațiile prin telemedicină, deși nu au avut posibilitatea până acum (vs. 37% media europeană). Acest lucru relevă interesul crescut al românilor față de accesul la servicii medicale prin telemedicină, dar și nevoia mare de informare și de reglementare a acestui domeniu la noi în țară.