

Guida alla Rete

Sempre più acquisti sul web E i consumatori sono soddisfatti

Ruben Razzante*



L' **emergenza** sanitaria ha cambiato le nostre abitudini digitali e queste trasformazioni appaiono irreversibili. Lo dice un'analisi di Pictet Asset Mana-

gement, gruppo di gestioni patrimoniali e del risparmio fondato a Ginevra nel 1805, che prevede un aumento della domanda di soluzioni ad hoc legate a e-commerce, software as-a-service, passando per istruzione on line, smart working e telemedicina. «Quella che stiamo vivendo - si legge nel documento - è un'espansione senza precedenti

del nostro mondo digitale. L'esperienza ha portato alla ricerca di tecnologie sempre migliori, un trend che offre opportunità per le aziende che possono fornirle». Durante il lockdown hanno registrato richieste in aumento i fornitori di molteplici servizi on line. Uno stimolo arriverà dalla diffusione delle reti 5G, che a loro volta alimenteranno l'espansione dell'Internet delle cose. L'accelerazione impressa all'e-commerce non ha subito battute d'arresto neanche dopo il lockdown. La frequenza all'acquisto on line è cresciuta del 79%. Questi ultimi dati sono stati presentati duran-

te il Netcomm Forum Live, in collaborazione con NetStyle e TuttoFood Milano. Le transazioni on line negli ultimi 12 mesi sono cresciute del 15,4%, il 7% solo nel lockdown, mentre la richiesta di prodotto è aumentata del 10%. Nonostante alcune difficoltà iniziali, il tasso di soddisfazione è rimasto elevato, con un incremento sia nel periodo del lockdown che in quello attuale: a settembre il gradimento dei consumatori on line, in una scala da 1 a 10, è stato dell'8,5.

* Docente di Diritto dell'informazione Università Cattolica di Milano

