

Raport e-Izby:

e-Commerce Animal-friendly Biznes



AUTOR I WYDAWCA RAPORTU



IZBA
GOSPODARKI
ELEKTRONICZNEJ

REALIZACJA BADANIA I RAPORTU



Mobile Institute

Spis treści

01

Wstęp

02

Spis treści

03

Co szczeka w trawie?

Najważniejsze wyniki

04

Kraj zwierzolibów

W ilu domach i na jakich zasadach mieszkają zwierzęta?

05

Zakupy dla podopiecznych

Jak i gdzie kupujemy produkty i usługi dla zwierząt?

06

Bracia mniejsi w pracy najważniejsi

Podejście pracowników i pracodawców do towarzystwa zwierząt

07

Czas wolny z pupilem

Zwierzęta w restauracjach, hotelach, na wakacjach

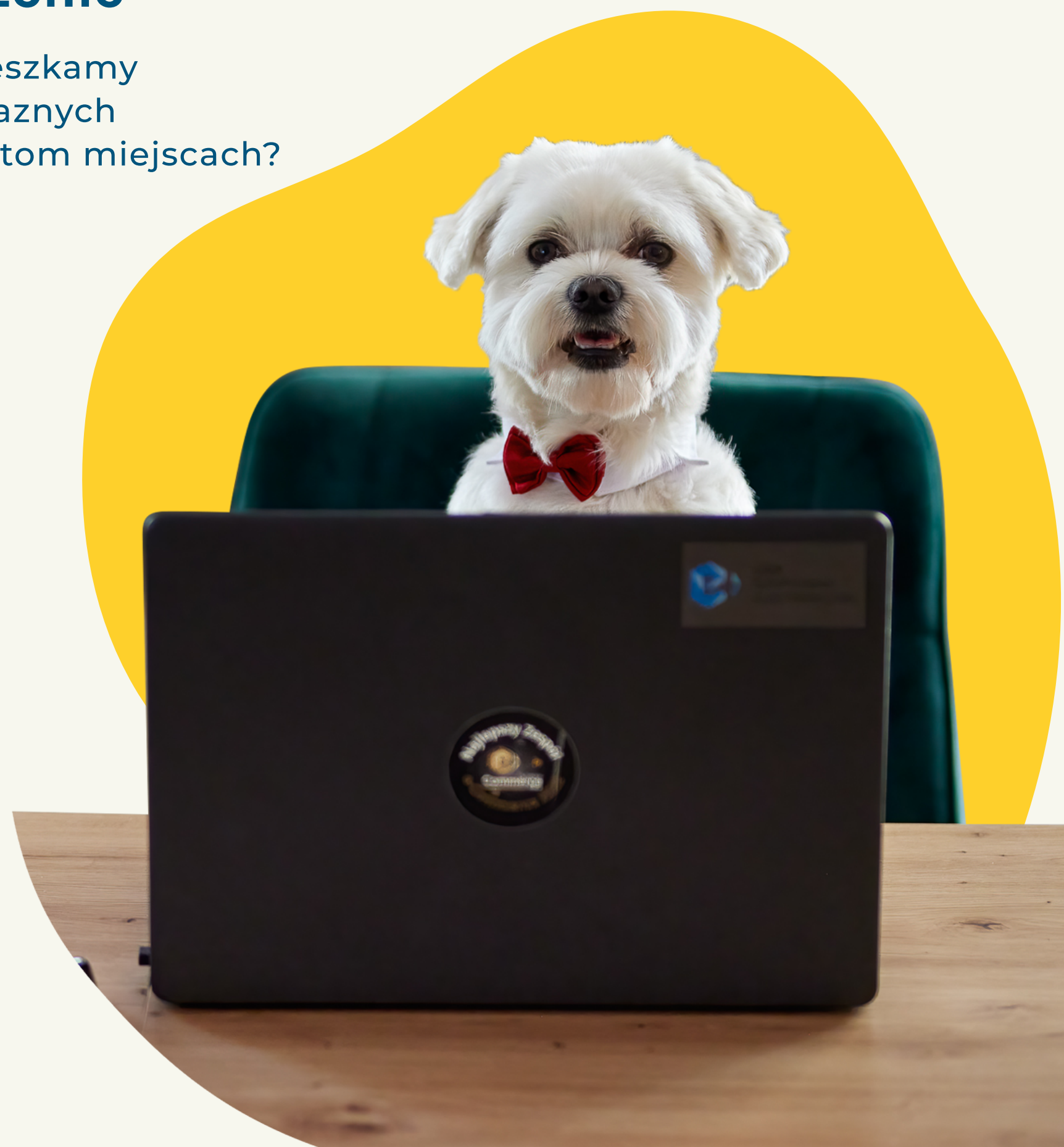
08

Zwierzoprzyjazne otoczenie

Czy mieszkamy w przyjaznych zwierzętom miejscach?

09

Metodologia



Szanowni Państwo,

Izba Gospodarki Elektronicznej od wielu lat jest organizacją przyjazną zwierzętom. Nasi pracownicy mogą ze swoimi podopiecznymi przychodzić do biura i pracować. Traktujemy ich niemalże jak członków zespołu - naszej izbowej rodziny. Dlaczego? Ponieważ widzimy, że ma to niebagatelny wpływ nie tylko na efektywność zatrudnionych osób, ale także ich zadowolenie z pracy, a to klucz do świetnej realizacji, często bardzo wymagających projektów. Uwielbiamy też pracować ze zwierzolibnymi członkami naszej Organizacji. Zdjęcia, które zobaczą Państwo w raporcie to zdjęcia pupili naszych pracowników i zrzeszonych animal-friendly firm.

Izba Gospodarki Elektronicznej działa także w zakresie CSR. Projekt Raportu e-Izby: e-Commerce Animal-Friendly biznes jest jednym z tych projektów. Postanowiliśmy wspólnie z Mobile Institute sprawdzić, jaki stosunek do zwierząt mają inne podmioty działające na rynku e-commerce, ale nie tylko. Pod lupę wzięliśmy także kategorię Ho Re-Ca, która budzi wiele emocji jeśli chodzi o przyjmowanie i zasady przebywania zwierząt. Przebadaliśmy ponad 1100 internautów, obecnych, dawnych i przyszłych właścicieli zwierząt. O zdanie zapytaliśmy też przedstawicieli biznesu, Swoją opinią i doświadczeniami jeśli chodzi o bycie animal-friendly podzieliło się z nami 60 menedżerów.

W raporcie znajdziecie Państwo nie tylko informacje o tym, w ilu domach mieszkają zwierzaki i jak Polacy je traktują, gdzie dokonują dla nich zakupów i w jaki sposób spędzają z nimi wolny czas, ale także czy żyjemy w zwierzolibnym otoczeniu i pracujemy w zwierzolibnych firmach. Jeśli chodzi o miejsce pracy, pokazujemy zarówno perspektywę pracownika, jak i pracodawcy, aby dać Państwu pełny obraz korzyści i wyzwań, jakie wiążą się z wpuszczeniem zwierzaków „w swoje progi”.

Sprawdziliśmy i omawiamy także kwestię cyfrowych zakupów produktów i usług dla zwierząt. Okazuje się bowiem, że prawie każdy opiekun korzysta z dobrodziejstw e-commerce, ale to bardzo wymagający i analityczny klient.

Życzę udanej lektury. Czekam także na Państwa komentarze, pytania i sugestie o co rozszerzyć badanie w edycji 2024.



Patrycja Sass-Staniszevska

Prezes
Izba Gospodarki Elektronicznej

Co szczeka w trawie?

Najważniejsze wyniki



Co szczeka w trawie?

Najważniejsze wyniki

01

Kraj Zwierzolubów

W co 3. gospodarstwie domowym mieszka lub mieszkał kiedyś jakiś pupil, a 43% badanych internautów rozważa obecnie zakup lub zaadoptowanie zwierzaka w najbliższym czasie. Polacy chętnie też pomagają zwierzętom, **8 na 10 badanych** deklaruje, że **pomaga zwierzętom w potrzebie**. Pomagają nawet ci, co zwierząt nie mają- robi tak,, aż 61%.

02

Świadomość zakupów

Opiekunowie kupujący dla swoich zwierząt są świadomi tego, co kupują. Sprawdzają nie tylko cenę, ale także jakość produktów, skład i często kierują się opiniami bliskich. **Wszystkie zakupy są ostrożne i dobierane odpowiednio do potrzeb zwierzaka**

03

E-commerce - przestrzeń zwierząt

W sieci i social mediach lubimy dzielić się zdjęciami, filmikami ze swoimi pupilami, a także czytać różnorodne porady. Ale to nie wszystko. Aż 85% badanych właścicieli zwierząt kupuje produkty dla nich w e-commerce, przy czym bardzo często robi to co 5. osoba będąca opiekunem zwierzaka.

04

Praca ze zwierzakiem

Praca w animal-friendly biurze poprawia sam komfort pracy, a posiadacze zwierząt uważają, że dzięki zwierzacom są bardziej efektywni. **To czy pracodawca jest czy nie jest przyjazny zwierzętom nie ma znaczenia jedynie dla 22% badanych.**

05

Czas wolny z pupilem

Aż 52% opiekunów zwierzaków deklaruje, że **gdy wybiera się gdzieś w czasie wolnym**, np. do restauracji, na wyjazd, na weekend, do parku, **zawsze stara się, aby można było w to miejsce zabrać pupila.**

06

Podróże

W czasie podróży największą nieprzyjemnością dla prawie co 3. badanego są kary finansowe bądź mandaty za przewożenie zwierząt w odkrytych transporterach w pociągach intercity. **Aż 59% właścicieli zwierząt doświadczyło nieprzyjemnych sytuacji podczas podróżowania z nimi.**

W trawie szczeka że...

4,33

W SKALI 1-5

Tak ankietowani oceniają stwierdzenie, że zwierzę to normalny członek rodziny, ze wszystkimi prawami

81%

osób posiadających zwierzęta robi dla nich zakupy świadome i ostrożne, tak samo jak w przypadku zakupów dla dzieci czy osób starszych.

39%

Polaków pozwala swoim pupilom spać w swoim łóżku lub z dziećmi, a 25% daje „smaczki” ze stołu. Najbardziej pobłażliwi dla swoich podopiecznych są osoby z pokolenia Silver Power, gdzie robi tak ponad 90% badanych.

Dawka danych

74% internautów uważa, że zwierzęta mają pozytywny wpływ na ich zdrowie zarówno psychiczne, jak i fizyczne. Prócz korzyści w postaci dobrego zdrowia psychicznego i fizycznego okazuje się, że **dzięki naszym braciom mniejszym jesteśmy zarówno bardziej wrażliwi jak generalnie lepsi**

Kraj zwierzołubów

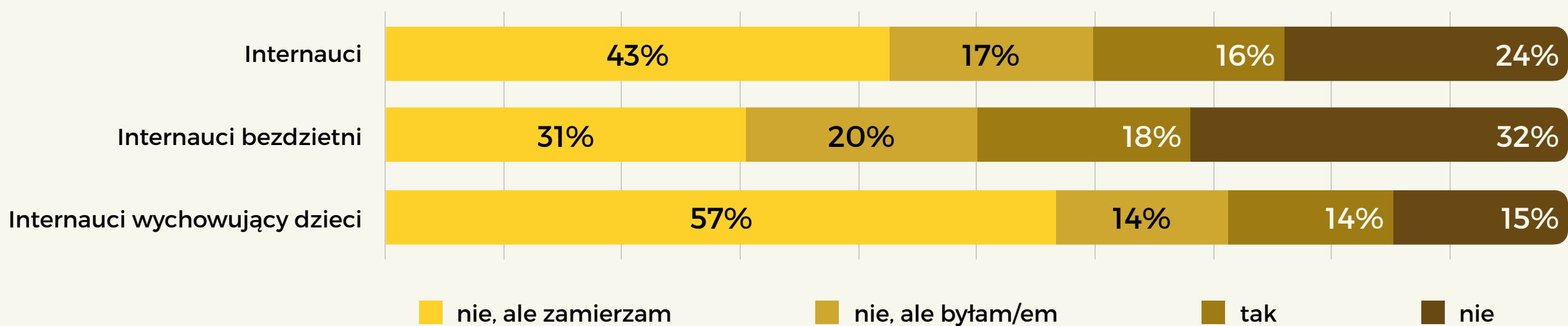
W ilu domach i na jakich
zasadach mieszkają zwierzęta?



Jesteśmy zwierzolubni

W co 3. gospodarstwie domowym mieszka lub mieszkał kiedyś jakiś pupil, a 43% badanych internautów rozważa obecnie zakup lub zaadoptowanie zwierzaka w najbliższym czasie. To ogromna grupa zwierzolubnych konsumentów w Polsce. W analizie wyników okazuje się, że częściej zwierzę mają bądź miały osoby bezdzietne (38%). Natomiast warto wspomnieć, że aż 57% osób z dziećmi myśli o posiadaniu domowego pupila.

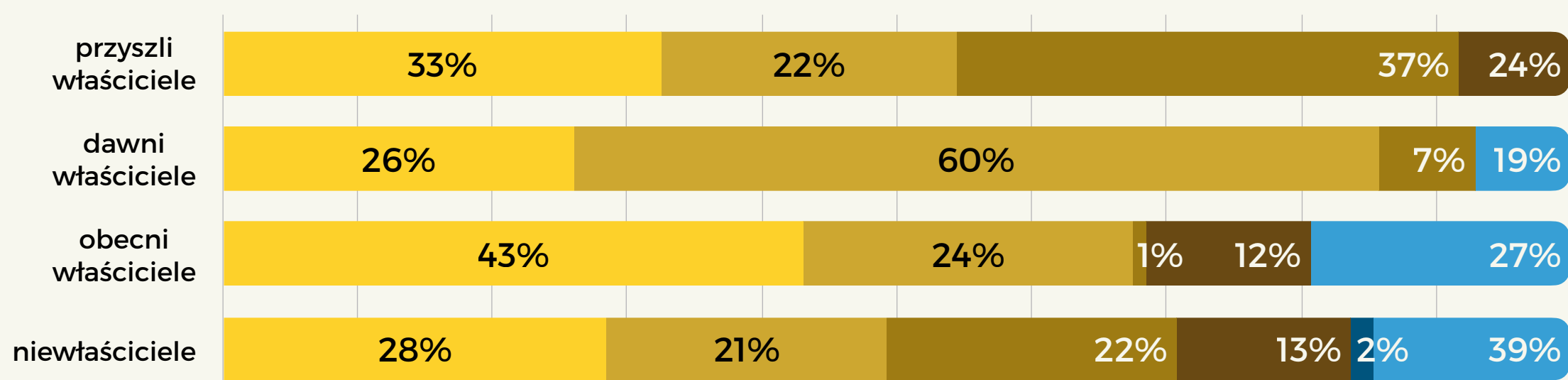
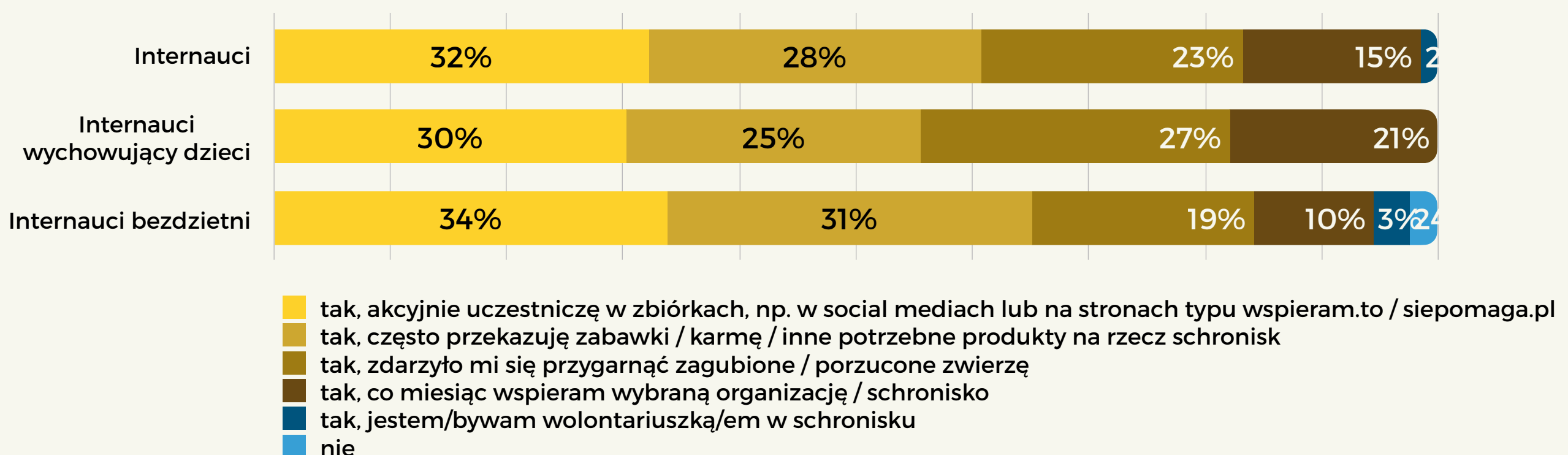
Wykres 1: Czy jesteś właścicielem/opiekunem jakiegoś zwierzęcia?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Polacy pomagają zwierzętom z chęcią i często. **Aż 8 na 10 badanych deklaruje, że pomaga zwierzętom w potrzebie**, nie tylko dba o swoich pupili. Najwięcej z nas pomagając przekazuje zabawki, karmę oraz uczestniczy w rozmaitych zbiórkach na rzecz potrzebujących zwierząt, ale aż 23% zaadoptowało jakiegoś pupila. 2% badanych deklaruje, że są wolontariuszami w schroniskach. Osoby wspierające zwierzęta są nie tylko wśród ich właścicieli. **61% osób, które zwierzątków nie mają, mimo to pomagają w różny sposób.**

Wykres 2: Czy opiekujesz się zwierzętami w potrzebie, np. wspierasz finansowo schronisko?

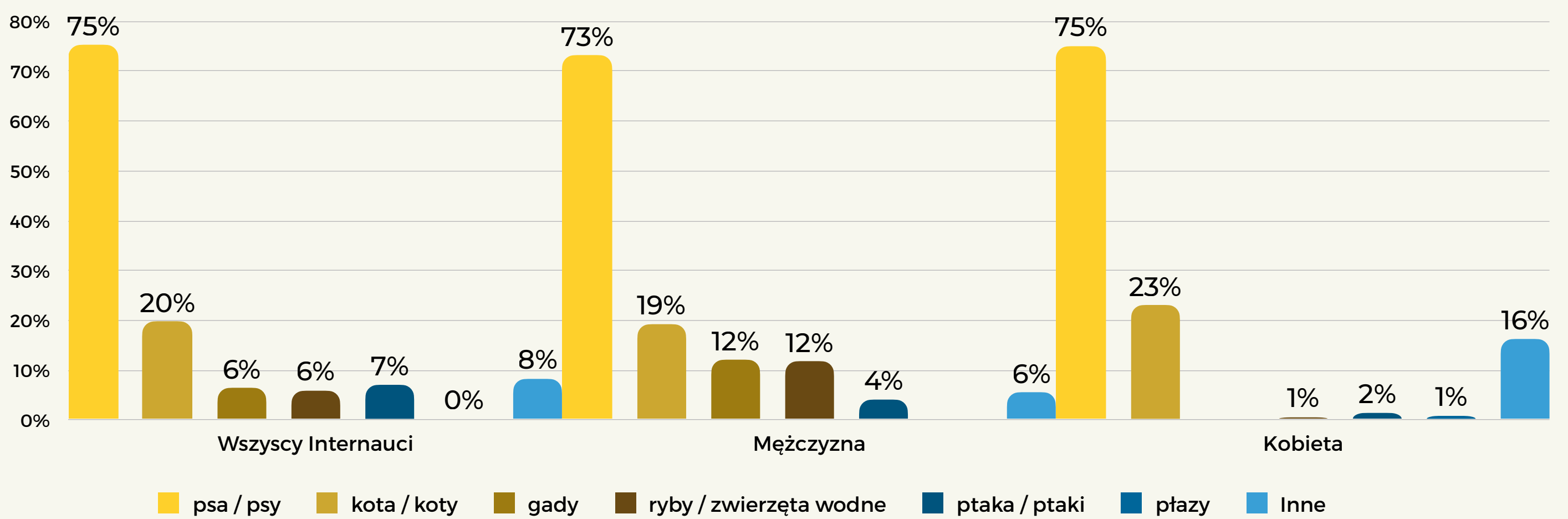


Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Ile zwierząt mieszka w polskich domach?

W największej liczbie zwierzolibnych domów mieszkają psy (75%), a następnie koty (20%). Ptaki posiada 7% właścicieli zwierząt, a rybki i gady po 6%. Ciekawym spostrzeżeniem jest to, że co 4 mężczyzna jest właścicielem albo gadów albo rybek bądź innych zwierząt wodnych. Natomiast w przypadku kobiet 16% zadeklarowało, że posiada jeszcze inne zwierzę. Czyżby był to królik, mysz, a może jakiś tropikalny pupil?

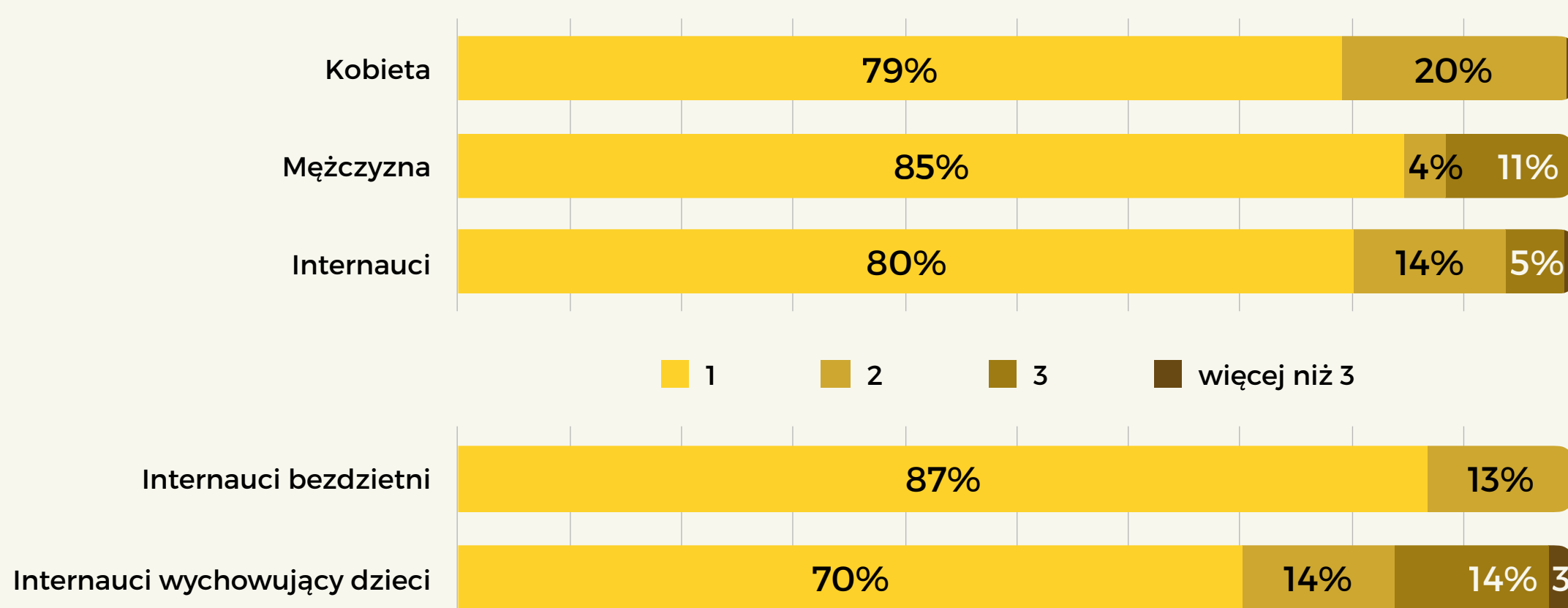
Wykres 3: Jakie zwierzę/zwierzęta posiadasz?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

W 8 na 10 gospodarstw domowych spotkamy jednego zwierzaka. Co 5. kobieta opiekuje się dwoma pupilami, natomiast co 10. mężczyzna ma aż trzech podopiecznych w swoim gospodarstwie. Ponadto 31% deklarujących, że mają dzieci, posiada więcej niż jednego pupila.

Wykres 4: Iloma zwierzętami opiekujesz się / posiadasz? (masz je pod stałą opieką, mieszkają z Tobą)?

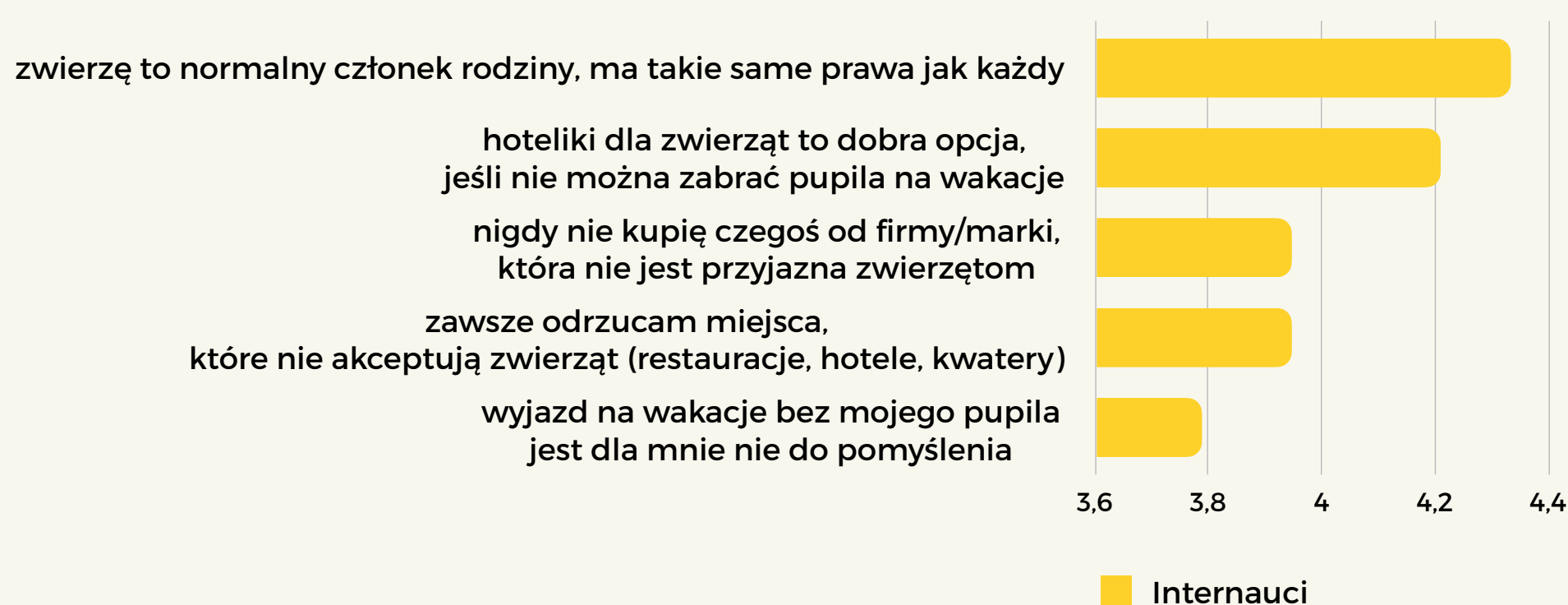


Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

Zwierzę to pełnoprawny członek rodziny

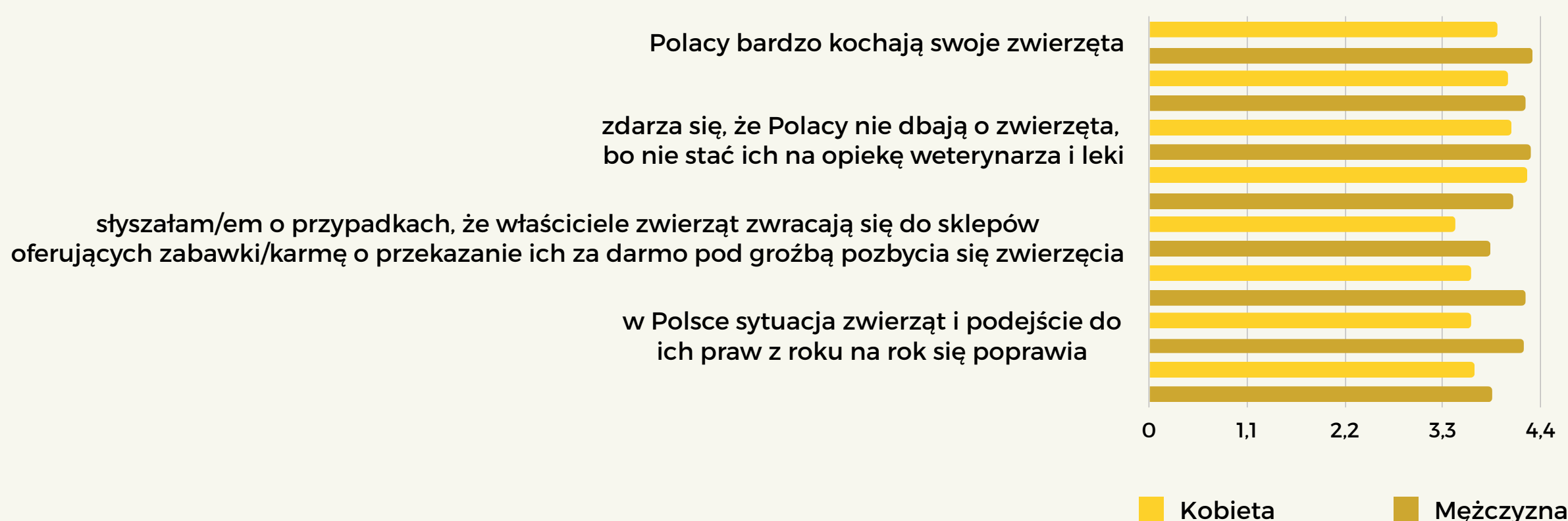
Polacy zdecydowanie zgadzają się ze stwierdzeniem, że zwierzę to normalny członek rodziny i właśnie tak – z pełnymi prawami i szacunkiem – powinno się go traktować. To podejście jest bliskie badanym niezależnie od płci, miejsca zamieszkania, zarobków i statusu rodzinnego.

Wykres 5: Jak ocenił(a)byś swoje podejście do posiadania zwierząt?



Jednak jest i druga strona medalu. Według badanych, Polacy często nie dbają o zwierzęta, bo nie stać ich na opiekę, weterynarza i leki. Dodatkowo uważają, że Polska jest krajem mniej przyjaznym zwierzętom niż inne kraje Unii Europejskiej oraz, że niestety zdarza się nam kupować zwierzęta w okolicach Świąt i potem je porzucać. **Z pozytywnych aspektów - uważamy, że Polacy kochają swoje zwierzęta.** Ciekawe jest to, że zdecydowanie częściej zgadzają się z tym stwierdzeniem mężczyźni niż kobiety. Mężczyźni również częściej niż kobiety uważają, że sytuacja zwierząt w Polsce i podejście do nich z roku na rok poprawiają się. Reasumując, jako społeczeństwo mamy swoje wady w obszarze podejścia do zwierząt, ale również działamy dla dobra naszych braci mniejszych.

Wykres 6: A jak oceniasz prawdziwość stwierdzeń o Polsce i Polakach pod kątem podejścia do zwierząt?

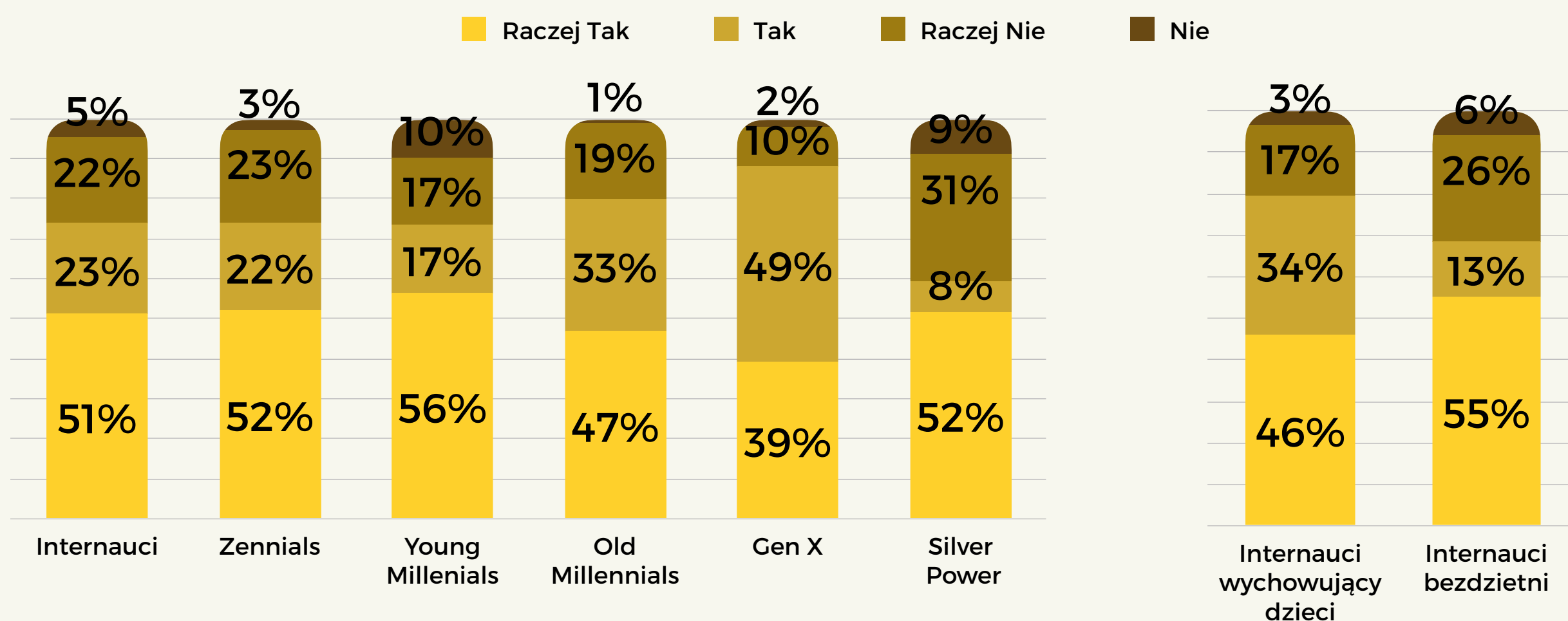


Zwierzak powie...

- lepsze zdrowie

Zwierzęta zdecydowanie wywierają pozytywny wpływ na nasz stan zdrowia, zarówno psychiczny jak i fizyczny. Uważa tak aż 74% internautów. W przypadku kobiet i mężczyzn nie ma za wielkich różnic w postrzeganiu wpływu zwierząt na nasze zdrowie, ale przyjrzenie się generacjom daje ciekawe wyniki. Okazuje się, że to pokolenie X najczęściej docenia walory posiadania zwierząt. Aż 88% „iksów” uważa, że dzięki zwierzętom człowiek żyje w lepszym zdrowiu. Oprócz różnic w generacjach, okazuje się także, że osoby, które są rodzicami, częściej wskazują pozytywny wpływ pupila na swoje otoczenie (80% vs 69%).

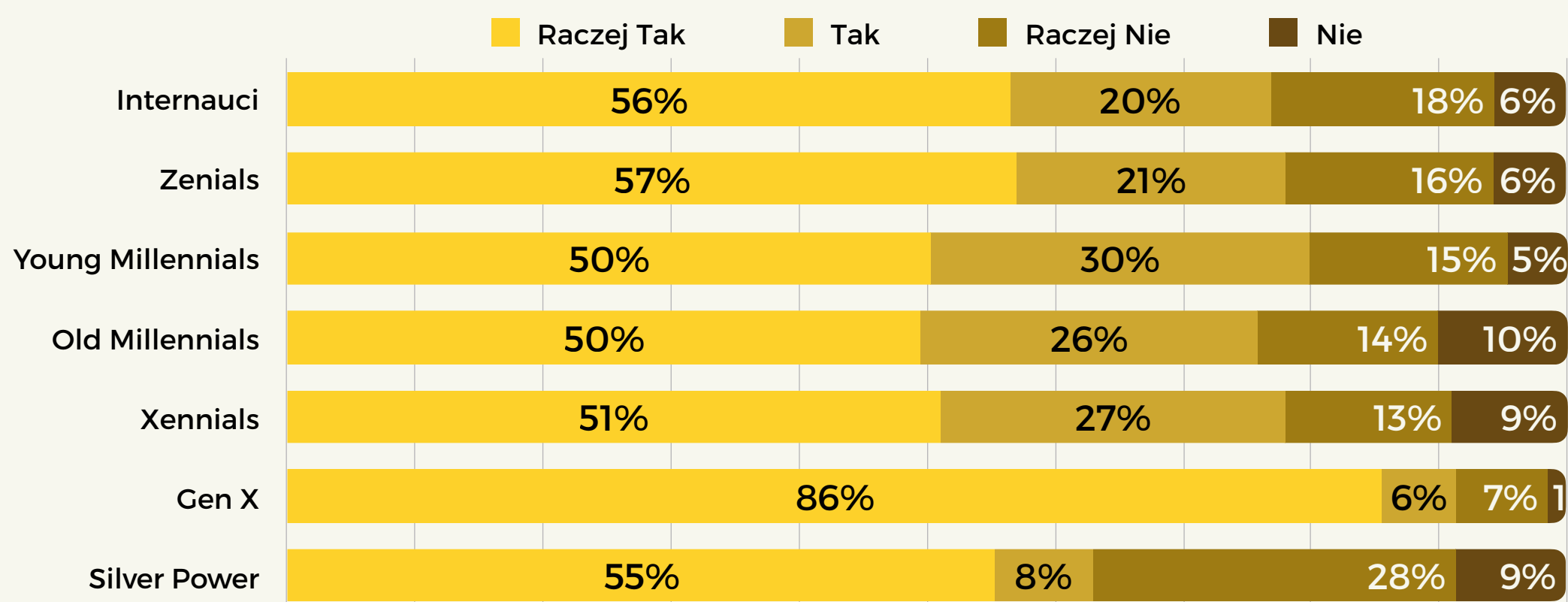
Wykres 7: Czy uważasz, że zwierzęta pozytywnie wpływają na stan zdrowia, fizyczny i psychiczny, np. poprawiają nastrój, wspierają aktywny tryb życia, poprawiają kondycję itp.?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Prócz korzyści w postaci dobrego zdrowia psychicznego i fizycznego okazuje się, że dzięki naszym braciom mniejszym jesteśmy zarówno bardziej wrażliwi, jak i generalnie lepsi. Uważa tak ponad 3/4 ankieterowanych. Co ciekawe, według aż 92% osób z pokolenia X zwierzęta wpływają na to, jakimi jesteśmy ludźmi. Wyniki te wskazują, że naprawdę posiadanie zwierząt jest bardzo istotne. Możliwe jest to, że nie znamy jeszcze pozostałych benefitów z posiadania pupili.

Wykres 8: Czy uważasz, że posiadanie zwierzęcia sprawia, że stajemy się jako ludzie bardziej wrażliwi, lepsi?

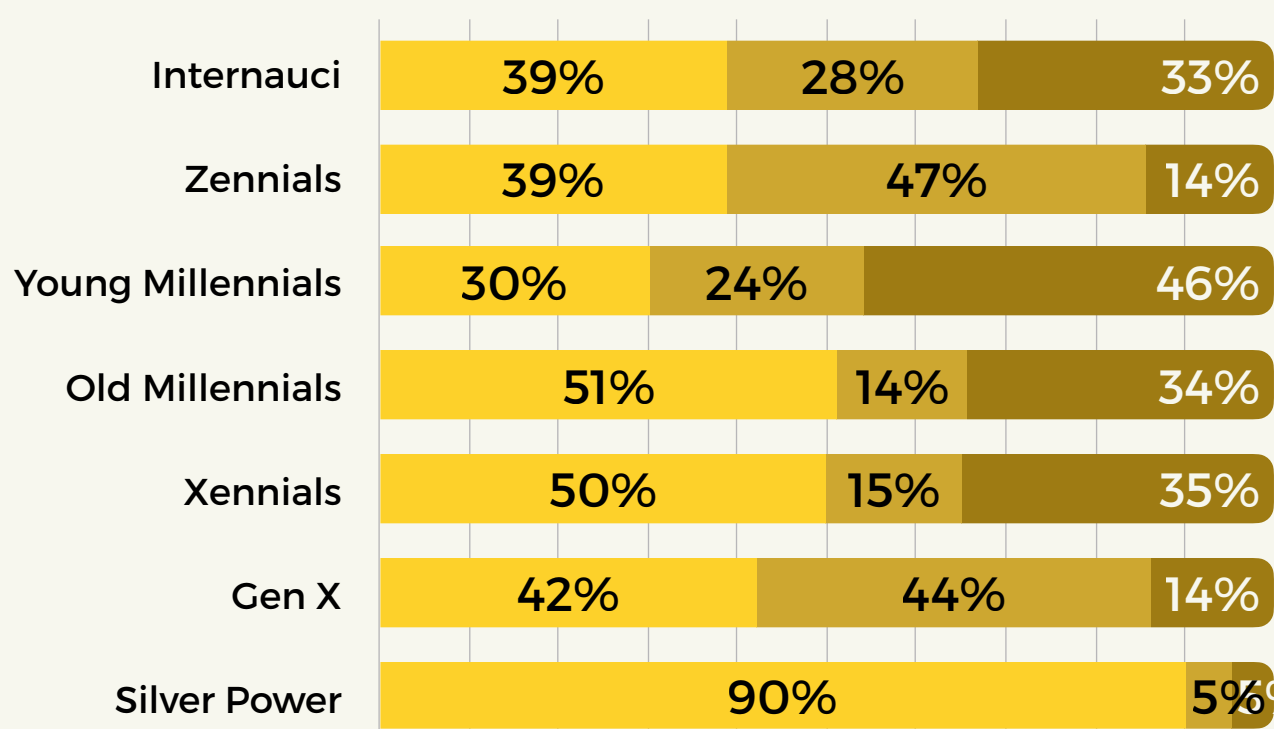


Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Śpię, jem i bawię się... czym chcę

Polacy, jeśli już mają zwierzęta, to pozwalają im na bardzo dużo. Okazuje się, że grupą która prawie zawsze pozwala zwierzętom spać ze sobą są osoby z pokolenia **Silver Power (90%)**. Natomiast w przypadku **Young Millennials** zwierzęta zwykle mają wyznaczone miejsca do spania, np. **własne legowiska (46%)**. Z kolei pokolenie **Silver Power** również pociąga swoim pupilom w obszarze jedzenia, **(89%)** daje zwierzętom **smaczki ze stołu**. W tym obszarze najbardziej rygorystyczne są osoby z **pokolenia X** - karmią swoje zwierzęta w **określonych porach i tylko ich jedzeniem (38%)**. A jakie zasady panują w przypadku zabawek? Otóż **ponad 90% osób z pokolenia Silver Power** zapewnia swoim pupilom **odpowiednie zwierzęce zabawki**. Z kolei prawie u połowy (48%) osób z pokolenia X zwierzęta bawią się zabawkami dzieci.

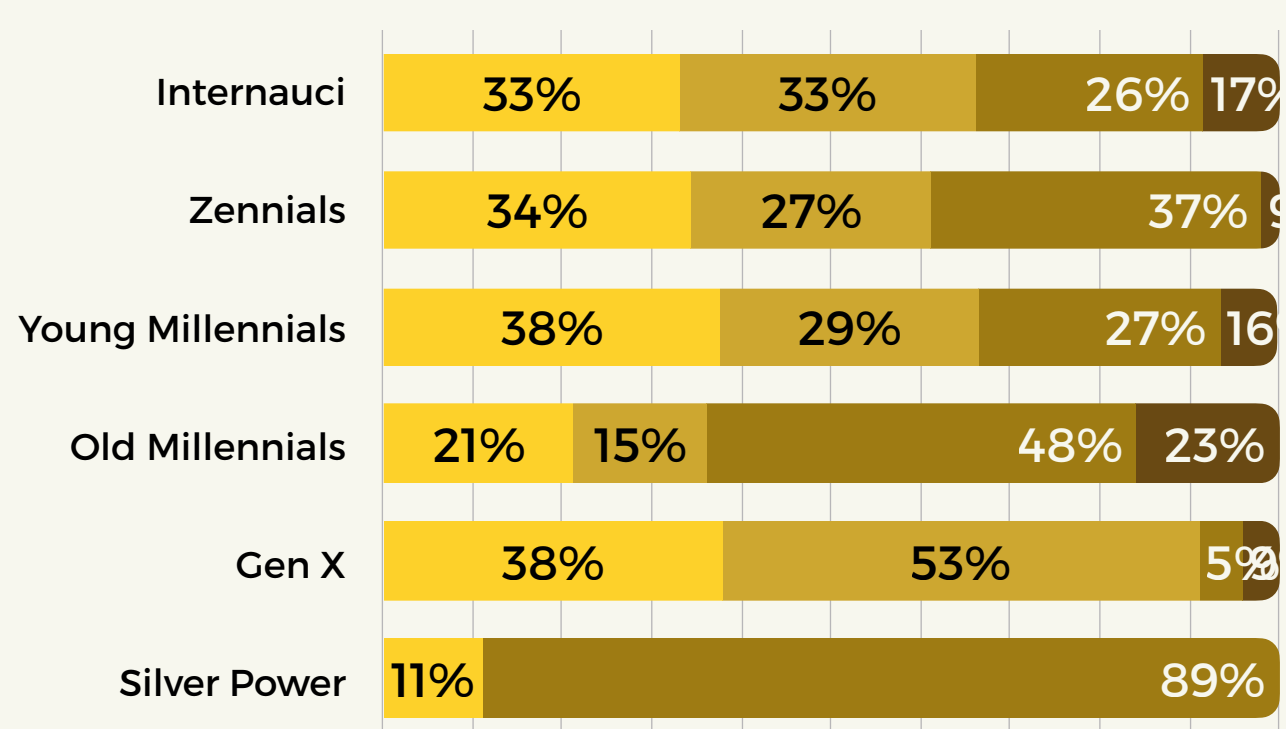
Wykres 9: Jakie zasady panują w Twoim domu odnośnie spania?



■ moje zwierzęta śpią często ze mną albo z dziećmi
■ bardzo różnie, niektórzy domownicy rozpieszczają zwierzęta
■ moje zwierzęta śpią na własnym legowisku

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

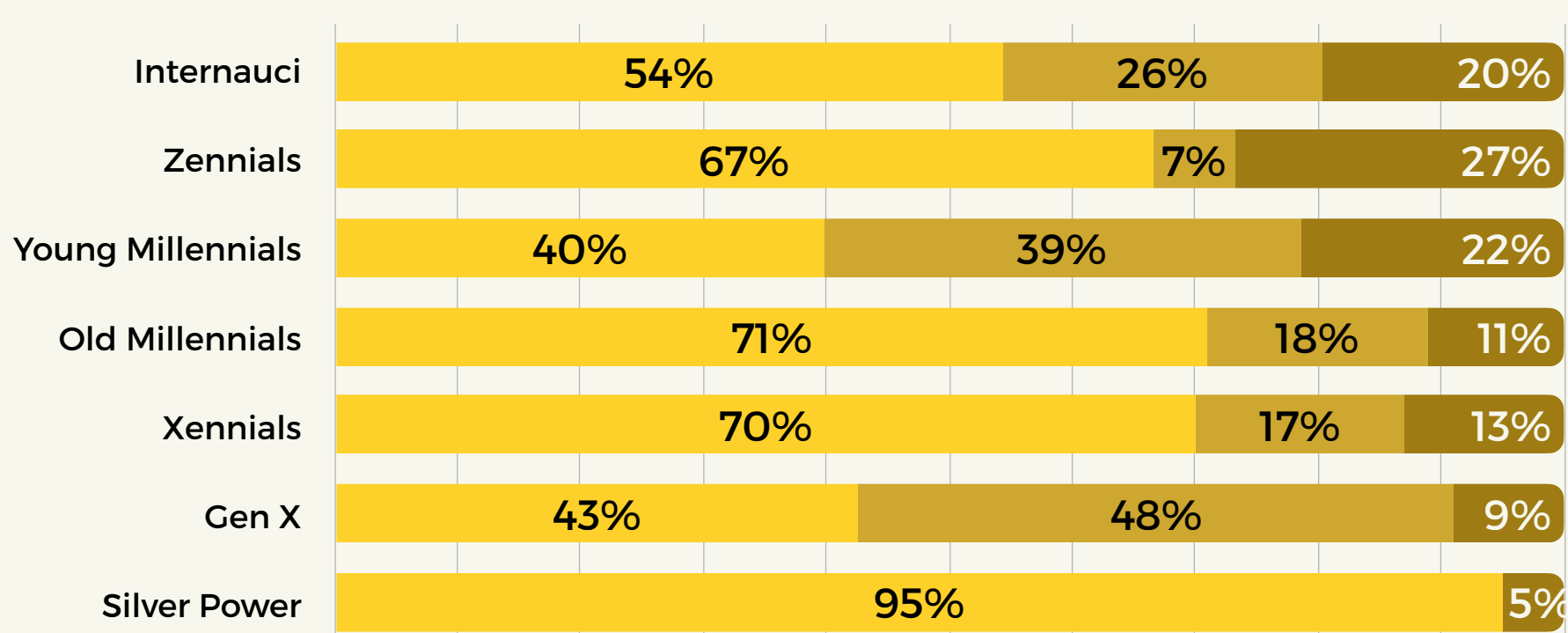
Wykres 10: Jakie zasady panują w Twoim domu odnośnie jedzenia?



■ mój zwierzak je tylko swoje jedzenie w określonych porach
■ dobre zachowanie, to zawsze nagroda - smaczek, psismak
■ często pozwalam jeść zwierzętom ze stołu / daję mu smaczki ze stołu
■ bardzo różnie, niektórzy domownicy rozpieszczają zwierzęta/zwierzęta

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

Wykres 11: Jakie zasady panują w Twoim domu odnośnie zabawek?



■ moje zwierzęta mają wyłącznie własne zabawki
■ moje zwierzęta często bawią się zabawkami dzieci lub innymi przedmiotami z
■ bardzo różnie, niektórzy domownicy rozpieszczają zwierzęta/zwierzęta

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

**Pokolenie
Silver Power
pozwala swoim
zwierzętom
prawie na
WSZYSTKO!**



IZBA
GOSPODARKI
ELEKTRONICZNEJ

DOŁĄCZ DO LIDERÓW GOSPODARKI CYFROWEJ
WWW.EIZBA.PL

DOŁĄCZ DO E-IZBY!

PLANY 2024

OFERTA 2024



SZKOŁA
GOSPODARKI
CYFROWEJ



SZKOŁA
GOSPODARKI
CYFROWEJ

Junior 



SZKOŁA
GOSPODARKI
CYFROWEJ
PROFESSIONAL



e-COMMERCE POLSKA
awards



Dyrektor
Roku
Commerce

DIGITAL
QUALITY
MARK



IZBA
MERCHANTS
DAY



IZBA
DIGITAL
TALKS 



Izba
Retailers
Group



E-IZBA
STUDIO

Zakupy dla podopiecznych

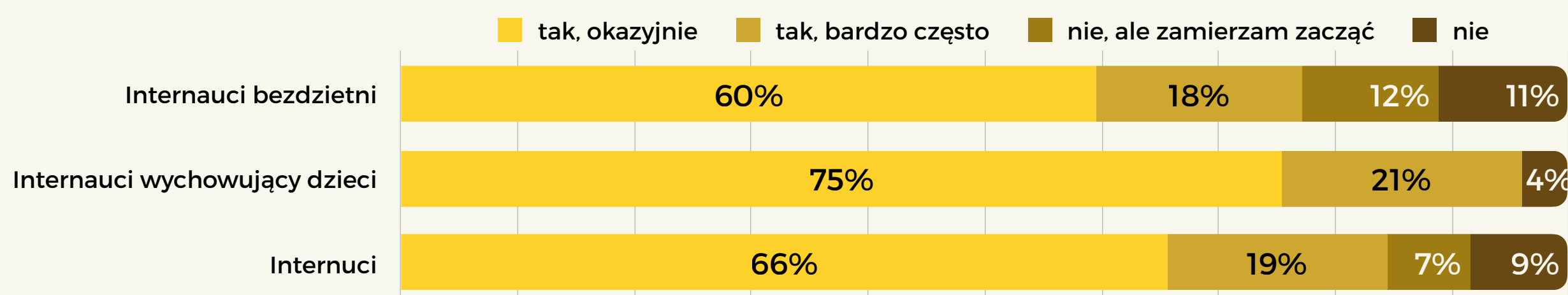
Jak i gdzie kupujemy produkty i usługi dla zwierząt?



E-zakupy dla zwierzaków

Aż 85% badanych właścicieli zwierząt kupuje produkty dla nich w e-commerce. Prawie wszystkie rodziny z dziećmi i zwierzętami robią zakupy w sieci 96%.

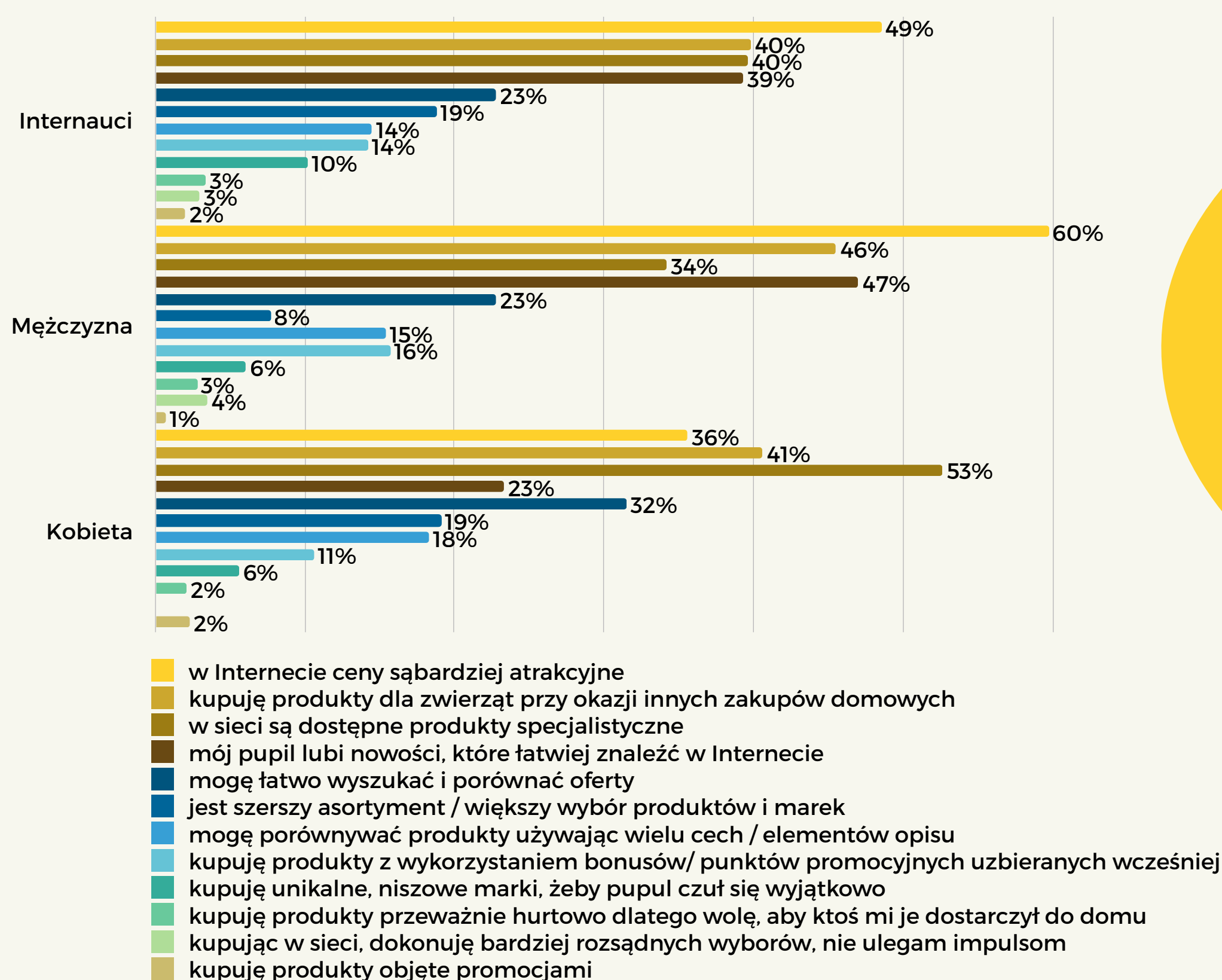
Wykres 12: Czy kupujesz produkty dla zwierząt w Internecie?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

Główne motywy zakupów w sieci to atrakcyjne ceny, które są ważne dla niemal połowy kupujących w sieci (48%). Konsumenty potwierdzają także, że Internet oferuje więcej możliwości zakupu, w tym lepszą dostępność produktów specjalistycznych oraz to, że wygodnie kupuje się tu produkty dla zwierząt przy okazji zakupów domowych. Dodatkowym atutem jest możliwość zakupu nowości dla pupila oraz łatwość wyszukiwania i porównywania ofert. Ciekawym wynikiem jest to, że w przypadku zakupów dla zwierząt to mężczyźni są łowcami okazji bardziej niż kobiety - aż 60% z nich kieruje się ceną. Natomiast ponad połowa kobiet szuka w Internecie specjalistycznych produktów dla swoich pupili.

Wykres 13: Jakie są główne powody kupowania produktów dla zwierząt w różnych miejscach w Internecie?



Promocja nie ma znaczenia, przy zakupach dla zwierząt!

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

Internauci umawiając usługi dla swoich pupili nie korzystają z Internetu. Robi tak jedynie co 4. właściciel zwierzaka. Dlaczego? Bo przeważnie konsumenci deklarują, że nie mają takiej możliwości. Aż 39% z nich jest natomiast zdania, że gdyby tylko istniała taka opcja, chętnie z niej skorzystają.

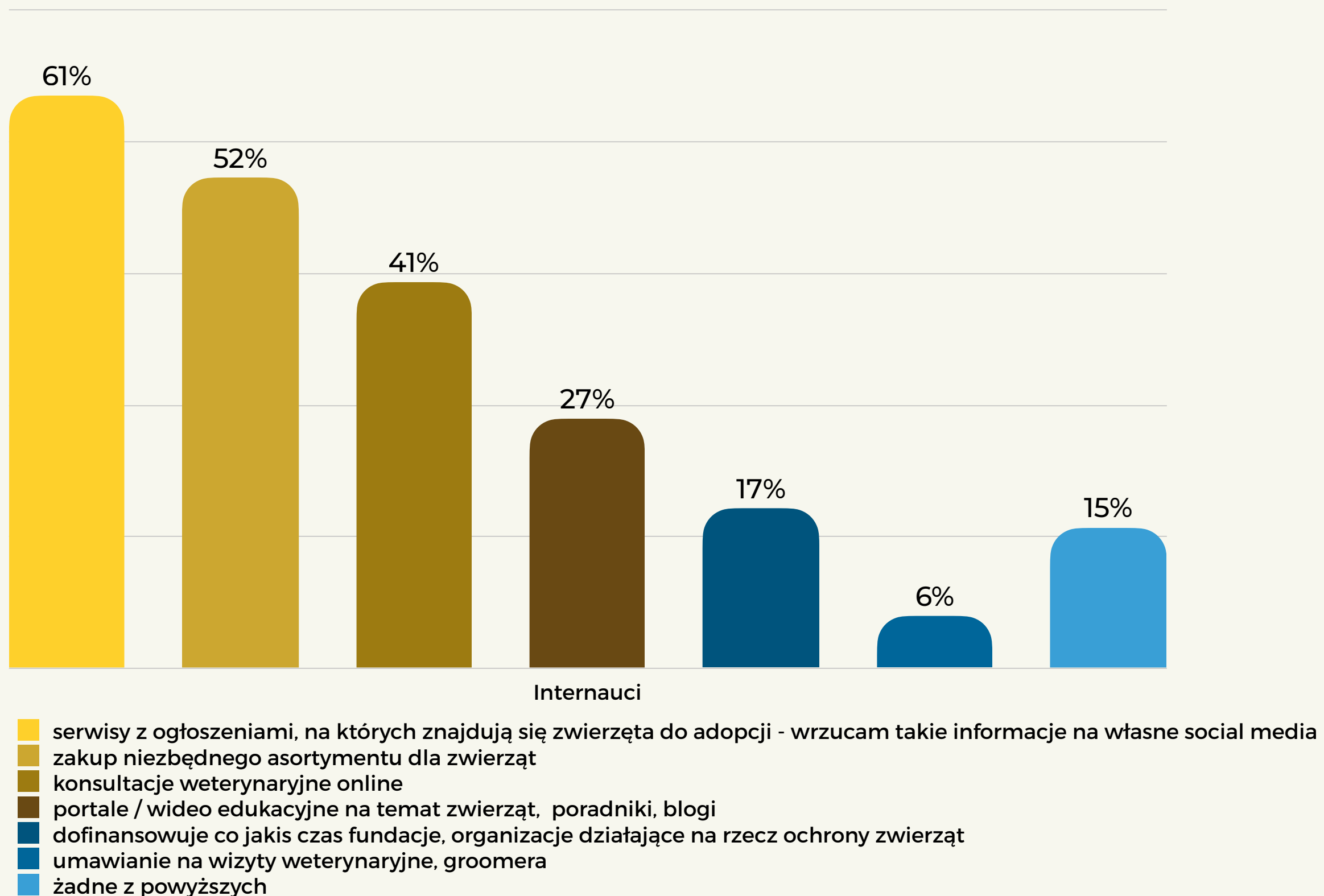
Wykres 14: Czy przez Internet zamawiasz usługi dla zwierząt, np. umawiasz pupila do groomera, weterynarza?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

Jeśli zaś chodzi o realizację różnych aktywności dotyczących zwierzaków, a dostępnych w sieci, to **najczęściej Polacy share'ują informacje o zwierzakach do adopcji (61%)**. Ogłoszenia o adopcji zdecydowanie częściej wrzucają mężczyźni niż kobiety (74% vs 48%). Internauci kupują też niezbędny asortyment dla zwierząt (52%) i korzystają z konsultacji weterynaryjnych online (41%). Czytają także blogi i poradniki online dotyczące zwierząt (27%). Wszystkie wspomniane aktywności 2-3 razy częściej realizują mieszkańcy największych miast.

Wykres 15: Z jakich usług online korzystasz w przypadku zwierząt?

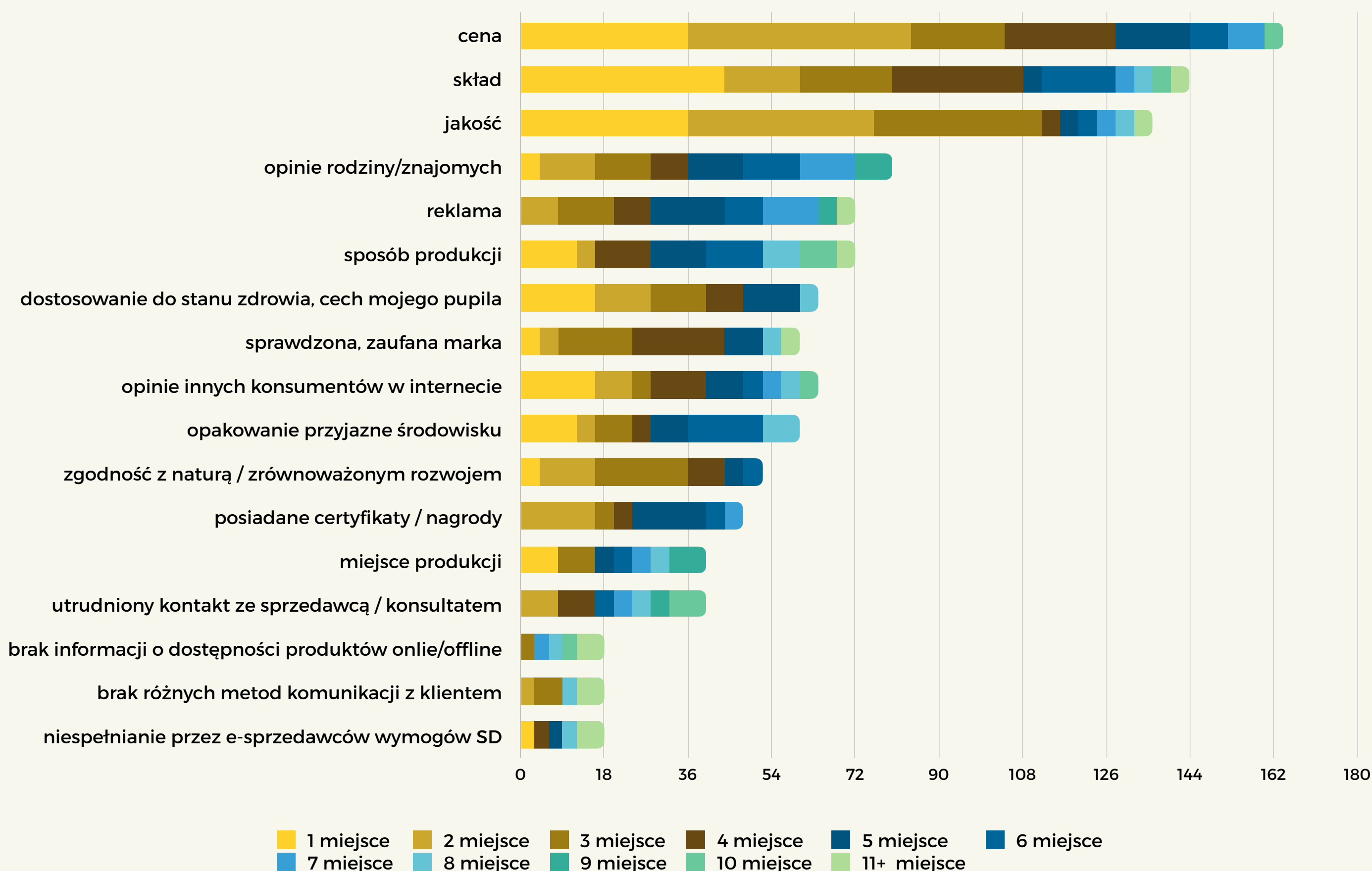


Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

Jak zakupy, to świadome

Kupujący dla zwierząt są świadomi tego, co kupują. Sprawdzają nie tylko cenę, ale także jakość produktów, ich skład i bardzo często kierują się opiniami bliskich. Wysoko wśród czynników zakupowych znalazło się też dopasowanie do potrzeb pupila, jego stan zdrowia, czy zwyczajów. E-konsumenci zwracają także uwagę na przyjazność środowisku, naturalność produktów, a także certyfikaty. I robią to podobnie często jak w przypadku zakupów w kategorii Beauty i dedykowanych dzieciom, a więc częściej niż w pozostałych kategoriach.

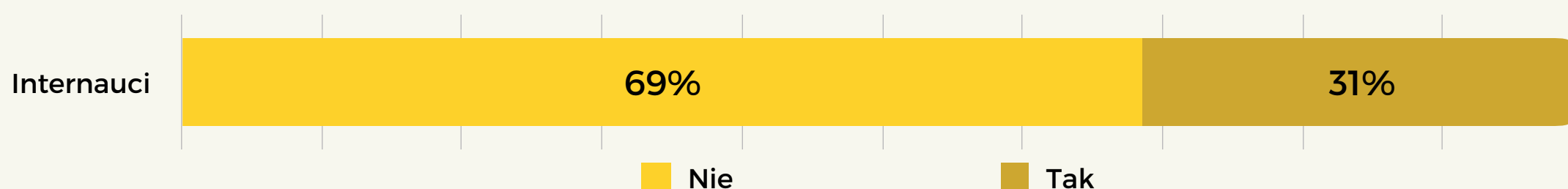
Wykres 16: Czym kierujesz się wybierając produkty dla zwierząt w Internecie?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

A czy Internauci chcieliby mieć możliwość kupowania w e-commerce dzikich zwierząt? Okazuje się, że prawie co 3. chciałby mieć taką możliwość, a jeśli spojrzymy na pokolenia, to ponad połowa Old Millennials (54%) chciałaby móc nabyć coś w e-commerce egzotycznego pupila. Jest to więcej o +6p.p niż w przypadku jeszcze młodszych zenialsów. Jedynie Silver Power ma co do tego wątpliwości. Zagłosowało za tą opcją 15% osób z tego pokolenia.

Wykres 17: Czy e-commerce powinien rozszerzyć się o możliwość kupowania dla zwierząt dzikich jak np. ptaki, duże koty, niedzwiedzie itp.. z uwzględnieniem wszystkich niezbędnych norm, regulacji itp.?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Komentarz Eksperta



Łukasz Białonoga

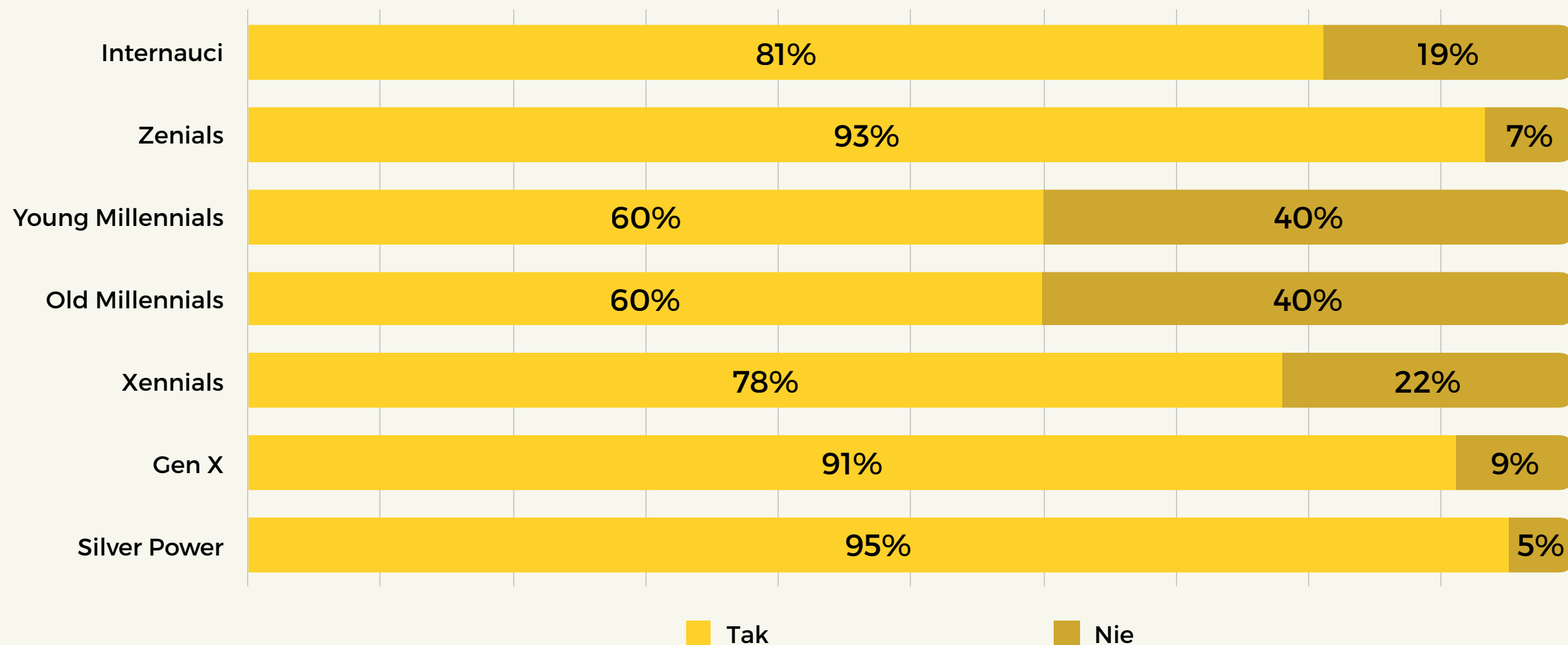
E-commerce managing Partner w
Salestube powered by hmmmh

Równoległe do zmieniającego się podejścia ludzi do diety i tego co jemy, zmienia się także podejście do żywienia zwierząt. Po okresie pandemii COVID-19 wzrosła nasza świadomość i chęć zdrowszego żywienia. Patrząc dziś na rynek Pet Food, widać, że ma to także bezpośrednie przełożenie na ten sektor. Konsumenci, którzy przywiązują coraz większą wagę do zdrowego i zrównoważonego odżywiania, przenoszą te same wartości na produkty kupowane dla swoich pupili. Z badań wynika, że aż 87% przebadanych osób kieruje się przy wyborze aspektami naturalności pochodzenia produktów, składnikami, jakie są zawarte w karmie oraz tym jak ich spożycie wpłynie na zdrowie.

Świadomość zakupu odpowiedniej karmy dla zwierząt wzrasta, a właściciele poszukują produktów o wyższej jakości, z naturalnymi składnikami, które są bardziej zrównoważone i zdrowsze. Branża E-commerce również dostosowuje się do tych trendów. Widzimy coraz więcej nowych marek i coraz bardziej powszechną edukację w zakresie zdrowego żywienia zwierząt.

Posiadacze zwierząt, wybierając produkty dla swoich podopiecznych są **tak samo ostrożni jak w przypadku kupowania dla dzieci czy osób starszych**. Taką deklarację składa aż **81% ankietowanych**, którzy kupują produkty dla zwierząt. Stosunkowo najmniejsza ostrożność cechuje mileniśców. Tylko co 6. z nich zawsze robi ostrożne zakupy dla swoich pupili. Generalnie można jednak powiedzieć, że opiekunowie zwierzątek to bardzo wymagająca grupa klientów.

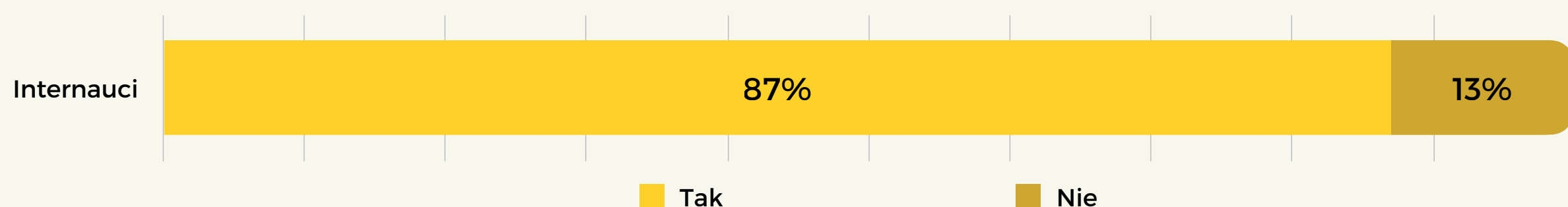
Wykres 18: Kupując produkty dla moich zwierząt, jestem tak samo ostrożna/ny i uważna/ny jak w przypadku zakupów dla dzieci. Zgadzasz się?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

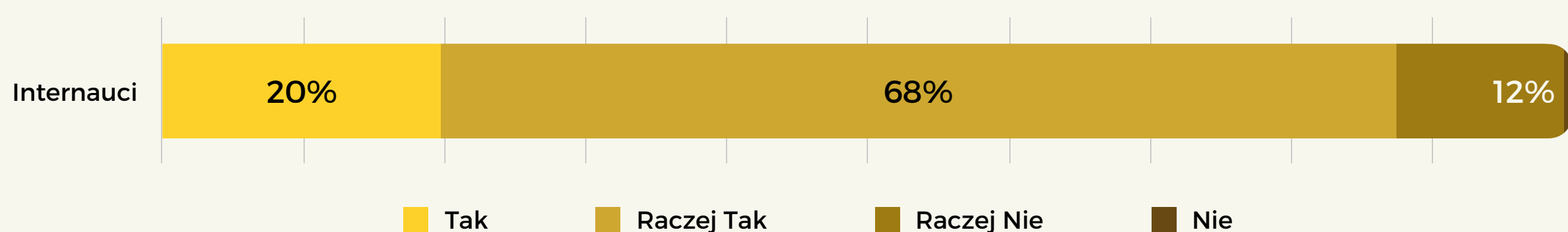
Kupując dla swoich zwierząt, Polacy są nie tylko są ostrożni, ale także analityczni - sprawdzają **asortyment pod względem składu** - czy cechuje się naturalnością, czy jest animal-friendly (**87%**), a dodatkowo artykuły dobierają z uwzględnieniem potrzeb pupila - **odpowiednie do stanu zdrowia, czy kondycji czy stylu ich wspólnego życia / poziomu aktywności (88%)**.

Wykres 19: Czy, wybierając produkty dla zwierząt, kierujesz się ich składem, przyjaznością, naturalnością?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

Wykres 20: Czy przed zakupem, np. karmy zawsze sprawdzasz, czy jest odpowiednia dla wieku, stanu zdrowia, kondycji Twojego pupila?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

Komentarz Eksperta



Dorota Bachman

prezeska i współwłaścicielka
internetowego sklepu
zoologicznego TuZwierzaki.pl

Polacy kochają zwierzęta i chętnie robią zakupy dla swoich pupili w internecie, co potwierdza także raport. Aż 85% opiekunów korzysta z tej formy. Widać, że konsumenci podejmują coraz bardziej świadome decyzje zakupowe, kierując się nie tylko atrakcyjnymi cenami, ale także składem, jakością, opiniami oraz potrzebami zdrowotnymi swoich zwierząt. Obserwujemy to często w naszym sklepie TuZwierzaki.pl. Klienci dopytują szczegółowo o producentów i parametry poszczególnych produktów.

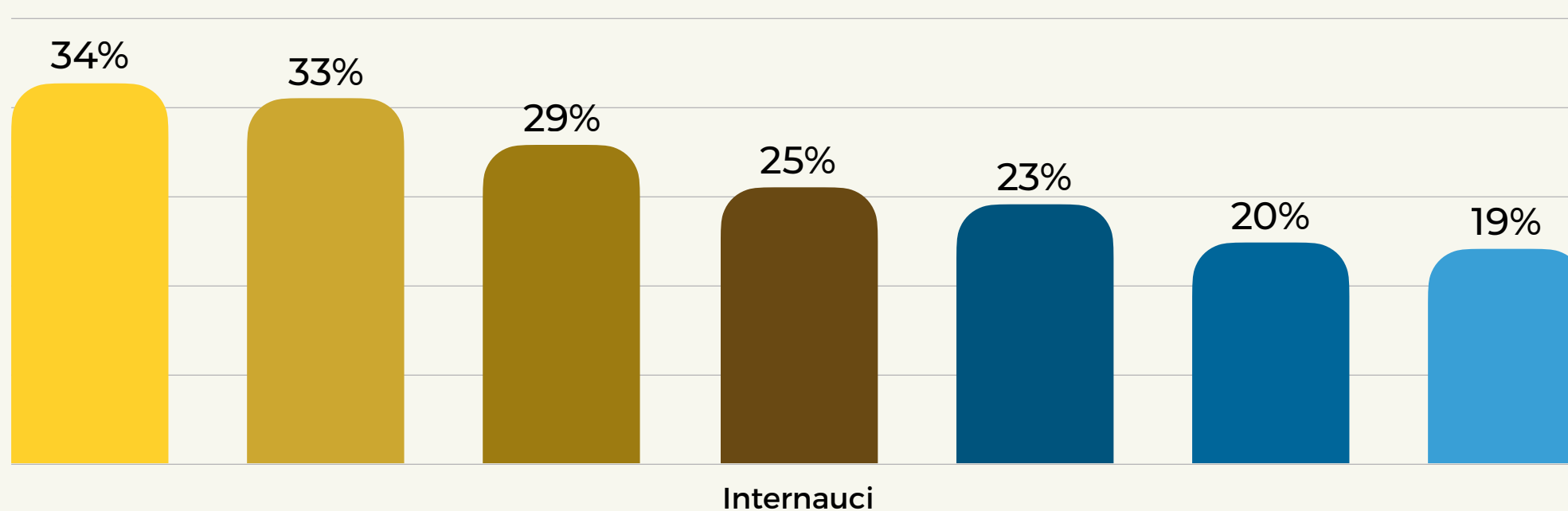
Interesujący jest fakt, że 81% badanych traktuje zakupy dla zwierząt z taką samą ostrożnością jak te dla dzieci, co świadczy o głębokim zaangażowaniu i emocjonalnym podejściu do swoich zwierzęcych towarzyszy. Wyraźnie zauważalna jest tendencja do humanizowania zwierząt. Dlatego mówimy już nie o właścicielach zwierząt, ale o ich opiekunach. Nasi pupile są traktowani na równi z innymi członkami rodziny. Coraz częściej są objęci stałą opieką weterynaryjną oraz posiadają ubezpieczenia zdrowotne. Produkty są dopasowywane do potrzeb zdrowotnych, wielkości zwierzęcia, a nawet ras czy temperamentu pupila.

Niezwykle ciekawie w raporcie wygląda zestawienie branż przyjaznych zwierzętom. Sugeruje ono rosnącą świadomość społeczną, gdzie hotele, restauracje i transport dalekobieżny zdobywają uznanie jako miejsca sprzyjające zwierzętom, podczas gdy instytucje kultury i przestrzenie biurowe są postrzegane jako mniej przyjazne. W mojej opinii jednak postępujące zmiany zmierzają w dobrym kierunku. W coraz większej liczbie biur zwierzęta są obecne i co ważne stają się obecne także w przestrzeniach uczelni wyższych, a nawet przedszkolach.

Co daje e-commerce?

Okazuje się że - według co 3. właściciela zwierzęcia - najważniejsze korzyści płynące z Internetu to możliwość dzielenia się doświadczeniami i informacjami oraz zakładania grup dedykowanych zwierzolubom, szczególnie w mediach społecznościowych. Jednak to nie wszystko, badani opiekunowie zwierząt chętnie też korzystają z wiedzy dostępnej w sieci, a także opinii o produktach i usługach, które dla swoich pupili zamierzają kupić. Generalnie średnio każdy badany wskazał 2 atuty Internetu w kontekście opieki nad zwierzętami.

Wykres 21: Co właścicielom zwierząt daje Internet?



- dużo możliwości, szczególnie w social mediach, do rozmów, zakładania grup o zainteresowaniach Animal Friendly, dzielenia się doświadczeniami, umawiania na spacer
- Internet to nie tylko poradniki, ale możliwość podzielenia się zdjęciami swoich pupili z innymi posiadaczami zwierząt
- możliwość znajdowania ciekawych opcji treningowych/groomerskich/weterynaryjnych dla swoich pupili
- Internet daje możliwość poszerzenia mojej wiedzy na temat zwierząt, ich zachowań, dolegliwości, metod pielęgnacji
- mam dostęp do produktów i ofert 24/7
- e-commerce to także źródło opinii na temat danych akcesoriów, karm, poleceń
- mam dostęp do szerszego asortymentu produktów, jak i usług dedykowanych dla zwierząt

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

Wykres 22: Jak oceniasz usługi weterynaryjne w Polsce?

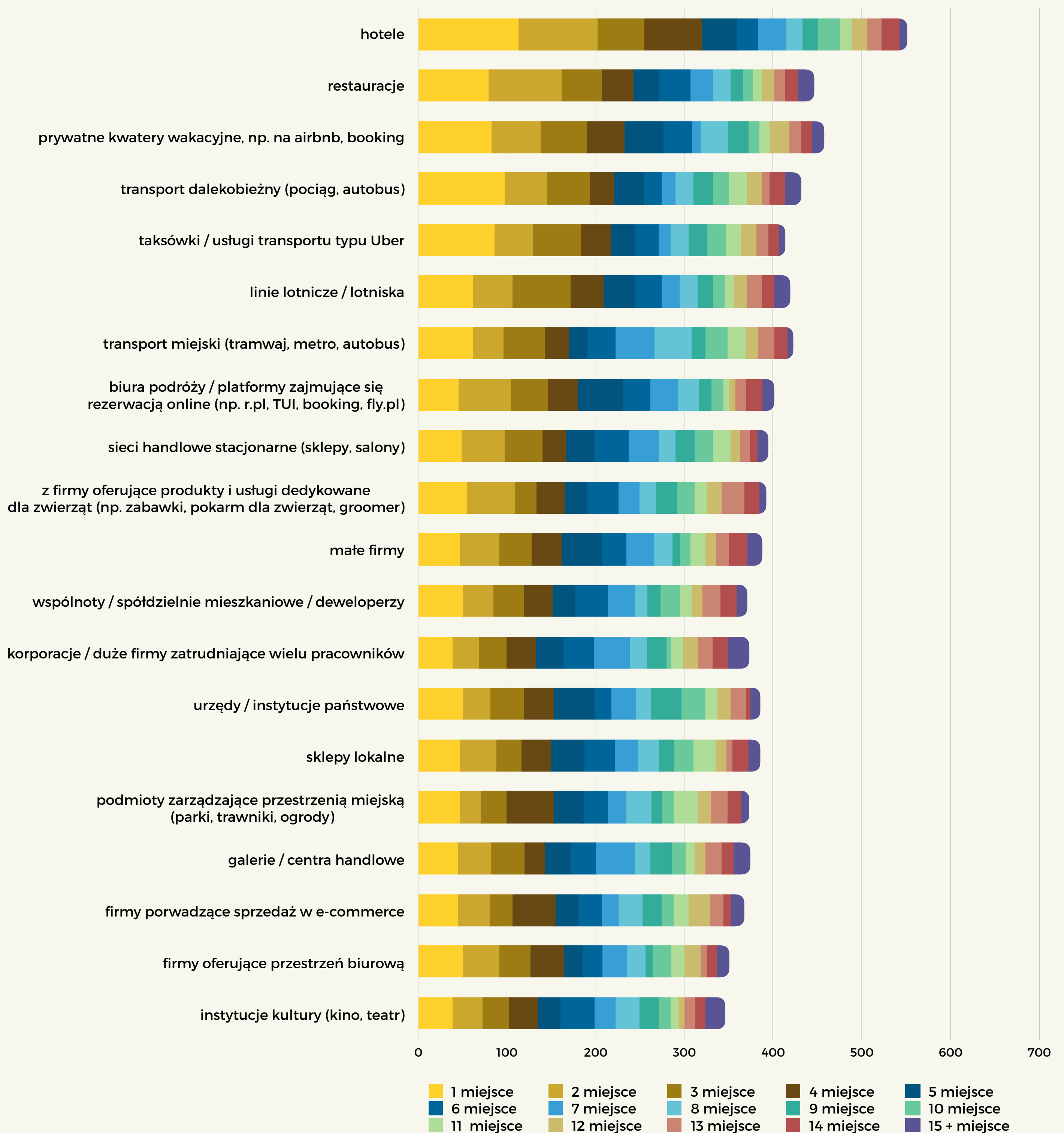


Oceny Internetu pod kątem usług dla zwierząt są więc pozytywne. Generalnie pozytywnie Polacy oceniają też, jak się okazuje, tradycyjne usługi weterynaryjne, kluczowe dla każdego właściciela zwierzęcia. Zdecydowanie najlepiej oceniane jest ludzkie podejście weterynarzy. Pozostałe elementy otrzymały, powiedzmy oceny na poziomie 4-, co i tak jest bardzo pozytywną informacją. Stosunkowo najbardziej narzekamy na ceny leków oraz ceny samych usług.

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Ciekawe jest zestawienie branż najbardziej i najmniej przyjaznych zwierzętom. Jako najbardziej przyjazne Polacy wybrali hotele, restauracje, ale również prywatne wakacyjne noclegowownie. Okazuje się także, że całkiem dobrze wypada w oczach badanych transport dalekobieżny oraz taksówki. Najmniej przyjazne okiem internautów są instytucje kultury, firmy oferujące przestrzeń biurową, ale także firmy prowadzące sprzedaż w e-commerce oraz galeria i centra handlowe.

Wykres 23: A jak oceniasz poszczególne branże pod kątem przyjazności dla zwierząt? Które są najbardziej przyjazne?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Trendy Animal-friendly

01

Idealne Dopasowanie

Okazuje się, że Internauci życzyliby sobie, aby w przypadku produktów dla zwierząt była możliwość dopasowywania rozmiaru do łapek / pyszczka, tak jak jest na esize.me.

02

Postaw na „EKO”

Marki powinny zwracać uwagę na eko rozwiązania i pro-eko inwestycje. Miłośnicy zwierząt szczególnie o tym pamiętają.

03

E-weterynarz

Internauci oczekują także zwiększenia wachlarza usług dla zwierząt i specjalistów w sieci.

04

Wiem o zwierzętach

Internauci oczekują także, że zwiększy się edukacja ludzi na temat zwierząt.

05

Ochrona

Badani internauci, wskazują jako trend zwiększenie kar dla osób, które znęcają się nad zwierzętami

06

Asortyment

Internauci życzyliby sobie w przyszłości, by sklepy e-commerce (nie tylko zoologiczne) zwiększyły swój asortyment dla zwierząt.

07

Podróże

Internauci chcieliby także łatwiej podróżować ze swoimi podopiecznymi bez ograniczeń. Docenią opcję rezerwacji zwierzolubnych miejsc online.

08

Bez limitu

Podróże z pupilami to istotny element, gdyż prócz innowacji istotne będzie zniesienie limitów zwierząt na pokładzie .

09

Testowanie

Testowane na zwierzętach jest passe. Internauci chcieliby również mieć większą możliwość sprawdzanie czy produkty były testowane na zwierzętach.

Bracia mniejsi w pracy najważniejsi

Podejście pracowników
i pracodawców do
towarzystwa zwierząt



Managerowie o zwierzętach

5,2

Animal-friendly biznes to zestaw działań, które sprawiają, że jakość życia naszych barci mniejszych jest wyższa. Działanie w zgodzie z tą ideą, jej bliskość firmie, gdzie się pracuje, badani menedżerowie ocenili bardzo wysoko - na piątkę z małym plusem.

68%

managerów uważa, że prowadzenie animal-friendly firmy wpłynęła pozytywnie na kulturę firmy, tworząc miejsce pracy bardziej przyjaznym.

73%

managerów uważa, że biuro i generalnie firma animal-friendly przede wszystkim promuje przyjazne zwierzętom zachowania i aktywności pracowników.

Dawka danych

88% menedżerów uważa, że prowadzenie firmy animal-friendly, pomimo wyzwań jakie przed nią stoją, przynosi wiele korzyści. Są to korzyści zarówno wizerunkowe, jak i społeczne, a nawet strategiczne.

Firmy animal-friendly

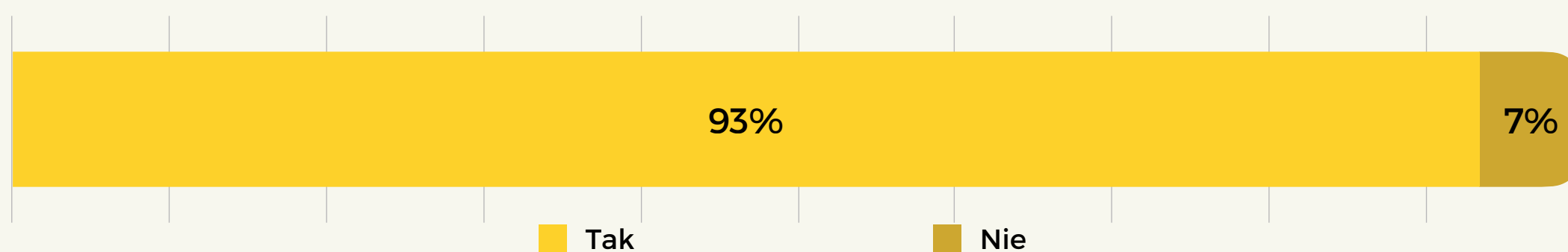
Firma przyjazna zwierzętom okiem badanych menedżerów to między innymi taka firma, gdzie zwierzęta są widziane w pracy, a także miejsce, gdzie rozumie się potrzeby wynikające z opieki nad zwierzętami. Dodatkowo dla zwierząt - w firmie która jest animal-friendly - zawsze znajdzie nie tylko dostęp do wody, ale także przysmaki, które (za zgodą właściciela) pupil otrzyma. Dodatkowo takie firmy wspierają organizacje ochrony zwierząt, a także promują świadome podejście do zwierząt, m.in. akceptację zwierząt jako pełnoprawnych członków społeczeństwa. A jak wygląda pojęcie e-commerce, który jest animal-friendly dla managerów? E-commerce przyjazny zwierzętom to platformy i e-sklepy, które propagują etyczne podejście do handlu online. E-sklepy oferują produkty pochodzące z przyjaznych zwierzętom źródeł, unikając testowania na zwierzętach. Dodatkowo taki e-biznes nie promuje swojej działalności kosztem zwierząt, lecz - wręcz przeciwnie - wspomaga organizacje zajmujące się zwierzętami. Realizuje także przyjazne kampanie marketingowe, kierowane do właścicieli zwierząt, mogą być to kampanie społeczne, w których organizowane są zbiórki dla zwierząt.



W badaniu postawiliśmy tezę mówiącą, że **animal-friendly biznes to zestaw działań, które sprawiają, że jakość życia naszych barci mniejszych jest wyższa**. Okazało się, że według ankietowanych managerów ta idea jest bliska ich firmom w bardzo wysokim stopniu. Tę bliskość oceniono na 5,2 w skali 1-6.

Co więcej, po zapoznaniu się z definicją firmy animal-friendly, okazało się że aż według 93% badanych managerów, ich firma jest zwierzo-przyjazna.

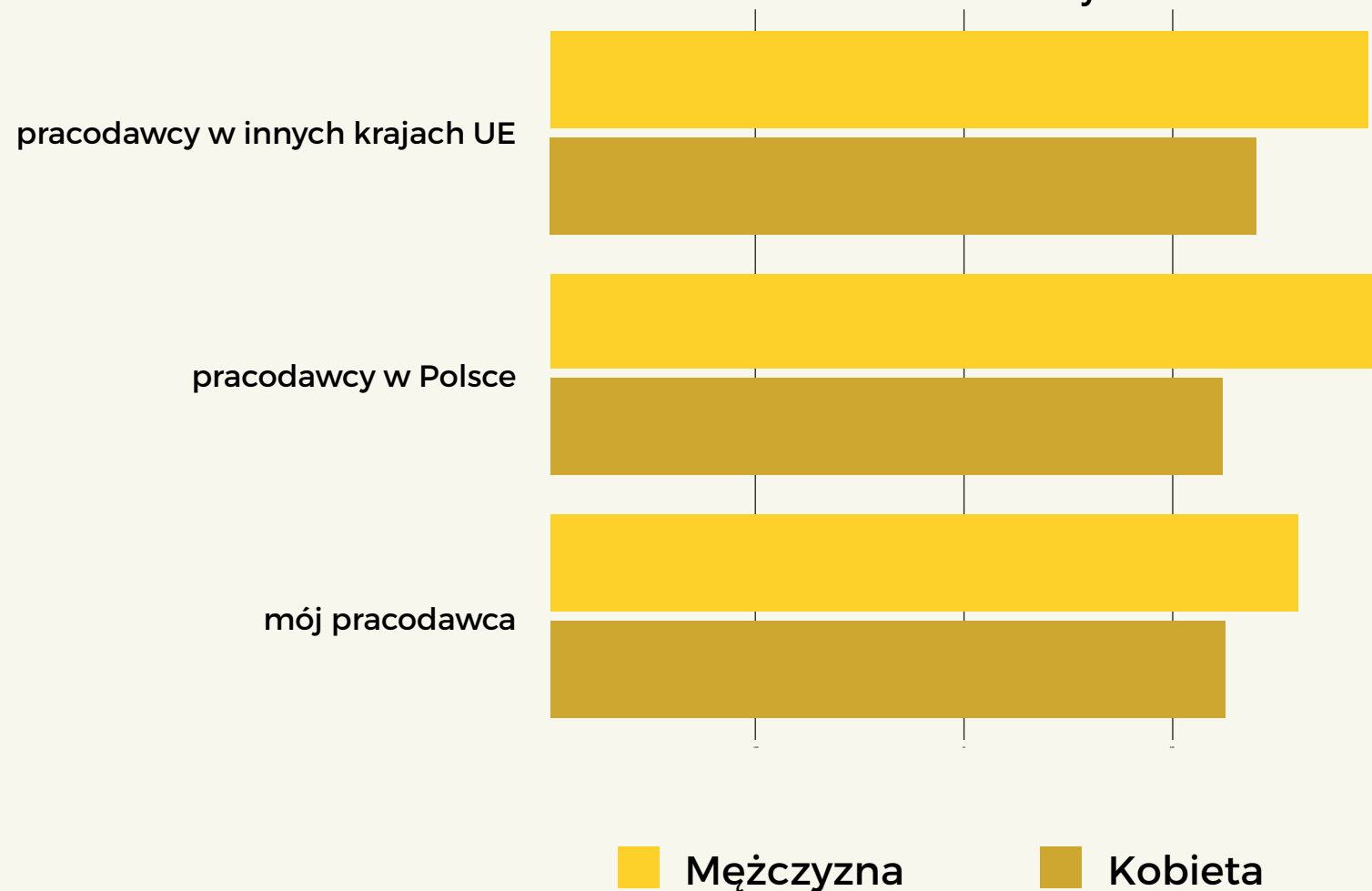
Wykres 24: Czy Pani/Pana firma praktykuje działania, które sprawiają że można stwierdzić, że jest animal-friendly, czyli przyjazna zwierzętom?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=60, wszyscy badani menedżerowie

O właśnie. Menedżerowie twierdzą, że ich firmy są przyjazne zwierzętom. A co na to internauci, pracownicy firm? Okazuje się, że niestety Polacy oceniają miejsca pracy w Polsce pod kątem przyjazności dla zwierząt gorzej niż te w Europie. Najgorzej zaś oceniają własnego pracodawcę (3,60 w skali 1-6). Ciekawy jest wynik mówiący, że mężczyźni zdecydowanie lepiej oceniają pracodawców w Polsce niż kobiety. Z kolei patrząc na pokolenia pracowników, widać, że ajorsze noty polscy pracodawcy dostają od starszych milenialsów. Pracodawców poza Polską najlepiej oceniają młodzi badani - zenialsi i osoby z pokolenia Young Millennials.

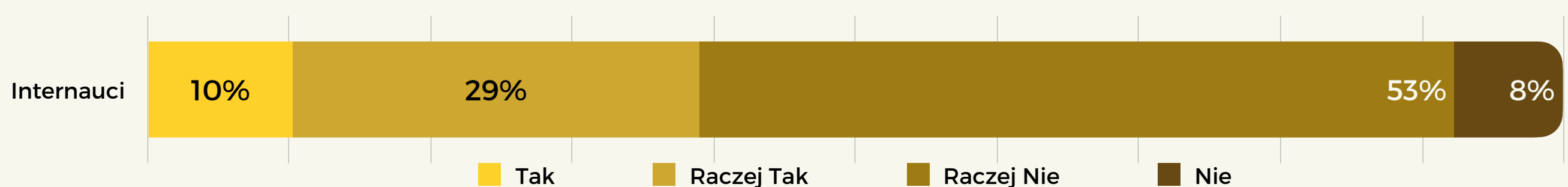
Wykres 25: A co myślisz o przyjazności pracodawców w Polsce i za granicą? Czy są Twoim zdaniem animal-friendly?



Kraje z przyjaznymi dla zwierząt miejscami pracy według Polaków to: Dania, Holandia i Kanada

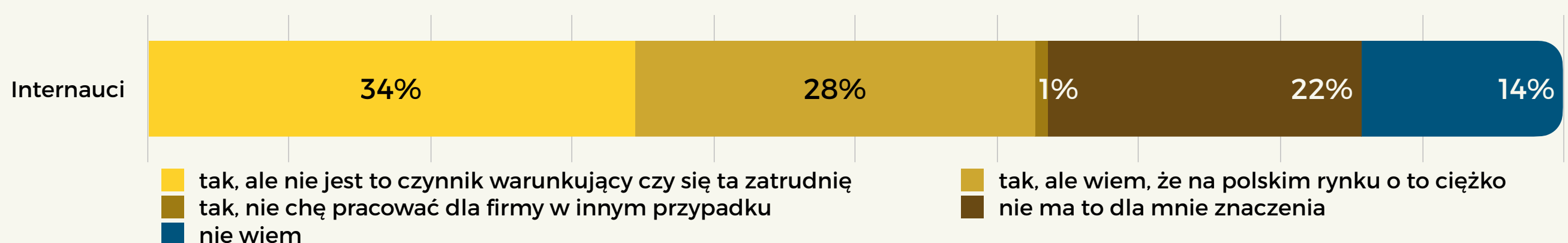
Dla większości Polaków miejsce ich pracy nie jest animal-friendly (61% w porównaniu do jedynie 7% badanych menedżerów). Gdy zaś popatrzymy na kolejne pokolenia - co drugi zenials deklaruje, że pracuje w firmie przyjaznej zwierzętom. Widać tu zatem znacznie większy optymizm. Ponownie, mężczyźni są też nieco bardziej pozytywnie nastawieni do swojego pracodawcy. Najwięcej osób, które uważają, że pracują dla firmy, która nie jest przyjazna zwierzętom znajdziemy z kolei wśród milenialsów oraz osób z pokolenia Silver Power, a także wśród mieszkańców największych miast. Ocena pracodawcy zupełnie zaś niezależny od zarobków pracowników. Co ważne, okazuje się, że jedynie dla co 5. Polaka nie jest istotne to czy, pracodawca jest lub nie jest animal-friendly.

Wykres 26: Czy miejsce, w którym pracujesz określił(a)byś jako animal-friendly / przyjazne zwierzętom?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Wykres 27: Czy chciał(a)byś aby Twój pracodawca był animal-friendly?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Według badanych, polskie firmy w większości nie mają określonej polityki wobec zwierząt. Wyniki te niestety potwierdzają, że polscy pracodawcy nie są do końca przyjaźni zwierzętom. Jedynie 14% firm - według badanych internautów - wykazało chęć bycia animal-friendly.

Wykres 28: Czy firma, w której pracujesz, wyraźnie określiła swoją politykę wobec zwierząt?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Okazuje się natomiast, że znacząca część pracowników chętniej pracowałaby z biura, gdyby mogli przyprowadzić ze sobą zwierzaka (43%), w tym aż połowa kobiet.

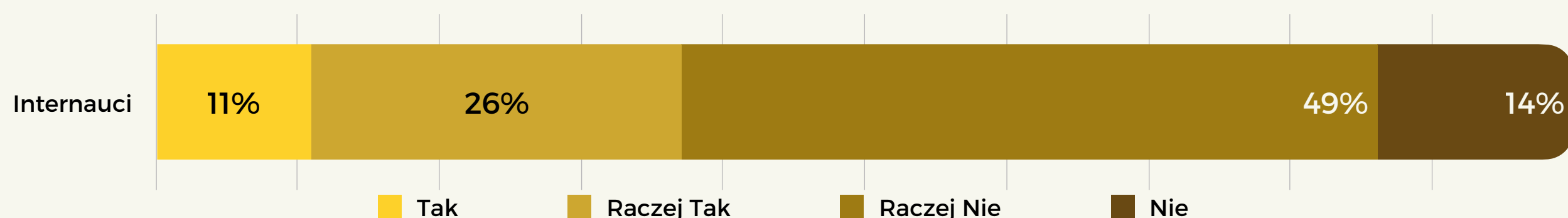
Wykres 29: Czy był(a)byś bardziej skłonna/ny pracować z biura, jeśli można byoby zabrać swoje zwierzę?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

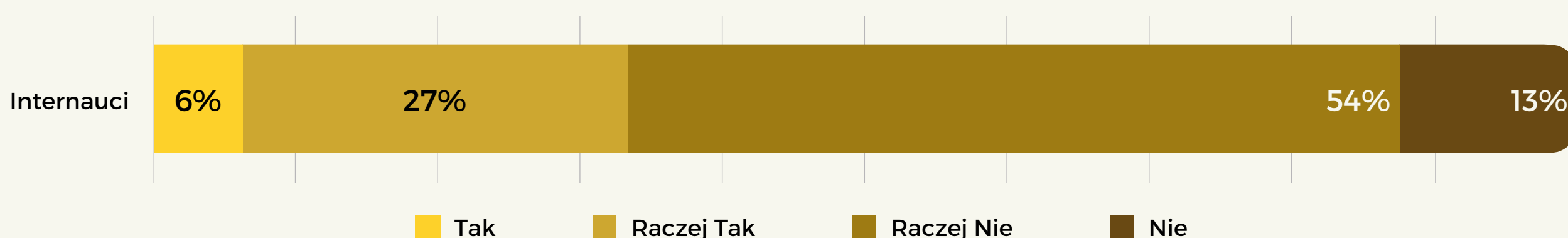
Co ciekawe, w Polsce nie ma jeszcze do końca wdrożonej praktyki dawania pracownikom posiadającym zwierzaka bonusów w postaci np. kart podarunkowych na zakupy dla zwierząt. Jakikolwiek bonusy pracownicze uwzględniające zwierzęta są w 37% firm. Natomiast co 3. pracownik chciałby otrzymywać bonusy w postaci podarków dla pupili.

Wykres 30: Czy w Twojej pracy miłośnicy zwierząt dostają bonusy w pracy, również dla swoich zwierząt, np. karty podarunkowe, lub akcesoria/ zabawki?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Wykres 31: Czy w Twojej pracy miłośnicy zwierząt dostają bonusy w pracy, również dla swoich zwierząt, np. karty podarunkowe, lub akcesoria/ zabawki?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Korzyści z bycia animal-friendly

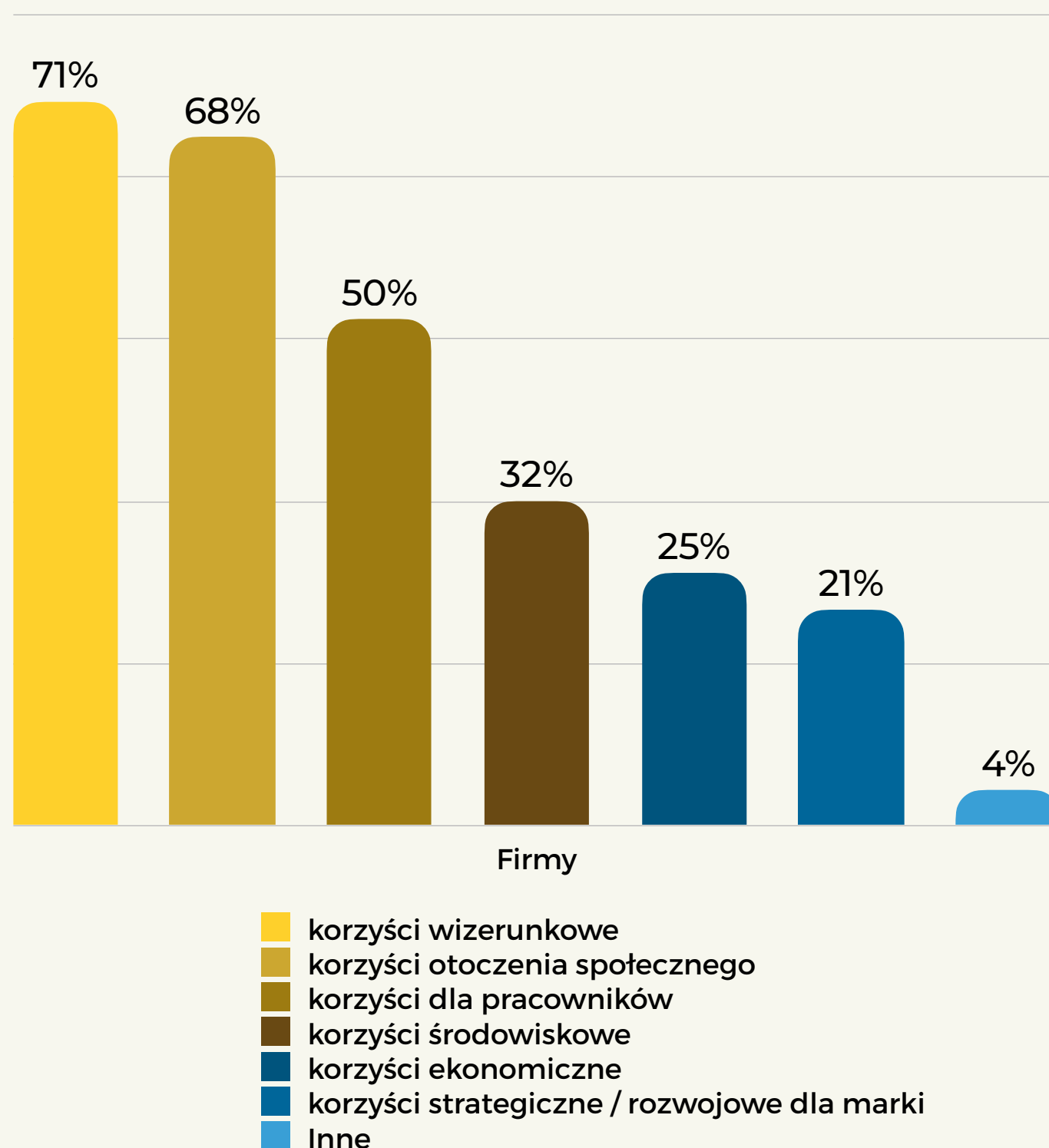
Tymczasem, według managerów, bycie animal-friendly zdecydowanie pozytywnie wpływa na prowadzenie biznesu, który dzięki obecności zwierząt odnosi różnorodne korzyści (88%). Przede wszystkim są to korzyści wizerunkowe i społeczne (odpowiednio 71% i 68% wskazań). Na trzecim miejscu uplasowały się korzyści dla pracowników. A co 5. manager widzi również korzyści strategiczne. To daje średnio wskazanie przez każdego badanego menedżera na 3 różne obszary.

Wykres 32: Czy firma odnosi korzyści z prowadzenia biznesu w sposób przyjazny zwierzętom?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=60, wszyscy badani menedżerowie

Wykres 33: Jakich obszarów dotyczą te korzyści?

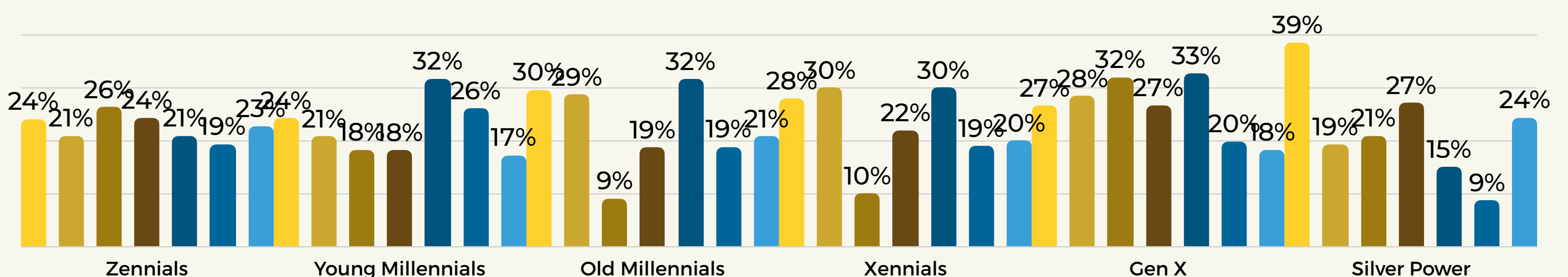
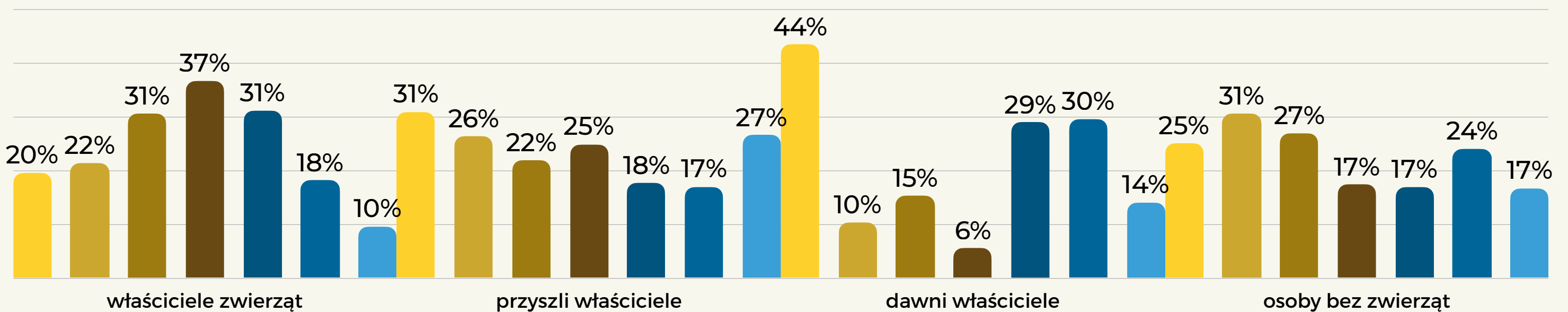
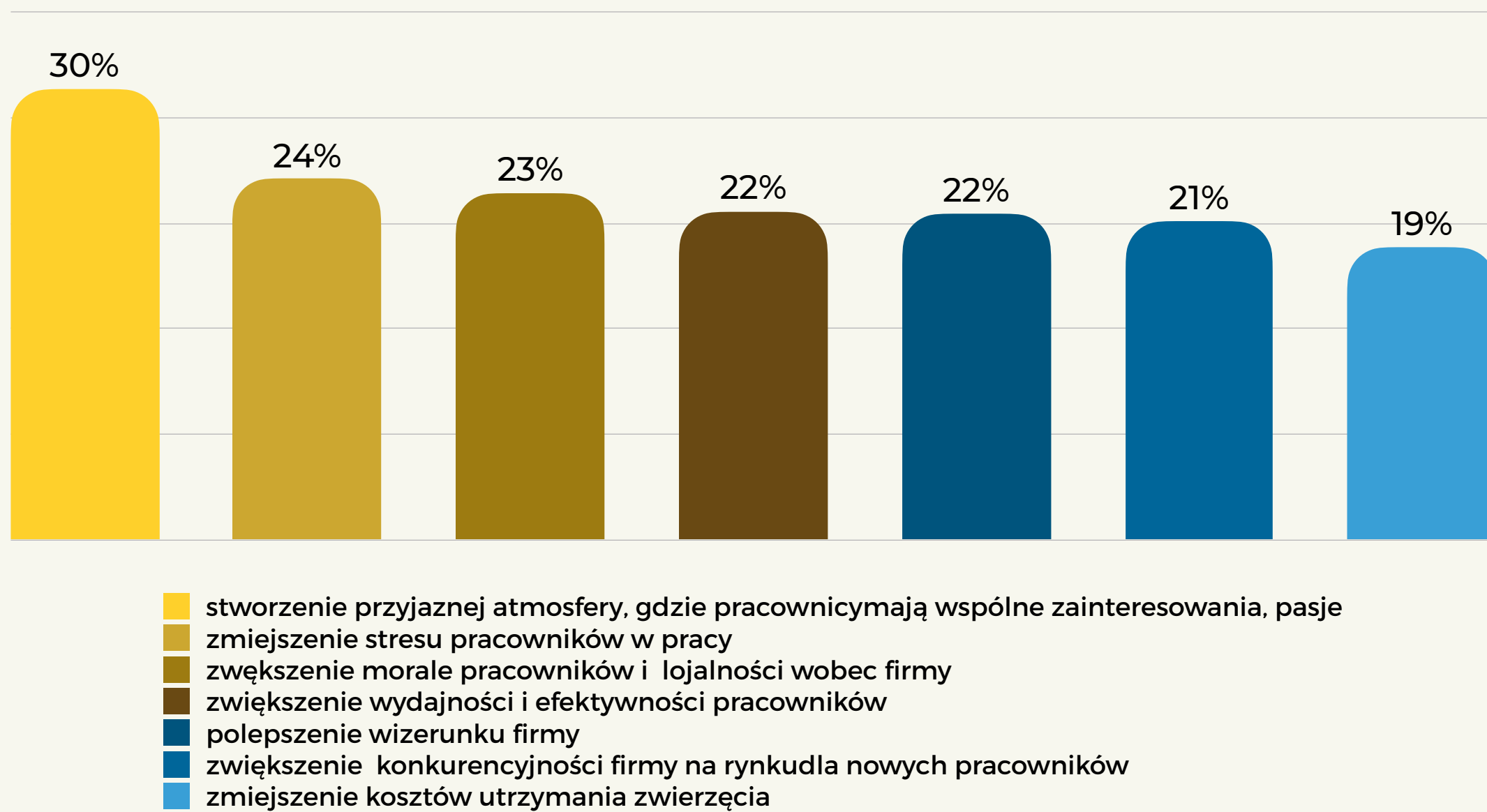


Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=56, badani menedżerowie deklarujący korzyści

Najbardziej świadomi korzyści są właściciele firm i osoby na stanowiskach zarządczych. Wskazują średnio 4 obszary i nikt nie wskazuje na ich brak.

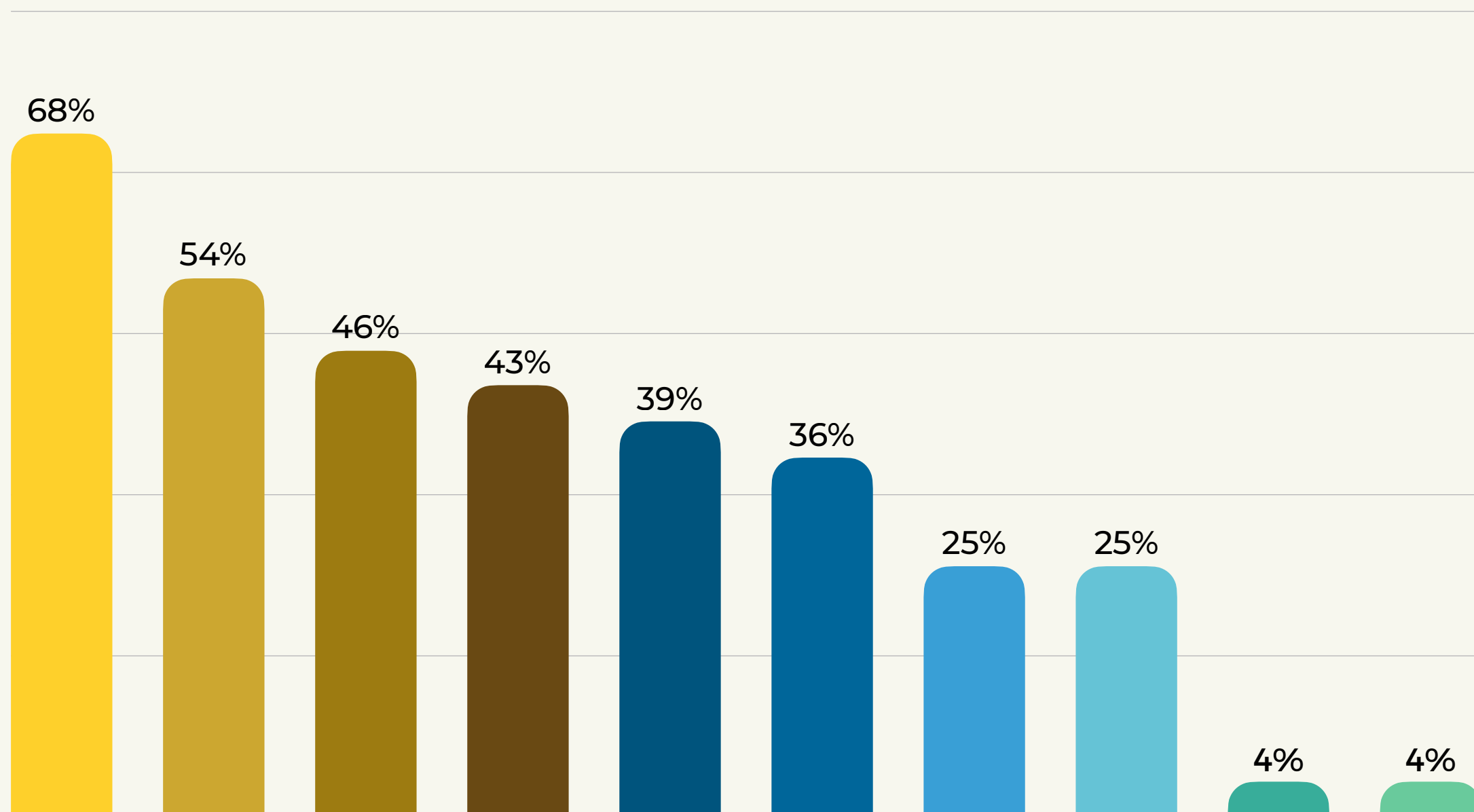
Ogromne korzyści z pracy w zwierzolubnych firmach widzą też internauci, pracownicy firm. Największym plusem według nich jest stworzenie przyjaznej atmosfery pracy, gdzie pracownicy mają wspólne pasje. 44% jest zdania, że zwierzolubni pracodawcy są bardziej konkurencyjni na rynku (21% wskazań dla nowych pracowników i 23% poprzez zwiększenie morale obecnych pracowników). **Ciekawą obserwacją jest, że aż 37% właścicieli zwierząt uważa, że są bardziej wydajni i efektywni w pracy, jeśli mogą zabrać zwierzątko i z nim pracować.**

Wykres 34: Jakie korzyści dla pracownika i firmy przyniosłaby - Twoim zdaniem - możliwość pracy ze zwierzętami?



Menedżerowie podzielają zdanie internautów. Okazuje się, że **obecność zwierząt - według badanych menedżerów - wpłynęła pozytywnie na kulturę firmy, tworząc miejsce pracy bardziej przyjaznym. Uważa tak aż 68% managerów.** Ponad połowa z nich stwierdza, że bycie animal-friendly pozwoliło im na zdobycie nowych lojalnych klientów.

Wykres 35: Jakie korzyści przynosi strategia animal-friendly, w firmie której Pan(i) pracuje?



- obecność zwierząt wpłynęła pozytywnie na kulturę firmy, tworząc bardziej przyjazne i otwarte środowisko pracy.
- firma dzięki podejściu animal-friendly zdobywa nowych, lojalnych klientów, których inaczej byśmy nie mieli
- zwierzęta pozytywnie wpływają na efektywność pracy oraz komunikację w zespołach
- takie podejście pomaga w budowaniu bardziej relacyjnej i luźniejszej atmosfery w firmie
- obecność zwierząt zmniejszyła stres pracowników i poprawiła ich komfort pracy
- firma wykorzystuje wizerunek zwierząt w celach marketingowych, dzięki czemu wzrosła sprzedaż
- firma jest bardziej atrakcyjna na rynku pracy, przyciąga większą liczbę potencjalnych pracowników
- firma może współpracować z partnerami biznesowymi, którzy wymagają podejścia animal-friendly
- Inne
- żadne z powyższych

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=60, wszyscy badani menedżerowie

OCENA

4,67

Badani menedżerowie, zapytani o to jak bliskie jest im stwierdzenie, że **podejście animal-friendly w biznesie, sprawia, że klienci są bardziej lojalni oraz chętniej polecają ich firmę** ocenili to bardzo wysoko.

Komentarz Eksperta



Sebastian Błaszkiwicz

Head of Sales Excellence –
Unity Group, Członek Rady Izby
Gospodarki Elektronicznej

Mój komentarz będzie zdecydowanie nieobiektywny, ponieważ jestem ogromnym miłośnikiem psów.

Jak powiedział Roger Caes: "Psy nie są całym naszym życiem, ale sprawiają, że nasze życie jest całe" – i pod tym podpisuję się rękami i nogami, i przybijam piątkę z moimi trzema retrieverami.

Ten cytat w pełni oddaje moje odczucia dotyczące tego, jak czuję się przebywając ze swoimi psami nie tylko w domu, ale też zabierając je na wakacje czy do pracy.

Choć jako społeczeństwo stajemy się coraz bardziej przyjaźni psom, tworząc dla nich odpowiednie „psiolubne” przestrzenie w miejscach pracy, centrach miast, restauracjach czy w parkach, to ustępujemy jednak jeszcze w wielu aspektach innym europejskim krajom. Pamiętam jak wybierając nowe biuro w naszym krakowskim oddziale zadałem pytanie, które było dużym zaskoczeniem dla mojego rozmówcy – czy do biurowca można wprowadzać swoje pupile. Na szczęście okazało się, że nie stanowi to problemu. Dla mnie przebywanie w biurze ze zwierzętami wpływa na poprawę samopoczucia i tworzy bardziej przyjazną atmosferę. Dodam, że niekoniecznie muszą to być moje psy. Cieszy mnie również, kiedy w windzie w biurowcu spotykam pracowników z innych firm ze swoimi psami.

Pamiętajmy, że tradycja towarzyszenia przez psy swoim właścicielom w codziennym życiu i pracy jest bardzo długa. Robimy to nie tylko dla siebie i swojego komfortu, ale także (lub głównie?) dla nich! Trafnie ujął to znany pisarz Dean Koontz: **“Psy mogą bardzo lubić miejsce, tak jak ludzie, ale nad wszystko inne kochają to, gdzie jest ich właściciel.”**

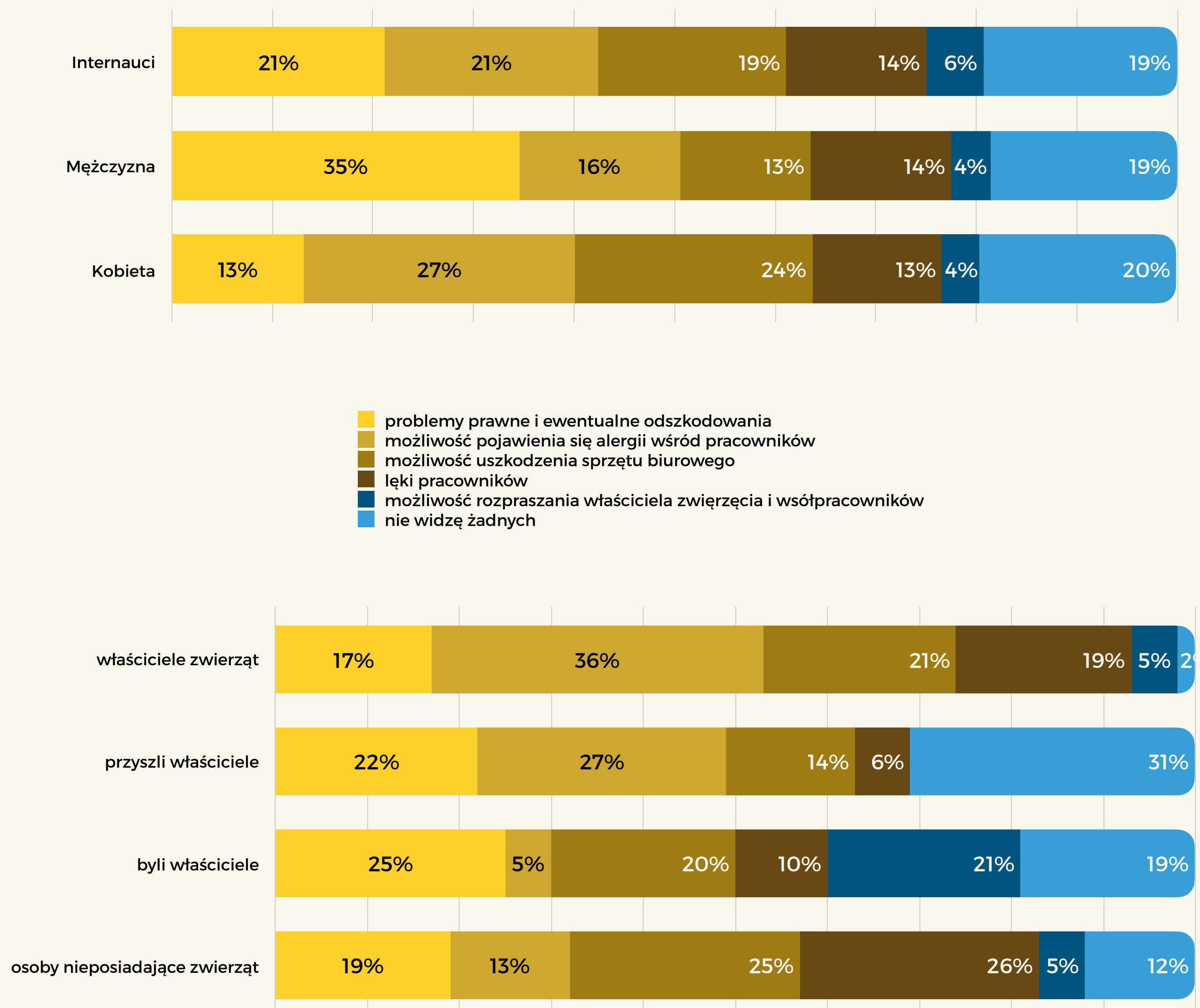
- ◆ Rufus, brązowy pudel miniaturka Winstona Churchila towarzyszył mu podobno, kiedy ten pisał swoje słynne przemówienia wygłaszane w Izbie Gmin. Był wiernym towarzyszem jego życia, przebywał z nim w Buckingham Palace.
- ◆ Powszechnie znana była miłość Królowej Elżbiety II do psów rasy corgi oraz labrador retrieverów. Jej hodowla pracujących retrieverów (working retrievers) była bardzo uznana, a same psy - utytułowane. Towarzyszyły królowej w jej codziennym życiu i podczas wielu królewskich aktywności. Pochwalę się, że w moich retrieverach też płynie królewska krew i mają wśród swoich przodków psy z hodowli Królowej Elżbiety II a konkretnie psa FTCH Sandringham Magpie.
- ◆ Nowa wicemarszałkini Sejmu, Dorota Niedziela zapowiedziała właśnie, że będzie chciała ponownie otworzyć sejm dla czworonogów. Ponownie, ponieważ kiedyś pojawiały się już tam psy – np. marszałkowi sejmu Ludwikowi Dornowi towarzyszyła w sejmie jego suczka Saba.

Raport „E-commerce Animal-friendly Biznes” przygotowany przez e-Izbę wyraźnie wskazuje, że miejsca pracy przyjazne zwierzętom są ważne i mają znaczenie dla pracowników, a także dla komfortu ich pracy. W ten sposób nie tylko stajemy się bardziej konkurencyjną firmą na rynku (tak uważa 44% ankietowanych), ale sprzyjamy tworzeniu mniej stresogennych miejsc pracy. Niemniej jednak pamiętajmy i szanujmy również tych, którzy z różnych powodów nie czują się dobrze i komfortowo z obecnością zwierząt w biurach.

Zagrożenia bycia animal-friendly

Dla prawie 1/5 ankietowanych praca w biurze ze zwierzętami nie ma ani żadnych wad ani zagrożeń. To oznacza, że jednak 8 na 10 osób takie zagrożenia, czy wyzwania widzi. Co to jest? Badani Polacy przede wszystkim wskazują na mogące wystąpić problemy prawne, a dalej możliwość pojawienia się alergii wśród pracowników oraz zniszczeń generowanych przez zwierzaki. Oczywiście najmniej zagrożeń widzą obecni właściciele zwierząt, a także osoby, które zwierzaka kiedyś już posiadały. Najbardziej ostrożni są natomiast pracownicy dojrzałego pokolenia - z pokolenia X i Silver POWER, a także mieszkańcy średniej wielkości miast i osoby osiągające dochody poniżej średniej,

Wykres 36: Jakie potencjalne wady/zagrożenia dla pracowników / firmy może przynieść możliwość pracy ze zwierzętami?



Z kolei, według badanych menedżerów, najbardziej prawdopodobne zagrożenia, czy też wyzwania dla firmy, która chce dać możliwość pracy ze zwierzętami to sprostanie dodatkowym wymaganiom dotyczącym higieny, a także zapewnienie bezpieczeństwa zwierzętom w miejscu pracy. Menedżerowie zwracają też, podobnie jak internauci, uwagę na wszelkie aspekty prawne i konieczność zachowania środków ostrożności wymaganych przepisami.

Wykres 37: Jak ocenia Pan(i) wyzwania/zagrożenia, które mogą towarzyszyć firmie, w której Pan(i) pracuje w zakresie animal-friendly?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=60, wszyscy badani menedżerowie

Wyzwania i zagrożenia okiem menedżerów

01

Czystość

Zwierzęta mogą wprowadzać dodatkowe wymagania dotyczące higieny w miejscu pracy, w tym konieczność częstszego sprzątania i utrzymania czystości.

02

Bezpieczeństwo

Zapewnienie bezpieczeństwa zwierząt w miejscu pracy wymaga specjalnych środków ostrożności.

03

Prawo

Firmy muszą przestrzegać przepisów i regulacji dotyczących obecności zwierząt w miejscu pracy, co może być skomplikowane i wymagać ścisłego nadzoru.

04

Alergie

Obecność zwierząt może powodować alergie wśród pracowników, okiem managerów jest to mniejsze wyzwanie niż w ocenie internautów.

05

Koszty

Wprowadzenie programów przyjaznych zwierzętom może generować dodatkowe koszty związane z utrzymaniem przestrzeni dla zwierząt, zakupem akcesoriów i opieką weterynaryjną.

06

Rozpraszenie

Zwierzęta mogą wykazywać różne zachowania, które mogą zakłócać pracę innych pracowników.

07

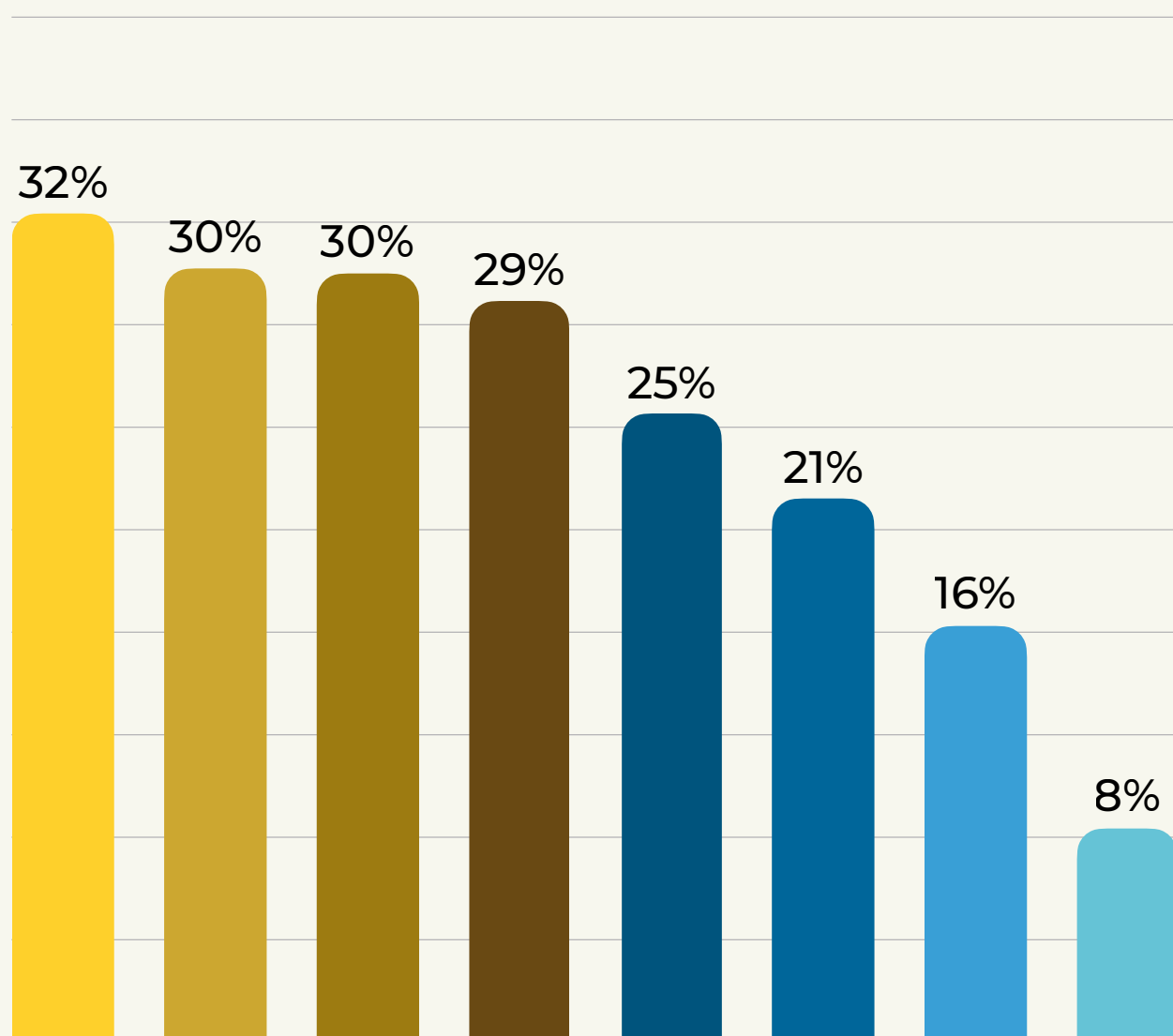
Infrastruktura

Niektóre firmy mogą musieć dostosować swoją infrastrukturę, aby zapewnić odpowiednie warunki dla zwierząt, co może wiązać się z kosztami i trudnościami technicznymi.

Jak działa animal-friendly biuro?

Firma jest - zdaniem badanych internautów - bardziej przyjazna zwierzętom jeśli przede wszystkim można w do jej biur przyprowadzać zwierzęta i z nimi pracować, jeśli udostępnia wodopoje w na swoim terenie, a także jeśli jej otoczenie jest sprzyjające spacerom. Niestety, dane pokazują, że w 23% firm nie ma żadnych udogodnień dla zwierząt. Szkoda, bo ponad połowa Polaków potwierdza, że pozytywne podejście dla zwierząt sprawia, że dana firma jest bardziej konkurencyjna, a wśród właścicieli zwierząt jest to 73%.

Wykres 38: Jakie udogodnienia dla zwierząt sprawiają - Twoim zdaniem - że biuro/firma jest bardziej animal-friendly?

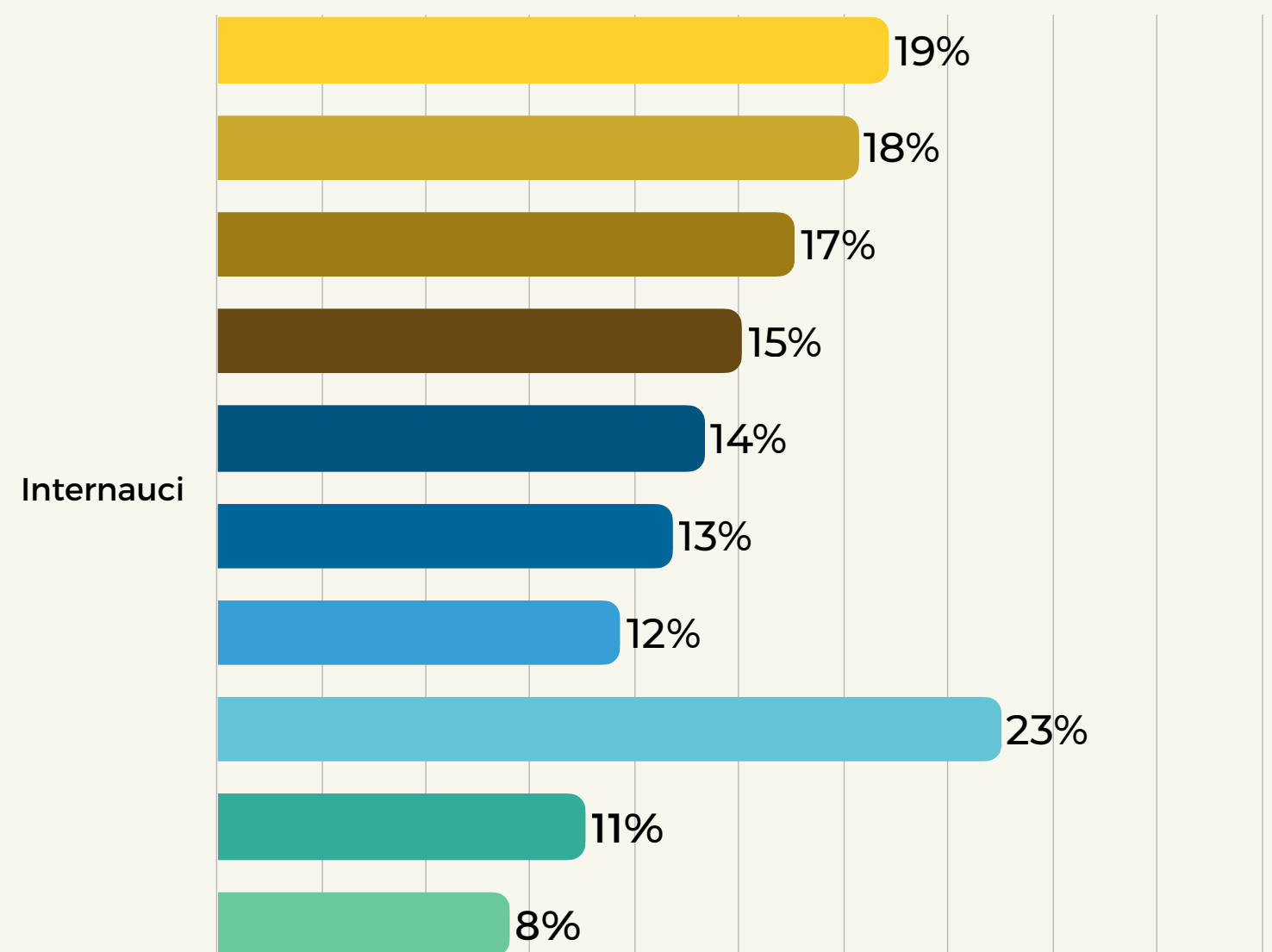


Internauci

- wodopoje dla zwierząt w biurze i poza nim
- możliwość przyprowadzenia zwierząt do miejsca pracy
- otoczenie biura sprzyjające spacerom ze zwierzętami
- miejsce jest bezpieczne dla zwierząt
- pracownicy biura czują że ich zwierzęta są zaopiekowane
- specjalne pokoje do zabawy dla zwierząt
- organizowane eventy dla miłośników zwierząt
- żadne z powyższych

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Wykres 39: A które z wymienionych udogodnień dla zwierząt są dostępne w miejscu, gdzie pracujesz?

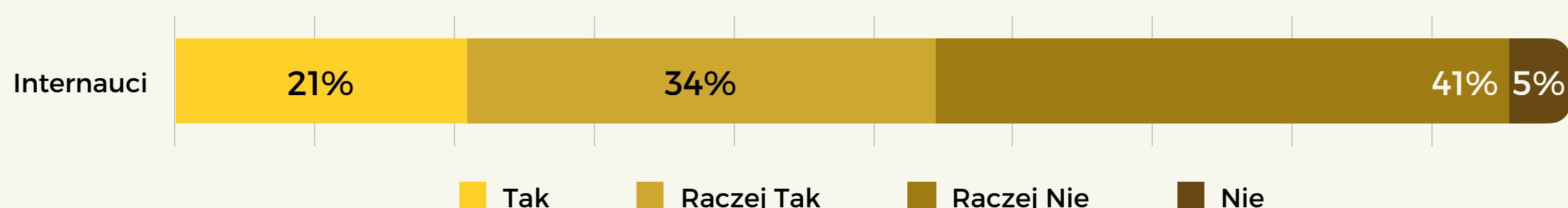


Internauci

- możliwość przyprowadzenia zwierząt do miejsca pracy
- wodopoje dla zwierząt w biurze i poza nim
- otoczenie biura sprzyjające spacerom ze zwierzętami
- organizowane eventy dla miłośników zwierząt
- pracownicy biura czują że ich zwierzęta są zaopiekowane
- specjalne pokoje do zabawy dla zwierząt
- miejsce jest bezpieczne dla zwierząt
- żadne z powyższych
- nie dotyczy, pracuję z domu / prowadzę własną działalność
- jeszcze nie, ale firma planuje być bardziej animal-friendly

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Wykres 40: Czy miejsce, w którym pracujesz określił(a)byś jako animal-friendly / przyjazne zwierzętom?

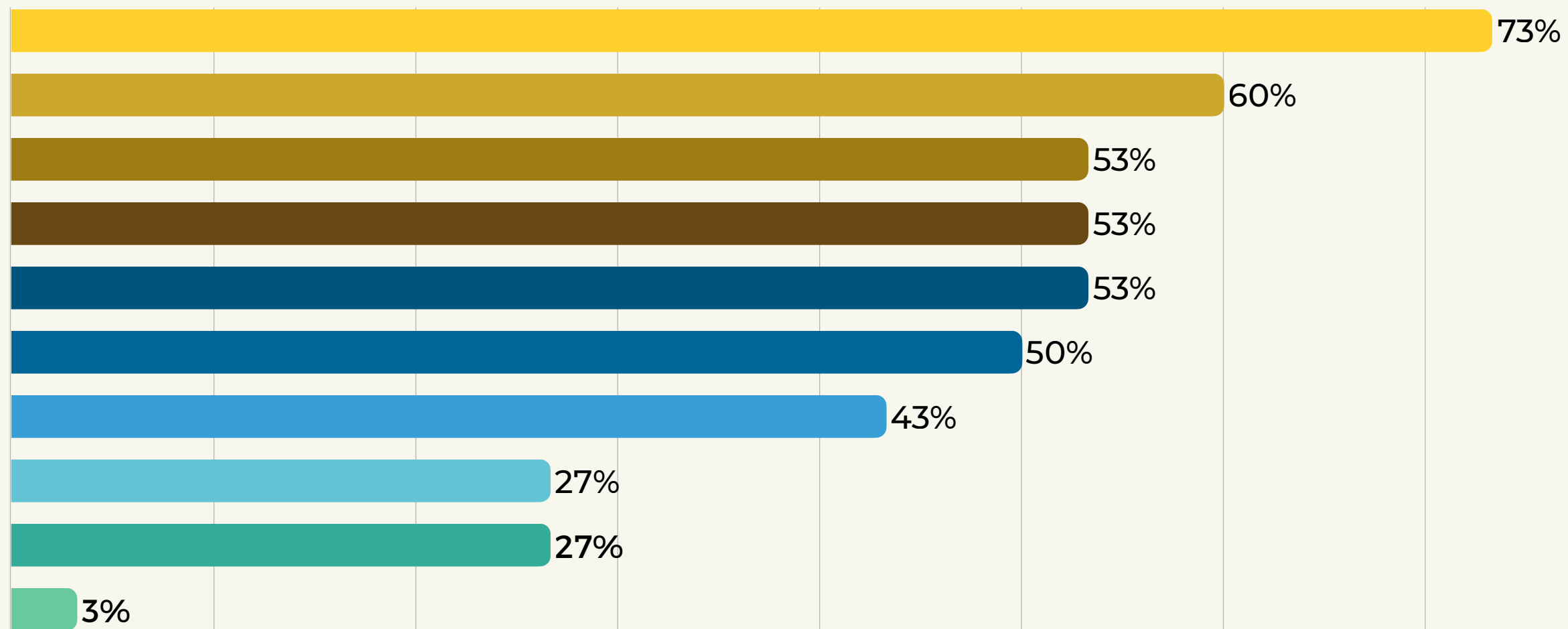


■ Tak ■ Raczej Tak ■ Raczej Nie ■ Nie

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

A co na to menedżerowie? Już wiemy, że generalnie widzą bardzo dużo korzyści z zarządzania firmą przyjazną zwierzętom. Jakie więc udogodnienia starają się wprowadzać? Okazuje się, że ich zdaniem firmy, które są animal-friendly przede wszystkim promują przyjazne zwierzętom zachowania i aktywności pracowników (73%). Na drugim miejscu - według 6 na 10 managerów - takie firmy organizują wolontariat na rzecz zwierząt. Podejmowane są w nich także działania mające a celu popularyzowanie zwierząt w social mediach, a także działania na rzecz ochrony środowiska. Wspiera się też finansowo organizacje zajmujące się zwierzętami.

Wykres 41: Jakie udogodnienia dla zwierząt sprawiają - Twoim zdaniem - że biuro/firma jest bardziej animal-friendly?



- firma promuje przyjazne zwierzętom zachowania i aktywności pracowników
- firma organizuje wolontariat na rzecz zwierząt
- firma popularyzuje zwierzęta w mediach społecznościowych, co może być efektywną strategią marketingową, która tworzy pozytywny wizerunek firmy
- działa aktywnie na rzecz ochrony środowiska i dobrostanu zwierząt, co wpisuje się w jej wartości
- firma wspiera finansowo organizacje działające na rzecz zwierząt
- firma komunikuje, że nie testuje produktów na zwierzętach i prowadzi produkcję i sprzedaż z poszanowaniem praw zwierząt i generalnie środowiska
- firma organizuje tematyczne wydarzenia związane z obecnością zwierząt
- firma tworzy specjalne sekcje w swoich sklepach, dedykowane produktom i usługom dla zwierząt.
- firma finansuje pomysły pracowników / klientów wspierające zwierzęta
- Inne

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=60, wszyscy badani menedżerowie



W firmach, gdzie pracują badani menedżerowie, w obszarze animal-friendly, najczęściej istnieją wytyczne dotyczące zachowania zwierząt i bezpieczeństwa ich oraz pracowników. Ich firmy stworzyły także przestrzenie dla zwierząt, dostarczają wiedzę o opiece nad zwierzętami, a także współpracują z klinikami dla zwierząt. Wdrożenie przynajmniej jednego z zaproponowanych działań na rzecz zwierząt potwierdziło 6 na 10 firm.

Wykres 42: Jakie udogodnienia wprowadziła firma, w której Pan(i) pracuje w zakresie Animal-friendly?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=60, wszyscy badani menedżerowie



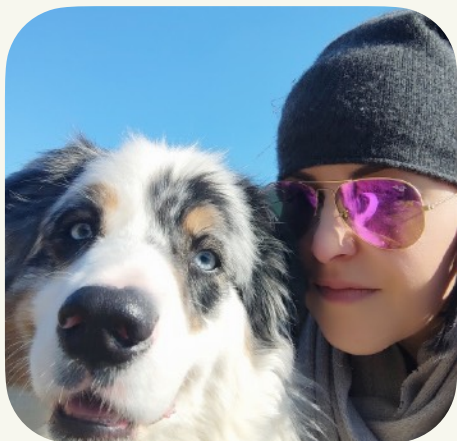
Komentarz Eksperta



Joanna Kwiatkowska

Vice CEO & Sales Director
Kubota S.A.

W ostatnich latach biznes zaczyna coraz mocniej dostrzegać potrzeby nie tylko ludzi, ale i zwierząt. Ta tendencja bardzo mnie cieszy, tym bardziej, że marka Kubota ma w tych zmianach swój mały udział. Od 2023 roku wszyscy nasi pracownicy mogą korzystać z nowego benefitu – Pethelp, czyli ubezpieczenia dla zwierząt, obejmującego m.in. leczenie weterynaryjne. Poza tym, od samego początku podkreślamy (nie tylko w teorii, ale i praktyce), że nasze łódzkie biuro jest absolutnie pets-friendly. Potwierdza to częsta obecność kundelka Barona na naszych spotkaniach.



Magdalena Grablewska

Head of Marketing
Przelewy24

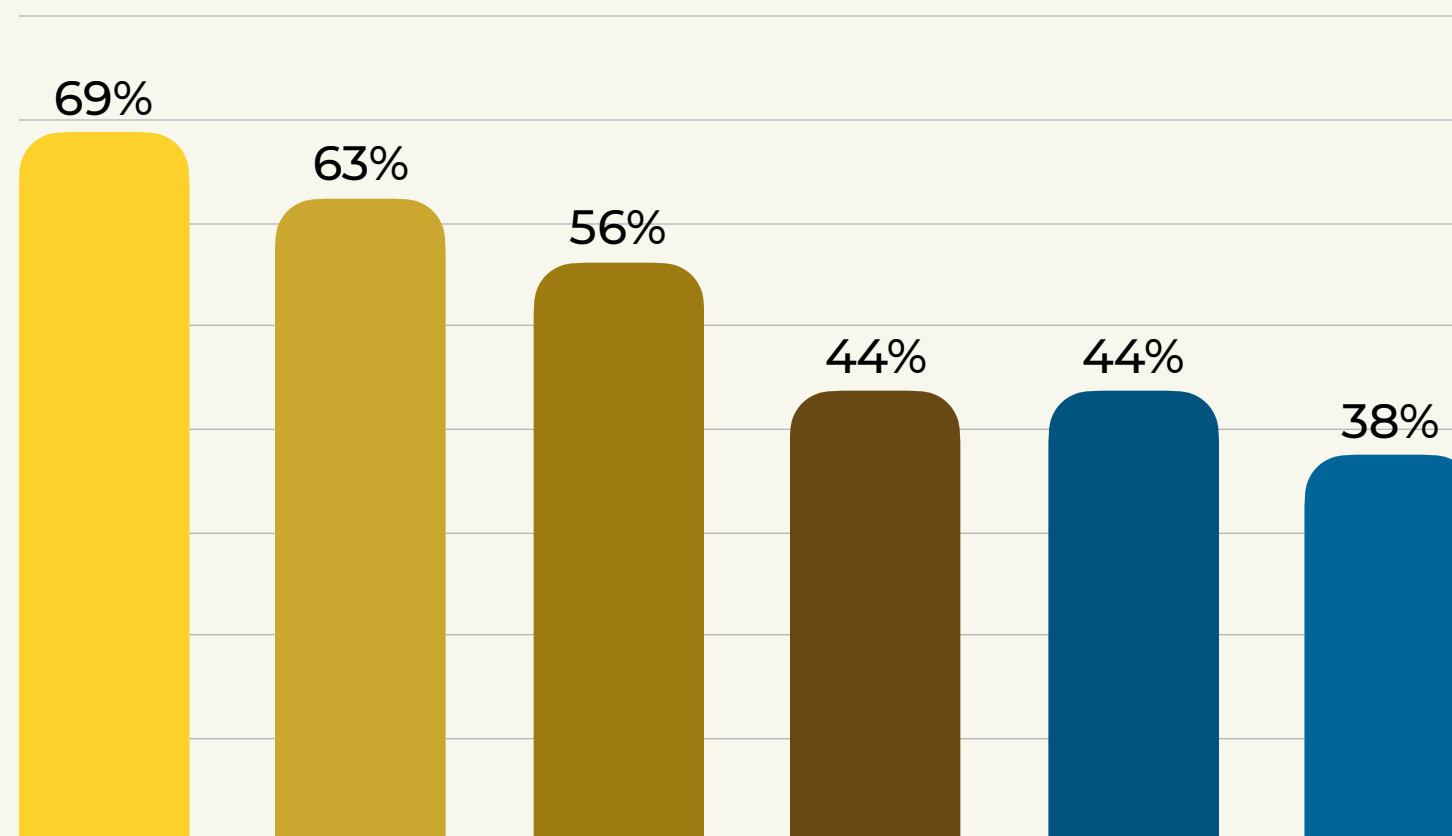
Od dłuższego czasu obserwujemy ewolucję w podejściu do zwierząt domowych i postrzeganiu ich roli w naszym życiu zarówno w aspekcie emocjonalnym (wg. raportu w co trzecim polskim gospodarstwie mieszka lub mieszkało jakieś zwierzę), jak i biznesowym. Szeroko rozumiana opieka nad zwierzętami to prężnie rozwijający się biznes. Wraz z przywiązaniem do zwierząt i traktowaniem ich jak członków rodziny, rośnie potrzeba zapewnienia im najlepszych warunków do życia, a z tym bezpośrednio wiążą się wydatki – nie tylko na karmę czy podstawowe potrzeby, ale także na zabawki, akcesoria oraz usługi dedykowane czworonożnym pupilom.

85% badanych deklaruje, że większość zakupów dla swoich zwierząt robi przez internet. Co ciekawe, cena produktów – choć ważna – nie jest głównym czynnikiem wpływającym na podejmowanie decyzji zakupowych. Jakość produktów, ich skład, bezpieczeństwo użytkowania są równie ważne jak cena. Opiekunowie psów i kotów (oraz innych zwierząt domowych) kupując karmę, zwracają uwagę czy jest ona odpowiednia dla stanu zdrowia i wieku pupila. Nic w tym dziwnego, bowiem czworonożni rezydenci naszych domów mają zbawienny wpływ na kondycje psychofizyczną swoich ludzi – tak uważa ¾ respondentów. Taka sama liczba twierdzi, że posiadanie zwierząt i opieka nad nimi, czyni ich właścicieli bardziej wrażliwymi na kwestie społeczne.

Jeśli zwierzęta sprawiają, że jesteśmy mniej zestresowaną, lepszą wersją nas samych – dobrym pomysłem wydaje się być spędzanie z nimi czasu nie tylko po, ale także w pracy. Ten trend nieśmiało wkracza do polskiej przestrzeni biznesowej i już 39% respondentów twierdzi, że ich miejsce pracy jest przyjazne zwierzętom. To pozytywna informacja, dobrze jest mieć możliwość przyrowadzenia psa czy kota do biura raz na jakiś czas, kiedy wymaga tego sytuacja. Należy jednak pamiętać, że duża liczba bodźców, nowe otoczenie, nieznanymi ludziami to czynniki niezwykle stresogenne dla naszych czworonogów, dlatego warto przeanalizować wszystkie za i przeciw, mając na względzie przede wszystkim dobro pupila.

Wyniki Raportu wskazują, że leży nam na sercu dobro zwierząt, dbamy o nie i traktujemy jak członków rodziny. Chętnie pomagamy również zwierzętom w potrzebie. To bardzo pozytywny przekaz. Mimo, że nie każdy pies czy kot ma szczęście trafić na swojego człowieka i spędzić życie w godnych warunkach otoczony opieką i miłością, to jednak widać ogromne zmiany w podejściu do czworonożnych przyjaciół. Wciąż długa droga przed nami, ale zmierzamy w dobrym kierunku. I oby ten trend się utrzymał.

Wykres 43: Jakie są opinie pracowników na temat działań firmy w obszarze animal-friendly?

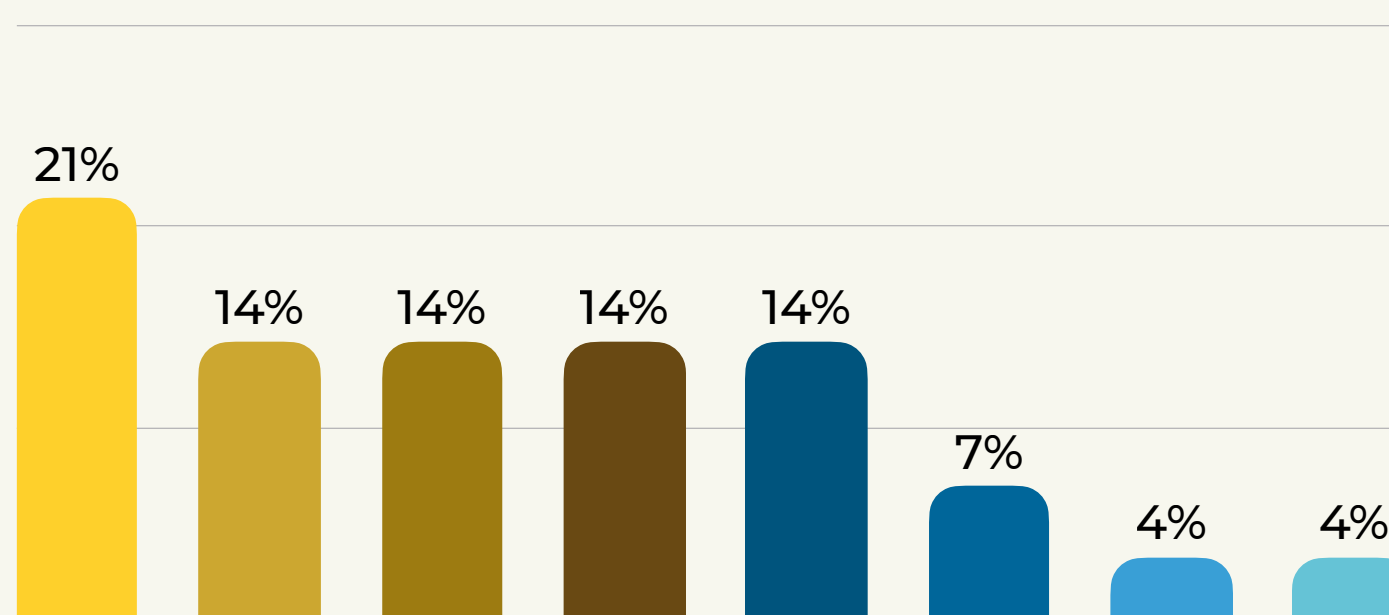


- obecność zwierząt może być postrzegana jako element kultury organizacyjnej, który podkreśla unikalność firmy.
- wprowadzenie zwierząt do pracy jest odbierane jako korzystne dla atmosfery i klimatu organizacyjnego
- zwierzęta działają jak "terapeuci" na stres i napięcie, co pomaga pracownikom radzić sobie z codziennym stresem.
- pracownicy uważają, że obecność zwierząt poprawia relacje między kolegami z pracy, zachęcając do interakcji
- przychodzenie ze zwierzętami do pracy może być korzystne dla równowagi między pracą, a życiem prywatnym
- pracownicy cenią firmę za to, że dba o ich komfort i dobrostan, umożliwiając przychodzenie ze zwierzętami

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=56, badani menedżerowie z firm przyjaznych zwierzętom

Według badanych menedżerów ze zwierzolubnych firm, pracownicy są zadowoleni z prowadzenia firmy zgodnie z zasadami animal-friendly. Tego zdania są w zasadzie wszyscy zarządzający, którzy zadeklarowali, że ich firmy są przyjazne zwierzętom. Uważają również, że obecność zwierząt może być elementem kultury organizacyjnej i trwale poprawić klimat i atmosferę pracy. Przyznają też, że monitorują poziom zadowolenia pracowników z obecności zwierząt w biurach i działań podejmowanych na ich rzecz, a także generalnie śledzą jakie pozytywne lub negatywne zmiany powoduje bycie firmą zwierzolubną nie tylko wewnątrz, ale i na zewnątrz organizacji, np. w mediach.

Wykres 44: Jak firma w której Pan(i) pracuje monitoruje i ocenia efektywność swoich programów i inicjatyw związanych z obecnością zwierząt?



- firma analizuje, jakie jest zainteresowanie mediów i opinią publiczną wobec ich programów i inicjatyw dotyczących zwierząt
- firma regularnie monitoruje zdrowie i dobrostan zwierząt w miejscu pracy za pomocą konsultacji weterynaryjnych
- przeprowadza się regularne ankiety wśród pracowników, aby zbierać ich opinie na temat inicjatyw związanych z obecnością zwierząt
- firma analizuje wskaźniki finansowe, takie jak wzrost przychodów, marża zysku lub inwestycje w obszary związane z obecnością zwierząt
- firma monitoruje zmiany w kulturze organizacyjnej, takie jak poziom zaangażowania pracowników, relacje
- firmy porównują wyniki bieżące z wcześniej określonymi celami i wskaźnikami odniesienia w zakresie obecności zwierząt
- firma bada Net Promoter Score (NPS) w kontekście obecności zwierząt
- monitoruje się liczbę zwierząt i pracowników uczestniczących w programach i inicjatywach, aby określić ich popularność i skuteczność.

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=56, badani menedżerowie z firm przyjaznych zwierzętom

RatujemyZwierzaki.pl

RatujemyZwierzaki.pl to największy w Polsce portal zbiórkowy dla Fundacji i Stowarzyszeń, które ratują bezdomne zwierzęta.

Stworzyliśmy nie tylko serwis internetowy, ale przestrzeń, w której Darczyńcy spotykają się z Organizacjami, walczącymi o zwierzęta. Dzięki temu możemy działać na wielu płaszczyznach jednocześnie. Poza rozwijaniem serwisu oraz wspieraniem merytorycznym i marketingowym Organizacji dla zwierząt, prowadzimy też zbiórki 1,5% podatku.

Możliwość zbierania środków na pomoc zwierzętom jest podstawą w działalności Organizacji prozwierzęcych, dlatego poza zbiórkami na konkretne cele, Organizacje mają możliwość zdobycia Wirtualnych Opiekunów i Stałych Pomagaczy. Są to funkcjonalności, z których korzysta w tej chwili ponad 800 zarejestrowanych na portalu Organizacji. Jesteśmy jedynym portalem, który zapewnia tak szeroką i kompleksową pomoc Fundacjom i Stowarzyszeniom.

Systematycznie organizujemy akcje, jak nasz konkurs “Łap dotacje na Organizacje!”- jedyny w Polsce fundusz pomocy zwierzętom. Nie istnieje żadna instytucja ani program, który umożliwiłby zdobycie dofinansowania na pomoc bezdomnym zwierzętom. Dlatego postanowiliśmy wypełnić tę lukę i stworzyć akcję, w której może wziąć udział każda Fundacja i Stowarzyszenie. Łączna kwota dotacji, jakie rocznie przekazujemy, wynosi 600 tys. zł. Dzięki tym środkom Organizacje mogą wyremontować azyle, utrzymać zwierzęta, czy opłacić leczenie.

Dzięki możliwościom technologicznym, jakie mamy, w pomaganiu bezdomnym zwierzętom angażują się miłośnicy zwierząt z całego świata. Wykorzystujemy nowoczesne technologie, by rozpowszechnić działalność społeczną na rzecz zwierząt.



Zosia Lamprecht

RatujemyZwierzaki.pl,
specjalistka ds. fundraisingu,
RatujemyZwierzaki

Czas wolny z pupilem

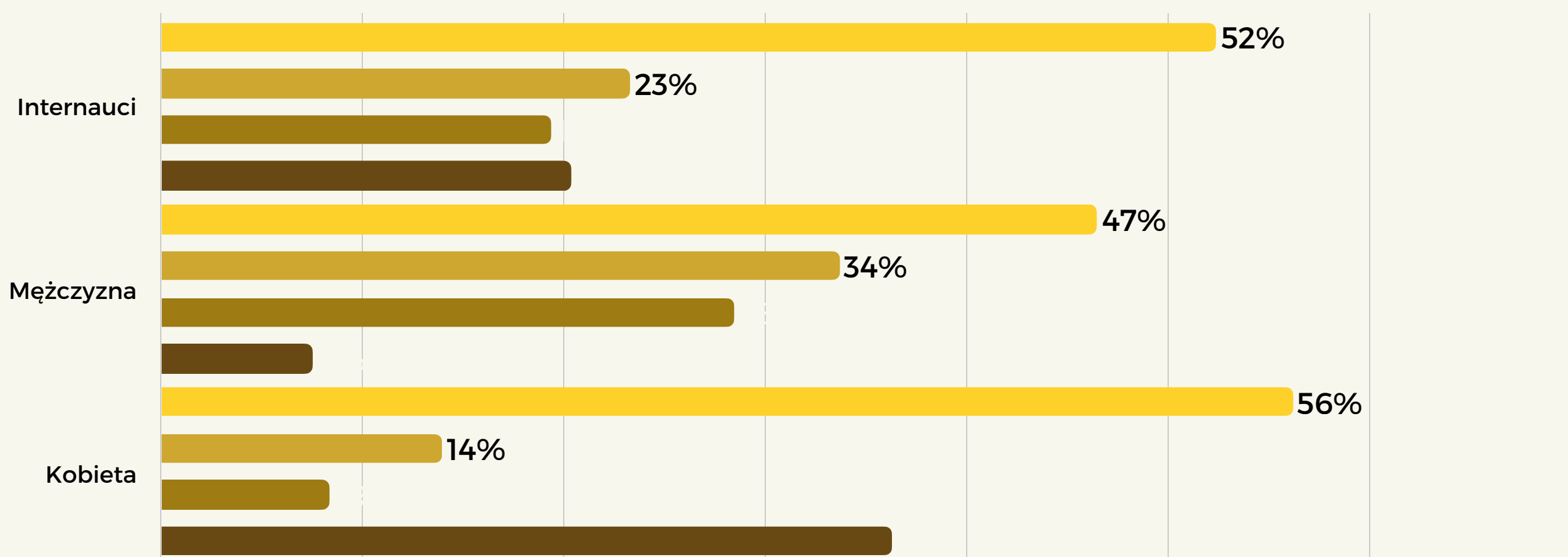
Zwierzaki w restauracjach,
hotelach i na wakacjach



Razem na wakacje i nie tylko

Czas wolny opiekunowie zwierząt lubią spędzać w ich towarzystwie. Aż **52% deklaruje, że gdy wybiera się gdzieś w czasie wolnym**, np. do restauracji, na wyjazd, na weekend, czy do parku, **zawsze stara się, aby można było w to miejsce zabrać pupila**. 23% unika miejsc na wyjazd, gdzie nie są akceptowane zwierzęta. 19% zawsze na wakacje wybiera miejsca, gdzie można zabrać podopiecznego. Szczególnie często robią tak mężczyźni. Co 3. nie lubi miejsc, które nie akceptują zwierząt oraz nie jeździ w takie miejsca (28%).

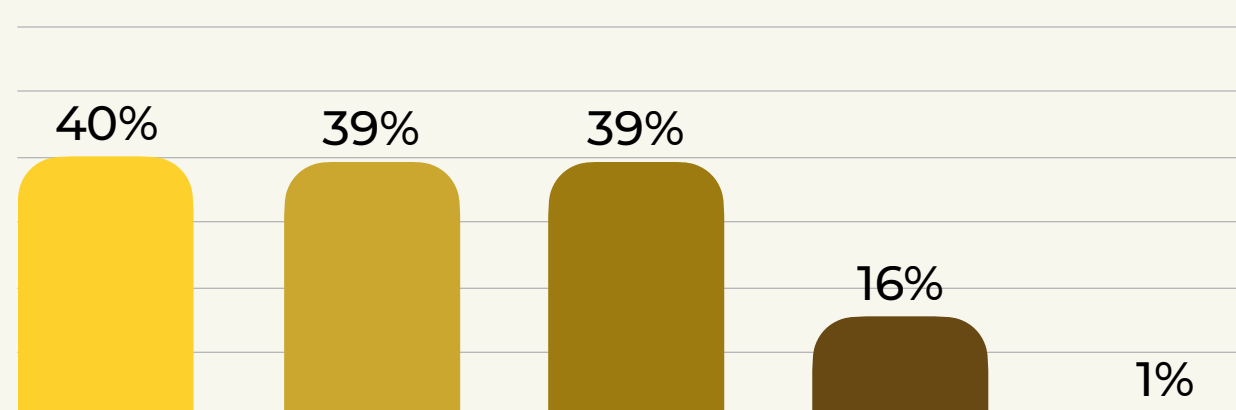
Wykres 45: Jakie potencjalne wady/zagrożenia dla pracowników / firmy może przynieść możliwość pracy ze zwierzętami?



- gdy wybieram się gdzieś w czasie wolnym / w weekend, zawsze staram się wybierać miejsca, gdzie można zabrać zwierzęta
- nie lubię i staram się unikać miejsc, które nie akceptują obecności zwierząt
- na wakacje zawsze staram się wybierać miejsca, gdzie można zabrać zwierzęta
- często zdarza mi się zostawiać pupila w domu/hoteliku/pod opieką innych, rozumiem, że nie można wiele miejsc go zabrać

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

Wykres 46: Jeśli podróżując nie zabierasz ze sobą pupila, to kto się nim zajmuje w tym czasie?



- wywożę zwierzę do specjalnego hotelu dla zwierząt
- zostawiam w domu i daję klucze znajomym/rodzinie
- zawożę go do rodziny/przyjaciół
- oddaję zwierzę do hodowcy, od którego mam pupila
- to się nigdy nie zdarza

Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

Jeśli zaś pupila nie można ze sobą zabrać, najchętniej Polacy zostawiają go pod opieką profesjonalistów w specjalnym hotelu dla zwierząt (40%), a także powierzają zaufani bliskim osobom. Zostawiają zwierzę w domu i dają klucze znajomym, rodzinom, bądź wywożą do rodziny (39%).

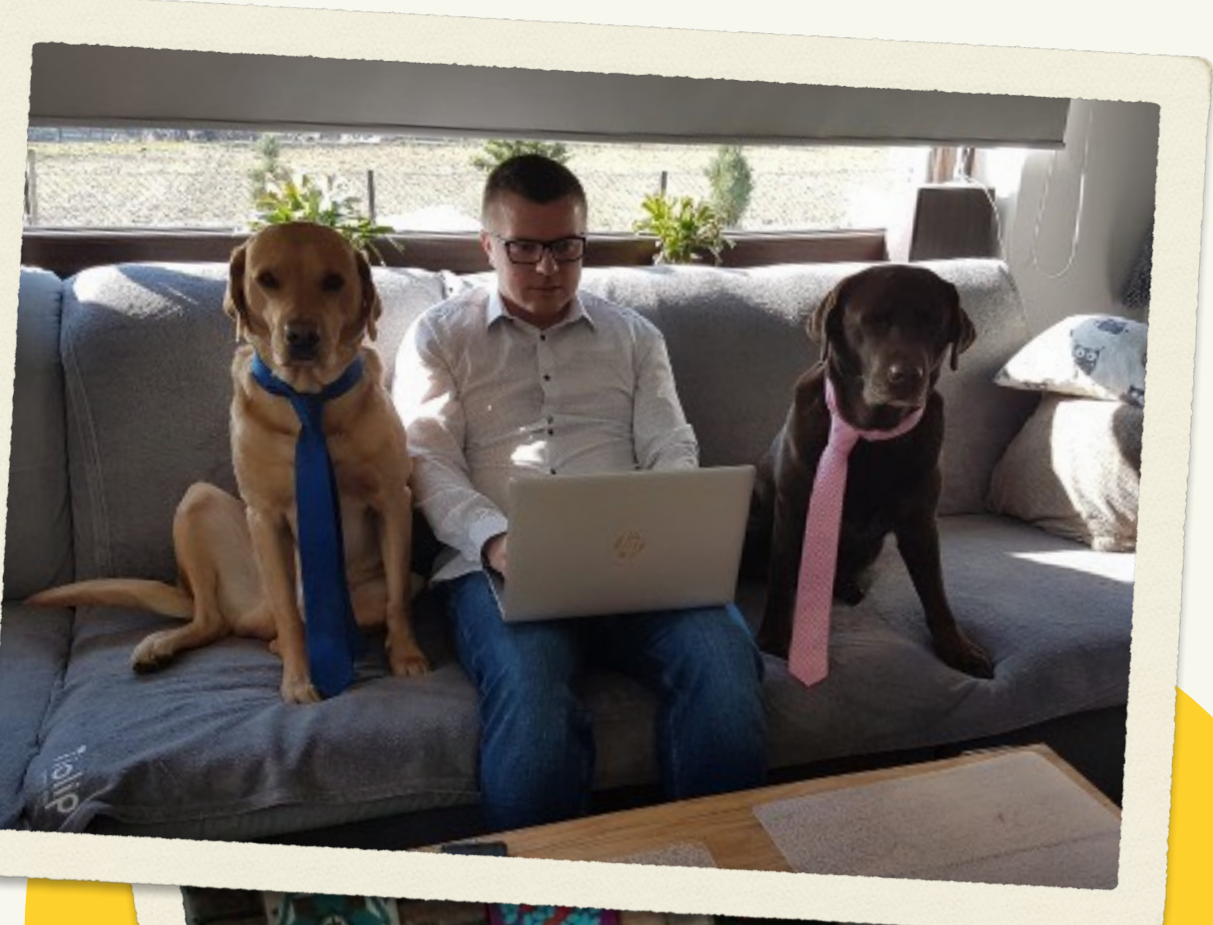
Dlaczego psy pozytywnie wpływają także na pracę zdalną?

Artykuł | Sebastian Błaszkiwicz

Wszyscy którzy mnie znają wiedzą, że jestem „psiarzem” z krwi i kości. Mam trzy psy – wszystkie trzy rasy labrador retriever. Najstarsza - Hera (brązowa) oraz dwa z linii psów pracujących (working dogs): Bardolino (biskoptowy) oraz Darth Vader (czarny).

Labradory, o czym chyba mało kto wie, należą do grupy psów zwanych aportkami. Zostały stworzone w XIX wieku w Wielkiej Brytanii, aby być towarzyszami myśliwych na polowaniach i przynosić (aportować) drobną zwierzynę (ptaki, króliki, zające, lisy). To dlatego goldeny i labradory tak często pojawiają się w reklamach aportując patyki. O znakomitej hodowli gun dogów należącej do Królowej Elżbiety II można było przeczytać w branżowym magazynie „Field & Stream”: <https://www.fieldandstream.com/queens-elizabeth-ii-gun-dogs/>

Obowiązki związane z posiadaniem psa uważam wręcz za zbawienne. Każdy dzień, bez względu na pogodę, rozpoczynam od godzinnego spaceru po okolicznych polach i łąkach. To pomaga mi w uporządkowaniu myśli i przygotowaniu planu dnia pracy. Pobudka przed godziną szóstą rano i porządne dotlenienie się powoduje, że siadając do komputera jestem dużo bardziej skoncentrowany.



Stałe towarzystwo psów w trakcie dnia pracy zdalnej motywuje mnie do większego skupienia na konkretnych zadaniach, tak aby pracować efektywniej i być w stanie oddzielić pracę od czasu prywatnego, poświęcanego m.in. na spacer z nimi. Dzięki psom pamiętam także o robieniu regularnych, krótkich przerw od pracy – domagają się chwili uwagi, co również pozwala mi co jakiś czas wstać od biurka i zgodnie z zaleceniami chociaż trochę się poruszać. No i dzięki nim nie pracuję w pidżamie 😊.

To, że psy pomagają się odstresować zostało udowodnione naukowo. Wyjaśnienia należy szukać w hormonach: oksytocynie, kortyzolu, beta-endorfinach, dopaminie. Zainteresowanych tematem bardzo polecam wystąpienie Paula Zak na TED: https://www.ted.com/talks/paul_zak_trust_morality_and_oxytocin oraz artykuł o wpływie psów na stres: <https://kukbuk.pl/artykuly/pies-na-stres/>.

Wszystko to mogę potwierdzić - psy mają bardzo pozytywny wpływ na moją pracę: nastrój, relacje ze współpracownikami, efektywność. Od kilku lat zabieram je (najczęściej Herę) na wewnętrzne integracyjne wyjazdy firmowe. Kiedy po raz pierwszy wybraliśmy się na taki wyjazd razem, współpracownicy z pewnym dystansem podeszli do obecności psa. Ale Hera bardzo szybko zdobyła serca wszystkich i od tamtej pory trudno jest nam sobie wyobrazić wyjazd bez jej obecności.

Dzisiaj w trakcie analogicznych wyjazdów grupa psiarzy liczy już kilka osób i psiaków. Chodzimy razem na długie spacery, mamy wspólne tematy i zainteresowania. Psy wpływają na nasze relacje - pozwalają nam lepiej się poznać na gruncie prywatnym.



Dzięki temu, że krakowskie biuro Unity Group było i jest dog friendly, zdarza się także, że pies jest ze mną w biurze. Większość z moich kolegów z pracy bardzo pozytywnie reaguje na towarzystwo psa – to również ma uzasadnienie naukowe – głaskanie psa obniża poziom hormonu stresu, czyli kortyzolu, który wydaje się być nieodłącznym elementem pracy.

Czasem pies nawet pomaga mi w rekrutacji – kiedy napotkam innego „psiarza” nierzadko dochodzi do zaprezentowania psiaków w kamercie. Wiadomo jednak, że nie samą pracą człowiek żyje – ile to już razy Hera brała udział w firmowych turniejach FIFA...

Psy traktuję jak pełnoprawnych członków rodziny. Towarzyszą mi w praktycznie każdym elemencie mojego życia. Jeżdżą z nami na wakacje, zdarza mi się je zabierać na treningi squasha.

Nie wyobrażam sobie życia bez nich i teraz w szczególności doceniam ich obecność.



Uwaga pupil w podróży!

01 Rodzina

Internauci podróżując z pupilem, zazwyczaj udają się do rodziny (43%).

02 Zagranica

Podróżując poza granice Polski Internauci dzwonią w miejsca przyjazne zwierzętom, by upewnić się czy faktycznie takie są (42%).

03 Planowanie

Badani wiedzą, że zawsze warto zrobić szczegółowy plan podróży oraz zabrać wszelkie niezbędne akcesoria dla zwierząt.

04 Hotel Animal Friendly

Przeszukiwanie w Internecie ofert hoteli, kwater animal-friendly to bardzo popularna metoda (21%).

05 Opłaty

Polacy dokładnie sprawdzają, z jakimi opłatami wiąże się pobyt pupila, bo to pozwala uniknąć niechcianych sytuacji.

06 Szczepienia

Przed wyjazdem opiekunowie sprawdzają wszystkie szczepienia, dokumenty oraz normy danego kraju, do którego wyjeżdżają.

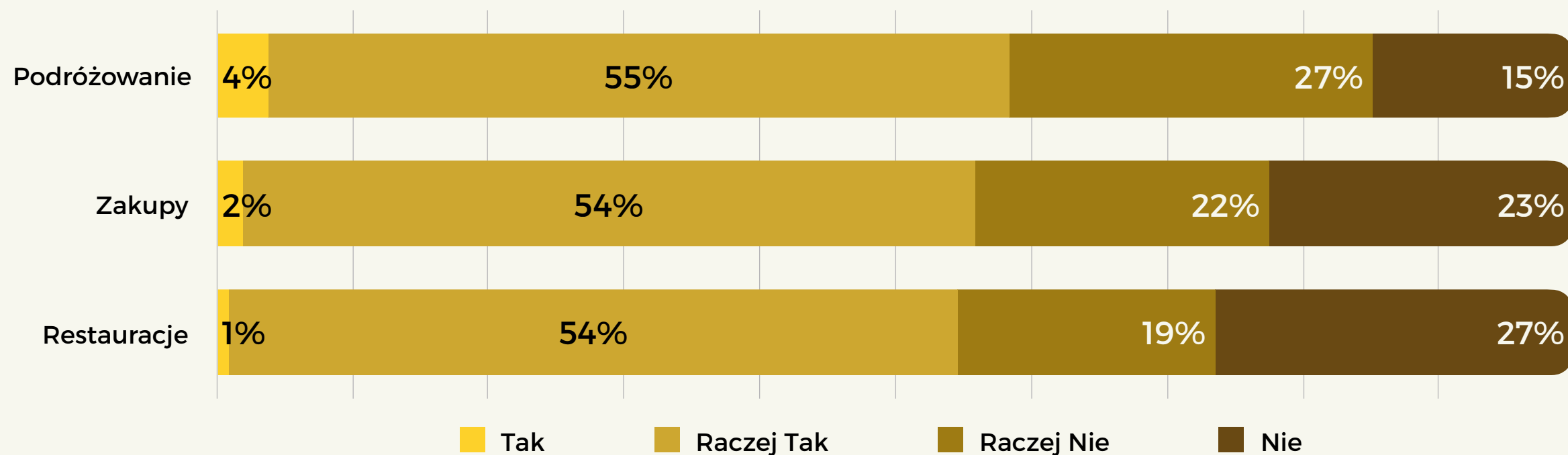
Kobiety zdecydowanie częściej niż mężczyźni zabierają zwierzęta do rodziny (66% vs 24%). Mężczyźni częściej dzwonią do ośrodków szczególnie za granicą z potwierdzeniem akceptacji zwierząt (58% vs 23%). A pokolenie Zennials najczęściej wywozi swoich podopiecznych do specjalnych hoteli dla zwierząt (66%).



Ho-Re-Ca pod lupą

Mając pupila pod opieką i zabierając go ze sobą w podróż, ale także do sklepu czy restauracji, ponad połowa właścicieli doświadcza nieprzyjemnych sytuacji. Jest to 59% podróżujących z pupilem, 56% robiących zakupy oraz 55% osób z pupilami w restauracji. To bardzo duże i niepokojące liczby.

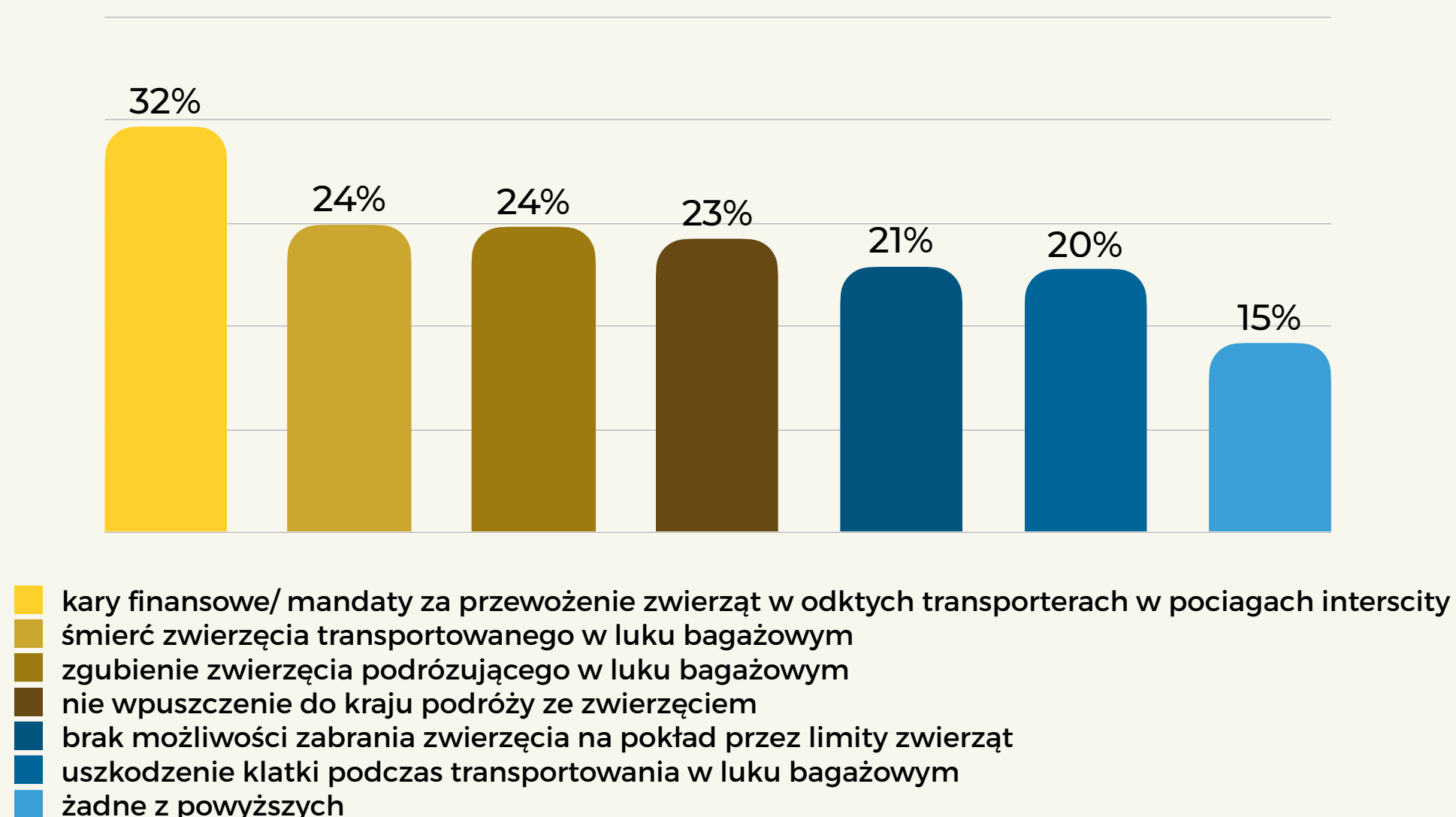
Wykres 47: Czy podróżując/ robiąc zakupy/ próbując wejść do restauracji ze zwierzęciem doświadczyłaś/łeś jakichś nieprzyjemnych sytuacji?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

W czasie podróży najdotkliwszą nieprzyjemnością dla prawie co 3. badanego są kary finansowe bądź mandaty za przewożenie zwierząt w odkrytych transporterach w pociągach. Prawie co 4. właściciel zwierzęcia obawia się śmierci bądź zgubienia zwierzęcia podróżującego w luku bagażowym. Generalnie widać, że podróżowanie z pupilem niesie ze sobą bardzo dużo wątpliwości i „znaków zapytania”. Być może tutaj przydałaby się jasna komunikacja linii lotniczych, lotnisk, środków transportu, hoteli, moteli i generalnie krajów, w szczególności będących częstymi destylacjami turystycznymi, odnośnie ich polityki wobec zwierząt.

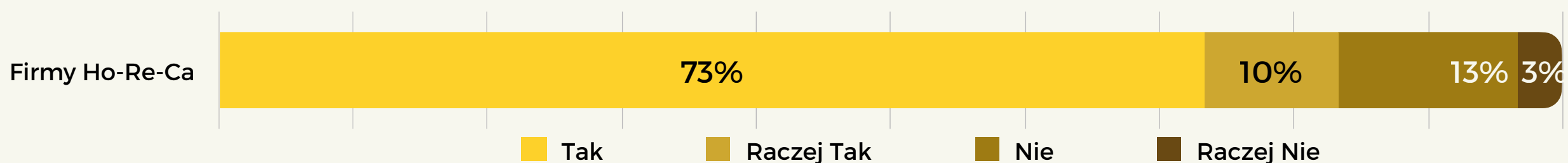
Wykres 48: Jakie nieprzyjemne sytuacje mogą, według Ciebie, spotkać podróżującego ze zwierzętami?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=228, internauci posiadający zwierzęta

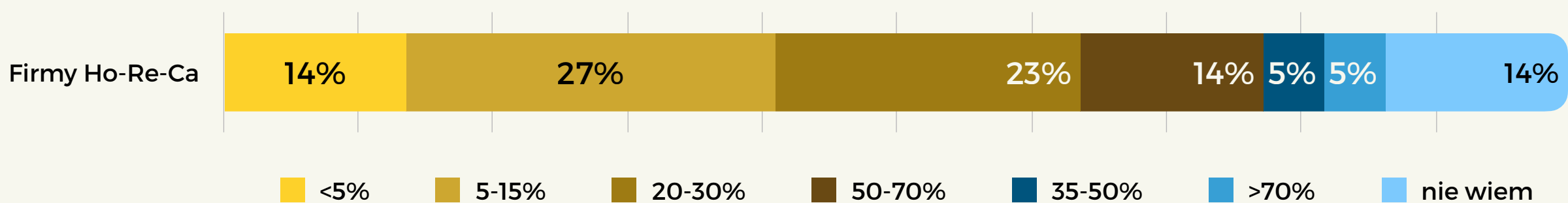
Ciekawe jest, że pomimo tego, że badanych spotyka w otelach, restauracjach i podczas podróży tyle nieprzyjemności, to właśnie te branże czy podmioty ocenili jako najbardziej przyjazne zwierzętom ([patrz tu](#)). Warto wobec tego spojrzeć na kategorię Ho-Re-Ca okiem menadżerów i zobaczyć jak sytuacja wygląda od strony biznesu. Okazuje się przede wszystkim, że menedżerowie hoteli i restauracji zdają sobie sprawę, że powinni być przyjaźni zwierzętom. **Zdecydowana większość managerów potwierdza, że jeśli hotel/restauracja nie jest animal-friendly to klienci rezygnują z ich usług (83%).** Wszyscy zaś stwierdzili, że do ich hotelu czy restauracji można przyjść ze zwierzęciem ale... no właśnie, nie z każdym. Jedynie 1/3 nie ma żadnych ograniczeń w tym zakresie i przyjmuje zwierzęta niezależnie od rasy, gatunku, czy wagi. 2/3 deklaruje, że ich systemy rezerwacji umożliwiają dokonanie jej dla opiekuna i zwierzęcia. Jeśli chodzi o warunku pobytu, menedżerowie są zdania, że za zwierzę w hotelu powinny być opłaty sięgające nawet 100 zł / dobę.

Wykres 49: Czy Pani/Pana zdaniem zdarza się, że klienci rezygnują z hotelu/restauracji, jeżeli nie jest on animal-friendly?



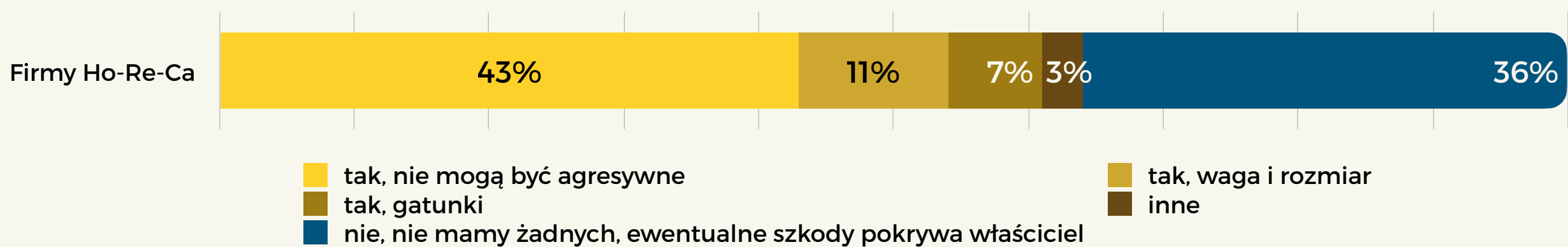
Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=34, badani menedżerowie z kategorii Ho-Re-Ca

Wykres 50: Jaki procent - Pani/Pana zdaniem - wszystkich klientów, stanowią osoby, które rezygnują jeśli hotel/restauracja nie jest animal-friendly?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=34, badani menedżerowie z kategorii Ho-Re-Ca

Wykres 51: Jaki procent - Pani/Pana zdaniem - wszystkich klientów, stanowią osoby, które rezygnują jeśli hotel/restauracja nie jest animal-friendly?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=34, badani menedżerowie z kategorii Ho-Re-Ca

OCENA

5,1

Tymczasem wszyscy badani menedżerowie potwierdzają, że dla właścicieli zwierząt ogromnie ważna jest możliwość przyścia do hotelu czy restauracji ze swoim podopiecznym. Ich zdaniem konsumenci ważność tego elementu oceniają aż na 5,1 w skali 1-6.

INSTYNKT HOTELARSKI DOBRZE ROZWINIĘTY

Artykuł | **Paweł Oksanowicz**

szef grupy merytorycznej
e-Izby "Odpowiedzialny
e-commerce"

Na początek duża liczba – 23,7 mln osób skorzystało z hoteli w ubiegłym roku, przekraczając nieznacznie poziom z 2019 r. sprzed pandemii, (dane GUS). Przy takim odczycie branża hotelarska poszukiwała w tym roku i nadal poszukuje kolejnego impulsu do wzrostu. Poniżej przedstawiamy to, co może stanowić silny napęd dla HoReCa w jej części noclegowej i usługowej. Chodzi o cyfryzację i model „animal friendly business”. Czyli, rozszerzając UX (User Experience, doświadczenie klienta) o korzyści z technologii i kulturę akceptacji branża hotelarska zmienia się i otwiera na nowe perspektywy wzrostu.

Postępując się nawet najprostszym wskaźnikiem ucyfrowienia społeczeństwa jakim jest dostęp do internetu gospodarstw domowych, polskie społeczeństwo jest pod tym względem zaawansowane. 93,3 proc. domów/mieszkań ma internet, (dane GUS). Kolejnym wskaźnikiem może być indeks DESI, stosowany przez KE do mierzenia poziomu cyfryzacji. Wynik Polski to 40,5 pkt na 100 możliwych i 24 miejsce w UE. Czy to dużo? Z pewnością nie, ale w kilkunastu wskaźnikach indeksu zbliżamy się do liderów – Finlandii, Danii czy Estonii. I szybko ich gonimy. Postępując się nawet najprostszym wskaźnikiem ucyfrowienia społeczeństwa jakim jest dostęp do internetu gospodarstw domowych, polskie społeczeństwo jest pod tym względem zaawansowane. 93,3 proc. domów/mieszkań ma internet, (dane GUS). Kolejnym wskaźnikiem może być indeks DESI, stosowany przez KE do mierzenia poziomu cyfryzacji. Wynik Polski to 40,5 pkt na 100 możliwych i 24 miejsce w UE. Czy to dużo? Z pewnością nie, ale w kilkunastu wskaźnikach indeksu zbliżamy się do liderów – Finlandii, Danii czy Estonii. I szybko ich gonimy.

Co więcej, stopień cyfryzacji sektora bankowego w Polsce wystaje ponad średnią dla świata. Deloitte na potrzeby raportu „Digital Banking Maturity 2022” przeskanował 304 banki w 34 krajach. Sześć w pierwszej 30. to nasze instytucje. Co nie pozostaje bez wpływu na dostęp i zaawansowanie cyfrowych usług finansowych w Polsce i skłonności obywateli do używania e-commerce przy różnych okazjach i w różnych branżach.

Wreszcie, postępując się ustaleniami innego raportu niż ten – chodzi o „Omni-commerce. Kupuję wygodnie” (wyd. Izba Gospodarki Elektronicznej, 2023) wiadomo, że polscy internauci przynajmniej raz kliknęli KUP w tym roku. Prawie 1/3 robi zakupy online więcej niż 5 razy w miesiącu. E-commerce, (w tym coraz częściej przez aplikacje) jest szybki, wygodny, bezpieczny i bezproblemowy – co też wskazują internauci. Jak to przekłada się na nasze zwyczaje podróżnicze?

Najpierw klikam, potem jadę

Potencjalny gość hotelu/obiektu turystycznego w Polsce jest osobą ze smartfonem, nastawioną na obsługę bezgotówkową. Do tego nie widzi problemów w porozumiewaniu się z obsługą obiektu przez interfejsy. Oczywiście, aby w pełni obsłużyć gościa hotelowego za pomocą przyjaznej technologii, biznes sam musi przejść transformację cyfrową. Wydaje się, że w naszym kraju właściciele i zarządzający obiektami turystycznymi wykazują dobrze rozwinięty instynkt cyfrowy pod tym względem. Transformacja się dzieje i wynika z rosnącego wykorzystania smartfonów, tabletów i innych inteligentnych urządzeń, a także rosnących oczekiwań turystów znających się na technologii.

Do podstawowych usług online, związanych z usługami hotelarskimi, a zgodnych z oczekiwaniami gości należą:

- rezerwacje online przez strony www i aplikacje-pośredników. Od polityki właściciela obiektu zależy podejście do omnichannel, czyli np. czy oba kanały proponują te same ceny za nocleg.
- Mobilne zameldowanie i wymeldowanie skraca kolejki przy recepcji. (Automatyczne systemy fakturowania ograniczają formalności).
- Cyfrowe klucze umożliwiają gościom dostęp do obiektów na wynajem np. poprzez smsy lub do pokoi za pomocą smartfonów. Te rozwiązania pozwoliły rozwinąć w kraju obiekty z czasową recepcją lub nawet bez – chodzi o lokale na wynajem, ale też model condo hotels.

Wchodzę do pokoju smart

Bardziej zaawansowane technologicznie, co nie oznacza, że rzadkie są technologie obecne w pokojach. Obsługują je interfejsy cyfrowe, które pozwalają gościom sterować oświetleniem, temperaturą. Systemy rozrywki służą pomocą w nawigowaniu po budynku, informując o usługach, godzinach otwarcia restauracji, czy basenu, lokalnych atrakcjach. Coraz częstsze w hotelach są baseny samoobsługowe, do których wstęp zapewnia karta elektroniczna. Jeden z gdyńskich hoteli w uprzejmy sposób informuje gości o ciszy nocnej i mniejsza automatycznie natężenie bodźców do poziomu wypoczynku (światło+dźwięk).

Zglądając głębiej, za drzwiami z napisem „Obsługa” można odkryć zaawansowane rozwiązania cyfrowe, które służą polepszaniu UX. Tak więc, na podstawie analizy danych i opinii hotel może wykorzystać analitykę, aby uzyskać wgląd w preferencje gości. Chodzi o spersonalizowane doświadczenia leżące na przeciwnym biegunie, który wyznaczają tabędzie z ręczników na łóżkach, na przywitaniu.

I tu rytuał powitalny może obejmować włączenie TV z ostatnim preferowanym kanałem, gatunek/kolor wina, w zależności od poprzedniego wyboru. Można zaspokoić preferencje dotyczące pokoju, tj.: położenie, widok z okna, rodzaj łóżka i pościeli. Hotele mogą też wysyłać specjalne oferty, np., związane z datą urodzin gościa, dołączoną do elektronicznej kartki z życzeniami. W ramach polepszania UX obiekt może zaproponować wirtualny przegląd pokoju, a po wymeldowaniu wysłać spersonalizowany e-mail z podziękowaniem, oraz ankietę opinii. Te informacje mogą zostać wykorzystane do ulepszenia przyszłych pobytów.

Wreszcie, hotele korzystające z pośrednictwa platform internetowych gromadzą tam opinie i recenzje gości. To pomaga im ulepszać obsługę, ale też szybko reagować na rodzące się problemy, co także wpływa na reputację.

Nadrzędny cel cyfryzacji

Cyfryzacja usług hotelowych służy nie tylko poprawie ogólnego doświadczenia gości, ale też efektywności operacyjnej, co przekłada się na utrzymanie konkurencyjności. W tym celu systemy zarządzania hotelem integrują różne funkcje, w tym rezerwacje, zarządzanie zapasami i sprzątanie. Automatyzacja poprawia wydajność i zmniejsza prawdopodobieństwo błędów.

Oczywiście, cała sztuka w tym, aby zachować równowagę pomiędzy wykorzystaniem technologii do personalizacji usług, a utrzymaniem ludzkiego charakteru w hotelarstwie. Czemu służy jeszcze jedna ścieżka rozwoju branży turystycznej.

Sednem hotelarstwa jest zrozumienie potrzeb klientów. Jeśli są przy okazji właścicielami zwierząt domowych, dla rozwoju biznesu nie powinno być to problemem, a szansą. I wydaje się, że przynajmniej w części branża hotelarska w Polsce zareagowała najlepiej na fakt, że nasze społeczeństwo pokochało zwierzaki towarzyszące.

Po przyjacielsku

Obecnie hotele często budują przyjazne relacje z osobami bądź z rodzinami ze zwierzęciem, sygnując obiekty hasłem niessącym ze sobą wiele pozytywnych skojarzeń i gwarantującym ciepłe przyjęcie na miejscu dla wszystkich. Chodzi o hasła „przyjazny zwierzętom”, „animal-friendly”/”pet-friendly”. Na pewno nie jest to mała grupa klientów. Jesteśmy narodem wiodącym w Europie jeśli chodzi o przywiązanie do zwierząt domowych. W co 3. gospodarstwie domowym mieszka lub mieszkał kiedyś jakiś pupil, a 43 proc. cytowanych internautów w tym raporcie rozważa w najbliższym czasie kupno lub zaadoptowanie zwierzaka. (Wg Europmitora w 2021 r. w Polsce mieliśmy ok 8 mln psów i 7 mln kotów). Ważne jest też, że w przeważającej większości zwierzęta traktujemy z pełnymi ich prawami. 4,33 w skali 1-5 - tak ankietowani w badaniu do tego raportu oceniają stwierdzenie, że zwierzę to normalny członek rodziny, ze wszystkimi prawami. Tak więc, chodzi o ogromną grupę odpowiedzialnych, „zwierzolubnych” konsumentów w Polsce. I nie tylko o rynek karmy, weterynarię czy akcesoria dla zwierząt. A o co?

Szansa dla HoRe...Hau

„Animal-friendly” oznacza, że dany obiekt posiada zasady i udogodnienia zaspokajające potrzeby gości i ich zwierząt. Zazwyczaj są to wyznaczone pokoje w hotelu, przeznaczone dla gości ze zwierzętami. Często też z legowiskami, miskami, smakołykami dla zwierząt. Niektóre hotele/pensjonaty oferują usługi specjalnie, np. opiekuna zwierząt. Na miejscu można oczekiwać personelu przyjaznego czworonogom, a także zasad dotyczących zwierząt – dopuszczalnych typów, ras, ew. ograniczeń dotyczących ich wielkości. Zapewnia się miejsca do zabaw ze zwierzętami, wybiegi dla psów i ścieżki spacerowe.

Hotele przekazują też gościom wskazówki zachowania zwierząt w pokojach i pomieszczeniach ogólnodostępnych. Średnia cena doby hotelowej dla kota to 40-50zł, dla psa rasy małej – do 70 zł, rasy dużej – ok 150 zł. Cena może zwiększyć się w zależności od tego, czy pies będzie nocował w pokoju z właścicielem czy z innymi zwierzakami. Hotele mogą też prosić o osobną opłatę za zwierzę lub zwrotny depozyt – chodzi o pokrycie ew. kosztów sprzątaniasz/ szkód. Czyli, jak można się przekonać – o wszystko można zadbać i zorganizować, wprowadzając zasady wzajemnego współżycia między ludźmi i pupilami.

AI i animal friendly

Zdrowy instynkt właściciela bądź zarządzającego obiektem hotelowym można poznać po podejściu do zaawansowania cyfrowego biznesu. Możliwości, jakie dają nowoczesne technologie w kontakcie z klientami pozwalają przeprowadzić biznes na poziom zarządzania, jaki może tylko generować większe zadowolenie gości. UX bowiem jest wypadkową rozwoju technologii i społecznego jako takich – nie znamy do końca naszych cywilizacyjnych potrzeb, które pojawią się za rok, bądź dwa. Ale na pewno trzeba być przygotowanym na ich pojawienie się, aby nie wypaść z rynku.

Odpowiednio zaprojektowana strategia cyfryzacji i otwarte podejście do rozwiązań cyfrowych to domena działania Izby Gospodarki Elektronicznej – jej misja i bogate know-how. Równocześnie e-Izba pozostaje twórcza w poszukiwaniu nowych obszarów biznesu, który zwiększa UX. W tym konkretnym przypadku chodzi o rozwiązania dedykowane właścicielom i właścicielkom zwierząt. Obie te dziedziny łączą się poprzez nieorganiczne możliwości zastosowania e-commerce, także w HoReCa – branży, której clue to sprawianie innym przyjemności.

Zapraszamy do współpracy!

Animal Helper

Animal Helper to darmowa i ogólnodostępna aplikacja, która ma na celu ratowanie życia i zdrowia zwierząt. Niestety, ludzie nie wiedzą, gdzie dzwonić, gdy widzą ranne, chore, zagubione czy zagłodzone zwierzę. Podstawowym założeniem jest skupienie w jednym miejscu zgłoszeń dotyczących zwierząt. Zgłoszenia trafiają do centrali, która działa jak dyspozytornia i przyjmuje je 24/7. Nasi koordynatorzy powiadamiają wówczas odpowiednie dla danego przypadku, miejscowe organy ścigania i służby ratunkowe lub organizację charytatywną. Chciałbym, żeby nasza aplikacja była narzędziem wzmacniającym poczucie odpowiedzialności za te kochane stworzenia, niezależnie od tego czy to są zwierzęta domowe, dzikie czy gospodarskie. Każde z nich zasługuje na empatię i szacunek i gdybym miał oddać za coś swoje życie, to właśnie za ten aspekt. Jesteśmy dziwnym, podzielonym krajem, ale myślę, że w tej sprawie wszyscy jesteśmy zgodni i stać nas na naprawdę piękne, empatyczne czyny. I czas to wreszcie udowodnić tym biednym zwierzętom.

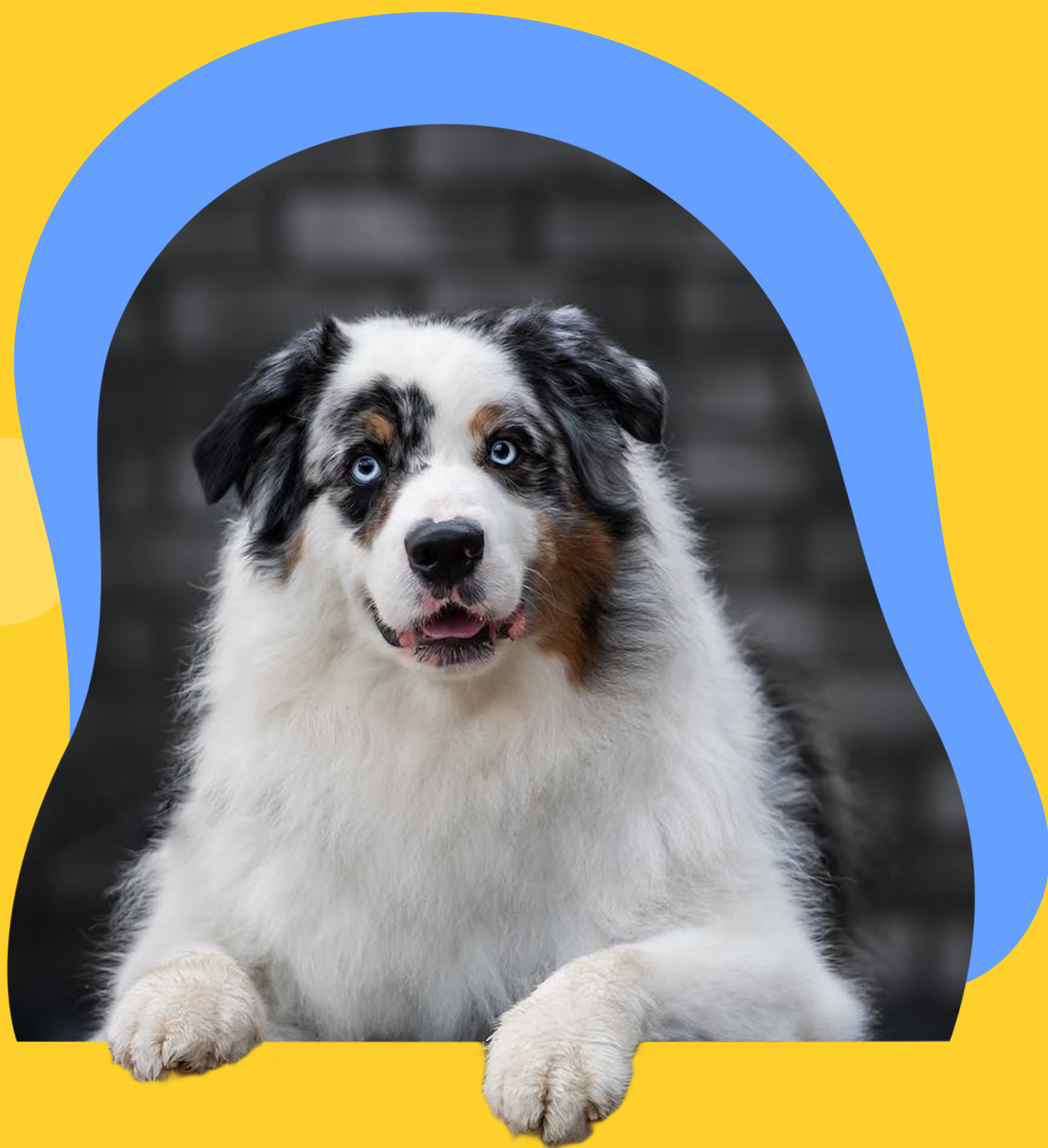


Adam Van Bendler

założyciel Fundacji Psia Krew
i inicjator powstania aplikacji
Animal Helper

Zwierzoprzyjazne otoczenie

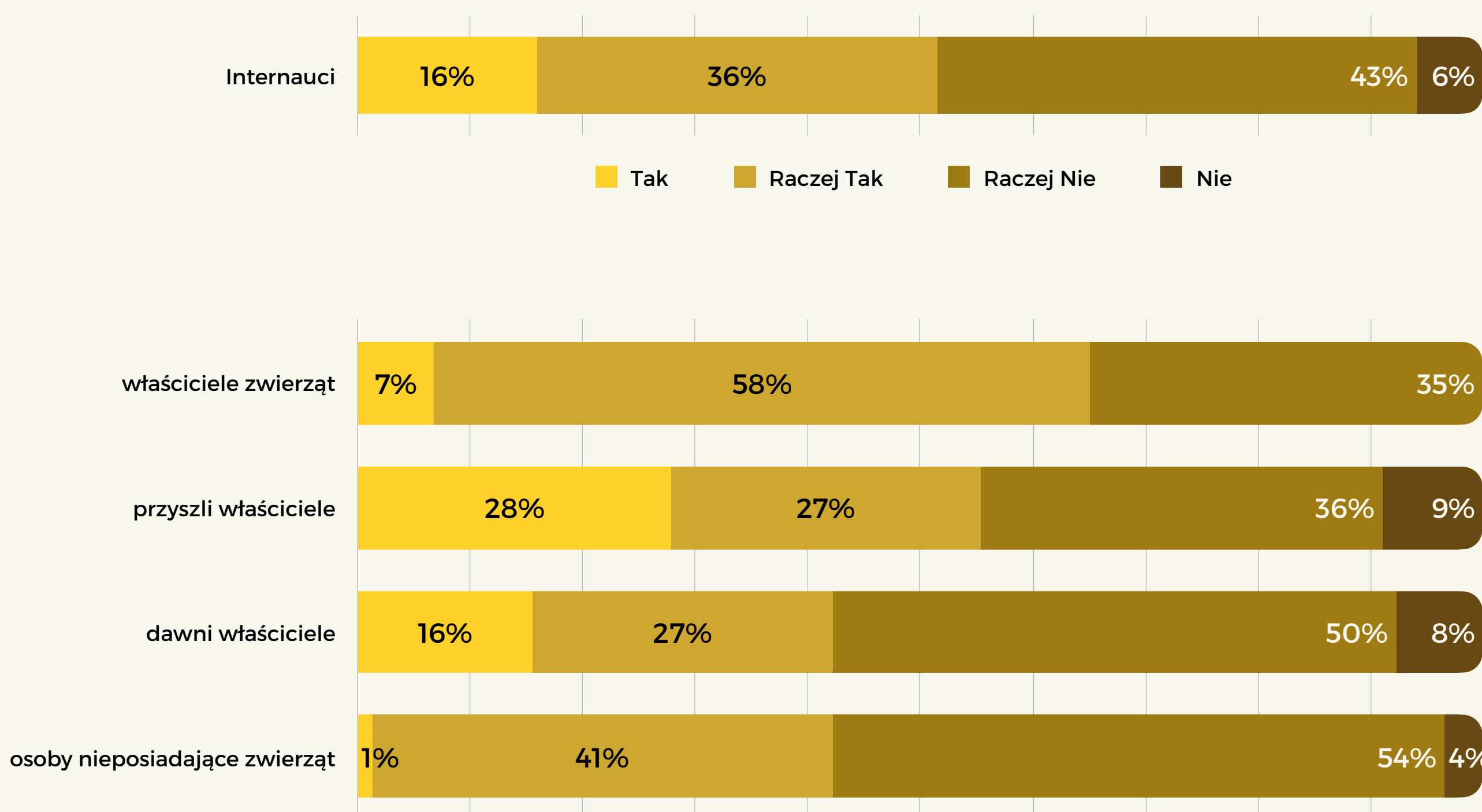
Czy mieszkamy w przyjaznych zwierzętom miejscach?



Otoczenie przyjazne łapom i skrzydłom

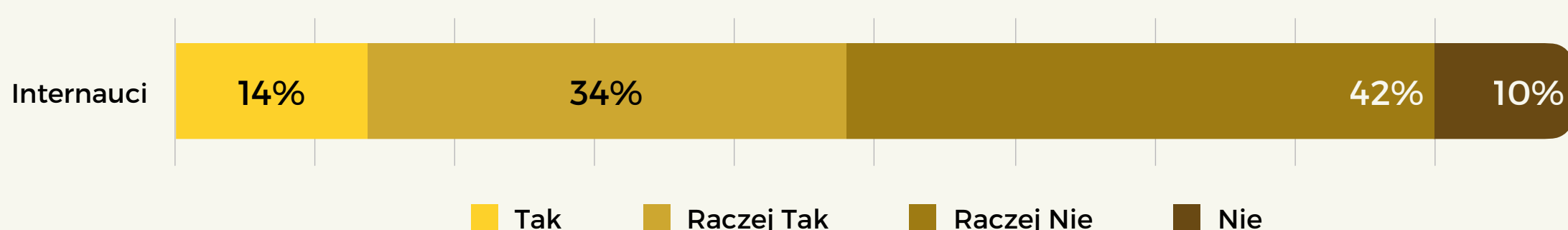
Czy Polacy mieszkają w otoczeniu przyjaznym zwierzętom? I tak, i nie. 52% potwierdza, a 48% (czyli prawie połowa) uważa, że ich miejsce zamieszkania nie jest niestety animal-friendly. Podobna sytuacja jest jeśli chodzi o osiedla / wspólnoty / spółdzielnie mieszkaniowe, a więc otoczenie najbliższe. Najlepiej miejsce zamieszkania oceniają mieszkańcy wsi i małych miasteczek. Co ważne, bardziej pozytywnie swoje otoczenie oceniają też właściciele zwierząt, a więc najbardziej zainteresowane osoby. Optymistycznie na ten aspekt patrzą też osoby zamierzające wkrótce kupić lub zaadoptować zwierzaka.

Wykres 52: Czy Twoim zdaniem miasto, w którym mieszkasz jest przyjazne zwierzętom? Możesz nazwać je "animal-friendly"?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

Wykres 53: Czy otoczenie w którym mieszkasz, wspólnoty mieszkaniowe są przyjazne zwierzętom?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci

A co przesądza o tym, że otoczenie jest oceniane jako animal-friendly? Zarówno wszyscy badani, jak i właściciele zwierząt stawiają na dużą liczbę terenów zielonych. Opiekunom zwierząt zależy też na swobodzie puszczania ich luzem właśnie na takich terenach, szczególnie w parkach, a dodatkowo chcą mieć także do dyspozycji wydzielone specjalnie obszary dla zwierząt, przystosowane do zabawy i bezpieczne. Podobne wskazówki mają opiekunowie zwierząt dla osiedli. Mówią przede wszystkim o otwartych przestrzeniach, szerokich chodnikach, niskich krawężnikach, możliwości wypuszczenia zwierząt na trawniki oraz wyciszających ścianach, żeby zwierzęta nie przeszkadzały innym mieszkańcom. I takich miast, osiedli i budynków sobie wszyscy życzymy.

Wykres 54: Jakie czynniki decydują o tym, że miasto jest animal-friendly?



Źródło: Raport e-Izby, e-Commerce Animal-friendly Biznes 2023, N=1179, wszyscy badani internauci



Co powinno oferować animal-friendly miasto?

1. Zielono mi

Najważniejsze aby miasto było animal-friendly jest ilość zieleni i różnorodne trasy spacerowe (43%)

2. Szkolenia

Miasto powinno oferować dostęp do licznych szkoleń dla psów, zabaw węchowych czy treningów zwierząt(26%)

3. Zabawa

Istotne są specjalnie przystosowane miejsca do zabaw dla zwierząt, np. psie polany, (19%) lub organizowane są wyścigi, wspólne spacery po parkach (18%).

4. Treningi

Ważne by były dostępne specjalne zajęcia treningowe (17%) takie jak: zajęcia z noseworku, frisbee, agility, obedience, IPO, pasterstwo

5. Swoboda przebywania

Dobrze jest gdy, na osiedlach zwierzęta mogą swobodnie przebywać na trawnikach, jeśli się po nich sprząta (16%)

6. Opieka

Oczekiwania by liczba gabinetów weterynaryjnych i dobrze zaopatrzonych sklepów w okolicy jest wystarczająca(14%)

7. Bez zakazów

Istotne też jest by na trawnikach / w parkach nie było zakazu puszczenia zwierząt luzem, jeśli się po nich sprząta (12%)

8. Animal-friendly

Ważne także bykawiarnie/ sklepy/ restauracje były przychylnie dla zwierząt(12%)

9. Aglomeracja

Miłośnicy zwierząt oczekują także by aglomeracja przystosowana jest do spacerów ze zwierzętami(8%)

+48 515 517 477

canecorsoadopcje.pl

adopcje@canecorsoadopcje.pl

canecorso.rescue.poland



SZUKASZ WIERNEGO PRZYJACIELA? ADOPTUJ GO!

Witaj w Fundacji Cane Corso Rescue Poland! Nasza misja to ratowanie i znajdowanie nowych, kochających domów dla psów Cane Corso w potrzebie. Dołącz do nas i zyskaj wiernego przyjaciela!

DLACZEGO WARTO?



Inteligentne
stworzenia



Wielkie
serce



Oddany
towarzysz

JAK MOŻESZ POMÓC?



Adopcja: Przygarnij psiaka!



Wolontariat: Dołącz do naszego zespołu.



Darowizny: Wesprzyj nas finansowo.

Każda złotówka pomaga naszym
czworonożnym podopiecznym.

Fundacja Cane Corso Rescue Poland
ul. Ludwika Waryńskiego 12/14 m 46, Łódź
KRS: 0000592118
REGON: 363271806



Lista Schronisk

Nazwa	Adres
Centrum Adopcyjne ADA	Przemyśl, ul. Zamoyskiego 15
Schronisko dla zwierząt „Ciapkowo”	Gdynia, ul. Małokacka 3A
Schronisko dla zwierząt w Zielonej Górze	Zielona Góra, ul.Szwajcarska 4
Schronisko dla zwierząt „Azyl”	Dzierżanów, ul. Brzegowa 151
Schronisko "Na Paluchu"	Warszawa, ul. Paluch 2
Schronisko dla Zwierząt w Łodzi	Łódź, ul. Marmurowa 4
Krakowskie Towarzystwo Opieki nad Zwierzętami	Kraków, Rybna 3
Schronisko dla zwierząt w Poznaniu	Poznań, ul. Kobylepole 51
Schronisko dla Bezdomnych Zwierząt we Wrocławiu	Wrocław, ul. Ślázowa 2
Stowarzyszenie Przystanek PsyKoty	Cichów, ul. Cichów 61
Stowarzyszenie Płock Przyjazny Psom	Płock, ul. Adama Mickiewicza 23/166
Wolontariat Schroniska dla Psów w Nowodworze	Lublin, ul. Leszczyńskiego 23
Schronisko Dla Bezdomnych Zwierząt w Rybniku	Rybnik, ul. Majątkowa 42
Schronisko „Promyk”	Gdańsk, Przyrodników 14

Metodologia



Kogo i dlaczego przebadaliśmy?

Raport powstał na podstawie badania zrealizowanego przez Mobile Institute na zlecenie Izby Gospodarki Elektronicznej. Badanie zostało przeprowadzone w październiku 2023 roku z wykorzystaniem metody CAWI (Computer-Assisted Web Interview) - responsywnych ankiet elektronicznych emitowanych na stronach www oraz w wysyłce mailowej.

W badaniu wykorzystany został system ankietowy opinie.mobi oraz widżety instapps.io. Zebrano odpowiedzi od 1179 internautów oraz 60 przedstawicieli firm, z różnych kategorii, w tym branży Ho-Re-Ca kluczowej jeśli chodzi o stosunek do zwierząt. Pod uwagę wzięte zostały tylko kompletnie wypełnione ankiety.

W badaniu i raporcie przez przedstawicieli pokoleń rozumiemy:



Pokolenie Z

osoby urodzone
po 1996 roku



Young Millennials (młodszy milenialsi)

osoby urodzone w latach
1990-1995



Old Millennials (starszy milenialsi)

osoby urodzone w latach
1984-1989



Xennials

osoby urodzone
w latach 1975-1983



Pokolenie X

osoby urodzone w latach
1965-1974



Silver Power (silwersi)

osoby urodzone w latach
1946-1964

Podziękowania

W raporcie wystąpili: Thor, Loki, Churchill, Tyson, Fibo, Pepe, Kropka, Kratos, Wena, Przeciónek, Maciek, Karmel, Sheldon i Spencer. Przy tej okazji dziękujemy cudownym zwierzętom i ich opiekunom: Patrycji Sass-Staniszewskiej, Anastazji Buryanovej, Dorocie Bachman, Magdalenie Grablewskiej, Justynie Babicz, Roksanie Olejniczak, Angelinie Nguyen, Katarzynie Myszkowskiej, Agacie Kordas, Sylwi Brulińskiej, Ewie Morawek, Sebastianowi Błaszkiwiczowi za wspólną sesję i możliwość wykorzystania zdjęć. Podziękowania dla autorów zdjęć: Animal Foto Studio Kamil Czyżewski oraz Marta Jaskólska.



Loki

Patrycja Sass-Staniszewska



Thor

Patrycja Sass-Staniszewska



Churchill

Anastazja Buryanova



Darth Vader, Bardolino & Hera

Sebastian Błaszkiwicz



Fibo

Justyna Babicz

**Pepe**

Roksana Olejniczak

**Kropka**

Angelina Nguyen

**Tyson**

Dorota Bachman

**Przeciónk**

Agata Kordas

**Kratos i Wena**

Katarzyna Myszkowska

**Maciek**

Sylvia Brulińska

**Sheldon**

Magdalena Grablewska

**Spencer**

Magdalena Grablewska

**Karmel**

Ewa Morawek

Dziękujemy.



AUTOR I WYDAWCA RAPORTU



IZBA
GOSPODARKI
ELEKTRONICZNEJ

REALIZACJA BADANIA I RAPORTU



Mobile Institute