



ΙΔΡΥΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ
FOUNDATION FOR ECONOMIC & INDUSTRIAL RESEARCH

Τ. Καρατάσσου 11, 117 42 Αθήνα, Τηλ.: 210 92 11 200-10, Fax: 210 92 33 977, www.iobe.gr
11 T. Karatassou Str., 117 42 Athens, Greece, Tel.: (+30) 210 92 11 200-10, Fax: (+30) 210 92 33 977

Το διαδίκτυο στην Ελλάδα: Εμπόδια και Προοπτικές

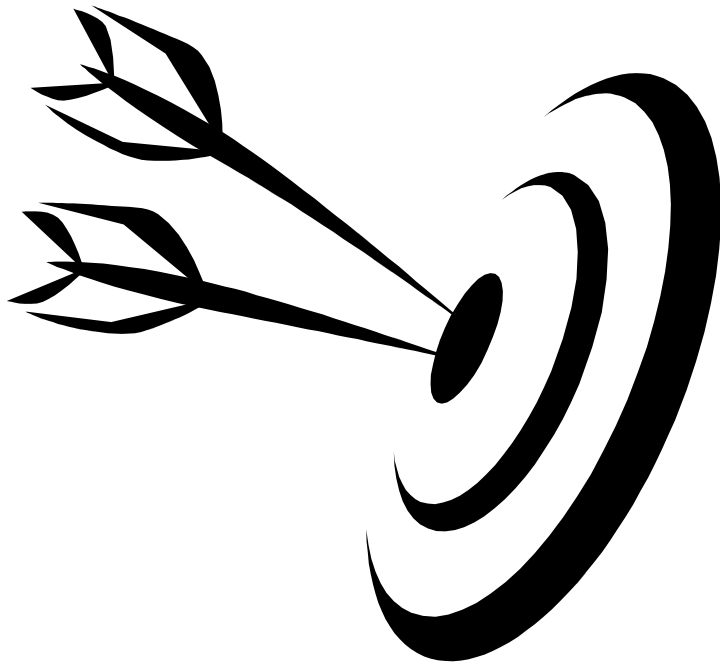
Δρ. Άγγελος Τσκανίκας
Διευθυντής Έρευνας IOBE

Κώστας Τρούλος
Ηλίας Ντεμιάν



Με την υποστήριξη της 

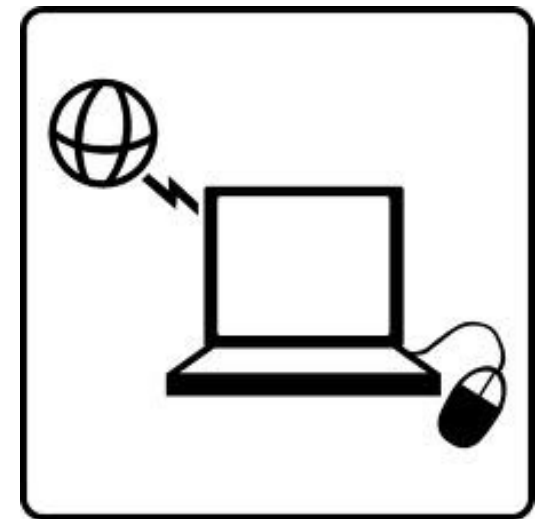
Στόχος μελέτης



- Ανάδειξη των ανασταλτικών παραγόντων στην περαιτέρω διείσδυση του Διαδικτύου
 - Αιτίες
 - Τρόποι άρσης ή έστω μερικής άμβλυνσής τους
- Προϋποθέσεις ενίσχυσης της χρήσης:
(Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο)

Δομή μελέτης

- Βασικά Δεδομένα
- Παράγοντες που επηρεάζουν την προσφορά και ζήτηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Οφέλη και ευκαιρίες από τη διάδοση του διαδικτύου στην Ελλάδα
- Προκλήσεις πολιτικής

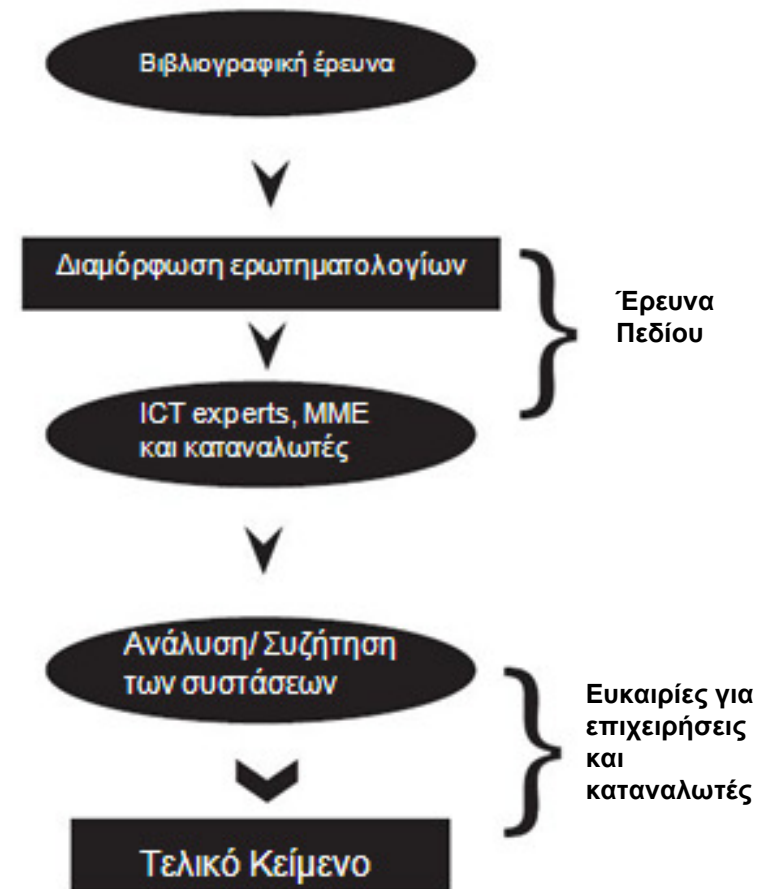


Μεθοδολογία

–Βιβλιογραφική Επισκόπηση

–Εμπειρική Έρευνα

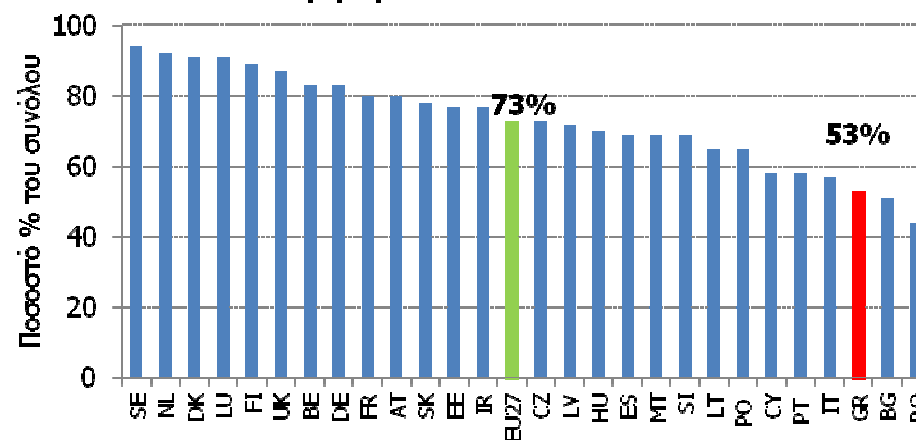
- Ηλεκτρονική έρευνα πεδίου
 - 100 συμμετέχοντες
 - επαγγελματίες, ιδιώτες, εκπρόσωποι φορέων
 - Αττική
- 47 «ειδικές» συνεντεύξεις
(πανεπιστήμια, κρατικοί φορείς, επιχειρήσεις, ενώσεις καταναλωτών)



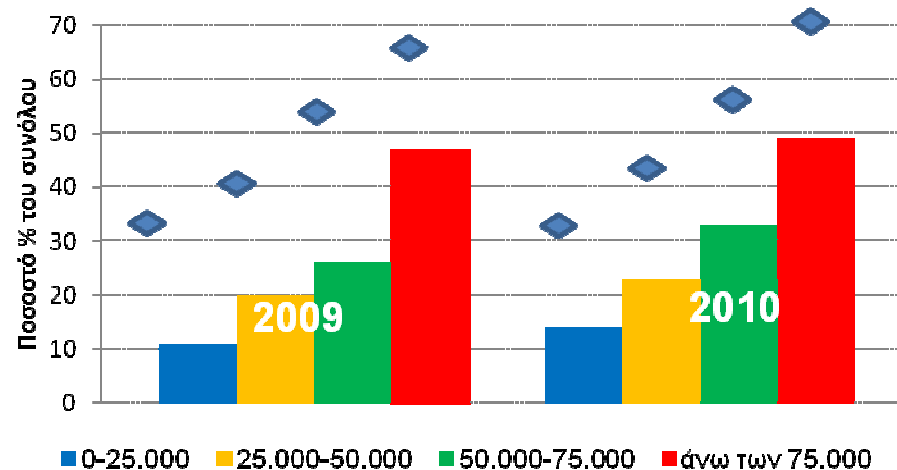
Αργή η τεχνολογική σύγκλιση με την υπόλοιπη Ευρώπη

- **Πολίτες:** Ταχεία διάδοση του διαδικτύου, αρκετά όμως χαμηλότερα από την ΕΕ.
 - Περίπου οι μισοί Έλληνες χρησιμοποιούν το διαδίκτυο
 - Ισχυρότερες τάσεις σύνδεσης και χρήσης στις μικρότερες ηλικίες (80% του τμήματος 16-24 ετών)
 - Η μόρφωση παίζει ρόλο: 94% των ελλήνων με υψηλή μόρφωση χρησιμοποιεί το διαδίκτυο
 - Πάνω από 50% των Ελλήνων με εισόδημα άνω των €75,000 χρησιμοποιεί το διαδίκτυο
 - Μεγαλύτερη χρήση διαδικτύου από τους κατοίκους αστικών περιοχών σε σχέση με την περιφέρεια.

Χρήση διαδικτύου, 2011



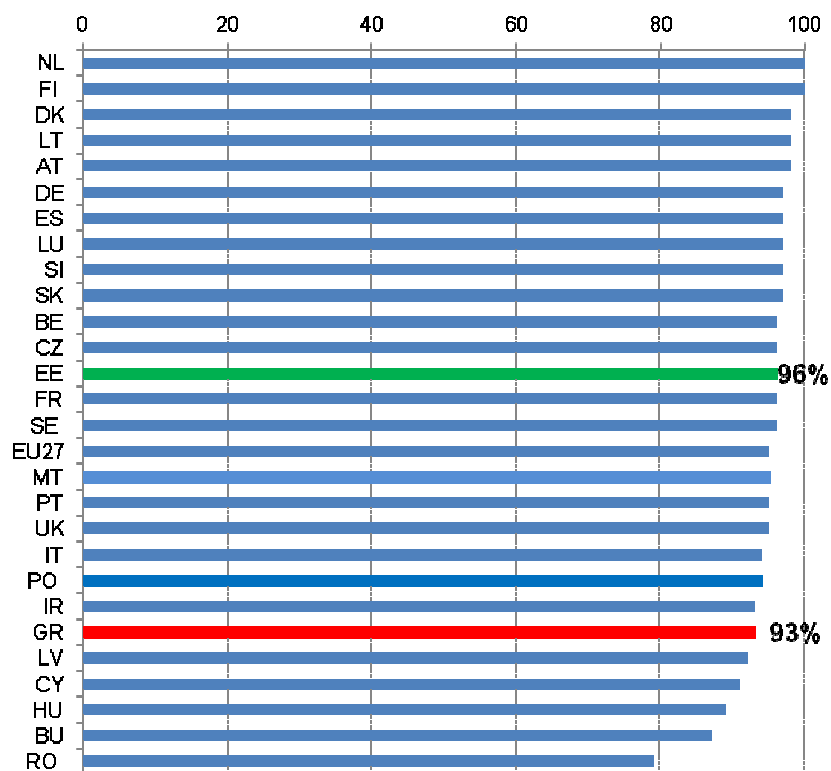
Ετήσια εισοδήματα (σε €) και χρήση του διαδικτύου σε Ελλάδα και ΕΕ27



Πηγή: Eurostat

Ικανοποιητικότερη αλλά όχι επαρκής η εικόνα στον επιχειρηματικό τομέα

Πρόσβαση των επιχειρήσεων στο διαδίκτυο,
2011



Πηγή: Eurostat

Επιχειρήσεις: μικρότερη η απόσταση από την ΕΕ27

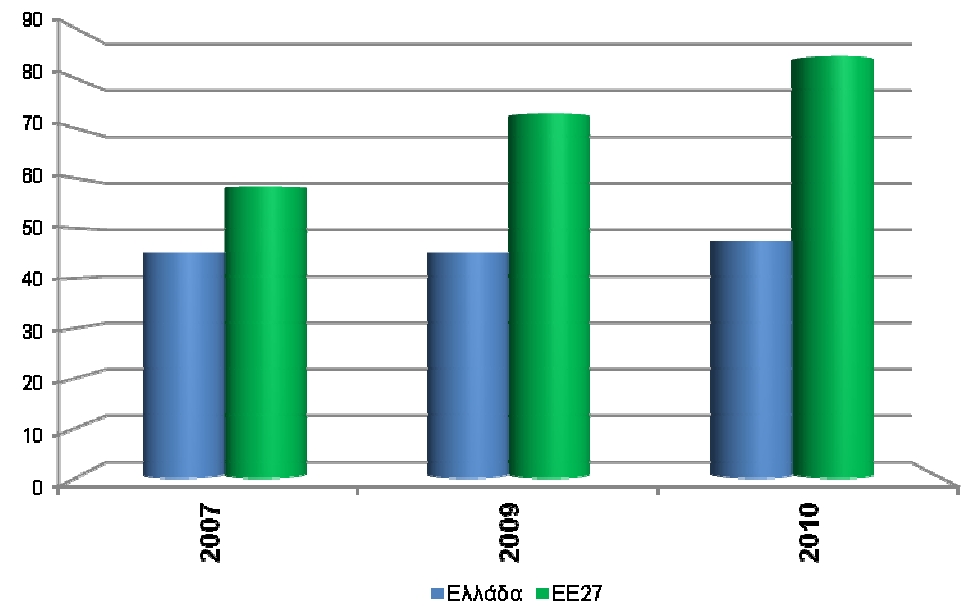
- 93% των επιχειρήσεων (>10 ατόμων) χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο
- Χαμηλότερα ποσοστά στις πολύ μικρές επιχειρήσεις (<10 άτομα)
- Μη ικανοποιητικά ποσοστά ενσωμάτωσης υπηρεσιών διαδικτύου στις εταιρικές στρατηγικές
- 4% των επιχειρήσεων παραγγέλνουν ηλεκτρονικά τις προμήθειές τους έναντι 19% στην Ευρώπη
- **2011:** 7.000 επιχειρήσεις εκδίδουν ηλεκτρονικά τιμολόγια αξίας 8 δισεκατομμυρίων. Το **2012** η αξία των τιμολογίων εκτιμάται στα 13 δισεκατομμύρια
- Αύξηση online διαφήμισης το 2011 κατά 25% ανερχόμενη στα €76 εκατ.
- Σημαντικά τα περιθώρια βελτίωσης: πχ. ηλεκτρονική τιμολόγηση (e-invoicing)

Βελτίωση στη διάθεση υπηρεσιών με περιορισμένη ωστόσο χρήση

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

- **Βελτιώνονται** οι δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά
 - Παραμένουν **λιγότερες** σχέση με την ΕΕ27
 - **Αυξάνεται η ζήτηση**: Σημαντικό ποσοστό διείσδυσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις επιχειρήσεις, ξεπέρασε το 77% το 2010
 - **Ωστόσο**:
 - Ελλιπής σχεδιασμός (μη ολοκληρωμένα συστήματα)
 - Πολύπλοκες διαδικασίες
- Άγνοια ύπαρξης από τους χρήστες

Ποσοστό διάθεσης 20 βασικών (benchmarking) δημόσιων υπηρεσιών, 2010

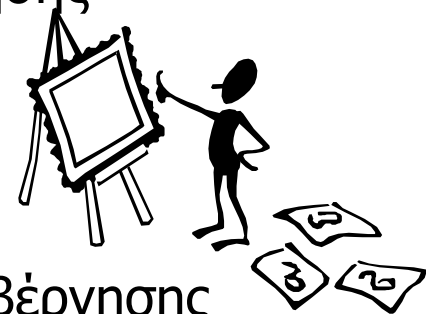


Πηγή: Eurostat

Σημαντική τροχοπέδη στην περαιτέρω αύξηση της ζήτησης

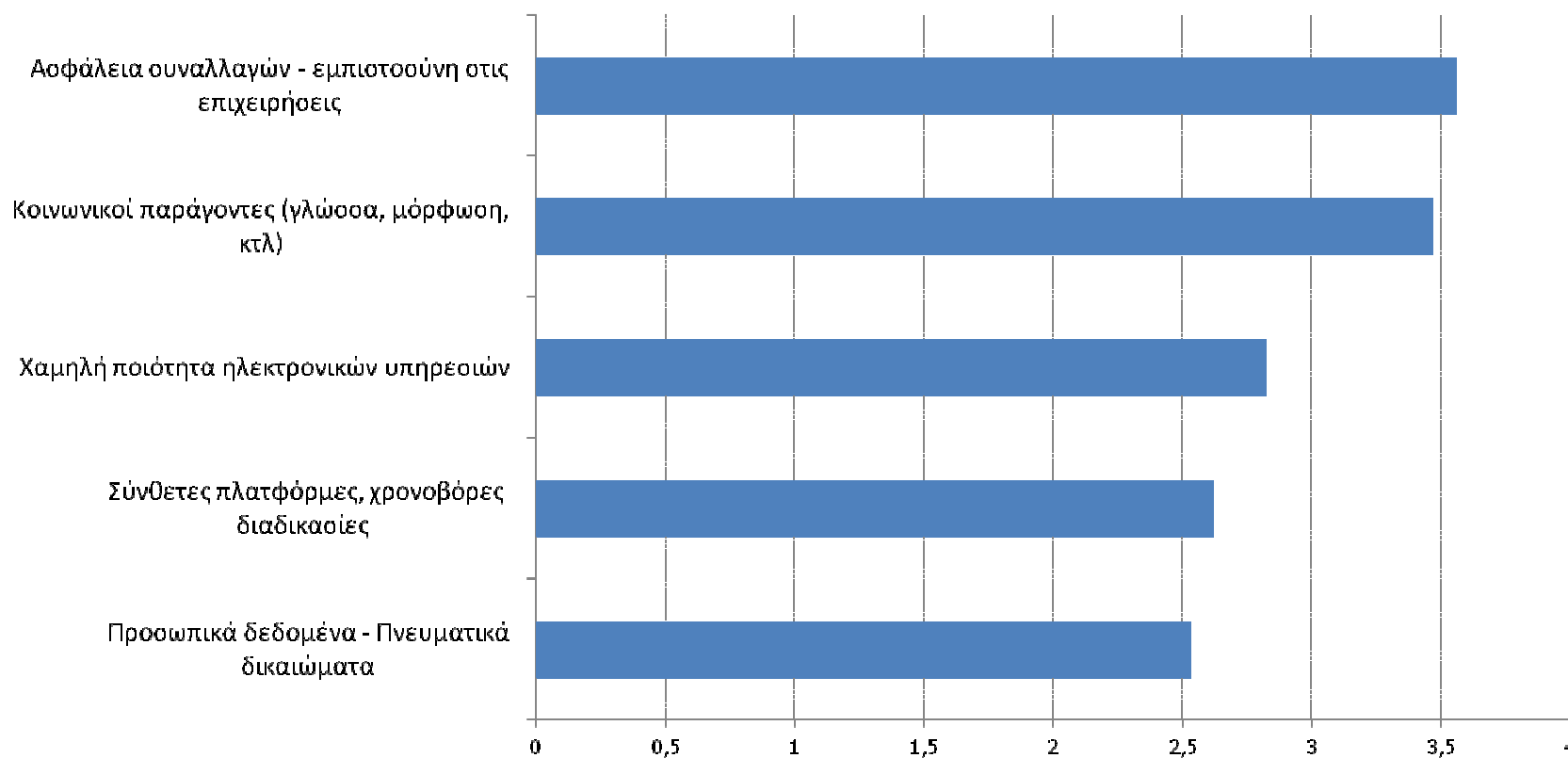
Διαπιστώσεις

- Οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις επενδύουν περισσότερο στο διαδίκτυο:
 - Ανασταλτικό το μικρό μέσο μέγεθος των ελληνικών επιχειρήσεων
- Οι καταναλωτές προτιμούν σποραδικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες
 - Το shopping αποτελεί και κοινωνική διαδικασία
 - Σύνηθες: On-line περιήγηση με off-line αγορά
- Η αντικαταβολή προτιμητέα μέθοδος διεκπεραίωσης αντί χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων πληρωμής (π.χ. πιστωτική κάρτα)
- Ενισχύεται η χρήση ιστοσελίδων κοινωνικής δικτύωσης
- Αργή η επέκταση της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 - Σύνθετες διαδικασίες
 - Διστακτικότητα στην παροχή στοιχείων από χρήστες
 - Μη ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες (π.χ. διακανονισμός ΦΠΑ μέσω taxis)



Ανασταλτικοί παράγοντες στην περαιτέρω διείσδυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τόσο σε επιχειρήσεις όσο και σε πολίτες:

Παράγοντες που εμποδίζουν τη διείσδυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ελλάδα



Πηγή: Online Έρευνα IOBE

1^ο: ασφάλεια συναλλαγών

- **Ανησυχία** για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων
- Περιορισμένη **εμπιστοσύνη** προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές
- **Αυξημένο** το ρίσκο και για τους επιχειρηματίες (CNP)
- **Μη αναπτυγμένα** (ολοκληρωμένα) ηλεκτρονικά συστήματα

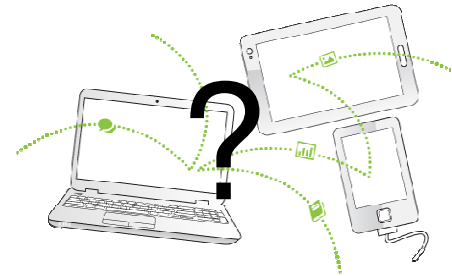


2^ον κοινωνικοί παράγοντες

Υστερήσεις στην ανάπτυξη σχετικών δεξιοτήτων (e-skills) από το υπάρχον εκπαιδευτικό σύστημα



Δεν έχει αναπτυχθεί ακόμα κουλτούρα χρήσης ηλεκτρονικών μέσων για καθημερινές συναλλαγές, τόσο σε επίπεδο επιχειρήσεων όσο και σε επίπεδο ιδιωτών



Έλλειψη αυτοπεποίθησης κατά τη χρήση ξένων γλωσσών



Συνειδητή επιλογή η μη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών από τους μη χρήστες

3^ο: χαμηλής ποιότητας ηλεκτρονικές υπηρεσίες



- Δημόσιες πολιτικές που δεν ενθαρρύνουν τη ζήτηση για ηλεκτρονικές υπηρεσίες
 - Κατακερματισμένος σχεδιασμός και σποραδικές πρωτοβουλίες
 - Εστίαση επιδοτήσεων στην απόκτηση εξοπλισμού ή/και στη δημιουργία ιστοσελίδας
- Μη επαρκώς σχεδιασμένες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες
- Άγνοια μακροπρόθεσμου λειτουργικού κόστους:
 - Μικρά κόστη εκκίνησης, αλλά υψηλότερο κόστος αναβάθμισης για καλύτερο επίπεδο ποιότητας
- Σημαντική δυσκολία στη δημιουργία οικονομιών κλίμακας που να επιτρέπει μεγάλο ROI

Άλλοι παράγοντες

- Σύνθετο user interface και χρονοβόρες διαδικασίες, χωρίς προτυποποίηση
- Αργές και κάποιες φορές αναξιόπιστες συνδέσεις
- Ανησυχία σχετικά με την προστασία πνευματικών δικαιωμάτων και την ιδιωτικότητα
 - Από παραγωγούς περιεχομένου εκφράζονται ανησυχίες για την προστασία των πνευματικών τους δικαιωμάτων
 - Οι χρήστες ανησυχούν για την παραβίαση της ιδιωτικότητας & των προσωπικών τους δεδομένων



Γιατί να αναπτύξουμε το Διαδίκτυο; Τρεις πυλώνες οφέλους

Διαφάνεια

- Τυποποίηση – πιστοποίηση συναλλαγών με δημόσιο, επιχειρήσεις
- Βελτίωση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τους θεσμούς
- Χρήση της διαφάνειας ως εργαλείο marketing προώθησης
- Διάχυση πληροφορίας (πχ. Booking.com)

Απλοποίηση Διαδικασιών και Συμμετοχή Χρηστών

- Αλλαγή στον τρόπο συναλλαγής μεταξύ επιχειρήσεων και δημόσιου τομέα (πχ. ηλεκτρονικές προμήθειες)
- Αποτελεσματικές συναλλαγές με δημόσιους οργανισμούς
- Συμμετοχή του πολίτη σε διαβουλεύσεις, έκφραση παραπόνων, βελτίωση υπηρεσιών

Πρόσβαση

- Γνώση και πληροφορία από κάθε σημείο
- Απουσία γεωγραφικών περιορισμών κατά την εργασία
- Ικανοποίηση της παγκόσμιας ανάγκης για πρόσβαση σε τοπικό και πρωτότυπο περιεχόμενο
- Πρόσβαση σε ευρύτερες αγορές και επενδυτικά κεφάλαια (π.χ. Crowdfunding)

Σημαντικά τα επιχειρηματικά οφέλη σε όλες τις διαστάσεις (B2B, B2G, B2C)



Συμπερασματικά

- Αργή πρόοδος, υστερήσεις σε σχέση με την ΕΕ-27
 - **Ζήτηση:** Χαμηλή εμπιστοσύνη του καταναλωτή προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, χαμηλός βαθμός διείσδυσης και χρήσης
 - **Προσφορά:** Χαμηλή ποιότητα περιεχομένου, απουσία ολοκληρωμένων υπηρεσιών e-government και e-services, χαμηλή δραστηριότητα σε e-commerce

Απαιτείται η ανάπτυξη κρίσιμης μάζας από ηλεκτρονικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας

Η αύξηση της διείσδυσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών απαιτεί:

Επιχειρήσεις

- Να επενδύσουν ουσιαστικά στις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες, κάνοντας το Διαδίκτυο βασικό συστατικό της στρατηγικής τους
 - Δημιουργία κρίσιμης μάζας συνδρομητών/πελατών
 - Επίτευξη οικονομιών κλίμακας
 - Υψηλές αποδόσεις

Απαραίτητες προϋποθέσεις:

- Τόνωση αυτοπεποίθησης των πελατών για ασφάλεια των online δραστηριοτήτων
- Επένδυση σε ανάπτυξη e-skills (π.χ. εκπαίδευση προσωπικού, σεμινάρια κτλ).

Η αύξηση της διείσδυσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών απαιτεί:

Κράτος – Δημόσιες Πολιτικές

- Ανάδειξη του οφέλους χρήσης του διαδικτύου
 - Παροχή κινήτρων για τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 - Ανάδειξη επιτυχημένων παραδειγμάτων στην Ελλάδα
- Ψηφιοποίηση περισσότερων δημόσιων υπηρεσιών
- Υποστήριξη των χρηστών (πολίτες και επιχειρήσεις) για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών δεξιοτήτων
- Περαιτέρω ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων υψηλών ταχυτήτων

Η αύξηση της διείσδυσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών απαιτεί:

Πολίτες και εμπλεκόμενοι φορείς (πχ. Ενώσεις Καταναλωτών)

- Εύκολη και κατανοητή παροχή πληροφορίας
- Ενημέρωση για ηλεκτρονικές παγίδες - προστασία πολιτών
- Ανάδειξη ευκαιριών και χρήσιμων online εργαλείων

Ευχαριστώ για την προσοχή σας
Άγγελος Τσακανίκας
atsakanikas@iobe.gr



Με την υποστήριξη της 