



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ



ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ  
ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ  
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Πειραιάς 8.11.2006

## Δ Ε Λ Τ Ι Ο Τ Υ Π Ο Υ

### ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΤΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ, ΕΤΟΥΣ 2006

#### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Από τη Γενική Γραμματεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδος ανακοινώνονται στοιχεία για το βαθμό χρήσης των νέων τεχνολογιών από τα νοικοκυριά και τα μέλη τους. Τα στοιχεία προέρχονται από τη δειγματοληπτική Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από τα νοικοκυριά, έτους 2006.

Η Έρευνα διενεργήθηκε, σε ολόκληρη τη Χώρα, σε τελικό δείγμα 4.896 ιδιωτικών νοικοκυριών και σε ισάριθμα μέλη αυτών, με κριτήριο την ύπαρξη ενός, τουλάχιστον, μέλους ηλικίας 16 – 74 ετών σε κάθε νοικοκυριό. Περίοδος αναφοράς της Έρευνας είναι το Α' τρίμηνο του 2006.

#### **A. Ιστορικό και σκοπός της έρευνας**

Με την Έρευνα αυτή συγκεντρώνονται αναλυτικές πληροφορίες για την πρόσβαση των νοικοκυριών σε επιλεγμένες τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας, π.χ. ηλεκτρονικό υπολογιστή, κινητό τηλέφωνο, ψηφιακή τηλεόραση, διαδίκτυο κλπ. Ακόμη, συγκεντρώνονται ατομικές πληροφορίες, οι οποίες παρέχονται από το άτομο που έχει προεπιλεγεί και αφορούν στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, στις e-δεξιότητες και στην πρόσβαση στο διαδίκτυο (συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, εμπορικές συναλλαγές στο διαδίκτυο κλπ.). Η Έρευνα πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά στη Χώρα μας το 2002 και τα αποτελέσματά της είναι πλήρως συγκρίσιμα με τα στοιχεία των υπόλοιπων κρατών μελών της ΕΕ που διενεργούν την Έρευνα, αφού αυτή πραγματοποιείται με κοινά αποδεκτό ερωτηματολόγιο.

## Β. Τρόπος συλλογής των δεδομένων

Τα δεδομένα της Έρευνας συλλέγονται τηλεφωνικά από ένα και μόνο, τυχαία, προεπιλεγμένο μέλος, με μοναδική προϋπόθεση την ηλικία των 16 – 74 ετών. Με το ερωτηματολόγιο συλλέγονται πληροφορίες που αφορούν σε ολόκληρο το νοικοκυριό (σύνθεση νοικοκυριού, διάθεση συσκευών επιλεγμένων τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας, σύνδεση στο διαδίκτυο), καθώς, επίσης, και ατομικές πληροφορίες που αφορούν στο επιλεγμένο μέλος. Επίσης, το 2006, συλλέχθηκαν πληροφορίες για παιδιά ηλικίας 12 – 15 ετών και υπερήλικες 75 – 84 ετών, με ειδικά διαμορφωμένα ερωτηματολόγια.

Περισσότερα στοιχεία σχετικά με την Έρευνα θα δημοσιευθούν σε σχετικό ενημερωτικό δελτίο και στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.statistics.gr> (κατηγορία: Στατιστικά στοιχεία / Κοινωνικές Στατιστικές, Τεχνολογίες Πληροφόρησης και Επικοινωνίας).

## Γ. Τα αποτελέσματα της Έρευνας

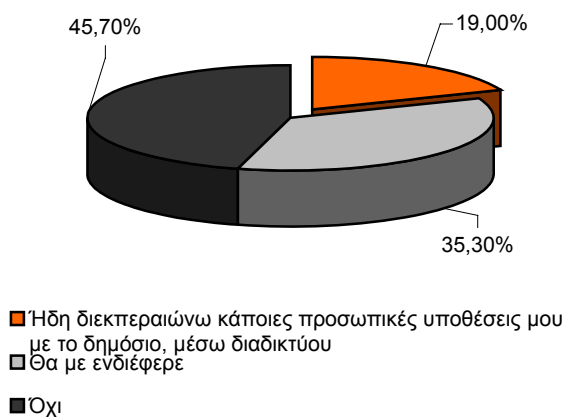
Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την Έρευνα παρουσιάζονται στη συνέχεια του δελτίου και εμφανίζονται ως ποσοστό επί του συνολικού πληθυσμού που κατά το Α' τρίμηνο του έτους 2006 είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο. Όπως έχει αναφερθεί σε προηγούμενο Δελτίο Τύπου, το 28,9% του συνολικού πληθυσμού της Χώρας είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο κατά το Α' τρίμηνο του 2006.

Τα θέματα που πραγματεύεται το παρόν δελτίο αφορούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government). Με τον όρο αυτό νοείται η ηλεκτρονική δικτύωση των δημοσίων υπηρεσιών, έτσι, ώστε οι πολίτες να επικοινωνούν και να λαμβάνουν πληροφορίες, με τελικό στόχο να πραγματοποιούν ενέργειες και συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου.

### α. Συναλλαγή με δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου

#### ΓΡΑΦΗΜΑ 1

#### ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΜΕ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ



Το 19% του συνολικού πληθυσμού, που κατά το Α' τρίμηνο του 2006 είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο, χρησιμοποιεί τη δυνατότητα διεκπεραίωσης προσωπικών του υποθέσεων με το δημόσιο, μέσω του διαδικτύου.

Υψηλό παραμένει το ποσοστό των ατόμων που **δεν** ενδιαφέρονται να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους με το δημόσιο, ηλεκτρονικά, μέσω διαδικτύου, παρ' ότι είναι χρήστες του διαδικτύου.

Τα ποσοστά των ατόμων που διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά τις υποθέσεις τους, ανάλογα με τις κατηγορίες θεμάτων και την ηλικία τους, έχουν ως εξής:

- για φορολογικά θέματα (υποβολή φορολογικής δήλωσης, ΦΠΑ κ.ά.), άτομα ηλικίας 30 - 44 ετών (54%),
- για θέματα που σχετίζονται με την εύρεση εργασίας μέσω ΟΑΕΔ, άτομα ηλικίας 25 - 34 ετών (60%),
- για θέματα που αφορούν στην εύρεση πληροφοριών από δημόσιες βιβλιοθήκες, άτομα ηλικίας 20 - 29 ετών (42%),
- για θέματα που αφορούν στην αίτηση και παραλαβή πιστοποιητικών (γέννησης, γάμου κ.ά.), άτομα ηλικίας 40 - 49 ετών (48%) και
- για θέματα που σχετίζονται με την εγγραφή σε κάποια βαθμίδα ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης, άτομα ηλικίας 20 - 29 ετών (60%).

Για όλες ανεξαιρέτως τις προαναφερθείσες εφαρμογές, η *πλειοψηφία* των χρηστών είναι απόφοιτοι ανώτατων σχολών, εργαζόμενοι και, ειδικότερα, σύμφωνα με τη στατιστική κωδικογράφηση επαγγελμάτων ISCO 88, «πρόσωπα που ακούν επιστημονικά, καλλιτεχνικά και συναφή επαγγέλματα».

Το ποσοστό των ατόμων που ενδιαφέρονται, μελλοντικά, να χρησιμοποιήσουν αυτή τη δυνατότητα, ανέρχεται στο 35,30%. Στην πλειοψηφία τους είναι άτομα ηλικίας 20 – 34 ετών, απόφοιτοι λυκείου και μισθωτοί.

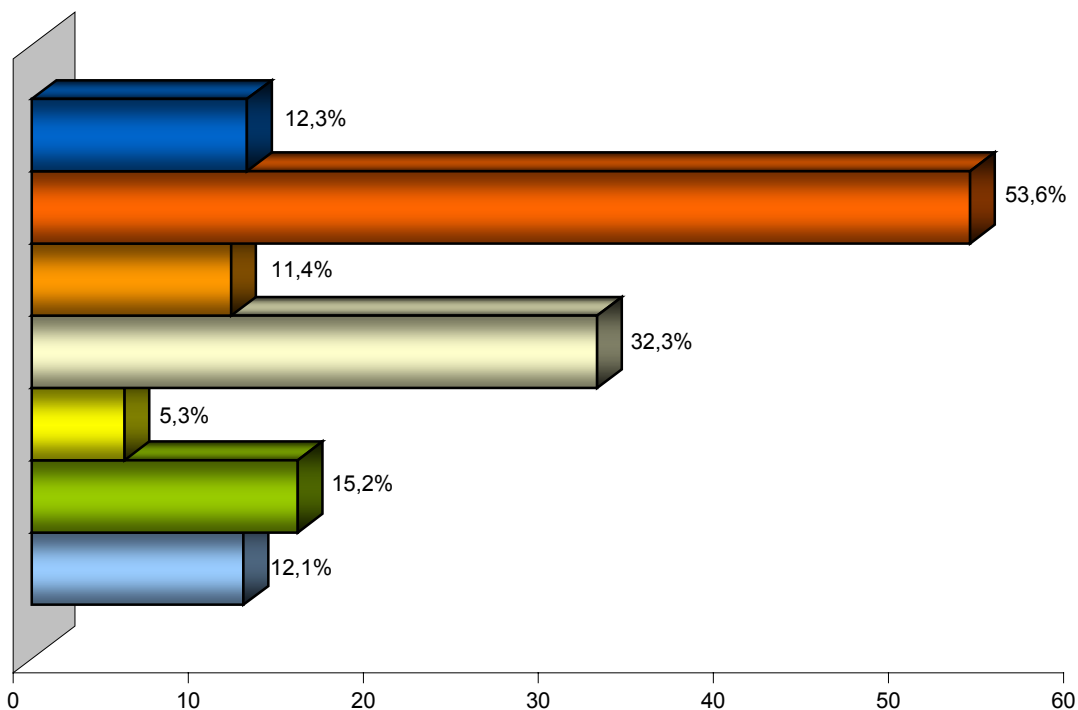
Ως κυριότεροι λόγοι για τους οποίους δε γίνεται διεκπεραίωση υποθέσεων με το δημόσιο, ηλεκτρονικά, μέσω διαδικτύου, καταγράφηκαν :

- Η προτίμηση για διεκπεραίωση των υποθέσεων, προσωπικά, με επί τόπου επίσκεψη στις δημόσιες υπηρεσίες (53,60%).
- Λόγοι ασφάλειας που σχετίζονται με την εμφάνιση προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο (32,30%).
- Η έλλειψη των απαραίτητων γνώσεων, σχετιζόμενη με την πολυπλοκότητα της διαδικασίας διεκπεραίωσης κάποιας υπόθεσης (15,2%).

Στο Γράφημα 2, που ακολουθεί, παρουσιάζονται αναλυτικά οι λόγοι για τους οποίους το 81% του πληθυσμού δε χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για τις συναλλαγές του με το δημόσιο.

## ΓΡΑΦΗΜΑ 2

### ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΧΡΗΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



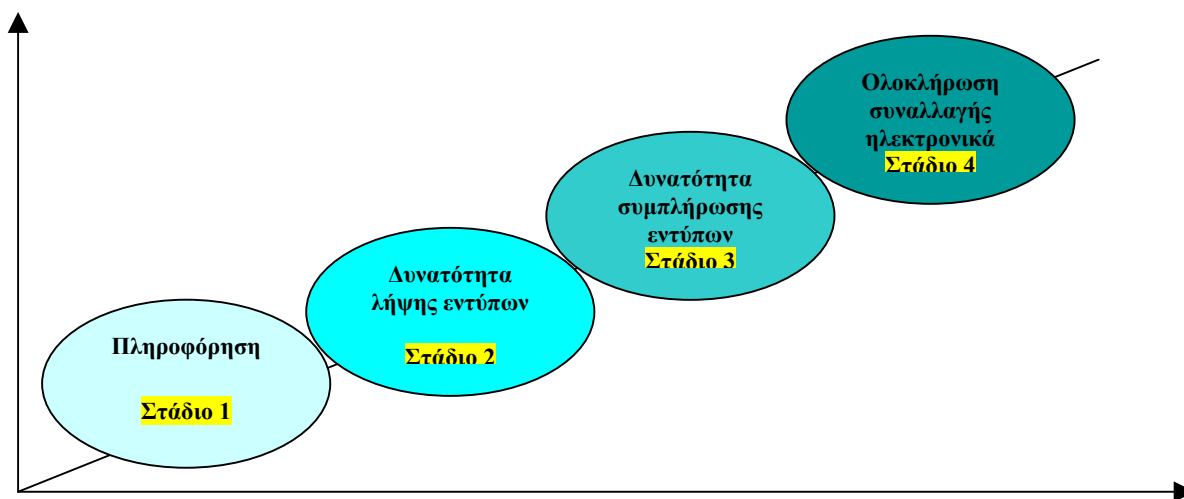
- Οι υπηρεσίες που χρειάζομαι, απ' όσο γνωρίζω, δεν είναι διαθέσιμες on line ή είναι δύσκολο να τις βρώ στο διαδίκτυο
- Προτιμώ να διεκπεραιώνω προσωπικά, με επί τόπου επίσκεψη, τις υποθέσεις μου
- Δεν μπορώ να διεκπεραιώσω άμεσα την υποθεσή μου μέσω διαδικτύου
- Θέμα ασφαλείας. Δεν επιθυμώ να δίνω προσωπικά μου στοιχεία στο διαδίκτυο
- Υψηλό κόστος σύνδεσης με το διαδίκτυο
- Η διαδικασία διεκπεραίωσης υποθέσεων μέσω διαδικτύου είναι πολύπλοκη και δεν έχω τις απαραίτητες γνώσεις
- Κανείς απο τους παραπάνω λόγους. Άλλος λόγος.

### β. Προσφορά και ζήτηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Με εξαίρεση ορισμένες υπηρεσίες / εφαρμογές, κυριότερες από τις οποίες είναι η ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων, η εύρεση πληροφοριών από δημόσιες βιβλιοθήκες, η εύρεση εργασίας μέσω ΟΑΕΔ και η αίτηση και παραλαβή πιστοποιητικών, οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου στην Ελλάδα βρίσκονται στα αρχικά βήματα εφαρμογής τους.

Ο βαθμός υλοποίησης κάθε μίας από τις παρεχόμενες υπηρεσίες / εφαρμογές ποικίλει. Το Γράφημα 3 που ακολουθεί απεικονίζει τα τέσσερα (4) δυνατά στάδια υλοποίησης μιας υπηρεσίας, ηλεκτρονικά, μέσω του διαδικτύου.

### ΓΡΑΦΗΜΑ 3 ΣΤΑΔΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



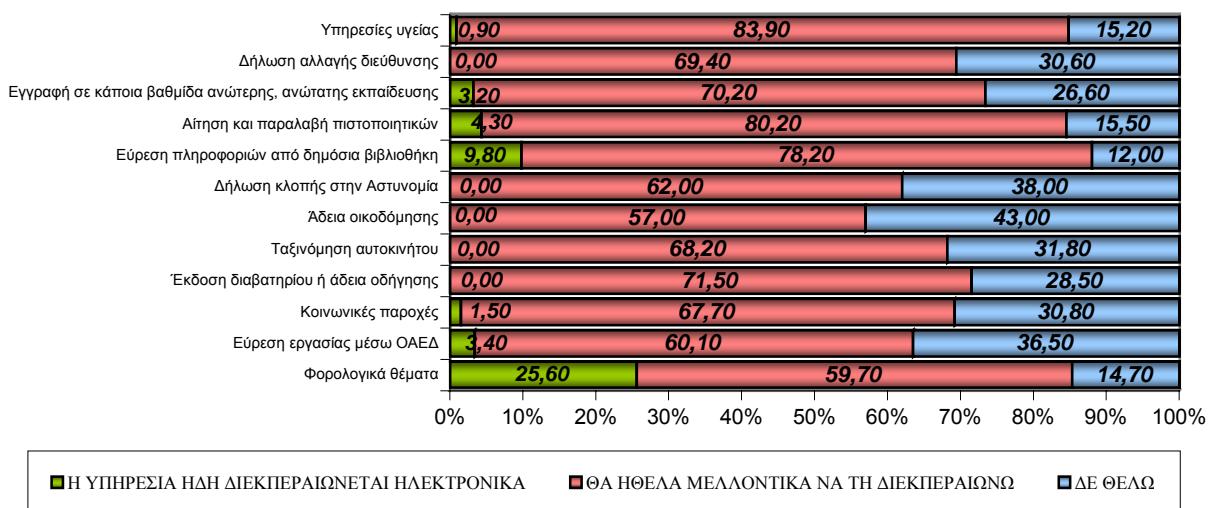
Έτσι, η ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης (εφαρμογή taxisnet), η οποία καταγράφεται ως η πλέον χρησιμοποιούμενη εφαρμογή, πραγματοποιείται εξολοκλήρου ηλεκτρονικά (στάδιο 4) χωρίς να απαιτείται επικοινωνία «δια ζώσης» του πολίτη με την αρμόδια υπηρεσία. Αντίθετα, εφαρμογές όπως η αίτηση για παραλαβή πιστοποιητικών ή η έκδοση διαβατηρίου περιορίζονται στα στάδια 1, 2 και 3 (λήψη πληροφοριών σχετικά με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, δυνατότητα λήψης των απαιτούμενων αιτήσεων, δυνατότητα συμπλήρωσης και αποστολής ηλεκτρονικά των αιτήσεων που απαιτούνται για την έκδοση των πιστοποιητικών). Για την παραλαβή των εν λόγω πιστοποιητικών ή του διαβατηρίου, προφανώς, απαιτείται η επίσκεψη του ενδιαφερόμενου στην αρμόδια δημόσια υπηρεσία.

Διευκρινίζεται ότι στην έρευνα θετική απάντηση καταχωρήθηκε για τη χρήση, άρα και ύπαρξη, της υπηρεσίας / εφαρμογής, ανεξάρτητα από το στάδιο υλοποίησής της.

Στο Γράφημα 4, που ακολουθεί, απεικονίζεται η πραγματοποιούμενη συναλλαγή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, ηλεκτρονικά, μέσω διαδικτύου, καθώς και η πρόθεση συναλλαγής μελλοντικά.

## ΓΡΑΦΗΜΑ 4

### ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ & ΠΡΟΘΕΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ ΜΕ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ



Για όλες, ανεξαιρέτως, τις αναφερόμενες στο Γράφημα 4 υπηρεσίες / εφαρμογές η πρόθεση χρήσης είναι σε υψηλά ποσοστά. Η πλειοψηφία των ατόμων που ενδιαφέρονται, μελλοντικά, να διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά κάποιες προσωπικές υποθέσεις τους ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 30 - 34 ετών, με εξαίρεση τις υπηρεσίες που αφορούν στην εξεύρεση εργασίας, στην εγγραφή σε βαθμίδα ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης και στη δήλωση αλλαγής διεύθυνσης, για τις οποίες η ηλικία των ενδιαφερομένων κυμαίνεται, κυρίως, στην ηλικιακή ομάδα 25 - 29 ετών.

Αρμόδιος: Γιώργος Ντούρος

Τηλέφωνο: 210 4852174

Fax : 210 4852906

E mail : [geodouro@statistics.gr](mailto:geodouro@statistics.gr)