



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ



ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ  
ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ  
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Πειραιάς, 21.12.2006

## Δ Ε Λ Τ Ι Ο Τ Υ Π Ο Υ

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

#### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

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 που αφορούν στην 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, στην πρόσβαση στο διαδίκτυο (συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, εμπορικές συναλλαγές στο διαδίκτυο κλπ.) και στις e-δεξιότητες. Η Έρευνα πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά στη Χώρα μας το 2002 και τα αποτελέσματά της είναι πλήρως εναρμονισμένα με τα στοιχεία των υπόλοιπων κρατών μελών της ΕΕ που διενεργούν την έρευνα, αφού αυτή πραγματοποιείται με κοινά αποδεκτό ερωτηματολόγιο.

## **B. Τρόπος συλλογής των δεδομένων**

Τα δεδομένα της Έρευνας συλλέγονται τηλεφωνικά από νοικοκυριά τυχαία επιλεγμένα. Οι πληροφορίες δίνονται από ένα προεπιλεγμένο μέλος του νοικοκυριού, με μοναδική προϋπόθεση αυτό να είναι ηλικίας 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. Επιπλέον, με ειδικά διαμορφωμένα ερωτηματολόγια, συλλέγονται πληροφορίες για παιδιά ηλικίας 12 – 15 ετών και υπερήλικες 75 – 84 ετών.

Περισσότερα στοιχεία σχετικά με την Έρευνα θα δημοσιευτούν 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, ή ως ποσοστό επί του συνολικού πληθυσμού που οποτεδήποτε χρησιμοποίησε το διαδίκτυο. Όπως έχει αναφερθεί σε προηγούμενο Δελτίο Τύπου (Χρήση Νέων Τεχνολογιών), το 28,9% του συνολικού πληθυσμού της Χώρας είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο κατά το Α' τρίμηνο του έτους, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό του πληθυσμού που έκανε οποτεδήποτε χρήση του διαδικτύου ανέρχεται στο 35,0%.

Τα θέματα που πραγματεύεται το παρόν δελτίο αφορούν στο **ηλεκτρονικό εμπόριο**, δηλαδή, σε κάθε εμπορική συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ή κινητού τηλεφώνου, με τη χρήση του διαδικτύου.

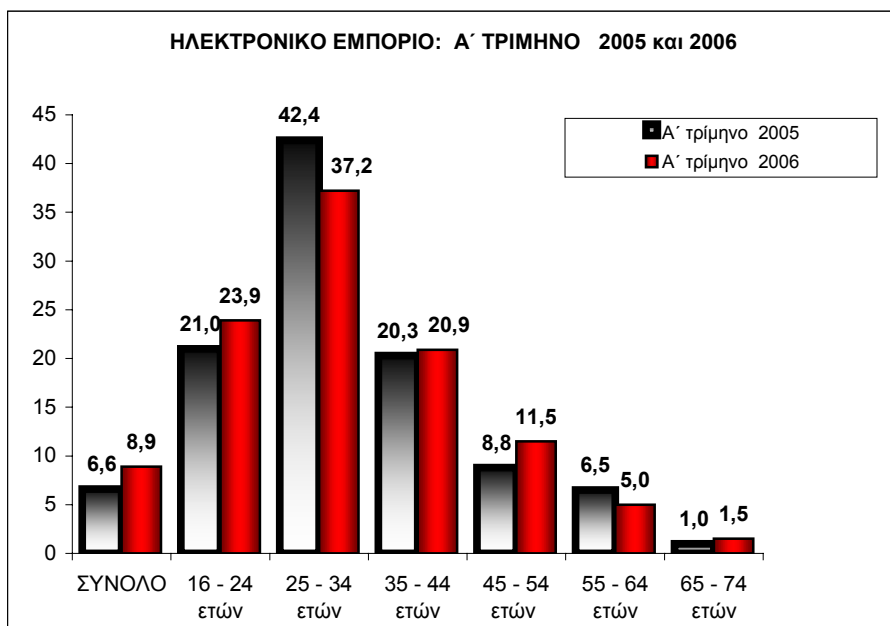
Καταγράφηκαν οι παραγγελίες / αγορές, οι οποίες έγιναν για *προσωπική χρήση*, ενώ δεν περιλήφθηκαν αγορές ειδών ή υπηρεσιών που πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια της εργασίας των ερευνωμένων. Προϋπόθεση για τη συμπερίληψη μιας αγοράς στην έρευνα ήταν η καταβολή κάποιου αντίτιμου, ανεξάρτητα από τον τρόπο πληρωμής. Δεν περιλήφθηκαν αγαθά ή υπηρεσίες που αποκτήθηκαν δωρεάν, καθώς, επίσης, και αγορές / παραγγελίες που έγιναν μέσω e-mail και όχι on-line μέσα από την ιστοσελίδα.

### **α. Ηλεκτρονικό εμπόριο**

Στο Γράφημα 1, που ακολουθεί, παρουσιάζεται το ηλεκτρονικό εμπόριο, κατά το Α' τρίμηνο των ετών 2005 και 2006, ανά ομάδα ηλικιών.

## ΓΡΑΦΗΜΑ 1

%



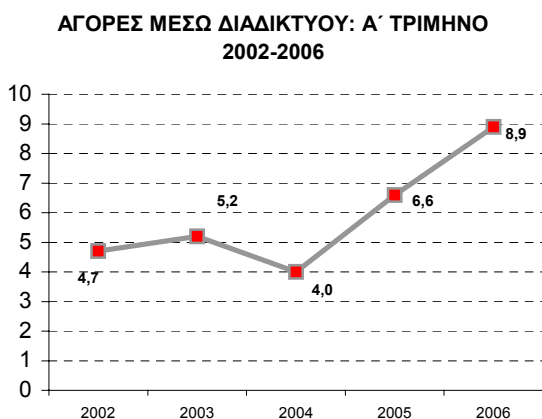
*Αύξηση κατά 2,3 ποσοστιαίες μονάδες παρουσίασαν οι αγορές μέσω διαδικτύου.*

Το 61% των ηλεκτρονικών αγορών πραγματοποιείται από άτομα ηλικίας 16 – 34 ετών, ενώ η πλειοψηφία όσων πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές είναι απόφοιτοι ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης (61,5%) και μισθωτοί (55%).

Στο Γράφημα 2, που ακολουθεί, παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη των ηλεκτρονικών αγορών, μέσω διαδικτύου, για τα έτη 2002 – 2006, με περίοδο αναφοράς το Α' τρίμηνο κάθε έτους, ενώ στο Γράφημα 3 παρουσιάζεται μειωμένο κατά 5,4 ποσοστιαίες μονάδες το ποσοστό των ατόμων που δεν έχουν **ποτέ** πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές αγορές.

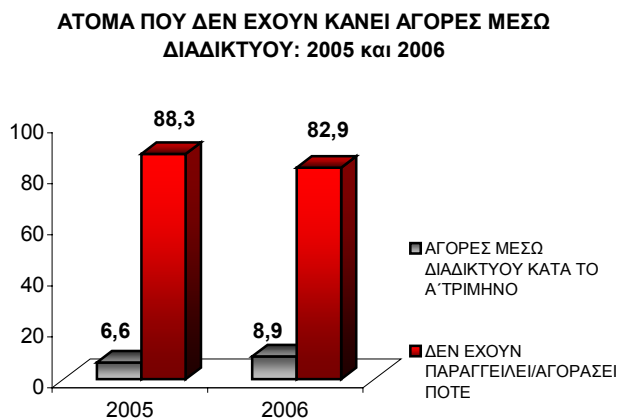
## ΓΡΑΦΗΜΑ 2

%



## ΓΡΑΦΗΜΑ 3

%

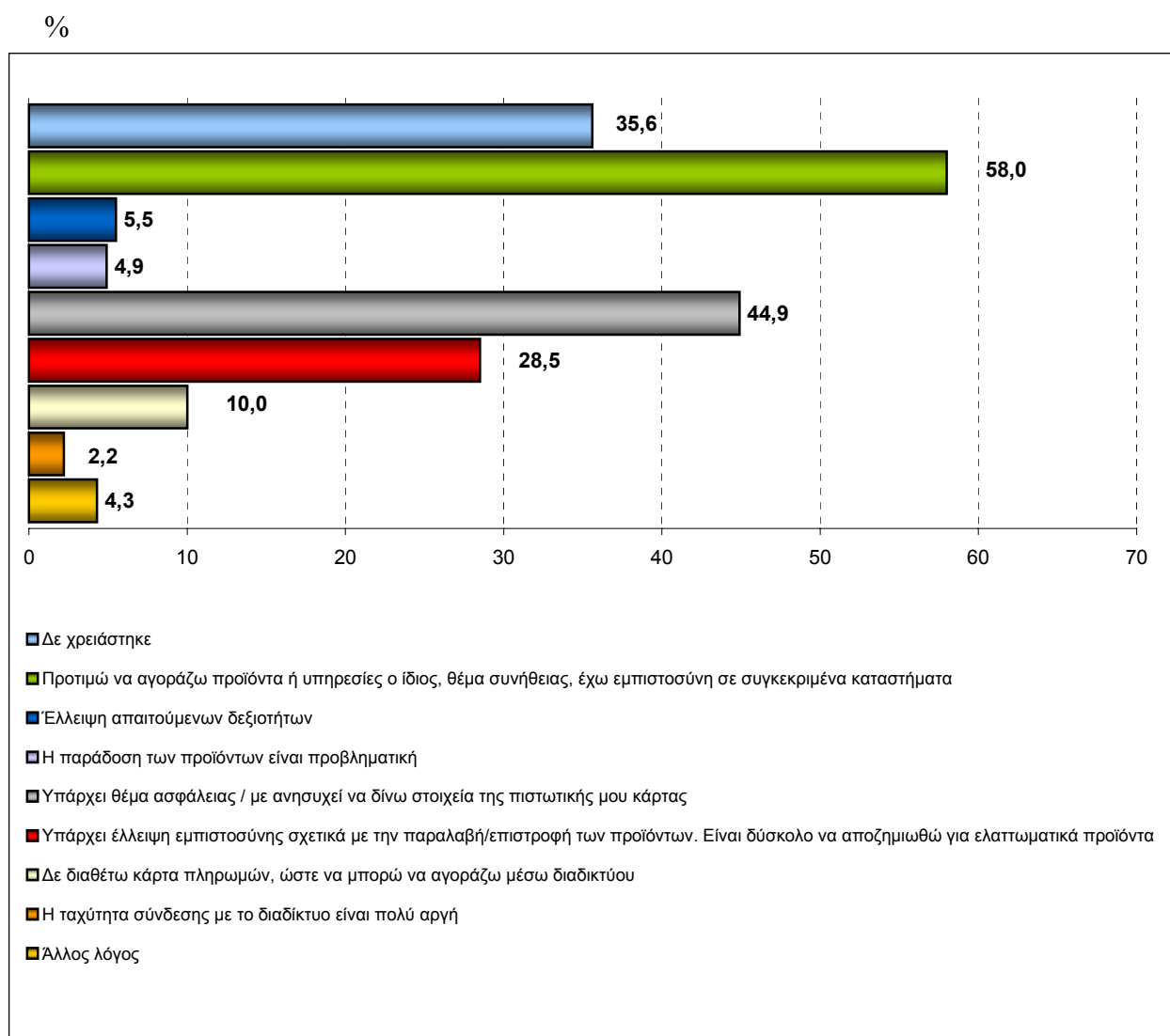


## β. Λόγοι μη πραγματοποίησης ηλεκτρονικών παραγγελιών / αγορών

Στο Γράφημα 4, που ακολουθεί, παρουσιάζονται αναλυτικά οι λόγοι στους οποίους αποδίδεται η μικρή διείσδυση του ηλεκτρονικού εμπορίου στον πληθυσμό, από τους οποίους οι κυριότεροι είναι :

- οι καταναλωτικές συνήθειες των χρηστών (58%),
- η έλλειψη ασφάλειας για κοινοποίηση προσωπικών στοιχείων στο διαδίκτυο (44,9%),
- η μη αναγκαιότητα για ηλεκτρονικές αγορές / «δε χρειάστηκε» (35,6%).

**ΓΡΑΦΗΜΑ 4**



## γ. Προϊόντα και υπηρεσίες που παραγγέλθηκαν / αγοράστηκαν

Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που αγοράστηκαν ή παραγγέλθηκαν από το διαδίκτυο, για προσωπική χρήση, κατά τη χρονική περίοδο Απριλίου 2005 – Μαρτίου 2006, είναι, κατά το πλείστον, βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες, υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης (35%), λογισμικό για ηλεκτρονικούς υπολογιστές –

συμπεριλαμβανομένων και των video games – (31%) και DVDs, CDs, βιντεοκασέτες κλπ. (28,3%). Στον Πίνακα 1, που ακολουθεί, αναφέρονται, αναλυτικά, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παραγγέλθηκαν ή αγοράστηκαν ηλεκτρονικά, κατά τους τελευταίους 12 μήνες.

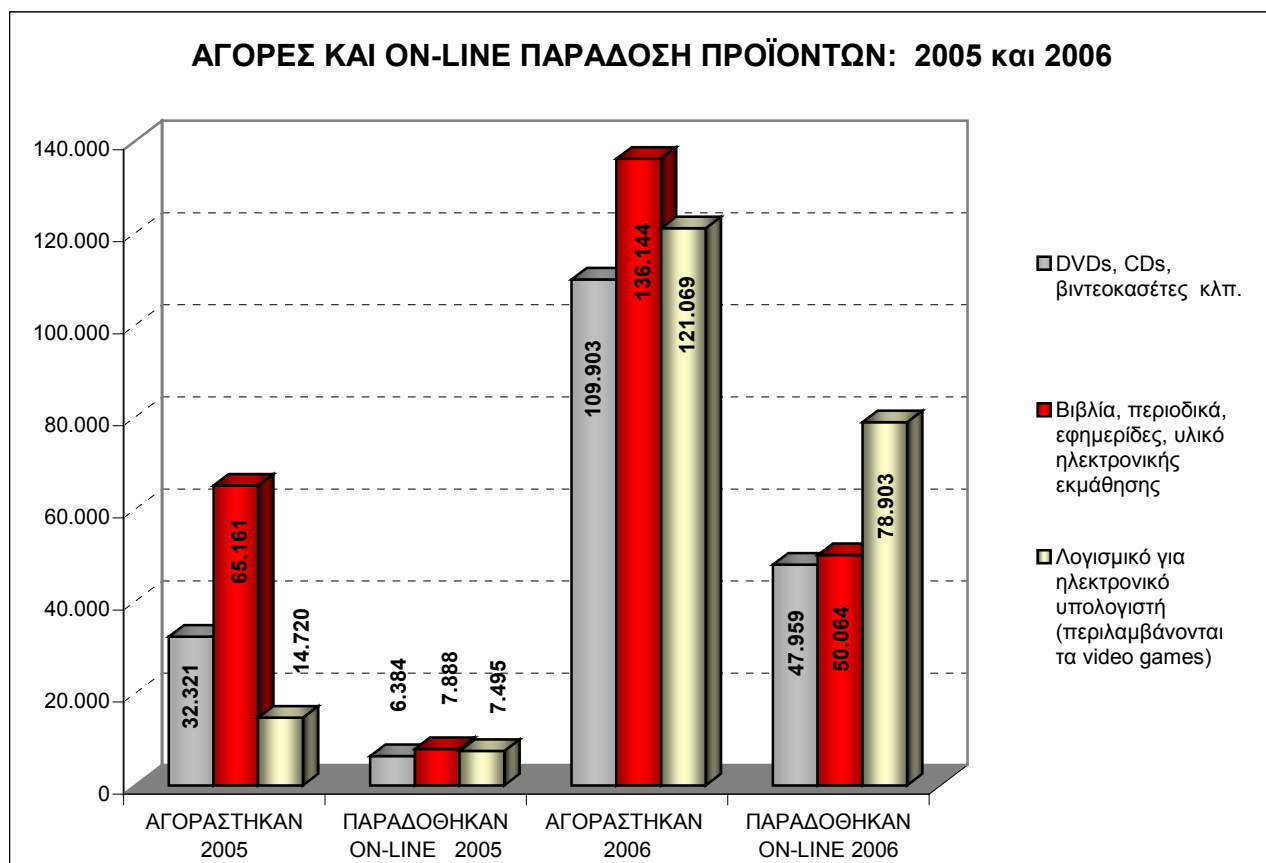
ΠΙΝΑΚΑΣ 1. ΠΡΟΪΟΝΤΑ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΑΓΟΡΑΣΤΗΚΑΝ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	%
Είδη διατροφής - είδη παντοπωλείου	3,4
Οικιακά είδη (έπιπλα, παιχνίδια, είδη τέχνης κλπ.)	3,0
DVDs, CDs, βιντεοκασέτες κλπ.	28,3
Βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες, υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης	35,0
Είδη ένδυσης και υπόδησης - αθλητικά είδη	16,9
Λογισμικό για ηλεκτρονικό υπολογιστή (περιλαμβάνονται και τα computer και video games) και εξαρτήματα αναβάθμισης, π.χ. μνήμη, σκληρός δίσκος, κάρτες γραφικών κλπ.	31,1
Εξοπλισμός (hardware) ηλεκτρονικού υπολογιστή (μόντεμ, εκτυπωτής κ.ά.)	19,3
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός (βιντεοκάμερες, φωτογραφικές μηχανές, κινητά τηλέφωνα, τηλεοράσεις, DVDs κλπ.)	22,6
Μετοχές, οικονομικές υπηρεσίες, ασφάλειες (πάσης φύσεως)	3,9
Ταξίδια, εισιτήρια, διαμονή σε ξενοδοχεία	24,0
Εισιτήρια για αναψυχή ( συναυλιών, θεατρικών παραστάσεων, κινηματογράφου κλπ.)	10,3
Τυχερά παιχνίδια ( λαχεία, στοιχήματα κλπ.)	2,1
Άλλα ( π.χ. πληροφορίες από βάσεις δεδομένων)	6,9

Από τα προϊόντα που περιλαμβάνονται στον Πίνακα 1, για ορισμένα μόνο παρέχεται η δυνατότητα στον αγοραστή να τα παραλάβει on-line, σε ψηφιακή μορφή, με τη μορφή αρχείου, χωρίς να μεσολαβήσει κατ' οίκον παράδοση. Αυτά είναι:

- ❑ DVDs, CDs, βιντεοκασέτες, MP3 αρχεία
- ❑ Βιβλία (ηλεκτρονικά), περιοδικά, εφημερίδες, υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης
- ❑ Λογισμικό για ηλεκτρονικό υπολογιστή (συμπεριλαμβανομένων των computer και video games)

Από τις έρευνες των δύο τελευταίων ετών προκύπτει πολύ μεγάλη αύξηση στις αγορές των συγκεκριμένων προϊόντων, καθώς και στην on-line παραλαβή αυτών. Αυτό φαίνεται στο Γράφημα 5, που ακολουθεί.

## ΓΡΑΦΗΜΑ 5



### δ. Προβλήματα που αντιμετώπιστηκαν κατά τις ηλεκτρονικές αγορές

Το ποσοστό των ατόμων που προέβησαν σε αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών, κατά τους τελευταίους 12 μήνες, και αντιμετώπισαν προβλήματα, είναι πολύ μικρό 4,8%. Τα κυριότερα προβλήματα που καταγράφηκαν είναι:

- μεγαλύτερος, από τον αναφερόμενο, χρόνος παράδοσης (47,6%),
- δυσκολία ή μη ικανοποιητική ανταπόκριση σε τυχόν παράπονα ή αποζημιώσεις (25,4%),
- δυσκολία εύρεσης πληροφοριών σχετικά με τις εγγυήσεις των προϊόντων (18,4%).

Αρμόδιος: Γιώργος Ντούρος  
Τηλέφωνο: 210 4852174  
Fax : 210 4852906  
E mail : [geodouro@statistics.gr](mailto:geodouro@statistics.gr)

