



## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

### ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ – ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ – ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ : Έτος 2021

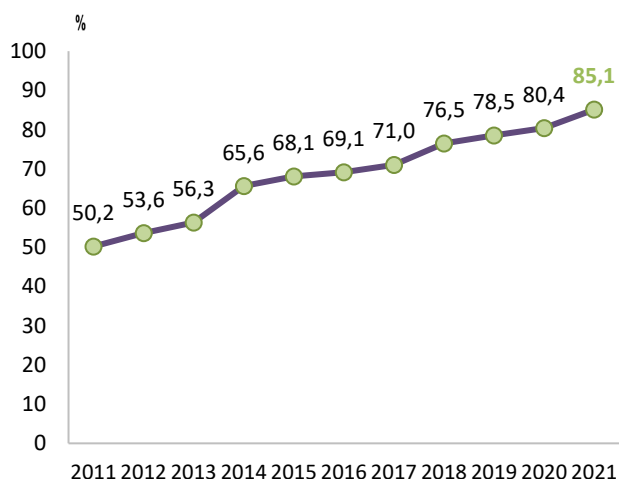
Η Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) ανακοινώνει στοιχεία για τον βαθμό χρήσης των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ICT) από τα νοικοκυριά και τα μέλη τους. Τα στοιχεία προέρχονται από τη δειγματοληπτική Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα, έτους 2021.

Στην Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα ερευνήθηκαν 4.731 ιδιωτικά νοικοκυριά και ισάριθμα μέλη αυτών, σε ολόκληρη την Ελλάδα, με προϋπόθεση την ύπαρξη ενός, τουλάχιστον, μέλους ηλικίας 16 – 74 ετών σε κάθε νοικοκυριό.

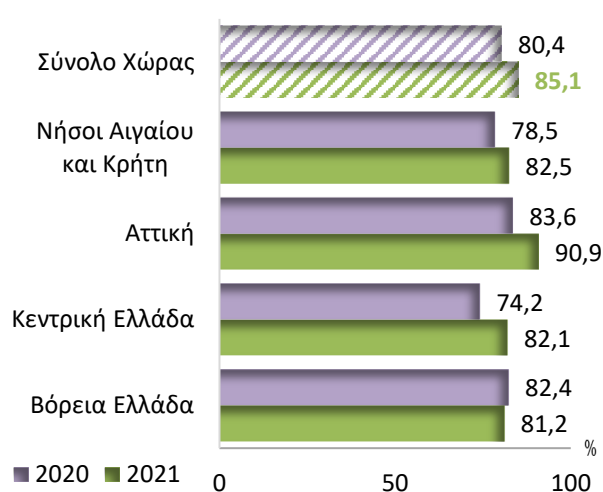
#### ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΟΙΚΙΑ – ΤΥΠΟΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ

Από τα στοιχεία της εν λόγω έρευνας προκύπτει ότι το 85,1% των νοικοκυριών έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία τους (Γράφημα 1, Παράρτημα - Πίνακας 1). Σε σύγκριση με το 2011 καταγράφεται αύξηση 69,5% στην πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία. Στο Γράφημα 2 απεικονίζεται η πρόσβαση στο διαδίκτυο κατά μεγάλη γεωγραφική περιοχή (NUTS1).

Γράφημα 1. Πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία, 2011 – 2021



Γράφημα 2: Πρόσβαση στο διαδίκτυο κατά μεγάλη γεωγραφική περιοχή (NUTS1), 2020 - 2021



#### Πληροφορίες για μεθοδολογικά θέματα:

Διεύθυνση Στατιστικών Πληθυσμού Απασχόλησης και Κόστους Ζωής

Τμήμα Ειδικών Στατιστικών Νοικοκυριών

Γ. Ντούρος-Μ.Χαλκιαδάκη-Ι.Ζουλιάτης

Τηλ.: 213 135 2174 -213 135 2896

Fax :213 135 2906

e-mail :g.ntouros@statistics.gr-

m.chalkiadaki@statistics.gr,

i.zouliatis@statistics.gr

#### Πληροφορίες για παροχή δεδομένων:

Τηλ.: 213 135 2022, 2308, 2310

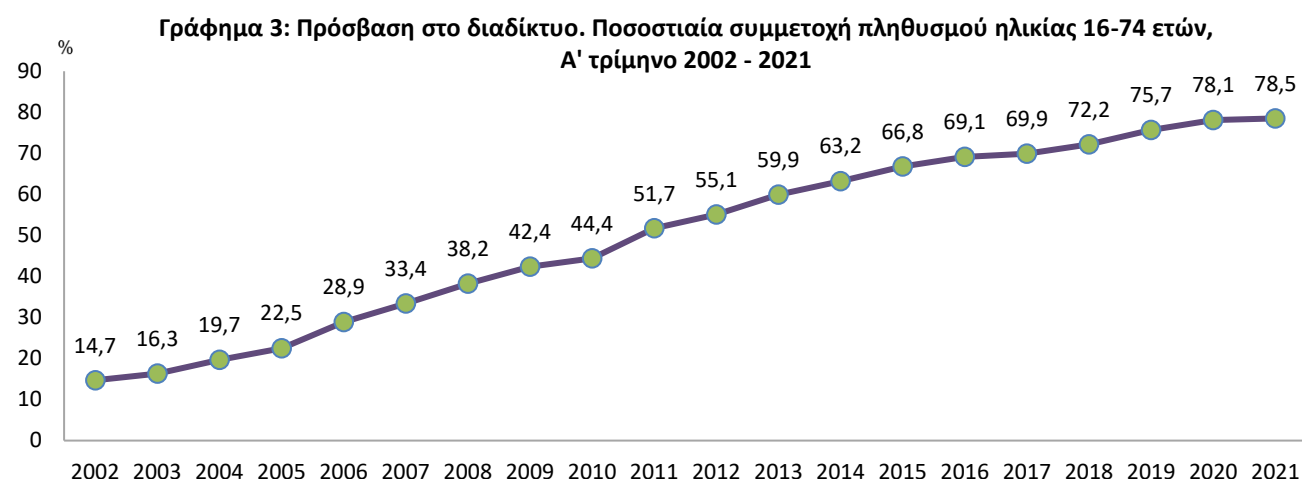
e-mail: data.dissem@statistics.gr

Ευρυζωνική σύνδεση χρησιμοποιεί το 85,0% του συνόλου των νοικοκυριών της Χώρας με ένα, τουλάχιστον, μέλος ηλικίας 16 – 74 ετών, παρουσιάζοντας, σε σύγκριση με το 2020 (80,0%), αύξηση 6,3%. Το αντίστοιχο ποσοστό επί των νοικοκυριών που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία ανέρχεται στο 99,9%.

### ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

- 8 στους 10 (78,5%) ηλικίας 16 – 74 ετών έκαναν χρήση διαδικτύου κατά το Α' τρίμηνο του 2021. Καταγράφηκε αύξηση 0,5% σε σύγκριση με το 2020.

Στο Γράφημα 4 παρουσιάζονται τα ποσοστά που αφορούν στη χρήση του διαδικτύου από τον πληθυσμό 16-74 ετών, από το 2002 που ξεκίνησε η έρευνα, μέχρι σήμερα (Παράρτημα - Πίνακας 1).

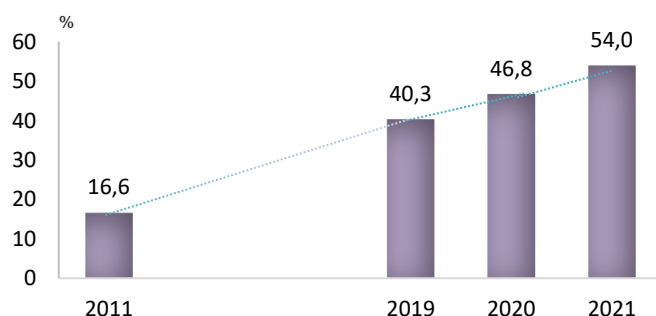


Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, χρήση του διαδικτύου σε τακτική βάση, δηλαδή, τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, πραγματοποιείται από το 98,2% όσων χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο το Α' τρίμηνο του 2021. Περισσότερες από δύο φορές, στη διάρκεια της ημέρας, χρησιμοποίησε το διαδίκτυο το 91,1% των καθημερινών χρηστών.

### ΛΟΓΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Αναφορικά με τους λόγους χρήσης του διαδικτύου, κυριότερη δραστηριότητα είναι η online ανάγνωση ειδήσεων από ιστοσελίδες, εφημερίδες, περιοδικά, και αφορά τους 9 στους 10 (90,4%) ηλικίας 16-74 ετών, που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο το Α' τρίμηνο του 2021. Με φθίνουσα σειρά, οι δραστηριότητες αυτές παρουσιάζονται στο Παράρτημα - Πίνακας 2.

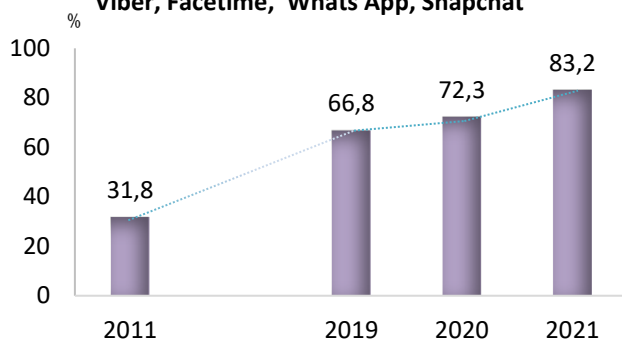
**Γράφημα 4. Πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου (συμπεριλαμβανομένου του mobile banking)**



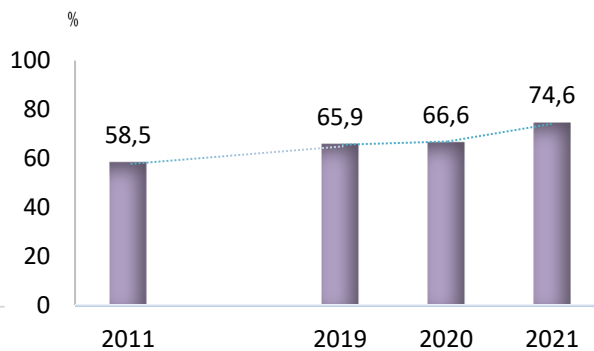
Στο Γράφημα 4 παρουσιάζεται η εξέλιξη, διαχρονικά, των τραπεζικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου, δραστηριότητα που παρουσιάζει τη μεγαλύτερη αύξηση 15,4%, σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (46,8%).

Ανάλογες αυξήσεις καταγράφηκαν, σε σχέση με το Α΄ τρίμηνο 2020, και λόγω των υγειονομικών συνθηκών, σε δραστηριότητες όπως η πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων και βιντεοκλήσεων με εφαρμογές όπως Skype, Messenger, Viber, κ.ά. (+15,1%) και η αναζήτηση πληροφοριών υγείας (+12,0%).

**Γράφημα 5. Πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων ή βιντεοκλήσεων με εφαρμογές όπως Skype, Messenger, Viber, Facetime, Whats App, Snapchat**

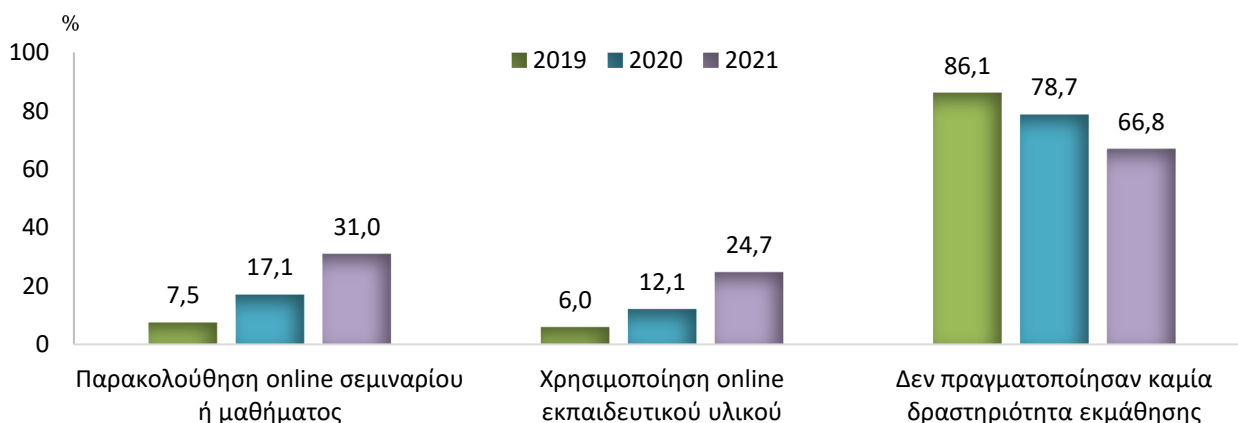


**Γράφημα 6. Αναζήτηση πληροφοριών υγείας**



Με την έρευνα συλλέχθηκαν πληροφορίες αναφορικά με την πραγματοποίηση, μέσω διαδικτύου, δραστηριοτήτων εκμάθησης για εκπαιδευτικούς, επαγγελματικούς ή προσωπικούς λόγους. Στο Γράφημα 7 που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα ποσοστά για τους χρήστες του διαδικτύου, το Α΄ τρίμηνο των ετών 2019, 2020 και 2021, αντίστοιχα. Αύξηση καταγράφεται το πρώτο τρίμηνο του 2021 για τις δραστηριότητες εκμάθησης. Συγκεκριμένα, αύξηση 81,3% στους χρήστες του διαδικτύου που παρακολούθησαν online σεμινάριο ή μάθημα και 104,1% σε όσους χρησιμοποίησαν online εκπαιδευτικό υλικό (οπτικοακουστικό υλικό, software, ηλεκτρονικά εγχειρίδια, εφαρμογές) πέραν του υλικού που αφορούσε στο online πρόγραμμα που παρακολούθησαν. Επισημαίνεται ότι οι μαθητές, φοιτητές, σπουδαστές αποτελούν το 7,8% του πληθυσμού αναφοράς της έρευνας (πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών).

**Γράφημα 7. Διαδικτυακές δραστηριότητες εκμάθησης, Α΄ τρίμηνο των ετών 2019, 2020 και 2021**



Για πρώτη φορά, στην έρευνα συμπεριλήφθηκαν ερωτήματα, που συσχετίζονται και με τις ψηφιακές δεξιότητες, αναφορικά με πληροφορίες ή περιεχόμενο ειδησεογραφικών ιστοσελίδων ή μέσω κοινωνικής δικτύωσης και με τις ενέργειες που γίνονται για την εξακρίβωση της αλήθειας ή μη των πληροφοριών αυτών.

- 1 στους 2 (48,6%) ηλικίας 16 – 74 ετών που έκαναν χρήση διαδικτύου κατά το Α΄ τρίμηνο του 2021, είδαν στο διαδίκτυο, σε ειδησεογραφικές ιστοσελίδες ή στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook,

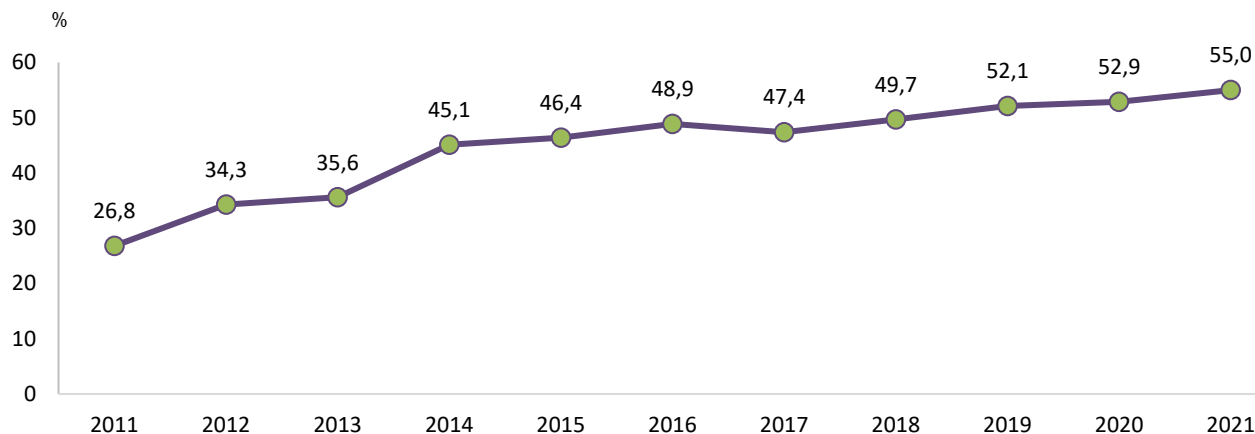
Instagram, YouTube, Twitter, κ.ά.) πληροφορίες ή περιεχόμενο (βίντεο, φωτογραφίες) που θεώρησαν αναληθή ή αμφισβητήσιμα.

- 6 στους 10 (60,7%) από αυτούς που είδαν τις πληροφορίες / περιεχόμενο έλεγξαν την αλήθεια αυτών. Συγκεκριμένα:
  - 79,9% έλεγξαν τις πηγές των πληροφοριών ή βρήκαν άλλες πληροφορίες στο διαδίκτυο (σε άλλα sites, στη Wikipedia ή αλλού),
  - 60,0% συζήτησαν με άλλους, εκτός διαδικτύου, για τις αμφισβητούμενες πληροφορίες / περιεχόμενο ή έψαξαν σε άλλες πηγές εκτός διαδικτύου,
  - 25,8% ακολούθησαν ή συμμετείχαν σε συζητήσεις στο διαδίκτυο που είχαν ως θέμα τις εν λόγω πληροφορίες / περιεχόμενο.
- 4 στους 10 (39,3%) που είδαν τις πληροφορίες / περιεχόμενο και δεν έλεγξαν την αλήθεια αυτών, δεν το έκαναν, κυρίως, γιατί γνώριζαν ότι οι πληροφορίες, το περιεχόμενο ή η πηγή δεν ήταν αξιόπιστα (72,0%) ή γιατί δεν είχαν τις γνώσεις ή τις δεξιότητες για να ελέγξουν (13,7%).

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

- 1 στους 2 (55,0%) ηλικίας 16 – 74 ετών έκανε χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τη χρονική περίοδο Απριλίου 2020 – Μαρτίου 2021, για προσωπικούς λόγους (Παράρτημα - Πίνακας 1).

Γράφημα 8: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, 2011 - 2021



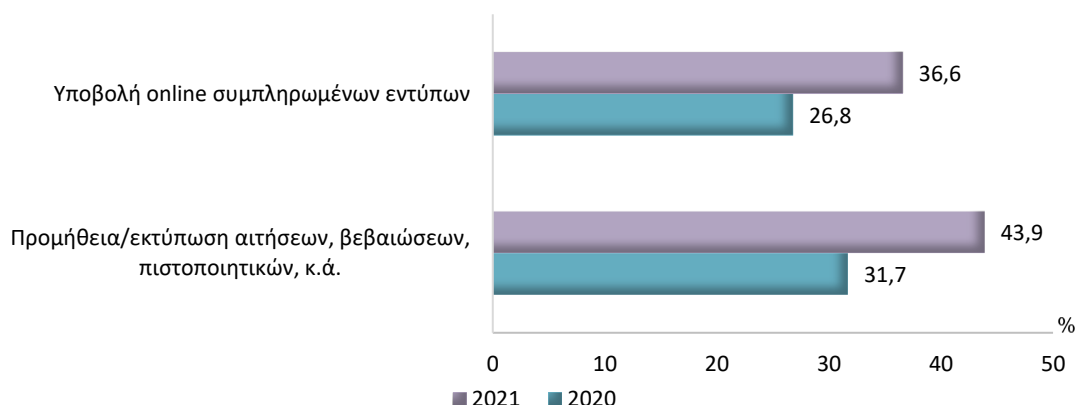
Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν την ηλεκτρονική επικοινωνία, μέσω του διαδικτύου, των πολιτών με δημόσιες υπηρεσίες και αρχές για προσωπική χρήση. Περιλαμβάνονται υπηρεσίες που σχετίζονται με υποχρεώσεις των πολιτών (φορολογική δήλωση κ.λπ.), με επίσημα έγγραφα (αστυνομική ταυτότητα, πιστοποιητικό γέννησης κ.λπ.), υπηρεσίες εκπαίδευσης (δημόσιες βιβλιοθήκες, πληροφόρηση και εγγραφή σε σχολεία ή ανώτατα και ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα), υπηρεσίες δημόσιας υγείας (προγραμματισμός ραντεβού, χορήγηση ιατρικών βεβαιώσεων, πιστοποιητικό νοσηλείας ή εξέτασης ασθενούς κ.λπ.).

Τα ποσοστά στο Γράφημα 8 αφορούν στον πληθυσμό ηλικίας 16-74 ετών που πραγματοποίησε, κατά τη χρονική περίοδο Απριλίου 2020 – Μαρτίου 2021, για προσωπικούς λόγους, κάποια δραστηριότητα που εμπίπτει στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είτε έλαβε πληροφορίες από ιστοσελίδες ή εφαρμογές δημοσίων υπηρεσιών και αρχών, είτε προμηθεύτηκε / εκτύπωσε αιτήσεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά, είτε υπέβαλε online συμπληρωμένα έντυπα/φόρμες.

Ειδικότερα:

- Αύξηση 38,5% καταγράφηκε στο ποσοστό του πληθυσμού ηλικίας 16 – 74 ετών που προμηθεύτηκε / εκτύπωσε αιτήσεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά, κ.λπ. έγγραφα, σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα ένα χρόνο πριν (σχετικό Γράφημα 9) και,
- Αύξηση 36,6% καταγράφηκε στο ποσοστό του πληθυσμού ηλικίας 16 – 74 ετών που υπέβαλε online συμπληρωμένα έντυπα/φόρμες. Χαρακτηριστικά παραδείγματα που εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία συναλλαγών με δημόσιες υπηρεσίες και αρχές, είναι η υποβολή της φορολογικής δήλωσης, αλλά και η υποβολή αίτησης για εμβολιασμό, για άυλη συνταγογράφηση, κ.ά. (σχετικό Γράφημα 9).

**Γράφημα 9. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,  
Απρίλιος 2019-Μάρτιος 2020 και Απρίλιος 2020-Μάρτιος 2021**

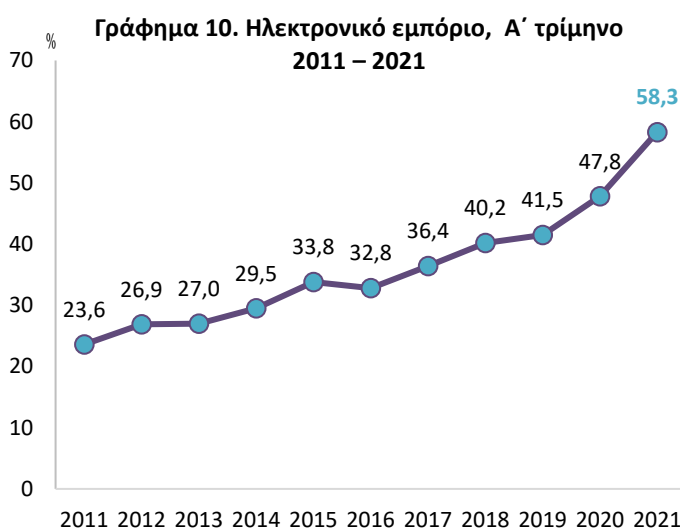


Ειδικότερα, για όσους δεν υπέβαλαν συμπληρωμένα έντυπα / φόρμες μέσω διαδικτύου, ενώ είχαν να υποβάλουν, καταγράφηκαν οι λόγοι για τους οποίους δεν τα υπέβαλαν. Το 94,5% αυτών ανέφερε ότι η υποβολή των συμπληρωμένων εντύπων έγινε, για λογαριασμό τους, από άλλα πρόσωπα, όπως φοροτεχνικό, μέλος της οικογένειας, φίλο κ.λπ., το 14,8% ότι δεν είχαν τις γνώσεις για να χρησιμοποιήσουν την ιστοσελίδα που χρειαζόταν και το 1,2% ότι δεν ήθελαν να πληρώσουν online είτε γιατί δεν ήθελαν να δώσουν στοιχεία της πιστωτικής τους κάρτας είτε γιατί δεν μπορούσαν π.χ. γιατί δεν διέθεταν πιστωτική κάρτα. Ποσοστό 0,6%, τρεις φορές μεγαλύτερο από το αντίστοιχο ένα έτος πριν (0,2%) ανέφερε ότι δεν ήταν διαθέσιμη η ηλεκτρονική υπηρεσία που χρειαζόταν, γεγονός που υποδεικνύει την αυξημένη ζήτηση για υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, λόγω της πανδημίας και του περιορισμού των μετακινήσεων (lock down).

#### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

- 6 στους 10 (58,3%) ηλικίας 16 – 74 ετών, που έχουν οποτεδήποτε χρησιμοποιήσει, έστω και μία φορά, το διαδίκτυο, πραγματοποίησαν, κατά το Α' τρίμηνο του 2021, κάποια ηλεκτρονική αγορά ή παραγγελία αγαθών ή υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, για προσωπική χρήση (Παράρτημα - Πίνακας 1).

Σε σύγκριση με το Α' τρίμηνο του 2020, το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές παρουσίασε αύξηση 22,0% (Γράφημα 10). Στο Γράφημα 11 απεικονίζονται τα αντίστοιχα ποσοστά ανά μεγάλη γεωγραφική περιοχή (NUTS1).



Το 91,5% των καταναλωτών που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές επέλεξε να κάνει ηλεκτρονικές αγορές από εγχώριες επιχειρήσεις, ποσοστό που καταγράφει μείωση 1,7% σε σύγκριση με το 2020 (93,1%), ενώ αύξηση 20,5% και 14,4% καταγράφεται στους καταναλωτές που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές

αγορές από πωλητές άλλων χωρών της ΕΕ (2020: 21,0%, 2021: 25,3%) και από πωλητές χωρών εκτός ΕΕ (2020: 13,9%, 2021: 15,9%), αντίστοιχα.

Αναφορικά με τα φυσικά (που δεν είναι σε ψηφιακή μορφή) προϊόντα που αγοράστηκαν ή παραγγέλθηκαν, από το διαδίκτυο, κατά το Α' τρίμηνο του 2021, για προσωπική χρήση :

- 76,3% των ατόμων ηλικίας 16-74 ετών που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές το Α' τρίμηνο του 2021, αγόρασαν είδη ένδυσης (συμπεριλαμβανομένων αθλητικών ενδυμάτων), είδη υπόδησης και αξεσουάρ (τσάντες, κοσμήματα κ.ά.)
- 33,0% των ατόμων αγόρασαν φαγητό που διανέμεται (delivery) από εστιατόρια, ταχυφαγεία, catering
- 29,7% των ατόμων αγόρασαν καλλυντικά, προϊόντα ομορφιάς ή υγείας και,
- 29,1% των ατόμων αγόρασαν αθλητικά είδη, εξαιρουμένων των αθλητικών ενδυμάτων και υποδημάτων που συμπεριλαμβάνονται στα είδη ένδυσης και υπόδησης.

Ειδικότερα, όσον αφορά σε προϊόντα που αγοράζονται σε ψηφιακή μορφή:

- 19,5% των ατόμων ηλικίας 16-74 ετών που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές το Α' τρίμηνο του 2021, αγόρασαν ταινίες ή σειρές, είτε ως υπηρεσία μετάδοσης (streaming) είτε ως ψηφιακό αρχείο που μεταφορτώνεται. Σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (8,3%) καταγράφηκε αύξηση 134,9%.
- 9,8% των ατόμων αγόρασαν μουσική, είτε ως υπηρεσία μετάδοσης (streaming) είτε ως ψηφιακό αρχείο που μεταφορτώνεται. Σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (4,0%) καταγράφηκε αύξηση 145,0%.
- 6,1% των ατόμων αγόρασαν ηλεκτρονικά βιβλία, online εφημερίδες / περιοδικά. Σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (2,6%) καταγράφηκε αύξηση 134,6%.
- 6,1% των ατόμων αγόρασαν παιχνίδια για κινητά, tablet, Η/Υ ή κονσόλες παιχνιδιών. Σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (4,8%) καταγράφηκε αύξηση 27,1%.

Αναφορικά με τις υπηρεσίες που αγοράζονται περισσότερο:

- 18,0% των ατόμων ηλικίας 16-74 ετών που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές το Α' τρίμηνο του 2021, αγόρασαν συνδρομές internet ή συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας. Σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (17,2%) καταγράφηκε αύξηση 4,6%.
- 16,0% των ατόμων ηλικίας 16-74 ετών αγόρασαν συνδρομή για ηλεκτροδότηση, ύδρευση, φυσικό αέριο, κ.λπ. Σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (13,2%) καταγράφηκε αύξηση 21,2%.
- 1,5% των ατόμων ηλικίας 16-74 ετών αγόρασαν εισιτήρια για πολιτιστικά γεγονότα ή αναψυχή (κινηματογράφο, θέατρο, συναυλίες, κ.ά.). Σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (14,3%) καταγράφηκε μείωση 89,5%.

Αναλυτικά τα προϊόντα, σε φυσική ή ψηφιακή μορφή, και οι υπηρεσίες που αγοράστηκαν, παρουσιάζονται στον Πίνακα 3 του Παραρτήματος.

Με την έρευνα καταγράφηκαν, επίσης, πληροφορίες αναφορικά με την αγορά υπηρεσιών μεταφοράς/μετακίνησης και υπηρεσιών διαμονής, τόσο από επιχειρήσεις όσο και από φυσικά πρόσωπα/ιδιώτες, στο πλαίσιο της συνεργατικής οικονομίας.

- 8,7% των ατόμων ηλικίας 16-74 ετών που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές το Α' τρίμηνο του 2021, αγόρασαν υπηρεσίες μεταφοράς / μετακίνησης από επιχειρήσεις μέσω μαζικής μεταφοράς, όπως ΚΤΕΛ, αστικές συγκοινωνίες, εταιρείες ταξί (συμπεριλαμβανομένης της UBER), αεροπορικές και ακτοπλοϊκές εταιρείες, κ.λπ. Σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (21,9%) καταγράφηκε μείωση 60,3%.
- 0,7% των ατόμων αγόρασαν υπηρεσίες μεταφοράς / μετακίνησης από φυσικά πρόσωπα / ιδιώτες μέσα από διαδικτυακές πλατφόρμες ή εφαρμογές. Σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (1,6%) καταγράφηκε μείωση 56,3%.

- 5,0% των ατόμων αγόρασαν υπηρεσίες διαμονής (κατάλυμα) από επιχειρήσεις όπως ξενοδοχεία ή ταξιδιωτικά πρακτορεία. Σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (9,8%) καταγράφηκε μείωση 49,0%.
- 2,2% των ατόμων αγόρασαν υπηρεσίες διαμονής από φυσικά πρόσωπα / ιδιώτες μέσα από διαδικτυακές πλατφόρμες ή εφαρμογές όπως π.χ. Airbnb, Homeaway, ihaHolidays. Σε σύγκριση με το 2020 (6,0%) καταγράφεται μείωση 63,3%.

Όσον αφορά στο πλήθος και στην αξία των αγορών που πραγματοποιήθηκαν μέσω διαδικτύου το Α' τρίμηνο του 2021:

- 3 στους 10 (26,7%), από όσους πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές το Α' τρίμηνο του 2021, έκαναν 1 έως 2 αγορές / παραγγελίες, 3 στους 10 (35,5%) 3 έως 5 αγορές / παραγγελίες και 4 στους 10 (37,8%) περισσότερες από 5 αγορές / παραγγελίες και,
- 3 στους 10 (28,3%) πλήρωσαν συνολικά αντίτιμο μικρότερο από 100 ευρώ για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που αγόρασαν / παρήγγειλαν, 5 στους 10 (48,3%) πλήρωσαν από 100 έως κάτω από 500 ευρώ και 2 στους 10 (23,4%) πλήρωσαν από 500 ευρώ και πάνω. Σε όσους κατέβαλαν αντίτιμο 500 ευρώ και άνω καταγράφηκε, σε σχέση με το Α' τρίμηνο του 2020 (10,5%), αύξηση 122,9%.

Ποσοστό 25,9% των ατόμων ηλικίας 16-74 ετών που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές το Α' τρίμηνο του 2021 αντιμετώπισαν κάποιο πρόβλημα κατά την αγορά. Αύξηση 49,7% καταγράφεται στο ποσοστό όσων αντιμετώπισαν πρόβλημα σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό που είχε καταγραφεί για το Α' τρίμηνο του 2019 (17,3%). Αύξηση κατά 148,8% καταγράφηκε στο ποσοστό όσων ανέφεραν ως πρόβλημα τον χρόνο παράδοσης των προϊόντων που ήταν μεγαλύτερος από τον ενδεικνυόμενο, και μείωση στο ποσοστό όσων ανέφεραν δυσκολία στη χρήση της ιστοσελίδας και τεχνικά προβλήματα, τελικό κόστος υψηλότερο από το ενδεικνυόμενο, παράδοση κατεστραμμένων ή λάθος προϊόντων, κ.ά.

Οι κυριότεροι λόγοι για τη μη πραγματοποίηση ηλεκτρονικών αγορών κατά το Α' τρίμηνο το 2021, είναι η προτίμηση να βλέπουν οι αγοραστές το προϊόν / θέμα συνήθειας (50,1%), η μη ανάγκη πραγματοποίησης ηλεκτρονικών αγορών (29,9%) και η πεποίθηση ότι θα δυσκολευτούν λόγω έλλειψης δεξιοτήτων (22,9%).

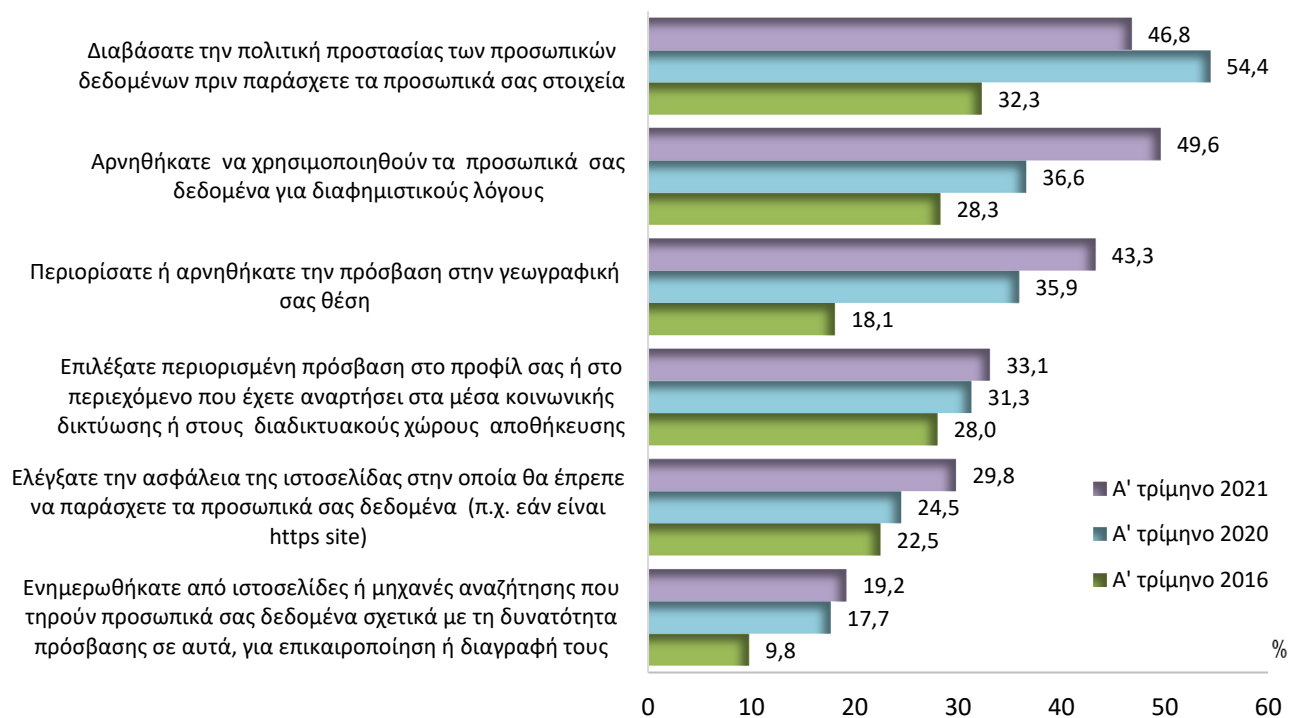
#### **ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Ως **προσωπικά δεδομένα** θεωρούνται οι προσωπικές πληροφορίες τις οποίες ένα άτομο θεωρεί απόρρητες και δεν επιθυμεί να γνωστοποιήσει σε άλλους. Αυτός ο τύπος πληροφοριών περιλαμβάνει προσωπικά στοιχεία (π.χ. όνομα, ημερομηνία γέννησης, αριθμό ταυτότητας κ.λπ.), στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. διεύθυνση κατοικίας, αριθμό τηλεφώνου, email κ.λπ.), στοιχεία πληρωμών (π.χ. αριθμός πιστωτικής κάρτας, κωδικός PIN χρεωστικής κάρτας κ.λπ.) ή άλλα προσωπικά στοιχεία όπως φωτογραφίες, γεωγραφική τοποθεσία κ.λπ. Τα προσωπικά δεδομένα παρέχονται στο διαδίκτυο, κατά τη διάρκεια δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται για προσωπικούς λόγους ή και για λόγους που σχετίζονται με την εργασία.

Για την προστασία των προσωπικών δεδομένων λαμβάνονται μέτρα από τους χρήστες του διαδικτύου και γίνονται ενέργειες, προκειμένου να γνωρίζουν πώς χρησιμοποιούνται τα προσωπικά στοιχεία που δίνουν, να ελέγχουν και να περιορίζουν το πώς και από ποιους αυτά θα χρησιμοποιηθούν, με απώτερο σκοπό να προστατευθούν από κακή χρήση των πληροφοριών αυτών και από δυνητικό ηλεκτρονικό έγκλημα.

Το Γράφημα 12, που ακολουθεί, παρουσιάζει τις ενέργειες που έκαναν όσοι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, για να προστατεύσουν τα προσωπικά τους δεδομένα, το Α' τρίμηνο του 2016, το Α' τρίμηνο του 2020 και το Α' τρίμηνο του 2021, έτη κατά τα οποία είχαν συλλεγεί οι εν λόγω πληροφορίες.

**Γράφημα 12. Ενέργειες προστασίας προσωπικών δεδομένων. Ποσοστιαία συμμετοχή πληθυσμού 16-74 ετών που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο Α' τρίμηνο 2016, 2020, 2021**



Αύξηση, σε σύγκριση με το 2020, καταγράφεται για όλες τις ενέργειες που παρουσιάζονται στο Γράφημα 12, πλην της ανάγνωσης της πολιτικής για την προστασία των προσωπικών δεδομένων πριν αυτά παρασχεθούν (μείωση 14,0%). Μεγαλύτερη αύξηση (35,5%) καταγράφεται στην άρνηση χρήσης των προσωπικών δεδομένων για διαφημιστικούς λόγους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το γεγονός ότι οι online δραστηριότητες στο διαδίκτυο καταγράφονται και χρησιμοποιούνται για την αποστολή διαφημίσεων, απασχολεί 7 στους 10 (67,8%).



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πίνακας 1. Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα. Βασικά μεγέθη, 2020 και 2021.

	2020	%	2021	%
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΧΩΡΑΣ ΗΛΙΚΙΑΣ 16-74 ΕΤΩΝ</b>	<b>7635634</b>	100,0	<b>7617549</b>	100,0
Πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο το Α΄ τρίμηνο των ετών	5964640	78,1	5979339	78,5
Πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο οποτεδήποτε	6117078	80,1	6105025	80,1
Πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών που έκανε χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Απρίλιος 2019 - Μάρτιος 2020), (Απρίλιος 2020 - Μάρτιος 2021)	4041423	52,9	4189578	55,0
Πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών που προμηθεύτηκε / εκτύπωσε αιτήσεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά (Απρίλιος 2019 - Μάρτιος 2020), (Απρίλιος 2020 - Μάρτιος 2021)	2420699	40,3	3340811	55,4
Πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών που υπέβαλε online συμπληρωμένα έντυπα / φόρμες (Απρίλιος 2019 - Μάρτιος 2020), (Απρίλιος 2020 - Μάρτιος 2021)	2049833	34,1	2790960	46,3
Πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών που πραγματοποίησε ηλεκτρονικές αγορές (Α΄ τρίμηνο ετών)*	2923221	47,8	3562102	59,1
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ ΧΩΡΑΣ (με ένα τουλάχιστον μέλος ηλικίας 16-74 ετών)</b>	<b>3572638</b>	100,0	<b>3569695</b>	100,0
Αριθμός νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία	2871746	80,4	3036760	85,1

\* ποσοστό επί του πληθυσμού ηλικίας 16-74 ετών που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο οποτεδήποτε.

**Πίνακας 2. Λόγοι χρήσης του διαδικτύου – Α' τρίμηνο 2021**

ΛΟΓΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	Ποσοστιαία % συμμετοχή ατόμων ηλικίας 16-74 ετών που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο κατά το Α' τρίμηνο 2021
Διάβασμα online ειδήσεων σε ιστοσελίδες, εφημερίδες, περιοδικά	90,4
Αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες	89,1
Πραγματοποίηση κλήσεων ή βιντεοκλήσεων, με χρήση web κάμερας μέσω του διαδικτύου (Skype, Messenger, Facetime, Viber, Whats App, Snapchat κ.λπ.)	83,2
Αποστολή ή λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων	81,5
Ανταλλαγή μηνυμάτων χρησιμοποιώντας εφαρμογές, όπως Skype, Messenger, Viber, Whats App, Snapchat	79,4
Συμμετοχή σε ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat κ.λπ.)	79,1
Αναζήτηση πληροφοριών υγείας, σχετικά με ασθένειες, διατροφή, κακώσεις, τραύματα, παράγοντες που βελτιώνουν την υγεία κ.λπ.	74,6
Πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω ιστοσελίδας ή εφαρμογής (συμπεριλαμβανομένου του mobile banking)	54,0
Αποστολή γνώμης για θέματα κοινωνικά ή πολιτικά σε ιστοσελίδες ή μέσα κοινωνικής δικτύωσης	13,5
Αναζήτηση εργασίας ή αποστολή αιτήσεων για εύρεση εργασίας	13,1
Συμμετοχή σε online διαβουλεύσεις ή ψηφοφορίες για κοινωνικά ή πολιτικά θέματα	4,4
Πώληση αγαθών ή υπηρεσιών μέσω ιστοσελίδας ή εφαρμογής (π.χ. στο e-Bay, Facebook Marketplace, shrock)	3,8

**Πίνακας 3: Ηλεκτρονικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών – Α' τρίμηνο 2021**

ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Ποσοστιαία % συμμετοχή ατόμων ηλικίας 16-74 ετών που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές κατά το Α' τρίμηνο 2021
<b>Φυσικά προϊόντα (δηλαδή, προϊόντα που δεν είναι σε ψηφιακή μορφή)</b>	
Είδη ένδυσης (συμπεριλαμβανομένων αθλητικών ενδυμάτων), είδη υπόδησης και αξεσουάρ (τσάντες, κοσμήματα κ.ά.)	76,3
Φαγητό που διανέμεται (delivery) από εστιατόρια, αλυσίδες ταχυφαγείων, υπηρεσίες τροφοδοσίας (catering)	33,0
Καλλυντικά, προϊόντα ομορφιάς ή υγείας	29,7
Αθλητικά είδη (π.χ. όργανα / αξεσουάρ γυμναστικής), ειδικά αθλητικά ενδύματα και υποδήματα για σπορ, όπως σκι, θαλάσσια σπορ κ.λπ.	29,1
Ηλεκτρονικοί υπολογιστές, ταμπλέτες (tablets), κινητά τηλέφωνα ή αξεσουάρ αυτών (εκτυπωτές, καλώδια, θήκες, ακουστικά, κ.ά.)	25,2
Φάρμακα ή συμπληρώματα διατροφής	24,0
Βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες (σε έντυπη και όχι σε ψηφιακή μορφή)	24,0
Ηλεκτρονικές συσκευές (π.χ. τηλεοράσεις, στερεοφωνικά συγκροτήματα, φωτογραφικές μηχανές) ή ηλεκτρικές οικιακές συσκευές (π.χ. πλυντήρια ρούχων, κουζίνες, κ.ά.)	20,2
Ποτά ή τρόφιμα που δεν είναι άμεσα έτοιμα για κατανάλωση (π.χ. χρειάζονται μαγείρεμα / ζέσταμα), από φυσικά (π.χ. σούπερ μάρκετ) ή και διαδικτυακά καταστήματα	16,2
Παιχνίδια, παιδικά και βρεφικά είδη (π.χ. πάνες, μπιμπερό, καροτσάκια, κ.ά.)	15,7
Προϊόντα καθαρισμού ή προϊόντα προσωπικής υγιεινής (π.χ. οδοντόβουρτσες, απορρυπαντικά, σαμπουάν, αφρόλουτρα, κ.ά.)	14,1
Έπιπλα, είδη σπιτιού (π.χ. χαλιά, κουρτίνες) ή είδη κηπουρικής (εργαλεία, φυτά, κ.ά.)	14,0
Άλλα φυσικά αγαθά όπως π.χ. καπνικά προϊόντα, ηλεκτρονικά τσιγάρα, δωροεπιταγές από ηλεκτρονικά καταστήματα, κ.ά.	4,0
Μουσική σε CDs, δίσκοι βινυλίου κ.λπ. (δεν περιλαμβάνεται μουσική σε ψηφιακή μορφή)	2,5
Ταινίες ή σειρές σε DVDs, Blu-ray κ.ά. (δεν περιλαμβάνονται ταινίες/σειρές σε ψηφιακή μορφή)	2,2
Ποδήλατα, μοτοποδήλατα, αυτοκίνητα ή άλλα οχήματα ή ανταλλακτικά αυτών)	2,0
<b>Προϊόντα σε ψηφιακή μορφή</b>	
Ταινίες ή σειρές, είτε ως υπηρεσία μετάδοσης (streaming) είτε ως ψηφιακό αρχείο που μεταφορτώνεται	19,5
Μουσική, είτε ως υπηρεσία μετάδοσης (streaming) είτε ως ψηφιακό αρχείο που μεταφορτώνεται	9,8
Ηλεκτρονικά βιβλία (e-books), online εφημερίδες ή online περιοδικά	6,1
Παιχνίδια για κινητό, tablet, Η/Υ, κονσόλες παιχνιδιών, που είτε παίζονται διαδικτυακά είτε εγκαθίστανται στη συσκευή	6,1
Λογισμικό για Η/Υ ή άλλες συσκευές, συμπεριλαμβανομένων αναβαθμίσεων	4,4
Εφαρμογές υγείας ή φυσικής κατάστασης (δεν περιλαμβάνονται οι παρεχόμενες δωρεάν)	2,5
Εφαρμογές όπως εκμάθησης ξένων γλωσσών, ταξιδιωτικές, καιρού (δεν περιλαμβάνονται οι παρεχόμενες δωρεάν)	1,1

ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Ποσοστιαία % συμμετοχή ατόμων ηλικίας 16-74 ετών που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές κατά το Α' τρίμηνο 2020
<b>Υπηρεσίες</b>	
Συνδρομές internet ή συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας	18,0
Συνδρομές σε επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας (ηλεκτροδότησης, ύδρευσης, φυσικού αερίου, κ.ά.)	16,0
Εισιτήρια για πολιτιστικά γεγονότα ή αναψυχή (κινηματογράφο, θέατρο, συναυλίες, κ.ά.)	1,5
Υπηρεσίες οικιακής μέριμνας (π.χ. καθάρισμα, επισκευές, κηπουρικές εργασίες, κ.ά.)	1,0
Εισιτήρια για αθλητικά γεγονότα	0,5

## ΕΠΕΞΗΓΗΜΑΤΙΚΕΣ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

### Χρήση Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα

Η Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα (Information and Communication Technologies – ICT) είναι μέρος του Ευρωπαϊκού Στατιστικού Προγράμματος, στο οποίο συμμετέχουν όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Βασικός στόχος της έρευνας είναι η μελέτη, σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο, του βαθμού χρήσης των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από τα νοικοκυριά. Μεγάλο μέρος των στοιχείων χρησιμοποιούνται για τη συγκριτική αξιολόγηση των δεικτών για την Κοινωνία της Πληροφορίας των ετών 2016 – 2021. Η έρευνα διενεργήθηκε τηλεφωνικά.

Με την έρευνα συγκεντρώνονται στοιχεία για την πρόσβαση των νοικοκυριών σε επιλεγμένες τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας, ειδικότερα δε για την πρόσβαση στο διαδίκτυο, τις συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης), το ηλεκτρονικό εμπόριο κ.λπ.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε, για πρώτη φορά στη Χώρα το 2002 και είναι πλήρως εναρμονισμένη με των υπόλοιπων κρατών μελών της ΕΕ.

Τα δεδομένα της έρευνας συλλέγονται τηλεφωνικά από ένα και μόνο, τυχαία, προεπιλεγμένο μέλος κάθε νοικοκυριού, με μοναδική προϋπόθεση να είναι ηλικίας 16 – 74 ετών. Με το ερωτηματολόγιο, συλλέγονται πληροφορίες που αφορούν σε ολόκληρο το νοικοκυριό, καθώς, επίσης, και ατομικές πληροφορίες που αφορούν στο επιλεγμένο μέλος.

### Νομικό πλαίσιο

Η έρευνα διενεργείται στα πλαίσια του Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και Κοινοβουλίου 808/2004 για τις στατιστικές της Κοινωνίας της Πληροφορίας και σύμφωνα με τον Εφαρμοστικό Κανονισμό 1013/2020.

### Περίοδος αναφοράς

01/01/2021 έως 31/03/2021.

### Κάλυψη

Η έρευνα καλύπτει τα νοικοκυριά όλης της Χώρας, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τα οποιαδήποτε οικονομικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά τους, με μόνη προϋπόθεση την ύπαρξη, τουλάχιστον, ενός μέλους ηλικίας 16 – 74 ετών.

### Μεθοδολογία

Στην Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα εφαρμόστηκε τρισταδιακή στρωματοποιημένη δειγματοληψία με τελική μονάδα έρευνας το άτομο. Η επιλογή του δείγματος των ατόμων – νοικοκυριών πραγματοποιήθηκε από τα ερευνηθέντα νοικοκυριά της Έρευνας Συνθηκών Διαβίωσης των ετών 2016-2020, οι μονάδες επιφανείας της οποίας αποτελούν το πρώτο στάδιο.

Ο σχεδιασμός της δειγματοληψίας περιλαμβάνει δύο κριτήρια στρωμάτωσης:

1. Περιφέρεια (NUTS 2): οι 13 Περιφέρειες, και επιπλέον, η πρώην Περιφέρεια Πρωτευούσης και το πρώην Πολεοδομικό Συγκρότημα Θεσσαλονίκης.
2. Βαθμό Αστικότητας: σε κάθε Περιφέρεια, τα νοικοκυριά κατανέμονται ανάλογα με τον βαθμό αστικότητας των Δημοτικών/Τοπικών Κοινοτήτων στις οποίες ανήκουν. Εκτός των Πολεοδομικών συγκροτημάτων των δύο μεγάλων πόλεων (πρώην Περιφέρεια Πρωτευούσης και Πολεοδομικό Συγκρότημα Θεσσαλονίκης), η στρωμάτωση κατά βαθμό αστικότητας είναι η εξής:

1	Δημοτικές/Τοπικές Κοινότητες με τουλάχιστον 30.000 κατοίκους
2	Δημοτικές/Τοπικές Κοινότητες με 5.000 έως 29.999 κατοίκους
3	Δημοτικές / Τοπικές κοινότητες με 1.000 έως 4.999 κατοίκους
4	Δημοτικές / Τοπικές Κοινότητες με έως 999 κατοίκους

Το συνολικό μέγεθος των μονάδων του δεύτερου σταδίου του δείγματος ανέρχεται σε 8.052 νοικοκυριά, εντός των οποίων ερευνάται ένα άτομο ηλικίας 16 – 74 ετών, το οποίο επιλέγεται με ίσες πιθανότητες από τα μέλη των νοικοκυριών του δείγματος ηλικίας 16 – 74 ετών.

### Μεγάλη γεωγραφική περιοχή (NUTS 1)

**Βόρεια Ελλάδα:** Ανατολική Μακεδονία και Θράκη, Κεντρική Μακεδονία, Δυτική Μακεδονία, Ήπειρος.  
**Κεντρική Ελλάδα:** Θεσσαλία, Ιόνιοι Νήσοι, Δυτική Ελλάδα, Λιυτή Στερεά Ελλάδα, Πελοπόννησος.  
**Αττική:** Αττική.  
**Νήσοι Αιγαίου και Κρήτη:** Βόρειο Αιγαίο, Νότιο Αιγαίο, Κρήτη.

## Χάρτης των 4 Μεγάλων Γεωγραφικών Περιοχών (NUTS 1) της Ελλάδος



**Παραπομπές** Περισσότερες πληροφορίες (πίνακες, γραφήματα, μεθοδολογία), σχετικά με την Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα, μπορούν να αναζητηθούν στην ιστοσελίδα της ΕΛΣΤΑΤ, [www.statistics.gr](http://www.statistics.gr), στον σύνδεσμο: «Στατιστικές / Βιομηχανία, Εμπόριο, Υπηρεσίες, Μεταφορές / Χρήση Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας / Χρήση Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα».