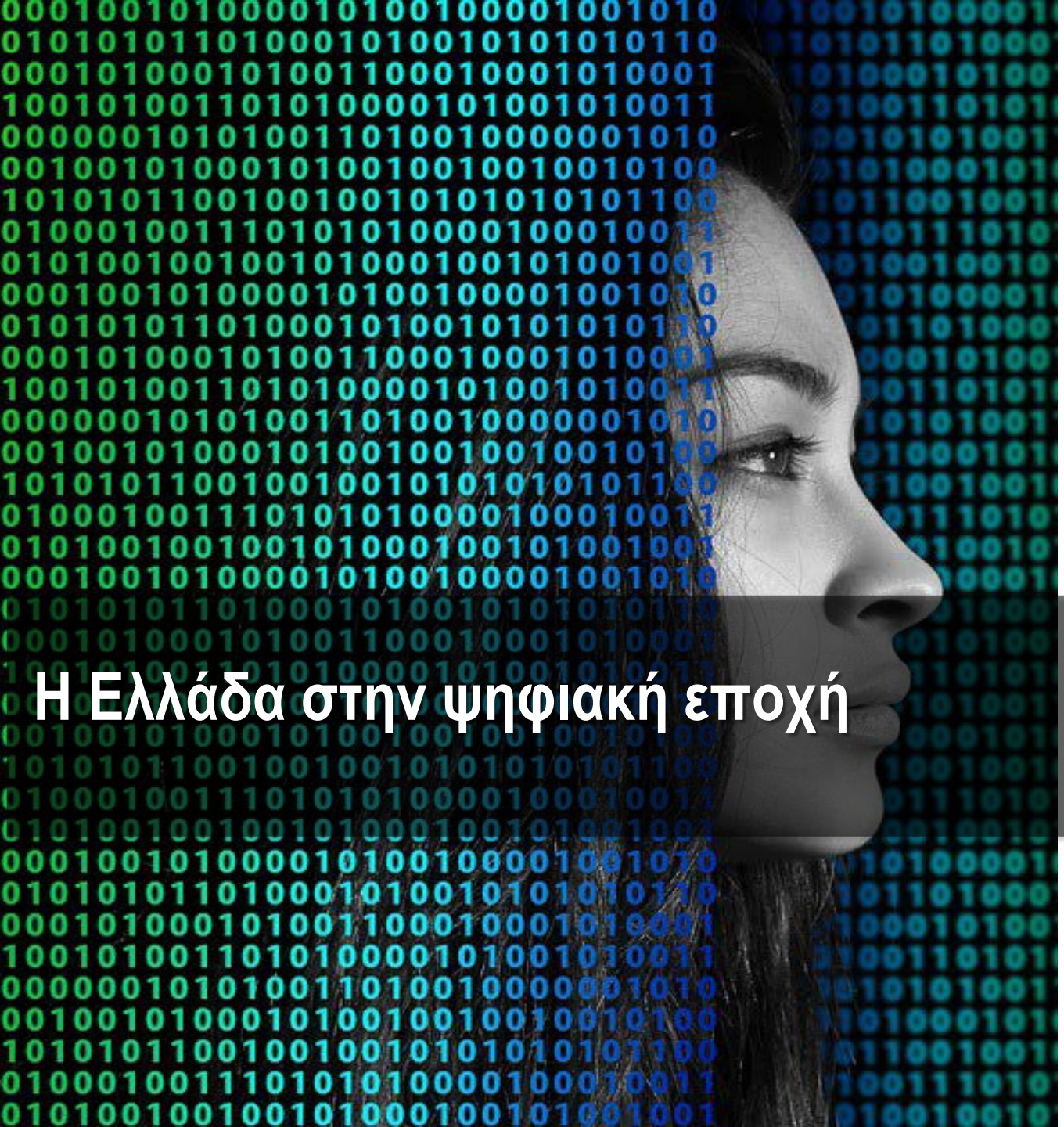


Η Ελλάδα στην ψηφιακή εποχή

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

(ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕ ΣΤΑΘΜΗΣΕΙΣ)

kapa research

ΜΑΡΤΙΟΣ 2018

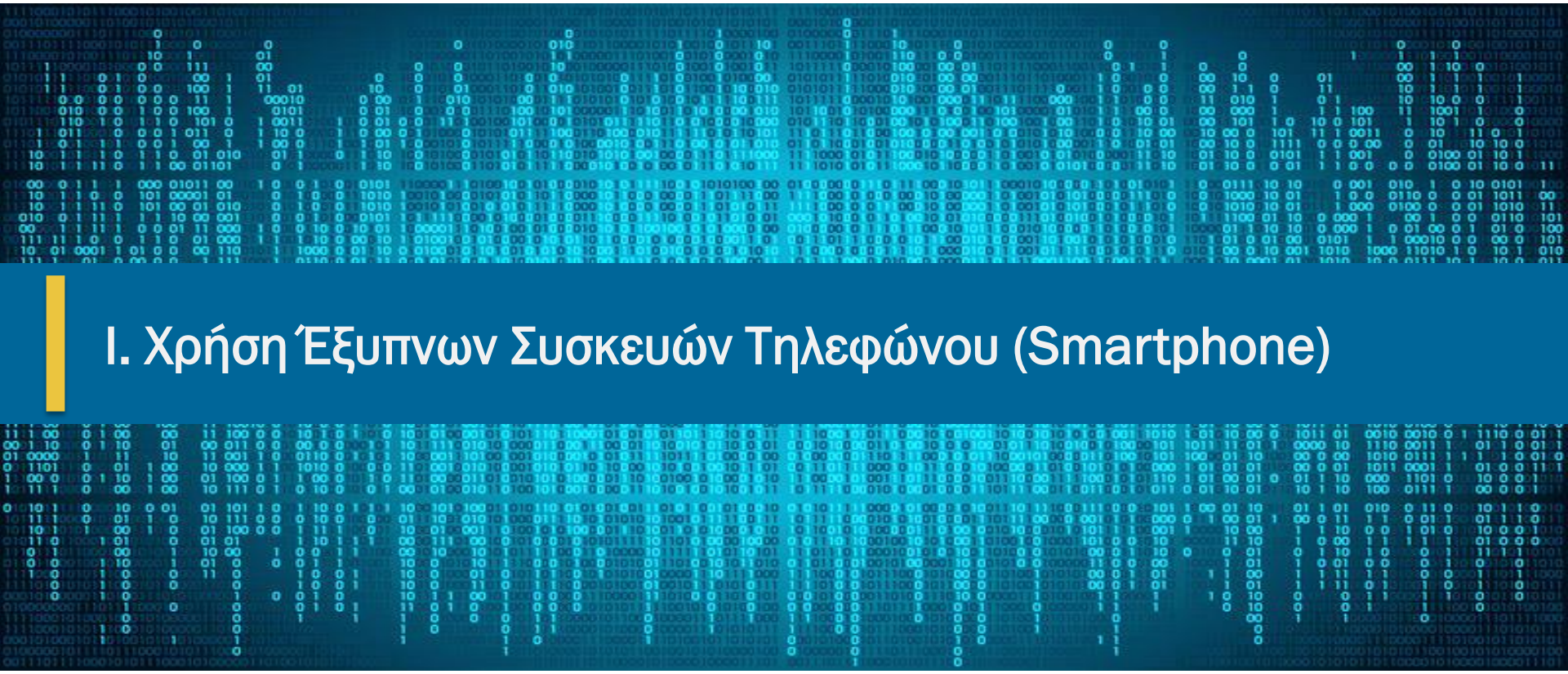
ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Επωνυμία εταιρείας	**ΚΑΠΑ** RESEARCH A.E. **ΑΡ. ΜΗΤΡ : 5**
Εντολέας	**ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ**
Σκοπός	**Έρευνα με θέμα : «Η Ελλάδα στην ψηφιακή εποχή»** **Έρευνα κοινής γνώμης για το ΙΝΤΕΡΝΕΤ, την Ψηφιακή Οικονομία και τις Ψηφιακές Υπηρεσίες στη ζωή των Ελλήνων.**
Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά δείγματος	**Αντιπροσωπευτικό, άνδρες και γυναίκες, 17 ετών και άνω, βάσει της απογραφής της ΕΛΣΤΑΤ του 2011**
Μέγεθος δείγματος/ γεωγραφική κάλυψη	**ΣΥΝΟΛΟ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ : 2.760 συνεντεύξεις** **Γενικό κοινό: 1.833 άτομα στις 13 περιφέρειες της χώρας (χρήση ίντερνετ, ψηφιακές υπηρεσίες)** **Γενικό κοινό: 726 άτομα στις 13 περιφέρεις της χώρας (Ψηφιακές Υπηρεσίες Δημοσίου)** **Επιχειρήσεις: 201 εκπρόσωποι μεσαίων & μικρομεσαίων επιχειρήσεων (Ψηφιακός μετασχηματισμός)**
Χρονικό διάστημα συλλογής στοιχείων	**12 έως 17 Μαρτίου 2018**
Μέθοδος δειγματοληψίας	**Πολυσταδιακή δειγματοληψία με χρήση quota ως προς τη γεωγραφική κατανομή του πληθυσμού, το φύλο και την ηλικία (για το γενικό κοινό)**
Μέθοδος συλλογής στοιχείων	**Η συλλογή των στοιχείων έγινε με τη μέθοδο των τηλεφωνικών συνεντεύξεων και βάσει ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου**
Η ΚΑΠΑ RESEARCH	**Είναι μέλος του ΣΕΔΕΑ και τηρεί τους κώδικες δεοντολογίας της ESOMAR για τη διεξαγωγή και δημοσιοποίηση ερευνών κοινής γνώμης**

ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΤΗ ΖΩΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

ΜΑΡΤΙΟΣ 2018



I. Χρήση Έξυπνων Συσκευών Τηλεφώνου (Smartphone)

kapa research

kaparesearch.com

ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

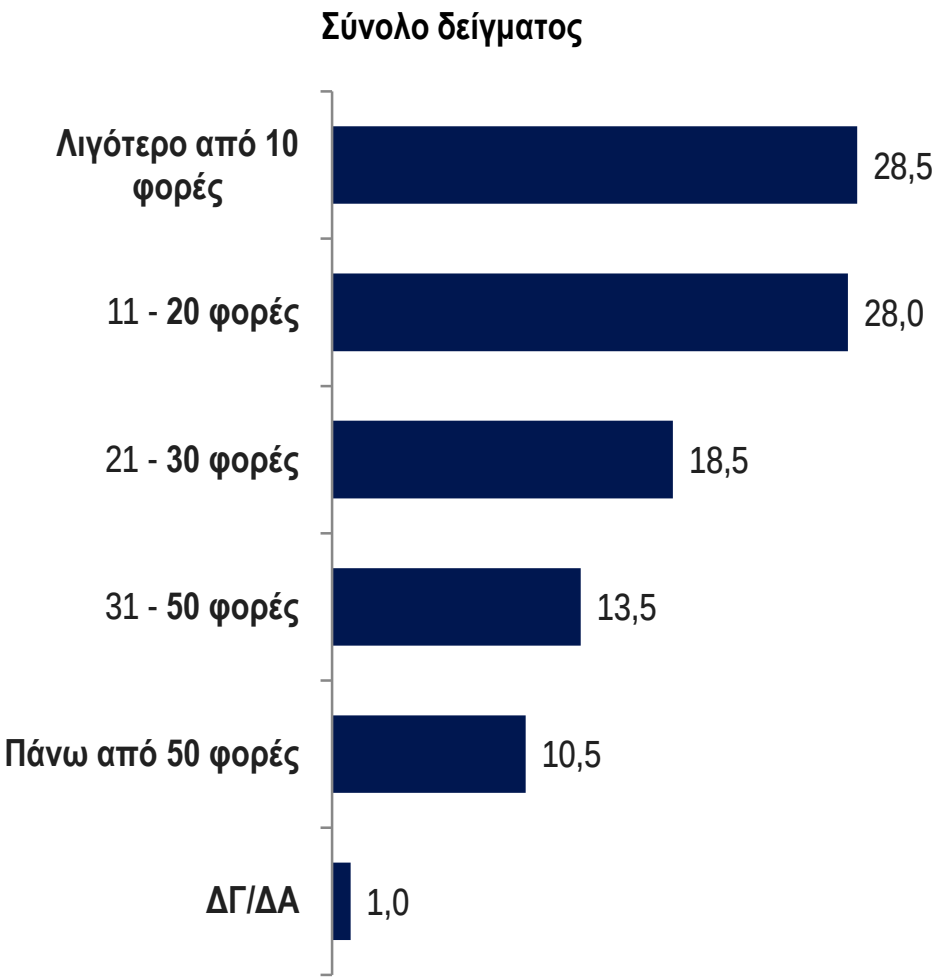
Μέσω ποιων από τις παρακάτω συσκευές μπαίνετε στο Internet;

(πολλαπλή)

Άνδρες	Γυναίκες
74,5	75,5
67,5	59,0
58,0	50,5
35,5	28,0

ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΗΜΕΡΑ ΠΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥΝ ΤΟ ΚΙΝΗΤΟ ΤΟΥΣ

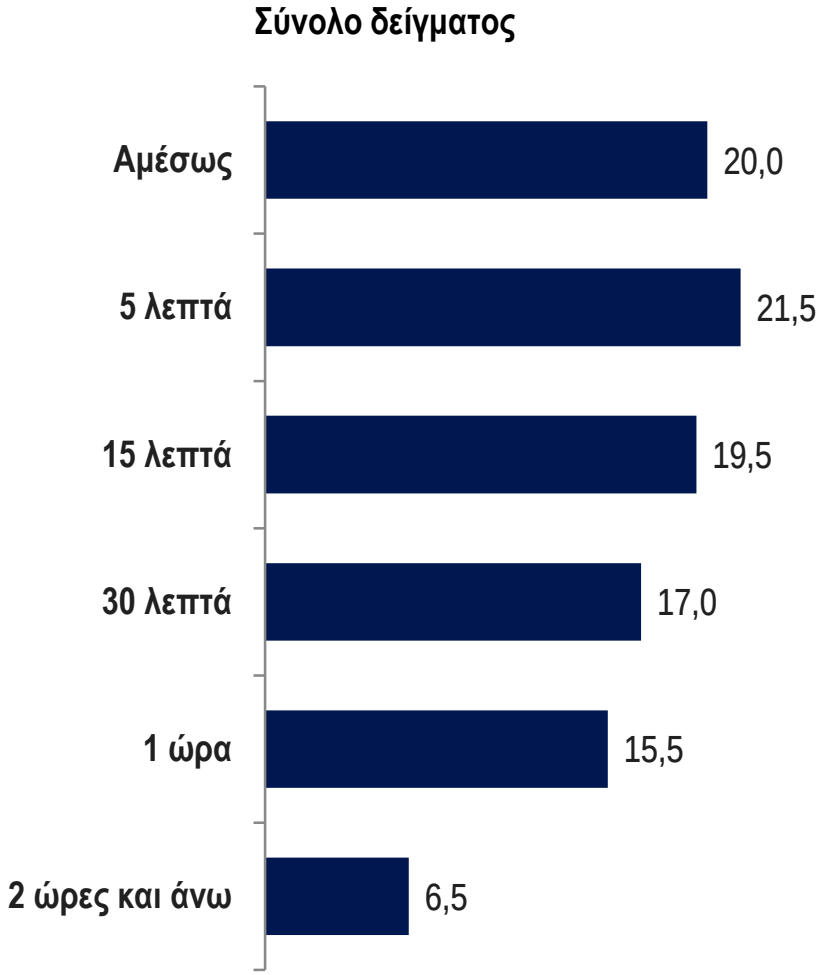
Πόσες φορές κοιτάζετε/ ελέγχετε το τηλέφωνό σας μέσα στην ημέρα;



Άνδρες	Γυναίκες
22,5	34,5
27,0	29,0
20,0	16,5
16,0	11,0
13,5	8,0
1,0	1,0

Ο ΠΡΩΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΚΙΝΗΤΟΥ

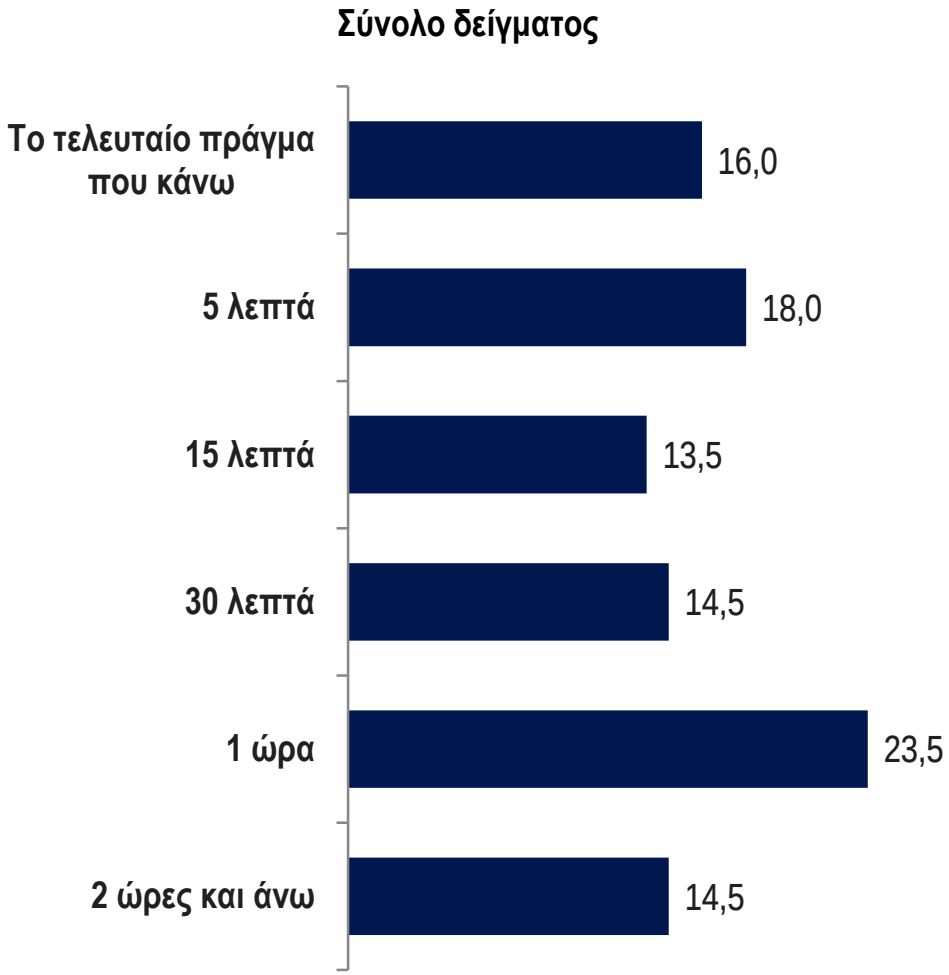
Πόσος χρόνος μεσολαβεί από την ώρα που θα ξυπνήσετε έως την ώρα που θα κοιτάξετε για πρώτη φορά το τηλέφωνό σας;



Άνδρες	Γυναίκες
19,0	21,0
23,0	19,5
21,0	18,0
19,0	15,0
12,0	19,5
6,0	7,0

Ο ΤΕΛΕΥΤΑΙΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΚΙΝΗΤΟΥ

Και στο τέλος της ημέρας, πόσος χρόνος μεσολαβεί από τη στιγμή που θα κοιτάξετε για τελευταία φορά το τηλέφωνό σας έως την ώρα που θα πέσετε για ύπνο;

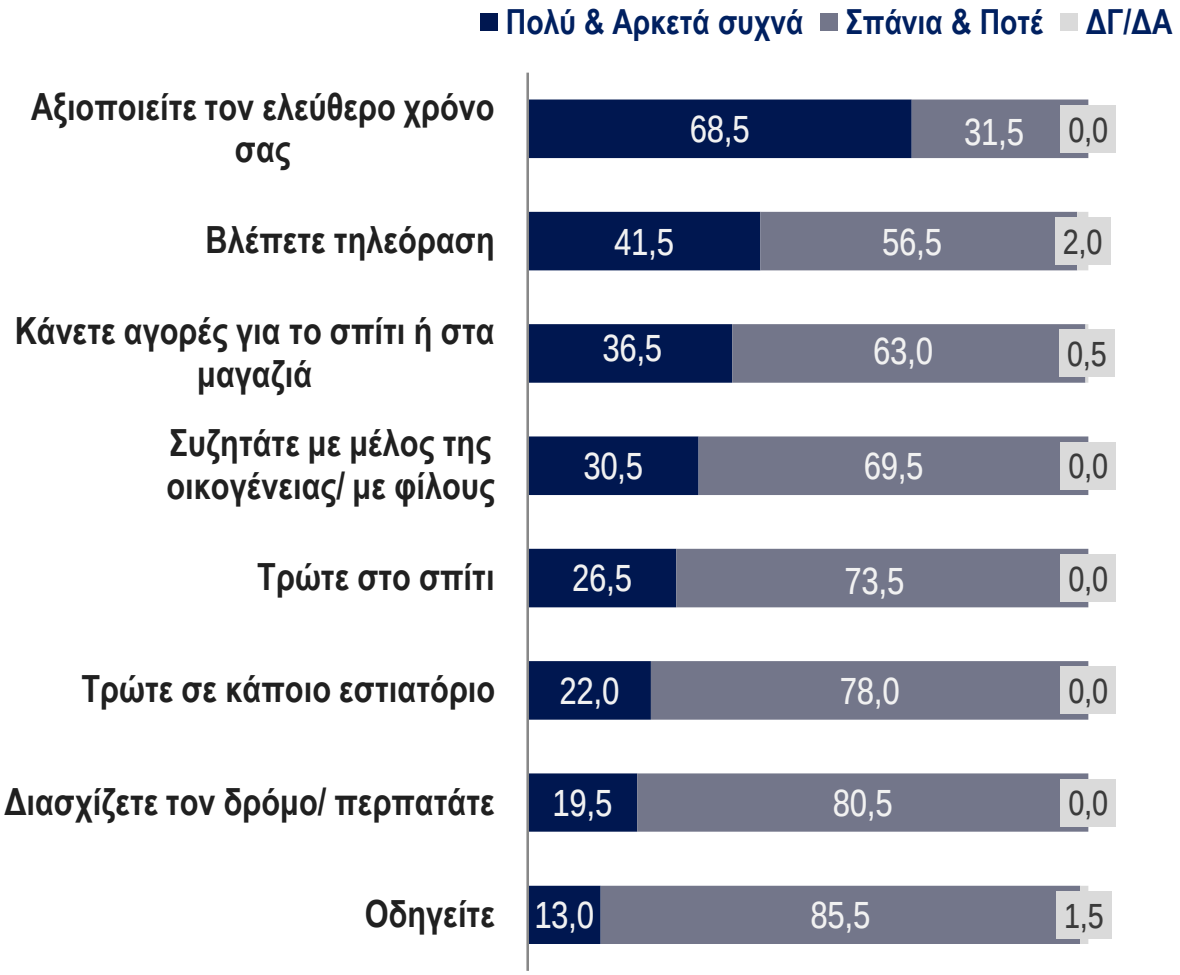


Άνδρες	Γυναίκες
13,5	18,5
20,0	16,5
17,5	9,0
17,0	12,0
17,5	29,5
14,5	14,5

ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΙΝΗΤΟΥ ΕΝΩ ΚΑΝΟΥΝ ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ..:

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το τηλέφωνο σας ενώ:

Σύνολο δείγματος

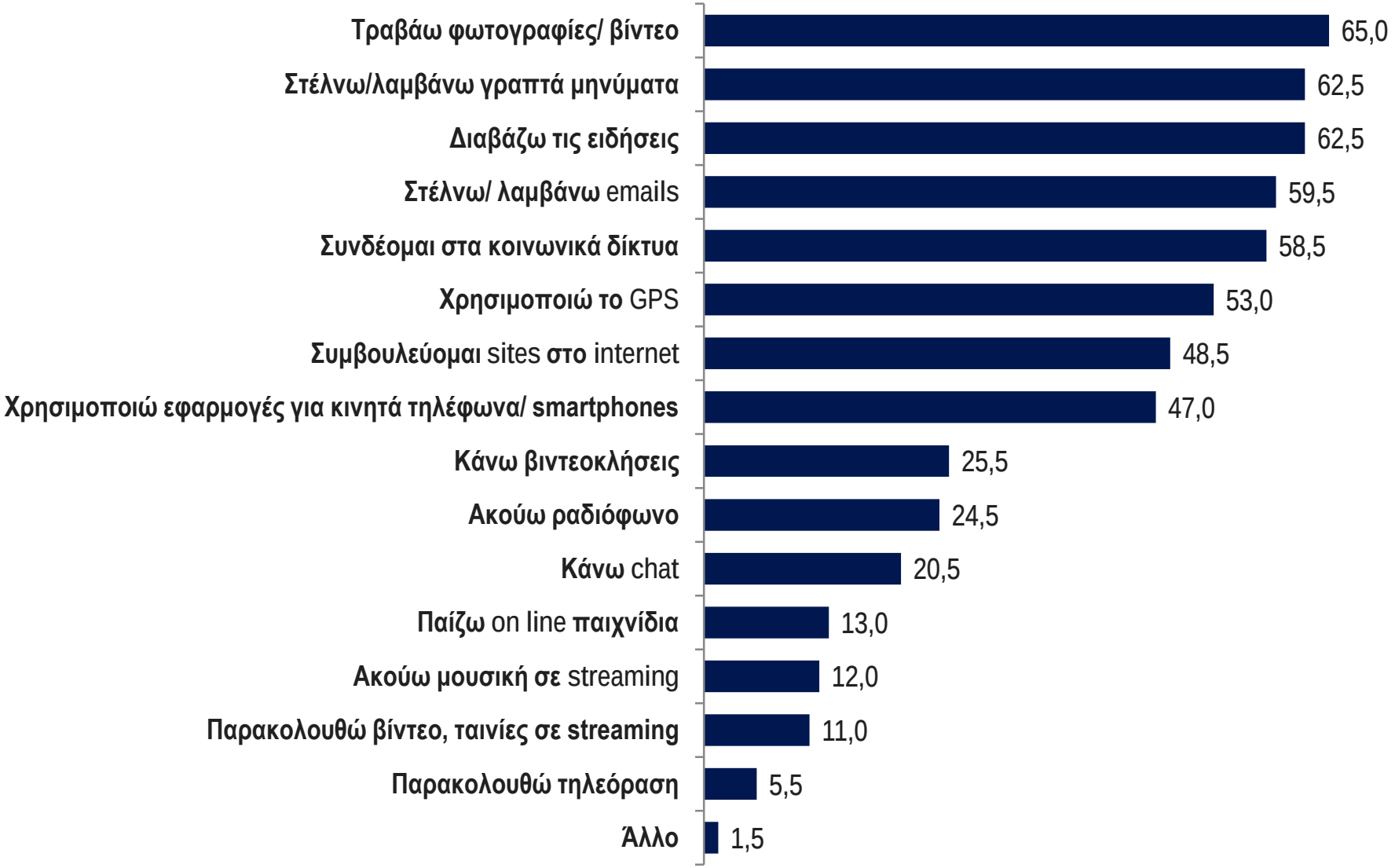


Άνδρες (Πολύ & αρκετά συχνά)	Γυναίκες (Πολύ & αρκετά συχνά)
75,5	61,5
43,0	39,5
40,5	32,5
32,5	28,5
25,0	28,5
24,5	19,5
21,5	17,5
13,0	13,0

ΤΙ ΚΑΝΟΥΝ ΣΤΟ ΚΙΝΗΤΟ (1)

Ποιες από τις παρακάτω χρήσεις πραγματοποιείτε με το τηλέφωνό σας;

(Πολλαπλή)



ΤΙ ΚΑΝΟΥΝ ΣΤΟ ΚΙΝΗΤΟ (1)

Ποιες από τις παρακάτω χρήσεις πραγματοποιείτε με το τηλέφωνό σας;

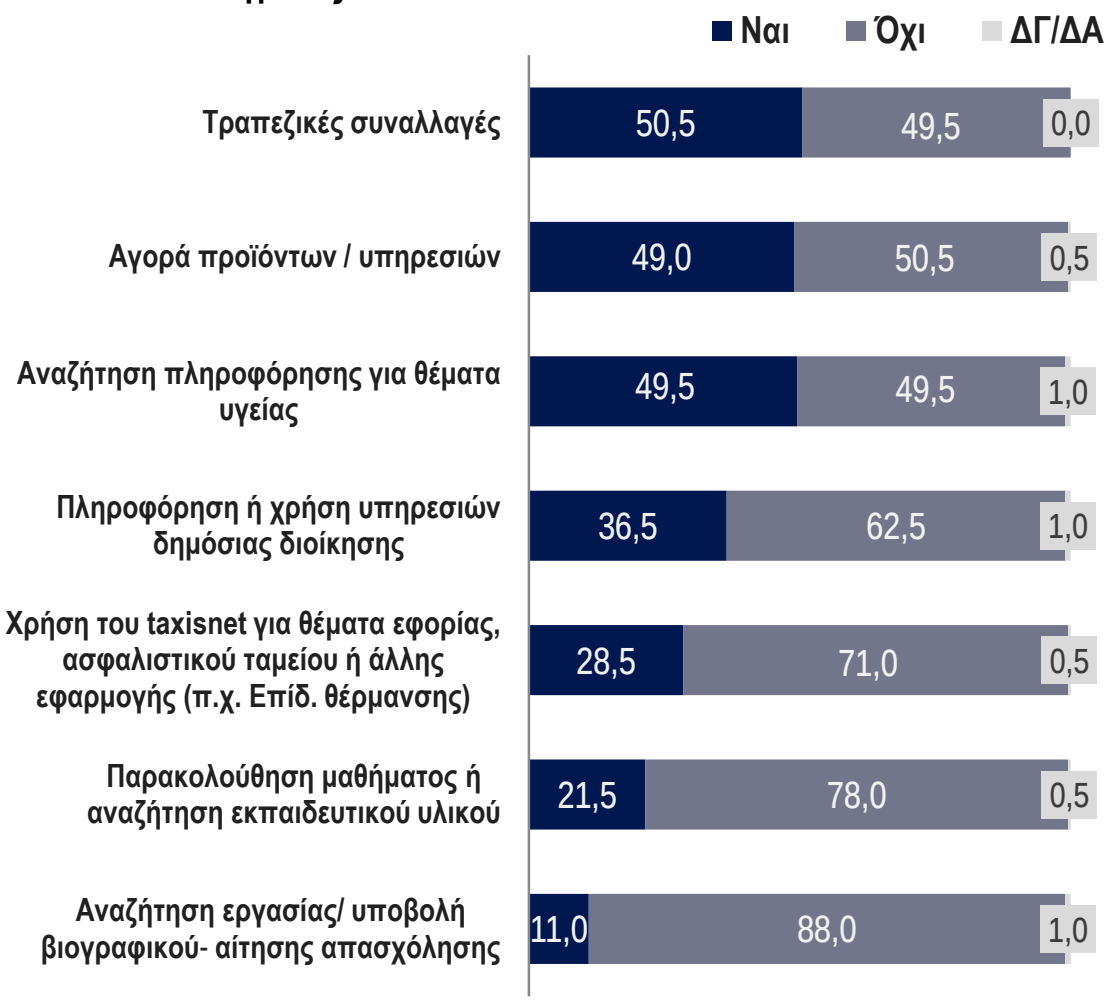
(Πολλαπλή)

	Άνδρες	Γυναίκες
Τραβάω φωτογραφίες/ βίντεο	63,0	67,0
Στέλνω/λαμβάνω γραπτά μηνύματα	59,5	65,5
Διαβάζω τις ειδήσεις	64,0	61,0
Στέλνω/λαμβάνω emails	59,5	59,5
Συνδέομαι στα κοινωνικά δίκτυα	55,5	62,0
Χρησιμοποιώ το GPS	55,5	50,5
Συμβουλεύομαι sites στο internet	49,0	48,5
Χρησιμοποιώ εφαρμογές για smartphones	50,0	44,0
Κάνω βιντεοκλήσεις	25,0	26,5
Ακούω ραδιόφωνο	26,5	22,5
Κάνω chat	22,0	19,5
Παίζω on line παιχνίδια	10,5	15,5
Ακούω μουσική σε streaming	15,0	9,5
Παρακολουθώ βίντεο, ταινίες σε streaming	12,5	10,0
Παρακολουθώ τηλεόραση	6,5	4,5
Άλλο	2,0	1,0

ΤΙ ΚΑΝΟΥΝ ΣΤΟ ΚΙΝΗΤΟ (2)

Τον τελευταίο μήνα χρησιμοποιήσατε κάποια από τις παρακάτω υπηρεσίες μέσω του κινητού σας τηλεφώνου;

Σύνολο δείγματος



	Άνδρες (Όσοι απάντησαν Ναι)	Γυναίκες (Όσες απάντησαν Ναι)
Τραπεζικές συναλλαγές	58,0	43,0
Αγορά προϊόντων / υπηρεσιών	44,5	54,5
Αναζήτηση πληροφόρησης για θέματα υγείας	53,0	45,0
Πληροφόρηση ή χρήση υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης	38,0	35,0
Χρήση του taxisnet για θέματα εφορίας, ασφαλιστικού ταμείου ή άλλης εφαρμογής (π.χ. Επίδ. θέρμανσης)	32,0	24,5
Παρακολούθηση μαθήματος ή αναζήτηση εκπαιδευτικού υλικού	20,5	22,5
Αναζήτηση εργασίας/ υποβολή βιογραφικού- αίτησης απασχόλησης	11,5	10,0

ΣΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΚΙΝΗΤΟΥ

Ποιο από τα παρακάτω ταιριάζει στη χρήση του Internet μέσω κινητού τηλέφωνου;

ΣΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΚΙΝΗΤΟΥ

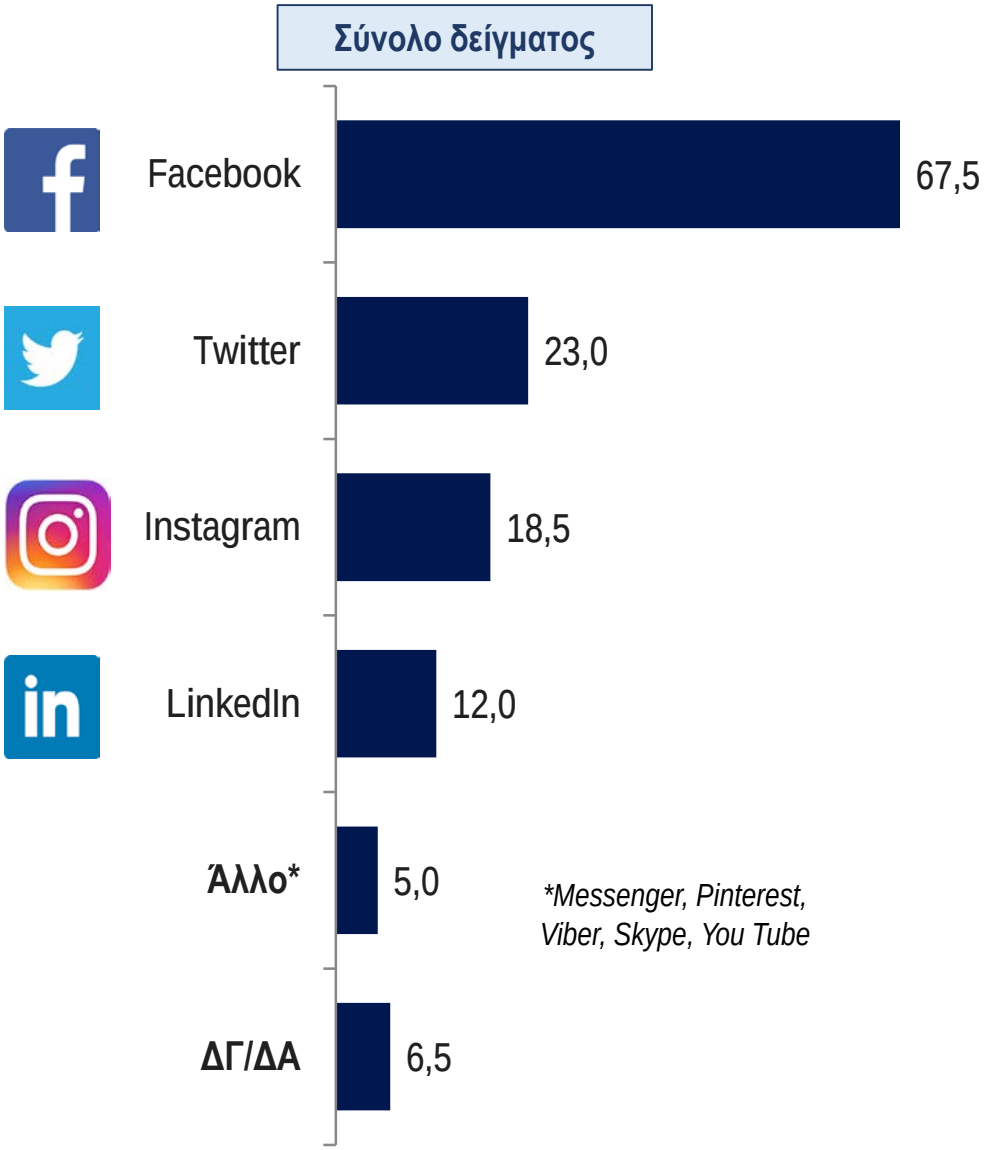
Ποιο από τα παρακάτω ταιριάζει στη χρήση του Internet μέσω κινητού τηλέφωνου;

II. Κοινωνικά Δίκτυα (Social Media)

ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟΙ ΣΕ ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

Είστε εγγεγραμμένος-η σε κάποιο μέσο κοινωνικής δικτύωσης και, εάν ναι, σε ποιο;

(Πολλαπλή)



Άνδρες	Γυναίκες
65,0	70,0
26,5	19,5
15,5	21,5
14,5	9,0
5,5	4,0
7,0	6,0

ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟ FACEBOOK

Βάση: Όσοι δήλωσαν εγγεγραμμένοι στο Facebook

Τι συνηθίζετε να κάνετε περισσότερο στο Facebook; (1 επιλογή)

Άνδρες	Γυναίκες
28,0	30,5
17,5	20,5
20,5	17,0
13,0	17,5
11,5	7,0
9,5	7,5

ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟ TWITTER

Βάση: Όσοι δήλωσαν εγγεγραμμένοι στο Twitter

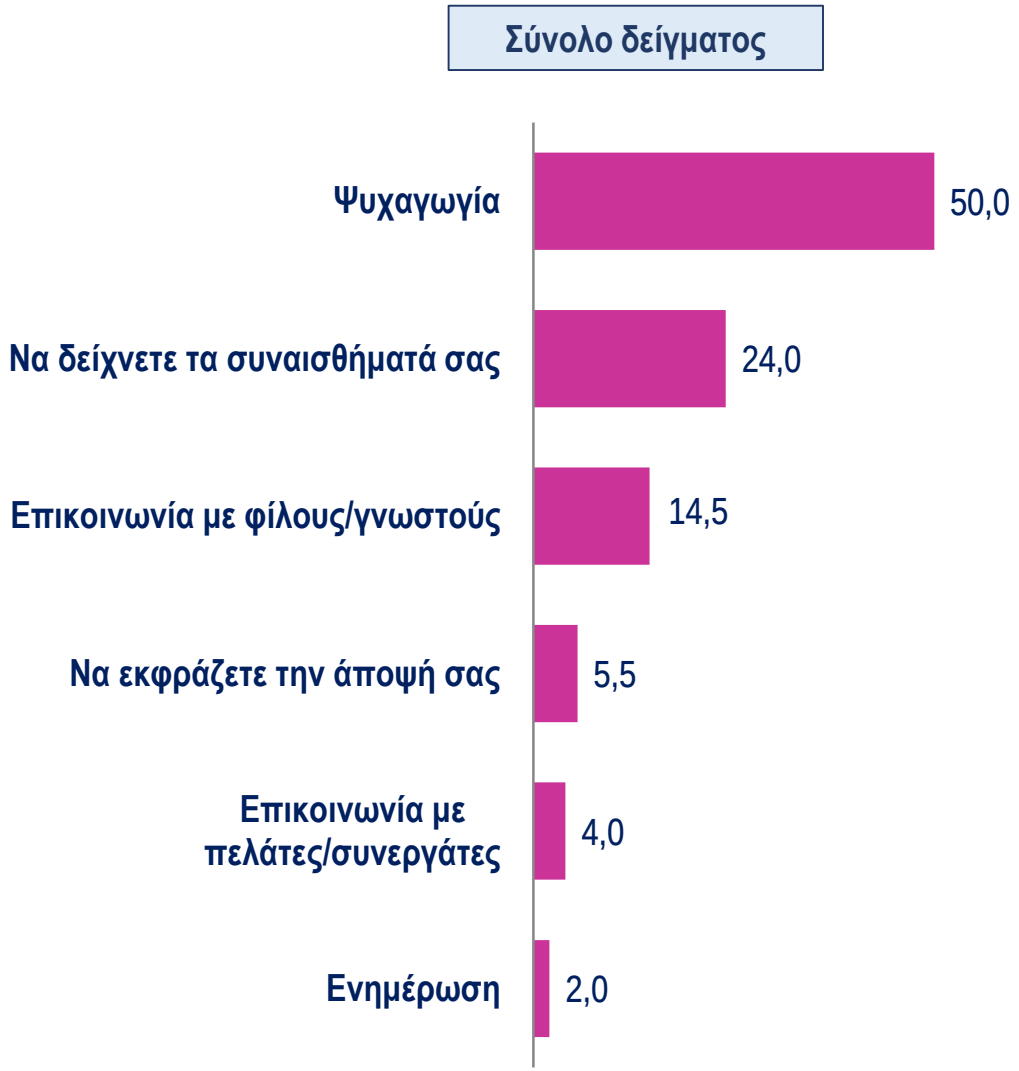
Τι συνηθίζετε να κάνετε περισσότερο στο Twitter; (1 επιλογή)

Άνδρες	Γυναίκες
47,5	38,0
32,5	35,5
8,5	14,5
4,5	7,0
4,5	2,5
2,5	2,5

ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟ INSTAGRAM

Βάση: Όσοι δήλωσαν εγγεγραμμένοι στο Instagram

Τι συνηθίζετε να κάνετε περισσότερο στο Instagram; (1 επιλογή)



Άνδρες	Γυναίκες
49,0	51,0
18,0	30,5
17,5	11,5
7,5	3,0
4,5	4,0
3,5	0,0

ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟ LINKEDIN

Βάση: Όσοι δήλωσαν εγγεγραμμένοι στο LinkedIn

Τι συνηθίζετε να κάνετε περισσότερο στο LinkedIn; (1 επιλογή)

Άνδρες	Γυναίκες
79,0	91,5
14,0	3,5
3,5	1,5
2,0	1,5
1,0	1,5
0,5	0,5

ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΤΗ ΖΩΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

ΜΑΡΤΙΟΣ 2018

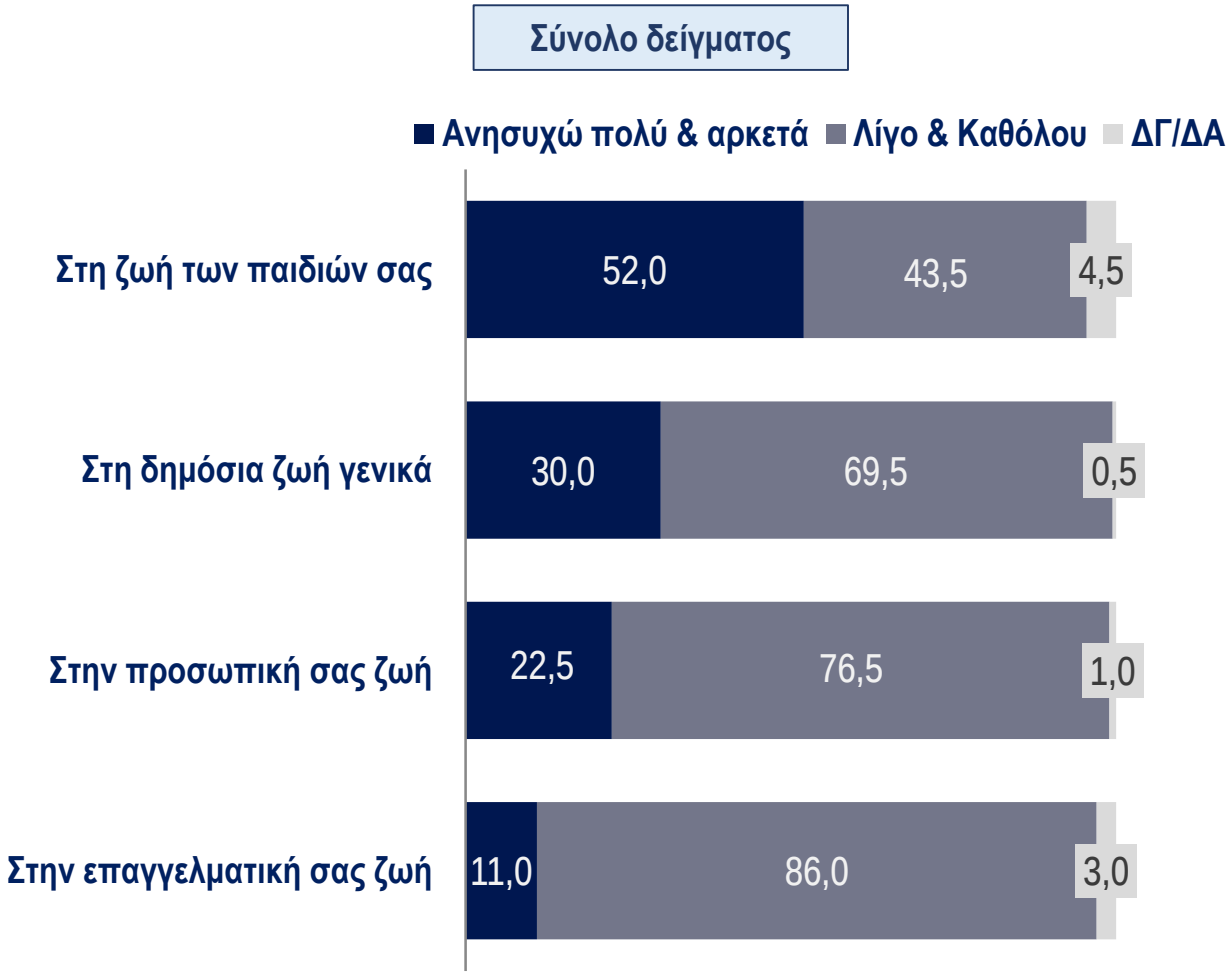
III. ΣΚΕΨΕΙΣ & ΑΝΗΣΥΧΙΕΣ ΓΥΡΩ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

kapa research

kaparesearch.com

ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΥΣΗΧΙΑΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΑΛΟΥΝ ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Εσείς προσωπικά ανησυχείτε πολύ, αρκετά, λίγο ή καθόλου από τη θέση που καταλαμβάνουν οι ψηφιακές οθόνες, δηλαδή οι υπολογιστές, τα smartphones, τα tablets...:



Ανησυχώ πολύ & αρκετά	
Άνδρες	Γυναίκες
44,5	59,5
30,0	29,5
26,0	18,5
17,0	5,0

ΦΟΒΟΙ ΓΥΡΩ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

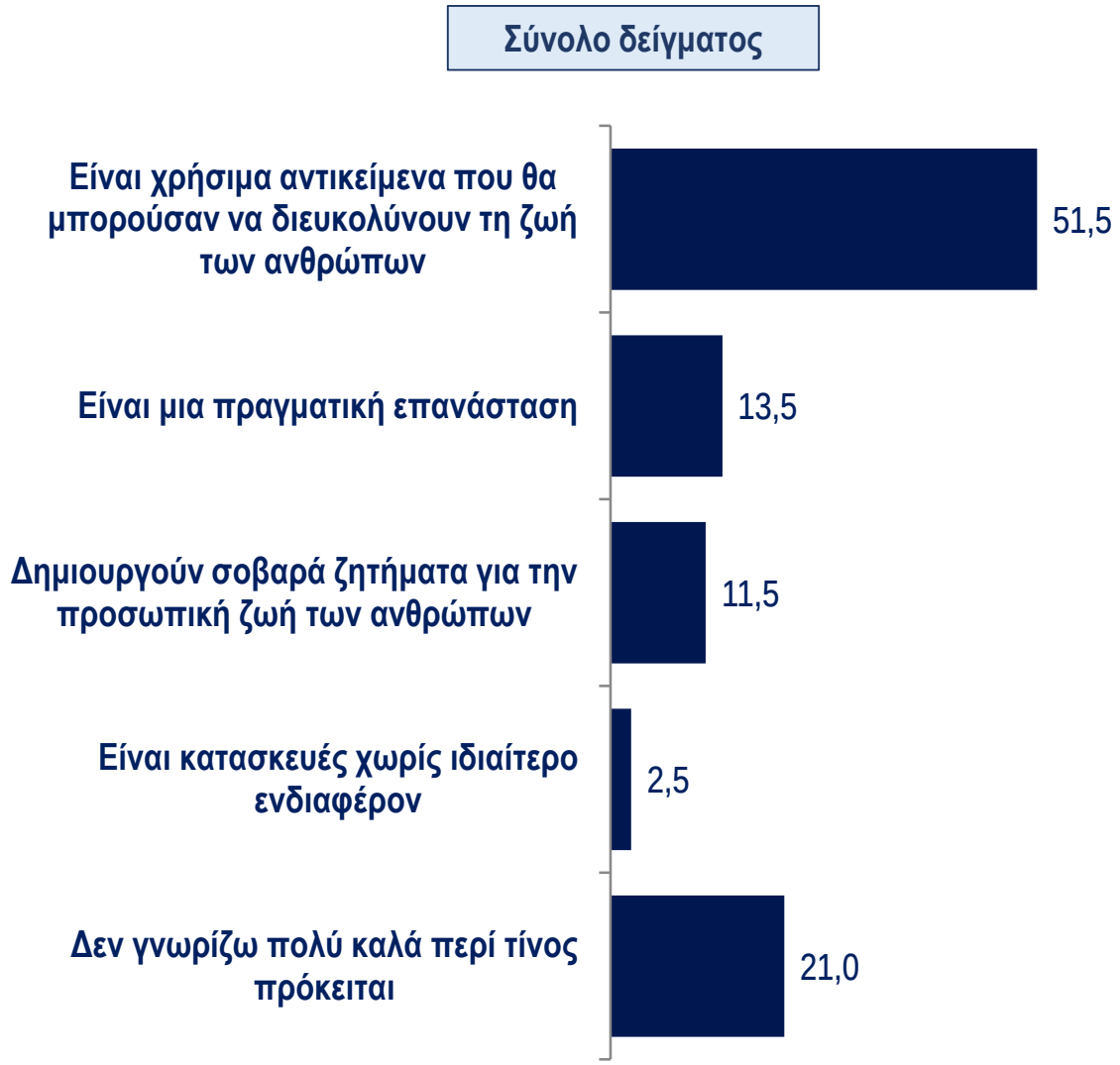
Ποιο από τα παρακάτω σάς φοβίζει περισσότερο σχετικά με τη χρήση του Internet;

(Έως 3 επιλογές)

Άνδρες	Γυναίκες
33,5	25,5
33,5	23,0
15,5	14,0
17,5	11,0
17,5	10,5
14,0	6,5
3,5	1,0
1,0	0,5

ΑΠΟΨΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ "INTERNET OF THINGS" ΚΑΙ ΤΑ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Εκτός από το internet που συνδέει άτομα υπάρχει και το internet των αντικειμένων, δηλαδή αντικείμενα χωρίς καλώδιο που ανταλλάσσουν και μοιράζονται πληροφορίες με κάποιον υπολογιστή, κάποιο tablet ή smartphone.
Ποια από τις παρακάτω φράσεις για τα «συνδεδεμένα» αντικείμενα είναι πιο κοντά στη δική σας άποψη;



Άνδρες	Γυναίκες
52,0	51,0
17,0	10,0
11,0	11,5
3,5	2,0
16,5	25,5

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΟ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ

Ποιο από τα παρακάτω πιστεύετε ότι θα γίνει το πιο δημοφιλές συνδεδεμένο αντικείμενο στο άμεσο μέλλον;

Άνδρες	Γυναίκες
28,5	39,5
22,5	17,5
25,5	7,5
9,5	12,0
5,0	4,0
1	0,5
1,0	0,0
7,0	19,0

ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΤΗ ΖΩΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

ΜΑΡΤΙΟΣ 2018

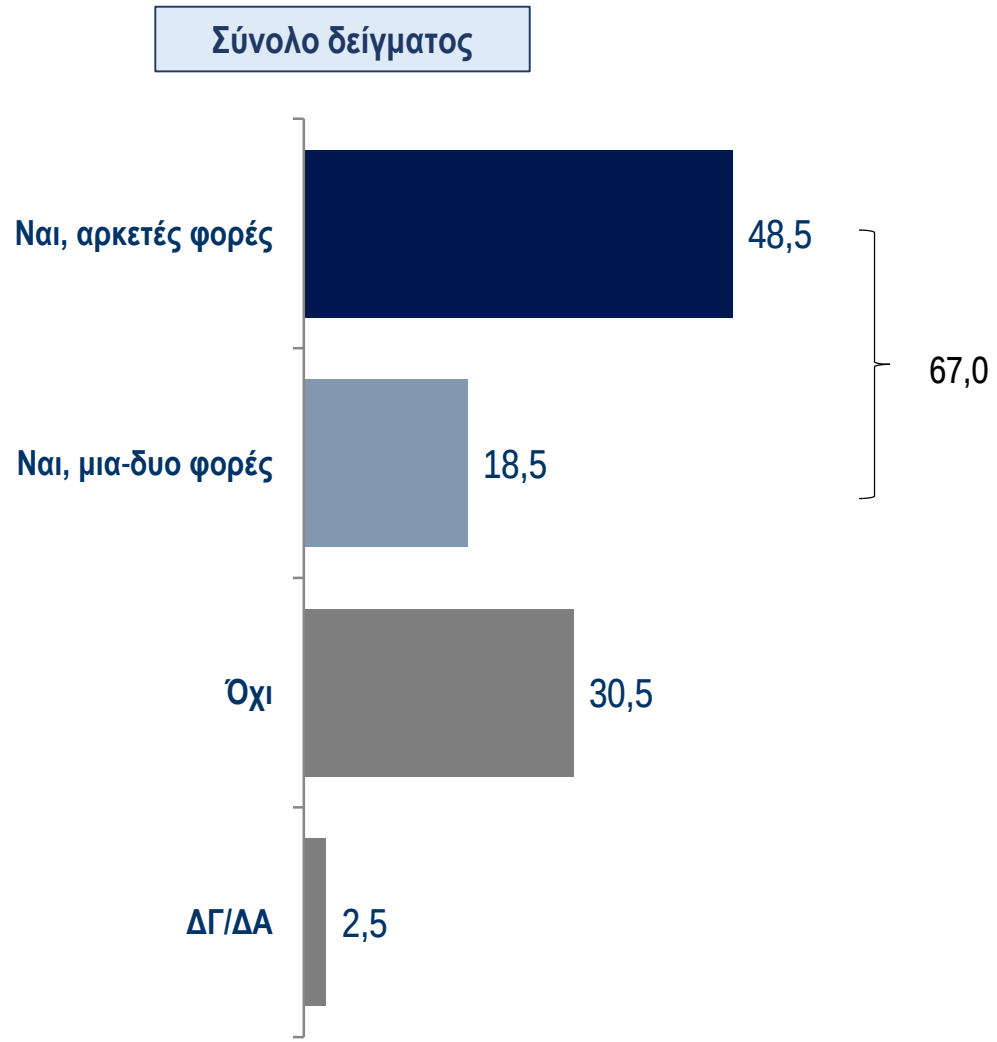
IV. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

kaparesearch

kaparesearch.com

ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Τους τελευταίους έξι μήνες έχετε χρησιμοποιήσει κάποια ψηφιακή υπηρεσία του ελληνικού δημοσίου;



Άνδρες	Γυναίκες
45,5	51,5
21,0	16,0
32,5	28,5
1,0	4,0

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Πόσο ικανοποιημένος θα λέγατε ότι είστε από την ψηφιακή συναλλαγή ή τις ψηφιακές συναλλαγές που είχατε;

Βάση: Όσοι χρησιμοποίησαν κάποια δημόσια ψηφιακή υπηρεσία (67,0%)

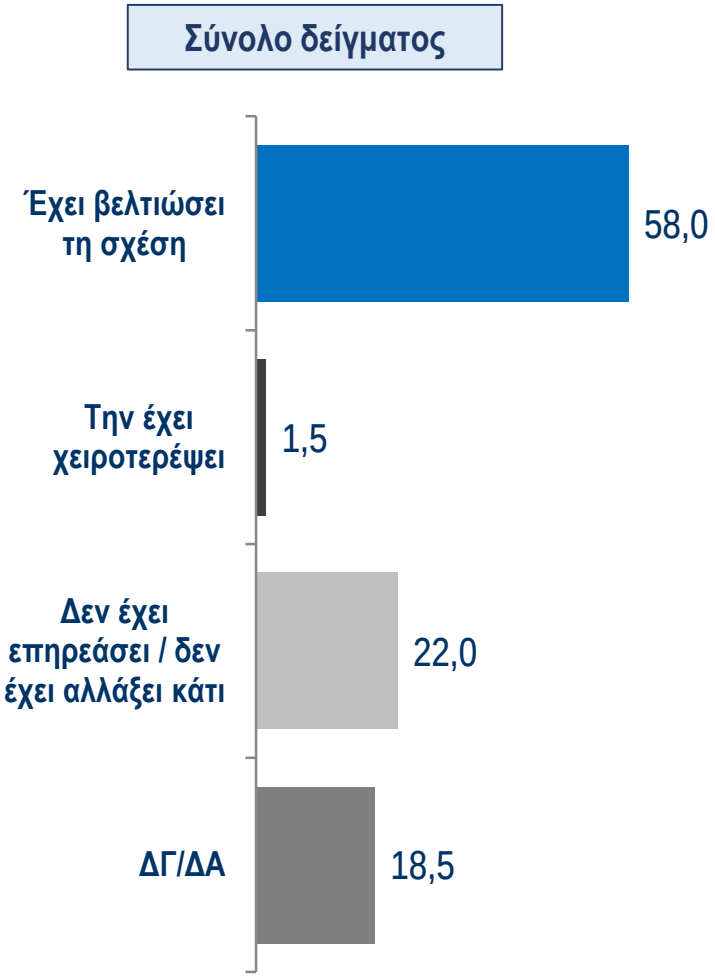
Σύνολο δείγματος

Άνδρες	Γυναίκες
7,5	11,5
57,0	61,0
28,5	24,0
6,0	2,0
1,0	1,5

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ «ΔΙΑΥΓΕΙΑΣ» ΣΤΗ ΣΧΕΣΗ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ

Η χρήση κάθε μιας από τις παρακάτω ψηφιακές εφαρμογές του δημοσίου, πώς έχει επιδράσει στη σχέση κράτους-πολίτη;

ΔΙΑΥΓΕΙΑ

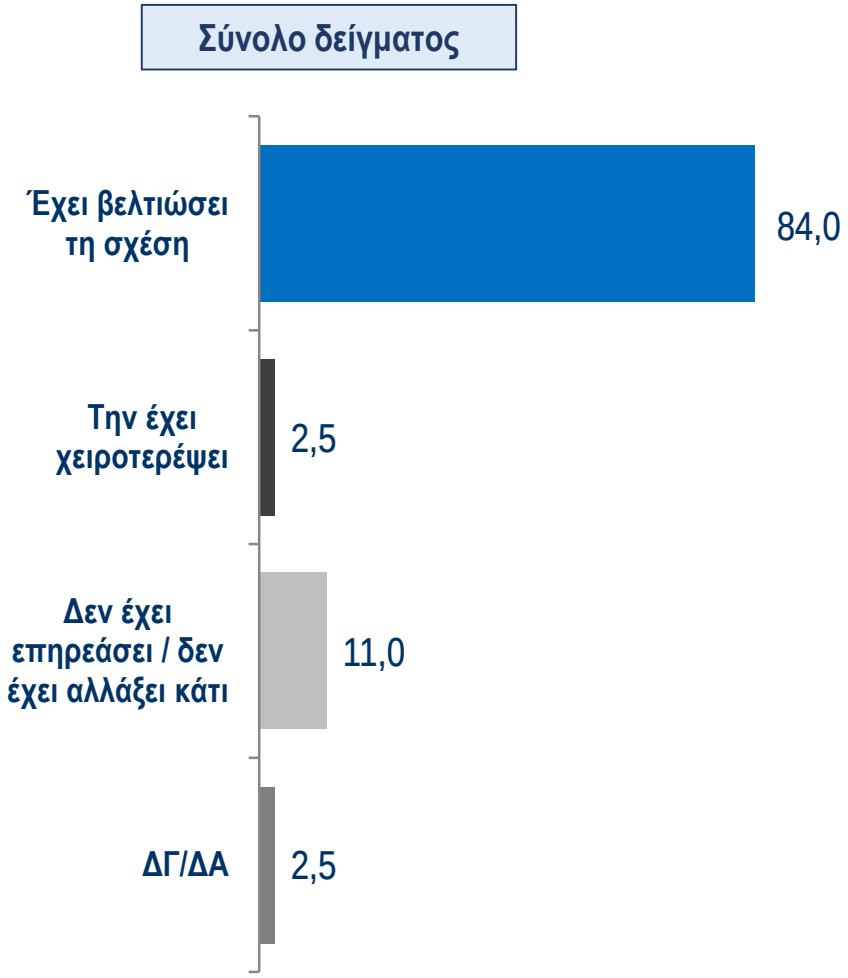


Άνδρες	Γυναίκες
56,0	60,5
1,5	1,0
24,5	19,0
18,0	19,5

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ «TAXIS» ΣΤΗ ΣΧΕΣΗ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ

Η χρήση κάθε μιας από τις παρακάτω ψηφιακές εφαρμογές του δημοσίου, πώς έχει επιδράσει στη σχέση κράτους-πολίτη;

TAXIS

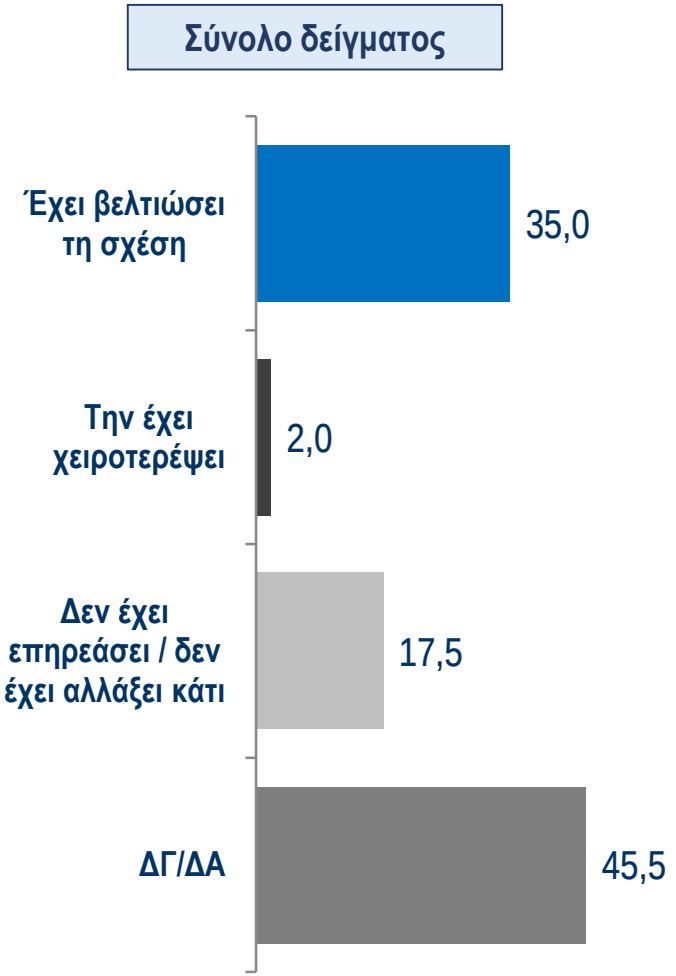


	Άνδρες	Γυναίκες
Έχει βελτιώσει τη σχέση	82,0	86,0
Την έχει χειροτερέψει	2,5	3,0
Δεν έχει επηρεάσει / δεν έχει αλλάξει κάτι	13,5	8,5
ΔΓ/ΔΑ	2,0	2,5

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ «ΕΡΜΗΣ» ΣΤΗ ΣΧΕΣΗ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ

Η χρήση κάθε μιας από τις παρακάτω ψηφιακές εφαρμογές του δημοσίου, πώς έχει επιδράσει στη σχέση κράτους-πολίτη;

ΕΡΜΗΣ



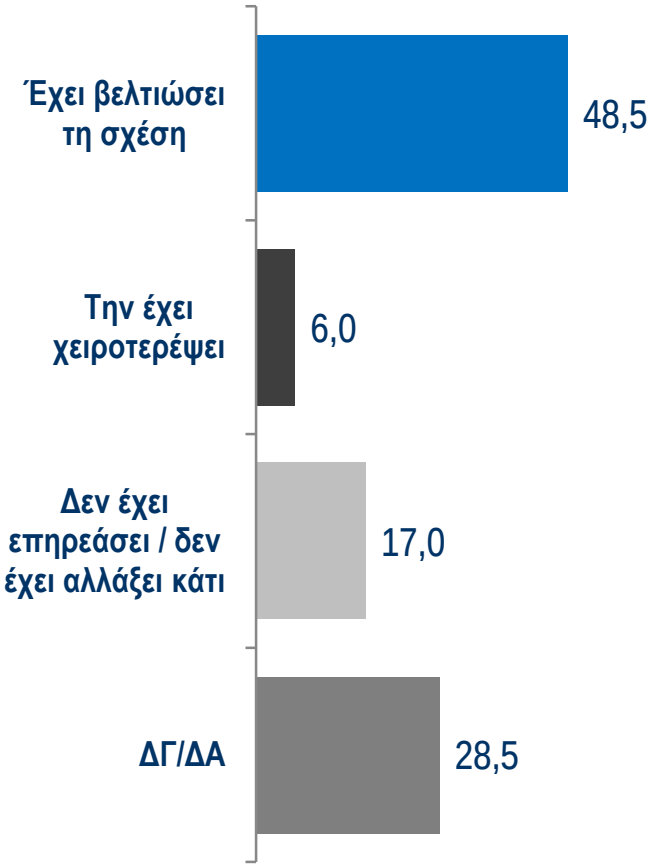
	Άνδρες	Γυναίκες
Έχει βελτιώσει τη σχέση	31,5	38,5
Την έχει χειροτερέψει	1,0	3,0
Δεν έχει επηρεάσει / δεν έχει αλλάξει κάτι	22,0	12,5
ΔΓ/ΔΑ	45,5	46,0

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ «ΕΦΚΑ» ΣΤΗ ΣΧΕΣΗ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ

Η χρήση κάθε μιας από τις παρακάτω ψηφιακές εφαρμογές του δημοσίου, πώς έχει επιδράσει στη σχέση κράτους-πολίτη;

ΕΦΚΑ

Σύνολο δείγματος



Άνδρες	Γυναίκες
44,0	53,0
5,0	6,5
23,5	10,5
27,5	30,0

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΓΟΥ ΣΤΑ ΘΕΜΑΤΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Πώς κρίνετε το έργο της/του … … … στα θέματα ψηφιακής πολιτικής;

Σύνολο δείγματος

Θετικά & Μάλλον θετικά	
Άνδρες	Γυναίκες
27,5	34,5
21,5	25,5
14,0	17,5

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Πώς κρίνετε το επίπεδο ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχουν οι ιδιωτικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα (από την εμπειρία σας ως συνεργαζόμενος ή/και ως πελάτης);

Άνδρες	Γυναίκες
23,5	24,0
49,5	55,0
15,5	10,5
6,0	1,0
5,5	9,5

ΤΟΜΕΙΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΠΟΥ ΘΑ ΕΠΙΘΥΜΟΥΣΑΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Σε ποιον ή ποιους από τους παρακάτω τομείς θα επιθυμούσατε περισσότερες ψηφιακές υπηρεσίες από το δημόσιο; *(Έως 3 επιλογές)*

ΤΟΜΕΙΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΠΟΥ ΘΑ ΕΠΙΘΥΜΟΥΣΑΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Σε ποιον ή ποιους από τους παρακάτω τομείς θα επιθυμούσατε περισσότερες ψηφιακές υπηρεσίες από το δημόσιο; ***(Έως 3 επιλογές)***

	Άνδρες	Γυναίκες
Πιστοποιητικά αστικής κατάστασης (π.χ. κατοικία, μητρώα και δημοτολόγιο, οικογένεια κλπ.)	58,5	55,5
Εργασία, ασφάλιση και σύνταξη	44,5	40,5
Υγεία και κοινωνική μέριμνα (συνταγογράφηση, ραντεβού σε γιατρούς ή νοσοκομεία κλπ.)	37,5	43,5
Οικονομία και οικονομικά (π.χ. φορολογία, δάνεια, οφειλές, επιδόματα, χρηματικά βοηθήματα)	29,0	25,5
Επιχειρηματικότητα και ανταγωνιστικότητα (π.χ. ίδρυση και λειτουργία επιχείρησης, έλεγχοι και κυρώσεις, επιχ. προγρ.)	31	21,0
Πολεοδομία και κτηματολόγιο (π.χ. άδειες οικοδομών, τακτοποιήσεις αυθαιρέτων κλπ.)	22	27,5
Δικαιοσύνη	25,5	20,0
Μέσα μεταφοράς, ταξίδια και τουρισμός (π.χ. άδειες οδήγησης, κάρτες μέσων συγκοινωνίας κλπ.)	13,0	18,0
Εκπαίδευση και έρευνα	9,5	13,0
Συμμετοχικότητα (πρόσβαση σε αποφάσεις, συμμετοχή σε διαβουλεύσεις)	9,5	10,5
Πολιτισμός και ελεύθερος χρόνος (μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι κλπ.)	5,5	7,5
Άλλο	1,0	3,0
ΔΓ/ΔΑ	1,0	1,0