

ΓΙΩΡΓΟΣ ΚΑΡΑΓΕΩΡΓΟΣ

# Χρήση Internet και Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών στις Επιχειρήσεις

**Η** βασική υποδομή και χρήση βελτιώνεται, οι πιο αναπτυγμένες εφαρμογές καθυστερούν.

Η χρήση του Internet και των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις ελληνικές επιχειρήσεις αναπτύσσεται με γρήγορο ρυθμό.

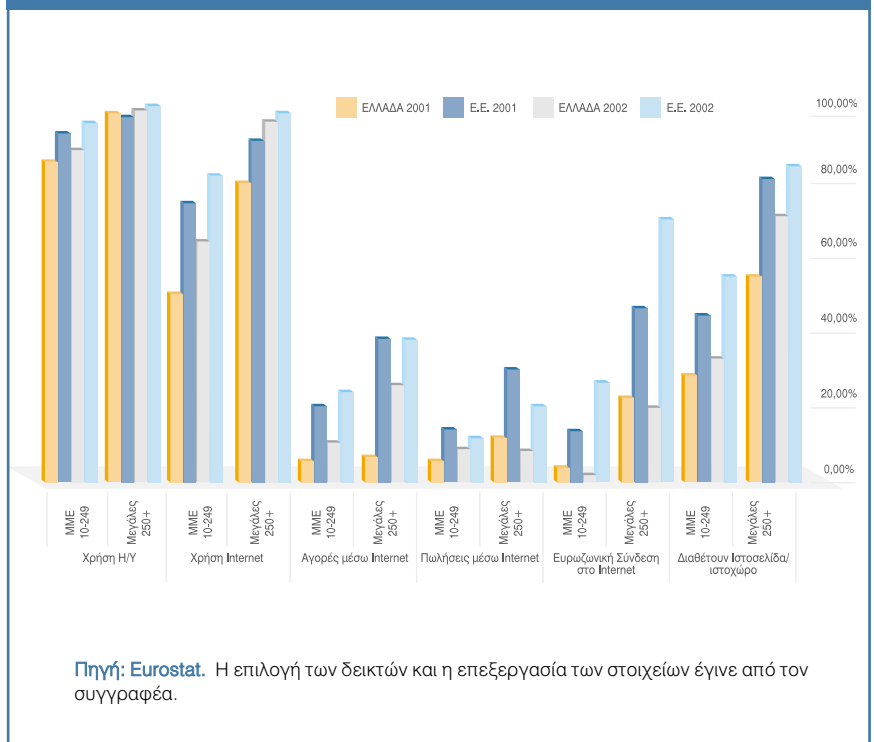
Στους περισσότερους δείκτες διαπιστώνεται μείωση του χάσματος από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο (Μ.Ο.), χωρίς αυτό να σημαίνει ότι οι διαφορές έχουν εξαλειφθεί, ιδιαίτερα όσον αφορά στο επίπεδο των εφαρμογών. Κάτι τέτοιο είναι, βέβαια, απαραίτητο προκειμένου η Ελλάδα και οι επιχειρήσεις της να συμβαδίζουν πλήρως με το στρατηγικό στόχο που έθεσε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας να γίνει, δηλαδή, η Ευρώπη η πιο ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης έως το 2010.

Σύμφωνα, λοιπόν, με στοιχεία από έρευνες της Eurostat το 2001 και το 2002 για τη χρήση ΤΠΕ και τη διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου στις Ευρωπαϊκές επιχειρήσεις με περισσότερους από 10 απασχολούμενους<sup>1</sup>, οι διαφορές μειώνονται μεταξύ ευρωπαϊκών και ελληνικών επιχειρήσεων τόσο ως προς τη χρήση Η/Υ και του Internet, όσο και ως προς την πραγματοποίηση εμπορικών συναλλαγών (αγορών / πωλήσεων) μέσω Internet (Γράφημα 1).

Αύξηση, αντίθετα, των διαφορών μεταξύ ελληνικού και ευρωπαϊκού

**Η μείωση του ψηφιακού χάσματος από τον Ευρωπαϊκό Μέσο Όρο, δε σημαίνει, ότι οι διαφορές έχουν εξαλειφθεί**

Γράφημα 1: Χρήση ΤΠΕ και ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα και στην Ε.Ε.



Μ.Ο. παρουσιάζεται στον τομέα των ευρυζωνικών (broadband) συνδέσεων όπου το ποσοστό των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων αυξήθηκε σημαντικά.

Ανάλογη είναι η εικόνα που παρουσιάζεται με βάση τα στοιχεία του e-Business W@tch<sup>2</sup>.

Από πλευράς βασικής υποδομής, λοιπόν, το 81% των εργαζομένων στην Ελλάδα απασχολούνταν το 2002 σε επιχειρήσεις που είχαν πρόσβαση στο Internet, ενώ ο αντίστοιχος Μ.Ο. για τις 4 μεγαλύτερες

χώρες μέλη της Ε.Ε. (EE-4: Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιταλία) ήταν 91%.

Εντούτοις, εμβαθύνοντας σε δείκτες υποδομής όπως οι ευρυζωνικές συνδέσεις (broadband connectivity) και η δυνατότητα πρόσβασης από απόσταση (remote access), διαπιστώνεται ότι το ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων με δυνατότητα πρόσβασης στο Internet μεγαλύτερη από 2 Mbps υπολείπεται σημαντικά του αντίστοιχου Μ.Ο. στις ΕΕ-4, ενώ το ποσοστό των εργαζομένων στην Ελλάδα σε επιχειρήσεις που το δίκτυο τους επιτρέπει την πρόσβαση από απόσταση είναι σχεδόν το μισό από εκείνο για τις ΕΕ-4 (Πίνακας 1).

Συνέχεια στη σελίδα 22

1. Με την υποστήριξη της Γ.Δ. Επιχειρήσεις, η Eurostat ξεκίνησε από το 2001 να καταγράφει τη χρήση ΤΠΕ και ηλεκτρονικού εμπορίου στις Ευρωπαϊκές επιχειρήσεις. Στην πρώτη, 'πilotική' φάση του 2001 συμμετείχαν 13 Κράτη Μέλη και η Νορβηγία (με περισσότερες από 100.000 επιχειρήσεις), ενώ το 2002 η έρευνα επαναλήφθηκε με συμμετοχή και των 15 Κρατών Μελών (140.000 επιχειρήσεις). Η έρευνα του 2003 βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη και τα αποτελέσματά της αναμένονται στο πρώτο τρίμηνο του επομένου έτους. Περισσότερες πληροφορίες, στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/statistics/e-commerce.htm>

ΓΙΩΡΓΟΣ ΚΑΡΑΓΕΩΡΓΟΣ

## Χρήση Internet και Τεχνολογιών Πληροφορικής

Πίνακας 1: Χρήση ΤΠΕ και εφαρμογές ηλεκτρονικού επιχειρείν Ελλάδα και στην Ε.Ε.

Χώρα	Χρήση Η/Υ	Χρήση Internet ***	Πρόσβαση στο εξ αποστάσεως στο δίκτυο της εταιρίας	Διαθέτουν ιστοχώρο	Ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων με προμηθευτές	Συμμετοχή σε B2B αγορές	Χρήση εφαρμογών SCM
Ελλάδα**	95	81	9	25	31	11	4
ΕΕ-4*	97	91	24	40	47	7	6
<b>Τουρισμός</b>							
Ελλάδα	91	85	4	14	27	11	<1
ΕΕ-4	97	92	17	29	40	9	4
<b>Λιανικό Εμπόριο</b>							
Ελλάδα	97	77	1	24	42	11	7
ΕΕ-4	91	82	20	29	53	7	9
<b>Κατασκευή Μεταλλικών Προϊόντων</b>							
Ελλάδα	90	86	11	15	52	5	0
ΕΕ-4	98	91	11	29	47	5	5

\* ΕΕ-4 = Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιταλία (δείγμα 5.917 επιχειρήσεων από 15 κλάδους).

\*\* 5 κλάδοι: Εκδόσεις, Κατασκευή Μεταλλικών Προϊόντων, Λιανικό Εμπόριο, Τουρισμός, Ασφαλιστικές Υπηρεσίες (δείγμα 308 επιχειρήσεων). Βάση υπολογισμού: Όλες οι επιχειρήσεις.

\*\*\* Επί των επιχειρήσεων που διαθέτουν πρόσβαση στο Internet.

Τα στοιχεία για το σύνολο και για τα σύνολα κατά κλάδο έχουν σταθμιστεί με βάση την απασχόληση, δηλ. θα πρέπει να διαβάζονται ως εξής: "επιχειρήσεις που απασχολούν το ... % του συνόλου των εργαζομένων απάντησαν ότι ...". Τα στοιχεία για τις κατηγορίες των επιχειρήσεων κατά μέγεθος παρουσιάζονται ως "% επιχειρήσεων στην κατηγορία".

Πηγή: e-Business W@tch, 2002. Η επιλογή των δεικτών και η επεξεργασία των στοιχείων έγινε από το συγγραφέα.

Επιβεβαιώνοντας ότι το ποσοστό επιχειρήσεων με δική τους ιστοσελίδα είναι μικρότερο στην Ελλάδα από τον αντίστοιχο Μ.Ο. στις ΕΕ-4, τα στοιχεία του e-Business W@tch δείχνουν ότι η διαφορά αυτή είναι μικρότερη στους κλάδους των εκδόσεων και των ασφαλιστικών υπηρεσιών. Τα στοιχεία αυτά επιβεβαιώνουν, επίσης, ότι το ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων που πραγματοποιούν πωλήσεις μέσω του Internet έχει πλησιάσει το αντίστοιχο ποσοστό στις ΕΕ-4, με δεδομένη την κάμψη που παρατηρήθηκε στο θέμα αυτό την περασμένη χρο-

νιά. Στον τουριστικό κλάδο (που εμφανίζει γενικά υψηλή τάση για ηλεκτρονικές πωλήσεις) οι διαφορές δεν είναι σημαντικές, αλλά στους κλάδους του λιανικού εμπορίου και των ασφαλιστικών υπηρεσιών το ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων που πωλούν ηλεκτρονικά είναι περίπου το μισό από τον αντίστοιχο

**Το e-Business W@tch παρακολουθεί και αναλύει τις εξελίξεις στο ηλεκτρονικό επιχειρείν κατά κλάδο επιχειρηματικής δραστηριότητας στην Ευρώπη**

Μ.Ο. στις ΕΕ-4. Όσον αφορά στις ηλεκτρονικές αγορές, ο Ευρωπαϊκός Μ.Ο. φαίνεται να σταθεροποιείται και, παρά τη σημαντική αύξηση του ποσοστού ελληνικών επιχειρήσεων, οι διαφορές παραμένουν σχεδόν ίδιες με την εξαίρεση των μεγάλων επιχειρήσεων όπου μειώθηκαν σημαντικά αλλά παραμένουν αισθητές (Γράφημα 1).

Με βάση τις παραπάνω παρατηρήσεις, θα μπορούσε κάποιος να ισχυριστεί ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις, δεν έχουν ακόμη αξιοποιήσει το σημαντικότερο τμήμα του ηλεκτρονικού επιχειρείν, δηλαδή τις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (B2B). Τον ισχυρισμό αυ-

τό ενισχύουν και άλλα στοιχεία του e-Business W@tch (Πίνακας 1), σύμφωνα με τα οποία:

► Ο βαθμός διασύνδεσης των δικτύων πληροφορικής μεταξύ συνεργαζόμενων επιχειρήσεων στην ίδια αλυσίδα παραγωγής (value chain) παραμένει σημαντικά χαμηλότερος (κα-

2. Το e-Business W@tch είναι μία πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Γ.Δ. Επιχειρήσεις) που παρακολουθεί και αναλύει τις εξελίξεις στο ηλεκτρονικό επιχειρείν ανά κλάδο επιχειρηματικής δραστηριότητας στην Ευρώπη, ιδιαίτερα των ΜΜΕ. Χωρίς να παραγνωρίζει την 'εθνική' διάσταση, η μεθοδολογική προσέγγιση του e-Business W@tch εστιάζεται στην ανάλυση ανά κλάδο επιχειρηματικής δραστηριότητας και μέγεθος της επιχείρησης με βάση τον αριθμό των εργαζομένων. Τον Ιούλιο του 2003 ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση λειτουργίας του e-Business W@tch (η οποία κάλυψε 15 κλάδους της βιομηχανίας και των υπηρεσιών) και ξεκίνησε η δεύτερη που θα επικεντρωθεί σε 10 διαφορετικούς κλάδους, όπως οι Υπηρεσίες ΤΠΕ, η Βιομηχανία Ηλεκτρονικών, ο Τουρισμός, η Βιομηχανία Ένδυσης και Υπόδησης, το Λιανικό Εμπόριο, η Χημική Βιομηχανία, οι Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες, κ.λπ.

# & Επικοινωνιών στις Επιχειρήσεις

τά 3 τουλάχιστον φορές) στην Ελλάδα απ' ότι στις ΕΕ-4.

▶ Το ποσοστό ελληνικών επιχειρήσεων που χρησιμοποιεί εφαρμογές διαχείρισης της αλυσίδας προμηθειών (Supply Chain Management – SCM) είναι σημαντικά χαμηλότερο από το αντίστοιχο στις ΕΕ-4 που, ούτως ή άλλως, δεν είναι ιδιαίτερα υψηλό. Μόνο στον τομέα του λιανικού εμπορίου φαίνεται ότι η χρήση ανάλογων εφαρμογών βρίσκεται στο ίδιο σχεδόν επίπεδο μεταξύ επιχειρήσεων στην Ελλάδα και στις ΕΕ-4.

Από την άλλη πλευρά, όμως, θα πρέπει να επισημανθούν τα εξής (με βάση, πάντα, στοιχεία του e-Business W@tch):

▶ Σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις, το ποσοστό των επιχειρήσεων στην Ελλάδα που – ισχυρίζονται ότι – πραγματοποιούν εμπορικές συναλλαγές μέσω ανάλογων αγορών στο Internet (B2B Internet platforms) παρουσιάζεται υψηλότερο από το Μ.Ο. στις ΕΕ-4 (Πίνακας 1).

▶ Το ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων που θεωρούν ότι το ηλεκτρονικό επιχειρείν έχει επηρεάσει τις σχέσεις τους με προμηθευτές ή/και πελάτες είναι πρακτικά το ίδιο με τον Μ.Ο. στις ΕΕ-4 (Πίνακας 2).



▶ Οι ελληνικές επιχειρήσεις θεωρούν σε ποσοστό σχεδόν διπλάσιο από τον Μ.Ο. στις ΕΕ-4 ότι τα αποτελέσματα της εμπλοκής τους στο ηλεκτρονικό επιχειρείν είναι 'πολύ ικανοποιητικά' (Πίνακας 2).

Από την πλευρά της, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνεχίζει να εμβα-

θύνει στα ζητήματα αυτά με στόχο τη βελτίωση των πολιτικών για το ηλεκτρονικό επιχειρείν. Στο πλαίσιο αυτό, με πρωτοβουλία της Γ.Δ. Επιχειρήσεις, ξεκινά σύντομα ηλεκτρονική 'δημόσια διαβούλευση' σχετικά με τα προ-

βλήματα νομικής φύσης που αντιμετώπισαν ή εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Σε κάθε περίπτωση, ο απώτερος στόχος παραμένει ο ίδιος: Η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός που προσδιορίστηκε πριν 3 χρόνια στη σύνοδο κορυφής της Λισσαβόνας. ΣΕΠΕ

*Ο κ. Γιώργος Καραγεώργος είναι αποσπασμένος εθνικός εμπειρογνώμονας στη Γ.Δ. Επιχειρήσεις της Ε.Ε., όπου έχει την ευθύνη του e-Business W@tch.*

Πίνακας 2: Επίδραση του ηλεκτρονικού επιχειρείν και βαθμός ικανοποίησης από τη χρήση του σε επιλεγμένους κλάδους στην Ελλάδα και στην Ε.Ε.

ΧΩΡΑ ΚΛΑΔΟΣ	Το ηλεκτρονικό επιχειρείν έχει επιδράσει σημαντικά / σχετικά στις σχέσεις με		Ικανοποίηση από την επίδραση του ηλεκτρονικού επιχειρείν***		
	πελάτες	προμηθευτές	μεγάλη	σχετική	καθόλου
Ελλάδα**	27	25	24	65	11
ΕΕ-4*	27	26	14	72	14
<b>Τουρισμός</b>					
Ελλάδα	30	22	16	73	11
ΕΕ-4	36	27	18	68	14
<b>Λιανικό Εμπόριο</b>					
Ελλάδα	26	26	30	59	11
ΕΕ-4	25	27	14	74	12
<b>Κατασκευή Μεταλλικών Προϊόντων</b>					
Ελλάδα	24	26	25	73	3
ΕΕ-4	21	16	8	68	23

\* ΕΕ-4 = Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιταλία (δείγμα 5.917 επιχειρήσεων από 15 κλάδους).

\*\* 5 κλάδοι: Εκδόσεις, Κατασκευή Μεταλλικών Προϊόντων, Λιανικό Εμπόριο, Τουρισμός, Ασφαλιστικές Υπηρεσίες (δείγμα = 308 επιχειρήσεις). Βάση υπολογισμού: Όλες οι επιχειρήσεις.

\*\*\* Επί των επιχειρήσεων που δήλωσαν ότι το ηλεκτρονικό επιχειρείν επηρεάζει τη λειτουργία τους.

Τα στοιχεία έχουν σταθμιστεί ως προς την απασχόληση, δηλ. θα πρέπει να διαβάζονται ως εξής: "επιχειρήσεις που απασχολούν το ... % του συνόλου των εργαζομένων απάντησαν ότι ...".

Πηγή: e-Business W@tch, 2002. Η επιλογή των δεικτών και η επεξεργασία των στοιχείων έγινε από το συγγραφέα.

Οι απόψεις που εκφράζει στο άρθρο αυτό είναι προσωπικές και δεν απηχούν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.