

## Δελτίο Τύπου

### Έρευνα COSMOTE – ELTRUN 2024: Συνεχής αύξηση στην ψηφιακή ωριμότητα των ΜμΕ επιχειρήσεων στην Ελλάδα

- Αύξηση 17% στον Μ.Ο. του Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας το 2024 σε σχέση με το 2022
- Η διαχείριση σχέσεων με πελάτες, η αποτελεσματική επικοινωνία και η βελτίωση της εμπειρίας πελάτη τα κυριότερα οφέλη από τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών

19 Σεπτεμβρίου 2024

Η **συνεχής αύξηση στην ψηφιακή ωριμότητα** των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜμΕ) παρατηρήθηκε το 2024 στη χώρα μας, σύμφωνα με την έρευνα «**Η Ψηφιακή Ετοιμότητα των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων στην Ελλάδα**», που εκπόνησε το **Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN)** του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών σε συνεργασία με την **COSMOTE**. Όπως προκύπτει από την έρευνα, καταγράφεται **αύξηση 17% στον μέσο όρο του Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας** σε σχέση με το 2022. Η διαχείριση σχέσεων με πελάτες, η αποτελεσματική επικοινωνία και η βελτίωση της εμπειρίας πελάτη είναι τα κυριότερα **οφέλη** από τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών.

Η έρευνα διεξήχθη<sup>1</sup> πανελλαδικά τον Μάιο του 2024 σε συνέχεια προηγούμενων αντίστοιχων ερευνών το 2022 και το 2020. Καταγράφει την ψηφιακή ωριμότητα των ΜμΕ σε όλους τους κλάδους της αγοράς (εμπόριο, μεταποίηση, επαγγελματίες-επιστήμονες, τουρισμός-εστίαση, κατασκευαστικές-οικοδομικές εταιρείες, υπηρεσίες), με βάση την υιοθέτηση και χρήση 10 σημαντικών ψηφιακών εργαλείων και υποδομών. Τα ψηφιακά αυτά εργαλεία αφορούν: στην Ψηφιακή Παρουσία και Επικοινωνία (ιστοσελίδα, τηλεφωνικό κέντρο, τηλεδιάσκεψη), τις Ψηφιακές Συναλλαγές και Προώθηση (e-shop, digital campaigns, Social Media), τις Ψηφιακές Υποδομές (ψηφιακή ασφάλεια, Cloud) και τα Διοικητικά Συστήματα για τη διαχείριση πόρων (ERP, CRM, IoT ή data analytics ή AI).

Όπως ανέδειξε η έρευνα, η βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και η αυξημένη παραγωγικότητα αποτελούν **τα κύρια επιτεύγματα** των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν ψηφιακές τεχνολογίες. Αντίθετα, οι περιορισμένοι χρηματοοικονομικοί πόροι και η έλλειψη ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού, κρίνονται ως **ανασταλτικοί παράγοντες** στην αξιοποίηση των τεχνολογιών για τις ΜμΕ. Ωστόσο, αναφορικά με τους πόρους, αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο το 25% των ΜμΕ αξιοποίησε σχετικές επιχορηγήσεις / επιδοτήσεις.

Στο πλαίσιο της παρουσίασης της έρευνας δόθηκε, επίσης, έμφαση στην **ψηφιακή ασφάλεια** των επιχειρήσεων, οι οποίες οφείλουν να οργανώσουν ένα σχέδιο δράσης (εκπαίδευση προσωπικού, οργανωμένα backup, λύσεις ασφαλείας στο cloud, στο IoT ή τα managed security services) για να προστατευτούν από πιθανές κυβερνοεπιθέσεις και να διασφαλίσουν την ομαλή λειτουργία τους.

«*Η μετάβαση στην ψηφιακή εποχή είναι κρίσιμο ζήτημα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και είναι σημαντικό να τις βοηθήσουμε όλοι. Όπως είδαμε στην έρευνα, οι ΜμΕ έχουν προοδεύσει αρκετά στο ταξίδι του ψηφιακού μετασχηματισμού τους, υπάρχουν όμως περιθώρια βελτίωσης. Στην COSMOTE, μέλος του Ομίλου Telekom, στεκόμαστε σταθερά στο πλευρό των ελληνικών επιχειρήσεων, στηρίζοντας έμπρακτα την ανάπτυξη της μικρομεσαίας επιχειρηματικότητας με υπηρεσίες, εργαλεία, λύσεις και την υποστήριξη που χρειάζονται για να το πετύχουν*», δήλωσε ο κ. **Θάνος Φαλάγγας**, Διευθυντής B2B Marketing, CRM & Channel Management Ομίλου ΟΤΕ.

<sup>1</sup> Η έρευνα διεξήχθη με τη μέθοδο τηλεφωνικών συνεντεύξεων σε δείγμα 400 ελληνικών επιχειρήσεων με 1-50 εργαζόμενους που εκπροσωπούν το 99% των επιχειρήσεων (πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, SME Performance Review, Country SME figures 2022/Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας-Εθνικό Παρατηρητήριο για τις ΜμΕ 2023) στην Ελλάδα.

Ο καθηγητής του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών & Ιδρυτής του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN), κ. **Γιώργος Δουκίδης**, δήλωσε σχετικά: «Τα τελευταία χρόνια υπάρχει σημαντική πρόοδος στην ψηφιακή αναβάθμιση των μικρών επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Παρ' όλα αυτά η ψηφιακή τους ετοιμότητα είναι ακόμη σε πρώιμα στάδια αφού χρησιμοποιούν κατά μέσο όρο μόνο το 50% των γνωστών ψηφιακών συστημάτων και τεχνολογιών, ενώ μόνο το 25% αξιοποίησαν επιχορηγήσεις ή επιδοτήσεις για τις τεχνολογικές επενδύσεις που έκαναν».

#### Βασικά συμπεράσματα της έρευνας:

Με βάση τα ευρήματα της έρευνας **καταγράφεται πρόοδος της τάξης του 17% στον μέσο όρο του δείκτη ψηφιακής ετοιμότητας σε σχέση με το 2022**, από 4,49/10 σε 5,24/10 το 2024. Ειδικότερα, το 2024 το 39% των ΜμΕ στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμη στα δυο πρώτα στάδια του Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας (Elementary και Basic), ενώ το 33% κατατάσσεται στα δύο προχωρημένα στάδια (Advanced και Ideal), με τις ΜμΕ που ανήκουν στο Advanced στάδιο να σημειώνουν αύξηση, από 18% το 2022 σε 32%. Παρατηρείται δηλαδή μια **σημαντική μετακίνηση των ΜμΕ από τα πρώτα στάδια του Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας προς τα προχωρημένα στάδια**.

Από τα στοιχεία της έρευνας προκύπτει ότι **η ψηφιακή ετοιμότητα επηρεάζεται και από το μέγεθος και από τον κλάδο των επιχειρήσεων**. Οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις (>10 εργαζόμενοι) και οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών τοποθετούνται υψηλότερα στον δείκτη, με τους κλάδους του εμπορίου, των επιστημονικών δραστηριοτήτων και της βιομηχανίας-μεταποίησης να ακολουθούν. Ωστόσο, ακόμα και πολύ μικρές επιχειρήσεις (1-10 εργαζόμενοι) μπορούν να βελτιώσουν την λειτουργία και την ανταγωνιστικότητα τους, αρκεί να αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες.

**Σημαντική** παραμένει το 2024 **η παρουσία των ΜμΕ στο διαδίκτυο** (7 στις 10). Επίσης, στις περισσότερες ψηφιακές τεχνολογίες καταγράφεται αύξηση των ποσοστών χρήσης, με την μεγαλύτερη να είναι στις ψηφιακές καμπάνιες και στη χρήση social media, στην αξιοποίηση υποδομών Cloud και στις εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας. Αντίθετα, **περιορισμένη είναι η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης (AI)**. Ωστόσο, 8 στις 10 ΜμΕ δηλώνουν πρόθυμες να χρησιμοποιήσουν εργαλεία Generative AI στο μέλλον. Τέλος, αν και 8 στις 10 ΜμΕ χρησιμοποιούν **λύσεις ψηφιακής ασφάλειας**, η συντριπτική πλειοψηφία περιορίζεται σε βασικές λύσεις όπως antivirus.

Αναφορικά με τις **ψηφιακές δεξιότητες** των εργαζομένων, 1 στους 2 δεν διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για τη σωστή αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών, ενώ μόνο 1 στους 3 παρακολουθεί εκπαιδευτικά προγράμματα. Ένα θετικό εύρημα είναι ότι οι μισές ΜμΕ έχουν την αναγκαία επιχειρηματική κουλτούρα αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών, αφού 1 στις 2 βάζουν υψηλή προτεραιότητα στις ψηφιακές τεχνολογίες και υποστηρίζουν τους εργαζόμενους στις τεχνολογικές αλλαγές.

**Προτεινόμενα Tags:** COSMOTE, ELTRUN, ΟΠΑ, έρευνα, επιχειρησεις, μικρες επιχειρησεις, μικρομεσαιες επιχειρησεις, ΜμΕ, δεικτης ψηφιακης ετοιμοτητας