



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

Πειραιάς, 10 Δεκεμβρίου 2025

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ: Έτος 2025

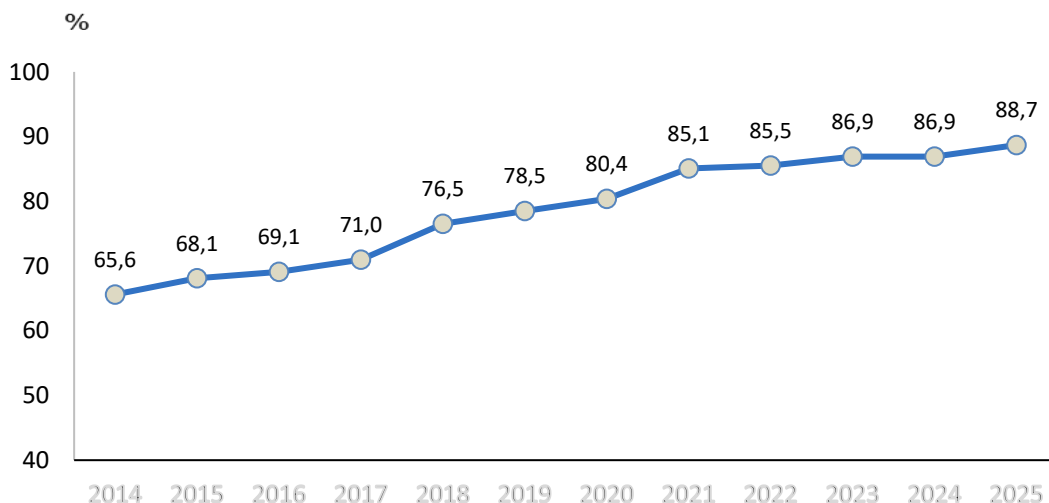
Η Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) ανακοινώνει στοιχεία για τον βαθμό χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) από τα νοικοκυριά και τα μέλη τους. Τα στοιχεία προέρχονται από τη δειγματοληπτική Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα, έτους 2025.

Στην Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα ερευνήθηκαν 3.440 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

Από τα στοιχεία της έρευνας προκύπτει ότι το 88,7% των νοικοκυριών έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία τους (Γράφημα 1, Παράρτημα - Πίνακας 1). Σε σύγκριση με το 2014 καταγράφεται αύξηση κατά 23,1 ποσοστιαίες μονάδες στην πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία.

Γράφημα 1. Πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία, 2014-2025



Πληροφορίες για μεθοδολογικά θέματα:

Διεύθυνση Στατιστικών Πληθυσμού Απασχόλησης και Κόστους Ζωής

Τμήμα Ειδικών Στατιστικών Νοικοκυριών

Γ. Ντούρος - Μ. Παππά - Α. Μιχαήλ

Τηλ.: 213 135 2174, 2932, 2904

e-mail: g.ntouros@statistics.gr, m.pappa@statistics.gr, a.michail@statistics.gr

Πληροφορίες για παροχή δεδομένων:

Τηλ.: 213 135 2022, 2308, 2310

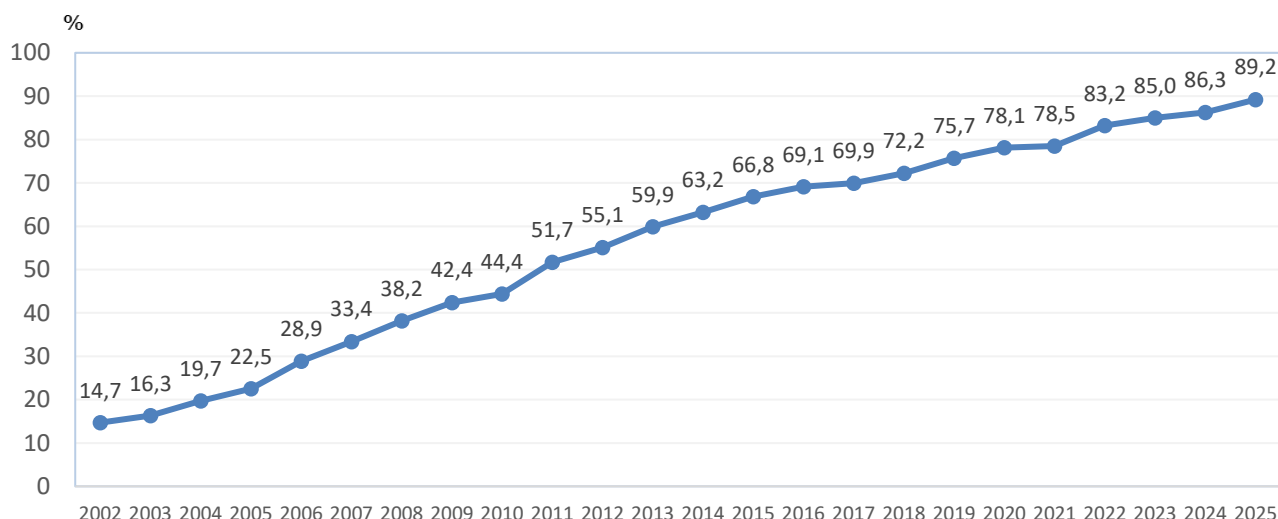
e-mail: data.dissem@statistics.gr

ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

- Ποσοστό 89,2% του πληθυσμού ηλικίας 16 - 74 ετών έκανε χρήση του διαδικτύου κατά το Α' τρίμηνο του 2025, καταγράφοντας αύξηση 2,9 ποσοστιαίες μονάδες σε σύγκριση με το 2024 και 22,4 ποσοστιαίες μονάδες σε σύγκριση με το 2015.

Στο Γράφημα 2 παρουσιάζονται τα ποσοστά που αφορούν στη χρήση του διαδικτύου κάθε έτους για τον πληθυσμό 16 - 74 ετών, από το 2002 που ξεκίνησε η έρευνα, μέχρι σήμερα (Παράρτημα - Πίνακας 1).

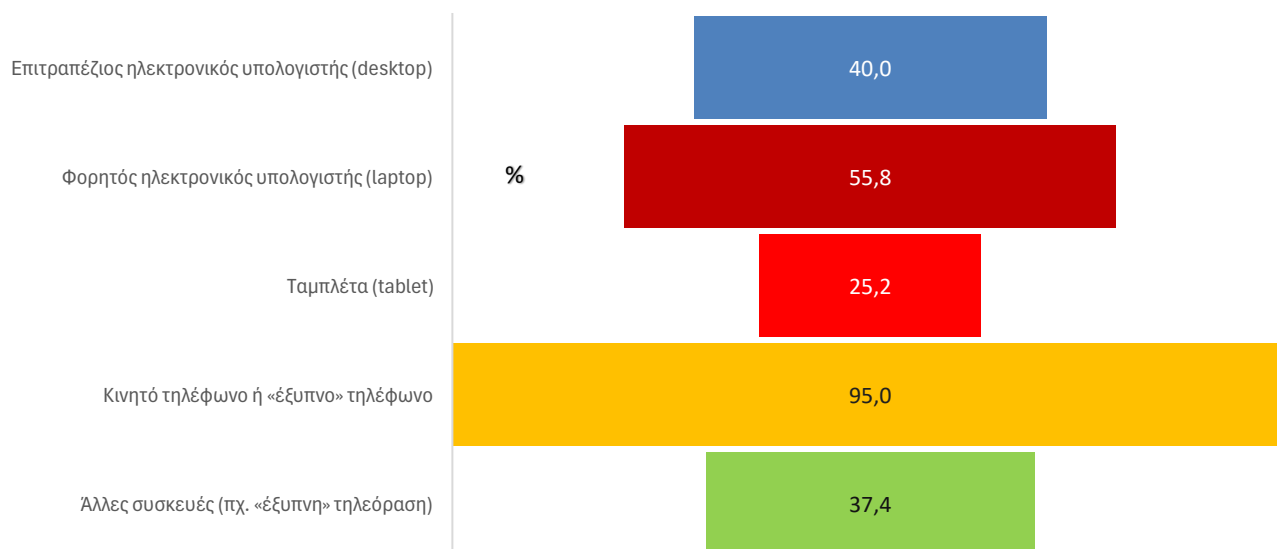
Γράφημα 2: Πρόσβαση στο διαδίκτυο. Ποσοστιαία συμμετοχή πληθυσμού ηλικίας 16-74 ετών, Α' τρίμηνο 2002-2025



Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, καθημερινή ή σχεδόν καθημερινή χρήση του διαδικτύου πραγματοποιείται από το 97,8% των ατόμων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο κατά το Α' τρίμηνο του 2025.

Επίσης, το 95,0% των ατόμων ηλικίας 16-74 ετών που έκανε χρήση του διαδικτύου κατά το Α' τρίμηνο του 2025, χρησιμοποίησε το κινητό του τηλέφωνο και το 55,8% φορητό ηλεκτρονικό υπολογιστή (laptop) (Γράφημα 3).

Γράφημα 3: Συσκευές πρόσβασης στο διαδίκτυο, Α' τρίμηνο 2025



ΛΟΓΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Αναφορικά με τους λόγους χρήσης του διαδικτύου, κυριότερες δραστηριότητες είναι η πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων ή βιντεοκλήσεων μέσω του διαδικτύου (Skype, Messenger, Viber, Facetime, WhatsApp, Snapchat, Zoom, MS Teams, Webex) και η ανάγνωση online ειδήσεων σε ιστοσελίδες, εφημερίδες, περιοδικά (92,8% και 89,6%, αντίστοιχα). Τα ποσοστά αφορούν 9 στα 10 άτομα ηλικίας 16 - 74 ετών, που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο το Α' τρίμηνο του 2025. Αναλυτικά όλες οι δραστηριότητες παρουσιάζονται στο Παράρτημα - Πίνακας 2.

Οι δραστηριότητες που κατέγραψαν τη μεγαλύτερη αύξηση, το τελευταίο έτος (σύγκριση Α' τριμήνου 2024 με Α' τρίμηνο 2025) είναι η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω ιστοσελίδας ή εφαρμογής (συμπεριλαμβανομένου του mobile banking) (+7,9 ποσοστιαίες μονάδες), η πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων ή βιντεοκλήσεων μέσω του διαδικτύου (Skype, Messenger, Viber, Facetime, WhatsApp, Snapchat, Zoom, MS Teams, Webex) (+7,1 ποσοστιαίες μονάδες), η αποστολή ή λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων (+5,9 ποσοστιαίες μονάδες) και η ανταλλαγή μηνυμάτων χρησιμοποιώντας εφαρμογές όπως Skype, Messenger, Viber, WhatsApp, Snapchat (+4,8 ποσοστιαίες μονάδες).

ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Η τεχνητή νοημοσύνη (TN) εξετάζεται ως μία από τις σύγχρονες τεχνολογίες που επηρεάζουν όλο και περισσότερο την καθημερινή ζωή και τον τρόπο χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών καθώς αναπτύσσει συστήματα ικανά να εκτελούν εργασίες που συνήθως απαιτούν ανθρώπινη σκέψη, όπως μάθηση, ανάλυση και λήψη αποφάσεων.

Το 49,5% των ατόμων ηλικίας 16-74 ετών, περίπου 1 στους 2, έκανε χρήση κάποιων εργαλείων Τεχνητής Νοημοσύνης (TN), π.χ. ChatGPT, Copilot, Gemini, LLaMA, Midjourney, DALL-E, για τη δημιουργία περιεχομένου, όπως κείμενο, εικόνες, κώδικα προγραμματισμού ή βίντεο.

Το 92,8% από τα άτομα που χρησιμοποίησαν κάποια εργαλεία TN το έκαναν για ιδιωτικούς λόγους, το 36,5% για επαγγελματικούς λόγους και το 25,4% για λόγους που αφορούσαν την τυπική εκπαίδευση (π.χ. σχολείο ή πανεπιστήμιο).

Από το 50,5% του πληθυσμού ηλικίας 16-74 ετών που δεν έκανε χρήση κάποιων εργαλείων TN, το 70,5% δήλωσε ότι δεν χρειάστηκε την TN, ενώ το 9,2% δεν γνώριζε την ύπαρξή της και το 12,9% δε γνώριζε πώς να τη χρησιμοποιήσει (Γράφημα 4).

Γράφημα 4. Λόγοι μη χρήσης εργαλείων Τεχνητής Νοημοσύνης, Α' τρίμηνο 2025



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Ο στόχος αυτής της ενότητας είναι να μετρήσει τη χρήση του διαδικτύου για μάθηση με στόχο την επιδίωξη εκπαίδευσης ή εύρεσης εργασίας αλλά και για ιδιωτικούς σκοπούς. Στις προηγούμενες έρευνες, η ερώτηση για διαδικτυακά μαθήματα ήταν μέρος της ενότητας σχετικά με τις δραστηριότητες του διαδικτύου για ιδιωτικούς σκοπούς. Στην τρέχουσα έρευνα η ηλεκτρονική εκπαίδευση εξετάζεται σαν ξεχωριστό τμήμα, καθώς απέκτησε ιδιαίτερη σημασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, με μία προσθήκη που αφορά στον λόγο επιλογής αυτού του τύπου της εκπαίδευσης.

Το 30,1% των ατόμων ηλικίας 16-74 ετών, περίπου 1 στους 3, που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο κατά το Α' τρίμηνο του 2025, πραγματοποίησε μέσω διαδικτύου κάποιες δραστηριότητες εκμάθησης (παρακολούθηση online σεμιναρίου ή μαθήματος, χρήση online εκπαιδευτικού υλικού (οπτικοακουστικό υλικό, software, ηλεκτρονικά εγχειρίδια, εφαρμογές) πέραν του υλικού που αφορά στην παρακολούθηση πλήρους online εκπαιδευτικού προγράμματος είτε επικοινωνία με τους διδάσκοντες ή άλλους εκπαιδευόμενους που παρακολουθούν το πρόγραμμα μέσω οπτικοακουστικών εργαλείων, όπως Webex, Zoom, MS Teams, Google Classroom, Google Meet, Πανελλήνιο Σχολικό δίκτυο – e-class, πλατφόρμα e-me, Ψηφιακή Ακαδημία πολιτών κ.ά.) για εκπαιδευτικούς, επαγγελματικούς ή προσωπικούς λόγους (26,2% το 2024) (Παράρτημα - Πίνακας 3).

Από το σύνολο των παραπάνω ατόμων το 81,8% παρακολούθησε online σεμινάριο ή μάθημα, το 57,2% έκανε χρήση online εκπαιδευτικού υλικού και το 52,9% επικοινωνήσε με τους διδάσκοντες ή άλλους εκπαιδευόμενους που παρακολουθούν το πρόγραμμα μέσω οπτικοακουστικών εργαλείων.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

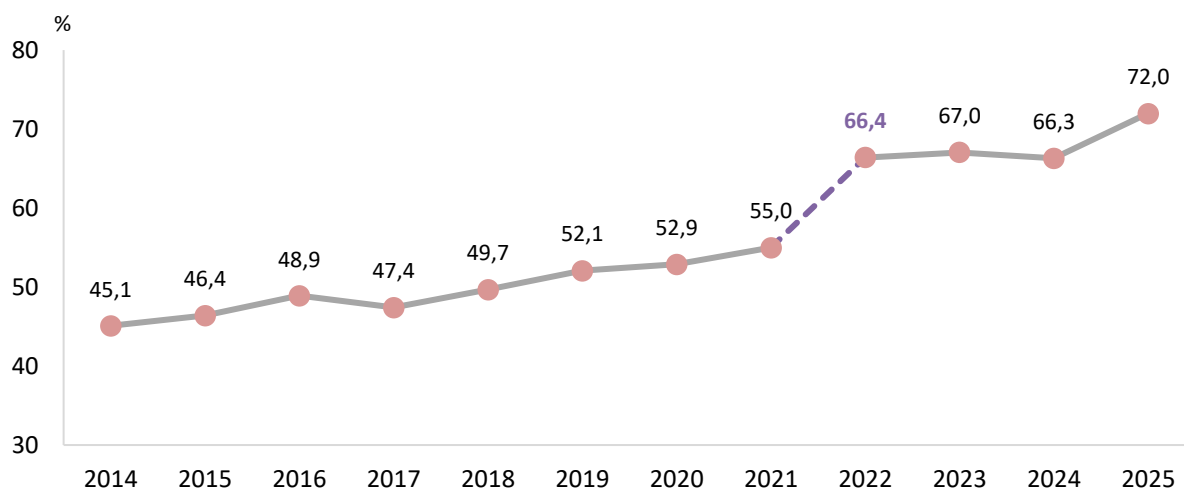
Με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e Government) χαρακτηρίζεται, γενικά, η εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), και κυρίως του διαδικτύου, στη δημόσια διοίκηση και, ειδικότερα, οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισάγουν.

Η επαφή και η αλληλεπίδραση των πολιτών με δημόσιες υπηρεσίες και αρχές περιλαμβάνει τη χρήση ιστοτόπων ή εφαρμογών για τη λήψη πληροφοριών, την άσκηση δικαιωμάτων ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων σε διάφορους τομείς όπως οικογένεια, υγεία και πρόνοια, εκπαίδευση, περιουσία και φορολογία, εργασία και ασφάλιση, επιχειρηματική δραστηριότητα, στράτευση, γεωργία και κτηνοτροφία, κ.ά.

Με την έρευνα καταγράφηκαν οι ενέργειες που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικά οι πολίτες στο πλαίσιο συναλλαγής με δημόσιες υπηρεσίες και αρχές. Περιλαμβάνονται συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες, τόσο σε εθνικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο. Οι βασικότεροι δείκτες που προέκυψαν παρατίθενται ακολούθως:

- Στον συνολικό πληθυσμό της Χώρας ηλικίας 16 - 74 ετών, περίπου 7 στους 10 (72,0%) έκαναν χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κατά τη χρονική περίοδο Απριλίου 2024 - Μαρτίου 2025, για προσωπικούς λόγους (66,3% κατά τη χρονική περίοδο Απριλίου 2023-Μαρτίου 2024) (Παράρτημα - Πίνακας 1). Διευκρινίζεται ότι, για τον υπολογισμό του εν λόγω ποσοστού μέχρι και το 2021, οι υπηρεσίες και οι ενέργειες που πραγματοποιούνταν στο πλαίσιο χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν καταγράφονταν αναλυτικά. Στο Γράφημα 5 παρουσιάζονται τα σχετικά ποσοστά για τα έτη 2014 – 2025.

Γράφημα 5. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, 2014-2025



- Περίπου 2 στους 3 (66,9%) έλαβαν στον προσωπικό τους λογαριασμό επίσημα έγγραφα (πληρωμή φόρου, αντίγραφο ποινικού μητρώου, ληξιαρχικές πράξεις και πιστοποιητικά δημοτολογίου, βεβαίωση εμβολιασμού, αποτέλεσμα rapid test, ειδοποίηση και υπενθύμιση για ραντεβού εμβολιασμού, παραπεμπτικό συνταγογράφησης, αποτέλεσμα πανελλαδικών εξετάσεων κ.ά.) μέσω ιστοσελίδας ή εφαρμογής δημόσιας υπηρεσίας ή αρχής.

Ως προσωπικός λογαριασμός θεωρείται το προσωπικό email, το ψηφιακό γραμματοκιβώτιο στη θυρίδα πολίτη (my.gov.gr) ή/και στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων («myAADE»), το κινητό τηλέφωνο μέσω SMS που λαμβάνεται, αλλά και εφαρμογές στο κινητό, όπως το «myhealth» app.

- Περίπου 5 στους 10 (50,4%) έκλεισαν ραντεβού με δημόσια υπηρεσία μέσω ιστοσελίδας ή εφαρμογής, για προσωπικούς λόγους (46,0% το 2024). Ως χαρακτηριστικά παραδείγματα αναφέρονται τα εξής: ραντεβού με ΚΕΠ, ΕΦΚΑ, ΔΥΠΑ (πρώην ΟΑΕΔ), Εφορία (ΑΑΔΕ), με ιατρό του ΕΣΥ σε Μονάδα Πρωτοβάθμιας Μονάδας Υγείας – συμπεριλαμβανομένου του ραντεβού για εμβολιασμό.
- Το 17,0% του πληθυσμού ηλικίας 16 - 74 ετών, που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο κατά τη χρονική περίοδο Απριλίου 2024- Μαρτίου 2025 υπέβαλαν, οι ίδιοι, online, τη φορολογική τους δήλωση (16,8% το 2024).

Ακολουθεί ένας ακόμη βασικός δείκτης ο οποίος αφορά στο ποσοστό του πληθυσμού που υποβάλλει ηλεκτρονικά αιτήσεις μέσω ιστοσελίδων ή εφαρμογών δημόσιων υπηρεσιών και αρχών. Τα παραδείγματα που ακολουθούν έχουν επιλεγεί με τρόπο που να αντικατοπτρίζουν τις πιο συχνά χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες, υπηρεσίες οι οποίες σε ένα «ώριμο» σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι εφικτές διαδικτυακά και δεν χρειάζεται ο πολίτης να προσέρχεται στις εγκαταστάσεις των δημόσιων υπηρεσιών.

- 6 στους 10 (59,1%) ηλικίας 16 - 74 ετών, που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο κατά τη χρονική περίοδο Απριλίου 2024 - Μαρτίου 2025, υπέβαλαν ηλεκτρονικά αίτηση για επίσημο έγγραφο, πιστοποιητικό, επίδομα ή υπέβαλαν καταγγελία / παράπονο / ένσταση.

Συγκεκριμένα, στον πληθυσμό 16 - 74 ετών, που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο κατά τη χρονική περίοδο Απριλίου 2024 - Μαρτίου 2025 και υπέβαλαν αίτηση ηλεκτρονικά:

- 48,8% των ερευνηθέντων για να λάβουν επίσημο έγγραφο ή πιστοποιητικό (π.χ. γέννησης, γάμου, συμφώνου συμβίωσης, μόνιμης κατοικίας, διαζυγίου, ληξιαρχική πράξη θανάτου, απόσπασμα ποινικού μητρώου, ανανέωση διπλώματος οδήγησης, αντίγραφο άδειας κυκλοφορίας, δήλωση απώλειας ταυτότητας κ.ά.),
- 41,8% για επιδόματα (στέγασης, θέρμανσης, ανέργων, παιδιού, φοιτητικό στεγαστικό επίδομα, υπερηλίκων, γέννησης κ.ά.), απονομή σύνταξης κ.ά. και,

- 4,8% υπέβαλαν ηλεκτρονικά άλλη αίτηση παραπόνου, ένσταση, καταγγελία, όπως για παράδειγμα στον Συνήγορο του Πολίτη, στη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, δήλωση κλοπής στην αστυνομία, καταγγελία για θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, καταγγελία για υπόθεση σε βάρος του Ελληνικού Δημοσίου, για παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών κ.ά.
- Για τον υπόλοιπο πληθυσμό (40,9%) που δεν υπέβαλε ηλεκτρονικά αίτηση για επίσημο έγγραφο ή πιστοποιητικό, ή επίδομα, ή δεν υπέβαλε καταγγελία / παράπονο / ένσταση, το 48,6% δήλωσε ότι δεν το έκανε επειδή δεν χρειάστηκε να υποβάλει αίτηση, καταγγελία κ.λπ.

Οι κυριότεροι λόγοι που αναφέρθηκαν από όσους χρειάστηκε να υποβάλουν αίτηση, καταγγελία κ.λπ. αλλά δεν το έκαναν είναι διότι:

- κάποιος άλλος (λογιστής, φίλος, συγγενής) υπέβαλε την αίτησή τους online (91,9%) ή,
- δεν είχαν τις απαραίτητες γνώσεις / δεξιότητες (14,1%).

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ (eID)

Με την έρευνα καταγράφηκε η χρήση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (e-Identification / eID). Ηλεκτρονική ταυτοποίηση είναι η διαδικασία η οποία εγγυάται την αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση ενός ατόμου και διασφαλίζει την παροχή της σωστής υπηρεσίας στο άτομο που πραγματικά τη δικαιούται. Καταγράφηκαν μέθοδοι ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, υψηλού ή βασικού/επαρκούς επιπέδου διασφάλισης, που χρησιμοποιούνται για πρόσβαση σε εφαρμογές ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών και αρχών (όπως αυτές του gov.gr), αλλά και σε υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα όπως, για παράδειγμα, η ταυτοποίηση για ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές.

Υψηλό ή βασικό/επαρκές επίπεδο διασφάλισης επιτυγχάνεται όταν, πέραν των στοιχείων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, που είναι γνωστά στο χρήστη, χρησιμοποιείται επιπλέον κωδικός μιας χρήσης (one time password, OTP) από σχετική πιστοποιημένη εφαρμογή (app) ή συσκευή (token OTP generator) ή ως κωδικός επιβεβαίωσης που αποστέλλεται προς το κινητό που έχει καταχωρίσει ο χρήστης γι' αυτόν το λόγο.

Βασικού/επαρκούς επιπέδου διασφάλισης θεωρούνται οι κωδικοί της ΓΓΠΣΔΔ (τέως taxisnet), δεδομένου ότι αρχικά λαμβάνεται ο κλειδάριθμος από τη ΔΟΥ με φυσική παρουσία (1^ο στάδιο ταυτοποίησης) και, στη συνέχεια, χρησιμοποιούνται οι κωδικοί πρόσβασης (username / password) (2^ο στάδιο ταυτοποίησης). Ως παραδείγματα υπηρεσιών για τις οποίες απαιτείται βασικού/επαρκούς επιπέδου ταυτοποίηση είναι η έκδοση εξουσιοδότησης, η έκδοση υπεύθυνης δήλωσης, η ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου (γνήσιο υπογραφής), η ψηφιακή βεβαίωση ιδιωτικού συμφωνητικού, καθώς και η υποβολή φορολογικής δήλωσης.

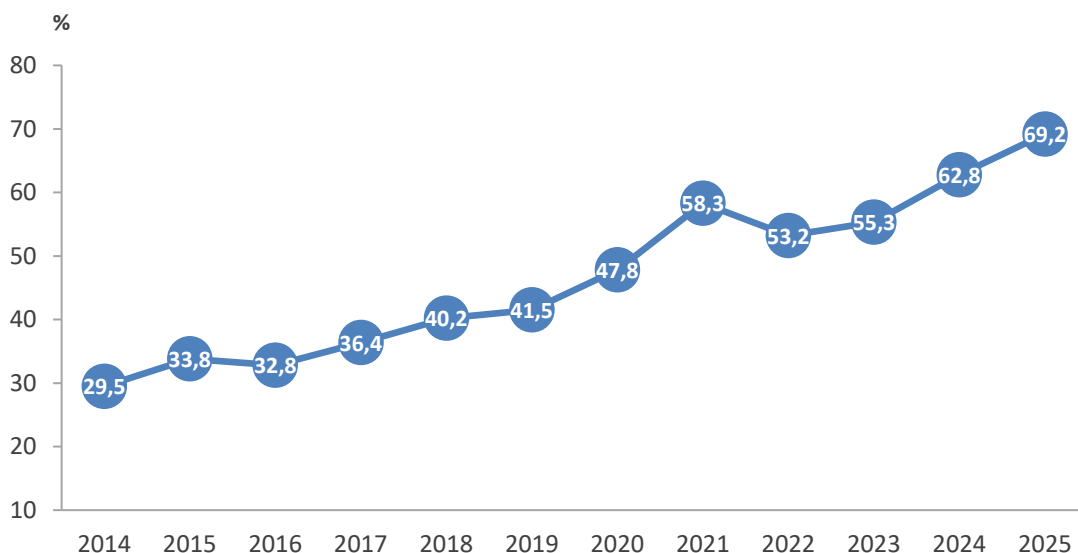
Παράδειγμα υψηλού επιπέδου διασφάλισης, με χρήση κωδικών πρόσβασης (username / password) και κωδικού μιας χρήσης αποτελεί η πρόσβαση σε ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες (web banking).

- Επί του συνολικού πληθυσμού της Χώρας ηλικίας 16 - 74 ετών, περίπου 8 στα 10 άτομα (77,9%) πραγματοποίησαν, κατά τη χρονική περίοδο Απριλίου 2024 - Μαρτίου 2025, ηλεκτρονική ταυτοποίηση, υψηλού ή βασικού/επαρκούς επιπέδου διασφάλισης, για προσωπικούς λόγους.
 - 9 στους 10 (92,4%) ταυτοποιήθηκαν για χρήση υπηρεσιών που παρέχονται από δημόσιες υπηρεσίες και αρχές,
 - 3 στους 10 (27,9%) για χρήση υπηρεσιών που παρέχονται από δημόσιες αρχές ή δημόσιες υπηρεσίες άλλων Ευρωπαϊκών Χωρών
 - 7 στους 10 (71,1%) για χρήση υπηρεσιών που παρέχονται από ιδιωτικές επιχειρήσεις όπως οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές.
- 4 στους 10 (42,2%) από όσους δεν πραγματοποίησαν ηλεκτρονική ταυτοποίηση, δεν το έπραξαν γιατί δεν γνώριζαν την ύπαρξή της.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

- Το 69,2% του πληθυσμού ηλικίας 16 - 74 ετών που έχουν οποτεδήποτε χρησιμοποιήσει, έστω και μία φορά, το διαδίκτυο, πραγματοποίησαν, κατά το Α' τρίμηνο του 2025, κάποια ηλεκτρονική αγορά ή παραγγελία αγαθών ή υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, για προσωπική χρήση (Παράρτημα – Πίνακας 1). Σε σύγκριση με το αντίστοιχο ποσοστό ένα έτος πριν (62,8%), καταγράφεται αύξηση 6,4 ποσοστιαίων μονάδων, ενώ έχει υπερδιπλασιαστεί σε σύγκριση με το 2014 (29,5%) (Γράφημα 6).

Γράφημα 6. Ηλεκτρονικό εμπόριο, Α' τρίμηνο 2014 – 2025



Αναφορικά με τα άτομα που, κατά το Α' τρίμηνο του 2025, αγόρασαν ή παρήγγειλαν μέσω διαδικτύου υπηρεσίες ή κάποια προϊόντα, για προσωπική χρήση, παρατηρείται ότι (Παράρτημα – Πίνακας 4):

- 61,8% αγόρασαν ή παρήγγειλαν μέσω διαδικτύου εισιτήρια για πολιτιστικά / αθλητικά γεγονότα ή αναψυχή (κινηματογράφο, θέατρο, συναυλίες κ.ά.),
- 53,6% υπηρεσίες μεταφοράς / μετακίνησης από επιχειρήσεις μέσων μαζικής μεταφοράς, όπως ΚΤΕΛ, αστικές συγκοινωνίες, εταιρείες ταξί (συμπεριλαμβανομένης της UBER), αεροπορικές / ακτοπλοϊκές εταιρείες κ.λπ.,
- 40,9% υπηρεσίες καταλύματος από επιχειρήσεις όπως ξενοδοχεία ή ταξιδιωτικά πρακτορεία,
- 14,9% ηλεκτρονικά βιβλία (e-books) ή ακουστικά βιβλία/audio books, ως ψηφιακά αρχεία,
- 14,5% παιχνίδια, ως ψηφιακά αρχεία, για κινητό, ταμπλέτα (tablet), ηλεκτρονικό υπολογιστή, κονσόλα παιχνιδιών. Συμπεριλαμβάνονται αναβαθμίσεις, προσαρμογές avatar, εξοπλισμός για χαρακτήρες σε παιχνίδι (εξαιρούνται παιχνίδια που παίζονται online κατόπιν συνδρομής) και,
- 12,1% αγόρασαν λογισμικό για ηλεκτρονικό υπολογιστή ή άλλες συσκευές, συμπεριλαμβανομένων αναβαθμίσεων.

Όσον αφορά σε αγορά ή ανανέωση συνδρομής για υπηρεσίες ή προϊόντα, για προσωπική χρήση:

- 57% αγόρασαν ή ανανέωσαν τη συνδρομή τους σε ταινίες, σειρές ή αθλητικά γεγονότα, ως υπηρεσία μετάδοσης (streaming) (από π.χ. EON TV/Nova), Cosmote TV, Netflix, Ant1+, HBO, Amazon, Maxdome, Apple TV, Sky, Cinobo κ.ά.)
- 16,5% αγόρασαν ή ανανέωσαν τη συνδρομή τους σε μουσική, ως υπηρεσία μετάδοσης (streaming) (π.χ. Spotify, Apple music, Google play music),
- 7,3% αγόρασαν ή ανανέωσαν τη συνδρομή τους σε διαδικτυακά παιχνίδια (π.χ. GeForce Now, Google Stadia, PlayStation Now κ.ά.),
- 2,1% αγόρασαν ή ανανέωσαν τη συνδρομή τους σε εφαρμογές υγείας ή φυσικής κατάστασης και,

- 1,5% αγόρασαν ή ανανέωσαν τη συνδρομή τους σε online ειδησεογραφικές ιστοσελίδες, online εφημερίδες ή online περιοδικά.

Αναφορικά με τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα που αγοράζονται από ιδιώτες, για προσωπική χρήση:

- 28,2% αγόρασαν υλικά αγαθά / προϊόντα (π.χ. eBay, Facebook Marketplace, Shrock),
- 20,9% αγόρασαν υπηρεσίες καταλύματος (π.χ. Airbnb, Homeaway, iha Holiday),
- 10,2% αγόρασαν υπηρεσίες μεταφορικών (π.χ. Ridemind) και
- 0,4% των ατόμων έκαναν αγορά οικιακών υπηρεσιών, όπως υπηρεσίες καθαρισμού, φύλαξης παιδιών, επισκευών, κηπουρικής

Όσον αφορά στην αγορά υπηρεσιών για προσωπική χρήση για συνδρομή στο διαδίκτυο ή σύνδεση κινητής τηλεφωνίας και για συνδρομή σε επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας (ηλεκτροδότησης, ύδρευσης, φυσικού αερίου κ.ά.) τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 42,1% και 21,2%.

Επίσης, 8,2% των ατόμων αγόρασαν ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή έκαναν ανανέωση υπάρχοντος, συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστηρίων που προσφέρονται ως «πακέτο» μαζί με άλλες υπηρεσίες (π.χ. ταξιδιωτική ασφάλεια που προσφέρεται μαζί με αεροπορικό εισιτήριο), 3,5% έλαβαν δάνειο ή ρύθμισαν οφειλές σε τράπεζες ή άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και 1,9% αγόρασαν ή πούλησαν μετοχές, ομόλογα, κρυπτονομίσματα ή άλλα επενδυτικά προϊόντα.

Τέλος, 87,5% των ατόμων που κατά το Α' τρίμηνο του 2025 πραγματοποίησαν αγορές ή παραγγελίες μέσω διαδικτύου δεν αντιμετώπισαν κανένα πρόβλημα.

Από τα υπόλοιπα άτομα που ανέφεραν κάποιο πρόβλημα, τα βασικότερα ήταν:

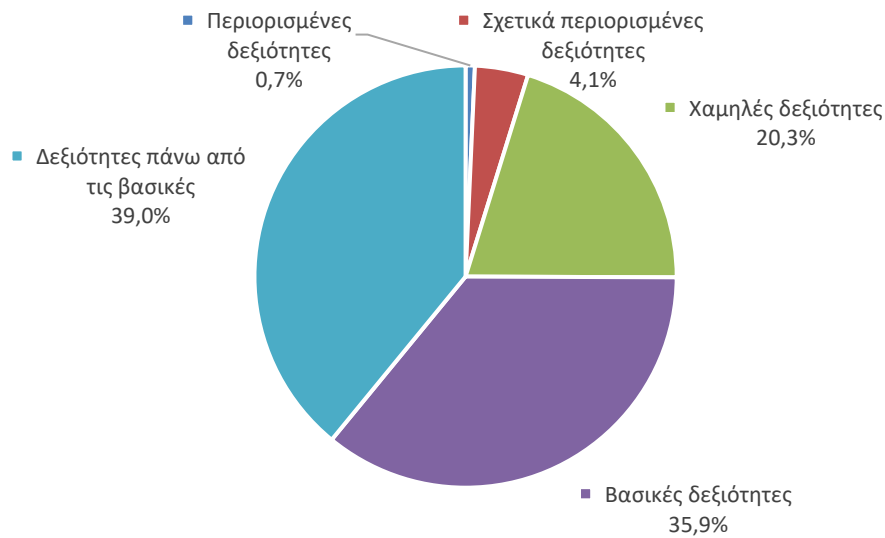
- 51,0% ο χρόνος παράδοσης ήταν μεγαλύτερος από τον ενδεικνυόμενο,
- 26,1% η παράδοση κατεστραμμένων ή λάθος προϊόντων/υπηρεσιών και σε
- 20,0% υπήρξε δυσκολία στην επικοινωνία ή μη ικανοποιητική ανταπόκριση σε τυχόν παράπονα ή αιτήματα για αποζημιώσεις.

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ (e-skills)

Οι ψηφιακές δεξιότητες ορίζονται στους χρήστες ως ένα σύνολο γνώσεων (knowledge), δεξιοτήτων (skills) και στάσεων (behaviors) οι οποίες προσδίδουν ψηφιακή ικανότητα (digital competence) με συγκεκριμένα αποτελέσματα. Επιτρέπουν στους ανθρώπους να αναζητούν πληροφορίες και δεδομένα, να δημιουργούν και να μοιράζονται ψηφιακό περιεχόμενο, να επικοινωνούν, να αλληλοεπιδρούν και να συνεργάζονται στο ψηφιακό περιβάλλον.

- Περισσότεροι από 7 στους 10 (74,9%) ηλικίας 16 – 74 ετών έχουν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες (Γράφημα 7).

Γράφημα 7. Συνολικές ψηφιακές δεξιότητες, Α' τρίμηνο 2025



Από τα άτομα που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο το Α' τρίμηνο του έτους,

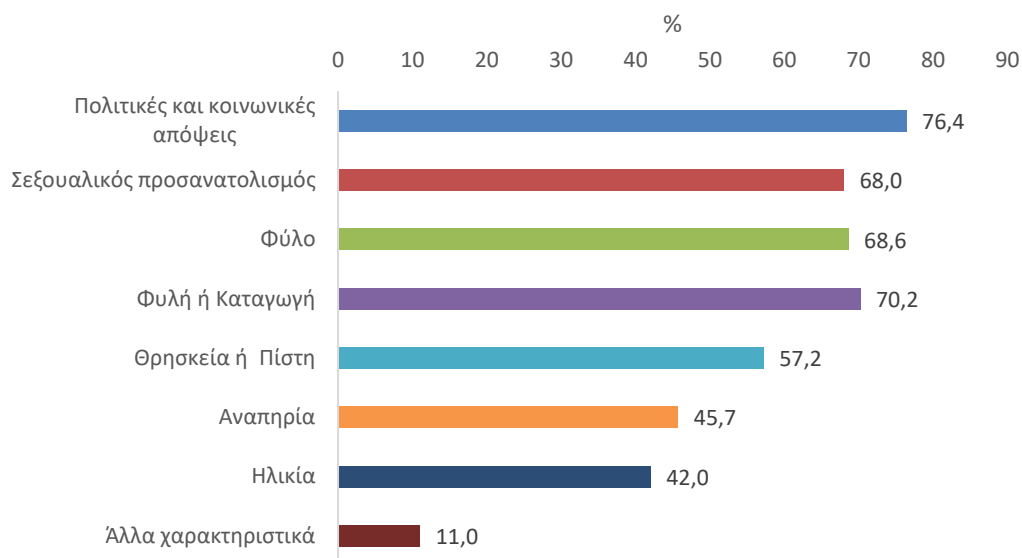
- το 36,3% θεώρησε αναληθή ή αμφισβητήσιμα όσα είδαν στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή σε ειδησεογραφικές ιστοσελίδες πληροφορίες, video, φωτογραφίες.
 - Από αυτά τα άτομα, το 30,2% έλεγξε κατά πόσον αυτό ήταν αληθινό και εξ' αυτών:
 - ✓ 87,4% έκανε έλεγχο των πηγών των πληροφοριών ή του περιεχομένου ή βρήκε άλλες πληροφορίες στο διαδίκτυο,
 - ✓ 24,2% ακολούθησε ή συμμετείχε σε συζητήσεις στο διαδίκτυο και,
 - ✓ 37,9% συζήτησε με άλλους ή έψαξε σε άλλες πηγές εκτός διαδικτύου.

Περαιτέρω, συλλέχθηκαν πληροφορίες για το κατά πόσο, όσοι χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο το Α' τρίμηνο του έτους, είδαν μηνύματα και ειδήσεις για συγκεκριμένα άτομα ή συγκεκριμένες ομάδες ατόμων τα οποία θεώρησαν προσβλητικά ή και εχθρικά.

- 3 στους 10 (29,3%) ανέφεραν ότι είδαν σχετικά μηνύματα / ειδήσεις σε blogs, vlogs, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή σε ειδησεογραφικές σελίδες.

Στο Γράφημα 8 που ακολουθεί παρατίθενται οι σχετικοί λόγοι για τις προσβλητικές πληροφορίες.

Γράφημα 8. Προσβλητικά μηνύματα στο διαδίκτυο ανά λόγο που αφορούν. Ποσοστιαία κατανομή του πληθυσμού που είδε προσβλητικά μηνύματα / ειδήσεις σε blogs, vlogs, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ειδησεογραφικά sites, Α' τρίμηνο 2025



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Το κεφάλαιο αυτό αφορά στην ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων που παρέχονται στο διαδίκτυο, κατά τη διάρκεια διάφορων δραστηριοτήτων, για λόγους προσωπικούς ή για λόγους που σχετίζονται με την εργασία, και στις ενέργειες που γίνονται προληπτικά για την προστασία των δεδομένων αυτών.

- 26,1% ανέφερε ότι διάβασε την πολιτική προστασίας των προσωπικών δεδομένων πριν παράσχει τα προσωπικά του στοιχεία,
- 51,7% ανέφερε ότι περιόρισε ή αρνήθηκε την πρόσβαση στη γεωγραφική του θέση,
- 36,8% επέλεξε περιορισμένη πρόσβαση στο προφίλ του ή στο περιεχόμενο που έχει αναρτήσει στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή στους διαδικτυακούς χώρους αποθήκευσης,
- 52,2% αρνήθηκε να χρησιμοποιηθούν τα προσωπικά του δεδομένα για διαφημιστικούς λόγους,
- 27,5% έλεγξε την ασφάλεια της ιστοσελίδας στην οποία θα έπρεπε να παράσχει τα προσωπικά του δεδομένα (π.χ. εάν είναι https ιστοσελίδα, το πιστοποιητικό ή το logo ασφάλειας) κ.α.,
- 4,9% ενημερώθηκε από ιστοσελίδες ή μηχανές αναζήτησης που τηρούν προσωπικά δεδομένα σχετικά με τη δυνατότητα πρόσβασής σε αυτά ώστε να τα επικαιροποιήσουν ή να τα διαγράψουν.
- 43,2% έχει τροποποιήσει τις παραμέτρους των προγραμμάτων πλοήγησης προκειμένου να αποφύγει να περιορίσει την είσοδο cookies στον υπολογιστή.
- 31,1% το απασχολεί πολύ το γεγονός ότι οι δραστηριότητές του στο διαδίκτυο καταγράφονται προκειμένου να χρησιμοποιηθούν για την αποστολή διαφημίσεων για θέματα που το ενδιαφέρουν.
- 16,2% χρησιμοποιεί λογισμικό προκειμένου να περιορίσει τη δυνατότητα ανίχνευσης των δραστηριοτήτων του στο διαδίκτυο, από οποιαδήποτε συσκευή χρησιμοποιείται.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΟ ΑΝΟΙΓΜΑ Ή ΤΗ ΔΙΑΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

- 8 στους 10 (79,8%) έχουν, οποτεδήποτε, ανοίξει λογαριασμό στο διαδίκτυο ή έχουν εγγραφεί σε δωρεάν εφαρμογή ή υπηρεσία (ο λογαριασμός διαδικτύου δημιουργείται προκειμένου κάποιος να μπορεί να έχει, με τη χρήση κωδικών, πρόσβαση σε συγκεκριμένες υπηρεσίες ή και εφαρμογές, όπως στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, Instagram), σε ταξιδιωτικές υπηρεσίες (π.χ. αεροπορικές / ακτοπλοϊκές εταιρείες, υπηρεσίες διαμονής), πολιτιστικές ή αθλητικές δραστηριότητες κ.ά.).
- 1 στους 8 (12,7%) κατά το πρώτο τρίμηνο του 2025, έχει διαγράψει ή προσπαθήσει να διαγράψει (ή να κλείσει) λογαριασμό στο διαδίκτυο για χρήση δωρεάν εφαρμογής ή υπηρεσίας.
- 1 στους 5 (20,6%) κατά το πρώτο τρίμηνο του 2025, αντιμετώπισε προβλήματα όταν προσπάθησε να διαγράψει λογαριασμό στο διαδίκτυο για χρήση δωρεάν εφαρμογής ή υπηρεσίας (ενδεικτικά αναφέρονται ως προβλήματα: η δυσκολία να βρει με ποιον τρόπο μπορεί να διαγραφεί ο λογαριασμός, ο χρόνος που δαπανήθηκε, τα τεχνικά ζητήματα, οι μη αποδεκτοί όροι για διαγραφή και δεν έγινε διαγραφή).

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Από τα άτομα που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο το Α' τρίμηνο του έτους,

- 75,6% δεν αντιμετώπισε κανένα πρόβλημα κατά τη χρήση του.

Όσα άτομα αντιμετώπισαν κάποιο πρόβλημα έκαναν τις εξής κύριες επιλογές:

- 85,5% ζήτησε βοήθεια από κάποιο άλλο άτομο,
- 32,6% διόρθωσε ή προσπάθησε να διορθώσει το πρόβλημα μόνο του.

Από τα άτομα που δεν χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο κατά το Α' τρίμηνο του έτους αλλά οποτεδήποτε πριν από αυτήν την περίοδο, δηλώνονται οι παρακάτω κύριοι λόγοι:

- 71,2% δεν το χρειάστηκε (επειδή το διαδίκτυο δεν ήταν χρήσιμο, δεν ήταν ενδιαφέρον κ.λπ.),
- 38,7% θεωρούσε τη χρήση του διαδικτύου υπερβολικά δύσκολη.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**Πίνακας 1. Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα.
Βασικά μεγέθη ετών 2024 και 2025.**

	2024	%	2025	%
ΣΥΝΟΛΟ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΧΩΡΑΣ ΗΛΙΚΙΑΣ 16 - 74 ΕΤΩΝ	7.465.208	100,0	7.498.760	100,0
Πληθυσμός ηλικίας 16 - 74 ετών που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο κατά το Α' τρίμηνο των ετών	6.441.874	86,3	6.685.381	89,2
Πληθυσμός ηλικίας 16 - 74 ετών που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο οποτεδήποτε	6.637.152	88,9	6.813.253	90,9
Πληθυσμός ηλικίας 16 - 74 ετών που έκανε χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τον Απρίλιο του προηγούμενου έτους αναφοράς έως το Μάρτιο του τρέχοντος έτους αναφοράς	4.951.126	66,3	5.398.509	72,0
Πληθυσμός ηλικίας 16 - 74 ετών που υπέβαλε ηλεκτρονικά τη φορολογική του δήλωση από τον Απρίλιο του προηγούμενου έτους αναφοράς έως το Μάρτιο του τρέχοντος έτους αναφοράς ⁽¹⁾	1.087.830	16,9	1.143.435	17,1
Πληθυσμός ηλικίας 16 - 74 ετών που πραγματοποίησε ηλεκτρονικές αγορές κατά το Α' τρίμηνο των ετών ⁽²⁾	4.044.206	62,8	4.713.067	69,2
ΣΥΝΟΛΟ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ ΧΩΡΑΣ (με ένα τουλάχιστον μέλος ηλικίας 16 - 74 ετών)	3.666.159	100,0	3.771.398	100,0
Αριθμός νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία	3.185.534	86,9	3.346.542	88,7

(1) ποσοστό επί του πληθυσμού ηλικίας 16 - 74 ετών που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο το Α' τρίμηνο 2025.

(2) ποσοστό επί του πληθυσμού ηλικίας 16 - 74 ετών που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο οποτεδήποτε.

Πίνακας 2. Λόγοι χρήσης του διαδικτύου για προσωπική ανάγκη, Α' τρίμηνο 2025

Λόγοι χρήσης του διαδικτύου ανά ενότητα	Ποσοστιαία (%) συμμετοχή ατόμων ηλικίας 16 - 74 ετών
Επικοινωνία	98,5
Αποστολή ή λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων	88,4
Πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων ή βιντεοκλήσεων μέσω του διαδικτύου (Skype, Messenger, Viber, Facetime, WhatsApp, Snapchat, Zoom, MS Teams, Webex)	92,8
Συμμετοχή σε ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Tik-Tok κ.λπ.)	81,9
Ανταλλαγή μηνυμάτων χρησιμοποιώντας εφαρμογές όπως Skype, Messenger, Viber, WhatsApp, Snapchat	87,5
Πρόσβαση σε πληροφορίες	94,9
Αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες	77,4
Αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων (πληροφορίες σχετικά με κινδύνους για την υγεία ή συναφείς κινδύνους, σχετικά με τη σύνθεση, τις οδηγίες ασφαλούς χρήσης, τα στοιχεία επικοινωνίας για την αναφορά ζητημάτων ασφάλειας)	23,9
Ανάγνωση online ειδήσεων σε ιστοσελίδες, εφημερίδες, περιοδικά	89,6
Συμμετοχή και έκφραση γνώμης για κοινωνικά και πολιτικά θέματα	17,5
Αποστολή γνώμης σχετικά με θέματα κοινωνικά ή πολιτικά σε ιστοσελίδες ή στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube)	16,0
Συμμετοχή σε online διαβουλεύσεις ή ψηφοφορίες για κοινωνικά ή πολιτικά θέματα (π.χ. σχέδια νόμων, προσυπογραφή για προώθηση αιτήματος κ.ά.)	10,3
e-Υγεία (Αναζήτηση πληροφοριών υγείας σχετικά με ασθένειες, διατροφή, κακώσεις, τραύματα, παράγοντες που βελτιώνουν την υγεία κ.λπ.)	57,3
Αναζητήσατε πληροφορίες σχετικά με τη σωματική υγεία (για θέματα όπως συμπτώματα γρίπης, υψηλή αρτηριακή πίεση, αναλγητικά φάρμακα, χειρουργικές επεμβάσεις, διατροφή, μέτρα προαγωγής της υγείας)	89,2
Αναζητήσατε πληροφορίες σχετικά με την ψυχική υγεία (για θέματα όπως επαγγελματική εξουθένωση, κατάθλιψη, άγχος, διατροφικές διαταραχές, μείωση του στρες)	62,4
Επαγγελματική ζωή (Αναζήτηση εργασίας ή αποστολή αιτήσεων για εύρεση εργασίας)	16,2
Άλλες online υπηρεσίες	71,2
Πώληση αγαθών ή υπηρεσιών, μέσω ιστοσελίδας ή εφαρμογής (π.χ. στο eBay, Facebook Marketplace, Shpock)	8,4
Πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω ιστοσελίδας ή εφαρμογής (συμπεριλαμβανομένου του mobile banking)	70,7

Πίνακας 3. Ηλεκτρονική εκπαίδευση, Α' τρίμηνο 2025

Ηλεκτρονική εκπαίδευση	Ποσοστιαία (%) συμμετοχή ατόμων ηλικίας 16 - 74 ετών
Ψηφιακές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	30,1
Παρακολούθηση online σεμιναρίου ή μαθήματος	24,6
Χρήση online εκπαιδευτικού υλικού (οπτικοακουστικό υλικό, software, ηλεκτρονικά εγχειρίδια, εφαρμογές) πέραν του υλικού που αφορά στην παρακολούθηση πλήρους online εκπαιδευτικού προγράμματος	17,2
Επικοινωνία με τους διδάσκοντες ή άλλους εκπαιδευόμενους που παρακολουθούν το πρόγραμμα μέσω οπτικοακουστικών εργαλείων, όπως Webex, Zoom, MS Teams, Google Classroom, Google Meet, Πανελλήνιο Σχολικό δίκτυο – e-class, πλατφόρμα e-me, Ψηφιακή Ακαδημία πολιτών κ.ά.)	15,9

Πίνακας 4. Ηλεκτρονικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών, Α' τρίμηνο 2025

ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Ποσοστιαία (%) συμμετοχή ατόμων ηλικίας 16 - 74 ετών
Αγορά ή παραγγελία υπηρεσιών ή προϊόντων	79,9
Υπηρεσίες μεταφοράς / μετακίνησης από επιχειρήσεις μέσω μαζικής μεταφοράς, όπως ΚΤΕΛ, αστικές συγκοινωνίες, εταιρείες ταξί (συμπεριλαμβανομένης της UBER), αεροπορικές /ακτοπλοϊκές εταιρείες κ.λπ	53,6
Κατάλυμα από επιχειρήσεις όπως ξενοδοχεία ή ταξιδιωτικά πρακτορεία	40,9
Εισιτήρια για πολιτιστικά / αθλητικά γεγονότα ή αναψυχή (κινηματογράφο, θέατρο, συναυλίες κ.ά.)	61,8
Ηλεκτρονικά βιβλία (e-books) ή ακουστικά βιβλία/audio books, ως ψηφιακά αρχεία	14,9
Λογισμικό για ηλεκτρονικό υπολογιστή ή άλλες συσκευές, συμπεριλαμβανομένων αναβαθμίσεων	12,1
Παιχνίδια, ως ψηφιακά αρχεία, για κινητό, ταμπλέτα (tablet), ηλεκτρονικό υπολογιστή, κονσόλα παιχνιδιών. Συμπεριλαμβάνονται αναβαθμίσεις, προσαρμογές avatar, εξοπλισμός για χαρακτήρες σε παιχνίδι (εξαιρούνται παιχνίδια που παίζονται online κατόπιν συνδρομής) .	14,5

Πίνακας 4 (συνέχεια): Ηλεκτρονικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών, Α' τρίμηνο 2025

ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Ποσοστιαία (%) συμμετοχή ατόμων ηλικίας 16 - 74 ετών
Αγορά ή ανανέωση συνδρομής για υπηρεσίες ή προϊόντα	64,8
Μουσική, ως υπηρεσία μετάδοσης (streaming) (π.χ. Spotify, Apple music, Google play music)	16,5
Ταινίες, σειρές ή αθλητικά γεγονότα, ως υπηρεσία μετάδοσης (streaming) (π.χ. EON TV/Nova, Cosmote TV, Netflix, Ant1+, HBO, Amazon, Maxdome, Apple TV, Sky, Cinobo κ.ά.)	57,0
Online ειδησεογραφικές ιστοσελίδες, online εφημερίδες ή online περιοδικά	1,5
Διαδικτυακά παιχνίδια (π.χ. GeForce Now, Google Stadia, PlayStation Now κ.ά.)	7,3
Εφαρμογές υγείας ή φυσικής κατάστασης .	2,1
Άλλες εφαρμογές	2,1
Υπηρεσίες ή προϊόντα που αγοράζονται από ιδιώτες	35,6
Αγορά υλικών αγαθών / προϊόντων (π.χ. eBay, Facebook Marketplace, Shpock) .	28,2
Αγορά μεταφορικών υπηρεσιών (π.χ. Ridemind)	10,2
Αγορά καταλύματος (π.χ. Airbnb, Homeaway, iha Holiday)	20,9
Αγορά οικιακών υπηρεσιών, όπως υπηρεσίες καθαρισμού, φύλαξης παιδιών, επισκευών, κηπουρικής (π.χ. Facebook Marketplace)	0,4
Αγορά υπηρεσιών συνδρομής	47,2
Συνδρομή στο διαδίκτυο ή σύνδεση κινητής τηλεφωνίας	42,1
Συνδρομές σε επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας (ηλεκτροδότησης, ύδρευσης, φυσικού αερίου κ.ά.)	21,2

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. 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 τις αντίστοιχες των λοιπών 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 για την έρευνα μέλος.

Νομικό πλαίσιο Η έρευνα διενεργείται σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2019/1700 για τη θέσπιση κοινού πλαισίου για τις ευρωπαϊκές στατιστικές σχετικά με τα άτομα και τα νοικοκυριά, με βάση στοιχεία που συλλέγονται από δείγματα σε ατομικό επίπεδο που τροποποιεί τον Κανονισμό (ΕΚ) 2004/808, και σύμφωνα με τον Εφαρμοστικό Κανονισμό 2024/2182 για τις στατιστικές της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Περίοδος αναφοράς Για τις περισσότερες κύριες μεταβλητές, η περίοδος αναφοράς είναι το Α' τρίμηνο (01.01.2025 - 31.03.25) του έτους 2025. Για τις μεταβλητές που σχετίζονται με τη χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ταυτοποίησης η περίοδος αναφοράς είναι οι τελευταίοι 12 μήνες (Απρίλιος 2024 - Μάρτιος 2025).

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 2018 - 2024, οι μονάδες επιφανείας της οποίας αποτελούν το πρώτο στάδιο δειγματοληψίας.

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 6.014 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.

Χρήση διαδικτύου Η ενότητα καταγράφει την πρόσβαση στο διαδίκτυο από οποιονδήποτε χώρο, στην κατοικία, στην εργασία ή σε άλλους χώρους. Η πρόσβαση μπορεί να έχει γίνει μέσω οποιασδήποτε συσκευής που επιτρέπει τη σύνδεση, όπως οι επιτραπέζιοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, οι φορητοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τα netbooks, τα tablets, τα «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα, οι κονσόλες παιχνιδιών, οι ηλεκτρονικοί αναγνώστες, οι «έξυπνες» τηλεοράσεις, τα «έξυπνα» ρολόγια κ.ά.

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση Ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment) νοείται η επικοινωνία και η αλληλεπίδραση των πολιτών με δημόσιες υπηρεσίες και αρχές, με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) και κυρίως του διαδικτύου. Καταγράφεται για πρώτη φορά η επικοινωνία του πολίτη με δημόσιες υπηρεσίες και αρχές, αναλυτικά ανά ομαδοποιημένη υπηρεσία και ενέργεια.

Ο δείκτης υπολογίζεται με βάση τις παρακάτω υπηρεσίες / ενέργειες μέσω διαδικτύου:

- Πρόσβαση σε προσωπικές πληροφορίες.
- Πρόσβαση σε πληροφορίες δημόσιων βάσεων δεδομένων ή μητρώων.
- Λήψη γενικών πληροφοριών (για ωράριο, υπηρεσίες, επιδόματα, νόμους, διενέργεια τεστ Covid-19 κ.ά.).
- «Κατέβασμα» ή και εκτύπωση επίσημων εγγράφων ή προτύπων / φορμών.
- Κλείσιμο ραντεβού με ΚΕΠ, ΑΑΔΕ, ΕΦΚΑ, ΔΥΠΑ/ΟΑΕΔ, ΕΣΥ (συμπεριλαμβανομένου του ραντεβού για εμβολιασμό) κ.ά.
- Λήψη επίσημου εγγράφου (πληρωμή φόρου, αντίγραφο ποινικού μητρώου, ληξιαρχικές πράξεις και πιστοποιητικά δημοτολογίου, βεβαίωση εμβολιασμού, παραπεμπτικό συνταγογράφησης, αποτελέσματα πανελλαδικών εξετάσεων κ.ά.).
- Υποβολή φορολογικής δήλωσης.
- Υποβολή αίτησης για έγγραφα ή πιστοποιητικά (ληξιαρχικές πράξεις, πιστοποιητικά γέννησης, γάμου, οικογενειακής κατάστασης, απόσπασμα ποινικού μητρώου κ.λπ.).
- Υποβολή αίτησης για επιδόματα (στέγασης, ανέργων, θέρμανσης, παιδιού, φοιτητικό, γέννησης κ.ά.) ή για απονομή σύνταξης.
- Υποβολή ένστασης, καταγγελίας, παραπόνων.

Διευκρινίζεται ότι μέχρι και το 2021 ο δείκτης προέκυπτε από ένα γενικό ερώτημα που κατέγραφε τη λήψη γενικών πληροφοριών από ιστοσελίδες δημόσιων υπηρεσιών και αρχών, το «κατέβασμα» ή και εκτύπωση εγγράφων ή προτύπων / φορμών και την online υποβολή συμπληρωμένων εντύπων / εγγράφων.

Ηλεκτρονική ταυτοποίηση (eID) Η ηλεκτρονική ταυτοποίηση (eID) επιτρέπει και διασφαλίζει την παροχή της σωστής υπηρεσίας στο άτομο που πραγματικά τη δικαιούται. Εστιάζει στην καταγραφή μεθόδων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, υψηλού ή βασικού / επαρκούς επιπέδου διασφάλισης, που χρησιμοποιούνται για πρόσβαση σε εφαρμογές / υπηρεσίες ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών και αρχών (e-gov), αλλά και σε υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα, όπως για παράδειγμα η ταυτοποίηση για ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές.

Ηλεκτρονικό εμπόριο Ηλεκτρονικό εμπόριο είναι κάθε εμπορική συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου με χρήση οποιασδήποτε συσκευής, για προσωπικό λόγο και για την οποία καταβάλλεται αντίτιμο. Περιλαμβάνονται οι αγορές προϊόντων και υπηρεσιών, από επιχειρήσεις και φυσικά πρόσωπα / ιδιώτες.
Δεν περιλαμβάνονται αγορές / παραγγελίες οι οποίες διενεργούνται μέσω e-mail και όχι online μέσα από ιστοσελίδα, ενώ ο τρόπος πληρωμής ή παράδοσης μπορεί να είναι οποιοσδήποτε.

Ψηφιακές δεξιότητες Οι ψηφιακές δεξιότητες αναφέρονται στο σύνολο των γνώσεων και των δεξιοτήτων που απαιτούνται για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ICTs) και των ψηφιακών μέσων για την εκτέλεση εργασιών, την επίλυση προβλημάτων και την αποτελεσματική επικοινωνία στην εργασία και στην καθημερινή ζωή.

Οι ψηφιακές δεξιότητες, σύμφωνα με την ισχύουσα ταξινόμηση της Eurostat, κατηγοριοποιούνται σε πέντε βασικούς τομείς εστίασης:

1. **Δεξιότητες πληροφόρησης και γνώσης δεδομένων** (Information and data literacy skills) - Πρόκειται για δεξιότητες προκειμένου κάποιος, αρχικά, να μπορεί να προσδιορίσει τις ανάγκες για πληροφόρηση και στη συνέχεια να εντοπίσει και να ανακτήσει τα ψηφιακά δεδομένα που χρειάζεται. Ακόμη να μπορεί να κρίνει τη συνάφεια της πηγής και των ψηφιακών δεδομένων με τις ανάγκες του, να τα αποθηκεύει, να τα οργανώνει και να τα διαχειρίζεται.
2. **Δεξιότητες επικοινωνίας και συνεργασίας** (Communication & collaboration skills) - Πρόκειται για δεξιότητες προκειμένου κάποιος να αλληλεπιδρά, να επικοινωνεί και να συνεργάζεται μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας.
3. **Δεξιότητες για δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου** (Digital content creation) - Πρόκειται για δεξιότητες προκειμένου κάποιος να μπορεί να δημιουργεί και να επεξεργάζεται ψηφιακό περιεχόμενο, να το βελτιώνει και να ενσωματώνει πληροφορίες.
4. **Δεξιότητες ασφάλειας** (Safety) - Πρόκειται για δεξιότητες προκειμένου κάποιος να μπορεί να προστατεύει τις συσκευές που χρησιμοποιεί, το περιεχόμενο αυτών και τα προσωπικά του δεδομένα, σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Επίσης να μπορεί να προστατεύει την σωματική και ψυχική του υγεία και να γνωρίζει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των ψηφιακών τεχνολογιών.
5. **Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων** (Problem Solving skills) - Πρόκειται για δεξιότητες προκειμένου κάποιος να μπορεί να εντοπίζει τα προβλήματα σε ψηφιακά περιβάλλοντα και να τα επιλύει, με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων, καινοτόμων και μη.

Προστασία της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων Η προστασία της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων αφορά στην ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων που παρέχονται στο διαδίκτυο, κατά τη διάρκεια διάφορων δραστηριοτήτων, για λόγους προσωπικούς ή για λόγους που σχετίζονται με την εργασία, και στις ενέργειες που γίνονται προληπτικά για την προστασία των δεδομένων αυτών.

Μεγάλη Γεωγραφική Περιοχή (NUTS 1) **Βόρεια Ελλάδα:** Ανατολική Μακεδονία και Θράκη, Κεντρική Μακεδονία, Δυτική Μακεδονία, Ήπειρος.
Κεντρική Ελλάδα: Θεσσαλία, Ιόνιοι Νήσοι, Δυτική Ελλάδα, Λοιπή 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, στον σύνδεσμο: «Στατιστικές / Βιομηχανία, Εμπόριο, Υπηρεσίες, Μεταφορές / Χρήση Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας / Χρήση Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα».