**A picture containing monitor, sitting, light, large

Description automatically generated**

**Στόχος της έρευνας & πληροφορίες μεθοδολογίας**

Η ποσοτική έρευνα «**Η Ψηφιακή Ετοιμότητα των Μικρών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων στην Ελλάδα - H επίδραση του COVID-19»** καταγράφει -για πρώτη φορά- την **ψηφιακή ετοιμότητα** των επιχειρήσεων με 1 έως 50 εργαζόμενους, σε όλους τους κλάδους της αγοράς (εμπόριο, μεταποίηση, επαγγελματίες-επιστήμονες, τουρισμός-εστίαση, υπηρεσίες, τεχνικές εταιρείες κλπ.), καθώς και τον ρόλο που διαδραμάτισαν τα **ψηφιακά εργαλεία** στην **αντιμετώπιση των προβλημάτων από την πρόσφατη υγειονομική κρίση**.

Η έρευνα, που ανέλαβε το **Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN)** του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών για λογαριασμό της **COSMOTE**, διεξήχθη -με τη μέθοδο των τηλεφωνικών συνεντεύξεων- το 2019 (1/7-31/7) και επαναλήφθηκε το καλοκαίρι του 2020 (1/7-31/7). Πραγματοποιήθηκαν συνολικά συνεντεύξειςμε **1500 επιχειρήσεις πανελλαδικά.**

**Η σημασία των Μικρών & Μικρομεσαίων επιχειρήσεων**

**για την εθνική οικονομία**

Οι μικρές (με 1-10 εργαζόμενους) και μικρομεσαίες επιχειρήσεις (με 11-50 εργαζομένους) **αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της εθνικής οικονομίας,** καθώς αντιπροσωπεύουν το **99% του συνολικού αριθμού επιχειρήσεων** στην Ελλάδα (~730.000 επιχειρήσεις) και το **78% των εργαζομένων** στον ιδιωτικό τομέα. Λόγω όμως των περιορισμένων πόρων τους και της χαμηλής παραγωγικότητας, συμβάλλουν μόνο κατά 40% στη συνολική **προστιθέμενη αξία για την εθνική οικονομία** (Πηγή: ΣΕΒ/ΕΥ).

**Ο Δείκτης Ψηφιακής Ετοιμότητας των Μικρών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων**

Για τις ανάγκες της έρευνας, **για πρώτη φορά** δημιουργήθηκε ο **Δείκτης Ψηφιακής Ετοιμότητας των Μικρών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων στην Ελλάδα**. Ο δείκτης αποτυπώνει τον βαθμό ψηφιακής ωριμότητας των ΜμΕ, με βάση την υιοθέτηση και χρήση 10 σημαντικών ψηφιακών εφαρμογών & υποδομών, όσον αφορά στην ψηφιακή παρουσία και επικοινωνία, τις ψηφιακές συναλλαγές και προωθήσεις, τα διοικητικά συστήματα διαχείρισης πόρων και τις ψηφιακές υποδομές.

C:\Users\smpenioudaki\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\COSMOTE-ELTRUN_SMEDigitalReadiness_SurveyResults_Sep2020_draft7 - 0004.tif

**Η χρήση ψηφιακών εφαρμογών & υποδομών**

**από τις ελληνικές ΜμΕ**

Σε τομείς, όπως η **ψηφιακή παρουσία και επικοινωνία**, τα ποσοστά χρήσης των ψηφιακών εργαλείων και υποδομών από τις ΜμΕ, βρίσκονται σε σχετικά υψηλά επίπεδα.

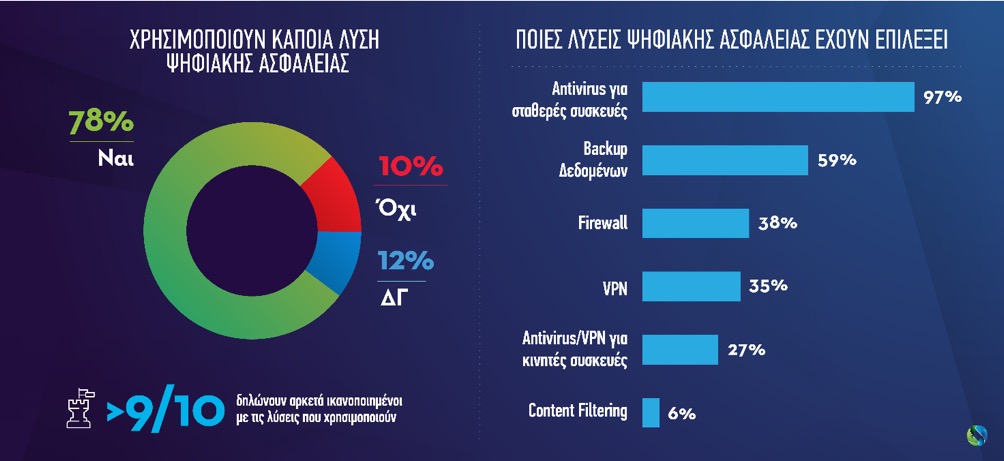
Αναλυτικά, πώς διαμορφώνονται, ανά κατηγορία, τα ποσοστά χρήσης στην Ελλάδα:

* Για **ψηφιακή παρουσία και επικοινωνία**: website (70%), τηλεφωνικό κέντρο (53%), ψηφιακές επικοινωνίες (40%), τηλεδιάσκεψη (39%)
* Για **ψηφιακές συναλλαγές και προώθηση**: μέσα κοινωνικής δικτύωσης (62%), ψηφιακές καμπάνιες (36%), ηλεκτρονικό κατάστημα (17%)
* Για **διοικητικά συστήματα διαχείρισης πόρων**: ERP (43%), CRM (39%), IoT συστήματα (22%)
* Για **ψηφιακές υποδομές**: ψηφιακή ασφάλεια (78%), servers (53%), cloud (22%)

C:\Users\smpenioudaki\Desktop\COVID\B2B event\ΥΛΙΚΑ\SLIDES\COSMOTE-ELTRUN_SMEDigitalReadiness_SurveyResults_Sep2020_draft7 - 0018.tif

Σε αρκετές περιπτώσεις πάντως, και κυρίως λόγω έλλειψης πόρων, οι επιχειρήσεις **επιλέγουν απλές, ελλιπείς ή ερασιτεχνικές ψηφιακές λύσεις**. Για παράδειγμα:

* **1 στους 3** που έστησαν **website** το **έκανε o ίδιος** ή κάποιος γνωστός του.
* **1 στους 2** που οργάνωσαν **ψηφιακή καμπάνια** το **έκανε ο ίδιος** ή κάποιος γνωστός του.
* **1 στους 3** χρήστες CRM συνεχίζει να χρησιµοποιεί ερασιτεχνικές λύσεις.
* **8 στους 10** που αξιοποίησαν **IoT τεχνολογίες** το έκαναν για **απλή παρακολούθηση χώρων.**
* **9 στους 10** χρησιμοποίησαν **απλά antivirus** για σταθερές συσκευές για την ψηφιακή τους ασφάλεια.



Το 2020, καταγράφηκε **αυξητική τάση στη χρήση των ψηφιακών εφαρμογών & υποδομών,** που αφορά κυρίως στα:

* **Ηλεκτρονικά καταστήματα (e-shops)**: από 14% το 2019, η χρήση ανήλθε σε 17% το 2020.
* **Ψηφιακές καμπάνιες:** από 32%, η χρήση ανήλθε σε 36%.
* **Εργαλεία τηλεδιάσκεψης:** από 34% η χρήση αυξήθηκε σε 40%.
* **Συστήματα CRM**: από 31% η χρήση αυξήθηκε σε 38%.
* **IoT συστήματα**: Το 2020 η χρήση ενισχύθηκε κατά 10π.π., σε 22%



Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας, **ο συνδυασμός συμπληρωματικών εργαλείων & εφαρμογών αποφέρει περισσότερα επιχειρηματικά οφέλη**. Ενδεικτικά:

* **24%** περισσότερα οφέλη στις **πωλήσεις έχουν** οι επιχειρήσεις που **συνδυάζουν website και ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop)**, σε σχέση με τις άλλες επιχειρήσεις.
* Αντίστοιχα, εκείνες που **συνδύασαν συστήματα ERP και CRM** είχαν κατά **19%** καλύτερο έλεγχο των **πόρων** τους, σε σχέση με τις υπόλοιπες εταιρείες.
* **24%** ευκολότερη **διαχείριση σχέσεων πελατών** φαίνεται να είχαν οι εταιρείες που **συνδύασαν ηλεκτρονικό κατάστημα και ψηφιακές καμπάνιες,** σε σχέση με τις άλλες επιχειρήσεις.

**Η επίδραση του COVID-19 & η αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών από τις ελληνικές ΜμΕ**

Η υγειονομική κρίση επηρέασε σημαντικά τις μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα, καθώς **8 στις 10 χρειάστηκε να κάνουν σημαντικές αλλαγές** **στον τρόπο λειτουργίας τους**, ενώ **1 στις 3 ανέστειλε πλήρως τη λειτουργία της**. Σήμερα, 6 στις 10 ΜμΕ δηλώνουν ότι έχουν επανέλθει πλήρως σε προ-COVID κατάσταση.



Τα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι επιχειρήσεις, αφορούν σε **εμπορικά και χρηματοοικονομικά ζητήματα, καθώς και στα logistics**.

Για παράδειγμα, η μείωση πωλήσεων (για το 79% των ΜμΕ), η αδυναμία είσπραξης οφειλών (67%), η προμήθεια πρώτων υλών (52%), η παράδοση υπηρεσιών/προϊόντων (48%), κ.ά.

A screenshot of a cell phone

Description automatically generated

Η **πλειοψηφία των επιχειρήσεων (7 στις 10)** αξιοποίησαν περισσότερο **τις ψηφιακές τεχνολογίες για να ξεπεράσουν τις δυσκολίες που προκάλεσε ο COVID-19** και να επιστρέψουν στην ομαλότητα. Συγκεκριμένα, αναφέρθηκε[[1]](#footnote-1) αύξηση στις τηλεφωνικές παραγγελίες (48%), στις διαδικτυακές πωλήσεις (47%) και την τηλεργασία (50%).

A screenshot of a cell phone

Description automatically generated

**Ο Δείκτης Ψηφιακής Ετοιμότητας των Μικρών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων - Συμπεράσματα**

Με βάση τα ευρήματα της έρευνας, **1 στις 2 μικρές επιχειρήσεις** στην Ελλάδα βρίσκεται στα **πρώτα στάδια του δείκτη**, ενώ μόλις **1 στις 8** κατατάσσεται στο λεγόμενο **προχωρημένο στάδιο** και καμία στο ιδεατό. Ωστόσο, η έρευνα καταγράφει μικρή άνοδο το 2020 σε σχέση με το 2019.

C:\Users\smpenioudaki\Desktop\COVID\B2B event\ΥΛΙΚΑ\SLIDES\COSMOTE-ELTRUN_SMEDigitalReadiness_SurveyResults_Sep2020_draft7 - 0031.tif

Φαίνεται ότι η **ψηφιακή ετοιμότητα επηρεάζεται από το μέγεθος αλλά και τον κλάδο των επιχειρήσεων.** Οι μεγαλύτερες εταιρείες (με 6-10 αλλά και πάνω από 10 εργαζόμενους) καθώς και οι κλάδοι των επαγγελματιών-επιστημόνων, της μεταποίησης, καθώς και οι τεχνικές εταιρείες «σκοράρουν» υψηλότερα στον δείκτη.

Επίσης, σύμφωνα με την έρευνα, οι ψηφιακά πιο ώριμες εταιρείες αξιοποίησαν περισσότερο -και συνδυαστικά- τις διαθέσιμες τεχνολογίες προκειμένου να ξεπεράσουν τα προβλήματα λόγω COVID-19. Έτσι, επανήλθαν πιο εύκολα στην κανονικότητα και επηρεάστηκαν λιγότερο αρνητικά.

**Συμπεράσματα**

* Η χρήση των τεχνολογιών για ψηφιακή παρουσία και ψηφιακή επικοινωνία, παραμένει σε υψηλά ποσοστά.
* Το 2020 καταγράφηκαν αυξητικές τάσεις στο ηλεκτρονικό εμπόριο, τις ψηφιακές καμπάνιες, τα εργαλεία τηλεδιάσκεψης και τις λύσεις IoT.
* Οι ΜμΕ βρίσκονται ακόμη στα αρχικά στάδια του Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας (1 στις 2) αλλά υπάρχει μικρή άνοδος σε σχέση με το 2019.
* Η ψηφιακή ετοιμότητα επηρεάζεται από το μέγεθος και τον κλάδο των επιχειρήσεων.
* Ο COVID-19 επηρέασε αρνητικά τη λειτουργία των επιχειρήσεων και μόνο 6 στις 10 επανήλθαν πλήρως στην προηγούμενή τους κατάσταση.
* Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων (7 στις 10) αξιοποίησαν τις ψηφιακές τεχνολογίες για να ξεπεράσουν τα προβλήματα που προκάλεσε η πανδημία.
* Επήλθαν σημαντικές αλλαγές στην επικοινωνία των επιχειρήσεων (1 στις 2) και οργανώθηκαν περισσότερες τηλεδιασκέψεις (5 στις 10) και περισσότερες ψηφιακές προωθητικές ενέργειες (4 στις 10).
* Οι ψηφιακές τεχνολογίες υποστήριξαν επιστροφή στην κανονικότητα, και οι εταιρείες έκαναν περισσότερη χρήση της τηλεργασίας (1 στις 2) και είδαν αύξηση στην κίνηση του online καταστήματος (1 στις 2).
* Οι ψηφιακά πιο ώριμες εταιρείες αξιοποίησαν περισσότερο και αποτελεσματικότερα τις ψηφιακές τεχνολογίες για να ξεπεράσουν τα προβλήματα λόγω COVID-19.
* Οι πολύ ώριμες ψηφιακά επιχειρήσεις επανήλθαν πιο εύκολα στην κανονικότητα ή ακόμη και βελτίωσαν την κατάστασή τους .

1. *Η κατανομή ποσοστών αφορά το μέρος του δείγματος που διαθέτει την εκάστοτε υποδομή.* [↑](#footnote-ref-1)