



# ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Νέες Θέσεις Εργασίας  
Καλύτερες Υπηρεσίες

Επιτελική Σύνοψη

## Επιχειρήσεις και Ψηφιακή Οικονομία: Νέες Θέσεις Εργασίας, Καλύτερες Υπηρεσίες

---

### Α. Η Ψηφιακή Ωριμότητα της Ελλάδας

Οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Ελλάδα παρουσιάζουν χαμηλότερη διείσδυση και μικρότερη ανάπτυξη σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες. Πρόσφατες αναλύσεις καταδεικνύουν ότι η χώρα μας βρίσκεται μεταξύ των ουραγών στην Ευρώπη, στην ωριμότητα και αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών. Στο δείκτη της απόδοσης της ψηφιακής οικονομίας (Digital Economy and Society Index), η Ελλάδα συγκαταλέγεται στις τρεις τελευταίες χώρες της Ε.Ε., παρουσιάζοντας υστέρηση σε τομείς όπως η χρήση του διαδικτύου και των ψηφιακών υπηρεσιών, οι δεξιότητες στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, το επίπεδο ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών, κτλ. Αντίστοιχα, στον δείκτη μέτρησης της ωριμότητας της διαδικτυακής οικονομίας e-Intensity η Ελλάδα, κατατάσσεται στους ουραγούς της ΕΕ-27.

Η Ελλάδα κατατάσσεται επίσης στις 4 τελευταίες θέσεις της Ε.Ε. (και 61<sup>η</sup> στο σύνολο των 189 εξεταζόμενων οικονομιών) στο δείκτη Doing Business ο οποίος αποτυπώνει το επιχειρηματικό περιβάλλον και τις συνθήκες επιχειρηματικής δραστηριοποίησης. Αντίστοιχα, η Ελλάδα κατατάσσεται 81<sup>η</sup> σε σύνολο 144 οικονομιών στο δείκτη της παγκόσμιας ανταγωνιστικότητας. Αναφορικά με την απόδοση του συστήματος απονομής δικαιοσύνης, τα στοιχεία του EU Justice Scoreboard κατατάσσουν την Ελλάδα ανάμεσα στις χώρες με τον υψηλότερο χρόνο διεκπεραίωσης των δικαστικών υποθέσεων στην Ευρώπη, καθώς επίσης και με τον μεγαλύτερο αριθμό εκκρεμών δικαστικών υποθέσεων ανά 100 κατοίκους.

Η συνεισφορά του διαδικτύου στην εθνική οικονομία της Ελλάδας βρίσκεται πολύ χαμηλά επίπεδα του μόλις 1,2% του ΑΕΠ (στοιχεία 2010, δηλαδή ακόμα και προ κρίσης). Σε απόλυτα μεγέθη, το διαδίκτυο εκτιμήθηκε ότι συνεισφέρει άμεσα €2,7δισ στην οικονομία. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η εκτίμηση ότι οι Έλληνες αναζήτησαν μέσω του διαδικτύου, αλλά αγόρασαν (τελικά) μέσω των φυσικών καταστημάτων, προϊόντα και υπηρεσίες αξίας €7,5δισ, γεγονός που καταδεικνύει τα δυνητικά οφέλη του διαδικτύου.

## **Επιχειρήσεις και Ψηφιακή Οικονομία: Νέες Θέσεις Εργασίας, Καλύτερες Υπηρεσίες**

---

Σε αντιδιαστολή με την Ελλάδα, σημαντικές θετικές επιδράσεις του διαδικτύου και των ψηφιακών υπηρεσιών σε πιο ώριμες ψηφιακές οικονομίες αποτυπώνονται με σαφήνεια. Έρευνα της McKinsey εκτίμησε ότι μόνον οι ψηφιακές υπηρεσίες αναζήτησης δημιουργούν σε παγκόσμιο επίπεδο αξία για τις επιχειρήσεις, τους πολίτες και τους οργανισμούς δημόσιας διοίκησης αξίας \$780δισ ετησίως. Από την εν λόγω αξία, τα \$540δισ συνεισφέρουν απευθείας στο ΑΕΠ. Συνολικά, η συνεισφορά των ψηφιακών υπηρεσιών και του διαδικτύου στην οικονομία είναι ιδιαίτερα σημαντική και έχει εκτιμηθεί σε 4,1% του ΑΕΠ των 20 ισχυρότερων οικονομιών το 2012, ενώ προβλέπεται ότι θα αυξηθεί σε 5,3% έως το 2016.

### **Β. Οι Ψηφιακές Υπηρεσίες ως Καταλύτης Ανάπτυξης στην Ελλάδα**

Οι ψηφιακές υπηρεσίες μπορούν να αποτελέσουν σημαντικό μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Αυξάνουν το δείκτη καινοτομίας, δημιουργούν προστιθέμενη αξία και νέες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις, συνεισφέρουν στη δημοσιονομική εξοικονόμηση, στην αύξηση των δημοσίων εσόδων και εντέλει δημιουργούν τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και θέσεων εργασίας. Παρόλο το χαμηλό επίπεδο ανάπτυξης των υπηρεσιών διαδικτύου σε σχέση την πλειονότητα των λοιπών ευρωπαϊκών χωρών, οι προοπτικές χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών για την τόνωση της ανταγωνιστικότητας της χώρας μας και για την αύξηση της απασχόλησης είναι ιδιαίτερα σημαντικές.

Η μελέτη επίδρασης της ψηφιακής οικονομίας στην ανάπτυξη και στις θέσεις εργασίας, που εκπόνησε το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών για τον ΣΕΒ, με την υποστήριξη της Google, αποσκοπεί στην αποτύπωση των λειτουργικών και οικονομικών ωφελειών που επιφέρουν οι ψηφιακές υπηρεσίες (ως αρχικές επιδράσεις) σε δύο κρίσιμους τομείς της ελληνικής οικονομίας: στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας και στην αποτελεσματικότητα του εθνικού συστήματος απόδοσης δικαιοσύνης. Οι δύο τομείς που επιλέχθηκαν εισάγουν σήμερα σημαντικά εμπόδια στην επιχειρηματικότητα, μπορούν όμως να συνεισφέρουν κομβικά, τόσο στην ανάπτυξη όσο και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, μέσω της εισαγωγής ψηφιακών λύσεων.

## **Επιχειρήσεις και Ψηφιακή Οικονομία: Νέες Θέσεις Εργασίας, Καλύτερες Υπηρεσίες**

---

Ειδικότερα, ο ευρύτερος τομέας της εφοδιαστικής αλυσίδας έχει επιλεχθεί λόγω της μεγάλης συνεισφοράς του στην ελληνική οικονομία (10,8% του ΑΕΠ με στοιχεία 2014) αλλά και της κρισιμότητάς του για την προσέλκυση νέων ιδιωτικών επενδύσεων. Η ψηφιοποίηση του τομέα καλύπτει όλη τη διαδρομή αγαθών από/προς το τελωνείο, τις προμήθειες, τη μεταφορά, την τιμολόγηση, τη φορολόγηση, την ανταλλαγή εγγράφων, κ.ο.κ. μέχρι και τον τελικό καταναλωτή. Η περίπτωση της απονομής δικαιοσύνης έχει επιλεχθεί μιας και οι καθυστερήσεις της επηρεάζουν αρνητικά το επιχειρηματικό περιβάλλον στην Ελλάδα. Η επιτάχυνση των διαδικασιών μέσα από ψηφιακές λύσεις θα λειτουργήσει προς όφελος τόσο της νομιμότητας, όσο και της επιχειρηματικότητας, δίνοντας ώθηση σε νέες επενδύσεις.

Οι εκτιμήσεις της μελέτης προέρχονται από επιστημονικά άρθρα, μελέτες, βάσεις δεδομένων, κ.ο.κ. Επικυρώθηκαν επιπρόσθετα με συνεντεύξεις με πάνω από είκοσι έμπειρα στελέχη που δραστηριοποιούνται ενεργά στην παροχή και υποστήριξη των ψηφιακών υπηρεσιών.

### **Γ. Η Επίδραση των Ψηφιακών Υπηρεσιών στην Εφοδιαστική Αλυσίδα**

Τα πλεονεκτήματα των ψηφιακών υπηρεσιών είναι πολλαπλά και αφορούν στην αύξηση της αποδοτικότητας και εξωστρέφειας των επιχειρήσεων, στη βελτίωση της λειτουργίας του Δημόσιου τομέα, στην αύξηση των δημόσιων εσόδων και στην ενίσχυση της απασχόλησης. Επιλέχθηκαν τέσσερις σημαντικές ψηφιακές υπηρεσίες που οδηγούν σε καλύτερη διαχείριση, έλεγχο και συντονισμό των δραστηριοτήτων της εφοδιαστικής αλυσίδας των επιχειρήσεων και του Δημοσίου και συγκεκριμένα:

1. Υπηρεσίες υποστήριξης ηλεκτρονικών προμηθειών
2. Ηλεκτρονική τιμολόγηση (B2B, B2C, B2G)
3. Υπηρεσίες και συστήματα ιχνηλασιμότητας
4. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διασάφησης στα τελωνεία

## Επιχειρήσεις και Ψηφιακή Οικονομία: Νέες Θέσεις Εργασίας, Καλύτερες Υπηρεσίες

---

Τα πλεονεκτήματα των ψηφιακών υπηρεσιών για τον ιδιωτικό τομέα συνοψίζονται σε:

- Αύξηση του βαθμού απόδοσης της εφοδιαστικής αλυσίδας των ελληνικών επιχειρήσεων
- Μείωση διοικητικών εξόδων και λειτουργικού κόστους στις επιχειρήσεις
- Αύξηση της παραγωγικότητας του προσωπικού στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας
- Βελτίωση του συντονισμού και της διαφάνειας και συνεισφορά στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής

Οι ψηφιακές υπηρεσίες στην εφοδιαστική αλυσίδα εισάγουν σημαντικά οικονομικά οφέλη και για το Δημόσιο τομέα. Για παράδειγμα, στη Δανία, η μερική ηλεκτρονική τιμολόγηση εξοικονομεί για τους φορολογούμενους €150εκ. ετησίως και για τις επιχειρήσεις €50εκ. Αντίστοιχα, στην Ιταλία τα συστήματα δημόσιων ηλεκτρονικών προμηθειών εξοικονόμησαν άμεσα δαπάνες για το Δημόσιο τομέα ύψους €3δισ.

Οι ψηφιακές υπηρεσίες επιτρέπουν καλύτερη παρακολούθηση των διαδικασιών του Δημοσίου τομέα, συνεισφέροντας στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, τα οποία οδηγούν σε σημαντικά διαφυγόντα δημόσια έσοδα αλλά και σε αθέμιτο ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων. Ενδεικτικά, μόνο στα τσιγάρα, το λαθρεμπόριο στην Ελλάδα εκτιμάται στο 21% του συνόλου της κατανάλωσης, οδηγώντας σε διαφυγόντα φορολογικά έσοδα ύψους τουλάχιστον €700εκ. -νεότερες εκτιμήσεις ανεβάζουν τα διαφυγόντα έσοδα έως τα €1δισ. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ιχνηλασιμότητας μπορούν να βελτιώσουν το επίπεδο ελέγχου κλάδων όπου παρουσιάζονται υψηλά ποσοστά λαθρεμπορίου (π.χ. καπνικά προϊόντα, καύσιμα, ποτά), οδηγώντας σε παράλληλη αύξηση των δημοσίων εσόδων. Ομοίως, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τιμολόγησης δύνανται να περιορίσουν την έκδοση πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων, συμβάλλοντας ουσιαστικά στον περιορισμό της φοροδιαφυγής.

## **Επιχειρήσεις και Ψηφιακή Οικονομία: Νέες Θέσεις Εργασίας, Καλύτερες Υπηρεσίες**

---

### **Δ. Τα Οφέλη της η-Δικαιοσύνης στο Ελληνικό Δικαστικό Σύστημα**

Σημαντικά είναι τα πλεονεκτήματα εφαρμογής της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης. Η η-δικαιοσύνη είναι υπό συζήτηση στην ΕΕ από το 2007. Ήδη σε πολλά κράτη-μέλη έχουν πραγματοποιηθεί σημαντικές παρεμβάσεις, τόσο σε θεσμικό επίπεδο όσο και σε υλικοτεχνική υποδομή, επιτρέποντας την αποτελεσματικότερη διοίκηση και διαχείριση του δικαστικού συστήματος.

Ενδεικτικά, στην Ιταλία από το 2014 έγινε υποχρεωτική η ηλεκτρονική υποβολή όλων των πράξεων και των μέτρων της διαδικασίας έκδοσης διαταγών πληρωμής και για την υποβολή των ενδοδιαδικαστικών υποθέσεων. Στην Αυστρία, η υποβολή εγγράφων, αιτήσεων αλλά και οι αποφάσεις διανέμονται μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας και ομοίως συλλέγονται αυτόματα τα δικαστικά έξοδα. Στις ΗΠΑ εκτιμάται ότι η αξιοποίηση της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα των δικαστών/ υπαλλήλων κατά 40% και να οδηγήσει σε παράλληλη εξοικονόμηση κόστους που αγγίζει το 60%.

Γενικότερα, η εμπειρία από ψηφιακά ωριμότερα ευρωπαϊκά κράτη έχει δείξει ότι ο εκσυγχρονισμός της λειτουργίας των δικαστηρίων, μέσω της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, εισάγει ένα πλήθος πλεονεκτημάτων για το δικαστικό σύστημα, τα οποία συνοπτικά είναι:

- Συμβολή στην επιτάχυνση της απονομής της δικαιοσύνης
- Ενίσχυση της οικονομίας με νέες θέσεις εργασίας και προσέλκυση ξένων κεφαλαίων και επενδύσεων.
- Ενίσχυση της κοινωνικής ανάπτυξης και συνοχής παρέχοντας διαφάνεια και ευκολότερη πρόσβαση στο δικαστικό σύστημα

Συγκρίνοντας το ελληνικό δικαστικό σύστημα με αντίστοιχα ευρωπαϊκά, προκύπτει ότι ο χρόνος για την πρωτοβάθμια εκδίκαση αστικών και εμπορικών διαφορών έχει αυξηθεί από 190 ημέρες το 2010 σε 460 ημέρες το 2012, επίδοση η οποία είναι η τρίτη χειρότερη στην Ε.Ε. (με διαθέσιμα στοιχεία). Ταυτόχρονα, όσον αφορά την αποδοτικότητα του συστήματος δικαιοσύνης, από την έρευνα της Επιτροπής προκύπτει ότι η Ελλάδα παρουσιάζει τις χαμηλότερες επιδόσεις μεταξύ των κρατών-μελών (με διαθέσιμα στοιχεία), καθώς

## **Επιχειρήσεις και Ψηφιακή Οικονομία: Νέες Θέσεις Εργασίας, Καλύτερες Υπηρεσίες**

---

το ποσοστό πρωτοβάθμιας εκδίκασης αστικών και εμπορικών διαφορών μειώθηκε από 79% το 2010 σε 59% το 2012.

Η μελέτη εξετάζει, κυρίως, τέσσερις διαδικασίες που αφορούν ένα ευρύ φάσμα υποθέσεων που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα: πτωχευτική διαδικασία, διαταγές πληρωμής, φορολογικές προσφυγές και ακυρωτική διαδικασία. Οι ψηφιακές λύσεις σε όλα τα στάδια των εν λόγω διαδικασιών αναμένεται να οδηγήσουν σε σημαντική μείωση του χρόνου και του κόστους διεκπεραίωσης των δικαστικών υποθέσεων, σε μείωση κόστους και διοικητικών βαρών για τις επιχειρήσεις, σε βελτίωση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς και σε αύξηση των δημοσίων εσόδων.

Συνεπώς κρίνεται επιτακτική η εμπέδωση των ψηφιακών υπηρεσιών στο δικαστικό σύστημα και η αξιοποίηση των κατευθυντήριων προτάσεων της μελέτης για μια ομαλή μετάπτωση σε ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα και διαδικασίες.

### **E. Ενίσχυση της Απασχόλησης**

Το σημαντικότερο αποτέλεσμα από την διευρυμένη παροχή ψηφιακών υπηρεσιών είναι η αύξηση της απασχόλησης, αλλά και η δημιουργία προϋποθέσεων για καινοτόμο και νέα επιχειρηματικότητα. Η ενσωμάτωση των ψηφιακών υπηρεσιών αναμένεται να δημιουργήσει προϋποθέσεις για νέες θέσεις εργασίας σε εξειδικευμένα στελέχη με υψηλού επιπέδου δεξιότητες. Οι νέες θέσεις εργασίας (στις επιχειρήσεις και στο Δημόσιο τομέα) θα απαιτήσουν στελέχη με δεξιότητες αξιοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά και στελέχη σε ειδικότητες υποστήριξης της επιχειρηματικής ανάπτυξης (ως αποτέλεσμα επανεπένδυσης του οικονομικού οφέλους από την υιοθέτηση των ψηφιακών υπηρεσιών).

Επίσης, σε μια περίοδο με δραματικά ποσοστά ανεργίας στην Ελλάδα, ιδιαίτερα στους νέους, η ψηφιακή επιχειρηματικότητα δύναται να συνεισφέρει στην καταπολέμηση της ανεργίας, μέσω της ανάπτυξης νέων παρόχων ψηφιακών υπηρεσιών, οι οποίοι θα καλύψουν το υψηλότερο επίπεδο χρήσης -από τις ελληνικές επιχειρήσεις και το Δημόσιο τομέα- των προτεινόμενων υπηρεσιών.

## ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών

Ξενοφώντος 5, 105 57 Αθήνα  
Τ. 211 5006 000, F. 210 322 2929  
E. info@sev.org.gr

© 2015

Τα στοιχεία που παρουσιάζονται συνοψίζουν τα πορίσματα της «Μελέτης επίδρασης των ψηφιακών υπηρεσιών την αποδοτικότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας» και της «Μελέτης για τα οφέλη της εφαρμογής της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στο Ελληνικό δικαστικό σύστημα» που εκπόνησε το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών για τον ΣΕΒ, με την υποστήριξη της Google.