

# Επιτελική Σύνοψη

# 20

## Χρόνια Κινητή Τηλεφωνία στην Ελλάδα

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ), με αφορμή τη συμπλήρωση των είκοσι χρόνων του Κλάδου στην Ελλάδα, πραγματοποίησε έρευνα κοινής γνώμης με στόχο την καταγραφή και κατανόηση του ρόλου των Κινητών Επικοινωνιών στην ελληνική οικονομία και κοινωνία.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2013 από την εταιρεία *qed<sup>1</sup> market research*, με τη μέθοδο των τηλεφωνικών συνεντεύξεων σε αντιπροσωπευτικό πανελλαδικό κοινό (N=503) και επιχειρήσεις (N=167).

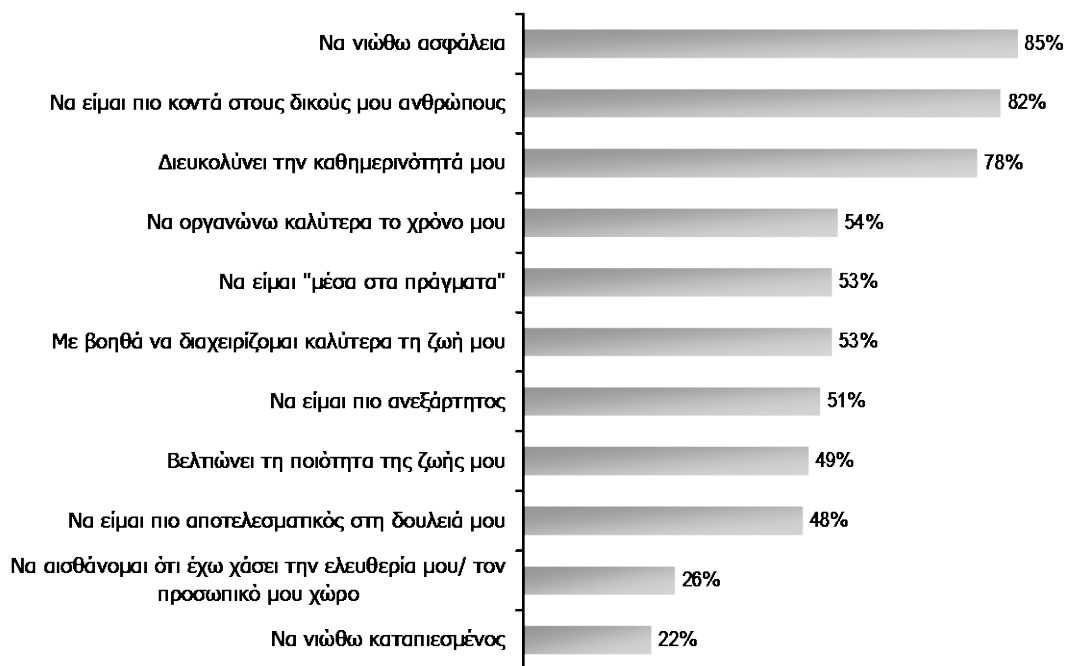
## ΤΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

### 1. Η Σημασία του Κινητού στην Καθημερινότητα του Πολίτη

Τα ευρήματα της έρευνας αποτυπώνουν με σαφήνεια τον **κεντρικό ρόλο που έχουν καταλάβει οι υπηρεσίες κινητών επικοινωνιών τόσο στην καθημερινή ζωή των Ελλήνων, όσο και στο σύνολο της ελληνικής οικονομίας.**

Ένα πρώτο παράδειγμα αποτελεί το γεγονός ότι ουσιαστικά όλοι οι Έλληνες (98%) έχουν τουλάχιστον ένα κινητό τηλέφωνο ενώ δύο στους τρεις πολίτες δηλώνουν ότι δεν κλείνουν το κινητό τους ποτέ.

**Διάγραμμα 1:** Οφέλη κινητής στην καθημερινότητα (% συμφωνίας)

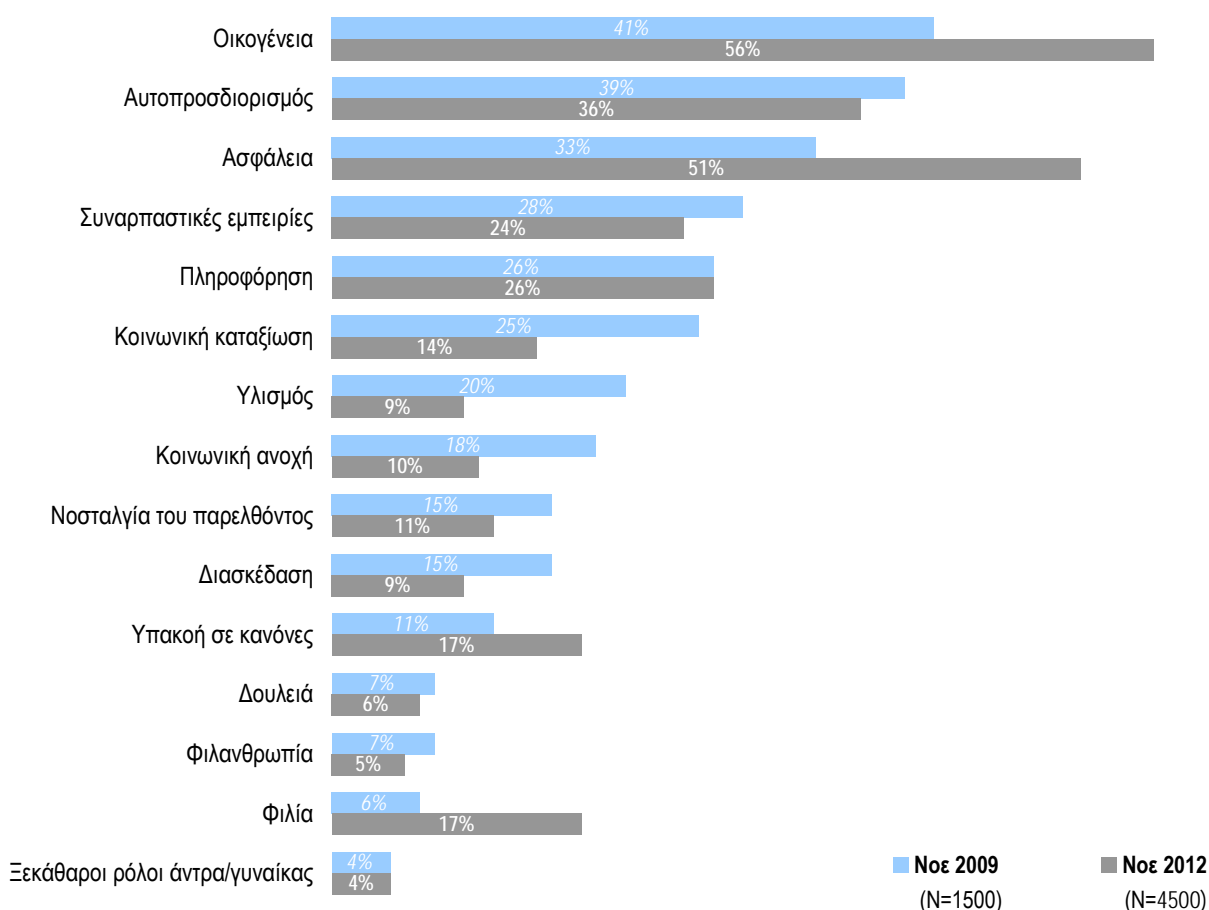


N=503

<sup>1</sup> *qed* is a member of ΣΕΔΕΑ / AGMORC (Association of Greek Market and Opinion Research Companies), of ΠΕΣΣ (Quality Control of Data Collection) and of ESOMAR (European Community for Opinion and Marketing Research) and thus abides with their code of Ethics.

Μέσα από το κινητό τηλέφωνο, πέρα από την εκτεταμένη καθημερινή χρήση για ομιλία, αναπτύσσεται σταδιακά και ένας «νέος τρόπος ζωής», με τους πολίτες να αισθάνονται ότι **το κινητό αποτελεί**, (μαζί με την τηλεόραση), **το κύριο μέσο που τους "κρατάει" ενήμερους** και σε επαφή με τον έξω κόσμο, συμβάλλοντας παράλληλα στην καλύτερη οργάνωση και διαχείριση της καθημερινότητάς τους. Επιπλέον, μέσα από το κινητό **οι Έλληνες δηλώνουν ότι νιώθουν πιο ασφαλείς (85%), πιο κοντά στην οικογένειά τους (82%) και πιο ανεξάρτητοι (51%)**, αξίες που όπως φαίνεται από την διαχρονική έρευνα «**Ελλάδα 2.0**» της *qed*, είναι ιδιαίτερα σημαντικές για την ελληνική κοινωνία και ενισχύονται σημαντικά μέσα στα χρόνια της κρίσης.

**Διάγραμμα 2:** Οι σημαντικότερες αξίες για την Ελληνική κοινωνία και η εξέλιξη τους στη διάρκεια της κρίσης (Ποιες θεωρούνται ως 3 σημαντικότερες αξίες)

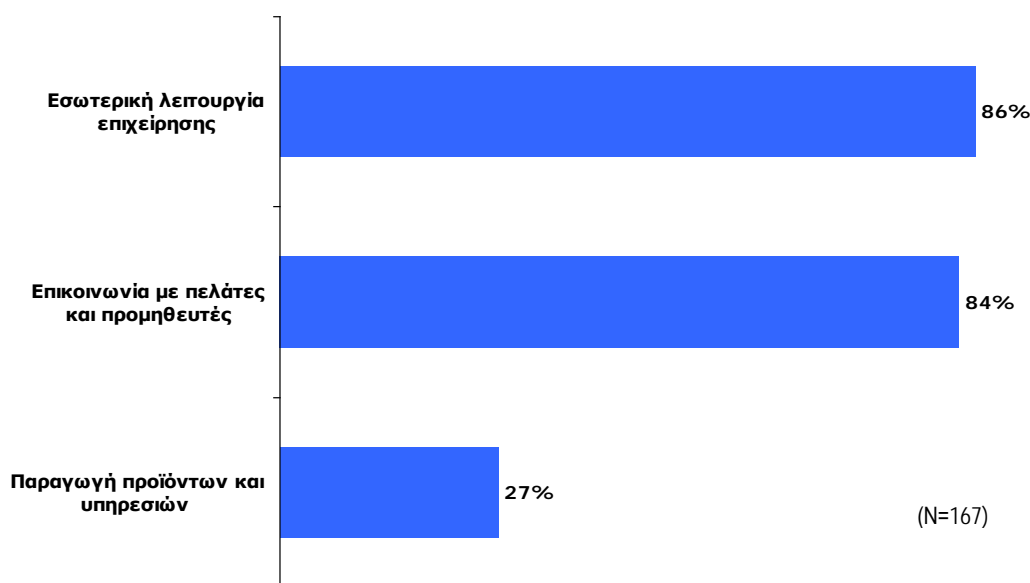


Παράλληλα, το κινητό τηλέφωνο αξιολογείται από τους Έλληνες ως **το πιο βασικό εργαλείο για τη δουλειά τους**, πιο σημαντικό από το ίντερνετ και το αυτοκίνητο. **Το ίντερνετ μέσω κινητού αποτελεί ραγδαία ανερχόμενη τάση**, καθώς ήδη χρησιμοποιείται συχνά περίπου από το ένα τρίτο της ελληνικής κοινωνίας ενώ σύντομα αναμένεται να αποτελέσει κυρίαρχη τάση. Το 58% άλλωστε του πληθυσμού δηλώνει ότι το επόμενο κινητό του θα είναι Smartphone.

## 2. Επιχειρήσεις και Κινητή Τηλεφωνία

Το **90%** των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα **αναγνωρίζει ότι η κινητή τηλεφωνία είναι πολύ σημαντική** για τη λειτουργία τους, με το 80% αυτών να δηλώνουν ότι κάνουν συστηματική χρήση της κινητής για ενδοεταιρική επικοινωνία και επικοινωνία με τους πελάτες τους.

**Διάγραμμα 3:** Πως - σε ποιους τομείς - αξιοποιείται η κινητή τηλεφωνία από τις επιχειρήσεις



Το 90% των επιχειρήσεων δηλώνουν **ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας** που χρησιμοποιούν. Για τις επιχειρήσεις, η **έμφαση εξακολουθεί να δίδεται στις υπηρεσίες φωνής**, αλλά αναγνωρίζεται συνολικά ότι **το μέλλον ανήκει στο κινητό ίντερνετ και στις διάφορες εφαρμογές** που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσα από το κινητό τηλέφωνο. Σε ότι αφορά τα οφέλη της κινητής για τις επιχειρήσεις, πάνω από το 80% αυτών που ρωτήθηκαν θεωρούν ότι **με την κινητή αυξήθηκε η παραγωγικότητα, η ταχύτητα, η ευελιξία και η αποτελεσματικότητα της επιχείρησής τους**, καθώς και η λειτουργικότητα των μετακινήσεών τους. Μια στις δύο επιχειρήσεις εκτιμά ότι έχει αύξηση κερδοφορίας λόγω της κινητής τηλεφωνίας, ενώ παράλληλα διαπιστώνεται αύξηση της ασφάλειας αλλά και της ικανοποίησης του προσωπικού.

Η μεγάλη πλειοψηφία του επιχειρηματικού κόσμου (80%) θεωρεί ότι ένα από τα **βασικά οφέλη της κινητής τηλεφωνίας** είναι η **αμεσότητα στην εξυπηρέτηση και η ικανοποίηση των πελατών**. Παράλληλα, περισσότεροι από τους μισούς θεωρούν ότι έχει **μειωθεί το κόστος της επικοινωνίας αυτής**. Σημαντική παράμετρος είναι δε, ότι

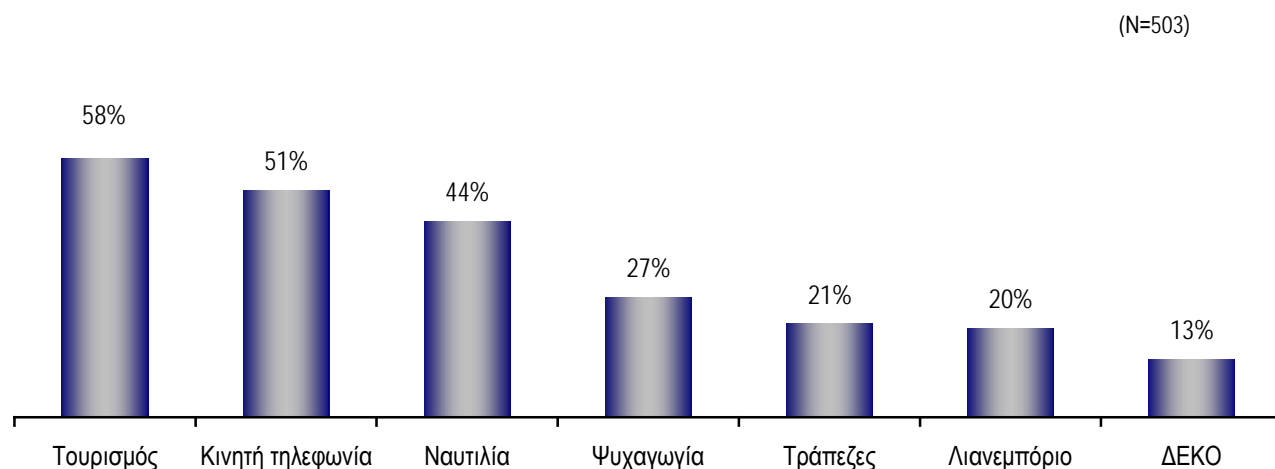
ο ένας στους δύο ερωτώμενους θεωρεί ότι η χρήση της κινητής τηλεφωνίας έχει αυξήσει τις πωλήσεις της επιχείρησής του.

### 3. Η Εικόνα του Κλάδου και ο Ρόλος της Κινητής τηλεφωνίας

Με βάση το δείγμα που εξετάστηκε γίνεται αντιληπτό ότι ο κλάδος της Κινητής Τηλεφωνίας χαίρει ιδιαίτερης εκτίμησης μεταξύ των πολιτών. Πιο συγκεκριμένα, είναι ο κλάδος για τον οποίο οι πολίτες έχουν, μαζί με τον Τουρισμό, την καλύτερη γενική εικόνα.

Ανάμεσα στον επιχειρηματικό κόσμο, η **συντριπτική πλειοψηφία θεωρεί ότι η κινητή τηλεφωνία προάγει την επιχειρηματικότητα (89%)** και συμβάλλει στη δικτύωση διαφορετικών επιχειρηματικών κλάδων (90%). Παράλληλα, οι άνθρωποι των επιχειρήσεων, σχεδόν στο σύνολο τους (89%) θεωρούν ότι η ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας αποτελεί εργαλείο για την ανάπτυξη και άλλων κλάδων της οικονομίας.

**Διάγραμμα 4:** Αντίληψη της Κοινωνίας για τη δυναμική ανάπτυξη των επιχειρηματικών κλάδων στο μέλλον

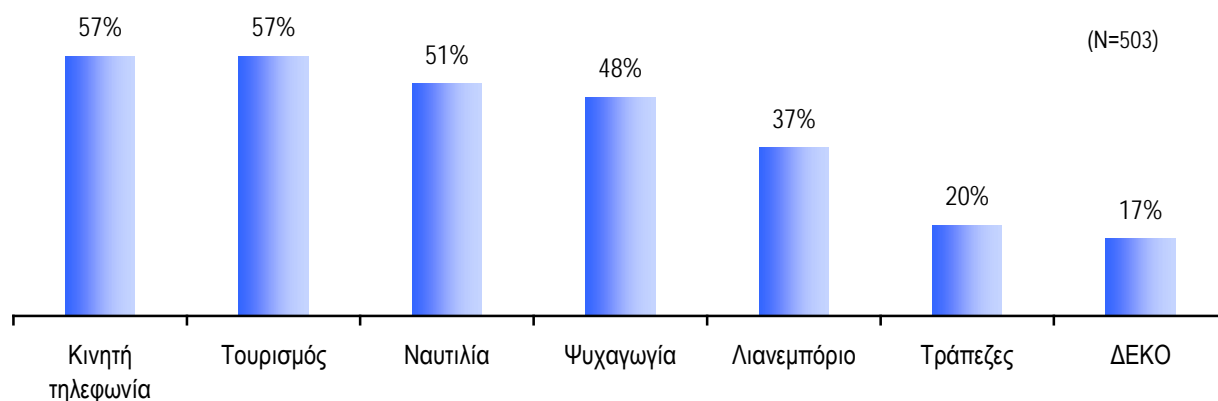


Ο κλάδος της κινητής τηλεφωνίας θεωρείται ότι έχει την **πιο έντονη αναπτυξιακή δυναμική στην ελληνική οικονομία** σήμερα ενώ όπως φαίνεται από τα ευρήματα της έρευνας **απολαμβάνει τη μεγαλύτερη εμπιστοσύνη των πολιτών μεταξύ των διάφορων κλάδων της οικονομίας.**

Η υψηλή αυτή εμπιστοσύνη προς τον κλάδο της κινητής επικοινωνίας αποκτά μεγαλύτερη σημασία, σε μια εποχή που γενικά η εμπιστοσύνη της ελληνικής κοινωνίας προς όλους τους θεσμούς μειώνεται σταθερά (*qed: Ελλάδα 2.0: Μάρτιος 2013/ N=1.500*).

Η υποχώρηση του ρόλου που παραδοσιακά διαδραμάτιζε ο Δημόσιος Τομέας στη συνείδηση της ελληνικής κοινωνίας μοιάζει να αυξάνει ιδιαίτερα τις προσδοκίες του κοινού από τον Ιδιωτικό, που θεωρείται πλέον ότι «μπορεί να τα καταφέρει καλύτερα εκεί που απέτυχε ο Δημόσιος» (79%) (qed: **Ελλάδα 2.0**: Μάρτιος 2013 / N=1.500). Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, ο κλάδος της Κινητής τηλεφωνίας φαίνεται να αποτελεί στην αντίληψη της ελληνικής κοινωνίας έναν χαρακτηριστικό εκπρόσωπο του υγιούς αυτού Ιδιωτικού Τομέα.

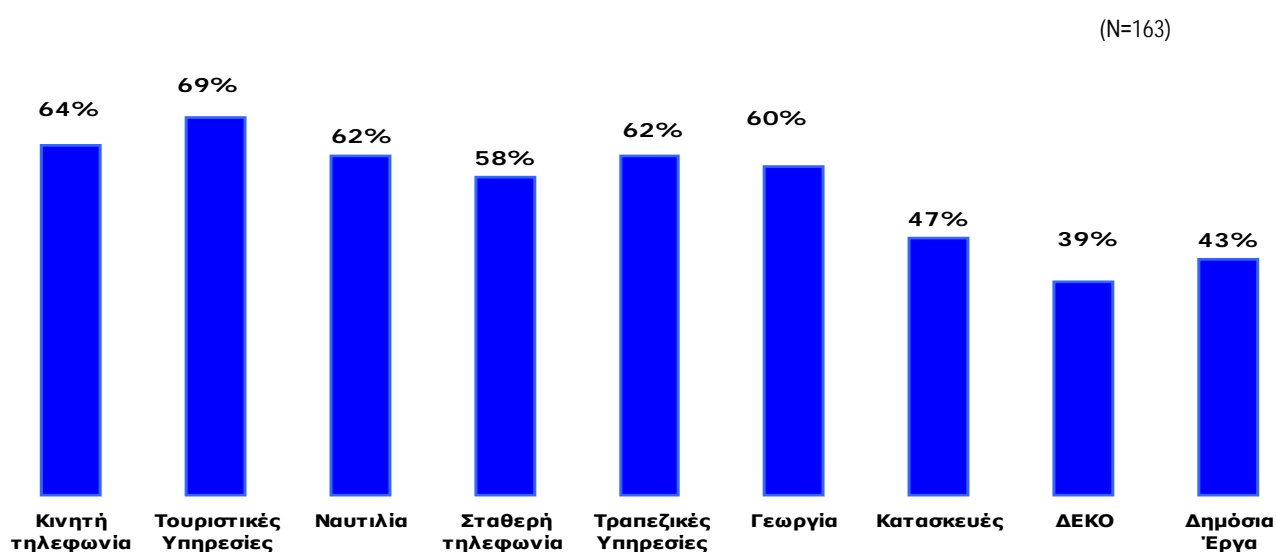
**Διάγραμμα 5:** Η γενική εικόνα του κλάδου της Κινητής Τηλεφωνίας στην Κοινωνία σε σχέση με άλλους κλάδους (% θετικής αξιολόγησης)



#### 4. Οι Κινητές Επικοινωνίες στο Μέλλον

Οι υψηλές προσδοκίες που υπάρχουν από τον κλάδο της Κινητής Τηλεφωνίας, επιβεβαιώνονται και από το γεγονός ότι ο ελληνικός επιχειρηματικός κόσμος πιστεύει ότι, **μαζί με τον Τουρισμό, είναι οι δύο κλάδοι που θα έχουν το σημαντικότερο ρόλο στην μετά την κρίση εποχή της Ελληνικής Οικονομίας.**

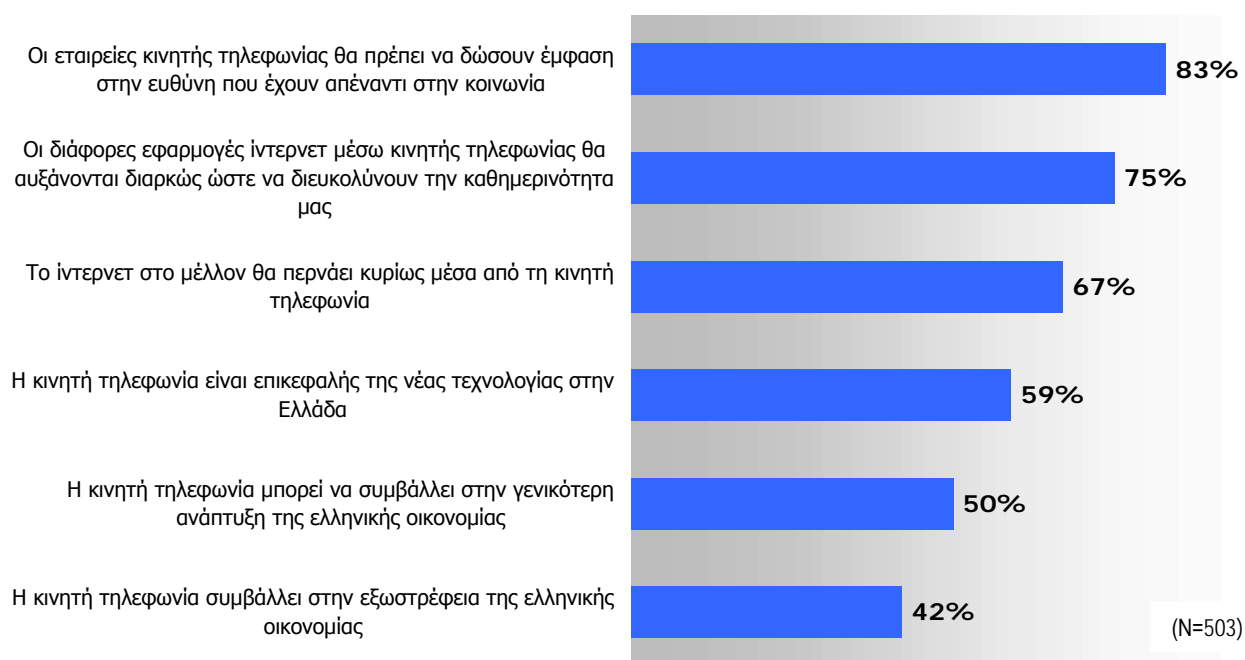
**Διάγραμμα 6:** Ο Ρόλος της Κινητής Τηλεφωνίας στην επόμενη μέρα της Οικονομίας σύμφωνα με τις Επιχειρήσεις (% αξιολόγησης)



Ένα από τα πιο σαφή μηνύματα της έρευνας είναι ότι στο τοπίο της επόμενης μέρας **κυρίαρχο ρόλο θα διαδραματίζει το ίντερνετ μέσω των εταιρειών κινητής επικοινωνίας.** Στο πλαίσιο αυτό, το 91% του επιχειρηματικού κόσμου εκτιμά ότι το ίντερνετ μέσω κινητής αποτελεί επανάσταση στο χώρο της επιχειρηματικής δράσης, ενώ περισσότεροι από τους δύο στους τρεις πολίτες, θεωρούν ότι το ίντερνετ στο μέλλον θα περνάει κυρίως μέσα από το κινητό.

Παράλληλα, στο σύνολο της κοινής γνώμης υπάρχει η έντονη πεποίθηση, (75%), ότι οι διάφορες εφαρμογές μέσω κινητού ίντερνετ «θα αυξάνονται διαρκώς ώστε να διευκολύνουν την καθημερινότητα».

### Διάγραμμα 7: Μέλλον και ρόλος του κλάδου της Κινητής Τηλεφωνίας στην Κοινωνία (% συμφωνίας)



Σε ότι αφορά τώρα το κόστος του ίντερνετ μέσω κινητής, ο ένας στους δύο πολίτες υποστηρίζει ότι αν αυτό μειωνόταν θα προχωρούσαν σε αύξηση της χρήσης του, ενώ ο επιχειρηματικός κόσμος στη μεγάλη του πλειοψηφία (88%) θεωρεί ότι η συνολική μείωση του κόστους της κινητής τηλεφωνίας «θα συνέβαλλε περαιτέρω στην ανάπτυξη της οικονομίας».

Τέλος, η συνολική σημασία που καταλαμβάνει ο κλάδος στη συνείδηση της ελληνικής κοινωνίας αποτυπώνεται και από τις υψηλές προσδοκίες που έχει από αυτόν για τον ευρύτερο κοινωνικό ρόλο που αναμένεται να διαδραματίσει.



**Διάγραμμα 8:** Εικόνα κλάδου της Κινητής Τηλεφωνίας σύμφωνα με τις Επιχειρήσεις (% συμφωνίας)

