

## **Ο τομέας της πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και η συμβολή του στην οικονομία της Ολλανδίας.**

Ο τομέας πληροφορικής και επικοινωνιών παίζει έναν σημαντικό ρόλο στην ολλανδική οικονομία. Κύρια χαρακτηριστικά της συμβολής του (σε διάφορους δείκτες) αποτελούν τα εξής:

### *Ο τομέας πληροφορικής και επικοινωνιών και η ολλανδική οικονομία*

- Στα τέλη του 2017, περισσότερο από το 4,5% των ολλανδικών εταιρειών δραστηριοποιούνταν στον τομέα πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Περίπου 159.000 εταιρείες ιδρύθηκαν στην Ολλανδία το 2017. Από αυτές, σχεδόν το 5% ασχολήθηκαν στον τομέα πληροφορικής και επικοινωνιών (7.795 επιχειρήσεις).
- Οι ολλανδικές εταιρείες στον τομέα της πληροφορικής και επικοινωνιών πέτυχαν υψηλότερο κύκλο εργασιών το 2016 από ό,τι το 2015. Η ανάπτυξη ήταν 2%, η οποία είναι μικρότερη από την αύξηση της συνολικής οικονομίας (2,6%).
- Ο όγκος εργασίας στον τομέα της πληροφορικής και επικοινωνιών αυξήθηκε κατά 2,1% το 2016. Ο συνολικός όγκος εργασίας αυξήθηκε κατά 1,6%.
- Το 2014, οι εταιρείες του ΤΠΕ παρείχαν 4,5% της συνολικής προστιθέμενης αξίας στην Ολλανδία.
- Η παραγωγή του κλάδου τηλεπικοινωνιών ανήλθε σε 15,4 δις ευρώ το 2016.

### *ΤΠΕ και απασχόληση*

- Το 2017, 374.000 επαγγελματίες πληροφορικής εργάστηκαν σε διάφορους τομείς της ολλανδικής οικονομίας ενώ το 2016 ήταν 365.000.
- Το 2016, οι επαγγελματίες της πληροφορικής ήταν το 4,3% του συνολικού ενεργού εργατικού δυναμικού.
- Σχεδόν 16.000 κενές θέσεις εργασίας υπήρχαν στον τομέα πληροφορικής και επικοινωνιών κατά το πρώτο τρίμηνο του 2018.

### *Δαπάνες ΤΠΕ*

- Το 2016 ολλανδικές εταιρείες και κυβέρνηση επένδυσαν συνολικά περισσότερα από 144 δις ευρώ. Από το ποσό αυτό, έχουν επενδυθεί σχεδόν 30 δις ευρώ στον

τομέα πληροφορικής και επικοινωνιών. Αυτό αντιστοιχεί στο 21% των συνολικών επενδύσεων.

- Το 2016, οι επιχειρήσεις, η κυβέρνηση και οι καταναλωτές δαπάνησαν περίπου 60 δις ευρώ για αγαθά και υπηρεσίες ΤΠΕ, 1,7% λιγότερο από ό,τι το 2015, όταν δαπανήθηκαν σχεδόν 62 δις ευρώ.

#### *Διεθνές εμπόριο ΤΠΕ*

- Το 2016, η Ολλανδία εισήγαγε 51 δις ευρώ σε προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ, 3,6% λιγότερο από ό,τι το 2015.
- Το 2016, η Ολλανδία εξήγαγε σχεδόν 41,1 δις ευρώ σε προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ, 5,9% λιγότερο από ό,τι το 2015. Οι εξαγωγές ΤΠΕ μειώθηκαν πιο έντονα από τις συνολικές ολλανδικές εξαγωγές, οι οποίες μειώθηκαν κατά 3,3% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος.
- Το 2016, η Ολλανδία πραγματοποίησε 31,8 δις ευρώ επανεξαγωγών του ΤΠΕ. Αυτό αντιστοιχεί στο 44% των συνολικών εξαγωγών του ΤΠΕ.
- Το 2015, η Ολλανδία αντιπροσώπευε το 7,8% της παγκόσμιας αξίας εξαγωγών των υπηρεσιών του ΤΠΕ.
- Η Ολλανδία σημείωσε μείωση της εισαγωγής των προϊόντων του ΤΠΕ κατά 20,3%. Με αυτόν τον τρόπο, η Ολλανδία παρουσιάζει την ισχυρότερη πτώση σε διεθνές επίπεδο.
- Τα περισσότερα προϊόντα ΤΠΕ η Ολλανδία τα εισάγει από την Κίνα. Στα τέλη του 2017, η Ολλανδία εισήγαγε σχεδόν διπλάσιες ποσότητες του ΤΠΕ από την Κίνα από ό,τι την Γερμανία. Περίπου το 13% της αξίας εισαγωγών των προϊόντων ΤΠΕ προέρχεται από την Γερμανία.

#### *Η χρήση του ΤΠΕ από νοικοκυριά και άτομα*

##### *Χρήση του Διαδικτύου*

- Το 2017, το 91% των νοικοκυριών είχε ένα υπολογιστή (7,1 εκ. νοικοκυριά). Η Ολλανδία είναι μεταξύ των κορυφαίων ευρωπαϊκών χωρών με τα περισσότερα νοικοκυριά που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Το 2017, το 98% των ολλανδικών νοικοκυριών διέθετε διαδίκτυο στο σπίτι.
- Το 2017, τα smartphones και οι φορητοί υπολογιστές ήταν οι πιο χρησιμοποιημένες συσκευές για τη χρήση του διαδικτύου από τα

νοικοκυριά. Smartphones κατείχαν το 85% των νοικοκυριών και φορητούς υπολογιστές το 78%.

- Το 2017, το 86% των Ολλανδών συνδεόταν στο διαδίκτυο καθημερινά ή σχεδόν καθημερινά. Το 2012, αυτό το ποσοστό ήταν 76%. Περισσότερο από το 95% των ατόμων ηλικίας 12 έως 45 ετών και ανώτατης εκπαίδευσης χρησιμοποίησαν καθημερινά το διαδίκτυο κατά το 2017.
- Το 2017, το 82% χρησιμοποίησε το κινητό διαδίκτυο, έναντι 52% το 2012. Το 2017, το 79% χρησιμοποίησε ένα smartphone για πρόσβαση στο διαδίκτυο, έναντι 40% το 2012.

#### Δραστηριότητες και υπηρεσίες στο διαδίκτυο

- Το 2017, το 88% του ολλανδικού πληθυσμού ηλικίας 12 ετών και άνω χρησιμοποίησε το διαδίκτυο για ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Οι τηλεφωνικές κλήσεις μέσω του διαδικτύου αυξήθηκαν περαιτέρω το 2017, όπως και τα προηγούμενα έτη.
- Το 2017, χρησιμοποίησε το Internet banking το 82% του ολλανδικού πληθυσμού ηλικίας 12 ετών και άνω, σε σύγκριση με το 72% το 2012. Το 95% των ατόμων ηλικίας μεταξύ 25 και 45 ετών χρησιμοποίησε το Internet banking.

#### Ηλεκτρονικές αγορές

- Το 2017, το 76% των ολλανδών ατόμων ηλικίας 12 ετών και άνω πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές. Το ποσοστό αυτό ήταν 73% το 2016. Το 2017 αφορούσε 11,2 εκ. αγοραστές, σε σύγκριση με 2,6 εκ. χρήστες του διαδικτύου που δεν πραγματοποιούσαν ηλεκτρονικές αγορές.
- Η Ολλανδία έχει σχετικά περισσότερους αγοραστές μέσω διαδικτύου από πολλές άλλες χώρες της ΕΕ. Το 79% των ατόμων 16 έως 75 ετών στην Ολλανδία έκανε χρήση του διαδικτύου για αγορές το 2017 ενώ ο μέσος όρος στην ΕΕ ήταν 57%.
- Ειδικά τα άτομα ηλικίας 25 έως 45 ετών επιθυμούν να αγοράσουν μέσω του διαδικτύου. Το 2017, το 94% της ηλικιακής αυτής ομάδας αγόρασε αγαθά ή υπηρεσίες online.
- Το 91% των ατόμων με υψηλό μορφωτικό επίπεδο αγόρασαν ηλεκτρονικά το 2017. Μεταξύ των ατόμων με χαμηλή ειδίκευση, το ποσοστό αυτό ήταν 57%.
- Οι άνδρες είναι πιο δραστήριοι ηλεκτρονικοί αγοραστές από ό, τι οι γυναίκες. Το 2017, το 79% των ανδρών αγόρασαν μέσω διαδικτύου. Στις γυναίκες, το ποσοστό ήταν 74%.

- Από τους αγοραστές που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές, η πλειοψηφία αγόρασε ρούχα ή αθλητικά προϊόντα μέσω του διαδικτύου. Η κράτηση online και η παραγγελία εισιτηρίων για εκδηλώσεις είναι επίσης δημοφιλείς.
- Το 2017, το 94% των αγοραστών μέσω διαδικτύου αγόρασε προϊόντα από ολλανδικά ηλεκτρονικά καταστήματα ενώ ένας στους τρεις αγόρασε (επίσης) αγαθά ή υπηρεσίες από άλλες χώρες της ΕΕ. Περισσότερο από το ένα τέταρτο αγόρασε προϊόντα από χώρες εκτός της ΕΕ (28%).
- Το 2017, το 45% των ηλεκτρονικών αγοραστών αντιμετώπισαν προβλήματα με τις αγορές στο διαδίκτυο. Η καθυστερημένη παράδοση του παραγγελθέντος προϊόντος ήταν μακράν το πιο συνηθισμένο πρόβλημα (24% των ηλεκτρονικών αγοραστών).

### Δεξιότητες ΤΠΕ

- Το 2017, το 17% των Ολλανδών που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο είχαν λίγες δεξιότητες στη χρήση των ΤΠΕ. Οι περισσότεροι Ολλανδοί είχαν τουλάχιστον βασικές δεξιότητες στις ΤΠΕ (31%).
- Το 2017, το 71% των νέων ηλικίας 12 έως 25 ετών είχε περισσότερες από βασικές δεξιότητες στη χρήση των ΤΠΕ. Το ποσοστό αυτό ήταν επίσης μεγάλο στην ηλικιακή ομάδα 25 έως 45 ετών (60%). Από τα άτομα άνω των 65 ετών, το 10% είχε περισσότερες από βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.
- Το 2017, το 84% των Ολλανδών είχε περισσότερες από βασικές δεξιότητες σχετικά με την «πληροφορική». Επίσης στην «επικοινωνία» και στους «ηλεκτρονικές υπολογιστές / ηλεκτρονικές υπηρεσίες» η μεγάλη πλειοψηφία (πάνω από το 70%) είχε δεξιότητες που ξεπερνούν το βασικό επίπεδο.
- Υπάρχει σημαντικό χάσμα όχι μόνο μεταξύ των νέων και των ηλικιωμένων, αλλά και μεταξύ των υψηλά και των χαμηλά μορφωμένων ατόμων.

### *Η χρήση του ΤΠΕ από τις εταιρείες*

#### Πρόσβαση στο Διαδίκτυο και χρήση

- Τα τελευταία χρόνια, σχεδόν όλες οι εταιρείες με 10 ή περισσότερους υπαλλήλους χρησιμοποιούν σταθερή ή κινητή σύνδεση υψηλής ποιότητας όπως οπτικές ίνες, DSL ή 3G / 4G.
- Το 2017, το 79% των εταιρειών είχε μια κινητή σύνδεση. Το 2009, μόνο το 28% χρησιμοποίησε το κινητό διαδίκτυο.

- Το 2017, το 66% των ολλανδικών εταιρειών είχε σύνδεση στο Internet τουλάχιστον 30 Mbit ανά δευτερόλεπτο.
- Το 2017, το 77% των ολλανδικών εταιρειών έδωσαν στο προσωπικό φορητούς υπολογιστές, tablet ή smartphones για να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο.
- Το 2017, το 86% των ολλανδικών εταιρειών είχαν τη δική τους ιστοσελίδα ενώ στην ΕΕ ήταν 77%.

### Προσωπικό και ΤΠΕ

- Το 2017, το 72% των εργαζομένων χρησιμοποίησε τακτικά έναν υπολογιστή με διαδίκτυο για εργασία. Το μερίδιο αυτό ήταν 68% το 2016. Ο μέσος όρος των 28 χωρών της ΕΕ ήταν 51% το 2017.
- Το 2017, το 78% των εταιρειών υποστήριξε την τηλεργασία.
- Το 12% των εταιρειών είχαν κενές θέσεις για ειδικούς του ΤΠΕ. Περίπου οι μισές από αυτές τις εταιρείες δυσκολεύονταν να καλύψουν αυτές τις κενές θέσεις εργασίας.

### Επιχειρήσεις και κοινωνικά μέσα

- Το 2017, το 69% των εταιρειών με 10 ή περισσότερους υπαλλήλους χρησιμοποίησε τουλάχιστον μία από τις μορφές των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.
- Στην ΕΕ συνολικά, το 47% των εταιρειών το 2017 χρησιμοποίησε τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, έναντι 68% στην Ολλανδία.
- Πολλές ολλανδικές εταιρείες χρησιμοποίησαν εφαρμογές πολυμέσων όπως το YouTube το 2017. Η διαφορά με άλλες χώρες είναι σημαντική: στην Ολλανδία το μερίδιο ήταν σχεδόν διπλάσιο (29%) από ότι ο μέσος όρος της ΕΕ (16%).

### Ηλεκτρονικά και ψηφιακά τιμολόγια

- Το 2016, 20% των ολλανδικών εταιρειών απέστειλαν ηλεκτρονικά τιμολόγια.
- Το 2016, το 42% των εταιρειών έλαβε ηλεκτρονικά τιμολόγια.
- το 2016 το 44% των επιχειρηματικών τιμολογίων απεστάλησαν σε χαρτί. Το υπόλοιπο 56% έγινε ψηφιακό.

### Ηλεκτρονικό εμπόριο

- Το 2016, το 24% των ολλανδικών εταιρειών πώλησαν ηλεκτρονικά.
- Η τουριστική βιομηχανία έχει το μεγαλύτερο μερίδιο των εταιρειών που πωλούν ηλεκτρονικά.
- Μια μέση εταιρεία πέτυχε το 43% των συνολικών πωλήσεων στο διαδίκτυο το 2016 προς Ολλανδούς καταναλωτές και το 6% προς ξένους καταναλωτές.
- Το 2017, περισσότερες από τις μισές ολλανδικές εταιρείες πραγματοποίησαν αγορές μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου (57%). Αυτό υπερβαίνει το μέσο όρο της ΕΕ (45%).

#### Μέτρα ασφαλείας των επιχειρήσεων ΤΠΕ

- Το λογισμικό προστασίας από ιούς και η αποθήκευση δεδομένων σε διαφορετική φυσική τοποθεσία είναι μέτρα που λαμβάνονται από μεγάλο αριθμό εταιρειών (94% και 82% αντίστοιχα).
- Ένα επιχειρηματικό ατύχημα του ΤΠΕ σημειώθηκε στο 50% των εταιρειών το 2016.
- Ένα ατύχημα του ΤΠΕ έλαβε χώρα στο 73% των επιχειρήσεων που απασχολούν 500 ή περισσότερους υπαλλήλους το 2016, ενώ σε επιχειρήσεις με 10 έως 20 εργαζόμενους, μόνο στο 43% των εταιρειών.