

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2020

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ	
Α/Α	
Νομική Μορφή	
Μέγεθος Επιχείρησης	
NACE	

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

1. Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις επιχειρήσεις, την πρόσβαση και χρήση του διαδικτύου, το ηλεκτρονικό εμπόριο, την ηλεκτρονική τιμολόγηση, τη χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing), την ανάλυση μαζικών δεδομένων (Big Data), την απασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού ΤΠΕ, την χρήση έξυπνων συσκευών ή συστημάτων τα οποία μέσω διαδικτύου συλλέγουν και ανταλλάσσουν δεδομένα και πληροφορίες (Internet of Things), τη χρήση των τρισδιάστατων εκτυπωτών, τη χρήση ρομποτικής. Τα στοιχεία είναι απαραίτητα για την υποβοήθηση εφαρμογής προγραμμάτων πολιτικής από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.
2. Οι πληροφορίες θα πρέπει να δοθούν από τον **υπεύθυνο σε θέματα πληροφορικής της επιχείρησης**. Όσον αφορά τα γενικά στοιχεία της επιχείρησης (Μέρος Χ), αυτά θα πρέπει να δοθούν είτε από το Γενικό Διευθυντή, είτε από το Λογιστή, είτε από οποιονδήποτε άλλο αρμόδιο.
3. Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της Στατιστικής Υπηρεσίας θα επικοινωνήσει τηλεφωνικά με τον υπεύθυνο σε θέματα πληροφορικής της επιχείρησης, για διευθέτηση συνάντησης με σκοπό τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.
4. Στο πίσω μέρος του ερωτηματολογίου υπάρχουν διαθέσιμες επεξηγήσεις των όρων που χρησιμοποιούνται.
5. Η περίοδος αναφοράς για τα στοιχεία είναι η χρονική περίοδος κατά την οποία διεξάγεται η έρευνα (2020), εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε συγκεκριμένη περίοδο.
6. Η συλλογή των στοιχείων διεξάγεται με βάση τον περί Στατιστικής Νόμο, 15(Ι)/2000. Η Στατιστική Υπηρεσία υποχρεούται σύμφωνα με τον περί Στατιστικής Νόμο να τηρήσει τα στοιχεία τα οποία θα δηλώσετε ως **ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ**. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς Στατιστικής.

Σ. Καραγιώργης
Διευθυντής
Στατιστικής Υπηρεσίας

Ιανουάριος, 2020

ΜΕΡΟΣ Α: Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου		
A1. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β): α) Πόσοι εργαζόμενοι έχουν σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς; (οποιαδήποτε είδους σύνδεση - σταθερή και/ή κινητή σύνδεση) ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων έχει σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς;	%	
Χρήση σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς		
A2. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιαδήποτε σταθερή σύνδεση στο Διαδίκτυο; (π.χ. ADSL, SDSL, VDSL, τεχνολογία οπτικών ινών (FTTH), καλωδιακή (CableNet), δορυφορική (Nova) κ.λπ.)	Ναι ☐	Όχι ☐ → Πήγαινε στην Α5
A3. Ποια είναι η μέγιστη προσφερόμενη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων (download) της σύνδεσης Διαδικτύου της επιχείρησής σας, με βάση το συμβόλαιο με τον παροχέα Υπηρεσιών Διαδικτύου;		
α) Λιγότερο από 30 Mbit/s		☐
β) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100 Mbit/s		☐
γ) 100 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 500 Mbit/s		☐
δ) 500 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 1 Gbit/s		☐
ε) 1 Gbit/s ή περισσότερο		☐
A4. Είναι συνήθως η ταχύτητα της σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης σας στο Διαδίκτυο επαρκής για τις ανάγκες της επιχείρησής σας;	Ναι ☐	Όχι ☐

Χρήση κινητής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς		
Με τον όρο κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο εννοούμε τη χρήση φορητών συσκευών που συνδέονται στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Οι επιχειρήσεις παρέχουν φορητές συσκευές και πληρώνουν εξ ολοκλήρου ή τουλάχιστον μέχρι ενός ορίου τα τέλη εγγραφής και το κόστος χρήσης.		
A5. Παρέχει η επιχείρησή σας φορητή συσκευή που επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας (γνωστό ως 3G ή 4G), για επαγγελματικούς σκοπούς; π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών όπως Smartphones	Ναι ☐	Όχι ☐ → Πήγαψε στην A7
A6. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β): α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν φορητή συσκευή που τους παρέχει η επιχείρηση και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς; (π.χ. φορητοί υπολογιστές (laptops, notebooks, netbooks), υπολογιστές με οθόνη αφής (tablets) ή άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones) ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποιούν φορητή συσκευή που τους παρέχει η επιχείρηση και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς;	%	
Χρήση Ιστότοπου		
A7. Διαθέτει η επιχείρησή σας Ιστότοπο⁽³¹⁾ (Website); <u>Εάν ναι</u> , δώστε την διεύθυνση του ιστότοπου:	Ναι ☐	Όχι ☐ → Πήγαψε στην A9
A8. Ποιά από τα παρακάτω διαθέτει ο Ιστότοπος (Website) της επιχείρησής σας;	Ναι	Όχι
α) Περιγραφή προϊόντων ή υπηρεσιών, τιμοκαταλόγους	☐	☐
β) Παραγγελία ή κράτηση online (π.χ. καλάθι αγορών (shopping cart))	☐	☐
γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν στις ανάγκες τους ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες	☐	☐
δ) Δυνατότητα εντοπισμού της θέσης και της κατάστασης της παραγγελίας	☐	☐
ε) Εξατομικευμένο περιεχόμενο στον ιστότοπο για τακτικούς/επαναλαμβανόμενους επισκέπτες	☐	☐
στ) Συνδέσμους (links) ή αναφορές στα προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ⁽²⁶⁾	☐	☐
A9. Διαθέτει επιχείρησή σας κάποια από τις παρακάτω υπηρεσίες διαδικτυακής συνομιλίας (chat service) με τους πελάτες της;	Ναι	Όχι
α) Υπηρεσία διαδικτυακής συνομιλίας κατά την οποία ένα πρόσωπο απαντά σε πελάτες.	☐	☐
β) Υπηρεσία διαδικτυακής συνομιλίας κατά την οποία ένα διαλογικό ρομπότ ή ένας εικονικός υπάλληλος απαντά σε πελάτες (chatbot, virtual agent)	☐	☐

ΜΕΡΟΣ Β: Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-Commerce) (απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο)															
Μια συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου⁽¹²⁾ (e-Commerce) είναι η πώληση ή αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών που διενεργείται μέσω δικτύων υπολογιστών, με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για το σκοπό της λήψης ή αποδοχής παραγγελιών. Η παραγγελία των προϊόντων ή υπηρεσιών γίνεται με αυτές τις μεθόδους, αλλά η πληρωμή και η τελική παράδοση των προϊόντων ή υπηρεσιών δεν χρειάζεται να διεξαχθεί επιγραμμικά (online). Οι συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου δεν περιλαμβάνουν τις παραγγελίες που γίνονται με δακτυλογραφημένα e-mails.															
Ηλεκτρονικό Εμπόριο - Πωλήσεις															
Πωλήσεις μέσω ιστότοπου⁽²⁵⁾ (Web Sales) Πωλήσεις μέσω ιστότοπου είναι: α) πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ενός online καταστήματος (ηλεκτρονικό κατάστημα), ή μέσω φόρμας ιστού ⁽³⁰⁾ (web form) στον ιστότοπο ⁽³¹⁾ ή στο εξωδίκτυο ⁽¹⁵⁾ (extranet) ή μέσω "apps" ⁽³⁾ της επιχείρησης. β) πωλήσεις μέσω δικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων (e-commerce marketplace)															
B1.	Μέσω ποιών δικτυακών τόπων ή διαδικτυακών εφαρμογών έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες, κατά το 2019;	Ναι	Όχι												
	α) μέσω του δικτυακού τόπου ή των διαδικτυακών εφαρμογών της επιχείρησής σας (συμπεριλαμβανομένων των εξωδικτύων των μητρικών ή θυγατρικών επιχειρήσεων)	☐	☐												
	β) μέσω δικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Alibaba, etc.)	☐	☐												
Εάν στην B1 απαντήθηκε στο α) και στο β) "Όχι" τότε πήγαινε στη B7, διαφορετικά πήγαινε στη B2.															
B2.	Παρακαλώ δηλώστε για το 2019 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)): α) Τα έσοδα από παραγγελίες που έχετε δεχθεί μέσω ιστότοπου ή "apps" (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.) Αν δεν μπορείτε να ορίσετε την αξία αυτή. β) Μια εκτίμηση του ποσοστού των εσόδων από παραγγελίες που έχετε δεχθεί μέσω ιστότοπου ή "apps" ως προς το συνολικό τζίρο	€ <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> %													
Εάν στην B1 απαντήθηκε στο α) και στο β) "Ναι" τότε πήγαινε στην B3.															
B3.	Κατά το 2019, δηλώστε το ποσοστό του κύκλου εργασιών από παραγγελίες μέσω δικτυακών τόπων ή διαδικτυακών εφαρμογών αναλυτικά ανά παραγγελίες: (εκτίμηση ως ποσοστό των νομισματικών όρων, εκτός Φ.Π.Α.)														
	α) μέσω του δικτυακού τόπου ή των διαδικτυακών εφαρμογών της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων των εξωδικτύων των μητρικών ή θυγατρικών επιχειρήσεων)	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> %													
	β) μέσω δικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Alibaba, etc.)	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> %													
	ΣΥΝΟΛΟ	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td> </td><td>1</td><td> </td><td>0</td><td> </td><td>0</td><td> </td></tr></table> %			1		0		0						
	1		0		0										
Εάν στην B1β) απαντήσατε "Ναι" τότε πήγαινε στην B4.															
B4.	Κατά το 2019, δηλώστε μέσω πόσων δικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων είχατε παραγγελίες:														
	α) μέσω ενός	☐													
	β) μέσω δυο	☐													
	γ) μέσω περισσότερων από δυο	☐													
Εάν στην B4α) απαντήσατε "Ναι" τότε πήγαινε στην B6.															
B5.	Κατά το 2019, δηλώστε κατά ποσο περισσότερο από το ήμισυ του κύκλου εργασιών από ιστότοπους ή εφαρμογές ηλεκτρονικών αγορών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων πραγματοποιήθηκε από ένα μόνο τέτοιο ιστότοπο ή εφαρμογή:	Ναι ☐	Όχι ☐												

B6. Παρακαλώ δηλώστε για το 2019, το ποσοστό της κατανομής του τζίρου από παραγγελίες που <u>δέχθηκε</u> η επιχείρησή σας μέσω ιστότοπου ή "apps" κατά κατηγορία πελατών (εκτίμηση ως ποσοστό των νομισματικών όρων, εκτός Φ.Π.Α.)		
α) B2C (Πωλήσεις σε ιδιώτες)	 %	
β) B2B (Πωλήσεις σε άλλες επιχειρήσεις) και B2G (Πωλήσεις στις δημόσιες αρχές)	 %	
γ) ΣΥΝΟΛΟ	1 0 0 %	
Πωλήσεις τύπου EDI Πωλήσεις τύπου EDI ⁽¹⁰⁾ είναι οι πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω μηνυμάτων τύπου EDI (Ανταλλαγή Ηλεκτρονικών Δεδομένων (Electronic Data Interchange)): - σε συμφωνημένη μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. EDIFACT, UBL, XML) - χωρίς επί μέρους δακτυλογραφημένα μηνύματα		
B7. Έχει δεχθεί η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, κατά τη διάρκεια του 2019;	Ναι ☐	Όχι ☐ → Πήγαινε στη Γ1
B8. Παρακαλώ δηλώστε για το 2019 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)): α) Τα έσοδα από παραγγελίες που <u>έχετε δεχθεί</u> μέσω μηνυμάτων τύπου EDI (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.) Αν δεν μπορείτε να ορίσετε την αξία αυτή, β) Μία εκτίμηση του ποσοστού των εσόδων από παραγγελίες που <u>έχετε δεχθεί</u> μέσω μηνυμάτων τύπου EDI ως προς το συνολικό τζίρο	€ %	

ΜΕΡΟΣ Γ: Τιμολόγηση (απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο)		
Τα τιμολόγια εκδίδονται είτε σε έντυπη μορφή είτε σε ηλεκτρονική μορφή . Διακρίνονται δύο διαφορετικά είδη ηλεκτρονικών τιμολογίων⁽¹¹⁾ : - Ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή (κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία) (π.χ. EDI ⁽⁹⁾ , UBL ⁽²⁸⁾ , XML ⁽³⁴⁾) που μπορούν να επεξεργαστούν αυτόματα . Μπορούν να ανταλλάσσονται απευθείας μεταξύ προμηθευτών και πελατών, μέσω φορέων παροχής υπηρεσιών ή μέσω ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος. - Τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή μη κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία . (π.χ. e-mails, PDF αρχείο συννημένο σε e-mail, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή)		
Γ1. Παρακαλώ δηλώστε τον τύπο τιμολογίων που έστειλε / έκδοσε η επιχείρησή σας κατά το 2019:	Ναι	Όχι
α) Ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή (κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία) (π.χ. EDI, UBL, XML)	☐	☐
β) Τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή μη κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. e-mails, PDF αρχείο συννημένο σε e-mail, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή)	☐	☐
γ) Τιμολόγια σε έντυπη μορφή	☐	☐
Εάν στην Γ1(α) απαντήθηκε "Ναι" πήγαινε στην Γ2, διαφορετικά πήγαινε στην Δ1.		
Γ2. Κατά το 2019, από όλα τα τιμολόγια που έστειλε η επιχείρησή σας (ηλεκτρονικά ή σε έντυπη μορφή) σε ιδιώτες πελάτες, άλλες επιχειρήσεις ή δημόσιες αρχές, πόσα ήταν ηλεκτρονικά τιμολογια σε τυποποιημένη δομή κατάλληλη για αυτοματοποιημένη επεξεργασία;		
α) Κάτω από 10%	☐	
β) Τουλάχιστον 10% αλλά μικρότερο από 25%	☐	
γ) Τουλάχιστον 25% αλλά μικρότερο από 50%	☐	
δ) Τουλάχιστον 50% αλλά μικρότερο από 75%	☐	
ε) Τουλάχιστον 75%	☐	

ΜΕΡΟΣ Δ: Χρήση Υπηρεσιών Υπολογιστικού Νέφους (Cloud Computing) (απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο)		
Το υπολογιστικό νέφος αναφέρεται στις υπηρεσίες ΤΠΕ οι οποίες χρησιμοποιούνται στο Διαδίκτυο για πρόσβαση σε λογισμικό, σε υπολογιστική ισχύ, σε χωρητικότητα αποθήκευσης κ.λ.π. Τέτοιου είδους υπηρεσίες έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά: - παρέχονται από τους εξυπηρετητές (servers) των παροχέων υπηρεσιών - μπορούν εύκολα να αναβαθμιστούν ή να υποβαθμιστούν (π.χ.αριθμός χρηστών ή χωρητικότητα αποθήκευσης) - μπορούν να χρησιμοποιηθούν "με ζήτηση" (on-demand) από το χρήστη, τουλάχιστο μετά από την αρχική τοποθέτηση (χωρίς την ανάγκη για ανθρώπινη επικοινωνία με τον παροχέα υπηρεσιών) - καταβάλλεται αντίτιμο, είτε ανά χρήστη, είτε με την χωρητικότητα που χρησιμοποιείται είτε είναι προπληρωμένο Το υπολογιστικό νέφος μπορεί να περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω Εικονικού Ιδιωτικού Δικτύου (Virtual Private Network-VPN)		
Δ1. Πληρώνει η επιχείρησή σας για οποιαδήποτε υπηρεσία υπολογιστικού νέφους που χρησιμοποιείται μέσω Διαδικτύου; (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και <u>όχι</u> σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)	Ναι ☐	Όχι ☐ → Πήγαινε στην Ε1
Δ2. Πληρώνει η επιχείρησή σας για οποιαδήποτε από τις παρακάτω υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους που χρησιμοποιούνται μέσω Διαδικτύου; (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω		
	Ναι	Όχι
α) Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) (π.χ. E-mail Enterprise, Microsoft Exchange Online / Office 365, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	☐	☐
β) Λογισμικό γραφείου ⁽²²⁾ (π.χ. επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα (π.χ. Microsoft Office Cloud), κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	☐	☐
γ) Φιλοξενία βάσης δεδομένων της επιχείρησης (π.χ. Enterprise DB, LongJump, Elustra, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	☐	☐
δ) Αποθήκευση αρχείων (π.χ. Dropbox, Amazon S3, EMC Mozy, Acronis Online, Diino, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	☐	☐
ε) Χρήση οικονομικών ή λογιστικών εφαρμογών λογισμικού (π.χ. StepStone, Hubwoo, SAP Business ByDesign, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	☐	☐
στ) Χρήση εφαρμογών λογισμικού για τη διαχείριση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες (Customer Relationship Management - CRM ⁽⁷⁾) (π.χ. Salesforce.com, Oracle CRM on Demand, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	☐	☐
ζ) Χρήση της υπολογιστικής ισχύος για τη λειτουργία του λογισμικού της ίδιας της επιχείρησης (π.χ. Amazon EC2, Flexiscale, Joyent, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	☐	☐

ΜΕΡΟΣ Ε: Ανάλυση Μαζικών Δεδομένων (Big data analysis)

(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο)

Μαζικά Δεδομένα παράγονται από δραστηριότητες οι οποίες διεξάγονται ηλεκτρονικά και από διαμηχανική επικοινωνία (π.χ. δεδομένα που παράγονται μέσα από δραστηριότητες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.)

Μαζικά Δεδομένα- Κύρια χαρακτηριστικά:

Μεγάλος Όγκος δεδομένων παράγεται με την πάροδο του χρόνου.

Ποικιλία αναφέρεται σε διαφορετικούς τύπους πολυσύνθετων δεδομένων, δομημένων ή αδόμητων (π.χ. κείμενο, εικόνες, ήχος, έγγραφα, βίντεο, λογοκριμένα δεδομένα, αρχεία καταγραφής δραστηριότητας, καταγραφή της περιήγησης στο διαδίκτυο-click streams, προέλευση κ.λπ.).

Ταχύτητα παραγωγής δεδομένων, διαθεσιμότητας και αλλαγής των δεδομένων με την πάροδο του χρόνου.

Ανάλυση Μαζικών Δεδομένων αναφέρεται στη χρήση τεχνικών, τεχνολογιών και εργαλείων λογισμικού για ανάλυση μαζικών δεδομένων που παράγονται από τις πηγές δεδομένων της επιχείρησης ή άλλες πηγές δεδομένων.

E1. Κατά το 2019, η επιχείρησή σας ανάλυσε μαζικά δεδομένα από οποιαδήποτε από τις παρακάτω πηγές; (Η ανάλυση μαζικών δεδομένων που έγινε από εξωτερικούς συνεργάτες δεν συμπεριλαμβάνεται)	Ναι	Όχι
α) Δεδομένων από έξυπνες συσκευές ή αισθητήρες (π.χ. διαμηχανική επικοινωνία (machine to machine communication), ψηφιακοί αισθητήρες (digital sensors), ταυτοποίηση μέσω ραδιοσυχνοτήτων (Radio frequency identification tags RFID), κ.λπ.) (στα πλαίσια του ορισμού των Μαζικών Δεδομένων όπως περιγράφεται πιο πάνω)	☐	☐
β) Δεδομένων γεωγραφικής θέσης (Γεωεντοπισμός (Geolocation)) ⁽¹⁶⁾ από φορητές συσκευές (π.χ. φορητές συσκευές που χρησιμοποιούν δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, ασύρματες συνδέσεις ⁽³⁵⁾ ή GPS) (στα πλαίσια του ορισμού των Μαζικών Δεδομένων όπως περιγράφεται πιο πάνω)	☐	☐
γ) Δεδομένων από μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. κοινωνικά δίκτυα, Ιστολόγια (blogs), ιστοσελίδες διαμοιρασμού αρχείων πολυμέσων - multimedia content sharing websites, κ.λπ.) (στα πλαίσια του ορισμού των Μαζικών Δεδομένων όπως περιγράφεται πιο πάνω)	☐	☐
δ) Δεδομένων από άλλες πηγές δεδομένων που δεν αναφέρονται παραπάνω	☐	☐
Εάν η E1 έχει τουλάχιστον μια θετική απάντηση προχώρησε στην E2.		
E2. Κατά το 2019, έχει διενεργήσει η επιχείρησή σας ανάλυση μαζικών δεδομένων χρησιμοποιώντας κάποια από τις παρακάτω μεθόδους;	Ναι	Όχι
α) Χρήση ενός μοντέλου υπολογιστή έτσι ώστε να εκτελεί καλύτερα μια αυτοματοποιημένη εργασία, π.χ. αναγνώριση μοτίβου (Machine learning)	☐	☐
β) Χρήση ενός προγράμματος υπολογιστή το οποίο κατανοεί (αναγνωρίζει) την ανθρώπινη γλώσσα (ομιλία), μετατρέπει τα δεδομένα σε φυσική γλώσσα και τη μετατροπή της ομιλίας (φράσεων και λέξεων) σε μορφή αναγνώσιμη από υπολογιστή (Natural language processing (NLP) , Natural language generation (NLG) , speech recognition .)	☐	☐
γ) οποιαδήποτε άλλη μέθοδος ανάλυσης μαζικών δεδομένων	☐	☐

E3.	Κατά το 2019, η επιχείρησή σας, ανάθεσε σε άλλη επιχείρηση ή οργανισμό την διενέργεια ανάλυσης μαζικών δεδομένων για λογαριασμό της;	Ναι ☐	Όχι ☐
Εάν στην E1α) - δ) και στην E3 έχετε απαντήσει αρνητικά τότε προχωρήστε στην E4 και E5.			
E4.	Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο η επιχείρησή σας έχει εξετάσει το ενδεχόμενο να προχωρήσει σε ανάλυση μαζικών δεδομένων είτε από υπαλλήλους της επιχείρησης ή από άλλες επιχειρήσεις ή οργανισμούς;	Ναι ☐	Όχι ☐ → Πήγαινε στην E6
E5.	Παρακαλώ δηλώστε τους λόγους για τους οποίους δεν διενεργήθηκε ανάλυση μαζικών δεδομένων (είτε από υπαλλήλους της επιχείρησης, είτε από άλλες επιχειρήσεις ή οργανισμούς):	Ναι	Όχι
	α) πολύ υψηλό κόστος σε σύγκριση με τα οφέλη	☐	☐
	β) ανεπάρκεια ανθρώπινων πόρων, γνώσεων, δεξιοτήτων	☐	☐
	γ) ανεπάρκεια πηγών μαζικών δεδομένων, είτε εντός είτε εκτός της επιχείρησης, που θα απαιτούνταν για τη διενέργεια ανάλυσης μαζικών δεδομένων	☐	☐
	δ) ανεπάρκεια υποδομής ΤΠΕ	☐	☐
	ε) δυσκολίες τήρησης της νομοθεσίας για την προστασία του ιδιωτικού απορρήτου	☐	☐
	στ) δεν αποτελεί προτεραιότητα της επιχείρησης	☐	☐
	ζ) ανεπαρκής ποιότητα της/των πηγής/-ών μαζικών δεδομένων	☐	☐
	η) η ανάλυση μαζικών δεδομένων δεν είναι χρήσιμη για την επιχείρηση	☐	☐
	θ) άλλοι παράγοντες	☐	☐
Εάν στην E1α) - δ) και στην E3 έχετε τουλάχιστον μια θετική απάντηση τότε προχωρήστε στην E6 και E7.			
E6.	Κατά το 2019, η επιχείρησή σας, πώλησε (παραχώρησε πρόσβαση σε) μαζικά δεδομένα που ανήκαν στην επιχείρησή;	Ναι ☐	Όχι ☐
E7.	Κατά το 2019, η επιχείρησή σας, αγόρασε (απέκτησε πρόσβαση σε) μαζικά δεδομένα;	Ναι ☐	Όχι ☐

ΜΕΡΟΣ Στ: Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και δεξιότητες		
Στ1. Απασχολεί η επιχείρησή σας εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ; <u>Ορισμός εξειδικευμένου προσωπικού ΤΠΕ:</u> Το εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ έχει ως κύρια ασχολία του τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Για παράδειγμα, έχει τη δυνατότητα να αναπτύσσει, να λειτουργεί, να υποστηρίζει ή να συντηρεί συστήματα ΤΠΕ.	Ναι ☐	Όχι ☐
Στ2. Παρείχε η επιχείρησή σας εκπαίδευση για να αναπτύξει ή να αναβαθμίσει δεξιότητες σχετικές με τη χρήση ΤΠΕ του προσωπικού της, κατά τη διάρκεια του 2019;	Ναι ☐	Όχι ☐
α) Εκπαίδευση για εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ Σημειώστε ΟΧΙ αν η επιχείρησή σας δεν εργοδότησε εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ κατά την διάρκεια του 2019	☐	☐
β) Εκπαίδευση για άλλους εργαζόμενους	☐	☐
Στ3. Προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει, η επιχείρησή σας, προσωπικό για εργασίες που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ, κατά την διάρκεια του 2019;	Ναι ☐	Όχι ☐ → Πήγαινε στη Στ6
Στ4. Είχε η επιχείρησή σας κενές θέσεις εργασίας που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ και που ήταν δύσκολο να πληρωθούν, κατά τη διάρκεια του 2019;	Ναι ☐	Όχι ☐ → Πήγαινε στη Στ6
Στ5. Αντιμετώπισε η επιχείρησή σας κάποια από τις πιο κάτω δυσκολίες κατά την διαδικασία πρόσληψης προσωπικού με εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ, κατά τη διάρκεια του 2019;	Ναι ☐	Όχι ☐
α) έλλειψη αιτήσεων (μειωμένο ενδιαφέρον)	☐	☐
β) έλλειψη προσόντων (οι ενδιαφερόμενοι δεν κατείχαν τις απαραίτητες γνώσεις/ προσόντα/ κατάρτιση σχετικά με τα θέματα ΤΠΕ)	☐	☐
γ) έλλειψη εργασιακής πείρας σε συναφή θέση (ΤΠΕ)	☐	☐
δ) αυξημένες μισθολογικές απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων	☐	☐
Στ6. Παρακαλώ δηλώστε ποιοί εκτελούσαν τις λειτουργίες ΤΠΕ (συντήρηση των υποδομών, υποστήριξη για το λογισμικό γραφείου, ανάπτυξη / υποστήριξη λογισμικού / συστημάτων και εφαρμογών Διαδικτύου, ασφάλεια και προστασία δεδομένων) για την επιχείρησή σας, το 2019:	Ναι ☐	Όχι ☐
α) Εργαζόμενοι της επιχείρησης (περιλ. εργαζόμενους σε μητρική ή θυγατρικές επιχειρήσεις)	☐	☐
β) Εξωτερικοί προμηθευτές	☐	☐

Μέρος Ζ: Internet of Things (IoT)

(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο)

Με τον όρο **Internet of Things** αναφερόμαστε στη χρήση διασυνδεδεμένων συσκευών ή συστημάτων που συλλέγουν και ανταλλάζουν δεδομένα. Οι συσκευές αυτές και τα συστήματα μπορούν να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται εξ αποστάσεως μέσω του διαδικτύου

Παραδείγματα:

- α) έξυπνοι θερμοστάτες, λαμπτήρες, μετρητές κτλ.
- β) αισθητήρες ή ετικέτες ραδιοσυχνικής αναγνώρισης για την παρακολούθηση ή την αυτοματοποίηση διαδικασιών παραγωγής προϊόντων
- γ) αισθητήρες κίνησης ή συντήρησης για την παρακολούθηση της μετακίνησης οχημάτων ή προϊόντων

Z1. Κάνει η επιχείρησή σας χρήση διασυνδεδεμένων συσκευών ή συστημάτων που μπορούν να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται εξ αποστάσεως μέσω του διαδικτύου (Internet of Things); εξαιρούνται οι υπολογιστές, έξυπνα τηλέφωνα, εκτυπωτές	Ναι ☐	Όχι ☐ → Πήγαινε στην H1
Z2. Κάνει η επιχείρησή σας χρήση κάποιων από τις παρακάτω διασυνδεδεμένες συσκευές ή συστήματα που μπορούν να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται εξ αποστάσεως μέσω του διαδικτύου;	Ναι	Όχι
α) έξυπνοι μετρητές, έξυπνοι λαμπτήρες, έξυπνοι θερμοστάτες για τη βελτιστοποίηση της ενεργειακής κατανάλωσης στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης (αποθήκες, εγκαταστάσεις παραγωγής, εγκαταστάσεις διανομής)·	☐	☐
β) αισθητήρες, ετικέτες ραδιοσυχνικής αναγνώρισης(RFID) ή πρωτοκόλλου διαδικτύου (IP) ή διαδικτυακά ελεγχόμενες κάμερες για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών, την παρακολούθηση των δραστηριοτήτων των πελατών ή την προσφορά εξατομικευμένης αγοραστικής εμπειρίας στους πελάτες [στοχευμένες και συναφείς εκπτώσεις, ατομικά ταμεία (self-checkout)]	☐	☐
γ) αισθητήρες κίνησης ή συντήρησης για την παρακολούθηση της μετακίνησης οχημάτων ή προϊόντων	☐	☐
δ) αισθητήρες ή ετικέτες ραδιοσυχνικής αναγνώρισης για την παρακολούθηση ή την αυτοματοποίηση διαδικασιών παραγωγής, για τη διαχείριση της εφοδιαστικής, για την παρακολούθηση της μετακίνησης προϊόντων	☐	☐
ε) Άλλου είδους συσκευές ή συστήματα	☐	☐

ΜΕΡΟΣ Η: Χρήση των τρισδιάστατων εκτυπωτών ⁽¹⁾		
Με τον όρο "τρισδιάστατη εκτύπωση" αναφερόμαστε στη χρήση ειδικών εκτυπωτών που παρέχονται είτε από την ίδια την επιχείρηση είτε από άλλες επιχειρήσεις και χρησιμοποιούν ψηφιακή τεχνολογία για τη δημιουργία τρισδιάστατων φυσικών αντικείμενων.		
H1. Κατά το 2019 έκανε η επιχείρησή σας:	Ναι	Όχι
α) χρήση των τρισδιάστατων εκτυπωτών της επιχείρησης. (Συμπεριλάβετε και τη χρήση ενοικιαζόμενων ή μισθωμένων εκτυπωτών 3D).	☐	☐
β) χρήση υπηρεσιών εκτύπωσης που παρέχονται από άλλες επιχειρήσεις (Συμπεριλάβετε υπηρεσίες εκτύπωσης που παρέχονται από μητρικές ή θυγατρικές επιχειρήσεις).	☐	☐
Εάν στην H1(α) ή H1(β) απαντήθηκε "Ναι" τότε πήγαινε στην H2. Εάν στην H1(α) και στην H1(β) απαντήθηκε "Όχι" τότε πήγαινε στην Θ1.		
H2 Κατά το 2019, έκανε η επιχείρησή σας χρήση των τρισδιάστατων εκτυπωτών για κάποιο από τα πιο κατω:	Ναι	Όχι
α) εκτύπωση πρωτοτύπων ή μοντέλων για πώληση	☐	☐
β) εκτύπωση πρωτοτύπων ή μοντέλων για εσωτερική χρήση	☐	☐
γ) εκτύπωση προϊόντων προς πώληση, εξαιρουμένων πρωτοτύπων ή μοντέλων (π.χ. καλούπια, εργαλεία, μέρη αγαθών, ημικατεργασμένα προϊόντα κ.λπ.)	☐	☐
δ) εκτύπωση προϊόντων που πρόκειται να χρησιμοποιηθούν στη διαδικασία παραγωγής της επιχείρησης, εξαιρουμένων πρωτοτύπων ή μοντέλων (π.χ. καλούπια, εργαλεία, μέρη αγαθών, ημικατεργασμένα	☐	☐

ΜΕΡΟΣ Θ: Χρήση ρομποτικής⁽¹⁹⁾

Ένα **βιομηχανικό ρομπότ** είναι ένα αυτόματα ελεγχόμενος, επαναπρογραμματιζόμενος, πολλαπλών χρήσεων χειριστής, ο οποίος είναι προγραμματιζόμενος σε τρεις ή περισσότερους άξονες (σταθερούς ή κινητούς), για χρήση σε βιομηχανικές εφαρμογές αυτοματισμού.

Ένα **ρομπότ υπηρεσιών** είναι ένα μηχάνημα που έχει αυτονομία και είναι σε θέση να λειτουργεί σε περίπλοκο και δυναμικό περιβάλλον, που μπορεί να απαιτεί αλληλεπίδραση με άτομα, αντικείμενα ή άλλες συσκευές το οποίο δεν χρησιμοποιείται σε εφαρμογές βιομηχανικού αυτοματισμού.

Θ1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή κάποιο από τα πιο κάτω:

	Ναι	Όχι
α) Βιομηχανικών ρομπότ (ρομποτική συγκόλληση, κοπή με λέιζερ, βαφή με ψεκασμό κ.λπ.)	☐	☐
β) Ρομπότ υπηρεσιών (για παρακολούθηση, καθαρισμό, μεταφορά, κ.λπ.)	☐	☐

Εάν στην Θ1(β) απαντήθηκε "Ναι" τότε πήγαινε στην Θ2, διαφορετικά πήγαινε στην Χ1.

Θ2	Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας Ρομπότ υπηρεσιών για κάποιο από τους πιο κάτω λόγους:	Ναι	Όχι
α)	Εργασίες παρακολούθησης, ασφάλειας ή επιθεώρησης (π.χ. χρήση αερομεταφερόμενων μη επανδρωμένων αεροσκαφών κ.λπ.)	☐	☐
β)	Μεταφορά ατόμων ή αγαθών (π.χ. χρήση αυτοματοποιημένου οχήματος)	☐	☐
γ)	Καθαρισμός ή εργασίες διάθεσης αποβλήτων	☐	☐
δ)	Συστήματα διαχείρισης αποθήκης (π.χ. παλετοποίηση, διακίνηση αγαθών κ.λπ.)	☐	☐
ε)	Έργα συναρμολόγησης που εκτελούνται από ρομπότ υπηρεσίας	☐	☐
στ)	Ρομποτικά γραμματείακα καθήκοντα	☐	☐
ζ)	Κατασκευαστικές εργασίες ή εργασίες αποκατάστασης ζημιών	☐	☐

ΜΕΡΟΣ Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης											
X1. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης, κατά τη διάρκεια του 2019 (περιγραφή)											
X2. Μέσος αριθμός απασχολουμένων, κατά τη διάρκεια του 2019	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>										
X3. Συνολικός τζίρος (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.), για το 2019	€ <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>										

ΜΕΡΟΣ Ι: Γενικές Πληροφορίες	
Ι1. Αν υπάρχουν οποιαδήποτε σχόλια για την έρευνα, παρακαλώ συμπληρώστε πιο κάτω: 	
Ι2.	Όνομα του προσώπου που παρείχε τις πληροφορίες:
	Θέση στην επιχείρηση:
	Τηλέφωνο:
	Τηλεομοιότυπο:
	E-mail:
Ι3.	Όνομα του προσώπου που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο:
	Χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου:
	Υπογραφή:
	Ημερομηνία:

ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΠΟΓΡΑΦΕΑ:

14.	Συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:	
	α) Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε.....	1
	β) Η επιχείρηση έκλεισε.....	2
	γ) Η επιχείρηση δεν εντοπίζεται.....	3
	δ) Άρνηση.....	4
	ε) Η επιχείρηση ήταν κλειστή στη διάρκεια συλλογής των στοιχείων.....	5
	στ) Συγχωνεύτηκε.....	6
	ζ) Άλλοι λόγοι μη συμπλήρωσης	7
Παρακαλώ δηλώστε:		
.....		
.....		
.....		

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ

15.	Όνομα του προσώπου που έλεγξε το ερωτηματολόγιο:
------------	---

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- 1 **Τρισδιάστατη εκτύπωση (Additive Layer Manufacturing-ALM)** Η παραγωγή πρόσθετης στρώσης (ALM) και η εκτύπωση 3D είναι ισοδύναμοι όροι για την ίδια διαδικασία. Ο τελευταίος είναι ο δημοφιλής όρος ευρέως γνωστός ενώ ο ο πρώην περιγράφει με μεγαλύτερη ακρίβεια τη διαδικασία σύνδεσης των υλικών φυσικά αντικείμενα από τα δεδομένα μοντέλου τρισδιάστατων, συνήθως στρώμα επάνω στρώμα, σε αντίθεση με μεθοδολογίες αφαιρετικής κατασκευής όπως CNC μηχανική κατεργασία ή άλεση (π.χ. τόρνος) που χρησιμοποιεί έναν περιστρεφόμενο κοπτικό για την απομάκρυνση υλικού.
- 2 **3G, 3ης Γενιάς (3G, 3rd Generation) 4G, 4ης Γενιάς (4G, 4th Generation)** 3G ή 3^{ης} γενιάς, είναι μια οικογένεια προτύπων για τις κινητές τηλεπικοινωνίες (W-CDMA, CDMA2000, κ.λπ.), που ορίζεται από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU). Οι συσκευές 3G επιτρέπουν την ταυτόχρονη χρήση τους για συνομιλίες και για υπηρεσίες δεδομένων σε υψηλότερες ταχύτητες. Κινητές τηλεφωνικές υπηρεσίες προσφέρονταν αρχικά χρησιμοποιώντας τεχνολογίες αναλογικού ραδιοφώνου που θεωρήθηκαν 1^{ης} γενιάς (1G). Η τεχνολογία 2G αντικατέστησε τα δίκτυα αναλογικού ραδιοφώνου με ψηφιακά (δίκτυα 2G) στη δεκαετία του 1990.
4G είναι η τέταρτη γενιά κινητών ασύρματων προτύπων. Πρόκειται για το διάδοχο των οικογενειών προτύπων 2G και 3G. Η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU-R) καθόρισε τις Διεθνείς Σύνθετες Προυποθέσεις Κινητών Τηλεπικοινωνιών για τα πρότυπα 4G, θέτοντας ως απαιτούμενη υψηλότερη ταχύτητα για υπηρεσίες 4G τα 100Mbit/s για επικοινωνία υψηλής κινητικότητας (όπως από τρένο και αυτοκίνητο) και 1Gbit/s για επικοινωνία χαμηλής κινητικότητας (όπως πεζούς και σταθερούς χρήστες).
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/>; <http://www.itu.int>
- 3 **Εφαρμογή (App(s))** Μια εφαρμογή λογισμικού σχεδιασμένη για ένα συγκεκριμένο σκοπό (π.χ. ψυχαγωγία, ψώνια, κλπ), που μπορεί να κατεβεί (downloaded) και να χρησιμοποιηθεί σε υπολογιστές, ανάλογα με το λειτουργικό τους σύστημα. (π.χ. φορητές συσκευές όπως tablets, Smartphones, κ.λπ.)
- 4 **Επιχειρησιακή Διαδικασία** Μια επιχειρησιακή διαδικασία ή μια επιχειρησιακή μέθοδος είναι μια συλλογή των σχετικών, δομημένων δραστηριοτήτων ή των στόχων που παράγουν μια συγκεκριμένη υπηρεσία ή ένα προϊόν (εξυπηρετούν ένα συγκεκριμένο στόχο) για ένα συγκεκριμένο πελάτη ή πελάτες. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες μπορούν να είναι τριών ειδών: Διοικητικές διαδικασίες (π.χ. εταιρική διακυβέρνηση, στρατηγική διαχείριση), λειτουργικές διαδικασίες (π.χ. αγορές, παραγωγή, μάρκετινγκ και πωλήσεις) και υποστήριξη (π.χ. λογιστική, προσλήψεις, τεχνική υποστήριξη κ.λπ.).
Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process
- 5 **Διαλογικό ρομπότ (chatbot) ή ένας εικονικός υπάλληλος** Διαλογικό ρομπότ (chatbot) ή ένας εικονικός υπάλληλος (virtual agent) είναι ένας εικονικός χαρακτήρας που παραγεται από ένα υπολογιστή και έχει σκοπό την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πελατών
- 6 **Απομίμηση, παραποίηση** Η κατασκευή ενός αντιγράφου που προσπαθεί να μιμηθεί ένα γνωστό πρωτότυπο προϊόν. Τα πλαστά προϊόντα συχνά παράγονται με την πρόθεση να επωφεληθούν από την καθιερωμένη αξία των πρωτοτύπων προϊόντων ή εμπορευμάτων (π.χ. είδη ένδυσης , το λογισμικό , τα φαρμακευτικά προϊόντα , τζιν , ρολόγια , ηλεκτρονικά είδη , κλπ) .
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/Counterfeiting>
- 7 **CRM** Το CRM (Customer Relationship Management) είναι μια διοικητική μεθοδολογία που τοποθετεί τον πελάτη στο κέντρο της επιχειρησιακής δραστηριότητας. Βασίζεται σε εντατική χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής για να συλλέξει, να ενσωματώσει, να επεξεργαστεί και να αναλύσει πληροφορίες σχετικές με τους πελάτες.
Κάποιος μπορεί να διακρίνει δύο τύπους CRM :
1. Λειτουργικό (Operational) CRM - Ενσωμάτωση διαδικασιών τμημάτων της επιχείρησης που έρχονται σε επαφή με τον πελάτη.
2. Αναλυτικό (Analytical) CRM - Ανάλυση, μέσω data mining, των διαθέσιμων στην επιχείρηση πληροφοριών για τους πελάτες της. Στόχος είναι η σε βάθος συλλογή γνώσεων για τον πελάτη ώστε να μπορούν να απαντηθούν οι ανάγκες του.

- 8 **DSL** Η Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή (Digital Subscriber Line (DSL)) είναι μια οικογένεια τεχνολογιών που παρέχει ψηφιακή μετάδοση δεδομένων μέσω των καλωδίων ενός τοπικού τηλεφωνικού δικτύου. Με τον όρο DSL συνήθως εννοούμε την Ασύμμετρη Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή (Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)), τον πιο συνήθη εγκαταστημένο τεχνικό τύπο DSL. Η υπηρεσία DSL παραδίδεται ταυτόχρονα με κοινή τηλεφωνική γραμμή στην ίδια γραμμή με αυτή που χρησιμοποιείται για το DSL, αφού χρησιμοποιεί υψηλότερη ζώνη συχνοτήτων που διαχωρίζεται με φιλτράρισμα.
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/DSL>
- 9 **EDI, τύπου EDI** Η Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (Electronic Data Interchange (EDI)) αναφέρεται στη δομημένη διαβίβαση στοιχείων ή εγγράφων μεταξύ οργανισμών ή επιχειρήσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Αναφέρεται επίσης συγκεκριμένα σε μια οικογένεια προτύπων (τύπου EDI) και μηνυμάτων τύπου EDI τα οποία μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία αυτόματα.
Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_Data_Interchange
- 10 **Πωλήσεις τύπου EDI** Παραγγελίες που γίνονται μέσω EDI. Το EDI (Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων) είναι ένα εργαλείο ηλεκτρονικού εμπορίου για ανταλλαγή διαφόρων ειδών επιχειρησιακών μηνυμάτων. Το EDI χρησιμοποιείται εδώ ως γενικός όρος για την αποστολή ή τη λήψη επιχειρησιακών πληροφοριών με ένα συμφωνηθέν πρότυπο που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. EDIFACT, XML, κ.λπ.), χωρίς να χρειάζεται δακτυλογράφηση. Το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω EDI αναφέρεται μόνο στις συναλλαγές όπου η παραγγελία τοποθετείται μέσω EDI.
Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IS(2009)5/FINAL
- 11 **Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο (e-Invoice)** Τιμολόγιο που περιλαμβάνει σε ηλεκτρονική μορφή όλες τις πληροφορίες μιας πληρωμής μιας εμπορικής συναλλαγής μεταξύ των επιχειρήσεων και των δημόσιων αρχών. Μπορεί να σταλεί μέσω του Διαδικτύου ή άλλων ηλεκτρονικών μέσων. Ένα ηλεκτρονικό τιμολόγιο σε τυποποιημένη μορφή κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία είναι ένα τιμολόγιο στο οποίο όλα τα στοιχεία είναι ψηφιακά. Χαρακτηριστικό ενός τέτοιου τιμολογίου είναι ότι μπορεί να μεταφερθεί αυτόματα στα συστήματα μιας επιχείρησης ή ενός χρηματοπιστωτικού οργανισμού. Τα ηλεκτρονικά τιμολόγια σε μη τυποποιημένη μορφή δεν είναι κατάλληλα για αυτόματη επεξεργασία.
- 12 **Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-Commerce)** Μια συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου είναι η πώληση ή η αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών, που διενεργείται μέσω δικτύων υπολογιστών, με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για το σκοπό της λήψης ή αποδοχής παραγγελιών. Η παραγγελία των προϊόντων ή υπηρεσιών γίνεται με αυτές τις μεθόδους, αλλά η πληρωμή και η τελική παράδοση των προϊόντων ή υπηρεσιών δεν χρειάζεται να διεξαχθεί επιγραμμικά (online). Μια συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να είναι μεταξύ επιχειρήσεων, νοικοκυριών, ατόμων, κυβερνήσεων, και άλλων δημόσιων ή ιδιωτικών οργανώσεων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει τις παραγγελίες που γίνονται σε ιστοσελίδες, εξωδίκτυα (extranet) ή μέσω EDI, ενώ δεν περιλαμβάνει τις παραγγελίες που γίνονται με δακτυλογραφημένα e-mail. Ο τύπος ορίζεται από τη μέθοδο της παραγγελίας.
- 13 **Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (E-mail)** Ηλεκτρονική μετάδοση μηνυμάτων, περιλαμβανομένων κειμένου και συνημμένων αρχείων, από έναν υπολογιστή σε έναν άλλο που βρίσκεται εντός ή εκτός του οργανισμού / επιχείρησης. Περιλαμβάνει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω Διαδικτύου ή άλλων δικτύων.

14	ERP	Το Σύστημα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού ERP (Enterprise Resource Planning) αποτελείται από ένα σύνολο εφαρμογών λογισμικού που ενσωματώνουν πληροφορίες και διαδικασίες από τις διάφορες λειτουργίες της επιχείρησης. Χαρακτηριστικά, το ERP ενσωματώνει τον προγραμματισμό, τις προμήθειες, τις πωλήσεις, το μάρκετινγκ, τις σχέσεις με τους πελάτες, τις χρηματοδοτήσεις και το ανθρώπινο δυναμικό. Το λογισμικό ERP μπορεί να είναι προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις συγκεκριμένης επιχείρησης ή ένα λογισμικό πακέτο για ευρεία χρήση από διάφορες επιχειρήσεις. Και το δεύτερο βέβαια είναι φτιαγμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτρέπει στις επιχειρήσεις να το προσαρμόσουν σε συγκεκριμένες δραστηριότητες τους εφαρμόζοντας μόνο μερικές από τις δυνατότητες του. Τα συστήματα ERP έχουν συνήθως τα ακόλουθα χαρακτηριστικά: 1. σχεδιάζονται για περιβάλλον κεντρικών υπολογιστών πελατών (client server environment) (παραδοσιακό ή βασισμένο στο διαδίκτυο) 2. μπορούν να ενσωματώσουν την πλειοψηφία των διαδικασιών μιας επιχείρησης 3. επεξεργάζονται μια μεγάλη πλειοψηφία των συναλλαγών μιας επιχείρησης 4. χρησιμοποιούν μια βάση δεδομένων για όλη την επιχείρηση που αποθηκεύει κάθε στοιχείο μόνο μια φορά 5. επιτρέπουν την πρόσβαση σε στοιχεία σε πραγματικό χρόνο.
15	Εξωδίκτυο (Extranet)	Ένα κλειστό δίκτυο που χρησιμοποιεί πρωτόκολλα Διαδικτύου με το οποίο μια επιχείρηση μπορεί να μοιραστεί με ασφάλεια τις επιχειρηματικές πληροφορίες με τους προμηθευτές, τους πωλητές, τους πελάτες ή άλλους επιχειρησιακούς συνεργάτες. Μπορεί να λάβει τη μορφή μιας ασφαλούς επέκτασης του ενδοδικτύου^(*) (Intranet) που επιτρέπει σε εξωτερικούς χρήστες για να έχουν πρόσβαση σε κάποια μέρη του ενδοδικτύου της επιχείρησης. Μπορεί επίσης να είναι ένα ιδιωτικό μέρος του επιχειρηματικού ιστότοπου (website), όπου οι επιχειρησιακοί συνεργάτες μπορούν να μπουν αφού κάνουν login.
16	Διαδίκτυο (Internet)	Το Διαδίκτυο είναι ένα παγκόσμιο σύστημα διασυνδεδεμένων δικτύων υπολογιστών που χρησιμοποιούν το πρότυπο Internet Protocol Suite (TCP / IP) για να εξυπηρετήσουν δισεκατομμύρια χρήστες παγκοσμίως. Πρόκειται για ένα δίκτυο δικτύων που αποτελείται από τα εκατομμύρια των ιδιωτικών, δημοσίων, ακαδημαϊκών, επιχειρηματικών και κυβερνητικών δικτύων τοπικής μέχρι παγκόσμιας εμβέλειας που συνδέονται με ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών και οπτικών τεχνολογιών δικτύωσης. Το Διαδίκτυο φέρει μια απέραντη σειρά πληροφοριακών πόρων και υπηρεσιών, και κυρίως αλληλοσυνδεδεμένων υπερκειμενικών εγγράφων (hypertext documents) του Παγκόσμιου Ιστού (www) και υποδομή για υποστήριξη του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Internet Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο διαδικτύου: www, Extranet μέσω Διαδικτύου, EDI μέσω Διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο.
17	Internet of Things	Internet of Things (IoT) αναφέρεται συχνά σε διασυνδεδεμένες συσκευές ή συστήματα ("έξυπνες" συσκευές ή "έξυπνα" συστήματα) τα οποία συλλέγουν και ανταλλάσσουν δεδομένα. Αυτές οι "έξυπνες" συσκευές ή "έξυπνα" συστήματα μπορεί να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται εξ αποστάσεως μέσω του Internet μέσω λογισμικού σε οποιοδήποτε είδος υπολογιστή ή άλλη "έξυπνη" συσκευή.
18	Marketplace(s) (e-commerce marketplaces)	Ο όρος "Marketplace(s) ή e-commerce marketplaces" αναφέρεται σε δικτυακούς τόπους ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακές εφαρμογές που χρησιμοποιούν πολλές επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων π.χ. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten.
19	Machine Learning (deep learning)	Χρήση ενός μοντέλου υπολογιστή έτσι ώστε να εκτελεί καλύτερα μια αυτοματοποιημένη εργασία, π.χ. αναγνώριση μοτίβου
20	Natural language generation (NLG)	Χρήση ενός προγράμματος υπολογιστή το οποίο μετατρέπει τα δεδομένα σε φυσική γλώσσα

21	Natural language processing (NLP)	Χρήση ενός προγράμματος υπολογιστή το οποίο κατανοεί (αναγνωρίζει) την ανθρώπινη γλώσσα (ομιλία).
22	Λογισμικό Γραφείου (Office Software)	Το Λογισμικό Γραφείου (Office Software) (αυτοματοποίησης) είναι ένα γενικού τύπου λογισμικό που συνήθως περιλαμβάνει (συγκεντρωμένα) ένα πακέτο επεξεργασίας κειμένου, λογιστικά φύλλα, λογισμικό για παρουσιάσεις κ.λπ.
23	Επιγραμμική πληρωμή (Online payment)	Η επιγραμμική (online) πληρωμή είναι μία ολοκληρωμένη (ενσωματωμένη) συναλλαγή παραγγελίας - πληρωμής.
24	Ρομπότ - Ρομποτική	Σύμφωνα με την προβλεπόμενη εφαρμογή τους, τα ρομπότ μπορεί να είναι βιομηχανικά ή ρομπότ παροχής υπηρεσιών. Ένα βιομηχανικό ρομπότ είναι ένας αυτόματα ελεγχόμενος, επαναπρογραμματιζόμενος, πολλαπλών χρήσεων χειριστής προγραμματιζόμενος σε τρεις ή περισσότερους άξονες, ο οποίος μπορεί να είναι είτε σταθερός είτε κινητός για χρήση σε εφαρμογές βιομηχανικού αυτοματισμού. Ένα ρομπότ υπηρεσίας είναι μια μηχανή που έχει ένα βαθμό αυτονομίας και είναι σε θέση να λειτουργεί σε σύνθετο και δυναμικό περιβάλλον που μπορεί να απαιτεί αλληλεπίδραση με πρόσωπα, αντικείμενα ή άλλες συσκευές, εξαιρουμένης της χρήσης του για βιομηχανικές εφαρμογές αυτοματισμού.
25	Πωλήσεις μέσω Ιστότοπου (Web Sales)	Μέρος των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικού εμπορίου, οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου (εφαρμογή Ιστού) είναι παραγγελίες που γίνονται σε ένα online κατάστημα ή που συμπληρώνονται και αποστέλλονται με ηλεκτρονική μορφή στο Διαδίκτυο ή σε εξωδίκτυο. Οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου διαφέρουν από τις πωλήσεις τύπου EDI. Ειδικότερα, ο τύπος συναλλαγής ηλεκτρονικού εμπορίου καθορίζεται από τη μέθοδο της παραγγελίας. Η προσέγγιση αυτή περιορίζει τα προβλήματα ερμηνείας στις περιπτώσεις όπου και οι δύο τύποι, EDI και μέσω ιστότοπου, χρησιμοποιούνται κατά τη διαδικασία της συναλλαγής. Ένα παράδειγμα είναι η περίπτωση όπου μια παραγγελία γίνεται από τον πελάτη, μέσω μιας εφαρμογής Ιστού αλλά οι πληροφορίες διαβιβάζονται στον πωλητή ως μήνυμα τύπου EDI. Στην περίπτωση αυτή ο τύπος πώλησης είναι μέσω ιστότοπου, το EDI είναι μόνο η επιχειρησιακή εφαρμογή για τη διαβίβαση πληροφοριών σχετικών με την πώληση. Οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου μπορούν να γίνουν με κινητά τηλέφωνα χρησιμοποιώντας Internet browser. Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL

Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)

Στο πλαίσιο της έρευνας Χρήσης ΤΠΕ, ο κύριος σκοπός των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης (social media) είναι να καθιερώσουν και να διατηρήσουν τις κοινωνικές σχέσεις μέσα και γύρω από την επιχείρηση. Από αυτήν την άποψη αναφερόμαστε στη χρήση των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης (social media) (σαν εφαρμογές που βασίζονται σε τεχνολογίες Διαδικτύου ή πλατφόρμες επικοινωνίας) και στη χρήση των τεχνολογιών Web 2.0 και εργαλείων για σύνδεση, συνομιλία και δημιουργία online περιεχομένου με πελάτες, προμηθευτές ή άλλους συνεργάτες ή ακόμα και εντός της επιχείρησης. Δεν αναφερόμαστε απλώς στη χρήση της τεχνολογίας Web 2.0 (αν και είναι η τεχνολογία που το επιτρέπει) αλλά στη χρήση των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης (social media) που συνεπάγεται την ανάπτυξη νέων μορφών συνεργασίας και διαχείρισης των πληροφοριών εντός της επιχείρησης καθώς και στην παροχή στήριξης στους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους προμηθευτές για συνεργασία, καινοτομία, διαμοιρασμό και οργάνωση της γνώσης και της εμπειρίας.

Οι ακόλουθες είναι οι κύριες κοινωνικές πλατφόρμες μέσων επικοινωνίας και τα εργαλεία για τις επιχειρήσεις:

Κοινωνικά Δίκτυα ή Ιστότοποι είναι εφαρμογές βασισμένες σε τεχνολογίες Διαδικτύου που επιτρέπουν στους χρήστες να συνδέονται με την δημιουργία προφίλ με προσωπικές πληροφορίες, ενδιαφέροντα και / ή δραστηριότητες, διαμοιρασμό ιδεών, πρόσκληση άλλων χρηστών για πρόσβαση στο προφίλ τους και δημιουργία ομάδων ανθρώπων με κοινά ενδιαφέροντα.

Blogs: Ένα blog είναι μια ιστοσελίδα ή ένα μέρος μιας ιστοσελίδας, η οποία ενημερώνεται συχνά, είτε ανήκει σε ιδιώτες, ομάδες ατόμων κοινών ενδιαφερόντων ή εταιρειών (στο πλαίσιο της έρευνας είναι το blog της επιχείρησης και όχι άλλα blogs για το οποίο οι εργαζόμενοι συνεισφέρουν). Μια ενημέρωση (που ονομάζεται μια καταχώρηση (entry) για θέση (post)) είναι συνήθως αρκετά μικρή και οι αναγνώστες μπορούν να ανταποκριθούν, να μοιραστούν, να σχολιάσουν ή να συνδεθούν με το σύνδεσμο online. Ένα blog μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε εντός μιας επιχείρησης (εταιρικό blog) ή για την επικοινωνία με τους πελάτες, τους επιχειρηματικούς εταίρους ή άλλους οργανισμούς.

Οι **κοινότητες περιεχομένου (content communities)** προσφέρουν τη δυνατότητα διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων μεταξύ των χρηστών. Υπηρεσίες φωτογραφίας και βίντεο / Podcasting: Ένα podcast (ή μη-συνεχή ροή webcast) είναι μια σειρά από ψηφιακά αρχεία πολυμέσων (είτε ήχου ή βίντεο σε διάφορες μορφές π.χ. .aiff, .wav, .midi κ.λπ. για τον ήχο και .mov, .avi κ.λπ. για το βίντεο) που κυκλοφόρησε επεισοδιακά. Ο τρόπος παράδοσης διαφοροποιεί το podcasting από τα άλλα μέσα πρόσβασης σε αρχεία πολυμέσων μέσω του Διαδικτύου, όπως η άμεση λήψη, ή σε συνεχή ροή webcasting. Οι ιστότοποι διαμοιρασμού παρουσιάσεων προσφέρουν τη δυνατότητα διαμοιρασμού παρουσιάσεων, εγγράφων και επαγγελματικών βίντεο μέσω του Διαδικτύου (διαμοιρασμός δημόσια ή ιδιωτικά μεταξύ των συναδέλφων, των πελατών, intranets, δικτύων κ.λπ.). Οι ιστοσελίδες αυτές προσφέρουν τη δυνατότητα φόρτωσης, ενημέρωσης και πρόσβασης σε παρουσιάσεις ή/και έγγραφα. Πολύ συχνά, οι ιστοσελίδες διαμοιρασμού παρουσιάσεων συνδέονται με blogs και άλλες υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης ή ιστοσελίδες.

Το **microblogging** αναφέρεται στην αποστολή πολύ σύντομων ενημερώσεων. Σε αντίθεση με blogging μακρίας μορφής, όπου υπάρχουν συνήθως τουλάχιστον μερικές εκατοντάδες λέξεις, στο microblog υπάρχουν συνήθως μερικές εκατοντάδες χαρακτήρες ή λιγότερο. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο των υπηρεσιών microblogging περιλαμβάνεται το Twitter που βασίζεται σε κείμενο θέσεων μέχρι 140 χαρακτήρες που εμφανίζονται στη σελίδα του προφίλ του χρήστη.

Wiki: Το wiki είναι μια ιστοσελίδα που επιτρέπει τη δημιουργία και επεξεργασία οποιουδήποτε αριθμού αλληλένδετων ιστοτόπων μέσω ενός web browser χρησιμοποιώντας μια απλουστευμένη γλώσσα σήμανσης ή ένα πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου WYSIWYG. Τα wikis συνήθως τροφοδοτούνται από το λογισμικό wiki και χρησιμοποιούνται συχνά σε συνεργασία με πολλούς χρήστες. Παραδείγματα περιλαμβάνουν ιστότοπους ομάδων, εταιρικά intranets, και συστήματα διαχείρισης γνώσης.

- 27 **Αναγνώριση Ομιλίας (speech recognition)** Χρήση ενός προγράμματος υπολογιστή το οποίο μετατρέπει την ομιλία (φράσεις και λέξεις) σε μορφή αναγνώσιμη από υπολογιστή
- 28 **UBL** Η Διεθνής Εμπορική Γλώσσα (Universal Business Language (UBL)) είναι μια βιβλιοθήκη τυποποιημένων ηλεκτρονικών επιχειρησιακών εγγράφων XML, όπως εντολών αγοράς και τιμολογίων. Η UBL αναπτύχθηκε από την Τεχνική Επιτροπή OASIS με συμμετοχή από ποικίλες οργανώσεις προτύπων στοιχείων. Η UBL είναι σχεδιασμένη να συνδέεται απευθείας στις υφιστάμενες επιχειρηματικές, νομικές, ελεγκτικές πρακτικές και πρακτικές διαχείρισης εγγράφων. Είναι σχεδιασμένη να εξαλείψει την επαναπληκτρολόγηση των στοιχείων στην υπάρχουσα αλληλογραφία των επιχειρήσεων και να αποτελέσει σημείο έναρξης του ηλεκτρονικού εμπορίου για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις. Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Universal_Business_Language
- 29 **Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω ιστοσελίδας (web e-Commerce)** Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω Ιστοσελίδας είναι πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ενός επιγραμμικού (online) καταστήματος (web shop), μέσω web σε μία ιστοσελίδα ή extranet, ή "apps", ανεξάρτητα από τον τρόπο πρόσβασης στο web (υπολογιστής, φορητός υπολογιστής, κινητό τηλέφωνο κ.λπ.) Source: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL
- 30 **Φόρμα Ιστού (Web form)** Μια φόρμα ιστού (webform) σε μια ιστοσελίδα επιτρέπει σε ένα χρήστη να εισαγάγει δεδομένα τα οποία αποστέλλονται σε ένα διακομιστή (server) για επεξεργασία. Οι φόρμες ιστού μοιάζουν με τις έντυπες φόρμες, οι χρήστες Διαδικτύου συμπληρώνουν τις φόρμες χρησιμοποιώντας κουτάκια, κουμπιά επιλογής, ή πεδία κειμένου. Για παράδειγμα, οι φόρμες ιστού μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εισαγωγή δεδομένων αποστολής ή πιστωτικής κάρτας για παραγγελία ενός προϊόντος ή για την ανάκτηση δεδομένων. Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/>
- 31 **Ιστότοπος (Website)** Τοποθεσία στο Διαδίκτυο (World Wide Web) προσδιορισμένη με διεύθυνση δικτύου. Μία συλλογή αρχείων δικτύου πάνω σε συγκεκριμένο θέμα που περιλαμβάνει ένα αρχικό αρχείο που λέγεται αρχική σελίδα (home page). Η πληροφορία έχει κωδικοποιηθεί με ειδικές γλώσσες (Hypertext mark-up language (HTML), XML, Java) και διαβάζεται με ένα Web browser, όπως ο Navigator της Netscape ή ο Internet Explorer της Microsoft.
- 32 **Ασύρματη πρόσβαση (Wireless access - connection)** Η χρήση ασύρματων τεχνολογιών όπως οι ραδιοσυχνότητες, οι υπέρυθρες ακτίνες, τα μικροκύματα, ή άλλοι τύποι ηλεκτρομαγνητικών ή ακουστικών κυμάτων, για πρόσβαση σε συσκευές χρηστών (όπως οι υπολογιστές, οι εκτυπωτές, κ.λπ.) και σε γραμμή LAN εντός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης. Περιλαμβάνει κυρίως το Wi-Fi και τις τεχνολογίες Bluetooth.
- 33 **xDSL** Ψηφιακή συνδρομητική γραμμή. Οι τεχνολογίες DSL έχουν σχεδιασθεί για να αυξηθεί η χωρητικότητα των συνηθισμένων χάλκινων τηλεφωνικών γραμμών. Περιλαμβάνει IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite.
- 34 **XML** Η γλώσσα επεκτάσιμης σήμανσης (Extensible Markup Language (XML)) είναι μια γλώσσα σήμανσης για έγγραφα που περιέχουν δομημένες πληροφορίες. Οι δομημένες πληροφορίες περιέχουν τόσο περιεχόμενο (λέξεις, εικόνες, κ.λπ.) όσο και κάποια ένδειξη του ρόλου που παίζει το περιεχόμενο (π. χ. το περιεχόμενο σε έναν τίτλο έχει διαφορετική έννοια από το περιεχόμενο σε μια υποσημείωση, που σημαίνει κάτι διαφορετικό από το περιεχόμενο σε μια λεζάντα ή το περιεχόμενο ενός πίνακα βάσης δεδομένων, κ.λπ.). Σχεδόν όλα τα έγγραφα έχουν κάποια δομή. Μια γλώσσα σήμανσης είναι ένας μηχανισμός για τον εντοπισμό δομών σε ένα έγγραφο. Η προδιαγραφή XML καθορίζει ένα πρότυπο τρόπο για προσθήκη σήμανσης στα έγγραφα. Πηγή: <http://www.xml.com/>