

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2021**

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ	
A/A	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Νομική Μορφή	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Μέγεθος Επιχείρησης	<input type="checkbox"/>
NACE	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

- 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 αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών εντός της επιχείρησης, χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing), την χρήση έξυπνων συσκευών ή συστημάτων τα οποία μέσω διαδικτύου συλλέγουν και ανταλλάσουν δεδομένα και πληροφορίες (Internet of Things) και τη χρήση Τεχνητής νοημοσύνης (Artificial Intelligence). Τα στοιχεία είναι απαραίτητα για την υποβοήθηση εφαρμογής προγραμμάτων πολιτικής από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.
- Οι πληροφορίες θα πρέπει να δοθούν από τον υπεύθυνο σε θέματα πληροφορικής της επιχείρησης. Όσον αφορά τα γενικά στοιχεία της επιχείρησης (Μέρος X), αντά θα πρέπει να δοθούν είτε από το Γενικό Διευθυντή, είτε από το Λογιστή, είτε από οποιονδήποτε άλλο αρμόδιο.
- Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της Στατιστικής Υπηρεσίας θα επικοινωνήσει τηλεφωνικώς με τον υπεύθυνο σε θέματα πληροφορικής της επιχείρησης, για να διευθετήσει τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.
- Στο πίσω μέρος του ερωτηματολογίου υπάρχουν διαθέσιμες επεξηγήσεις των όρων που χρησιμοποιούνται.
- Η περίοδος αναφοράς για τα στοιχεία είναι η χρονική περίοδος κατά την οποία διεξάγεται η έρευνα (2021), εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε συγκεκριμένη περίοδο.
- Η συλλογή των στοιχείων διεξάγεται με βάση τον περί Στατιστικής Νόμο, 15(I)/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

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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
β) Τι ποσοστό των εργαζομένων έχει σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς;	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %	
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.)	<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι → Πήγανε στην Α4
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;	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> α) Λιγότερο από 30 Mbit/s <input type="checkbox"/> β) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100 Mbit/s <input type="checkbox"/> γ) 100 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 500 Mbit/s <input type="checkbox"/> δ) 500 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 1 Gbit/s <input type="checkbox"/> ε) 1 Gbit/s ή περισσότερο	

#### 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 πληρόφουν εξ ολοκλήρου ή τουλάχιστον μέχρι ενός ορίου τα τέλη εγγραφής και το κόστος χρήσης.

<p><b>A4.</b> Παρέχει η επιχείρησή σας <u>φορητή συσκευή</u> που επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας (γνωστό ως 3G ή 4G), για επαγγελματικούς σκοπούς;</p> <p>(π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών όπως Smartphones)</p>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> → Πίγαινε στην A6
<p><b>A5.</b> Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β):</p> <p>α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν <u>φορητή συσκευή</u> που τους παρέχει η επιχείρηση και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς;</p> <p>(π.χ. φορητοί υπολογιστές (laptops, notebooks, netbooks), υπολογιστές με οθόνη αφής (tablets) ή άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones)</p> <p>ή</p> <p>β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποιούν <u>φορητή συσκευή</u> που τους παρέχει η επιχείρηση και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς;</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %

#### Χρήση Ιστότοπου

<p><b>A6.</b> Διαθέτει η επιχείρησή σας Ιστότοπο<sup>(31)</sup>(Website);</p> <p><u>Εάν ναι</u>, δώστε την διεύθυνση του ιστότοπου:</p>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> → Πίγαινε στην A8
---	--

**A7.** Ποιά από τα παρακάτω διαθέτει ο Ιστότοπος (Website) της επιχείρησής σας;

	Ναι	Όχι
α) Περιγραφή προϊόντων ή υπηρεσιών, τιμοκαταλόγους	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
β) Παραγγελία ή κράτηση online (π.χ. καλάθι αγορών (shopping cart))	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν στις ανάγκες τους ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
δ) Δυνατότητα εντοπισμού της θέσης και της κατάστασης της παραγγελίας	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ε) Εξατομικευμένο περιεχόμενο στον ιστότοπο για τακτικούς/επαναλαμβάνομενους επισκέπτες	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
στ) Συνδέσμους (links) ή αναφορές στα προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης <sup>(26)</sup>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

#### Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης<sup>25</sup>

Επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται αυτές που έχουν προφίλ χρήστη, λογαριασμό ή άδεια χρήστη αναλόγως των απαιτήσεων και το είδος του μέσου κοινωνικής δικτύωσης.

<p><b>A8.</b> Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης; (δχι αποκλειστικά για καταχώρηση πληρωμένων διαφημίσεων)</p> <p>α) Κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, κ.λπ.)</p> <p>β) Ιστολόγια (blogs) ή μικροίστολογια (microblogs) επιχειρήσεων (π.χ. Twitter, Present.ly, κ.λπ.)</p> <p>γ) Ιστότοπους διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων (π.χ. YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare, κ.λπ.)</p> <p>δ) Εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βασίζονται στη Βικιπαίδεια (wikis)</p>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
---	--

<b>ΜΕΡΟΣ Β: Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-Commerce)</b>		
(απαντώντων οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στα Διαδίκτυο (Α1>0))		
Στις πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών, μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου <sup>(12)</sup> (e-Commerce), η παραγγελία προσγειωτούεται μέσω ιστοτόπου ή εφαρμογών ή μηνυμάτων τόπου EDI με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για τον σκοπό λήψης παραγγελιών.		
Η πληρωμή μπορεί να γίνει online ή εκτός σύνδεσης.		
Οι συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου δεν περιλαμβάνουν τις παραγγελίες που γίνονται με δικτύολογραφημένα e-mails.		
<b>Παρακαλώ δηλώστε τις πωλήσεις μέσω διαδικτύου και τύπου EDI ξεχωριστά.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Πωλήσεις μέσω διαδικτύου (WEB sales): πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ιστοσελίδων ή εφαρμογών</li> <li>• Πωλήσεις τύπου EDI (EDI type sales): πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω μηνυμάτων (τύπου EDI) που δημιουργούνται από το επιχειρηματικό σύστημα του πελάτη</li> </ul>		
<b>Πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales)</b>		
Οι πωλήσεις μέσω Διαδικτύου καλύπτουν παραγγελίες και κρατήσεις που πραγματοποιούνται από τους πελάτες μέσω:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ιστοσελίδων ή εφαρμογών της επιχειρήσης:             <ul style="list-style-type: none"> <li>online καταστήματος (webshop)</li> <li>φορμας ιστού (web form)<sup>(10)</sup></li> <li>εξωδικτύο<sup>(13)</sup> (extranet)</li> <li>εφαρμογών (apps) για παραγγελίες / κρατήσεις υπηρεσιών</li> <li>εφαρμογών (apps) για φορητές συσκευές ή υπολογιστές</li> </ul> </li> <li>• πωλήσεις μέσω δικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών(e-commerce marketplace websites or apps) που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων</li> </ul>		
Οι συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου δεν περιλαμβάνουν τις παραγγελίες / κρατήσεις που γίνονται με δικτύολογραφημένα e-mails.		
<b>B1.</b>	<b>Κατά το 2020, η επιχειρήσή σας πραγματοποίησε πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) μεσών:</b>	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/> <b>Όχι</b> <input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>α) του διαδικτυακού τόπου ή των διαδικτυακών εφαρμογών της <b>επιχειρήσης σας</b> (συμπεριλαμβανομένων των εξωδικτύων των μητρικών ή θυγατρικών επιχειρήσεων)</li> <li>β) διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από <b>διάφορες επιχειρήσεις</b> για την εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Alibaba, etc.)</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Εάν στην B1 απαντήθηκε στο α) και στο β) "Όχι" τοτε πήγαινε στη B10, διαφορετικά πήγαινε στη B2.</b>		
<b>B2.</b>	<b>Παρακαλώ δηλώστε για το 2020 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)):</b>	<b>ε</b> <input type="text"/> %
	<ul style="list-style-type: none"> <li>α) Τα έσοδα από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.)</li> </ul> <p>Αν δεν μπορείτε να ορίσετε την αξία αυτή,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>β) Μια εκτίμηση του ποσοστού των εσόδων από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) ως προς το συνολικό τζίρο</li> </ul>	<input type="text"/> %
<b>Εάν στην B1 απαντήθηκε στο α) και στο β) "Ναι" τοτε πήγαινε στην B3.</b>		
<b>B3.</b>	<b>Κατά το 2020, δηλώστε το ποσοστό του κύκλου εργασιών από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) αναλυτικά ανά παραγγελίες:</b> (εκτίμηση ως ποσοστό των νομισματικών όρων, εκτός Φ.Π.Α.)	<input type="text"/> %
	<ul style="list-style-type: none"> <li>α) μέσω του διαδικτυακού τόπου ή των διαδικτυακών εφαρμογών της επιχειρήσης (συμπεριλαμβανομένων των εξωδικτύων των μητρικών ή θυγατρικών επιχειρήσεων)</li> <li>β) μέσω διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Alibaba, etc.)</li> </ul>	<input type="text"/> %
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 0 <input type="text"/> 0 %
<b>Εάν στην B1β) απαντήσατε "Ναι" τοτε πήγαινε στην B4.</b>		
<b>B4.</b>	<b>Κατά το 2020, δηλώστε μέσω πόσων διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων είχατε παραγγελίες:</b>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>α) μέσω ενός</li> <li>β) μέσω δύο</li> <li>γ) μέσω περισσότερων από δύο</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Εάν στην B4α) απαντήσατε "Ναι" τοτε πήγαινε στην B6.</b>		
<b>B5.</b>	<b>Κατά το 2020, δηλώστε κατά πόσο περισσότερο από το ήμισυ του κύκλου εργασιών από ιστότοπους ή εφαρμογές ηλεκτρονικών αγορών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων πραγματοποίηθηκε από ένα μόνο τέτοιο ιστότοπο ή εφαρμογή;</b>	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/> <b>Όχι</b> <input type="checkbox"/>

B6.	Παρακαλώ δηλώστε για το 2020, το ποσοστό της κατανομής του τζίρου από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) κατά κατηγορία πελατών: (εκτίμηση ως ποσοστό των νομισματικών όρων, εκτός Φ.Π.Α.)		
	α) B2C (Πωλήσεις σε ιδιώτες)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	%
	β) B2B (Πωλήσεις σε άλλες επιχειρήσεις) και B2G (Πωλήσεις στις δημόσιες αρχές)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	%
	γ) ΣΥΝΟΛΟ	1   0   0	%
B7.	Παρακαλώ δηλώστε για το 2020, κατά πόσο η επιχείρησή σας είχε πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) σε πελάτες που βρίσκονται στις ακόλουθες γεωγραφικές περιοχές:		
	α) Στην Κύπρο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Στον υπόλοιπο κόσμο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εάν στην B7 απαντήθηκε σε τουλάχιστον δυο από τα α), β), και γ) "Ναι" τότε πήγαινε στην B8, διαφορετικά πήγαινε στην B9.			
B8.	Παρακαλώ δηλώστε το ποσοστό του κύκλου εργασιών για το 2020, από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Web Sales) σε πελάτες που βρίσκονται στις ακόλουθες γεωγραφικές περιοχές:		
	α) Στην Κύπρο	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	%
	β) Σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	%
	γ) Στον υπόλοιπο κόσμο	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	%
	ΣΥΝΟΛΟ	1   0   0	%
Εάν στην B7 (β) απαντήθηκε "Ναι" πήγαινε στην B9, διαφορετικά πήγαινε στην B10.			
B9.	Κατά το 2020, ποιες από τις πιο κάτω δυσκολίες περιόρισαν ή εμπόδισαν την επιχείρησή σας από το να πωλήσει μεσώ διαδικτύου (Web Sales) σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης;		
	α) υψηλό κόστος παράδοσης ή επιστροφής των προϊόντων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) δυσκολίες που σχετίζονται με την επίλυση καταγγελιών και διαφορών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) προσαρμογή της επισήμανσης των προϊόντων για πωλήσεις σε άλλες χώρες της ΕΕ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) έλλειψη γνώσεων ξένων γλωσσών για την επικοινωνία με πελάτες σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ε) περιορισμοί που τίθενται από τους εταίρους της επιχείρησης όσον αφορά τις πωλήσεις σε ορισμένες χώρες της ΕΕ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	στ) Δυσκολίες που σχετίζονται με το σύστημα ΦΠΑ σε χώρες της ΕΕ (π.χ. αβεβαιότητα σχετικά με τη μεταχείριση του ΦΠΑ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Πωλήσεις τύπου EDI

Πωλήσεις τύπου EDI<sup>(10)</sup> 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
- που δημιουργήθηκαν από το σύστημα του πελάτη (συμπεριλαμβανομένων των παραγγελιών που δημιουργούνται αυτόματα από το σύστημα ή που λαμβάνονται απευθείας στο σύστημα ERP)

<p><b>B10.</b> Κατά το 2020, η επιχείρησή σας πραγματοποίησε πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;</p>	<input type="checkbox"/> <b>Ναι</b> <input type="checkbox"/> <b>Όχι</b> → Πήγανε στη Γ1									
<p><b>B11.</b> Παρακαλώ δηλώστε για το 2020 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)):</p> <p>α) Τα έσοδα από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών 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 πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω μηνυμάτων τύπου EDI ως προς το συνολικό τζίρο</p>	<span style="font-size: 2em;">€</span>   %									
<p><b>B12.</b> Παρακαλώ δηλώστε για το 2020, κατά πόσο η επιχείρησή σας είχε πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω μηνυμάτων τύπου EDI σε πελάτες που βρίσκονται στις ακόλουθες γεωγραφικές περιοχές:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">α) Στην Κύπρο</td> <td style="width: 25%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>β) Σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>γ) Στον υπόλοιπο κόσμο</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	α) Στην Κύπρο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	β) Σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	γ) Στον υπόλοιπο κόσμο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/> <b>Όχι</b> <input type="checkbox"/>
α) Στην Κύπρο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
β) Σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
γ) Στον υπόλοιπο κόσμο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

<p><b>ΜΕΡΟΣ Γ: Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά εντός της επιχείρησης</b>          (απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (A1&gt;0))</p>		
<p>Το σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP)<sup>(13)</sup> είναι λογισμικό για να μοιράζονται πληροφορίες που αφορούν τη διαχείριση πόρων μεταξύ των εσωτερικών λειτουργιών της επιχείρησης (π.χ. χρηματοδότηση, προγραμματισμός, παραγωγή, μάρκετινγκ, κ.λπ.)</p>		
Γ1. Έχει η επιχείρησή σας σε λειτουργία, σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP);	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/>
<p>Το CRM<sup>(5)</sup> (Customer Relationship Management) είναι λογισμικό για τη διαχείριση των πληροφοριών των πελατών της επιχείρησης</p>		
Γ2. Έχει η επιχείρησή σας σε λειτουργία, οποιαδήποτε εφαρμογή λογισμικού CRM, που να επιτρέπει:	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/>
α) Συλλογή και αποθήκευση πληροφοριών για τους πελάτες, καθώς και διάθεση των πληροφοριών αυτών για άλλους σκοπούς της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Ανάλυση των πληροφοριών για τους πελάτες για σκοπούς μάρκετινγκ (τιμολόγηση, προώθηση πωλήσεων, επιλογή δικτύων διανομής κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### ΜΕΡΟΣ Δ: Χρήση Υπηρεσιών Υπολογιστικού Νέφους (Cloud Computing)

(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο ( $A1 > 0$ ))

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)

	<b>Ναι</b> <input type="checkbox"/>	<b>Όχι</b> <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στην Ε1
<b>Δ1.</b> 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 όχι σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)		
<b>Δ2.</b> 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 ορισμό και όχι σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)		
α) Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) (π.χ. E-mail Enterprise, Microsoft Exchange Online / Office 365, κ.λ.π.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Λογισμικό γραφείου(22) (π.χ. επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα (π.χ. Microsoft Office Cloud), κ.λ.π.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Χρήση οικονομικών ή λογιστικών εφαρμογών λογισμικού (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Χρήση εφαρμογών λογισμικού για τη διαχείριση επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Χρήση εφαρμογών λογισμικού για τη διαχείριση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες (Customer Relationship Management - CRM) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Χρήση εφαρμογών λογισμικού ασφαλείας (π.χ. antivirus, network access control) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Φιλοξενία βάσης δεδομένων της επιχείρησης (π.χ. Enterprise DB, LongJump, Elustra, κ.λ.π.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
η) Αποθήκευση αρχείων (π.χ. Dropbox, Amazon S3, EMC Mozy, Acronis Online, Diino, κ.λ.π.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
θ) Χρήση της υπολογιστικής ισχύος για τη λειτουργία του λογισμικού της ίδιας της επιχείρησης (π.χ. Amazon EC2, Flexiscale, Joyent, κ.λ.π.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ι) Υπολογιστική πλατφόρμα που παρέχει περιβάλλον για ανάπτυξη εφαρμογών (π.χ. application programming interfaces (APIs)) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Μέρος Ε: 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, -συστήματα συναγερμού, - ανιχνευτές καπνού, - κλειδαριές πόρτας, - κάμερες ασφαλείας
- β) αισθητήρες ή ετικέτες ραδιοσυχνικής αναγνώρισης που μπορούν να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται από απόσταση μέσω του Διαδικτύου

Εξαιρούνται απλοί αισθητήρες και ανίχνευτες (π.χ. κίνηση, ήχος, θερμοκρασία, καπνός κ.λπ.) και ετικέτες RFID που δεν μπορούν να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται από απόσταση μέσω του Διαδικτύου).

To Internet of Things μπορεί να περιλαμβάνει διάφορους τύπους συνδέσεων δικτύου μέσω WAN, WiFi, LAN, Bluetooth, ZigBee, Virtual Private Networks (VPN) κ.λπ.

Ε1. 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 τηλεφόνα, εκτυπωτές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Πήγαινε στην Στι
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ε2. Κάνει η επιχείρησή σας χρήση διασυνδεδεμένων συσκευών ή συστήματων που μπορούν να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται εξ αποστάσεως μέσω του Διαδικτύου για κάποιο από τους παρακάτω λόγους;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
α) για τη βελτιστοποίηση της ενεργειακής κατανάλωσης στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης (αποθήκες, εγκαταστάσεις παραγωγής, εγκαταστάσεις διανομής) (π.χ. έξυπνοι μετρητές, έξυπνοι λαμπτήρες, έξυπνοι θερμοστάτες)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) για την ασφάλεια των εγκαταστάσεων (π.χ. "έξυπνα" - συστήματα συναγερμού, - ανιχνευτές καπνού, - κλειδαριές πόρτας, - κάμερες ασφαλείας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
γ) για διαδικασίες παραγωγής (π.χ. αισθητήρες ή ετικέτες RFID που παρακολουθούνται / ελέγχονται μέσω του Διαδικτύου και χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση ή την αυτοματοποίηση της διαδικασίας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
δ) για διαχείρηση μεταφορών (logistics management) (π.χ. αισθητήρες που παρακολουθούνται / ελέγχονται μέσω του Διαδικτύου για παρακολούθηση προϊόντων ή οχημάτων στη διαχείριση αποθήκης)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ε) για συντήρηση (π.χ. αισθητήρες που παρακολουθούνται / ελέγχονται μέσω του Διαδικτύου για την παρακολούθηση των αναγκών συντήρησης μηχανημάτων ή οχημάτων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
στ) για εξπηρέτηση πελατών (π.χ. "έξυπνες" κάμερες ή αισθητήρες που παρακολουθούνται / ελέγχονται μέσω του Διαδικτύου για να παρακολουθούν τις δραστηριότητες των πελατών ή να τους προσφέρουν μια εξατομικευμένη αγοραστική εμπειρία)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ζ) Άλλου λόγους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Μέρος Στ: Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence)**

Η τεχνητή νοημοσύνη αναφέρεται σε συστήματα που χρησιμοποιούν τεχνολογίες όπως: text mining, computer vision, αναγνώριση ομιλίας, παραγωγή φυσικής γλώσσας, machine learning και deep learning για τη συλλογή και / ή τη χρήση δεδομένων με αυτονομία, για την πρόβλεψη και τη λήψη των καλύτερων δυνατών αποφάσεων για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.

Τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης μπορούν να βασίζονται αποκλειστικά σε λογισμικό:

- chatbots and business virtual assistants με βάση την επεξεργασία φυσικής γλώσσας,
  - συστήματα αναγνώρισης προσώπου βασισμένα σε συστήματα "computer vision" ή "αναγνώρισης ομιλίας".
  - λογισμικό μηχανικής μετάφρασης "machine translation software",
  - ανάλυση δεδομένων με βάση τεχνολογίες "machine learning"
- ή να είναι ενσωματωμένα σε συσκευές, π.χ.
- αυτόνομα rompót για αυτοματοποίηση εργασιών (αποθηκευσής, συναρμολόγησης παραγωγής)
  - αυτόνομα drones για επιτήρηση παραγωγής ή χειρισμό δεμάτων κ.λπ.

**Στ1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποια από τις ακόλουθες τεχνολογίες Τεχνητής Νοημοσύνης;**

	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Τεχνολογίες που πραγματοποιούν ανάλυση γραπτής γλώσσας (text mining)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Τεχνολογίες που μετατρέπουν την προφορική γλώσσα σε μορφή αναγνώσιμη από μηχανή (speech recognition)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Τεχνολογίες που δημιουργούν γραπτή ή προφορική γλώσσα (natural language generation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Τεχνολογίες που αναγνωρίζουν αντικείμενα ή άτομα με βάση εικόνες (image recognition, image processing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Machine learning (π.χ. deep learning) για ανάλυση δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Τεχνολογίες που αυτοματοποιούν διαφορές ροές εργασίας ή βιοηθούν στη λήψη αποφάσεων (Artificial Intelligence based software robotic process automation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Τεχνολογίες που επιτρέπουν τη φυσική κίνηση των μηχανών μέσω αυτόνομων αποφάσεων με βάση τον περιβάλλοντα χώρο. (αυτόνομα robots, αυτοκινούμενα οχηματα, drones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εάν Στ1 α) - ζ) = "Όχι" τότε πήγαινε στην Στ4

**Στ2. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας λογισμικό ή συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης για οποιονδήποτε από τους ακόλουθους σκοπούς;**

	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) για σκοπούς "marketing" ή πωλήσεων π.χ. • "chatbots" με βάση την επεξεργασία φυσικής γλώσσας (natural language processing) για υποστήριξη πελατών, • προφίλ πελατών, βελτιστοποίηση τιμών, εξαυτομικευμένες προσφορές μάρκετινγκ, ανάλυση αγοράς κ.λπ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) για τις διαδικασίες παραγωγής π.χ. • προγνωστική συντήρηση με τη χρήση "machine learning", • εργαλεία για την ταξινόμηση προϊόντων ή τον εντοπισμό ελαττωμάτικων προϊόντων με τη χρήση "computer vision", • χρήση "drones" για εργασίες παρακολούθησης, ασφάλειας ή επιθεώρησης παραγωγής, • εργασίες συναρμολόγησης που εκτελούνται από αυτόνομα rompót κ.λπ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) για την οργάνωση διαδικασιών διοίκησης της επιχειρήσης π.χ. • "business virtual assistants" με τη χρήση "machine learning" ή / και επεξεργασία φυσικής γλώσσας, • μετατροπή ομιλίας σε κείμενο με βάση την αναγνώριση ομιλίας για τη σύνταξη εγγράφων, • αυτοματοποιημένος προγραμματισμός ή προγραμματισμός με τη χρήση "machine learning", • υπαντική μετάφrasη κ.λπ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>δ) για τη διοίκηση επιχειρήσεων</p> <p>π.χ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• χρήση "machine learning" για την ανάλυση δεδομένων και τη λήψη επενδυτικών ή άλλων αποφάσεων,</li> <li>• χρήση "machine learning" για πρόβλεψη πωλήσεων,</li> <li>• χρήση "machine learning" για εκτίμηση κινδύνων, κλπ.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>ε) για σκοπούς υλικοτεχνικής υποστήριξης "logistics"</p> <p>π.χ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• αυτόνομα ρομπότ για σκοπούς αποθήκευσης,</li> <li>• βελτιστοποίηση διαδρομών με χρήση "machine learning",</li> <li>• αυτόνομα ρομπότ για αποστολή δεμάτων, εντοπισμό, διανομή και διαλογή,</li> <li>• χρήση "drones" για παράδοση δεμάτων κ.λπ.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>στ) για την ασφάλεια των ΤΠΕ</p> <p>π.χ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• αναγνώριση προσώπου (face recognition) για έλεγχο ταυτότητας χρηστών ΤΠΕ με τη χρήση "computer vision",</li> <li>• ανίχνευση και πρόληψη επιθέσεων στον κυβερνοχώρο με τη χρήση "machine learning" κ.λπ.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>ζ) για τη διαχείριση ή πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού</p> <p>π.χ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• έλεγχος προεπιλογής υποψηφίων, αυτοματοποίηση προσλήψεων με τη χρήση "machine learning".</li> <li>• ανάλυση απόδοσης εργαζομένων με τη χρήση "machine learning",</li> <li>• "chatbots" βασισμένα σε επεξεργασία φυσικής γλώσσας για πρόσληψη ή υποστήριξη της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού κ.λπ.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Στ3. Πώς αποκτήσε η επιχείρηση το λογισμικό ή τα συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης που χρησιμοποιεί;</b></p> <p>α) Αναπτύχθηκαν από υπαλλήλους της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που απασχολούνται σε μητρική ή συνδεδεμένη επιχείρηση)</p> <p>β) Αγορά εμπορικού λογισμικού ή συστημάτων τα οποία τροποποιήθηκαν από υπαλλήλους της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που απασχολούνται σε μητρική ή συνδεδεμένη επιχείρηση)</p> <p>γ) Λογισμικό ή συστήματα ανοιχτού κώδικα (open-source) τροποποιήθηκαν από υπαλλήλους της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που απασχολούνται σε μητρική ή συνδεδεμένη επιχείρηση)</p> <p>δ) Αγορά εμπορικού λογισμικού ή συστημάτων έτοιμων προς χρήση (συμπεριλαμβανομένων και λογισμικών ή συστημάτων ήδη ενσωματωμένων σε αγορασμένο αντικείμενο ή σύστημα)</p> <p>ε) Εξωτερικοί πάροχοι ανέλαβαν τη σύμβαση για την ανάπτυξη ή την τροποποίησή των συστημάτων ή του λογισμικού</p>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>

Απαντούν μόνο όσοι απάντησαν στην Στ1 α) - ζ) = OXI

Στ4. Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο η επιχείρηση σας έχει εξετάσει το ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσει κάποια από τις τεχνολογίες Τεχνητής Νοημοσύνης που αναφέρονται στην ερώτηση Στ1;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		→ Πήγανε στην X1
Στ5. Παρακαλώ δηλώστε για ποιους από τους παρακατω λογους η επιχείρησή σας δεν χρησιμοποιεί καμία από τις τεχνολογίες Τεχνητής Νοημοσύνης που αναφέρονται στην ερώτηση Στ1;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
α) Πολύ υψηλό κόστος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Έλλειψη σχετικής εμπειρογνωμοσύνης στην επιχείρηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Ασυμβατότητα με υπάρχοντα εξοπλισμό, λογισμικό ή συστήματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Μή διαθεσιμότητα ή ελλιπής ποιότητα των απαραίτητων δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Ανησυχίες σχετικά με παραβίαση της προστασίας δεδομένων και του απορρήτου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Έλλειψη σαφήνειας σχετικά με τις νομικές συνέπειες (π.χ. ευθύνη σε περίπτωση βλάβης που προκαλείται από τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Ηθικά ζητήματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
η) Οι τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης δεν είναι χρήσιμες για την επιχείρηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module G: Covid - 19 impact				
Z1.	Katá tη διάρκεια tou 2020, ékane η επιχείρηση αύξηση tou:	Nαι	Oχι	Δεν Ισχύει
	α) ποσοστού των απασχολούμενων που έχουν απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα e-mail tης επιχείρησης. (μέσω υπολογιστών ή κινητών tηλεφώνων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) ποσοστού των απασχολούμενων που έχουν απομακρυσμένη πρόσβαση στα συστήματα ΤΠΕ tης επιχείρησης εκτός tou ηλεκτρονικού tαχυδρομείου (μέσω υπολογιστών ή κινητών tηλεφώνων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) αριθμού των συσκέψεων που πραγματοποιούνται εξ' αποστάσεως (π.χ. μέσω Skype, Zoom, MS Team κ.λπ.) (μέσω υπολογιστών ή κινητών tηλεφώνων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z2.		Πλήρως	Μερικώς	Καθόλου
	α) (Av Z1a)=Ναι Σε ποιο βαθμό αυτές οι αλλαγές (η απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα e-mail tης επιχείρησης) οφείλονταν στην πανδημία covid-19;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) (Av Z1b) =Ναι Σε ποιο βαθμό αυτές οι αλλαγές (η απομακρυσμένη πρόσβαση τα συστήματα ΤΠΕ tης επιχείρησης εκτός tou ηλεκτρονικού tαχυδρομείου) οφείλονταν στην πανδημία covid-19;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) (Av Z1γ) =Ναι Σε ποιο βαθμό αυτές οι αλλαγές (αύξηση tou αριθμού των συσκέψεων που πραγματοποιούνται εξ' αποστάσεως από tην επιχείρηση) οφείλονταν στην πανδημία covid-19;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z3.	Katá tη διάρκεια tou 2020, λόγω tης πανδημίας Covid-19 η επιχείρησή σας ξεκίνησε ή αύξησε tις προσπάθειές tης για πώληση αγαθών ή υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου (μέσω iστότοπου ή εφαρμογών ή μηνυμάτων tύπου EDI);	Yes	No	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**ΜΕΡΟΣ Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης**

X1. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης, κατά τη διάρκεια του 2020 (περιγραφή)	..... ..... ..... .....
X2. Μέσος αριθμός απασχολουμένων, κατά τη διάρκεια του 2020	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
X3. Συνολικός τζίρος (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.), για το 2020	€ <input type="text"/>

**ΜΕΡΟΣ Ι: Γενικές Πληροφορίες**

II. Αν υπάρχουν οποιαδήποτε σχόλια για την έρευνα, παρακαλώ συμπληρώστε πιο κάτω:	
<hr/> <hr/> <hr/>	
12.	Όνομα του προσώπου που παρείχε τις πληροφορίες:
	Θέση στην επιχείρηση:
	Τηλέφωνο:
	Τηλεομοιότυπο:
	E-mail:
13.	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:	<hr/> <hr/> <hr/>

**ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ MONO**

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

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

**ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ**

- 1 **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.).
- 2 **Bluetooth** Το Bluetooth είναι ένα πρότυπο ασύρματης τεχνολογίας που χρησιμοποιείται για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ σταθερών και κινητών συσκευών σε μικρές αποστάσεις χρησιμοποιώντας ραδιοκύματα UHF μικρού μήκους κύματος στις βιομηχανικές, επιστημονικές και ιατρικές ραδιοφωνικές ζώνες, από 2.400 έως 2.485 GHz και για την κατασκευή προσωπικών δικτύων (personal area networks -PAN).  
Πηγή: <https://en.wikipedia.org/wiki/Bluetooth>
- 3 **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](http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process)
- 4 **Διαλογικό ρομπότ (chatbot) ή ένας εικονικός υπάλληλος** Διαλογικό ρομπότ (chatbot) ή ένας εικονικός υπάλληλος (virtual agent) είναι ένας εικονικός χαρακτήρας που παράγεται από ένα υπολογιστή και έχει σκοπό την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πελατών
- 5 **Computer Vision** Με τον όρο "Computer Vision" εννοούμε εργασίες που περιλαμβάνουν μεθόδους για την απόκτηση, την επεξεργασία, την ανάλυση και την κατανόηση ψηφιακών εικόνων και την εξαγωγή δεδομένων από τον πραγματικό κόσμο με σκοπό την παραγωγή αριθμητικών ή συμβολικών πληροφοριών, π.χ. με τη μορφή αποφάσεων.  
Πηγή: [https://en.wikipedia.org/wiki/Computer\\_vision](https://en.wikipedia.org/wiki/Computer_vision)
- 6 **Υπολογιστικό Νέφος (Cloud Computing)** Το υπολογιστικό νέφος αναφέρεται στις υπηρεσίες ΤΠΕ οι οποίες χρησιμοποιούνται στο Διαδίκτυο για πρόσβαση σε λογισμικό, σε υπολογιστική ισχύ, σε χωρητικότητα αποθήκευσης Το υπολογιστικό νέφος (cloud computing) είναι ένα μοντέλο που επιτρέπει την πρόσβαση σε υπηρεσίες ΤΠΕ στο Διαδίκτυο (π.χ. δίκτυα, διακομιστές, αποθήκευση, εφαρμογές και υπηρεσίες). Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται γρήγορα, κατά παραγγελία, με ελάχιστη προσπάθεια, επί πληρωμή. Υπάρχουν τρία μοντέλα υπηρεσιών υπηρεσιών cloud computing: Λογισμικό ως υπηρεσία (SaaS), Πλατφόρμα ως υπηρεσία (PaaS) και Υποδομή ως υπηρεσία (IaaS).  
Πηγή: <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/Legacy/SP/nistspecialpublication800-145.pdf>
- 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	<b>DSL</b>	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: <a href="http://en.wikipedia.org/wiki/DSL">http://en.wikipedia.org/wiki/DSL</a>
9	<b>EDI, τύπου EDI</b>	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: <a href="http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_Data_Interchange">http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_Data_Interchange</a>
10	<b>Πωλήσεις τύπου EDI</b>	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/IIS(2009)5/FINAL
11	<b>Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-Commerce)</b>	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.
12	<b>Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (E-mail)</b>	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.

13	<b>ERP</b>	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 απαίτησεις 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:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. σχεδιάζονται για περιβάλλον κεντρικών υπολογιστών πελάτων (client server environment) (παραδοσιακό ή βασισμένο στο διαδίκτυο)</li> <li>2. μπορούν να ενσωματώσουν την πλειοψηφία των διαδικασιών μιας επιχείρησης</li> <li>3. επεξεργάζονται μια μεγάλη πλειοψηφία των συναλλαγών μιας επιχείρησης</li> <li>4. χρησιμοποιούν μια βάση δεδομένων για όλη την επιχείρηση που αποθηκεύει κάθε στοιχείο μόνο μια φορά</li> <li>5. επιτρέπουν την πρόσβαση σε στοιχεία σε πραγματικό χρόνο.</li> </ol>
14	<b>Εξωδίκτυο (Extranet)</b>	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 <sup>(*)</sup> (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.
15	<b>Διαδίκτυο (Internet)</b>	Το Διαδίκτυο είναι ένα παγκόσμιο σύστημα διασύνδεσμένων 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 αλληλοσυνδεόμενων υπερκειμενικών εγγράφων (hypertext documents) του Παγκόσμιου Ιστού (www) και υποδομή για υποστήριξη των ηλεκτρονικού ταχυδρομίου. Πηγή: <a href="http://en.wikipedia.org/wiki/Internet">http://en.wikipedia.org/wiki/Internet</a> Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο διαδικτύου: www, Extranet μέσω Διαδικτύου, EDI μέσω Διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο.
16	<b>Internet of Things</b>	Internet of Things (IoT) αναφέρεται συχνά σε διασυνδεδεμένες συσκευές ή συστήματα ("έξυπνες" συσκευές ή "έξυπνα" συστήματα) τα οποία συλλέγουν και ανταλλάσσουν δεδομένα. Αντέτα, ένα δίκτυο ευρείας περιοχής (WAN) δεν καλύπτει μόνο μια μεγαλύτερη γεωγραφική απόσταση, αλλά επίσης γενικά περιλαμβάνει μισθωμένα τηλεπικονιωνιακά κυκλώματα. Πηγή: <a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Local_area_network">https://en.wikipedia.org/wiki/Local_area_network</a>
17	<b>Τοπικό Δίκτυο (LAN)</b>	Το τοπικό δίκτυο (LAN) είναι ένα δίκτυο υπολογιστών που διασυνδέει υπολογιστές εντός περιορισμένης περιοχής, όπως κατοικία, σχολείο, εργαστήριο, πανεπιστημιούπολη ή κτίριο γραφείων. Αντίθετα, ένα δίκτυο ευρείας περιοχής (WAN) δεν καλύπτει μόνο μια μεγαλύτερη γεωγραφική απόσταση, αλλά επίσης γενικά περιλαμβάνει μισθωμένα τηλεπικονιωνιακά κυκλώματα. Πηγή: <a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Local_area_network">https://en.wikipedia.org/wiki/Local_area_network</a>
18	<b>Marketplace(s) (e-commerce marketplaces)</b>	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	<b>Machine Learning (deep learning)</b>	Χρήση ενός μοντέλου υπολογιστή έτσι ώστε να εκτελεί καλύτερα μια αυτοματοποιημένη εργασία, π.χ. αναγνώριση μοτίβου
20	<b>Natural language generation (NLG)</b>	Χρήση ενός προγράμματος υπολογιστή το οποίο μετατρέπει τα δεδομένα σε φυσική γλώσσα

21	<b>Natural language processing (NLP)</b>	Χρήση ενός προγράμματος υπολογιστή το οποίο κατανοεί (αναγνωρίζει) την ανθρώπινη γλώσσα (ομιλία).
22	<b>Λογισμικό Γραφείου (Office Software)</b>	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	<b>Επιγραμμική πληρωμή (Online payment)</b>	Η επιγραμμική (online) πληρωμή είναι μία ολοκληρωμένη (ενσωματωμένη) συναλλαγή παραγγελίας - πληρωμής.
24	<b>Ρομπότ - Ρομποτική</b>	<p>Σύμφωνα με την προβλεπόμενη εφαρμογή τους, τα ρομπότ μπορεί να είναι βιομηχανικά ή ρομπότ παροχής υπηρεσιών.</p> <p>Ένα βιομηχανικό ρομπότ είναι ένας αυτόματα ελεγχόμενος, επαναπρογραμματιζόμενος, πολλαπλών χρήσεων χειριστής προγραμματιζόμενος σε τρεις ή περισσότερους άξονες, ο οποίος μπορεί να είναι είτε σταθερος είτε κινητος για χρήση σε εφαρμογές βιομηχανικού αυτοματισμού.</p> <p>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.</p>
25	<b>Αυτοματοποίηση εργασιών ρομποτικής (βάσει τεχνητής νοημοσύνης)</b>	<p>Η αυτοματοποίηση εργασιών ρομποτικής (βάσει τεχνητής νοημοσύνης) αναφέρεται σε λογισμικό που ηση εργασιών αυτοματοποιεί επιχειρηματικές διαδικασίες (π.χ. αυτοματοποίηση ροών εργασιών) με βάση τεχνολογίες ρομποτικής (με Τεχνητής Νοημοσύνης (AI).  <b>βάση την Τεχνητή Νοημοσύνη</b>)</p>
26	<b>Πωλήσεις μέσω Ιστότοπου (Web Sales)</b>	<p>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.</p> <p>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 πωλησης 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.</p> <p>Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL</p>

**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 κοινωνίτητες 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 μακριάς 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.

		<b>Wiki:</b> Το wiki είναι μια ιστοσελίδα που επιτρέπει τη δημιουργία και επεξεργασία οποιουδήποτε αριθμού αλληλένδετων ιστοτόπων μέσω ενός web browser χρησιμοποιώντας μια απλούστευμένη 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.
28	<b>Αναγνώριση Ομιλίας (speech recognition)</b>	Χρήση ενός προγράμματος υπολογιστή το οποίο μετατρέπει την ομιλία (φράσεις και λέξεις) σε μορφή αναγνώσιμη από υπολογιστή
29	<b>Text mining</b>	Το "Text mining" αναφέρεται στη χρήση προηγμένων τεχνικών για την αυτόματη ανίχνευση μοτίβων (Patterns) σε κείμενα.
30	<b>VPN</b>	Ένα εικονικό ιδιωτικό δίκτυο (VPN) επεκτείνει ένα ιδιωτικό δίκτυο σε ένα δημόσιο δίκτυο και επιτρέπει στους χρήστες να στέλνουν και να λαμβάνουν δεδομένα σε κοινόχρηστα ή δημόσια δίκτυα σαν να ήταν οι υπολογιστικές τους συσκευές απευθείας συνδεδεμένες με το ιδιωτικό δίκτυο. Οι εφαρμογές που εκτελούνται σε μια υπολογιστική συσκευή, π.χ. σε φορητό υπολογιστή, επιτραπέζιο υπολογιστή, smartphone, σε ένα VPN μπορεί επομένως να επωφεληθούν από τη λειτουργικότητα, την ασφάλεια και τη διαχείριση του ιδιωτικού δικτύου. Πήγη: <a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Virtual_private_network">https://en.wikipedia.org/wiki/Virtual_private_network</a>
31	<b>WAN</b>	Το δίκτυο ευρείας περιοχής (WAN) είναι ένα δίκτυο τηλεπικοινωνιών που εκτείνεται σε μια μεγάλη γεωγραφική περιοχή για τον πρωταρχικό σκοπό της δικτύωσης υπολογιστών. Δίκτυα ευρείας περιοχής δημιουργούνται συχνά με μισθωμένα τηλεπικοινωνιακά κυκλώματα Πήγη: <a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Wide_area_network">https://en.wikipedia.org/wiki/Wide_area_network</a>
32	<b>Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω ιστοσελίδας (web e-Commerce)</b>	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
33	<b>Φόρμα Ιστού (Web form)</b>	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: <a href="http://en.wikipedia.org/wiki/">http://en.wikipedia.org/wiki/</a>
34	<b>Ιστότοπος (Website)</b>	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 o Navigator της Netscape ή o Internet Explorer της Microsoft.
35	<b>Ασύρματη πρόσβαση (Wireless access - connection)</b>	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.
36	<b>xDSL</b>	Ψηφιακή συνδρομητική γραμμή. Οι τεχνολογίες DSL έχουν σχεδιασθεί για να αυξηθεί η χωρητικότητα των συνηθισμένων χάλκινων τηλεφωνικών γραμμών. Περιλαμβάνει ADSL, HDSL, SDSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite.

37	<b>XML</b>	<p>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.</p> <p>Πηγή: <a href="http://www.xml.com/">http://www.xml.com/</a></p>
38	<b>ZigBee</b>	<p>Το ZigBee είναι μια προδιαγραφή που βασίζεται στο IEEE 802.15.4 για μια σειρά πρωτοκόλλων επικοινωνίας υψηλού επιπέδου που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία προσωπικών δικτύων περιοχής με μικρά ψηφιακά ραδιόφωνα χαμηλής ισχύος, όπως για οικιακό αυτοματισμό, συλλογή δεδομένων ιατρικών συσκευών και άλλα χαμηλής ισχύος ανάγκες χαμηλού εύρους ζώνης, σχεδιασμένες για έργα μικρής κλίμακας που χρειάζονται ασύρματη σύνδεση. Ως εκ τούτου, το ZigBee είναι ένα ασύρματο ad hoc δίκτυο χαμηλής ισχύος, χαμηλής ταχύτητας δεδομένων και εγγύτητας (δηλαδή προσωπικής περιοχής).</p> <p>Πηγή: <a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Zigbee">https://en.wikipedia.org/wiki/Zigbee</a></p>