

ΑΚΡΩΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ**ΕΡΕΥΝΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ 2004**

--	--

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ	
A/A	_ _ _ _
Νομική Μορφή	
Μέγεθος Επιχείρησης	
NACE	_ _ _ _

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:**

1. Σκοπός της έρευνας είναι η εξακρίβωση στοιχείων για τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και ιδιαίτερα για το ηλεκτρονικό εμπόριο από τις επιχειρήσεις με στόχο 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**.
3. Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της Στατιστικής Υπηρεσίας θα επικοινωνήσει τηλεφωνικώς με τον υπεύθυνο σε θέματα πληροφορικής της επιχείρησης, για διευθέτηση συνάντησης με σκοπό τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.
4. Η περίοδος αναφοράς για τα στοιχεία, είναι το **τέλος Ιανουαρίου 2004**, εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε άλλη συγκεκριμένη περίοδο.
5. 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 άκρως εμπιστευτικά. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς στατιστικής.

Π. Φιλιππίδης  
Διευθυντής  
Στατιστικής Υπηρεσίας

28 Ιανουαρίου, 2004.

<b>Μέρος Α: Γενικές πληροφορίες για τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)</b>			
<b>A1.</b> Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς υπολογιστές;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> →πήγαινε στο X1	
<b>A2.</b> Ποσοστό του συνολικού αριθμού των απασχολούμενων που χρησιμοποιούν υπολογιστή στην εργασία τους (τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα).			
α) Υπολογιστές γενικά (συνδεδεμένους ή μή με το Διαδίκτυο)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %		
β) Υπολογιστές συνδεδεμένους με το www (Διαδίκτυο)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %		
<b>A3.</b> Έχει η επιχείρησή σας απασχολούμενους που εργάζονται τακτικά για ένα μέρος του χρόνου τους (τουλάχιστον μισή μέρα τη βδομάδα) εκτός γραφείου και χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά δίκτυα για να επικοινωνούν με το Συστήματα Πληροφορικής της επιχείρησής;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>	
<b>A4.</b> Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί τις ακόλουθες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών; (Τ.Π.Ε.) (Δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	Nαι	Όχι	
α) Intranet (βλέπε ορισμό στις επεξηγήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) Τοπικό δίκτυο (LAN) (βλέπε ορισμό στις επεξηγήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
γ) - από το οποίο ασύρματο τοπικό δίκτυο ( Wireless LAN )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
δ) Extranet (βλέπε ορισμό στις επεξηγήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>A5.</b> Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί εξειδικευμένα συστήματα πληροφορικής για τη διαχείριση παραγγελιών;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> →πήγαινε στο Β1	
<b>A6.</b> Τα εξειδικευμένα συστήματα πληροφορικής που χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας για να διαχειρίζεται τις παραγγελίες ή τις αγορές, είναι αυτόματα συνδεδεμένα με οποιοδήποτε από τα παρακάτω συστήματα;	Nαι	Όχι	
α) Το εσωτερικό σύστημα για παραγγελίες αντικατάστασης αποθεμάτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) Τα συστήματα τιμολόγησης και πληρωμών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
γ) Σύστημα για τη διαχείριση της παραγωγής ή του σέρβις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
δ) Τα συστήματα των προμηθευτών σας (για προμηθευτές εκτός της επιχείρησής σας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ε) Τα συστήματα των πελατών σας (για πελάτες εκτός της επιχείρησής σας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Μέρος Β: Χρήση Διαδικτύου** (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.))

<b>B1. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο;</b>	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> →πήγαινε στο Δ1	
<b>B2. Τύπος εξωτερικής σύνδεσης με το Διαδίκτυο τον Ιανουάριο του 2004;</b> (Δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	<b>Nαι</b>	<b>Όχι</b>	
α) Modem (πρόσβαση dial-up σε κανονική τηλεφωνική γραμμή)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) ISDN (βλέπε ορισμό στις επεξηγήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
γ) DSL (xDSL, ADSL, SDSL etc) < 2Mb/sec (βλέπε ορισμό στις επεξηγήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
δ) DSL (xDSL, ADSL, SDSL etc) ≥ 2Mb/sec (βλέπε ορισμό στις επεξηγήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ε) Άλλη πρόσβαση ευρείας ζώνης (π.χ. καλωδιακή κ.λ.π.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
στ) Ασύρματη σύνδεση (δορυφορική, κινητό τηλέφωνο)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>B3. Για ποιούς λόγους η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο;</b> (ως <u>χρήστης</u> υπηρεσιών Διαδικτύου) (Δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	<b>Nαι</b>	<b>Όχι</b>	
α) Τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) Επιμόρφωση και εκπαίδευση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
γ) Παρακολούθηση της αγοράς (π.χ. τιμές)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
δ) Αποδοχή ψηφιακών προϊόντων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ε) Πρόσβαση σε υπηρεσίες μετά την πώληση (after sales services)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>B4. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για εξυπηρέτηση από τις Δημόσιες Αρχές/Υπηρεσίες;</b>	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> →Πήγαινε στο B5	
<b>Αν ναι, αναφέρετε τα είδη της εξυπηρέτησης</b> (Δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	<b>Nαι</b>	<b>Όχι</b>	
α) Για εξασφάλιση πληροφοριών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) Για να λαμβάνει έντυπα σε ηλεκτρονική μορφή	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
γ) Για να επιστρέφει συμπληρωμένα τα έντυπα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
δ) Για διαχείριση υπόθεσης αποκλειστικά με ηλεκτρονική μορφή	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>B5. Έχει η επιχείρησή σας ιστοσελίδα (website);</b>	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο B7	
<b>B6. Ποιες υπηρεσίες παρέχει το website της επιχείρησής σας;</b> (ως <u>παροχέας</u> υπηρεσιών Διαδικτύου) (Δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)			
α) Διαφήμιση των προϊόντων της εταιρίας	<input type="checkbox"/>		
β) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων και τιμοκαταλόγους	<input type="checkbox"/>		
γ) Διάθεση τυποποιημένης (customized) σελίδας για τακτικούς πελάτες	<input type="checkbox"/>		
δ) Παροχή ψηφιακών προϊόντων	<input type="checkbox"/>		
ε) Παροχή υποστήριξης στους πελάτες μετά την πώληση (after sales services)	<input type="checkbox"/>		
στ) Παροχή κινητών υπηρεσιών Διαδικτύου (mobile Internet services)	<input type="checkbox"/>		

<b>B7.</b>	Ποια από τα παρακάτω συστήματα ασφαλείας χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας; (Δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
	α) Λογισμικό για έλεγχο ή προστασία από ιούς (antivirus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Αντιπυρική ζώνη (Firewall)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Διακομιστές ασφαλείας (secure servers)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) Διατήρηση εφεδρικών στοιχείων μακριά από το χώρο της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ε) Ηλεκτρονική ψηφιακή υπογραφή ως μηχανισμός πιστοποίησης του πελάτη (Authentication)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	στ) Άλλοι μηχανισμοί πιστοποίησης (π.χ. κωδικός PIN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ζ) Κρυπτογράφηση για λόγους εμπιστευτικότητας (Encryption for confidentiality)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B8.</b>	Έχει ενημερώσει η επιχείρηση κάποια από τα συστήματα ασφαλείας (π.χ. λογισμικό προστασίας από ιούς) κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών μηνών; (συμπεριλαμβάνεται και η αυτόματη ενημέρωση)	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
<b>B9.</b>	Έχει η επιχείρησή σας αντιμετωπίσει οποιαδήποτε προβλήματα ασφαλείας τους τελευταίους 12 μήνες;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> →Πήγαινε στο Γ1
<b>B10.</b>	Αναφέρετε ποια από τα παρακάτω προβλήματα ασφάλειας έχει αντιμετωπίσει η επιχείρησή σας τους τελευταίους 12 μήνες. (Δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
	α) Επίθεση ιού με απώλεια πληροφορίας ή εργάσιμου χρόνου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Πρόσβαση στα συστήματα Η/Υ ή στα δεδομένα της επιχείρησης χωρίς εξουσιοδότηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Εκβιασμούς ή απειλές για τα στοιχεία ή/και για τα λογισμικά της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Μέρος Γ: Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω Διαδικτύου**

(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο)

**Παραγγελίες μέσω Διαδικτύου**

Γ1.	Παράγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου το 2003;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → πήγαινε στο Γ5		
Γ2.	Δηλώστε για το 2003 (να συμπληρωθεί το α ή β) α) το ποσοστό παραγγελιών μέσω διαδικτύου σαν ποσοστό των συνολικών παραγγελιών (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α), ή	< 1% <input type="checkbox"/>	1 - < 10% <input type="checkbox"/>	10 - < 25% <input type="checkbox"/>	> 25% <input type="checkbox"/>
	β) η συνολική αξία των παραγγελιών μέσω διαδικτύου (σε νομισματικούς όρους, χωρίς ΦΠΑ)				
Γ3.	Έχει διενεργήσει η επιχείρησή σας πληρωμές on-line για κάποια προϊόντα/ υπηρεσίες που παραγγέλθηκαν μέσω Διαδικτύου το 2003;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>		
Γ4.	Παράγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα μέσω εξειδικευμένων αγορών στο Διαδίκτυο το 2003;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>		

**Πωλήσεις μέσω Διαδικτύου**

Γ5.	Έχει δεχθεί η επιχείρησή σας παραγγελίες μέσω Διαδικτύου το 2003; (δεν περιλαμβάνονται οι παραγγελίες με δακτυλογραφημένο e-mail)	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> →πήγαινε στο Δ1		
Γ6.	Τι ποσοστό του συνολικού τζίρου του 2003 (χωρίς ΦΠΑ), αντιπροσώπευαν τα έσοδα από τις παραγγελίες μέσω Διαδικτύου;	%			
Γ7.	Τι ποσοστό του συνόλου των πωλήσεων του 2003 μέσω Διαδικτύου αντιπροσώπευαν οι πωλήσεις σε άλλες επιχειρήσεις (B2B) και οι πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές (B2C);	B2B           %	B2C           %		
Γ8.	Ποσοστιαία κατανομή των πωλήσεων μέσω Διαδικτύου το 2003, ανά προορισμό: (σε νομισματικούς όρους)	Κύπρος           %	Χώρες ΕΕ           %	Λοιπές Χώρες           %	
Γ9.	Δέχθηκε η επιχείρησή σας πληρωμές on-line για παραγγελίες που έγιναν μέσω Διαδικτύου το 2003;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>		
Γ10.	Έχει η επιχείρησή σας πωλήσει προϊόντα σε άλλες επιχειρήσεις μέσω εξειδικευμένων αγορών Διαδικτύου το 2003;	Nαι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>		

Γ11.	Πόσο σημαντικά κατά την άποψή σας ήταν τα παρακάτω στις πωλήσεις μέσω Διαδικτύου; (Δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	Πολύ σημαντικό	Αρκετά σημαντικό	Λίγο σημαντικό	Καθόλου σημαντικό
	α) Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Μείωση κόστους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Επιτάχυνση διαδικασιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) Βελτίωση ποιότητας υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ε) Προσέγγιση νέων πελατών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	στ) Προώθηση νέων προϊόντων /υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ζ) Αύξηση του επιπέδου ανταγωνισμού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	η) Γεωγραφική εξάπλωση της αγοράς	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	θ) Προσαρμογή στις ανάγκες των πελατών (customisation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ΜΕΡΟΣ Δ: Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω EDI ή άλλων δικτύων εκτός Διαδικτύου.**

(απαντούν οι επιχειρήσεις που διαθέτουν Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ))

<b>Δ1.</b>	<b>Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας EDI ή άλλα δίκτυα εκτός Διαδικτύου το 2003;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>	
	α) για παραγγελίες (τουλάχιστον 1% της αξίας των συνολικών παραγγελιών, χωρίς Φ.Π.Α.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	β) για πωλήσεις (τουλάχιστον 1% της αξίας των συνολικών πωλήσεων, χωρίς Φ.Π.Α.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Αν ΟΧΙ και στα δύο → Πήγαινε στο Ε1	
<b>Δ2.</b>	<b>Ποια τεχνολογία χρησιμοποιήσατε το 2003;</b> (Δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	EDI <input type="checkbox"/>	Minitel <input type="checkbox"/>	Άλλη <input type="checkbox"/>
<b>Δ3.</b>	<b>Τι ποσοστό της συνολικής αξίας των παραγγελιών (σε νομισματικούς όρους) αντιπροσωπεύουν οι παραγγελίες μέσω EDI ή άλλων δικτύων εκτός Διαδικτύου για το 2003;</b>	_____ %		
<b>Δ4.</b>	<b>Τι ποσοστό του συνολικού τζίρου (σε νομισματικούς όρους) αντιπροσωπεύουν οι πωλήσεις μέσω EDI ή άλλων δικτύων εκτός Διαδικτύου για το 2003;</b>	_____ %		

**ΜΕΡΟΣ Ε: Μέθοδοι οικοδόμησης εμπιστοσύνης για εμπόριο μέσω Διαδικτύου**

<b>Ε1.</b>	<b>Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποια από τις πιο κάτω μεθόδους και ενημερώνει σχετικά την Ιστοσελίδα της επιχείρησής;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>	
α)	<b>Σφραγίδες ασφαλείας και εγγυήσεις (trustmark)</b> (βλέπε ορισμό στις επεξηγήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β)	<b>Εναλλακτικοί μηχανισμοί επίλυσης διαφορών (Alternative Dispute Resolution mechanisms-ADR)</b> (βλέπε ορισμό στις επεξηγήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
γ)	<b>Υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών/ μηχανισμοί παραπόνων</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Μέρος ΣΤ: Εμπόδια στις πωλήσεις μέσω Διαδικτύου**

<b>ΣΤ1.</b>	<b>Σε ποιο βαθμό κατά την άποψή σας τα πιο κάτω προβλήματα περιόρισαν τις πωλήσεις μέσω του Διαδικτύου</b> (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	<b>Πολύ σημαντικό</b>	<b>Αρκετά σημαντικό</b>	<b>Λίγο σημαντικό</b>	<b>Καθόλου σημαντικό</b>
α)	Τα προϊόντα / υπηρεσίες της επιχείρησής δεν είναι κατάλληλα για να πωληθούν μέσω Διαδικτύου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β)	Οι πελάτες ή οι άλλες επιχειρήσεις δεν είναι έτοιμοι να χρησιμοποιήσουν τις δυνατότητες του Διαδικτύου για πωλήσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ)	Ανασφάλεια σχετικά με τις πληρωμές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ)	Αβεβαιότητα όσον αφορά στο νομικό πλαίσιο για πωλήσεις μέσω Διαδικτύου (π.χ. συμβόλαια, όροι παράδοσης και εγγυήσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε)	Λογιστικά προβλήματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ)	Άλλα, (παρακαλώ προσδιορίστε): ..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>ΜΕΡΟΣ Χ: Γενικά στοιχεία της Επιχείρησης</b>	
<b>X1.</b> Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης (περιγραφή)	..... ..... .....
<b>X2.</b> Αριθμός απασχολουμένων το 2003 (κατά μέσον όρο)	
<b>X3.</b> Συνολική αξία παραγγελιών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2003 (σε κυπριακές λίρες)	
<b>X4.</b> Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2003 (σε κυπριακές λίρες)	

<b>ΜΕΡΟΣ Ζ: Γενικά στοιχεία και παρατηρήσεις</b>		
<b>Z1.</b>	Αν υπάρχουν οποιαδήποτε σχόλια για την έρευνα, παρακαλώ συμπληρώστε πιο κάτω:  ..... ..... ..... .....	
<b>Z2.</b>	Όνομα προσώπου που παρέιχε τις πληροφορίες:	
	Θέση στην επιχείρηση:	
	Τηλέφωνο:	
	Τηλεομοιότυπο:	
	E-mail:	
<b>Z3.</b>	Όνομα προσώπου που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο:	
	Υπογραφή:	
	Ημερομηνία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου:	

## **ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ:**

<b>ADR:</b> <b>(Alternative dispute resolution mechanism)</b> <b>(Εναλλακτικοί Μηχανισμοί Επίλυσης Διαφορών)</b>	Διαδικασία επίλυσης διαφορών εκτός δικαστηρίου, όπως π.χ. μεσολάβηση, συμβιβασμός, διαίτησα. Ο στόχος είναι η συνεισφορά στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης των καταναλωτών, χωρίς να χρειάζεται να επιβαρυνθεί η επιχείρηση. Συγκεκριμένα σχετίζεται με το Ηλεκτρονικό Εμπόριο μεταξύ χωρών.
<b>B2B:</b> <b>(Business-to-Business)</b> <b>(Από Επιχείρηση σε Επιχείρηση)</b>	Συναλλαγές από Επιχείρηση σε Επιχείρηση μέσω δικτύων που βασίζονται στο Διαδίκτυο ή μέσω άλλων δικτύων.
<b>B2C:</b> <b>(Business-to-Customer)</b> <b>(Από Επιχείρηση σε Πελάτες)</b>	Συναλλαγές μεταξύ Επιχειρήσεων και Ιδιωτών πελατών μέσω δικτύων που βασίζονται στο Διαδίκτυο ή μέσω άλλων δικτύων.
<b>Broadband:</b> <b>(Υπηρεσία ευρείας ζώνης)</b>	Δεν μπορούμε να έχουμε ένα ορισμό που να είναι γενικά αποδεκτός. Οι συνήθειες όμως ερμηνείας που δίνονται για την έννοια αυτή, αναφέρονται: α) Στις ταχύτητες σύνδεσης που μετρούνται σε kbps ή mbps (τουλάχιστον στη μεταφορά δεδομένων προς τον πελάτη(downstream)) ή στο εύρος ζώνης που μετριέται από τον αριθμό των ψηφιακών bits που κάποιος μπορεί να εκπέμπει ανά δευτερόλεπτο και που μετριέται σε kbps ή mbps. β) Στον τύπο σύνδεσης, από τον οποίο να εξασφαλίζεται μια από τις παρακάτω προσβάσεις ευρείας ζώνης: xDSL (ADSL, SDSL, κτλ.), καλωδιακό δίκτυο τηλεόρασης (καλωδιακό modem), UMTS (κινητό τηλέφωνο), ή άλλη (π.χ. δορυφορική, σταθερή ασύρματη). γ) Το περιεχόμενο που παρέχεται μαζί με τα παραδείγματα υψηλής ευκρίνειας αποσπασμάτων κινηματογραφικής ταινίας, σύντομης διάρκειας ταινίες, τρισδιάστατα παιχνίδια, επιλογή ταινιών σε βίντεο, ράδιο στο διαδίκτυο, τηλεδιάσκεψη και άλλα.
<b>Computer-mediated networks other than Internet:</b> <b>(Άλλα δίκτυα εκτός Διαδικτύου)</b>	EDI, Minitel ή άλλα διαδραστικά (interactive) τηλεφωνικά συστήματα
<b>Digital products or services:</b> <b>(Ψηφιακά προϊόντα /υπηρεσίες)</b>	Αγαθά /υπηρεσίες που μπορούν να παραγγελθούν και να παραδοθούν απευθείας σε υπολογιστή μέσω Διαδικτύου, π.χ. μουσική, βίντεο, παιχνίδια, computer software, εφημερίδες online, συμβουλευτικές υπηρεσίες, κλπ.
<b>DSL:</b> <b>(Digital Subscriber Line)</b> <b>(Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή)</b>	Τεχνολογία παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών σε ψηλές ταχύτητες με την αξιοποίηση του χάλκινου δικτύου.
<b>xDSL, ADSL etc:</b> <b>(Asymmetric Digital Subscriber Line)</b>	Ασύμμετρα ψηφιακή συνδρομητική γραμμή. Περιλαμβάνει ADSL, IDSL, HDSL, SDSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite.
<b>E-commerce:</b> <b>(Ηλεκτρονικό εμπόριο)</b>	Συναλλαγές που διενεργούνται μέσω δικτύων που βασίζονται στο πρωτόκολλο Διαδικτύου ή μέσω άλλων δικτύων. Τα αγαθά και οι υπηρεσίες παραγγέλλονται μέσω αυτών των δικτύων, αλλά η πληρωμή και η τελική παράδοση του αγαθού /υπηρεσίας μπορεί να γίνει μέσω του δικτύου ή εκτός αυτού. Παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω τηλεφώνου, τηλεμοιότυπο και ηλεκτρονικά μηνύματα δεν θεωρούνται ηλεκτρονικό εμπόριο.
<b>EDI:</b> <b>(Electronic Data Interchange)</b>	Ανταλλαγή δεδομένων με δομημένη μορφή (EDIFACT) μεταξύ οργανισμών /επιχειρήσεων.
<b>E-mail:</b> <b>(Electronic mail)</b> <b>(Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο)</b>	Ηλεκτρονική μετάδοση μηνυμάτων, περιλαμβανομένων κειμένου και συνημμένων, από έναν υπολογιστή σε έναν άλλο που βρίσκεται εντός ή εκτός του οργανισμού /επιχείρησης. Περιλαμβάνει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω Διαδικτύου ή άλλων δικτύων.
<b>Extranet:</b>	Μία προέκταση ασφαλείας του Intranet που επιτρέπει σε εξωτερικούς χρήστες να έχουν πρόσβαση σε μερικά μέρη του Intranet.
<b>Internet</b> <b>(Διαδίκτυο)</b>	Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο: www, Extranet μέσω Διαδικτύου, EDI μέσω Διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο.
<b>Intranet:</b>	Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών που χρησιμοποιεί πρωτόκολλο Διαδικτύου επιτρέποντας επικοινωνίες εντός του οργανισμού /επιχείρησης.
<b>ISDN:</b> <b>(Integrated Services Digital Network)</b>	Integrated Services Digital Network.
<b>LAN:</b> <b>(Local Area Network)</b> <b>(Τοπικό δίκτυο)</b>	Δίκτυο επικοινωνίας μεταξύ υπολογιστών που περιορίζονται εντός ενός κτιρίου ή σε κλειστό κτιριακό συγκρότημα, επιτρέποντας στους χρήστες να ανταλλάσσουν στοιχεία, να μοιράζονται κοινόν εκτυπωτή ή να χειρίζονται κοινό υπολογιστή, κτλ.
<b>Mobile Internet Services:</b> <b>(Κινητές υπηρεσίες Διαδικτύου)</b>	Ασύρματες υπηρεσίες Διαδικτύου (Mobile phone, Personal Digital Assistant, PC device ή custom terminal) που χρησιμοποιούν Wireless Application Protocol (WAP) ή General Packet Radio Service (GPRS). Το WAP είναι ένα πρωτόκολλο που επιτρέπει στα τηλέφωνα GSM την προσαρμογή σε φόρμες διαδικτύου. Το GPRS είναι μία τεχνολογία που επιτρέπει την αποστολή /λήψη πακέτων δεδομένων από /προς κινητά τηλέφωνα.
<b>Modem:</b>	Συσκευή που μετατρέπει τα εξερχόμενα ψηφιακά σήματα από έναν υπολογιστή ή άλλη ψηφιακή συσκευή σε αναλογικά σήματα για συμβατική καλωδιακή τηλεφωνική γραμμή και μετατρέπει το εισερχόμενο αναλογικό σήμα σε ψηφιακό.
<b>On-line payments:</b> <b>(Πληρωμές on-line)</b>	Μία πληρωμή on-line θεωρείται μία ολοκληρωμένη συναλλαγή παραγγελίας-πληρωμής.
<b>Specialised Internet market places:</b> <b>(Εξειδικευμένες αγορές Διαδικτύου)</b>	Ιστοσελίδα όπου εκπροσωπούνται περισσότερες της μίας επιχείρησης, που πωλούν έναν ειδικό τύπο αγαθών /υπηρεσιών ή στοχεύουν σε μικρές ομάδες πελατών.
<b>Trustmarks:</b> <b>(Σήματα)</b>	Σήμα στην Ιστοσελίδα που υποδηλώνει ότι ένας οργανισμός αποδέχεται να συμμορφωθεί με κάποιες από τις επιχειρηματικές πρακτικές, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών αποζημιώσεως. Τα ουσιαστικά για τα σήματα είναι: Το Σήμα, ο Κώδικας συμπεριφοράς/αρχών, Επιβολή, Αποζημίωση. Στόχος είναι να κερδηθεί η εμπιστοσύνη του καταναλωτή.
<b>Web site:</b> <b>(Δικτυακός Τόπος)</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 home page. Η πληροφορία έχει κωδικοποιηθεί με ειδικές γλώσσες (Hypertext mark-up language (HTML), XML, Java) και διαβάζεται με έναν Web browser, όπως ο Navigator της Netscape ή ο Internet Explorer της Microsoft.