

**ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ**

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ  
 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ  
 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ  
 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2016**

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

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:**

1. Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις επιχειρήσεις, τη χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, την απασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού ΤΠΕ, την πρόσβαση και χρήση του διαδικτύου, τη χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing), την ανάλυση μαζικών δεδομένων, την ηλεκτρονική τιμολόγηση και το ηλεκτρονικό εμπόριο. 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 X), 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 (2016), εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε συγκεκριμένη περίοδο.
6. 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.

Γ. Χρ. Γεωργίου  
 Διευθυντής  
 Στατιστικής Υπηρεσίας

<b>ΜΕΡΟΣ Α: Χρήση Υπολογιστών</b>		
<b>A1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας ηλεκτρονικούς υπολογιστές;</b>  Ο όρος ηλεκτρονικοί υπολογιστές περιλαμβάνει προσωπικούς υπολογιστές, φορητούς υπολογιστές (π.χ. laptops, notebooks, netbooks), υπολογιστές με οθόνη αφής (tablets), άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones.	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>  → Πήγαυε στη <b>X1</b>
<b>A2. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β):</b> <b>α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές για επαγγελματικούς σκοπούς;</b>  ή <b>β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς υπολογιστές για επαγγελματικούς σκοπούς;</b>		%
<b>ΜΕΡΟΣ Β: Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και δεξιότητες (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)</b>		
<b>B1. Απασχολεί η επιχείρησή σας εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ;</b>  <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.	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
<b>B2. Παρείχε η επιχείρησή σας εκπαίδευση για να αναπτύξει ή να αναβαθμίσει δεξιότητες σχετικές με τη χρήση ΤΠΕ του προσωπικού της, κατά τη διάρκεια του 2015;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
<b>α) Εκπαίδευση για εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ</b> Σημειώστε ΟΧΙ αν η επιχείρησή σας δεν εργοδότησε εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ κατά την διάρκεια του 2015		
<b>β) Εκπαίδευση για άλλους εργαζόμενους</b>		
<b>B3. Προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει, η επιχείρησή σας, προσωπικό για εργασίες που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ, κατά την διάρκεια του 2015;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>  → Πήγαυε στη <b>B5</b>
<b>B4. Είχε η επιχείρησή σας κενές θέσεις εργασίας που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ και που ήταν δύσκολο να πληρωθούν, κατά τη διάρκεια του 2015;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>

<b>B5. Παρακαλώ δηλώστε ποιοι κατά κύριο λόγο εκτελούσαν τις πιο κάτω λειτουργίες ΤΠΕ για την επιχείρησή σας, το 2015:</b>	<b>Κυρίως εργαζόμενοι της επιχείρησης (περιλ. εργαζόμενους σε μητρική ή θυγατρικές επιχειρήσεις)</b>	<b>Κυρίως εξωτερικοί προμηθευτές</b>	<b>Δεν ισχύει</b>
α) Συντήρηση των υποδομών ΤΠΕ (διακομιστές, υπολογιστές, εκτυπωτές, δίκτυα)			
β) Υποστήριξη για το λογισμικό γραφείου (π.χ. επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα, κλπ.)			
γ) Ανάπτυξη λογισμικού / συστημάτων για διαχείριση επιχειρήσεων (π.χ. ERP <sup>(14)</sup> - σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning), εφαρμογή λογισμικού CRM <sup>(5)</sup> για τη διαχείριση των πληροφοριών για τους πελάτες, διαχείριση των πληροφοριών Ανθρώπινου Δυναμικού (HR), βάσεις δεδομένων)			
δ) Υποστήριξη για το λογισμικό διαχείρισης των επιχειρήσεων/ συστήματα (π.χ. ERP, CRM, HR, βάσεις δεδομένων)			
ε) Ανάπτυξη εφαρμογών Διαδικτύου (π.χ. ιστοσελίδες, e-commerce εφαρμογές)			
στ) Υποστήριξη εφαρμογών Διαδικτύου (π.χ. ιστοσελίδες, e-commerce εφαρμογές)			
ζ) Ασφάλεια και προστασία δεδομένων <sup>(6)</sup> (π.χ. δοκιμές ασφαλείας, λογισμικό ασφαλείας)			

### ΜΕΡΟΣ Γ: Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

<b>Γ1. Έχει η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Διαδίκτυο <sup>(18)</sup>;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b> → Πήγαινε στην Ε1
<b>Γ2. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β):</b> <b>α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς;</b>  ή <b>β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς;</b>  Ο όρος ηλεκτρονικοί υπολογιστές περιλαμβάνει προσωπικούς υπολογιστές, φορητούς υπολογιστές (π.χ. laptops, notebooks, netbooks), υπολογιστές με οθόνη αφής (tablets), άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones.  %		
<b>Χρήση σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς</b>		
<b>Γ3. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας σύνδεση DSL <sup>(8)</sup> ή οποιαδήποτε άλλη σταθερή ευρυζωνική σύνδεση στο Διαδίκτυο; (π.χ. ADSL, SDSL, VDSL, τεχνολογία οπτικών ινών (FTTH), καλωδιακή (CableNet), δορυφορική (Nova) κ.λπ.)</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b> → Πήγαινε στη Γ5
<b>Γ4. Ποια είναι η μέγιστη προσφερόμενη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων (download) της σύνδεσης Διαδικτύου της επιχείρησής σας, με βάση το συμβόλαιο με τον παροχέα Υπηρεσιών Διαδικτύου;</b>		
α) Λιγότερο από 2 Mbit/s		
β) 2 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 10Mbit/s		
γ) 10 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 30Mbit/s		
δ) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100Mbit/s		
ε) 100 Mbit/s ή περισσότερο		

Χρήση κινητής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς		
<p>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.</p>		
<p><b>Γ5.</b> Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας <u>κινητή ευρυζωνική σύνδεση</u> <sup>(23)</sup> στο Διαδίκτυο μέσω <u>φορητών συσκευών</u> χρησιμοποιώντας δίκτυα κινητής τηλεφωνίας (γνωστό ως 3G ή 4G<sup>(1)</sup>); π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών όπως Smartphones</p>	Ναι	Όχι
<p><b>Γ6.</b> Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας <u>κινητή ευρυζωνική σύνδεση</u> στο Διαδίκτυο μέσω των πιο κάτω <u>φορητών συσκευών</u> χρησιμοποιώντας δίκτυα κινητής τηλεφωνίας (γνωστό ως 3G ή 4G);</p>	Ναι	Όχι
<p>α) μέσω φορητού υπολογιστή (π.χ. notebook, netbook, laptop, υπολογιστή με οθόνη αφής (tablet), κ.λπ.)</p>		
<p>β) μέσω άλλων φορητών συσκευών (π.χ. Smartphones)</p>		
<p><b>Γ7.</b> Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β):</p> <p>α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν <u>φορητή συσκευή</u> που τους παρέχει η επιχείρησή σας και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας (γνωστό ως 3G ή 4G), για επαγγελματικούς σκοπούς; (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 επιχείρησή σας και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας (γνωστό ως 3G ή 4G), για επαγγελματικούς σκοπούς;</p>		<p style="text-align: right;">%</p> <p style="text-align: center; color: red;">Αν Γ7=0 → Πήγαμε στη Γ9</p>
<p><b>Γ8.</b> Παρέχει η επιχείρησή σας στους εργαζόμενους φορητή συσκευή που τους επιτρέπει κινήτη ευρυζωνική σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς;</p>	Ναι	Όχι
<p>α) πρόσβαση στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου <sup>(10)</sup> της επιχείρησής σας</p>		
<p>β) πρόσβαση και τροποποίηση εγγράφων της επιχείρησής σας</p>		
<p>γ) χρήση ειδικών εφαρμογών επιχειρηματικού λογισμικού (διαχείριση παραγγελιών και πωλήσεων, ERP (συστημάτων διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων).</p>		
Χρήση Ιστότοπου		
<p><b>Γ9.</b> Διαθέτει η επιχείρησή σας Ιστότοπο <sup>(34)</sup> (Website);</p> <p><u>Εάν ναι</u>, δώστε την διεύθυνση του ιστότοπου:</p>	Ναι	Όχι
		→ Πήγαμε στη Γ11

<b>Γ10. Ποια από τα παρακάτω διαθέτει ο Ιστότοπος (Website) της επιχείρησής σας;</b>		
	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
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 <sup>(29)</sup>		
ζ) Διαφήμιση κενών θέσεων εργασίας ή επιγραμμική (online) αίτηση για εργοδότηση		
<b>Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης</b>		
Επιχειρήσεις που <u>χρησιμοποιούν</u> μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται αυτές που έχουν προφίλ χρήστη, λογαριασμό ή άδεια χρήστη αναλόγως των απαιτήσεων και το είδος του μέσου κοινωνικής δικτύωσης.		
<b>Γ11. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης; (όχι αποκλειστικά για καταχώρηση πληρωμένων διαφημίσεων)</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, κ.λπ.)		
β) Ιστολόγια (blogs) ή μικροϊστολόγια (microblogs) επιχειρήσεων (π.χ. Twitter, Present.ly, κ.λπ.)		
γ) Ιστότοπους διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων (π.χ. Youtube, Flickr, Picasa, SlideShare, κ.λπ.)		
δ) Εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βασίζονται στη Βικιπαίδεια (wikis)		
<b>Άλλη Χρήση Διαδικτύου</b>		
<b>Γ12. Παρέχει η επιχείρησή σας στους εργαζόμενους πρόσβαση εξ αποστάσεως στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου<sup>(13)</sup> της επιχείρησης, σε έγγραφα και εφαρμογές;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
<b>Γ13. Πληρώνει η επιχείρησή σας για διαφήμιση στο Διαδίκτυο;</b> (π.χ. διαφήμιση σε μηχανές αναζήτησης, σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, σε άλλους ιστότοπους, κ.λπ.)	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>  → Πήγαινε στη Δ1
<b>Γ14. Πληρώνει η επιχείρησή σας για διαφήμιση στο Διαδίκτυο με οποιαδήποτε από τις ακόλουθες μεθόδους στοχευμένης διαφήμισης:</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) με βάση το περιεχόμενο δικτυακών τόπων ή λέξεων κλειδιών που αναζητούνται από χρήστες		
β) με βάση την παρακολούθηση του ιστορικού περιήγησης ή του προφίλ των χρηστών του διαδικτύου		
γ) με βάση τη γεωγραφική θέση των χρηστών του διαδικτύου		
δ) οποιαδήποτε άλλη μέθοδος στοχευμένης διαφήμισης στο διαδίκτυο που δεν αναφέρεται παραπάνω		

**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.λπ. 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>Δ1. Πληρώνει η επιχείρησή σας για οποιαδήποτε υπηρεσία υπολογιστικού νέφους που χρησιμοποιείται μέσω Διαδικτύου;</b> (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και όχι σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>  → Πήγαινε στην Ε1
<b>Δ2. Πληρώνει η επιχείρησή σας για οποιαδήποτε από τις παρακάτω υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους που χρησιμοποιούνται μέσω Διαδικτύου;</b> (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και όχι σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) (π.χ. E-mail Enterprise, Microsoft Exchange Online / Office 365, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)		
β) Λογισμικό γραφείου <sup>(24)</sup> (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 <sup>(5)</sup> ) (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)		
<b>Δ3. Πληρώνει η επιχείρησή σας για οποιαδήποτε υπηρεσία υπολογιστικού νέφους που παρέχεται από:</b> (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και όχι σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Κοινούς διακομιστές (shared servers) παροχέων υπηρεσιών		
β) Διακομιστές (servers) παροχέων υπηρεσιών αποκλειστικά για την επιχείρησή σας		

**ΜΕΡΟΣ Ε: Ανάλυση Μαζικών Δεδομένων<sup>(3)</sup> (Big data analysis)**  
(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

**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.

<b>E1. Κατά το 2015, η επιχείρησή σας ανάλυσε μαζικά δεδομένα από οποιαδήποτε από τις παρακάτω πηγές;</b> (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε στον ορισμό των Μαζικών Δεδομένων όπως αυτός ορίζεται πιο πάνω, καθώς επίσης και όπως συμπεριλάβετε και την ανάλυση μαζικών δεδομένων που έγινε από εξωτερικούς συνεργάτες)	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Ανάλυση μαζικών δεδομένων με τη χρήση των δεδομένων της επιχείρησης από έξυπνες συσκευές ή αισθητήρες ως πηγή δεδομένων, (π.χ. διαμηχανική επικοινωνία (machine to machine communication), ψηφιακοί αισθητήρες (digital sensors), ταυτοποίηση μέσω ραδιοσυχνοτήτων (Radio frequency identification tags RFID9), κ.λπ.) (στα πλαίσια του ορισμού των Μαζικών Δεδομένων όπως περιγράφεται πιο πάνω)		
β) Ανάλυση μαζικών δεδομένων με τη χρήση δεδομένων γεωγραφικής θέσης (Γεωεντοπισμός (Geolocation)) <sup>(16)</sup> ως πηγή δεδομένων από φορητές συσκευές (π.χ. φορητές συσκευές που χρησιμοποιούν δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, ασύρματες συνδέσεις <sup>(35)</sup> ή GPS) (στα πλαίσια του ορισμού των Μαζικών Δεδομένων όπως περιγράφεται πιο πάνω)		
γ) Ανάλυση μαζικών δεδομένων με τη χρήση δεδομένων από μέσα κοινωνικής δικτύωσης ως πηγή δεδομένων (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) Ανάλυση μαζικών δεδομένων με τη χρήση άλλων πηγών δεδομένων που δεν αναφέρονται παραπάνω		

**Εάν η E1 έχει τουλάχιστον μια θετική απάντηση προχωρήσε στην E2, διαφορετικά πήγαινε στην Στ1.**

<b>E2. Κατά το 2015, ποιός ανάλυσε μαζικά δεδομένα για την επιχείρησή σας;</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) <b>Εργαζομένοι της επιχείρησης</b> (συμπεριλαμβάνονται υπάλληλοι θυγατρικών εταιρειών)		
β) <b>Εξωτερικοί πάροχοι υπηρεσιών</b>		

**ΜΕΡΟΣ Στ: Τιμολόγηση**

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Τα τιμολόγια εκδίδονται είτε σε **έντυπη μορφή** είτε σε **ηλεκτρονική μορφή**.Διακρίνονται δύο διαφορετικά είδη των **ηλεκτρονικών τιμολογίων<sup>(11)</sup>**:

- Ηλεκτρονικά τιμολόγια σε **τυποποιημένη δομή (κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία)** (π.χ. EDI<sup>(9)</sup> UBL<sup>(30)</sup>, XML<sup>(37)</sup>) 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**.

<b>Στ1. Κατά το 2015, έστειλε / έκδοσε η επιχείρησή σας τιμολόγια (είτε σε έντυπη μορφή είτε σε ηλεκτρονική μορφή), σε:</b>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
α) Άλλες επιχειρήσεις		
β) Δημόσιες αρχές		
γ) Ιδιώτες καταναλωτές		
<b>Εάν στην Στ1 απαντήθηκε στο α) ή β) "Ναι" πήγαινε στην Στ2, διαφορετικά πήγαινε στην Στ3.</b>		
<b>Στ2. Παρακαλώ δηλώστε για το 2015, το ποσοστό της κατανομής των τιμολογίων που <u>έστειλε</u> / <u>έκδοσε</u> η επιχείρησή σας σε άλλες επιχειρήσεις ή στις δημόσιες αρχές:</b>		
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 συνημμένο σε e-mail, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή)		%
γ) Τιμολόγια σε έντυπη μορφή		%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1 0 0</b>	<b>%</b>
<b>Στ3. Παρακαλώ δηλώστε για το 2015, το ποσοστό της κατανομής των τιμολογίων που <u>έχει λάβει</u> η επιχείρησή σας:</b>		
α) Ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή (κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία) (π.χ. EDI, UBL, XML)		%
β) Τιμολόγια σε έντυπη μορφή ή σε ηλεκτρονική μορφή μη κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. e-mails, PDF αρχείο συνημμένο σε e-mail, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή)		%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1 0 0</b>	<b>%</b>



**ΜΕΡΟΣ Ζ: Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-Commerce)**

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Μια **συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου<sup>(12)</sup> (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<sup>(28)</sup> (Web Sales)**

Πωλήσεις μέσω ιστότοπου είναι οι πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ενός online καταστήματος (ηλεκτρονικό κατάστημα), ή μέσω φόρμας ιστού<sup>(32)</sup> (web form) στον ιστότοπο<sup>(32)</sup> ή στο εξωδίκτυο<sup>(15)</sup> (extranet) ή μέσω "apps"<sup>(2)</sup> της επιχείρησης.

<b>Z1.</b> Έχει δεχθεί η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου ή "apps", κατά τη διάρκεια του 2015; (εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mails)	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>  → Πήγαυε στη Z5
<b>Z2.</b> Παρακαλώ δηλώστε για το 2015 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)): <b>α)</b> 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, <b>β)</b> Μια εκτίμηση του ποσοστού των εσόδων από παραγγελίες που έχετε δεχθεί μέσω ιστότοπου ή "apps" ως προς το συνολικό τζίρο	€	%
<b>Z3.</b> Παρακαλώ δηλώστε για το 2015, 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) <b>B2C</b> (Πωλήσεις σε ιδιώτες)	%	
β) <b>B2B</b> (Πωλήσεις σε άλλες επιχειρήσεις) και <b>B2G</b> (Πωλήσεις στις δημόσιες αρχές)	%	
γ) <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	1 0 0 %	

<b>Z4.</b> Ποιοι από τους πιο κάτω τρόπους πληρωμής γίνονται δεκτοί από την επιχείρησή σας για πωλήσεις μέσω ιστότοπου ή "apps";	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
	α) Επιγραμμική πληρωμή (online payment) <sup>(25)</sup> , δηλ. πληρωμή που ολοκληρώνεται κατά τη διεξαγωγή της παραγγελίας (π.χ. με πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες, με απευθείας τραπεζική εντολή, μέσω λογαριασμών τρίτων (π.χ. JCC))	
β) Απογραμμική πληρωμή (offline payment), δηλ. η διαδικασία της πληρωμής δεν περιλαμβάνεται στη διεξαγωγή της παραγγελίας (π.χ. μετρητά κατά την παράδοση, μεταφορά χρημάτων μέσω τράπεζας, πληρωμή με επιταγή και άλλες πληρωμές εκτός δικτύου)		
<b>Z5.</b> Κάποιο/α από τα πιο κάτω εμπόδια περιόρισε ή εμπόδισε την επιχείρησή σας να πωλήσει μέσω ιστότοπου ή "apps";	<b>Ναι, συμφωνώ</b>	<b>Όχι, διαφωνώ</b>
α) Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες της επιχείρησης δεν ήταν κατάλληλα για πώληση μέσω ιστότοπου		
β) Προβλήματα υλικοτεχνικής υποστήριξης στην πώληση μέσω ιστότοπου (έξοδα αποστολής προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών)		
γ) Προβλήματα στην πώληση μέσω ιστότοπου σχετικά με τις πληρωμές		
δ) Προβλήματα στην πώληση μέσω ιστότοπου σχετικά με την ασφάλεια ΤΠΕ ή την προστασία δεδομένων		
ε) Προβλήματα στην πώληση μέσω ιστότοπου σχετικά με το νομικό πλαίσιο		
στ) Το κόστος της εφαρμογής πωλήσεων μέσω ιστότοπου ήταν, ή θα μπορούσε να ήταν, αρκετά υψηλό σε σχέση με τα οφέλη		
<b>Πωλήσεις τύπου EDI</b> <b>Πωλήσεις τύπου EDI<sup>(10)</sup></b> είναι οι πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω μηνυμάτων τύπου EDI (Ανταλλαγή Ηλεκτρονικών Δεδομένων (Electronic Data Interchange)): <ul style="list-style-type: none"> <li>- σε συμφωνημένη μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. EDIFACT, UBL, XML)</li> <li>- χωρίς επί μέρους δακτυλογραφημένα μηνύματα</li> </ul>		
<b>Z6.</b> Έχει δεχθεί η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, κατά τη διάρκεια του 2015;	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>  → Πήγαυε στη Z8
<b>Z7.</b> Παρακαλώ δηλώστε για το 2015 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)):	€	
α) Τα έσοδα από παραγγελίες που έχετε δεχθεί 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 έχετε δεχθεί μέσω μηνυμάτων τύπου EDI ως προς το συνολικό τζίρο		%

**Ηλεκτρονικό Εμπόριο <sup>(12)</sup> - Αγορές**

**Αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου** είναι οι αγορές που πραγματοποιούνται με έναν από τους πιο κάτω τρόπους:

- μέσω ενός online καταστήματος (ηλεκτρονικό κατάστημα), ή μέσω φόρμας ιστού (web form) στον ιστότοπο ή στο εξωδίκτυο (extranet) της επιχείρησης

ή

- μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, δηλαδή μηνύματα σε συμφωνημένη μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. EDIFACT, UBL, XML) χωρίς την ανάγκη δακτυλογραφημένων μηνυμάτων.

- Οι αγορές αγαθών ή υπηρεσιών περιλαμβάνουν την αξία όλων των αγαθών και των υπηρεσιών που αγοράστηκαν κατά τη διάρκεια της λογιστικής περιόδου για μεταπώληση ή κατανάλωση στη διαδικασία παραγωγής, εξαιρούνται τα κεφαλαιουχικά αγαθά των οποίων η κατανάλωση καταγράφεται ως κατανάλωση πάγιου κεφαλαίου.

<b>Z8.</b> <u>Έστειλε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου, "apps" ή μηνυμάτων τύπου EDI, κατά τη διάρκεια του 2015; (εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mails)</u>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>  → Πήγαινε στη X1
<b>Z9.</b> <u>Έστειλε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου ή "apps", κατά τη διάρκεια του 2015;</u>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
<b>Z10.</b> <u>Έστειλε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, κατά τη διάρκεια του 2015;</u>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>
<b>Z11.</b> <u>Η αξία των παραγγελιών που έστειλε η επιχείρησή σας για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου, "apps" ή μηνυμάτων τύπου EDI, κατά τη διάρκεια του 2015, ήταν ίση ή μεγαλύτερη του 1% της αξίας των συνολικών αγορών; (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.)</u>	<b>Ναι</b>	<b>Όχι</b>

**ΜΕΡΟΣ X: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης**

<b>X1.</b> Κόρια δραστηριότητα της επιχείρησης, κατά τη διάρκεια του 2015 (περιγραφή)	
<b>X2.</b> Μέσος αριθμός απασχολομένων, κατά τη διάρκεια του 2015	
<b>X3.</b> Συνολικός τζίρος (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.), για το 2015	€

**ΜΕΡΟΣ I: Γενικές Πληροφορίες**

<b>Π1.</b>	<b>Αν υπάρχουν οποιαδήποτε σχόλια για την έρευνα, παρακαλώ συμπληρώστε πιο κάτω:</b>
<b>I2.</b>	<b>Όνομα του προσώπου που παρείχε τις πληροφορίες:</b>
	<b>Θέση στην επιχείρηση:</b>
	<b>Τηλέφωνο:</b>
	<b>Τηλεμοιότυπο:</b>
	<b>E-mail:</b>
<b>I3.</b>	<b>Όνομα του προσώπου που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο:</b>
	<b>Χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου:</b>
	<b>Υπογραφή:</b>
	<b>Ημερομηνία:</b>

**ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΠΟΓΡΑΦΕΑ:**

<b>I4.</b>	<b>Συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:</b>	
	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**

<b>I5.</b>	<b>Όνομα του προσώπου που έλεγξε το ερωτηματολόγιο:</b>
------------	---

## ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- <sup>1</sup> **3G, 3<sup>rd</sup> Γενιάς (3G, 3<sup>rd</sup> Generation)** 3G ή 3<sup>rd</sup> 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<sup>ης</sup> γενιάς (1G). Η τεχνολογία 2G αντικατέστησε τα δίκτυα αναλογικού ραδιοφώνου με ψηφιακά (δίκτυα 2G) στη δεκαετία του 1990.
- 4G, 4<sup>th</sup> Γενιάς (4G, 4<sup>th</sup> Generation)
- 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 Προϋποθέσεις 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>
- <sup>2</sup> **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.)
- <sup>3</sup> **Μαζικά Δεδομένα** Ο όρος Μαζικά Δεδομένα αναφέρεται σε μεγάλο όγκο δεδομένων διαφορετικού τύπου που παράγονται σε μεγάλες ταχύτητες από διάφορες πηγές. Η διαχείριση πολυσύνθετων δεδομένων σε πραγματικό χρόνο απαιτεί νέα εργαλεία και μεθόδους, δυνατούς επεξεργαστές, λογισμικά και αλγόριθμους.
- Πηγή: Commission Communication COM(2014) 442 final "Towards a thriving data-driven economy"
- Δραστηριότητες οι οποίες διεξάγονται ηλεκτρονικά και η επικοινωνία μεταξύ μηχανών (machine-to-machine) παράγουν Μαζικά Δεδομένα τα οποία χαρακτηρίζονται από Όγκο (Volume), Ταχύτητα (Velocity) και Ποικιλία (Variety). Η χρήση τέτοιων δεδομένων έχει μεγάλη κοινωνική και οικονομική αξία.
- Όγκος - Volume. Μεγάλες ποσότητες δεδομένων ( π.χ. Mega-, Giga-, Terra-, Peta-, etc. bytes).
- Ταχύτητα - Velocity. Αναφέρεται στην ταχύτητα που δημιουργούνται, είναι διαθέσιμα και επεξεργάζονται (σε πραγματικό χρόνο) καθώς επίσης και στις αλλαγές με την πάροδο του χρόνου (π.χ. ετήσια, μηνιαία, εβδομαδιαία, ημερησία, σε πραγματικό χρόνο).
- Ποικιλία - Variety. Δεδομένα διαφορετικού τύπου και σε οποιαδήποτε πιθανή μορφή. Δομημένα δεδομένα, αριθμητικά δεδομένα αποθηκευμένα σε παραδοσιακές βάσεις. Αδόμητα έγγραφα κειμένου, email, video, ήχου, δεδομένα εμπορικών συναλλαγών.
- Αξία - Value. Αξία των δεδομένων μετά τη χρήση τους (πρόσβαση και επεξεργασία).
- Αξιοπιστία - Veracity. αναφέρεται στην ποιότητα, αυθεντικότητα, ακρίβεια των δεδομένων. Η χρήση των Μαζικών Δεδομένων βοήθη στη λήψη καλύτερων αποφάσεων οι οποίες προσδίδουν αξία στην επιχείρηση.
- <sup>4</sup> **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)

- 5 **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.
- 6 **Δεδομένα (Data)** Αναπαράσταση γεγονότων, ιδεών ή οδηγιών με τυποποιημένο τρόπο ικανό για επικοινωνία, ερμηνεία ή επεξεργασία από τον άνθρωπο ή από αυτόματα μέσα. Οποιαδήποτε αναπαράσταση όπως χαρακτήρες ή αναλογικές ποσότητες στις οποίες η έννοια είναι προσδιορισμένη ή θα προσδιορισθεί.  
Πηγή: [http://www.its.blrdoc.gov/projects/devglossary/\\_data.html](http://www.its.blrdoc.gov/projects/devglossary/_data.html)
- 7 **Επίθεση Διατάραξης Δικτύων (Denial of service attack)** Η επίθεση διατάραξης δικτύων (DoS attack) ή κατανεμημένη επίθεση διατάραξης δικτύων (DDoS) είναι μια προσπάθεια να γίνει ένας υπολογιστής μη διαθέσιμος στους χρήστες του. Αν και η εκτέλεση και οι στόχοι μία επίθεσης DoS μπορεί να ποικίλουν, γενικά περιλαμβάνει τις ειδικές προσπάθειες ενός ατόμου ή ατόμων να εμποδίσουν την ορθή λειτουργία μιας σελίδας Διαδικτύου ή μιας υπηρεσίας, προσωρινά ή αόριστα. Οι δράστες των επιθέσεων DoS έχουν συνήθως ως στόχο σελίδες και υπηρεσίες με υψηλό προφίλ διακομιστές, όπως τράπεζες, πύλες πληρωμών πιστωτικής κάρτας και ακόμα root nameservers.  
Μία συνηθισμένη μέθοδος επίθεσης περιλαμβάνει υπερφόρτωση της μηχανής που είναι ο στόχος (θύμα) με αιτήματα για εξωτερική επικοινωνία, έτσι ώστε να μην μπορεί να ανταποκριθεί στην αυξανόμενη ζήτηση ή να ανταποκρίνεται τόσο αργά που να καθίσταται μη διαθέσιμη. Σε γενικές γραμμές, οι επιθέσεις DoS πραγματοποιούνται είτε με την υποχρέωση του στοχευμένου υπολογιστή να επαναφέρει τις αρχικές συνθήκες (reset), είτε με την κατανάλωση των πηγών του έτσι ώστε να μη μπορεί πλέον να παρέχει τις υπηρεσίες του ή να παρεμποδίζεται η επικοινωνία μεταξύ των χρηστών και του θύματος, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει αποτελεσματική επικοινωνία.
- 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 συνηθισμένο 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 φίλτράρισμα.  
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](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/IIS(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 μία 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<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 μουν αφού κάνουν login.



- 16 **Γεωεντοπισμός (Geolocation)** Αναφέρεται στη διαδικασία προσδιορισμού της γεωγραφικής θέσης με την πρόσβαση στο διαδίκτυο χρησιμοποιώντας πληροφορίες όπως διεύθυνση IP, την ασύρματη σύνδεση στο δίκτυο, τον πύργο κινητής τηλεφωνίας στον οποίο το κινητό τηλέφωνο είναι συνδεδεμένο (ανεξαρτήτως της χρήσης του διαδικτύου) ή GPS το οποίο λαμβάνει γεωγραφικές συντεταγμένες από δορυφόρο.
- 17 **Πληροφορίες** 1) Γεγονότα, δεδομένα ή οδηγίες σε οποιοδήποτε μέσο ή τύπο.  
2) Η έννοια που προσδίδει ο άνθρωπος σε δεδομένα μέσω προτύπων που χρησιμοποιούνται για αντιπροσώπευσή τους.  
Πηγή: [http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/\\_information.html](http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/_information.html)
- 18 **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, FDI μέσω Διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο
- 19 **Ενδοδίκτυο (Intranet)** Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών που χρησιμοποιεί πρωτόκολλο Διαδικτύου επιτρέποντας επικοινωνίες εντός του οργανισμού /επιχείρησης.
- 20 **Επισύνδεση (Intrusion)** Επισύνδεση είναι η προσπάθεια της παράκαμψης των ελέγχων ασφαλείας σε ένα σύστημα πληροφοριών. Τρόποι επισύνδεσης είναι: λαθρακρόαση (eavesdropping), ιοί (viruses), σκουλήκια (worms), Δούρειος ίππος (trojan horses), λογισμική βόμβα (logic or time bombs), ωμή προσβολή (brute force attacks), κ.λπ.
- 21 **Ανίχνευση Επισύνδεσης (Intrusion detection)** Ανίχνευση επισύνδεσης είναι μια διαδικασία εντοπισμού παράνομης πρόσβασης ή απόπειρας παράνομης πρόσβασης σε έναν υπολογιστή ή ένα δίκτυο για παραβίαση της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας ή της διαθεσιμότητας από παρατήρηση του συστήματος, εφαρμογή και χρήση μιας δραστηριότητας όπως επίσης και κίνηση δικτύου. Τα συστήματα ανίχνευσης επισύνδεσης παίρνουν προληπτικά μέτρα έναντι εισβολών χωρίς απευθείας ανθρώπινη μεσολάβηση.
- 22 **Μήνυμα (Message)** Οποιαδήποτε σκέψη ή ιδέα που εκφράζεται εν συντομία σε μία απλή ή μυστική γλώσσα, προετοιμασμένη σε ειδική φόρμα για μετάδοση με οποιαδήποτε μέσα επικοινωνίας.  
Πηγή: [http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/\\_message.html](http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/_message.html)
- 23 **Κινητή Ευρυζωνική (Mobile Broadband)** Κινητή ευρυζωνική είναι το όνομα που χρησιμοποιείται για να περιγράψει διάφορους τύπους ασύρματης υψηλής ταχύτητας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, μέσω ενός φορητού μόντεμ, τηλεφώνου ή άλλης συσκευής. (ήτοι 3G).  
Πηγή: [http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile\\_broadband](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_broadband)
- 24 **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.
- 25 **Επιγραμμική πληρωμή (Online payment)** Η επιγραμμική (online) πληρωμή είναι μία ολοκληρωμένη (ενσωματωμένη) συναλλαγή παραγγελίας - πληρωμής.
- 26 **Pharming** Ο όρος "pharming" υποδηλώνει μία επίθεση με απώτερο σκοπό την προώθηση της κίνησης ενός ιστότοπου σε άλλο, πλαστό ιστότοπο έτσι ώστε να αποκτηθούν ευαίσθητες πληροφορίες.
- 27 **Phishing** Το phishing ("ψάρεμα") είναι ποινικά δόλια προσπάθεια για απόκτηση ευαίσθητων πληροφοριών, όπως χρηστώνυμο (username), κωδικός πρόσβασης (password) και λεπτομέρειες πιστωτικών καρτών, μέσω μεταμφίεσης (masquerading) ως αξιόπιστη οντότητα σε μια ηλεκτρονική επικοινωνία.

- 28 **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/ISS(2009)5/FINAL
- 29 **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.

- 30 **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 εξαλείφει την επαναπληκτρολόγηση των στοιχείων στην υπάρχουσα αλληλογραφία των επιχειρήσεων και να αποτελεί σημείο έναρξης του ηλεκτρονικού εμπορίου για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.  
Πηγή: [http://en.wikipedia.org/wiki/Universal\\_Business\\_Language](http://en.wikipedia.org/wiki/Universal_Business_Language)
- 31 **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/ISS(2009)5/FINAL
- 32 **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/>
- 33 **Διακομιστής Web (Webserver)** Ένας διακομιστής Ιστού (web server) είναι ένα πρόγραμμα υπολογιστή που παρέχει (σερβίρει) περιεχόμενο, όπως ιστοσελίδες, χρησιμοποιώντας το HTTP (Hypertext Transfer Protocol), μέσω του Παγκόσμιου Ιστού (World Wide Web). Ο όρος διακομιστής Ιστού (web server) μπορεί επίσης να αναφέρεται στον υπολογιστή ή το εικονικό μηχάνημα το οποίο θέτει σε λειτουργία το πρόγραμμα  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Web\\_server](http://en.wikipedia.org/wiki/Web_server)
- 34 **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.
- 35 **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.
- 36 **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.

**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/>