



Αρ. Φακ.: 5.27.06.31

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
1444 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

ΑΚΡΩΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΟΥΣ
ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ 2008**

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 τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, τη χρήση του διαδικτύου και το ηλεκτρονικό εμπόριο στις 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**. Όσον αφορά στα γενικά στοιχεία της επιχείρησης (Μέρος X), αυτά θα πρέπει να δοθούν είτε από το Γενικό Διευθυντή, είτε από οποιονδήποτε άλλον 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 ο **Ιανουάριος 2008**, εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε συγκεκριμένη περίοδο.
6. Η συλλογή των στοιχείων διεξάγεται με βάση τον περί Στατιστικής Νόμο, 15(Ι)/2000. Η Στατιστική Υπηρεσία υποχρεούται σύμφωνα με τον περί Στατιστικής Νόμο να τηρήσει τα στοιχεία τα οποία θα δηλώσετε ως **ΑΚΡΩΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ**. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς Στατιστικής.

Γ. Χρ. Γεωργίου
Διευθυντής
Στατιστικής Υπηρεσίας

10 Ιανουαρίου, 2008

ΜΕΡΟΣ Α: Χρήση Υπολογιστών και Δικτύων										
A1. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο X1								
A2. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β) α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2008; ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποίησε ηλεκτρονικούς υπολογιστές τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2008;	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%; height: 40px;"> </td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"> </td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">%</td> </tr> </table>									%
			%							
A3. Χρησιμοποιούσε η επιχείρησή σας εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών ⁽¹⁾ (π.χ. LAN - τοπικό δίκτυο), τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο A5								
A4. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας ασύρματη πρόσβαση ⁽²⁾ στο εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών (π.χ. ασύρματο τοπικό δίκτυο (wireless LAN)), τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>								
A5. Είχε η επιχείρησή σας σε χρήση εσωτερική ιστοσελίδα (Intranet ⁽³⁾), τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο A7								
A6. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας τα πιο πάνω συστήματα για να μοιράζεται τις ακόλουθες πληροφορίες, τον Ιανουάριο του 2008;	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Ναι</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Όχι</td> </tr> </table>			Ναι	Όχι					
	Ναι	Όχι								
α) Τη γενική πολιτική ή στρατηγική της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
β) Εσωτερικά ενημερωτικά δελτία της επιχείρησης ή καθημερινές ειδήσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
γ) Καθημερινά έγγραφα ή έγγραφα εργασιών (π.χ. για συνεδριάσεις)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
δ) Εγχειρίδια, οδηγοί ή εκπαιδευτικό υλικό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
ε) Κατάλογοι προϊόντων ή υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
A7. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας εξειδικευμένες εφαρμογές με τις οποίες οι εργαζόμενοι είχαν πρόσβαση σε υπηρεσίες ανθρώπινου δυναμικού (π.χ. να βλέπουν ανοικτές θέσεις εργασίας, να υποβάλλουν αιτήσεις για άδεια ανάπαυσης, να βλέπουν ή να καταβάζουν καταστάσεις μισθοδοσίας ή άλλες υπηρεσίες), τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>								
A8. Διέθετε η επιχείρησή σας extranet ⁽⁴⁾ (ιστοσελίδα ή προέκταση του Intranet με περιορισμένη πρόσβαση σε συνεργάτες της επιχείρησης), τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>								
A9. Είχε η επιχείρησή σας σε λειτουργία, λειτουργικά συστήματα ελεύθερης χρήσης ή ανοικτού κώδικα (Third party free/Open Source ⁽⁵⁾), όπως Linux, (δηλ. με τον πηγαίο κώδικα τους διαθέσιμο, χωρίς κανένα κόστος πνευματικών δικαιωμάτων, και τη δυνατότητα τροποποίησης ή/και διανομής τους), τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>								

ΜΕΡΟΣ Β: Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου⁽⁶⁾

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

B1. Είχε η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Διαδίκτυο, τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαυε στο Γ1															
B2. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β) α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο, τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2008; ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποίησε ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο, τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2008;	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; text-align: center;">%</td> </tr> </table>											%					
				%													
B3. Ποιός από τους πιο κάτω τρόπους εξωτερικής σύνδεσης με το Διαδίκτυο είχε η επιχείρησή σας, τον Ιανουάριο του 2008;	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Ναι</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Όχι</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>α) Παραδοσιακό Modem⁽⁷⁾ (πρόσβαση dial-up σε κανονική τηλεφωνική γραμμή) ή ISDN⁽⁸⁾</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>β) DSL⁽⁹⁾ (xDSL⁽¹⁰⁾, ADSL, SDSL κλπ.)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>γ) Άλλη σταθερή σύνδεση (π.χ. καλωδιακή, leased line (π.χ. E1 ή E3 σε επίπεδο 1 και ATM σε επίπεδο 2), Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC – Powerline communication κ.τ.λ.)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>δ) Σύνδεση με κινητό τηλέφωνο (π.χ. αναλογικό κινητό τηλέφωνο, GSM, GPRS, UMTS, EDGE, CDMA2000 1xEVDO)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>			Ναι	Όχι	α) Παραδοσιακό Modem ⁽⁷⁾ (πρόσβαση dial-up σε κανονική τηλεφωνική γραμμή) ή ISDN ⁽⁸⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	β) DSL ⁽⁹⁾ (xDSL ⁽¹⁰⁾ , ADSL, SDSL κλπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	γ) Άλλη σταθερή σύνδεση (π.χ. καλωδιακή, leased line (π.χ. E1 ή E3 σε επίπεδο 1 και ATM σε επίπεδο 2), Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC – Powerline communication κ.τ.λ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	δ) Σύνδεση με κινητό τηλέφωνο (π.χ. αναλογικό κινητό τηλέφωνο, GSM, GPRS, UMTS, EDGE, CDMA2000 1xEVDO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ναι	Όχι															
α) Παραδοσιακό Modem ⁽⁷⁾ (πρόσβαση dial-up σε κανονική τηλεφωνική γραμμή) ή ISDN ⁽⁸⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
β) DSL ⁽⁹⁾ (xDSL ⁽¹⁰⁾ , ADSL, SDSL κλπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
γ) Άλλη σταθερή σύνδεση (π.χ. καλωδιακή, leased line (π.χ. E1 ή E3 σε επίπεδο 1 και ATM σε επίπεδο 2), Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC – Powerline communication κ.τ.λ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
δ) Σύνδεση με κινητό τηλέφωνο (π.χ. αναλογικό κινητό τηλέφωνο, GSM, GPRS, UMTS, EDGE, CDMA2000 1xEVDO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
B4. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας το Διαδίκτυο για τους ακόλουθους λόγους, τον Ιανουάριο του 2008; (ως <u>χρήστης</u> υπηρεσιών Διαδικτύου)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Ναι</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Όχι</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>α) Τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>β) Επιμόρφωση και εκπαίδευση</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>			Ναι	Όχι	α) Τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	β) Επιμόρφωση και εκπαίδευση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	Ναι	Όχι															
α) Τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
β) Επιμόρφωση και εκπαίδευση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															

B5. Γνωρίζετε ότι υπάρχουν διαθέσιμες από το κράτος υπηρεσίες στο Διαδίκτυο;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>				
B6. Έχετε επισκεφθεί την Κυβερνητική Πύλη Διαδικτύου (http://www.cyprus.gov.cy) ;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι, αλλά γνωρίζω ότι υπάρχει <input type="checkbox"/>	Όχι, δεν γνωρίζω ότι υπάρχει <input type="checkbox"/>			
B7. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας το Διαδίκτυο για εξυπηρέτησή της από τη Δημόσια Υπηρεσία, κατά τη διάρκεια του 2007;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο B11				
B8. Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους εξυπηρετήθηκε η επιχείρησή σας μέσω Διαδικτύου από τη Δημόσια Υπηρεσία, κατά τη διάρκεια του 2007;	Ναι	Όχι				
α) Για εξασφάλιση πληροφοριών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
β) Για λήψη εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή (π.χ. φορολογική δήλωση)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
γ) Για επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων (π.χ. παροχή στατιστικών στοιχείων σε δημόσιες υπηρεσίες)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
δ) Διαχείριση διοικητικής υπόθεσης (π.χ. δήλωση, εγγραφή, αίτημα για έγκριση) αποκλειστικά με ηλεκτρονική μορφή χωρίς την ανάγκη για πρόσθετη γραφική εργασία (συμπεριλαμβανομένης και της πληρωμής όπου είναι απαραίτητο)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
ε) Υποβολή προσφοράς σε ηλεκτρονικό σύστημα προσφορών (e-procurement) (εξαιρούνται τα e-mail)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
B9. Για ποια από τα ακόλουθα ζητήματα ήδη χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας το Διαδίκτυο για εξυπηρέτηση της από τη Δημόσια Υπηρεσία; Αν ναι, πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εξυπηρέτηση που τύχατε;	Βαθμός Ικανοποίησης 1:Καθόλου Ικανοποιημένος, 2:Λίγο Ικανοποιημένος, 3:Ικανοποιημένος, 4:Πολύ Ικανοποιημένος					
	Ναι	Όχι	1	2	3	4
α) Φόρος Εισοδήματος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Φ.Π.Α.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Κοινωνικές Ασφαλίσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Δήλωση στο Τμήμα Τελωνείων (σύστημα Θησέας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Άδειες σχετικά με το περιβάλλον εργασίας (Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Εγγραφή κενών θέσεων εργασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Άλλο, παρακαλώ δηλώστε	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B10. Ποιες άλλες Υπηρεσίες/Εξυπηρετήσεις θα θέλατε να προσφέρονται από τη Δημόσια Υπηρεσία μέσω Διαδικτύου;						

B11. Ποιοι ήταν οι λόγοι που η επιχείρησή σας δεν χρησιμοποίησε το Διαδίκτυο για εξυπηρέτησή της από τη Δημόσια Υπηρεσία, κατά τη διάρκεια του 2007;		Ναι	Όχι
	α) Οι υπηρεσίες που χρειάζονται δεν είναι διαθέσιμες στο Διαδίκτυο ή είναι δύσκολο να εντοπιστούν	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Έλλειψη προσωπικής επαφής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Η διαδικασία δεν διεξάγεται εξολοκλήρου μέσω Διαδικτύου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) Έλλειψη άμεσης ανταπόκρισης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ε) Προβληματισμός για την ασφάλεια των δεδομένων της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	στ) Οι υπηρεσίες που προσφέρονται δεν είναι φιλικές προς το χρήστη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ζ) Προβληματισμός για την ασφάλεια των πληρωμών μέσω Διαδικτύου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	η) Έλλειψη κινήτρων (π.χ. οικονομικό κίνητρο, παράταση υποβολής αίτησης κ.τ.λ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	θ) Κανένας από τους πιο πάνω, για άλλους λόγους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B12. Διέθετε η επιχείρησή σας ιστοσελίδα (Website⁽¹¹⁾/Home Page), τον Ιανουάριο του 2008;		Ναι	Όχι
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Πήγαυε στο B14
<u>Αν ναι</u>, δώστε την διεύθυνση της ιστοσελίδας σας:			
.....			
B13. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εξυπηρετήσεις παρείχε η ιστοσελίδα της επιχείρησής σας, τον Ιανουάριο του 2008;		Ναι	Όχι
	α) Καταλόγους προϊόντων και τιμοκαταλόγους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	β) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν στις ανάγκες τους ή να σχεδιάσουν προϊόντα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	γ) Παραγγελία ή κράτηση online (π.χ. καλάθι αγορών (shopping cart))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	δ) Πληρωμές online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ε) Εξατομικευμένο περιεχόμενο στην ιστοσελίδα για τακτικούς / επαναλαμβανόμενους επισκέπτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	στ) Διαφήμιση κενών θέσεων εργασίας ή online αίτηση για εργοδότηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B14. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας, ψηφιακή υπογραφή (digital signature⁽¹²⁾) σε οποιοδήποτε μήνυμα που έστειλε, δηλ. χρησιμοποιώντας μεθόδους κρυπτογράφησης που βεβαιώνουν την αυθεντικότητα και την ακεραιότητα του μηνύματος (συνδεδεμένη μοναδικά με τον υπογράφο, ώστε οποιαδήποτε μετέπειτα αλλαγή στο μήνυμα να είναι ανιχνεύσιμη), τον Ιανουάριο του 2008;		Ναι	Όχι
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

ΜΕΡΟΣ Γ: Αυτοματοποιημένη Ανταλλαγή Δεδομένων (ΑΔΕ) (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)			
Με τον όρο Αυτοματοποιημένη Ανταλλαγή Δεδομένων (Automated Data Exchange (ΑΔΕ)) μεταξύ της επιχείρησης και άλλων συστημάτων ΤΠΕ εκτός της επιχείρησης εννοούμε: - ανταλλαγή μηνυμάτων (π.χ. παραγγελίες, τιμολόγια, συναλλαγές ή περιγραφή αγαθών) - μέσω του Διαδικτύου ή άλλων δικτύων - με συμφωνηθέντα πρότυπα που επιτρέπουν την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. XML, EDIFACT κ.λπ.) - εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα			
Γ1. Χρησιμοποιούσε η επιχείρησή σας Αυτοματοποιημένη Ανταλλαγή Δεδομένων, όπως επεξηγείται πιο πάνω, τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>	→ Πήγαυε στο Γ4
Γ2. Για ποιους από τους ακόλουθους σκοπούς χρησιμοποιήθηκε η αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δεδομένων από την επιχείρησή σας;	Ναι	Όχι	
α) Αποστολή παραγγελιών στους προμηθευτές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) Λήψη τιμολογίων σε ηλεκτρονική μορφή (e-invoices ⁽¹³⁾)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
γ) Αποδοχή παραγγελιών από πελάτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
δ) Αποστολή τιμολογίων σε ηλεκτρονική μορφή (e-invoices)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ε) Αποστολή ή λήψη πληροφοριών για προϊόντα (π.χ. καταλόγους, τιμοκαταλόγους κ.τ.λ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
στ) Αποστολή ή λήψη των εγγράφων μεταφορών (π.χ. σημειώσεις αποστολής φορτίων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ζ) Αποστολή οδηγιών πληρωμής σε οικονομικά ιδρύματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
η) Αποστολή ή λήψη πληροφοριών προς/από τις δημόσιες αρχές (π.χ. φορολογικές επιστροφές, στατιστικά στοιχεία, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Γ3. Ποιες από τις ακόλουθες δομές χρησιμοποιήθηκαν στην αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δεδομένων;	Ναι	Όχι	
α) EDIFACT ή παρόμοια πρότυπα (π.χ. EANCOM, ANSI X12)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) Βασισμένα σε XML πρότυπα, π.χ. ebXML, RosettaNet, UBL, ραπiNET	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
γ) Ιδιόκτητα πρότυπα που συμφωνήθηκαν μεταξύ της επιχείρησής σας και άλλων οργανισμών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Πήγαυε στην ερώτηση Δ1			
Γ4. Ήταν τα ακόλουθα ζητήματα οι λόγοι για τους οποίους η επιχείρησή σας δεν χρησιμοποίησε αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δεδομένων;	Ναι	Όχι	Δεν γνωρίζω
α) Κανένα ενδιαφέρον, επειδή δεν είναι σχετική για την επιχείρηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Έλλειψη πείρας εντός της επιχείρησης για εφαρμογή του ΑΔΕ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Απόδοση επένδυσης πάρα πολύ χαμηλή ή μη σαφής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Έλλειψη κατάλληλου λογισμικού για το συγκεκριμένο τομέα/μέγεθος της επιχείρησής σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Δυσκολία στη συμφωνία κοινών προτύπων με τους επιχειρησιακούς συνεργάτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Αβεβαιότητα για το νομικό καθεστώς των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Δ: Ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για τη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για τη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας σημαίνει:
 - ανταλλαγή όλων των τύπων πληροφοριών με προμηθευτές ή/και πελάτες για συντονισμό της διαθεσιμότητας και της παράδοσης προϊόντων ή υπηρεσιών στον τελικό καταναλωτή
 - συμπεριλαμβάνει πληροφορίες για προβλέψεις της ζήτησης, τους καταλόγους, την παραγωγή, τη διανομή ή την ανάπτυξη προϊόντων
 - γίνεται μέσω δικτύων υπολογιστών, όχι μόνο του Διαδικτύου αλλά και άλλων συνδέσεων μεταξύ υπολογιστών των διαφόρων επιχειρήσεων.
 - μπορεί να είναι από εσάς προς τους προμηθευτές/πελάτες σας ή το αντίθετο
 Αυτές οι πληροφορίες μπορούν να ανταλλαχθούν μέσω των ιστοσελίδων ή μέσω της αυτοματοποιημένης ανταλλαγής δεδομένων (βλ. ορισμό στο Μέρος Γ), αλλά εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mail.

Δ1. Μοιράζονταν, η επιχείρησή σας, ηλεκτρονικά τις πληροφορίες για τη διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας με τους προμηθευτές ή τους πελάτες σας σε τακτική βάση, τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στο E1
Δ2. Ποιες από τις ακόλουθες πληροφορίες μοιράζονταν, η επιχείρησή σας, ηλεκτρονικά με τους <u>προμηθευτές</u> της σε τακτική βάση, τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι	Όχι
α1) Εκτιμήσεις για τη μελλοντική ζήτηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
α2) Επίπεδο αποθεμάτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
α3) Προγραμματισμός παραγωγής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Πρόοδος των παραδόσεων (δηλ. διανομή των πρώτων υλών ή των ολοκληρωμένων προϊόντων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δ3. Ποιες από τις ακόλουθες πληροφορίες μοιράζονταν, η επιχείρησή σας, ηλεκτρονικά με τους <u>πελάτες</u> της σε τακτική βάση, τον Ιανουάριο του 2008;	Ναι	Όχι
α1) Εκτιμήσεις για τη μελλοντική ζήτηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
α2) Επίπεδο αποθεμάτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
α3) Προγραμματισμός παραγωγής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Πρόοδος των παραδόσεων (δηλ. διανομή των πρώτων υλών ή των ολοκληρωμένων προϊόντων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δ4. Χρησιμοποιήθηκαν οι ακόλουθες μέθοδοι για την ηλεκτρονική ανταλλαγή αυτών των πληροφοριών, τον Ιανουάριου του 2008;	Ναι	Όχι
α) Ιστοσελίδες (της επιχείρησής σας, των συνεργατών σας ή διαδικτυακές πύλες (web portals))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Αυτοματοποιημένη Ανταλλαγή Δεδομένων (ADE) (XML, EDIFACT, κ.τ.λ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Ε: Αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών εντός της επιχείρησης

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Η διανομή των πληροφοριών ηλεκτρονικά και αυτόματα μεταξύ των διαφορετικών λειτουργιών της επιχείρησης σημαίνει οποιοδήποτε από τα εξής:

- Χρήση μιας μόνο εφαρμογής λογισμικού για υποστήριξη των διαφορετικών λειτουργιών της επιχείρησης
- Σύνδεση στοιχείων μεταξύ των εφαρμογών λογισμικού που υποστηρίζουν τις διαφορετικές λειτουργίες της επιχείρησης
- Χρήση μιας κοινής βάσης δεδομένων ή αποθήκης πληροφοριών (data warehouse) όπου είναι δυνατή η πρόσβαση από τις εφαρμογές λογισμικού που υποστηρίζουν τις διαφορετικές λειτουργίες της επιχείρησης
- Αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των διαφορετικών συστημάτων λογισμικού (βλ. ορισμό στο Μέρος Γ)

E1. Τον Ιανουάριο 2008, όταν η επιχείρησή σας έλαβε παραγγελίες (είτε ηλεκτρονικά είτε όχι), οι σχετικές με τις παραγγελίες πληροφορίες μοιράστηκαν ηλεκτρονικά και αυτόματα με το λογισμικό που χρησιμοποιείται για τις ακόλουθες λειτουργίες;	Ναι	Όχι	
α) Τη διαχείριση των αποθεμάτων σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) Των λογιστικών σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
γ) Τη διαχείριση της παραγωγής ή των υπηρεσιών σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
δ) Τη διαχείριση διανομής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E2. Τον Ιανουάριο 2008, όταν η επιχείρησή σας απέστειλε παραγγελίες (είτε ηλεκτρονικά είτε όχι), οι σχετικές με τις παραγγελίες πληροφορίες μοιράστηκαν ηλεκτρονικά και αυτόματα με το λογισμικό που χρησιμοποιείται για τις ακόλουθες λειτουργίες;	Ναι	Όχι	
α) Τη διαχείριση των αποθεμάτων σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
β) Των λογιστικών σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E3. Είχε η επιχείρησή σας σε λειτουργία, σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP ⁽¹⁴⁾) για να μοιράζεται πληροφορίες για τις πωλήσεις και/ή τις αγορές με άλλες εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησης (π.χ. χρηματοδότηση, προγραμματισμός, μάρκετινγκ, κ.λ.π.), τον Ιανουάριο 2008;	Ναι	Όχι	Δεν γνωρίζω
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E4. Είχε η επιχείρησή σας σε λειτουργία, οποιαδήποτε εφαρμογή λογισμικού CRM ⁽¹⁵⁾ (Customer Relationship Management) για τη διαχείριση των πληροφοριών για τους πελάτες, τον Ιανουάριο του 2008, που να επιτρέπει:	Ναι	Όχι	
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.τ.λ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Οφέλη από τη χρήση ΤΠΕ

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Η εφαρμογή ενός προγράμματος ΤΠΕ αναφέρεται στην εισαγωγή νέων ή ενημερωμένων ΤΠΕ (π.χ. νέα/ενημερωμένη εφαρμογή λογισμικού ή νέα εξαρτήματα υπολογιστή (hardware)) ή αλλαγή στη χρήση υφιστάμενων ΤΠΕ.

Παραδείγματα προγραμμάτων ΤΠΕ είναι: μια νέα ή αναδομημένη ιστοσελίδα, μια νέα εσωτερική αρχική σελίδα (homepage), η έναρξη χρήσης αυτοματοποιημένης ανταλλαγής δεδομένων (ADE) ή η έναρξη λήψης παραγγελιών μέσω δικτύων υπολογιστών.

Στ1. Σε ποιο βαθμό έχουν τα προγράμματα ΤΠΕ που εφαρμόστηκαν τα τελευταία 2 χρόνια προκαλέσει βελτιώσεις σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια στις ακόλουθες περιοχές, τον Ιανουάριο του 2008;

Εάν η επιχείρησή σας δεν είχε οποιαδήποτε προγράμματα ΤΠΕ, παρακαλώ σημειώστε σε όλα τα τετράγωνα «Άνευ αντικειμένου».

	Ασήμαντο/ Καθόλου	Μέτριο	Σημαντικό	Δεν γνωρίζω/ Άνευ αντικειμένου
α) Αναδιοργάνωση και απλοποίηση των διαδικασιών εργασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Απελευθέρωση των πόρων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Υψηλότερες αποδοχές για την επιχείρηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης

X1. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης κατά τη διάρκεια του 2007
(περιγραφή)

.....

X2. Μέσος αριθμός απασχολούμενων κατά τη διάρκεια του 2007

ΜΕΡΟΣ Η: Γενικές Πληροφορίες**H1. Αν υπάρχουν οποιαδήποτε σχόλια για την έρευνα, παρακαλώ συμπληρώστε πιο κάτω:**

.....
.....
.....
.....

H2. Όνομα του προσώπου που παρέιχε τις πληροφορίες:

Θέση στην επιχείρηση:

Τηλέφωνο:

Τηλεμοιότυπο:

E-mail:

H3. Όνομα του προσώπου που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο:

Υπογραφή:

Ημερομηνία:

ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΠΟΓΡΑΦΕΑ:**H4. Συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:**α) Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε..... β) Η επιχείρηση έκλεισε..... γ) Η επιχείρηση δεν εντοπίζεται..... δ) Άρνηση..... ε) Η επιχείρηση ήταν κλειστή στη διάρκεια συλλογής των στοιχείων..... στ) Συγχωνεύτηκε..... ζ) Άλλοι λόγοι μη συμπλήρωσης

Παρακαλώ δηλώστε:

.....
.....
.....
.....

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- (1) **Εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών (Internal computer network)**
- Ένα εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών είναι ομάδα που αποτελείται από τουλάχιστον δύο υπολογιστές που συνδέονται μεταξύ τους με τηλεπικοινωνιακό σύστημα με σκοπό την επικοινωνία και τη διανομή των πόρων εντός μιας επιχείρησης. Χαρακτηριστικά, συνδέει τους προσωπικούς υπολογιστές, τους τερματικούς σταθμούς, τους εκτυπωτές, τους κεντρικούς υπολογιστές, και άλλες συσκευές. Χρησιμοποιείται συνήθως για την εσωτερική ανταλλαγή αρχείων μεταξύ των συνδεδεμένων χρηστών, για επικοινωνία εντός της επιχείρησης (εσωτερικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, internal web based interface κ.λπ.), κοινή πρόσβαση σε συσκευές (εκτυπωτές κ.λπ.) και άλλες εφαρμογές (βάσεις δεδομένων) ή για τις κοινές επιχειρησιακές διαδικασίες.
- Τοπικό δίκτυο LAN (Local Area Network)** - Δίκτυο επικοινωνίας μεταξύ υπολογιστών που περιορίζονται εντός ενός κτιρίου ή σε κλειστό κτιριακό συγκρότημα, επιτρέποντας στους χρήστες να ανταλλάσσουν στοιχεία, να μοιράζονται κοινό εκτυπωτή ή να χειρίζονται κοινό υπολογιστή, κτλ.
- (2) **Ασύρματη πρόσβαση (Wireless access)**
- 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.
- (3) **Intranet**
- Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών που χρησιμοποιεί πρωτόκολλο Διαδικτύου επιτρέποντας επικοινωνίες εντός του οργανισμού /επιχείρησης.
- (4) **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 Intranet που επιτρέπει σε εξωτερικούς χρήστες για να έχουν πρόσβαση σε κάποια μέρη του επιχειρηματικού Intranet. Μπορεί επίσης να είναι ένα ιδιωτικό μέρος του επιχειρηματικού ιστοχώρου (website), όπου οι επιχειρησιακοί συνεργάτες μπορούν να μπουν αφού κάνουν login.
- (5) **Free / Open Source (Ελεύθερης Χρήσης / Ανοικτού Κώδικα)**
- Το λειτουργικό σύστημα ανοικτού κώδικα (open source) αναφέρεται σε λειτουργικά συστήματα με άδεια ανοικτού κώδικα (open source license). Μια άδεια ανοικτού κώδικα είναι μια άδεια πνευματικών δικαιωμάτων για το λογισμικό υπολογιστών που καθιστά τον πηγαίο κώδικα (source code) διαθέσιμο υπό όρους που επιτρέπουν την τροποποίηση και την ανακατανομή του χωρίς πληρωμή. Τέτοιες άδειες μπορούν να έχουν πρόσθετους περιορισμούς, όπως μια απαίτηση να συντηρηθεί το όνομα των συντακτών και η δήλωση πνευματικών δικαιωμάτων μέσα στον κώδικα.
- Σχετικός με τον ορισμό του λογισμικού ανοικτού κώδικα είναι ο ορισμός του Λογισμικού ελεύθερης χρήσης (Free software), από το Free Software Foundation, το οποίο προσπαθεί να συλλάβει τι πρέπει να διαθέτει μια άδεια λογισμικού για να ονομάζεται free-libre. Στην πράξη, οι άδειες που ικανοποιούν τον ορισμό του ανοικτού κώδικα, σχεδόν πάντα ικανοποιούν τον ορισμό λογισμικού ελεύθερης χρήσης. Όλες οι άδειες που ικανοποιούν τον ορισμό λογισμικού ελεύθερης χρήσης από το 2005 ικανοποιούν και τον ορισμό του λειτουργικού συστήματος ανοικτού κώδικα.
- (6) **Διαδίκτυο (Internet)**
- Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο διαδικτύου: www, Extranet μέσω Διαδικτύου, EDI μέσω Διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο.

- (7) **Modem** 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.
- (8) **ISDN** Integrated Services Digital Network.
- (9) **DSL (Digital Subscriber Line) (Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή)**
Broadband (Υπηρεσία ευρείας ζώνης)
 Δεν μπορούμε να έχουμε ένα ορισμό που να είναι γενικά αποδεκτός. Οι συνήθειες όμως ερμηνείες που δίνονται για την έννοια αυτή, αναφέρονται:
 1. 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.
 2. 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).
 3. 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.
- (10) **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.
- (11) **Web site (Ιστοσελίδα)** 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.
- (12) **e-Signature (Ηλεκτρονική/Ψηφιακή Υπογραφή)** Ηλεκτρονικές πληροφορίες που επισυνάπτονται ή συνδέονται με ένα μήνυμα. Χρησιμοποιείται ως νομικό αντίτιμο-ισοδύναμο μιας γραπτής υπογραφής. Η ηλεκτρονική υπογραφή χρησιμοποιείται συχνά είτε ως μια υπογραφή που αποδίδεται σε ένα κείμενο μέσω ενός ή περισσότερων ηλεκτρονικών μέσων, είτε ως κρυπτογραφικό μέσο για να προσδώσει χαρακτηριστικά ακεραιότητας σε ένα έγγραφο. Η ψηφιακή υπογραφή αναφέρεται συνήθως σε μια κρυπτογραφική υπογραφή, είτε σε ένα έγγραφο, είτε σε μια δομή δεδομένων χαμηλότερου επιπέδου.
 Και η ψηφιακή και η ηλεκτρονική υπογραφή για να θεωρούνται υπογραφή, πρέπει να έχουν νομική αξία, διαφορετικά είναι απλά ένα κομμάτι της επικοινωνίας.
 Κάποιες ιστοσελίδες και λογισμικό EULAs υποστηρίζουν ότι οι διάφορες ηλεκτρονικές ενέργειες είναι νομικά δεσμευτικές υπογραφές, και έτσι αποτελούν περιπτώσεις ηλεκτρονικής υπογραφής. Παραδείγματος χάριν, μια ιστοσελίδα μπορεί να αναγγέλλει ότι, με πρόσβαση σε αυτή, έχετε συμφωνήσει με ένα ορισμένο σύνολο όρων και διατάξεων. Το νομικό καθεστώς τέτοιων αξιώσεων είναι αβέβαιο.

Μια ηλεκτρονική υπογραφή, μπορεί επίσης να είναι ψηφιακή υπογραφή εάν χρησιμοποιεί κρυπτογραφικές μεθόδους για να βεβαιώσει την ακεραιότητα και την αυθεντικότητα μηνυμάτων. Χάρη στη χρήση μηχανισμών ακεραιότητας μηνυμάτων, οποιεσδήποτε αλλαγές σε ένα ψηφιακά υπογεγραμμένο έγγραφο είναι εύκολα ανιχνεύσιμες. Έτσι στην περίπτωση αλλαγών μετά την αποστολή η συνημμένη υπογραφή δεν μπορεί να θεωρηθεί έγκυρη.

Είναι σημαντικό να καταλάβει κανείς ότι οι κρυπτογραφικές υπογραφές είναι κάτι περισσότερο από μια τεχνική ελέγχου αθροίσματος μνήμης αλγορίθμων, ή ακόμα από ένα αλγόριθμο ανίχνευσης και διόρθωσης λάθους αξιοπιστίας, όπως ο Reed-Solomon. Τα πιο πάνω, δεν μπορούν να προσφέρουν καμία διαβεβαίωση ότι το κείμενο δεν έχει αλλάξει, αφού μπορούν να αναπαραχθούν από ένα πλαστογράφο. Επιπλέον, κανένα πρωτόκολλο ακεραιότητας μηνυμάτων δεν περιλαμβάνει διορθώσεις λαθών, αφού έτσι θα καταστρεφόταν το χαρακτηριστικό της ανίχνευσης αλλαγών.

Δημοφιλή πρότυπα ηλεκτρονικών υπογραφών είναι τα πρότυπα OpenPGP, που υποστηρίζονται από PGP και GnuPG, και κάποια πρότυπα S/MIME (διαθέσιμα σε Microsoft Outlook). Όλα τα υπάρχοντα κρυπτογραφικά ψηφιακά σχέδια υπογραφών απαιτούν ο παραλήπτης να έχει έναν τρόπο να λάβει το κλειδί κώδικα κρυπτογράφησης του αποστολέα και να βεβαιωθεί ότι το κλειδί και ο αποστολέας συμφωνούν, καθώς επίσης να αποστείλει μηνύματα με μέτρα ακεραιότητας (επίσης ψηφιακές υπογραφές) ώστε η αξία του κλειδιού να μην μπορεί να αλλάξει λαθραία. Η ύπαρξη ασφαλούς καναλιού επικοινωνίας δεν απαιτείται.

Ένα ψηφιακά υπογεγραμμένο κείμενο μπορεί επίσης να κρυπτογραφηθεί για προστασία κατά τη διάρκεια της μετάδοσης, αλλά αυτό δεν απαιτείται όταν χρησιμοποιηθεί κατάλληλα η ψηφιακή υπογραφή. Καθοδηγούσα αιτία είναι οι απαιτήσεις εμπιστευτικότητας.

**(13) e-Invoice
(Ψηφιακό Τιμολόγιο)**

Τιμολόγιο όπου όλα τα στοιχεία είναι σε ψηφιακή μορφή και μπορεί να υποβληθεί σε επεξεργασία αυτόματα. Το ψηφιακό τιμολόγιο, μπορεί να μεταφερθεί αυτόματα από το σύστημα της εταιρείας που το έχει εκδώσει στα λογιστικά ή άλλα συστήματά της παραλήπτριας εταιρείας.

Η μετάδοση μπορεί να γίνει με XML, EDI ή άλλη παρόμοια μορφή.

(14) ERP

Το σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων 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 μιά φορά
5. επιτρέπουν την πρόσβαση σε στοιχεία σε πραγματικό χρόνο.

(15) 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.