

ΑΚΡΩΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΥΣ
ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ 2012**

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

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

- 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.
- 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 το Λογιστή, είτε από οποιονδήποτε άλλο αρμόδιο.
- 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.
- Στο πίσω μέρος του ερωτηματολογίου υπάρχουν διαθέσιμες επεξηγήσεις των όρων που χρησιμοποιούνται.
- Η περίοδος αναφοράς για τα στοιχεία είναι ο **Ιανουάριος 2012**, εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε συγκεκριμένη περίοδο.
- Η συλλογή των στοιχείων διεξάγεται με βάση τον περί Στατιστικής Νόμο, 15(I)/2000. Η Στατιστική Υπηρεσία υποχρεούται σύμφωνα με τον περί Στατιστικής Νόμο να τηρήσει τα στοιχεία τα οποία θα δηλώσετε ως **ΑΚΡΩΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ**. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς Στατιστικής.

Γ. Χρ. Γεωργίου
Διευθυντής
Στατιστικής Υπηρεσίας

ΜΕΡΟΣ Α: Χρήση Υπολογιστών και Δικτύων Υπολογιστών⁽¹⁾			
A1. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τον Ιανουάριο του 2012;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>	→ Πήγανε στη X1
Ο όρος ηλεκτρονικοί υπολογιστές περιλαμβάνει προσωπικούς υπολογιστές, nettops ⁽²⁾ , φορητούς υπολογιστές (π.χ. laptops, notebooks, netbooks), άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones ή προσωπικούς ψηφιακούς βοηθούς (PDA) ⁽³⁾ .			
A2. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β)			
α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2012; ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποίησε ηλεκτρονικούς υπολογιστές τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2012;			
			%
A3. Παρείχε η επιχείρηση στους εργαζόμενους πρόσβαση εξ αποστάσεως στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ⁽⁴⁾ της επιχείρησης, σε έγγραφα και εφαρμογές, τον Ιανουάριο του 2012; (μέσω σταθερής, κινητής ή ασύρματης σύνδεσης ⁽⁵⁾ στο Διαδίκτυο ⁽⁶⁾)	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>	
A4. Απασχόλησε η επιχείρησή σας εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ/ΤΠ, τον Ιανουάριο του 2012;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>	
Ορισμός εξειδικευμένου προσωπικού ΤΠΕ/ΤΠ: Το εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ/ΤΠ έχει την δυνατότητα να ορίζει, να σχεδιάζει, να αναπτύσσει, να εγκαθιστά, να λειτουργεί, να υποστηρίζει, να συντηρεί, να διαχειρίζεται, να αξιολογεί και να μελετά συστήματα ΤΠΕ και ΤΠ. Οι ΤΠΕ είναι η κύρια εργασία.			
A5. Πρόσελαβε ή προσπάθησε να προσλάβει, η επιχείρησή σας, προσωπικό για εργασίες που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ/ΤΠ, κατά την διάρκεια του 2011;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>	→ Πήγανε στην A7
Eίχε η επιχείρησή σας κενές θέσεις εργασίας που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ/ΤΠ και που ήταν δύσκολο να πληρωθούν, κατά τη διάρκεια του 2011;			
A6. Είχε η επιχείρησή σας κενές θέσεις εργασίας που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ/ΤΠ και που ήταν δύσκολο να αναπτύξει ή να αναβαθμίσει δεξιότητες σχετικές με τη χρήση ΤΠΕ του προσωπικού της, κατά τη διάρκεια του 2011;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>	
a) Εκπαίδευση για εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ/ΤΠ Σημειώστε OXI αν η επιχείρησή σας δεν εργοδότησε εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ/ΤΠ κατά την διάρκεια του 2011	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>	
β) Εκπαίδευση για άλλους εργαζόμενους	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>	

ΜΕΡΟΣ Β: Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

<p>B1. Είχε η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Διαδίκτυο, τον Ιανουάριο του 2012;</p>	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι → Πήγανε στη Γ1																		
<p>B2. Ποιούς από τους πιο κάτω τρόπους εξωτερικής σύνδεσης με το Διαδίκτυο είχε η επιχείρησή σας, τον Ιανουάριο του 2012;</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Ναι</th> <th style="text-align: center;">Όχι</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>α) Σύνδεση DSL⁽⁷⁾ π.χ xDSL⁽⁸⁾, ADSL, SDSL κ.λπ.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>β) 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.λπ., σταθερές ασύρματες συνδέσεις</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>γ) Παραδοσιακό Modem⁽⁹⁾ (πρόσβαση dial-up σε κανονική τηλεφωνική γραμμή) ή ISDN⁽¹⁰⁾</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>δ) Κινητή ευρυζωνική σύνδεση⁽¹¹⁾ (μέσω 3G⁽¹²⁾ modem ή 3G handset) π.χ. UMTS⁽¹³⁾, CDMA2000⁽¹⁴⁾, 1xEVDO⁽¹⁵⁾, HSDPA⁽¹⁶⁾</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>ε) Άλλη σύνδεση με κινητό τηλέφωνο π.χ. αναλογικό κινητό τηλέφωνο, GSM⁽¹⁷⁾, GPRS⁽¹⁸⁾, EDGE⁽¹⁹⁾</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) Σύνδεση DSL ⁽⁷⁾ π.χ xDSL ⁽⁸⁾ , ADSL, SDSL κ.λπ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	β) 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.λπ., σταθερές ασύρματες συνδέσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	γ) Παραδοσιακό Modem ⁽⁹⁾ (πρόσβαση dial-up σε κανονική τηλεφωνική γραμμή) ή ISDN ⁽¹⁰⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	δ) Κινητή ευρυζωνική σύνδεση ⁽¹¹⁾ (μέσω 3G ⁽¹²⁾ modem ή 3G handset) π.χ. UMTS ⁽¹³⁾ , CDMA2000 ⁽¹⁴⁾ , 1xEVDO ⁽¹⁵⁾ , HSDPA ⁽¹⁶⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ε) Άλλη σύνδεση με κινητό τηλέφωνο π.χ. αναλογικό κινητό τηλέφωνο, GSM ⁽¹⁷⁾ , GPRS ⁽¹⁸⁾ , EDGE ⁽¹⁹⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ναι	Όχι																	
α) Σύνδεση DSL ⁽⁷⁾ π.χ xDSL ⁽⁸⁾ , ADSL, SDSL κ.λπ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
β) 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.λπ., σταθερές ασύρματες συνδέσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
γ) Παραδοσιακό Modem ⁽⁹⁾ (πρόσβαση dial-up σε κανονική τηλεφωνική γραμμή) ή ISDN ⁽¹⁰⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
δ) Κινητή ευρυζωνική σύνδεση ⁽¹¹⁾ (μέσω 3G ⁽¹²⁾ modem ή 3G handset) π.χ. UMTS ⁽¹³⁾ , CDMA2000 ⁽¹⁴⁾ , 1xEVDO ⁽¹⁵⁾ , HSDPA ⁽¹⁶⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
ε) Άλλη σύνδεση με κινητό τηλέφωνο π.χ. αναλογικό κινητό τηλέφωνο, GSM ⁽¹⁷⁾ , GPRS ⁽¹⁸⁾ , EDGE ⁽¹⁹⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
<p>B3. Ποια ήταν η μέγιστη προσφερόμενη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων⁽²⁰⁾ (download) της σύνδεσης Διαδικτύου της επιχείρησής σας, με βάση το συμβόλαιο με τον παροχέα Υπηρεσιών Διαδικτύου, τον Ιανουάριο 2012;</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">α) Λιγότερο από 2 Mbit/s</td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>β) 2 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 10Mbit/s</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>γ) 10 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 30Mbit/s</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>δ) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100Mbit/s</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>ε) 100 Mbit/s ή περισσότερο</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	α) Λιγότερο από 2 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	β) 2 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 10Mbit/s	<input type="checkbox"/>	γ) 10 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 30Mbit/s	<input type="checkbox"/>	δ) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100Mbit/s	<input type="checkbox"/>	ε) 100 Mbit/s ή περισσότερο	<input type="checkbox"/>								
α) Λιγότερο από 2 Mbit/s	<input type="checkbox"/>																		
β) 2 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 10Mbit/s	<input type="checkbox"/>																		
γ) 10 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 30Mbit/s	<input type="checkbox"/>																		
δ) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100Mbit/s	<input type="checkbox"/>																		
ε) 100 Mbit/s ή περισσότερο	<input type="checkbox"/>																		
<p>B4. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β)</p> <p>α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο, τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2012; ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποίησε ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο, τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο του 2012;</p> <p>Ο όρος ηλεκτρονικοί υπολογιστές περιλαμβάνει προσωπικούς υπολογιστές, nettops, φορητούς υπολογιστές (π.χ. laptops, notebooks, netbooks), άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones ή προσωπικούς ψηφιακούς βιοηθούς (PDA).</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;">%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%																
<p>B5. Διέθετε η επιχείρησή σας Ιστότοπο⁽²¹⁾/Αρχική σελίδα (Website/Home Page), τον Ιανουάριο του 2012;</p>	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι → Πήγανε στη Β7																		
<p><u>Εάν ναι</u>, δώστε την διεύθυνση του ιστότοπου:</p> <p>.....</p>																			

B6. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εξυπηρετήσεις παρείχε ο ιστότοπος (website) της επιχείρησής σας, τον Ιανουάριο του 2012;

	Ναι	Όχι
α) Παραγγελία ή κράτηση online (π.χ. καλάθι αγορών (shopping cart))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Δήλωση εμπιστευτικότητας, σφραγίδες ή πιστοποιητικά που σχετίζονται με την ασφάλεια του ιστότοπου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Καταλόγους προϊόντων ή τιμοκαταλόγους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Επιγραμμική ανίχνευση παραγγελίας (online order tracking)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν ή να σχεδιάσουν προϊόντα στις ανάγκες τους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Εξαπομπικό περιεχόμενο στον ιστότοπο για τακτικούς / επαναλαμβανόμενους επισκέπτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Διαφήμιση κενών θέσεων εργασίας ή επιγραμμική (online) αίτηση για εργοδότηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Με τον όρο δημόσιες αρχές εννοούμε τη Δημόσια Υπηρεσία και Διοίκηση, π.χ. φόρος, τελωνεία, εγγραφή επιχειρήσεων, κοινωνικές ασφαλίσεις, δημόσια υγεία, διοικήσεις περιβάλλοντος ή επικοινωνιών.
Οι δημόσιες αρχές μπορούν να είναι σε εθνικό ή περιφερειακό επίπεδο, αλλά και σε επίπεδο πόλεων ή δήμων.
(π.χ. Τμήμα Εσωτερικών Προσόδων, Τμήμα Τελωνείων και Υπηρεσία ΦΠΑ, Υπηρεσία Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Τμήμα Οδικών Μεταφορών, Εφορος Εταιρειών κ.α.)

**B7. Κατά το 2011, η επιχείρησή σας χρησιμοποίησε το Διαδίκτυο για ανταλλαγή πληροφοριών⁽²²⁾ με τις Δημόσιες Αρχές για:
(εξαιρείται οποιαδήποτε ανταλλαγή μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails))**

α) Εξασφάλιση πληροφοριών από ιστότοπους ή ιστοσελίδες δημόσιων αρχών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Λήψη εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή από ιστότοπους ή ιστοσελίδες δημόσιων αρχών (π.χ. έντυπο φορολογικής δήλωσης)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων, π.χ. έντυπα για τα τελωνεία ή δήλωση ΦΠΑ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Διαχείριση διοικητικής υπόθεσης αποκλειστικά με ηλεκτρονική μορφή χωρίς την ανάγκη για πρόσθετη γραφική εργασία (συμπεριλαμβανομένης και της πληρωμής ηλεκτρονικά όπου είναι απαραίτητο) (π.χ. δήλωση, εγγραφή, αίτημα για έγκριση)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ1) Δήλωση ΦΠΑ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ2) Δήλωση κοινωνικών ασφαλίσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Η Ηλεκτρονική Σύναψη Συμβάσεων⁽²³⁾ (Public electronic Procurement) αναφέρεται στη χρήση του Διαδικτύου από τις επιχειρήσεις για προσφορά αγαθών ή υπηρεσιών στις δημόσιες αρχές σε εθνικό επίπεδο ή σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η διαδικασία της ηλεκτρονικής σύναψης συμβάσεων είναι βασισμένη σε διάφορα στάδια από τη διαδικασία ανακοίνωσης (ηλεκτρονική διάθεση της προκήρυξης και των προδιαγραφών της προσφοράς), μέχρι την υποβολή προσφορών, την ανάθεση, και την πληρωμή.

Η Ηλεκτρονική Υποβολή Προσφορών⁽²⁴⁾ (eTendering) είναι το στάδιο της διαδικασίας Ηλεκτρονικής Σύναψης Συμβάσεων που ασχολείται με την ετοιμασία και την επιγραμμική (online) υποβολή των προσφορών. Περιλαμβάνει υποβολή προσφορών μέσω ονοικτών ή κλειστών διαδικασιών ή με διαπραγμάτευση, καθώς επίσης και Συμφωνίες Πλαίσιο και Δυναμικά Συστήματα Προμηθειών (Dynamic Purchasing Systems (DPS⁽²⁵⁾)).

Εξαιρείται η υποβολή προσφορών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

B8. Είχε η επιχείρησή σας χρησιμοποιήσει το Διαδίκτυο για πρόσβαση σε έγγραφα προσφορών και προδιαγραφών μέσω συστημάτων Ηλεκτρονικής Σύναψης Συμβάσεων (eProcurement) των δημόσιων αρχών, κατά τη διάρκεια του 2011;

α) στην Κύπρο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση (απαντούν οι επιχειρήσεις με πρόσβαση στο Διαδίκτυο)																						
<p>Απαντούν οι επιχειρήσεις οι οποίες παρέχουν στους εργαζόμενους φορητές συσκευές που επιτρέπουν κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση πληρώνοντας εξ ολοκλήρου ή τουλάχιστον μέχρι ενός ορίου τα τέλη εγγραφής και το κόστος χρήσης.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Με τον όρο κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο εννοούμε την χρήση φορητών συσκευών που συνδέονται στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας. - Φορητές συσκευές που επιτρέπουν κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο: <ul style="list-style-type: none"> - Φορητοί υπολογιστές (π.χ notebook, netbook, laptop, Ultra Mobile PC-UMPC, tablet PC κ.λπ) - Άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphone, τηλέφωνα PDA 																						
B10. Τον Ιανουάριο του 2012, η επιχείρηση σας παρείχε στους εργαζόμενους φορητές συσκευές που επέτρεπαν την κινητή σύνδεση τους στο Διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση;																						
<p>Σημειώστε ΟΧΙ εάν οι συσκευές επιτρέπουν σύνδεση στο Διαδίκτυο μόνο μέσω ασύρματου δικτύου και όχι μέσω δικτύου κινητού τηλεφώνου (π.χ. φορητοί υπολογιστές ή άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones, τηλέφωνα PDA)</p>																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ναι</th> <th>Όχι</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> → Πήγανε στη B14</td> </tr> </tbody> </table>			Ναι	Όχι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> → Πήγανε στη B14																
Ναι	Όχι																					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> → Πήγανε στη B14																					
B11. Παρείχε η επιχείρηση σας στους εργαζόμενους σας κάποια από τις παρακάτω φορητές συσκευές που επέτρεπαν την κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση;																						
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>α) Φορητούς υπολογιστές (π.χ. Notebook, netbook, laptop, Ultra Mobile PC-UMPC, tablet PC κτλ.)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>β) Άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones, τηλέφωνα PDA</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>			α) Φορητούς υπολογιστές (π.χ. Notebook, netbook, laptop, Ultra Mobile PC-UMPC, tablet PC κτλ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	β) Άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones, τηλέφωνα PDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														
α) Φορητούς υπολογιστές (π.χ. Notebook, netbook, laptop, Ultra Mobile PC-UMPC, tablet PC κτλ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
β) Άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones, τηλέφωνα PDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
B12. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β)																						
<p>α) Σε πόσους εργαζόμενους δόθηκε φορητή συσκευή που επέτρεπε κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση, τον Ιανουάριο του 2012; (π.χ. φορητός υπολογιστής ή άλλη φορητή συσκευή όπως Smartphone, τηλέφωνο PDA) η</p> <p>β) Σε τι ποσοστό των εργαζομένων δόθηκε φορητή συσκευή που επέτρεπε κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση, τον Ιανουάριο του 2012;</p>																						
<table border="1"> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>%</td> </tr> </tbody> </table>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	%																			
B13. Τον Ιανουάριο του 2012, η επιχείρηση σας παρείχε στους εργαζόμενους φορητές συσκευές που επέτρεπαν την κινητή σύνδεση τους στο Διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση, για τους ακόλουθους λόγους:																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ναι</th> <th>Όχι</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>α) Πρόσβαση σε δημόσια διαθέσιμες πληροφορίες στο Διαδίκτυο</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>β) Προσβάση στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της επιχείρησης</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>γ) Πρόσβαση και δυνατότητα τροποποιήσης αρχείων της επιχείρησης</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>δ) Χρήση ειδικού λογισμικού εφαρμογών για επιχειρήσεις (π.χ. για διαχείριση παραγγελιών ή πωλήσεων, εφαρμογές σχετικές με ERP⁽²⁶⁾, κ.λπ.)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>			Ναι	Όχι	α) Πρόσβαση σε δημόσια διαθέσιμες πληροφορίες στο Διαδίκτυο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	β) Προσβάση στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	γ) Πρόσβαση και δυνατότητα τροποποιήσης αρχείων της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	δ) Χρήση ειδικού λογισμικού εφαρμογών για επιχειρήσεις (π.χ. για διαχείριση παραγγελιών ή πωλήσεων, εφαρμογές σχετικές με ERP ⁽²⁶⁾ , κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Ναι	Όχι																					
α) Πρόσβαση σε δημόσια διαθέσιμες πληροφορίες στο Διαδίκτυο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
β) Προσβάση στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
γ) Πρόσβαση και δυνατότητα τροποποιήσης αρχείων της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
δ) Χρήση ειδικού λογισμικού εφαρμογών για επιχειρήσεις (π.χ. για διαχείριση παραγγελιών ή πωλήσεων, εφαρμογές σχετικές με ERP ⁽²⁶⁾ , κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
B14. Τον Ιανουάριο του 2012, κάποιο από τα παρακάτω εμπόδια περιόρισε ή εμπόδισε την επιχείρηση σας από το να χρησιμοποιήσει κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο;																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ναι</th> <th>Όχι</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>α) Προβλήματα συνδεσιμότητας στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας για πρόσβαση στο Διαδίκτυο</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>β) Υψηλό κόστος συνδρομής ή χρήσης του Διαδικτύου</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>γ) Κίνδυνοι που σχετίζονται με την ασφάλεια (αποκάλυψη, καταστροφή δεδομένων)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>δ) Τεχνικά εμπόδια ή υψηλό κόστος για ενσωμάτωση κινητής σύνδεσης στο Διαδίκτυο στις εφαρμογές λογισμικού της επιχείρησης (π.χ. προβλήματα ασυμβατότητας)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>ε) Άλλα εμπόδια (π.χ. ικανότητα προσαρμογής των εργαζομένων σε νέες πρακτικές, έλλειψη ικανοτήτων ή γνώσεων, συμβατικά ή νομικά εμπόδια)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>στ) Περιορισμένη ή αρχείαστη η χρήση κινητής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Ναι	Όχι	α) Προβλήματα συνδεσιμότητας στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας για πρόσβαση στο Διαδίκτυο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	β) Υψηλό κόστος συνδρομής ή χρήσης του Διαδικτύου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	γ) Κίνδυνοι που σχετίζονται με την ασφάλεια (αποκάλυψη, καταστροφή δεδομένων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	δ) Τεχνικά εμπόδια ή υψηλό κόστος για ενσωμάτωση κινητής σύνδεσης στο Διαδίκτυο στις εφαρμογές λογισμικού της επιχείρησης (π.χ. προβλήματα ασυμβατότητας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ε) Άλλα εμπόδια (π.χ. ικανότητα προσαρμογής των εργαζομένων σε νέες πρακτικές, έλλειψη ικανοτήτων ή γνώσεων, συμβατικά ή νομικά εμπόδια)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	στ) Περιορισμένη ή αρχείαστη η χρήση κινητής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση	<input type="checkbox"/>	
Ναι	Όχι																					
α) Προβλήματα συνδεσιμότητας στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας για πρόσβαση στο Διαδίκτυο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
β) Υψηλό κόστος συνδρομής ή χρήσης του Διαδικτύου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
γ) Κίνδυνοι που σχετίζονται με την ασφάλεια (αποκάλυψη, καταστροφή δεδομένων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
δ) Τεχνικά εμπόδια ή υψηλό κόστος για ενσωμάτωση κινητής σύνδεσης στο Διαδίκτυο στις εφαρμογές λογισμικού της επιχείρησης (π.χ. προβλήματα ασυμβατότητας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
ε) Άλλα εμπόδια (π.χ. ικανότητα προσαρμογής των εργαζομένων σε νέες πρακτικές, έλλειψη ικανοτήτων ή γνώσεων, συμβατικά ή νομικά εμπόδια)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
στ) Περιορισμένη ή αρχείαστη η χρήση κινητής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση	<input type="checkbox"/>																					

**ΜΕΡΟΣ Γ: Αποστολή / Λήψη Μηνυμάτων⁽²⁷⁾ που Επιδέχονται Αυτόματη Επεξεργασία από / προς Συστήματα Εκτός της Επιχείρησης (EDI)
(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)**

Ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων κατάλληλων για αυτόματη επεξεργασία σημαίνει:

- αποστολή και/ή λήψη μηνυμάτων (π.χ. παραγγελίες, τιμολόγια, συναλλαγές, περιγραφή αγαθών, έγγραφα μεταφορών, φορολογικές δηλώσεις)
- με συμφωνηθέντα πρότυπα που επιτρέπουν την αυτόματη επεξεργασία τους π.χ. EDI⁽²⁸⁾, EDIFACT, ODETTE⁽²⁹⁾, TRADACOMS, XML⁽³⁰⁾, xCBL⁽³¹⁾, cXML, ebXML
- προς ή από άλλες επιχειρήσεις, δημόσιες αρχές ή οικονομικά ιδρύματα
- εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα
- μέσω οποιουδήποτε δικτύου(ων) υπολογιστών

Γ1. Η επιχείρησή σας έστειλε/παρέλαβε ηλεκτρονικά πληροφορίες σε/από άλλες επιχειρήσεις με πρότυπα που να επιτρέπουν την αυτόματη επεξεργασία τους, τον Ιανουάριο του 2012;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		→ Πήγαινε στη Δ1
Γ2. Για ποιους από τους ακόλουθους λόγους έστειλε ή παρέλαβε ηλεκτρονικά τέτοιου είδους πληροφορίες η επιχείρησή σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
α) Αποστολή οδηγιών πληρωμής σε οικονομικά ιδρύματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Αποστολή ή λήψη πληροφοριών για προϊόντα (π.χ. καταλόγους, τιμοκαταλόγους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Αποστολή ή λήψη εγγράφων για μεταφορές (π.χ. σημειώσεις αποστολής φορτίων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Αποστολή ή λήψη πληροφοριών προς/από τις δημόσιες αρχές (π.χ. φορολογικές επιστροφές, στατιστικά στοιχεία, δηλώσεις εισαγωγών/εξαγωγών, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Δ: 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, π.χ. λογισμικό ERP (Σύστημα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού).
- 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.
- Αποστολή ή λήψη πληροφοριών, εντός της επιχείρησης, σε ηλεκτρονική μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους.

Δ1. Τον Ιανουάριο του 2012, 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"/>

Δ2. Τον Ιανουάριο του 2012, 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"/>

Δ3. Είχε η επιχείρησή σας σε λειτουργία, σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων⁽²⁶⁾ (Enterprise Resource Planning - ERP) για να μοιράζεται πληροφορίες για τις πωλήσεις και/ή τις αγορές με άλλες εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησης (π.χ. χρηματοδότηση, προγραμματισμός, μάρκετινγκ, κ.λπ.), τον Ιανουάριο του 2012;

	Ναι	Όχι
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Δ4. Είχε η επιχείρησή σας σε λειτουργία, οποιαδήποτε εφαρμογή λογισμικού CRM⁽³²⁾ (Customer Relationship Management) για τη διαχείριση των πληροφοριών για τους πελάτες, τον Ιανουάριο του 2012, 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.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης	
X1. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης κατά τη διάρκεια του 2011 (περιγραφή)
X2. Μέσος αριθμός απασχολουμένων κατά τη διάρκεια του 2011	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

ΜΕΡΟΣ Ε: Γενικές Πληροφορίες	
E1. Αν υπάρχουν οποιαδήποτε σχόλια για την έρευνα, παρακαλώ συμπληρώστε πιο κάτω:
E2.	<p>Όνομα του προσώπου που παρείχε τις πληροφορίες:</p> <p>Θέση στην επιχείρηση:</p> <p>Τηλέφωνο:</p> <p>Τηλεομοιότυπο:</p> <p>E-mail:</p>
E3.	<p>Όνομα του προσώπου που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο:</p> <p>Χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου:</p> <p>Υπογραφή:</p> <p>Ημερομηνία:</p>

ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΠΟΓΡΑΦΕΑ:

E4.	<p>Συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:</p> <p>α) Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε..... <input type="checkbox"/> 1</p> <p>β) Η επιχείρηση έκλεισε..... <input type="checkbox"/> 2</p> <p>γ) Η επιχείρηση δεν εντοπίζεται..... <input type="checkbox"/> 3</p> <p>δ) Άρνηση..... <input type="checkbox"/> 4</p> <p>ε) Η επιχείρηση ήταν κλειστή στη διάρκεια συλλογής των στοιχείων..... <input type="checkbox"/> 5</p> <p>στ) Συγχωνεύτηκε..... <input type="checkbox"/> 6</p> <p>ζ) Άλλοι λόγοι μη συμπλήρωσης</p> <p>Παρακαλώ δηλώστε:</p> <p>.....</p>
-----	---

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ

E5.	Όνομα του προσώπου που έλεγξε το ερωτηματολόγιο:
-----	--

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- (1) Εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών (Internal computer network)** Ένα εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών είναι μία 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, κ.λπ.
- (2) Nettop** Το nettop είναι ένας μικρού μεγέθους, χαμηλής ισχύος ηλεκτρονικός υπολογιστής, σχεδιασμένος για βασικές εργασίες, όπως η πλοήγηση στο Διαδίκτυο, πρόσβαση σε web-based εφαρμογές, επεξεργασία εγγράφων, ήχου / αναπαραγωγή βίντεο κλπ. Οι προδιαγραφές του υλισμικού (hardware) και η ισχύς του επεξεργαστή είναι συνήθως μειωμένες και, ως εκ τούτου τα nettops είναι λιγότερο κατάλληλα για τη λειτουργία πολύπλοκων εφαρμογών ή εφαρμογών που απαιτούν πολλούς πόρους.
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/Nettop>
- (3) Προσωπικός Ψηφιακός Βοηθός (PDA)** Ένας προσωπικός ψηφιακός βοηθός (Personal Digital Assistant (PDA)) είναι μια φορητή συσκευή που συνδύαζει χαρακτηριστικά υπολογιστή, τηλέφωνου / φαξ, διαδικτύου και δικτύου ωστε να λειτουργήσει ως κινητό τηλέφωνο, φαξ, για περιήγηση στο Διαδίκτυο (Web browser) και ως προσωπικός οργανωτής (personal organizer). Αρχικά οι συσκευές PDA δεν προσέφεραν την δυνατότητα να χρησιμοποιούνται ως τηλέφωνα.
Πηγή: <http://www.webopedia.com/TERM/P/PDA.html>
- (4) 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.
- (5) 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.
- (6) 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 αλληλοσυνδεόμενων υπερκειμενικών εγγράφων (hypertext documents) του Παγκόσμιου Ιστού (www) και υποδομή για υποστήριξη του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/Internet>
Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο διαδικτύου: www, Extranet μέσω Διαδικτύου, EDI μέσω Διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο.

(7) DSL

Η Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή (Digital Subscriber Line (DSL)) είναι μια οικογένεια τεχνολογιών που παρέχει ψηφιακή μετάδοση δεδομένων μέσω των καλωδίων ενός τοπικού τηλεφωνικού δικτύου. Με τον όρο DSL συνήθως εννοούμε την Ασύμμετρη Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή (Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)), τον πιο συνήθη εγκαταστημένο τεχνικό τύπο DSL. Η υπηρεσία DSL παραδίδεται ταυτόχρονα με κοινή τηλεφωνική γραμμή στην ίδια γραμμή με αυτή που χρησιμοποιείται για το DSL, αφού χρησιμοποιεί υψηλότερη ζώνη συχνοτήτων που διαχωρίζεται με φιλτράρισμα.

Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/DSL>

(8) xDSL

Ψηφιακή συνδρομητική γραμμή. Οι τεχνολογίες DSL έχουν σχεδιασθεί για να αυξήθει η χωρητικότητα των συνηθισμένων χάλκινων τηλεφωνικών γραμμών. Περιλαμβάνει ISDL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite.

(9) 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. (MODEM: MOdulator DEModulator (Διαποδιαμορφωτής: Διαμορφωτής Αποδιαμορφωτής))

(10) ISDN

Ψηφιακό Δίκτυο Ενοποιημένων Υπηρεσιών (Integrated Services Digital Network).

**(11) 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

**(12) 3G, 3^{ης} Γενιάς
(3G, 3rd Generation)**

3G ή 3^{ης} γενιάς, είναι μια οικογένεια προτύπων για τις κινητές τηλεπικοινωνίες (W-CDMA, CDMA2000, κ.λπ.), που ορίζεται από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU). Στόχος των προτύπων 3G είναι να ενοποιήσουν φορητές συσκευές υπολογιστών στον κόσμο μέσα από ένα ενιαίο, παγκόσμιο πρότυπο ασύρματης σύνδεσης. Οι συσκευές 3G επιτρέπουν την ταυτόχρονη χρήση τους για συνομιλίες και για υπηρεσίες δεδομένων σε υψηλότερες ταχύτητες. Κινητές τηλεφωνικές υπηρεσίες προσφέρονταν αρχικά χρησιμοποιώντας τεχνολογίες αναλογικού ραδιοφώνου που θεωρήθηκαν 1^{ης} γενιάς (1G). Η τεχνολογία 2G αντικατέστησε τα δίκτυα αναλογικού ραδιοφώνου με ψηφιακά (δίκτυα 2G) στη δεκαετία του 1990.

Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/>; <http://www.itu.int/>; http://www.three-g.net/3g_standards.html

(13) UMTS

Το Παγκόσμιο Σύστημα Κινητών Τηλεπικοινωνιών (Universal Mobile Telecommunications System (UMTS)) είναι μια από τις τηλεπικοινωνιακές τεχνολογίες κινητής τηλεφωνίας τρίτης γενιάς (3G) που αναπτύχθηκαν εντός πλαισίου IMT-2000 (Διεθνείς Κινητές Τηλεπικοινωνίες-2000) της Διεθνούς Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU). Είναι μια υλοποίηση μιας νέας γενιάς ευρυζωνικών πολυμεσικών τεχνολογιών κινητής επικοινωνίας.

Το UMTS βασίζεται στη μετάδοση W-CDMA (Wideband Code Division Multiple Access (Ευρυζωνική πολλαπλή πρόσβαση διαίρεσης κώδικα)) για το χειρισμό των δεδομένων κίνησης και χρησιμοποιεί Πακέτο Πρόσβασης Υψηλής Ταχύτητας (High Speed Packet Access) με ρυθμούς μετάδοσης που υποστηρίζουν μεταφορές μεγάλων αρχείων και δεδομένων κινητής τηλεφωνίας, υψηλής έντασης δραστηριότητες στο Διαδίκτυο, όπως streaming βίντεο και μουσικής.

Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Universal_Mobile_Telecommunications_System

(14) CDMA2000

Η Πολλαπλή Πρόσβαση Διαίρεσης Κώδικα (Code Division Multiple Access (CDMA2000)) είναι μια μέθοδος πρόσβασης καναλιού που χρησιμοποιείται από διάφορες τεχνολογίες ασύρματης επικοινωνίας. Η CDMA2000 αναφέρεται σε πρότυπα κινητών τηλεφώνων που χρησιμοποιούν CDMA ως υποκείμενο τρόπο πρόσβασης των καναλιών και αποτελεί εγκεκριμένο πρότυπο 3G (3G, UMTS) από το ITU.

Μία από τις βασικές έννοιες στα δεδομένα της επικοινωνίας είναι η ιδέα που επιτρέπει πολλαπλούς πομπούς για αποστολή πληροφοριών ταυτόχρονα σε ένα κανάλι επικοινωνίας. Αυτό επιτρέπει σε πολλούς χρήστες να μοιραστούν ένα εύρος ζώνης διάφορων συχνοτήτων. Αυτή η έννοια ονομάζεται πολυπλεξία (multiplexing). Η CDMA χρησιμοποιεί τεχνολογία φασματικής εξάπλωσης και ένα ειδικό σύστημα κωδικοποίησης (όπου κάθε πομπός έχει έναν κωδικό) που επιτρέπει σε πολλούς χρήστες να είναι πολυπλεγμένοι στο ίδιο φυσικό κανάλι. Αντιθέτως, η Πολλαπλή Πρόσβαση Διαίρεσης Χρόνου (Time Division Multiple Access (TDMA)) χωρίζει την πρόσβαση με βάση το χρόνο, ενώ η πολλαπλή πρόσβαση διαίρεσης συχνότητας (frequency-division multiple access (FDMA)), τη χωρίζει με βάση τη συχνότητα. Η CDMA είναι μια μορφή σηματοδοσίας «φασματικής εξάπλωσης», αφού το διαμορφωμένο κωδικευμένο σήμα έχει πολύ μεγαλύτερο εύρος ζώνης δεδομένων από τα δεδομένα που κοινοποιούνται.

Μία αναλογία στο πρόβλημα της πολλαπλής πρόσβασης είναι ένα δωμάτιο (κανάλι) στο οποίο οι άνθρωποι επιθυμούν να επικοινωνήσουν ο ένας με τον άλλον. Για να αποφευχθεί η σύγχυση, οι άνθρωποι θα μπορούσαν να μιλούν με τη σειρά (διαίρεση χρόνου), να μιλούν σε διαφορετικούς τόνους (διαίρεση συχνότητας), ή μιλούν σε διαφορετικές γλώσσες (διαίρεση κώδικα). Το CDMA είναι ανάλογο με το τελευταίο παράδειγμα όπου οι άνθρωποι που μιλούν την ίδια γλώσσα μπορούν να καταλάβουν ο ένας τον άλλον, αλλά όχι άλλους ανθρώπους. Ομοίως, στο ραδιοCDMA σε κάθε ομάδα χρηστών δίνεται ένας κοινός κώδικας. Πολλοί κώδικες καταλαμβάνουν το ίδιο κανάλι, αλλά μόνο οι χρήστες που συνδέονται με έναν ιδιαίτερο κώδικα μπορούν να καταλάβουν ο ένας τον άλλον.

Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/CDMA> ;
<http://www.umtsworld.com/umts/faq.htm#f26>

(15) EVDO (1xEVDO)

Το EVDO (Evolution-Data Optimized ή Evolution-Data μόνο, συχνά συναντάται ως EV) είναι ένα πρότυπο τηλεπικοινωνιών για την ασύρματη μετάδοση δεδομένων μέσω ραδιοσυχνοτήτων, συνήθως για ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Χρησιμοποιεί τεχνικές πολυπλεξίας συμπεριλαμβανομένης της Πολλαπλής Πρόσβασης Διαίρεσης Κώδικα (Code Division Multiple Access (CDMA)), καθώς και της Πολλαπλή Πρόσβαση Διαίρεσης Χρόνου (Time Division Multiple Access (TDMA)) για να μεγιστοποιήσει τη διεκπεραιωτικότητα (throughput) του μεμονωμένου χρήστη και τη γενική διεκπεραιωτικότητα των συστημάτων. Έχει τυποποιηθεί από το Πρόγραμμα Εταιρισμού 3ης Γενιάς 2 (3GPP2) ως μέρος της οικογένειας προτύπων CDMA2000 και έχει υιοθετηθεί από πολλούς παροχείς υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας σε όλο τον κόσμο - ιδιαίτερα από εκείνους που χρησιμοποιούσαν προηγουμένως τα δίκτυα CDMA.

Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/1xEVDO>

(16) HSDPA

Το HSDPA (High Speed Downlink Packet), είναι ένα βελτιωμένο τηλεπικοινωνιακό πρωτόκολλο κινητής τηλεφωνίας τρίτης γενιάς (3G) της οικογένειας HSPA (High-Speed Packet Access), επίσης γνωστό ως 3.5G, 3G + ή turbo 3G, το οποίο επιτρέπει σε δίκτυα βασισμένα στο Παγκόσμιο Σύστημα Κινητών Τηλεπικοινωνιών (UMTS) να έχουν υψηλότερες ταχύτητες μεταφοράς δεδομένων και μεγαλύτερη χωρητικότητα.

Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/HSDPA>

(17) GSM	<p>Παγκόσμιο Σύστημα Κινητών Επικοινωνιών (Global System for Mobile communications). Το GSM είναι κυψελοειδές ψηφιακό σύστημα κινητής τηλεφωνίας που χρησιμοποιείται για τη μετάδοση κινητών υπηρεσιών φωνής και δεδομένων. Είναι το πιο δημοφιλές πρότυπο για τα συστήματα κινητής τηλεφωνίας στον κόσμο. Το GSM διαφέρει από τις προηγηθείσες τεχνολογίες του στο ότι και τα κανάλια σηματοδοσίας και ομιλίας είναι ψηφιακά. Το GSM θεωρείται σύστημα κινητής τηλεφωνίας δεύτερης γενιάς (2G).</p>
Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/GSM	
(18) GPRS	<p>Η γενική πακετική ραδιούπηρεσία (General Packet Radio Service) είναι μια ευρέως διαδεδομένη ασύρματη υπηρεσία δεδομένων, διαθέσιμη με τα περισσότερα δίκτυα GSM. Το GPRS προσφέρει ρυθμό διεκπεραιωτικότητας έως και 40 kbit/s, ώστε οι χρήστες να έχουν παρόμοια ταχύτητα πρόσβασης με αυτή του dial-up μόντεμ, αλλά με την ευκολία να είναι σε θέση να συνδεθούν από σχεδόν οπουδήποτε.</p>
Source: http://www.gsmworld.com/technology/gprs.htm	
(19) EDGE	<p>Οι τιμές βελτιωμένων δεδομένων για την τεχνολογία GSM (Enhanced Data for GSM Evolution) αντιπροσωπεύουν τις περαιτέρω βελτιώσεις σε δίκτυα GSM παρέχοντας μέχρι και τρεις φορές την χωρητικότητα δεδομένων του GPRS. Τα δίκτυα EDGE βασίζονται σε μεταδόσεις Πολλαπλής Πρόσβασης Διαίρεσης Χρόνου (TDMA) και στο Παγκόσμιο Σύστημα Κινητών Επικοινωνιών (GPRS).</p>
Source: http://gsmworld.com/technology/edge.htm	
(20) Δεδομένα (Data)	<p>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.</p>
Source: http://www.its.blrdoc.gov/projects/devglossary/_data.html	
(21) Ιστότοπος (Web site)	<p>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.</p>
(22) Πληροφορίες	<ol style="list-style-type: none"> 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.blrdoc.gov/projects/devglossary/_information.html	
(23) Ηλεκτρονική Σύναψη (eProcurement)	<p>Η Ηλεκτρονική Σύναψη (eProcurement) αναφέρεται στη χρήση του Διαδικτύου από τις επιχειρήσεις για προσφορά αγαθών ή υπηρεσιών στις δημόσιες αρχές σε εθνικό επίπεδο ή σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η διαδικασία της ηλεκτρονικής σύναψης συμβάσεων είναι βασισμένη σε διάφορα στάδια από τη διαδικασία ανακοίνωσης (ηλεκτρονική διάθεση της προκήρυξης και των προδιαγραφών της προσφοράς), μέχρι την υποβολή προσφορών, την ανάθεση, και την πληρωμή.</p>

(24) Ηλεκτρονική Υποβολή Προσφορών (e Tendering)	<p>Η Ηλεκτρονική Υποβολή προσφορών (e Tendering) είναι το στάδιο της διαδικασίας Ηλεκτρονικής Σύναψης Συμβάσεων που ασχολείται με την ετοιμασία και την επιγραμμική (online) υποβολή των προσφορών. Περιλαμβάνει υποβολή προσφορών μέσω ανοικτών ή κλειστών διαδικασιών ή με διαπραγμάτευση, καθώς επίσης και Συμφωνίες Πλαίσιο και Δυναμικά Συστήματα Προμηθειών (Dynamic Purchasing Systems (DPS)).</p>
(25) Δυναμικό Σύστημα Αγορών (DPS)	<p>Το Δυναμικό σύστημα αγορών (Dynamic Purchasing System) είναι μια απολύτως ηλεκτρονική διαδικασία, η οποία μπορεί να καθιερωθεί από μια αναθέτουσα αρχή για την αγορά συνήθως αγαθών, εργασιών ή υπηρεσιών. Είναι περιορισμένο χρονικά και ανοικτό καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος του.</p>
<p>Πηγή: http://www.ocg.gov.uk/documents/Guide_dynamic_purchasing.pdf</p>	
(26) ERP	<p>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.</p>
<p>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.</p>	
<p>Τα συστήματα ERP έχουν συνήθως τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 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. 	
(27) Μήνυμα (Message)	<p>Οποιαδήποτε σκέψη ή ιδέα που εκφράζεται εν συντομίᾳ σε μία απλή ή μυστική γλώσσα, προετοιμασμένη σε ειδική φόρμα για μετάδοση με οποιαδήποτε μέσα επικοινωνίας.</p>
<p>Πηγή: http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/_message.html</p>	
(28) EDI	<p>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.</p>
<p>Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_Data_Interchange</p>	
(29) ODETTE	<p>Η διεθνής Odette είναι ένας οργανισμός που διαμορφώθηκε από την αυτοκινητοβιομηχανία για την αυτοκινητοβιομηχανία. Καθορίζει τα πρότυπα για τις επικοινωνίες ηλεκτρονικού εμπορίου, την ανταλλαγή στοιχείων εφαρμοσμένης μηχανικής και τη διαχείριση του εφοδιασμού, τα οποία συνδέουν τις 4000 και πλέον επιχειρήσεις στην ευρωπαϊκή αυτοκινητοβιομηχανία και τους παγκόσμιους εμπορικούς εταίρους τους.</p>
<p>Πηγή: http://www.odette.org/html/home.htm</p>	

(30) 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/>

(31) xCBL

Η xCBL (XML Common Business Library) είναι η κατεξοχήν βιβλιοθήκη με συνιστώσα XML για ηλεκτρονικό εμπόριο από επιχείρηση σε επιχείρηση.

Πηγή: <http://www.xcbl.org/>

(32) 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.

(33) 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 παραγελία 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.

Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL

(34) 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 πωλησης είναι μέσω ιστότοπου, το EDI είναι μόνο η επιχειρησιακή εφαρμογή για τη διαβίβαση πληροφοριών σχετικών με την πώληση. Οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου μπορούν να γίνουν με κινητά τηλέφωνα χρησιμοποιώντας Internet browser.

Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL

**(35) 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/>

**(36) Εξωδίκτυο
(Extranet)**

Ένα κλειστό δίκτυο που χρησιμοποιεί πρωτόκολλα Διαδικτύου με το οποίο μια επιχείρηση μπορεί να μοιραστεί με ασφάλεια τις επιχειρηματικές πληροφορίες με τους προμηθευτές, τους πωλητές, τους πελάτες ή άλλους επιχειρησιακούς συνεργάτες. Μπορεί να λάβει τη μορφή μιας ασφαλούς επέκτασης του ενδοδικτύου^(*) (Intranet) που επιτρέπει σε εξωτερικούς χρήστες για να έχουν πρόσβαση σε κάποια μέρη του ενδοδικτύου της επιχείρησης. Μπορεί επίσης να είναι ένα ιδιωτικό μέρος του επιχειρηματικού ιστότοπου (website), όπου οι επιχειρησιακοί συνεργάτες μπορούν να μπουν αφού κάνουν login.

**(*) Ενδοδίκτυο
(Intranet)**

Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών που χρησιμοποιεί πρωτόκολλο Διαδικτύου επιτρέποντας επικοινωνίες εντός του οργανισμού /επιχείρησης.

(37) 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

(38) UBL

Η Διεθνής Εμπορική Γλώσσα (Universal Business Language (UBL)) είναι μια βιβλιοθήκη τυποποιημένων ηλεκτρονικών επιχειρησιακών εγγράφων XML, όπως εντολών αγοράς και τιμολογίων. Η UBL αναπτύχθηκε από την Τεχνική Επιτροπή OASIS με συμμετοχή από ποικίλες οργανώσεις προτύπων στοιχείων. Η UBL είναι σχεδιασμένη να συνδέεται απευθείας στις υφιστάμενες επιχειρηματικές, νομικές, ελεγκτικές πρακτικές και πρακτικές διαχείρισης εγγράφων. Είναι σχεδιασμένη να εξαλείψει την επαναπλητρολόγηση των στοιχείων στην υπάρχουσα αλληλογραφία των επιχειρήσεων και να αποτελέσει σημείο έναρξης του ηλεκτρονικού εμπορίου για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.

Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Universal_Business_Language