ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΟΥΣ ΤΟΜΕΑ
Ταχ. Δ/νση: Πειραιώς 46 και Επονιτών
18510 Πειραιάς
Τηλέφωνα: 2104852402, 2104852438
Fax: 2104852453

– Η παροχή στοιχείων στη Γ.Γ. ΕΣΥΕ είναι ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ
– Το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ
(Ν.Δ. 3627/1956 και Ν. 2392/96)

α/α

Συμπληρώνεται από την ΕΣΥΕ

ΕΡΕΥΝΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΤΟΥΣ 2005

Μέρος Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης

Χ1. Επωνυμία: _____ **Χ2. ΑΦΜ** [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Χ3. Ταχυδρομική διεύθυνση: _____
οδός Αριθμός Τ.Κ. Πόλη

Τηλ.: _____ **Fax:** _____

Χ4. Κύρια δραστηριότητα (περιγραφή)**:** _____

Χ5. Απασχολούμενοι το 2004 (κατά μέσον όρο) [ ][ ][ ][ ] **Χ6. NACE** [ ][ ][ ][ ] (συμπληρώνεται από την ΕΣΥΕ)

Χ7. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2004 (σε ευρώ) [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]
(περιλαμβάνει τους λογαριασμούς του Λ.Σ: (20+24+25+28) + (61+62+64)

Χ8. Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2004 (σε ευρώ) [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Χωρίς δεκαδικά

Μέρος Α: Γενικές πληροφορίες για τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)

Α1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας ηλεκτρονικούς υπολογιστές; Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Ζ1

Α2. Συνολικός αριθμός των απασχολουμένων που χρησιμοποιούν υπολογιστή στην εργασία τους, τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. [ ][ ][ ]

Α3. Έχει η επιχείρησή σας απασχολουμένους που εργάζονται τακτικά για ένα μέρος του χρόνου τους (τουλάχιστον μισή μέρα την εβδομάδα) εκτός γραφείου και χρησιμοποιούν, από εκεί που εργάζονται ηλεκτρονικά, δίκτυα για να επικοινωνούν με το Σύστημα Πληροφορικής της επιχείρησης; Ναι ☐ Όχι ☐

Α4. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας τις ακόλουθες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.); (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

	Ναι	Όχι
α) Ασύρματη δικτύωση (Wireless LAN)	☐	☐
β) Καλωδιακή δικτύωση (Wire based LAN)	☐	☐
γ) Intranet	☐	☐
δ) Extranet	☐	☐

Α5. Χρησιμοποιεί η επιχείρηση σας συστήματα πληροφορικής για το χειρισμό παραγγελιών ή αγορών; Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Β1
→ Πηγαίνετε στο Α6

Α6. Τα συστήματα πληροφορικής, που χειρίζονται παραγγελίες ή αγορές, συνδέονται αυτόματα με κάποιο από τα παρακάτω συστήματα πληροφορικής; (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

	Ναι	Όχι
α) Εσωτερικό σύστημα για παραγγελίες αντικατάστασης αποθεμάτων	☐	☐
β) Συστήματα τιμολόγησης και πληρωμών	☐	☐
γ) Σύστημα για τη διαχείριση της παραγωγής, της διανομής και μεταφορών ή την υποστήριξη προϊόντων και υπηρεσιών	☐	☐
δ) Συστήματα του προμηθευτή σας (για προμηθευτές εκτός του ομίλου που ανήκει η επιχείρησή σας)	☐	☐
ε) Συστήματα του πελάτη σας (για πελάτες εκτός ομίλου που ανήκει η επιχείρησή σας)	☐	☐

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

Β1. Έχει η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Internet; Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Δ1

Β2. Συνολικός αριθμός των απασχολουμένων που χρησιμοποιούν στην εργασία τους υπολογιστή συνδεδεμένο στο διαδίκτυο (World Wide Web), τουλάχιστον μία φορά τη βδομάδα. ☐☐☐

Β3. Τύπος εξωτερικής σύνδεσης με το Internet το 2004
(δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

	Ναι	Όχι
α) Modem (πρόσβαση dial-up μέσω κανονικής τηλεφ. γραμμής)	☐	☐
β) Σύνδεση ISDN	☐	☐
γ) DSL (xDSL, ASDL, SDSL κλπ.) < 2Mb/sec	☐	☐
δ) DSL (xDSL, ASDL, SDSL κλπ.) ≥ 2Mb/sec	☐	☐
ε) Άλλη σύνδεση ευρείας ζώνης (Broadband π.χ. cable κλπ.)	☐	☐
στ) Ασύρματη σύνδεση (δορυφορική, κινητό τηλέφωνο)	☐	☐

Β4. Για ποιους λόγους η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί Internet;
(ως χρήστης υπηρεσιών) (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

	Ναι	Όχι
α) Για τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	☐	☐
β) Για εκπαίδευση και επιμόρφωση	☐	☐
γ) Παρακολούθηση της αγοράς, π.χ. τιμές	☐	☐
δ) Για να λαμβάνει ψηφιακά προϊόντα	☐	☐
ε) Για να έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες μετά την πώληση (after sales service)	☐	☐

Β5. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας το Internet για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές; Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Β7

Β6. Αν Ναι, προσδιορίστε τις συναλλαγές: (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

	Ναι	Όχι
α) Για τη λήψη πληροφοριών	☐	☐
β) Για να λαμβάνει έντυπα σε ηλεκτρονική μορφή, π.χ. φορολογικά έντυπα	☐	☐
γ) Για να επιστρέφει συμπληρωμένα τα έντυπα, π.χ. παροχή στατιστικών στοιχείων σε δημόσιες υπηρεσίες	☐	☐
δ) Για πλήρη διαχείριση υποθέσεων ηλεκτρονικά, π.χ. υποβολή συμπληρωμένου φορολογικού εντύπου (TAXIS) (συμπεριλαμβάνονται και ηλεκτρονικές πληρωμές)	☐	☐
ε) Για να υποβάλλει μία πρόταση σε ηλεκτρονική φόρμα (e-procurement)	☐	☐

Β7. Έχει η επιχείρησή σας Website ή ιστοσελίδα (Home page); Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Β9

Β8. Ποιες υπηρεσίες παρέχει το Website της επιχείρησής σας;
(η επιχείρησή σας ως πάροχος υπηρεσιών Internet)
(προαιρετικό ερώτημα – δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

α) Διαφήμιση των προϊόντων της εταιρίας ☐

β) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων και τιμοκαταλόγους ☐

γ) Διάθεση εξατομικευμένης (customized) σελίδας για τακτικούς πελάτες ☐

δ) Παροχή ψηφιακών προϊόντων ή υπηρεσιών ☐

ε) Παροχή υποστήριξης στους πελάτες μετά την πώληση (after sales) ☐

στ) Παροχή κινητών υπηρεσιών Internet ☐

Β9. Ποια από τα παρακάτω συστήματα εσωτερικής ασφάλειας χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας; (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

	Ναι	Όχι
α) Έλεγχος ιών ή προστασία λογισμικού	☐	☐
β) Προστασία προσωπικού δικτύου (Firewall, software ή hardware)	☐	☐
γ) Ασφάλεια για τους servers (υποστήριξη πρωτοκόλλων ασφάλειας, όπως shttp)	☐	☐
δ) Αποθήκευση δεδομένων εκτός δικτύου (Off-site data backup)	☐	☐

Β10. Ήταν δυνατή η επικοινωνία με την επιχείρησή σας το 2004 χρησιμοποιώντας τα παρακάτω συστήματα ασφάλειας;

	Ναι	Όχι
α) Ηλεκτρονική ψηφιακή υπογραφή ως μηχανισμός πιστοποίησης πελάτη	☐	☐
β) Άλλος μηχανισμός πιστοποίησης, π.χ. PIN code	☐	☐
γ) Κρυπτογράφηση για λόγους εμπιστευτικότητας	☐	☐

Β11. Έχει ενημερώσει η επιχείρησή σας κάποια από τα συστήματα ασφάλειας (π.χ. λογισμικό προστασίας από ιούς) κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών μηνών; (περιλαμβάνονται και αυτόματα updates)

Ναι	Όχι
☐	☐

Β12. Έχει συναντήσει η επιχείρησή σας προβλήματα σχετικά με την ασφάλεια των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών τους τελευταίους 12 μήνες;

Ναι	Όχι	
☐	☐	→ Πηγαίνετε στο Β14 και μετά στο Γ1

Β13. Αν η επιχείρησή σας έχει συναντήσει προβλήματα ασφάλειας κατά τους τελευταίους 12 μήνες, παρακαλούμε προσδιορίστε.
(δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

	Ναι	Όχι
α) Επίθεση ιού με απώλεια πληροφορίας ή εργάσιμου χρόνου	☐	☐
β) Μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα συστήματα Η/Υ ή στα δεδομένα της	☐	☐
γ) Εκβιασμούς ή απειλές για τα δεδομένα ή το λογισμικό της επιχείρησης	☐	☐

Β14.α Δαπάνη το 2004 για συνδρομές σε παρόχους διαδικτύου (σε ευρώ) . . . . . ☐☐☐☐

Β14.β Δαπάνη το 2004 για τηλεπικοινωνιακά τέλη σύνδεσης στο διαδίκτυο (σε ευρώ) . . . . . ☐☐☐☐

Β14.γ Δαπάνη το 2004 για απόκτηση εξοπλισμού, που χρησιμοποιείται για πρόσβαση στο διαδίκτυο (σε ευρώ) . . . . . ☐☐☐☐

Χωρίς δεκαδικά

Μέρος Γ: Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω Internet

(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Internet)

Παραγγελίες μέσω Internet (Αγορές)

Γ1. Παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω Internet το 2004; Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Γ5

Γ2. Αναφέρατε για το 2004:

α) Είτε το ποσοστό της αξίας των συνολικών παραγγελιών (χωρίς ΦΠΑ), που εκτιμάτε ότι αντιπροσώπευαν οι παραγγελίες μέσω Internet — <1% ☐ ≥1% - <10% ☐ ≥10% - <25% ☐ >25% ☐

β) Είτε την συνολική αξία των παραγγελιών (χωρίς ΦΠΑ) μέσω Internet σε ευρώ ☐☐☐☐☐☐☐☐ *Χωρίς δεκαδικά*

Γ3. Διενήργησε η επιχείρησή σας πληρωμές on-line για προϊόντα/υπηρεσίες που παραγγέλθηκαν μέσω Internet το 2004; Ναι ☐ Όχι ☐

Γ4. Παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω εξειδικευμένων ηλεκτρονικών αγορών το 2004; Ναι ☐ Όχι ☐

Παραγγελίες μέσω Internet (Πωλήσεις)

Γ5. Δέχθηκε η επιχείρησή σας παραγγελίες μέσω Internet το 2004 μέσω κάποιας φόρμας παραγγελιών που υπήρχε στην ιστοσελίδα της; (Δεν περιλαμβάνονται παραγγελίες με δακτυλογραφημένο e-mail) Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Δ1

Γ6. Τι ποσοστό του συνολικού τζίρου του 2004 (χωρίς ΦΠΑ) αντιπροσώπευαν τα έσοδα από αυτές τις παραγγελίες; ☐☐☐ %

Γ7. Παρακαλούμε, προσδιορίστε το ποσοστό των συνολικών σας πωλήσεων μέσω Internet το 2004, κατά τύπο πελάτη (εκτιμήσεις σε ποσοστά των συνολικών αξιών)

α) Πωλήσεις σε άλλες επιχειρήσεις και δημόσιες αρχές (B2B και B2G) ☐☐☐ %

β) Πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές (B2C) ☐☐☐ %

δ) ΣΥΝΟΛΙΚΟ 1 0 0 %

Σημείωση: Τα ποσοστά στο α, β και γ πρέπει να δίνουν άθροισμα 100.

Γ8. Παρακαλούμε, προσδιορίστε το ποσοστό των συνολικών πωλήσεων μέσω internet το 2004, κατά προορισμό (εκτιμήσεις σε ποσοστά των συνολικών αξιών).

α) Εσωτερικό ☐☐☐ %

β) Άλλες χώρες ΕΕ ☐☐☐ %

γ) Λοιπές χώρες ☐☐☐ %

δ) ΣΥΝΟΛΙΚΟ 1 0 0 %

Σημείωση: Τα ποσοστά στο α, β και γ πρέπει να δίνουν άθροισμα 100.

Γ9. Δέχθηκε η επιχείρησή σας πληρωμές on-line για πωλήσεις μέσω Internet το 2004; Ναι ☐ Όχι ☐

Γ10. Πούλησε η επιχείρησή σας προϊόντα σε άλλες επιχειρήσεις διά της παρουσίας της σε εξειδικευμένες αγορές Internet το 2004; Ναι ☐ Όχι ☐

Απολαμβανόμενα οφέλη

Γ11. Πόσο σημαντικά ήταν τα οφέλη που αποκτήθηκαν στους παρακάτω τομείς, κάνοντας πωλήσεις μέσω Internet το 2004; Παρακαλούμε απαντήστε χρησιμοποιώντας την διπλανή κλίμακα σπουδαιότητας (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	Πάρα πολύ σημαντικό	Πολύ σημαντικό	Αρκετά σημαντικό	Καθόλου σημαντικό
α) Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης	☐	☐	☐	☐
β) Μείωση κόστους	☐	☐	☐	☐
γ) Επιτάχυνση διαδικασιών	☐	☐	☐	☐
δ) Βελτίωση ποιότητας υπηρεσιών	☐	☐	☐	☐
ε) Προσέγγιση νέων πελατών	☐	☐	☐	☐
στ) Προώθηση νέων προϊόντων/υπηρεσιών	☐	☐	☐	☐
ζ) Εναρμόνιση με τις τακτικές των ανταγωνιστών	☐	☐	☐	☐
η) Γεωγραφική εξάπλωση της αγοράς	☐	☐	☐	☐
θ) Προσαρμογή στις ανάγκες των πελατών (customisation)	☐	☐	☐	☐

Μέρος Δ: Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω EDI ή άλλων δικτύων εκτός Internet

(απαντούν οι επιχειρήσεις που διαθέτουν Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών – Τ.Π.Ε.)

	Ναι	Όχι	
Δ1. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας EDI ή άλλα δίκτυα εκτός Internet το 2004;	☐	☐	→ πηγαίνετε στο Ε1
α) για αγορές αξίας τουλάχιστον 1% των συνολικών αγορών (χωρίς ΦΠΑ)	☐	☐	
β) για πωλήσεις αξίας τουλάχιστον 1% των συνολικών πωλήσεων (χωρίς ΦΠΑ)	☐	☐	

Δ2. Ποια τεχνολογία χρησιμοποιήσατε το 2004, εκτός του Internet; (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

EDI	Minitel	Άλλο
☐	☐	☐

Δ3. Τι ποσοστό της αξίας των συνολικών αγορών σας αντιπροσώπευαν οι παραγγελίες μέσω EDI ή άλλων δικτύων εκτός Internet για το 2004; ☐☐☐ % (εκτίμηση)

Δ4. Τι ποσοστό του συνολικού τζίρου αντιπροσώπευαν οι πωλήσεις μέσω EDI ή άλλων δικτύων εκτός Internet για το 2004; ☐☐☐ % (εκτίμηση)

Μέρος Ε: Μέθοδοι οικοδόμησης εμπιστοσύνης για εμπόριο μέσω Internet

(απαντούν μόνο οι επιχειρήσεις που έχουν website / ιστοσελίδα, δηλαδή οι επιχειρήσεις που έχουν απαντήσει Ναι στο ερώτημα Β7)

Ε1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποια από τις παρακάτω μεθόδους και δίνει σχετικές πληροφορίες μέσω του Website της; (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	Ναι	Όχι
α) Σφραγίδες ασφαλείας και εγγυήσεις (Trustmarks)	☐	☐
β) Εναλλακτικοί μηχανισμοί επίλυσης διαφορών (Alternative dispute resolution mechanisms)	☐	☐
γ) Υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών/μηχανισμοί παραπόνων	☐	☐

Μέρος ΣΤ: Εμπόδια στις πωλήσεις μέσω Internet

(απαντούν μόνο οι επιχειρήσεις που κάνουν αγορές και πωλήσεις μέσω διαδικτύου)

ΣΤ1. Πόσο σημαντικά κατά τη γνώμη σας ήταν τα παρακάτω προβλήματα και εμπόδια στις πωλήσεις μέσω Internet; Παρακαλούμε απαντήστε χρησιμοποιώντας τη διπλανή κλίμακα σπουδαιότητας: (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	Πάρα πολύ σημαντικό	Πολύ σημαντικό	Αρκετά σημαντικό	Καθόλου σημαντικό
α) Τα προϊόντα/υπηρεσίες της επιχείρησης δεν είναι κατάλληλα για να πωληθούν μέσω Internet	☐	☐	☐	☐
β) Οι πελάτες ή οι άλλες επιχειρήσεις δεν είναι έτοιμοι να χρησιμοποιήσουν τις δυνατότητες του Internet για πωλήσεις	☐	☐	☐	☐
γ) Ανασφάλεια σχετικά με τις πληρωμές	☐	☐	☐	☐
δ) Αβεβαιότητα όσον αφορά στο νομικό πλαίσιο για πωλήσεις μέσω Internet (π.χ. συμβόλαια, όροι παράδοσης και εγγυήσεις)	☐	☐	☐	☐
ε) Προβλήματα στα συστήματα μεταφορών και διανομής	☐	☐	☐	☐
στ) Άλλα, παρακαλούμε προσδιορίστε: _____	☐	☐	☐	☐

Μέρος Ζ: Λοιπές πληροφορίες

Ζ1. Αρμόδιος για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:
_____ Τηλέφωνο: _____ Υπογραφή: _____

Ζ2. Ερευνητής: _____ Τηλέφωνο: _____ Υπογραφή: _____

Ζ3. Ελεγκτής: _____ Τηλέφωνο: _____ Υπογραφή: _____

Ζ4. Αν έχετε e-mail, η ηλεκτρονική σας διεύθυνση είναι: _____

Ζ5. Χρόνος που δαπανήθηκε από την επιχείρησή σας για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου: _____

Παρατηρήσεις:

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

ADSL (**A**symmetric **D**igital **S**ubscriber **L**ine: Μία από τις τεχνικές DSL. Τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας ADSL είναι η ταχύτητα αποστολής και λήψης δεδομένων, ταυτόχρονα με τη μόνιμη "always on" σύνδεση, χωρίς διαδικασίες dial-up και login και χωρίς κανένα επιπλέον τηλεπικοινωνιακό κόστος.

ADR (**A**lternative **D**ispute **R**esolution mechanism): Εξώδικη διαδικασία διακανονισμού, όπως διαμεσολάβηση, συμφιλίωση, διαιτησία. Ο στόχος είναι να συμβάλλει στην ανάπτυξη της εμπιστοσύνης του καταναλωτή χωρίς άχρηστες επιβαρυντικές εργασίες. Σχετίζεται ειδικά με το διεθνές ηλεκτρονικό εμπόριο.

B2B (**B**usiness -**to**- **B**usiness): Συναλλαγές από Επιχείρηση σε Επιχείρηση μέσω δικτύων που βασίζονται στο Internet ή μέσω άλλων δικτύων.

B2C (**B**usiness -**to**- **C**ustomer): Συναλλαγές μεταξύ Επιχειρήσεων και Ιδιωτών πελατών μέσω δικτύων που βασίζονται στο Internet ή μέσω άλλων δικτύων.

B2G (**B**usiness -**to**- **G**overnment): Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και Δημόσιων Υπηρεσιών ή ΔΕΚΟ μέσω δικτύων που βασίζονται στο Internet ή μέσω άλλων δικτών.

Broadband: Μπορεί να δοθεί ένας μη γενικά αποδεκτός ορισμός: α) Οι ταχύτητες σύνδεσης μετρώνται σε kbps ή mbps (ή το μέγεθος του εύρους ζώνης – bandwidth μετράται από τον αριθμό των ψηφιακών bits που μπορούν να μεταδοθούν ανά δευτερόλεπτο, μετρώμενα σε kbps ή mbps, β) Ο τύπος της σύνδεσης από τις οποίες παρέχεται πρόσβαση σε broadband: xDSL (ADSL, SDSL, κλπ), Cable TV network (cable modem), UMTS (mobile phone) ή άλλα (π.χ. satellite, fixed wireless) και γ) το περιεχόμενο που παρέχεται από high definition movie trailers, short films, flash animation, three dimensional video games, video on demand, internet radio, streaming video, video conferencing κλπ.

Άλλα δίκτυα εκτός Internet: EDI, Minitel ή άλλα διαδραστικά (interactive) τηλεφωνικά συστήματα.

Ψηφιακά προϊόντα/υπηρεσίες: Αγαθά/υπηρεσίες που μπορούν να παραγγελθούν και να παραδοθούν απευθείας σε υπολογιστή μέσω Internet, π.χ. μουσική, βίντεο, παιχνίδια, computer software, εφημερίδες on-line, συμβουλευτικές υπηρεσίες κλπ.

DSL (**D**igital **S**ubscriber **L**ine): Αποτελεί μία τοπική τεχνολογία για τη μεταφορά δεδομένων σε υψηλές ταχύτητες σε συμβατικές καλωδιακές τηλεφωνικές γραμμές.

Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce): Συναλλαγές που διενεργούνται μέσω δικτύων που βασίζονται στο πρωτόκολλο Internet ή μέσω άλλων δικτύων. Τα αγαθά και οι υπηρεσίες παραγγέλλονται μέσω αυτών των δικτύων, αλλά η πληρωμή και η τελική παράδοση του αγαθού/υπηρεσίας μπορεί να γίνει μέσω του δικτύου ή εκτός αυτού. Παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω τηλεφώνου, fax και δακτυλογραφημένων e-mails δε θεωρούνται ηλεκτρονικό εμπόριο.

EDI (**E**lectronic **D**ata **I**nterchange): Ανταλλαγή δεδομένων με δομημένη μορφή (EDIFACT) μεταξύ οργανισμών/επιχειρήσεων.

E-mail: Ηλεκτρονική μετάδοση μηνυμάτων, περιλαμβανομένων κειμένου και συνημμένων, από έναν υπολογιστή σε έναν άλλο που βρίσκεται εντός ή εκτός του οργανισμού/επιχείρησης. Περιλαμβάνει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω Internet ή άλλων δικτύων.

Internet: Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο: www, Extranet μέσω Internet, EDI μέσω Internet, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Internet.

Intranet: Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών που χρησιμοποιεί πρωτόκολλο Internet επιτρέποντας επικοινωνίες εντός του οργανισμού/επιχείρησης.

Extranet: Μία προέκταση ασφαλείας του Intranet που επιτρέπει σε εξωτερικούς χρήστες να έχουν πρόσβαση σε μερικά μέρη του Intranet.

LAN (**L**ocal **A**rea **N**etwork): Είναι το τοπικό δίκτυο για την επικοινωνία μεταξύ των υπολογιστών που βρίσκονται σε ένα κτίριο ή σε κοντινά κτίρια και επιτρέπει στους χρήστες να ανταλλάσσουν δεδομένα, να μοιράζονται έναν κοινό εκτυπωτή ή να διαχειρίζονται τον κεντρικό υπολογιστή κλπ.

ISDN: **I**ntegrated **S**ervices **D**igital **N**etwork.

Κινητές υπηρεσίες Internet: Ασύρματες υπηρεσίες Internet (Mobile phone, Personal Digital Assistant, PC device ή custom terminal) που χρησιμοποιούν Wireless Application Protocol (WAP) ή General Packet Radio Service (GPRS). Το WAP είναι ένα πρωτόκολλο που επιτρέπει στα τηλέφωνα GSM την προσαρμογή σε φόρμες Internet. Το GPRS είναι μία τεχνολογία που επιτρέπει την αποστολή/λήψη πακέτων δεδομένων από/προς κινητό τηλέφωνο.

Modem: Συσκευή που διαμορφώνει τα εξερχόμενα ψηφιακά σήματα από έναν υπολογιστή ή άλλη ψηφιακή συσκευή σε αναλογικά σήματα για συμβατική καλωδιακή τηλεφωνική γραμμή και διαμορφώνει το εισερχόμενο αναλογικό σήμα σε ψηφιακό (διαποδιαμορφωτής).

Πληρωμές on-line: Μία πληρωμή on-line θεωρείται μία ολοκληρωμένη συναλλαγή παραγγελίας - πληρωμής.

Εξειδικευμένες αγορές Internet: Website, όπου εκπροσωπούνται περισσότερες της μίας επιχειρήσεις, που πωλούν έναν ειδικό τύπο αγαθών/υπηρεσιών ή στοχεύουν σε περιορισμένες ομάδες πελατών.

Trustmarks: Μία ταμπέλα σε ένα web site που δείχνει ότι κάποιος οργανισμός συμφωνεί να συμμορφωθεί με συγκεκριμένες βέλτιστες πρακτικές συναλλαγών. Ο στόχος είναι να κερδηθεί η εμπιστοσύνη του καταναλωτή.

xDSL (**D**igital **S**ubscriber **L**ine): Η τεχνολογία xDSL αποτελεί μία ευρέως διαδεδομένη λύση ταχύτητας σύνδεσης στο διαδίκτυο, η οποία εφαρμόζεται στο εξωτερικό με εξαιρετική επιτυχία. Ο όρος xDSL αναφέρεται στο σύνολο διαφορετικών τύπων σύνδεσης που μπορεί να είναι: ADSL, HDSL, VDSL, SDSL, IDSL, MSDSL, REDSL, VoDSL. Γενικότερα, οι τεχνολογίες DSL έχουν σχεδιασθεί για να αυξάνουν το εύρος που διαθέτουν οι συμβατικές καλωδιακές τηλεφωνικές γραμμές.

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 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.