



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΚΑΙ
ΑΓΟΡΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΕΙΔΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΤΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ**

Έτους 2010

**ΟΔΗΓΙΕΣ
ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΕΥΝΗΤΕΣ**

Πειραιάς, Μάρτιος 2010

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

	Σελ.
1. Γενικά	3
2. Νομική βάση.....	3
3. Σκοπός της έρευνας	3
4. Κάλυψη	3
5. Σχεδιασμός της έρευνας.....	4
6. Χρόνος διενέργειας της έρευνας	4

II. ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

1. Νοικοκυριό.....	4
2. Μέλη του νοικοκυριού.....	4

III. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΟΥ

1. Γενικά -Ερωτηματολόγιο για μέλη 16-74 ετών	5
2. Έντυπα της έρευνας	5
3. Τεχνική της συνέντευξης.....	5
4. Τρόποι συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου	6
5. Επιμέρους Τμήματα	6
ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ	6
1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ	6
2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΜΕΛΟΥΣ.....	7
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	8
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ	11
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	11
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	17
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	19
ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ: e – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	23
ΕΝΟΤΗΤΑ Ζ: «ΠΡΑΣΙΝΕΣ» ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ	24
ΕΝΟΤΗΤΑ Η: ΕΙΣΟΔΗΜΑ	25
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	25

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Γενικά

Η **Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας** των νοικοκυριών (ICT) είναι μέρος ενός κοινοτικού στατιστικού προγράμματος στο οποίο συμμετέχουν όλες οι χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Βασικός στόχος της έρευνας είναι η μελέτη, σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο, του βαθμού χρήσης των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από τα νοικοκυριά και ο υπολογισμός των δεικτών e-Europe, που αφορούν στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

Η συγκρισιμότητα των στοιχείων επιβάλλει σε όλες τις χώρες μέλη, κατά το σχεδιασμό και την κατάρτιση του ερωτηματολογίου, να ληφθούν υπόψη οι οδηγίες και το προτεινόμενο ερωτηματολόγιο της Eurostat, αφού προσαρμοστούν στις ιδιαιτερότητες της κάθε χώρας, χωρίς ωστόσο να υπάρχει δυνατότητα αλλαγής των ερωτημάτων από τα οποία προκύπτουν οι προαναφερθέντες δείκτες e-Europe.

2. Νομική βάση

Η έρευνα διενεργείται κατόπιν απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών, βάσει συμβολαίου που προσυπογράφει η Commission (Eurostat) και η ΕΛ.ΣΤΑΤ., στα πλαίσια του Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και Κοινοβουλίου με αριθ. 808/2004.

3. Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση, ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, την εκπαίδευση, την ασχολία του ερευνώμενου μέλους του νοικοκυριού, αλλά και με το εισόδημα του νοικοκυριού συνολικά:

- της πρόσβασης σε επιλεγμένες τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας (*ηλεκτρονικός υπολογιστής, σύνδεση στο διαδίκτυο -internet κλπ.*)
- της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών και διαδικτύου
- του ηλεκτρονικού εμπορίου
- της ασφάλειας στο διαδίκτυο (ανησυχία σχετικά με θέματα ασφάλειας, λήψη μέτρων, αντιμετώπιση προβλημάτων)
- των e – δεξιοτήτων και
- των «πράσινων συνηθειών» που ενδεχόμενα εφαρμόζουν τα νοικοκυριά.

4. Κάλυψη

Η έρευνα καλύπτει τα νοικοκυριά όλης της Χώρας, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τα οποιαδήποτε οικονομικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά τους, με μόνη προϋπόθεση την ύπαρξη τουλάχιστον ενός μέλους ηλικίας 16-74 ετών.

Εξαιρούνται από την έρευνα οι παρακάτω περιπτώσεις:

- Συλλογικές κατοικίες, όπως π.χ. ξενοδοχεία, πανσιόν, νοσοκομεία, γηροκομεία, στρατόπεδα, αναμορφωτήρια κλπ. Ως συλλογικές κατοικίες θα θεωρηθούν και τα νοικοκυριά με περισσότερους από πέντε οικότροφους.
- Νοικοκυριά με μέλη ξένους υπηκόους που υπηρετούσαν σε ξένες διπλωματικές αποστολές.

5. Σχεδιασμός της έρευνας

Στην Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας εφαρμόζεται η μέθοδος της τρισταδιακής στρωματοποιημένης δειγματοληψίας με πρωτογενή μονάδα έρευνας την επιφάνεια (ένα ή περισσότερα ενοποιημένα οικοδομικά τετράγωνα ή οικισμός), δευτερογενή μονάδα έρευνας το νοικοκυριό και τελική μονάδα έρευνας το άτομο ηλικίας 15-74 ετών.

Πρώτο κριτήριο στρωμάτωσης του ερευνώμενου πληθυσμού είναι η γεωγραφική διαίρεση της Χώρας. Σε κάθε Περιφέρεια (NUTS 2), η στρωμάτωση των νοικοκυριών πραγματοποιήθηκε με κατανομή των τοπικών διαμερισμάτων, στα οποία ανήκουν, ανάλογα με το βαθμό αστικότητας (αστικές, ημιαστικές και αγροτικές περιοχές). Εκτός των πρώην Πολεοδομικών Συγκροτημάτων των δύο Μεγάλων Πόλεων (Περιφέρεια Πρωτευούσης και Πολεοδομικό Συγκρότημα Θεσσαλονίκης), η στρωμάτωση κατά βαθμό αστικότητας έγινε ως εξής:

- Αστικές : Τοπικά διαμερίσματα με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους
- Ημιαστικές : Τοπικά διαμερίσματα με πληθυσμό 2.000-9.999 κατοίκους¹
- Αγροτικές : Τοπικά διαμερίσματα με πληθυσμό μέχρι 1.999 κατοίκους¹

Η πρώην Περιφέρεια Πρωτευούσης χωρίστηκε σε 31 στρώματα ίσου, περίπου, μεγέθους (ίσος αριθμός νοικοκυριών) με τα οικοδομικά τετράγωνα των Δήμων και λαμβάνοντας υπόψη κοινωνικοοικονομικά κριτήρια. Ομοίως, το πρώην Πολεοδομικό Συγκρότημα Θεσσαλονίκης χωρίστηκε σε 9 ίσου μεγέθους στρώματα. Τα Πολεοδομικά Συγκροτήματα των δύο μεγάλων πόλεων αποτελούν το 40% του συνολικού πληθυσμού.

Το δείγμα αποτελείται από 6.000 νοικοκυριά (κλάσμα δειγματοληψίας 0,16%) και ισάριθμα άτομα ηλικίας 15-74 ετών (κλάσμα δειγματοληψίας 0,07%). Τα νοικοκυριά του δείγματος αποτελούν υποδείγμα των νοικοκυριών, τα οποία ερευνήθηκαν στην Εθνική Έρευνα Υγείας έτους 2009 (4.114 νοικοκυριά) και στην Έρευνα Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών των ετών 2005-2008 (1.886 νοικοκυριά) και τα οποία διαθέτουν τηλέφωνο.

6. Χρόνος διενέργειας της έρευνας

Η έρευνα θα διενεργηθεί κατά το χρονικό διάστημα Απριλίου – Ιουνίου 2010.

II. ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

1. Νοικοκυριό

Ως νοικοκυριό θεωρείται ένα άτομο που ζει μόνο του σε μία κατοικία ή μία ομάδα ατόμων συγγενικών ή μη, τα οποία διαμένουν στην ίδια κατοικία. Αναγκαία προϋπόθεση, για να συμπεριληφθεί το νοικοκυριό στην έρευνα είναι η ύπαρξη ενός, τουλάχιστον, μέλους ηλικίας 16-74 ετών.

2. Μέλη του νοικοκυριού

Ως μέλη του νοικοκυριού θεωρούνται τα άτομα που, κατά το **πρώτο τρίμηνο του έτους 2010** (ή κατά το μεγαλύτερο διάστημα αυτού), διέμεναν στην κατοικία.

¹ Τοπικά διαμερίσματα των οποίων ο πολυπληθέστερος οικισμός αποτελείται από τον αναγραφόμενο πληθυσμό στα παραπάνω στρώματα.

Επομένως, καταγράφονται τα άτομα που διέμεναν στο νοικοκυριό, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2010, είτε αυτά περιλαμβάνονται στο Απόσπασμα Μητρώου Νοικοκυριού είτε όχι, είτε συνεχίζουν να διαμένουν κατά το διάστημα διενέργειας της έρευνας στο νοικοκυριό είτε όχι.

Δεν θα καταγραφούν τα μέλη που σήμερα διαμένουν στο νοικοκυριό, εάν εγκαταστάθηκαν σε αυτό μετά το πρώτο τρίμηνο (επέστρεψαν, είναι νεογέννητα κλπ.).

III. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΟΥ

1. Γενικά - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΜΕΛΗ ΗΛΙΚΙΑΣ 16-74 ΕΤΩΝ

Το ερωτηματολόγιο συλλέγει πληροφορίες για ολόκληρο το νοικοκυριό στην ενότητα δημογραφικών (1. Στοιχεία Νοικοκυριού), στην ενότητα Α: Πρόσβαση σε επιλεγμένες τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας (ερωτήσεις Α1-Α5) και στην ενότητα Η που αναφέρεται στο εισόδημα του νοικοκυριού. Συλλέγει, όμως, και ατομικές πληροφορίες για ένα μέλος ηλικίας 16-74 ετών, το οποίο επιλέγεται τυχαία, στην ενότητα δημογραφικών (2. Στοιχεία επιλεγμένου μέλους) και στις ενότητες Β, Γ, Δ, Ε, ΣΤ και Ζ.

2. Έντυπα της έρευνας

Εκτός από το ερωτηματολόγιο θα χρησιμοποιηθεί και το βοηθητικό έντυπο **Απόσπασμα Μητρώου Νοικοκυριού** που προκύπτει από τα στοιχεία της Έρευνας Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών και της Εθνικής Έρευνας Υγείας και το οποίο περιλαμβάνει, εκτός από τα στοιχεία αναγνώρισης του νοικοκυριού (κωδικό νοικοκυριού, δήμο ή κοινότητα, οικισμό, ταχυδρομική διεύθυνση), τα ονοματεπώνυμα των μελών του νοικοκυριού, την ηλικία τους, καθώς και το τηλέφωνο της κατοικίας. Στο ίδιο απόσπασμα αναγράφεται ποιο θα είναι το μέλος ηλικίας 16-74 ετών που θα δώσει τα στοιχεία σε ατομικό επίπεδο.

3. Τεχνική της συνέντευξης

Η επιτυχία της έρευνας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα του ερευνητή να δημιουργήσει κλίμα εμπιστοσύνης και συνεργασίας. Θα πρέπει να τονίσει ιδιαίτερα ότι τα στοιχεία της έρευνας είναι ΑΠΟΡΡΗΤΑ, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3832/2010.

Η έρευνα διεξάγεται τηλεφωνικά. Ο ερευνητής πρέπει να ελέγξει την ορθότητα των στοιχείων, που αναγράφονται στο **Απόσπασμα Μητρώου** και να ενημερώσει το Απόσπασμα σωστά, έχοντας υπόψη ποια άτομα πρέπει να καταγραφούν ως μέλη του νοικοκυριού (Βασικές έννοιες και ορισμοί - 2 «Μέλη του νοικοκυριού»). Στη συνέχεια, ζητάει να συνομιλήσει με το μέλος ηλικίας 16 -74 ετών που έχει προ-επιλεγεί να δώσει τις πληροφορίες.

Ειδικότερα:

- Αν το προ-επιλεγμένο μέλος παραμένει μέλος του νοικοκυριού και υπάρξει επικοινωνία μαζί του, το ερωτηματολόγιο συμπληρώνεται από αυτό.
- Αν το μέλος που πρέπει να δώσει τις ατομικές πληροφορίες απουσιάζει προσωρινά (*είναι στην εργασία του, σε επίσκεψη κλπ.*) κλείνουμε το επόμενο τηλεφωνικό ραντεβού.
- Αν το μέλος που πρέπει να δώσει τις ατομικές πληροφορίες, απουσιάζει προσωρινά (*είναι σε ταξίδι εργασίας ή αναψυχής ή ασθενεί κλπ.*) και δεν μπορούμε, τις προσεχείς ημέρες να επικοινωνήσουμε μαζί του, τότε αυτό αντικαθίσταται με άλλο μέλος ηλικίας 16-74 ετών, με τη χρήση του πίνακα τυχαίων αριθμών, αφού «νοητά» εξαιρέσουμε από τη διαδικασία επιλογής το προσωρινά απόν μέλος. Στη συνέχεια, συμπληρώνεται το ερωτηματολόγιο από το μέλος που θα υποδείξει η διαδικασία επιλογής με τη χρήση τυχαίων αριθμών.

- Αν ο αριθμός των μελών έχει μειωθεί και ειδικότερα το προ-επιλεγμένο μέλος δεν είναι πλέον μέλος διότι μετακόμισε μόνιμα σε άλλη κατοικία ή παρουσιάστηκε στο στρατό ή έφυγε για σπουδές, τότε αυτό αντικαθίσταται με άλλο μέλος ηλικίας 16-74 ετών, με τη χρήση του πίνακα τυχαίων αριθμών. Αν ο αριθμός των μελών έχει μειωθεί αλλά το προ-επιλεγμένο μέλος παραμένει στο νοικοκυριό, τότε αυτό δεν αντικαθίσταται.
- Τέλος, αν τα μέλη του νοικοκυριού έχουν αυξηθεί και έχουν προστεθεί σε αυτά άλλα ηλικίας 16-74 ετών, τότε, προκειμένου να έχουν και τα νέα μέλη ίσες πιθανότητες να επιλεγούν για έρευνα, χρησιμοποιείται ο πίνακας των τυχαίων αριθμών και επιλέγεται με βάση τη νέα σύνθεση, τυχαία, το μέλος που θα δώσει τις πληροφορίες.

4. Τρόποι συμπλήρωσης των ερωτημάτων

Οι απαντήσεις που θα δοθούν στα ερωτήματα:

α) Σημειώνονται με ένα **X** στο ανάλογο τετραγωνίδιο και αφορούν **μόνο θετικές** απαντήσεις. Επομένως, εάν σε κάποιο ερώτημα δεν πρέπει να υπάρχει θετική απάντηση, τότε το αντίστοιχο τετραγωνίδιο θα αφήνεται κενό.

Το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, ειδικότερα, είναι έτσι διαμορφωμένο ώστε δεν επιτρέπεται στον καταχωρητή να «φεύγει» από κάποιο ερώτημα εάν δεν έχει καταχωρήσει τουλάχιστον μία απάντηση (θετική), εφόσον βέβαια, σύμφωνα με τη λογική ροή, το συγκεκριμένο ερώτημα πρέπει να έχει απάντηση. Μοναδική εξαίρεση τα ερωτήματα Ε2 και Ε3 από τα οποία ο ερευνητής μπορεί να «φεύγει» χωρίς να καταχωρήσει απάντηση.

β) Γράφονται αριθμητικά στο πεδίο. *Παράδειγμα:* Έτος γέννησης

1964

γ) Γράφονται αριθμητικά στα χτένια. *Παράδειγμα:* Συνολικός αριθμός μελών του νοικοκυριού

	0		4	
--	---	--	---	--

Τα βέλη (→) υποδεικνύουν στον ερευνητή τον αριθμό της επόμενης ερώτησης, με την οποία θα συνεχίσει τη συνέντευξη.

5. Επιμέρους τμήματα

ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ

Οι πληροφορίες για τη συμπλήρωση του τμήματος αυτού του ερωτηματολογίου, αφορούν σε ολόκληρο το νοικοκυριό και λαμβάνονται από το μέλος του νοικοκυριού ηλικίας 16-74 ετών που επιλέγεται να παράσχει τις πληροφορίες και σε ατομικό επίπεδο.

1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ

Καταγράφονται τα μέλη του νοικοκυριού (όνομα, επώνυμο και έτος γέννησης), σύμφωνα με το τμήμα II των οδηγιών για το ποια άτομα καταγράφονται ως μέλη του νοικοκυριού, καθώς και ο συνολικός αριθμός των μελών του νοικοκυριού και ο συνολικός αριθμός των μελών που έχουν ηλικία μικρότερη των 16 ετών.

2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΜΕΛΟΥΣ

Τα στοιχεία του τμήματος αυτού αφορούν μόνο στο επιλεγμένο μέλος και είναι :

- Η ηλικία (διψήφιος αριθμός)
- Το φύλο
- Η χώρα γέννησης
- Η υπηκοότητα
- Το επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρώσει το μέλος μέχρι τις 31 Μαρτίου 2010
- Η κύρια ασχολία
- Το επάγγελμα του ερευνώμενου μέλους, το οποίο συμπληρώνεται μόνο για όσους είναι εργαζόμενοι (στην «κύρια ασχολία» υπάρχουν οι κωδικοί 1 ή 2) και
- Η τηλεργασία, η οποία συμπληρώνεται και πάλι μόνο για όσους είναι εργαζόμενοι. Ως τηλεργασία θα θεωρηθεί η εργασία η οποία διενεργείται –εν μέρει ή εξ ολοκλήρου– εξ αποστάσεως με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Ειδικότερα:

Ως **χώρα γέννησης**, εάν αυτή δεν είναι η Ελλάδα, αλλά άλλη χώρα εντός ή εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, τότε αυτή θα καταγραφεί στο λεκτικό του ερωτήματος.

Ως **υπηκοότητα**, καταγράφεται η ελληνική ή και άλλης χώρας εντός ή εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενώ παράλληλα αυτή καταγράφεται στο λεκτικό του ερωτήματος. Στο ερώτημα είναι δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις για όσους έχουν διπλή υπηκοότητα.

Η **ασχολία** κάθε μέλους χαρακτηρίζεται με μία μόνο απάντηση και αφορά στην κύρια ασχολία του. Στην περίπτωση που το ερωτώμενο άτομο έχει περισσότερες από μία ασχολίες, π.χ. φοιτήτρια που εργάζεται, καταχωρίζεται η ασχολία που το ίδιο το μέλος θεωρεί σπουδαιότερη. Η απάντηση καταχωρίζεται σύμφωνα με τους κωδικούς 1 - 5.

- **Κωδικός 1 - Μισθωτός:** Για άτομα που εργάζονται κατά την περίοδο διενέργειας της έρευνας και είναι μισθωτοί. Στους μισθωτούς περιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι, ανεξάρτητα από τον τρόπο πληρωμής τους (με μισθό, ημερομίσθιο, σε είδος, με ποσοστά κλπ.). Ακόμα, περιλαμβάνονται τα άτομα που έχουν διακόψει προσωρινά την εργασία τους, γιατί βρίσκονται σε κανονική ή αναρρωτική άδεια, απεργούν κλπ.
- **Κωδικός 2 - Αυτοαπασχολούμενος:** Για όσους έχουν εισοδήματα από δική τους επιχείρηση, ελεύθερο επάγγελμα, υπεργολαβία, παροχή υπηρεσιών, συγγραφικά δικαιώματα, δικαιώματα εκμετάλλευσης κλπ. Ο ίδιος κωδικός θα καταχωρηθεί και για τα μέλη του νοικοκυριού που εργάζονται ως βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση χωρίς αμοιβή.
- **Κωδικός 3 - Άνεργος:** Για άτομα που δεν εργάζονται και ζητούν σήμερα μία εργασία (π.χ. επειδή απολύθηκαν, τελείωσε η εργασία που είχαν αναλάβει, έκλεισε η επιχείρηση ή ζητούν εργασία για πρώτη φορά).
- **Κωδικός 4 - Μαθητής, σπουδαστής, φοιτητής:** Για άτομα που δηλώνουν μαθητές/ σπουδαστές/ φοιτητές.
- **Κωδικός 5 - Άλλη περίπτωση μη οικονομικά ενεργού ατόμου:** Για άτομα που δηλώνουν ότι ασχολούνται με τα οικιακά, υπηρετούν τη στρατιωτική τους θητεία, είναι συνταξιούχοι και λαμβάνουν κάποια σύνταξη από την εργασία τους, λόγω ορίου ηλικίας, αναπηρίας από ατύχημα, ασθένειας κλπ. Σημειώνεται ότι δε θα θεωρηθούν συνταξιούχοι τα άτομα που παίρνουν τη σύνταξη του αποθανόντος συζύγου ή πατέρα. Επίσης, για άτομα που δηλώνουν εισοδηματίες ή για άτομα που δε μπορούν να εργαστούν λόγω ασθένειας ή ανικανότητας κλπ.

Ως **επάγγελμα** καταχωρίζεται το είδος της εργασίας (επάγγελμα, ειδικότητα) του ερευνώμενου στο κατάστημα, στο εργοστάσιο, στην επιχείρηση κλπ. όπου εργάζεται και συμπληρώνεται μόνο για άτομα που στην κύρια ασχολία δηλώνουν μισθωτοί (κωδικός 1) ή αυτοαπασχολούμενοι (κωδικός 2). Η απάντηση

πρέπει να είναι πλήρης και σαφής, ώστε να είναι δυνατή η ταξινόμηση του επαγγέλματος, π.χ. υφαντής, μηχανικός αυτοκινήτων, διευθυντής λογιστηρίου, ταμίας, πωλητής, χειριστής πρέσας, συναρμολογητής μηχανημάτων κλπ. Η κωδικογράφηση σύμφωνα με την ISCO 88 γίνεται από την Κεντρική Υπηρεσία.

Ως **τηλεργασία**, θεωρείται "κάθε μορφή απασχόλησης, μερικής ή ολικής, που επιτρέπει στον εργαζόμενο, να παράγει το έργο που του ζητήθηκε, αποκλειστικά από το σπίτι του ή από το φυσικό χώρο που επιλέγει ο ίδιος, χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που του προσφέρει η πληροφορική". Ο/Η εργαζόμενος/η μπορεί να δουλέψει "online" (σε απευθείας σύνδεση) ή "offline" (χωρίς απευθείας σύνδεση) και μπορεί να εργάζεται για κάποιον εργοδότη, με την μορφή της μερικής ή πλήρους απασχόλησης ή να αναλαμβάνει εργασία με την μορφή συμβάσεων εργασίας ή να απασχολείται ως ελεύθερος επαγγελματίας.

Ουσιαστικά και εν συντομία, τηλεργασία είναι η μορφή εργασίας κατά την οποία γίνεται χρήση υπολογιστών και άλλων μέσων τηλεπικοινωνίας με σκοπό να αλλάξει η δεδομένη γεωγραφικά θέση εργασίας.

**ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

Το τμήμα αυτό συμπληρώνεται από το επιλεγμένο άτομο, το οποίο θα πρέπει να έχει γεννηθεί από το έτος 1935 μέχρι και το έτος 1993 (δηλαδή να έχει ηλικία 16 - 74 ετών).

Ερωτήματα Α1-Α5: Τα ερωτήματα αφορούν σε ολόκληρο το νοικοκυριό.

Ερώτημα Α1. «Έχετε εσείς ή οποιοδήποτε άλλο μέλος του νοικοκυριού σας πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή στην κατοικία σας;»

Καταχωρίζεται θετική απάντηση μόνο στην περίπτωση που το νοικοκυριό διαθέτει επιτραπέζιο ηλεκτρονικό υπολογιστή (desktop), φορητό (laptop ή netbook) ή υπολογιστή παλάμης (palmtop).

Ερώτημα Α2 : «Έχετε εσείς ή κάποιο άλλο μέλος του νοικοκυριού σας πρόσβαση στο internet από την κατοικία σας;»

Απάντηση δίνεται εάν υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, ανεξάρτητα εάν αυτό χρησιμοποιείται από κάποιο/α μέλη του νοικοκυριού.

Ερώτημα Α3 : «Ποιες από τις παρακάτω συσκευές της κατοικίας σας χρησιμοποιείτε για να συνδεθείτε στο internet;»

Οι κυριότερες συσκευές οι οποίες χρησιμοποιούνται για σύνδεση στο διαδίκτυο είναι :

- ο επιτραπέζιος ηλεκτρονικός υπολογιστής (desktop),
- ο φορητός ηλεκτρονικός υπολογιστής (laptop, netbook),
- το κινητό τηλέφωνο GPRS ή UMTS,
- ο ηλεκτρονικός υπολογιστής παλάμης (palmtop, PDA). Βασικό χαρακτηριστικό αυτών των συσκευών είναι το πολύ μικρό μέγεθός τους, η απουσία πληκτρολογίου και το ότι η εισαγωγή των δεδομένων γίνεται μέσω οθόνης αφής,
- η ψηφιακή τηλεόραση ή τηλεόραση που διαθέτει ειδική συσκευή (set top box) για σύνδεση στο διαδίκτυο και
- η κονσόλα ηλεκτρονικών παιχνιδιών. Πρόκειται για ηλεκτρονικές συσκευές παιχνιδομηχανών, όπως τα PSP, PlayStation, Nintendo, X-box, GameCube κ.ά.

Ερώτημα A4: «Ποιους τύπους σύνδεσης internet χρησιμοποιείτε;»

Στην Ελλάδα, ο βασικός τρόπος πρόσβασης στο διαδίκτυο για το μέσο χρήστη ήταν, μέχρι πριν λίγα χρόνια, το modem μέσω απλής **τηλεφωνικής** γραμμής και πιο πρόσφατα οι «γρήγορες» γραμμές **ISDN** (Integrated Services Digital Network), που επιτρέπουν στον χρήστη να μιλάει στο τηλέφωνο και να είναι συνδεδεμένος στο internet την ίδια ακριβώς χρονική στιγμή. Το κύριο χαρακτηριστικό των γραμμών ISDN είναι ότι παρέχουν υψηλές ταχύτητες για μεταφορά δεδομένων, ήχου και εικόνας (**απάντηση 1**).

Σήμερα, πολλοί χρήστες, με ολοένα ταχύτερο και αυξανόμενο βαθμό, χρησιμοποιούν τη σύνδεση ευρείας συχνότητας **DSL** (Digital Subscriber Line), τεχνολογία που επιτρέπει τη μεταφορά δεδομένων με υψηλή ταχύτητα, μέσω των ήδη υφιστάμενων τηλεφωνικών γραμμών. Η DSL επιτρέπει την ταυτόχρονη χρήση μίας γραμμής για την τηλεφωνική σύνδεση και μίας γραμμής για τη μετάδοση δεδομένων. Σε αντίθεση με την παραδοσιακή τηλεφωνία και τις υπηρεσίες ISDN, όλες οι υπηρεσίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν ταυτόχρονα. Τα αρχικά **ADSL** και **SHDSL** αντιστοιχούν σε διαφορετικούς τύπους σύνδεσης με διαφορετική μέγιστη αποστολή δεδομένων, μέγιστη λήψη δεδομένων και μέγιστη απόσταση (**απάντηση 2**).

Σύνδεση ευρείας συχνότητας παρέχεται και από το **UMTS κινητό τηλέφωνο** (Universal Mobile Telecommunications System), τρίτης γενιάς (3G), το οποίο παρέχει υψηλής ποιότητας ασύρματη επικοινωνία με μεγάλη ταχύτητα και τη δυνατότητα **Video Call**, όπου κατά τη διάρκεια της συνομιλίας, εμφανίζεται στην οθόνη του κινητού τηλεφώνου η εικόνα του κάθε συνομιλητή, εφόσον και αυτοί διαθέτουν ίδιας τεχνολογίας κινητό. Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα για **Video streaming**, όπου παρουσιάζεται στην οθόνη του κινητού τηλεφώνου «ζωντανό» περιεχόμενο (TV, video clips, ειδήσεις, αθλητικά, Live Web Camera κ.ά.). Το UMTS αποτελεί το μέλλον της ασύρματης κοινωνίας των πληροφοριών, με την προσφορά ευρυζωνικών υπηρεσιών, όπως εμπορίου και ψυχαγωγίας στους κινητούς χρήστες, μέσω σταθερών, ασύρματων και δορυφορικών δικτύων (**απάντηση 3**).

Απάντηση 3 καταχωρίζεται, επίσης, για σύνδεση με **καλωδιακά modems**, τα οποία προσφέρουν δεδομένα με ταχύτητα που ξεπερνά κατά πολύ τα συνήθη modems και τις ISDN γραμμές, για συνδέσεις μικρής συχνότητας **LAN** που κυρίως, χρησιμοποιούν εντός ενός κτιρίου ή μίας μικρής ομάδας κτιρίων που έχουν μικρή απόσταση μεταξύ τους, και γενικά για κάθε είδους σύνδεση ευρείας συχνότητας, η οποία δεν είναι DSL.

Ειδικότερα, προκειμένου να διαχωριστεί η ενσύρματη από την ασύρματη σταθερή σύνδεση αλλά και η ασύρματη σταθερή από την ασύρματη μέσω κινητού τηλεφώνου σύνδεση διευκρινίζεται εάν η σύνδεση είναι:

- ο **Ενσύρματη σταθερή** (καλωδιακή, οπτικών ινών, Ethernet, PLC κλπ): μέσω καλωδιακών modems, μέσω δικτύου οπτικών ινών, μέσω της τεχνολογίας Ethernet ή της τεχνολογίας PLC.

Η **Ethernet** τεχνολογία αποτελεί τον πιο διαδεδομένο τρόπο ενσύρματης διασύνδεσης μεταξύ υπολογιστών, η οποία χρησιμοποιεί ως μέσο μεταφοράς το καλώδιο και μια κάρτα δικτύου, η οποία αναλαμβάνει το ρόλο της διασύνδεσης και μεταφοράς των πακέτων που ανταλλάσσονται μεταξύ των υπολογιστών του δικτύου.

Η τεχνολογία **Power Line Communications** ή **PLC** χρησιμοποιείται για την παροχή ευρυζωνικού internet μέσω των συμβατικών γραμμών ρεύματος. Το μόνο που χρειάζεται για έναν υπολογιστή ή μία συσκευή για να έχει πρόσβαση υψηλής ταχύτητας στο internet είναι η τοποθέτηση ενός PLC modem.

- ο **Ασύρματη σταθερή** (δορυφορική, WiFi, WiMax).

Το δορυφορικό internet είναι εύκολο στην εγκατάσταση, οικονομικά προσιτό και για τη λειτουργία του απαιτείται δορυφορική κάλυψη της περιοχής, καθώς και η ύπαρξη δορυφορικού πιάτου. Το πρόβλημα με το δορυφορικό internet είναι ότι εξαρτάται από τον πύργο εκπομπής σημάτων. Αν

κάποιος είναι πολύ μακριά από τον πύργο, η πρόσβασή μπορεί να είναι ευμετάβλητη, κυρίως συννεφιασμένες ημέρες. Η βροχή, ειδικά, μπορεί να προκαλέσει πολλά προβλήματα επειδή καλύπτει το δορυφορικό πιάτο με ένα στρώμα υγρασίας που αντανακλά το σήμα. Επίσης, αν υπάρχουν οποιαδήποτε τεχνικά προβλήματα στον ίδιο τον πύργο, η πρόσβαση στο internet είναι αδύνατη σε όλους αυτούς που εξυπηρετούνται από αυτόν τον πύργο. Το δορυφορικό internet, γενικά, είναι αρκετά αξιόπιστο, κυρίως, σε αστικές περιοχές.

Η τεχνολογία **WiFi** επιτρέπει πρόσβαση στο διαδίκτυο σε πολύ μικρή εμβέλεια γύρω από τα σημεία πρόσβασης (hotspots). Το σημείο πρόσβασης είναι μια συσκευή, η οποία μεταδίδει και λαμβάνει δεδομένα συνδέοντας χρήστες. Κάθε σημείο πρόσβασης μπορεί να εξυπηρετήσει πολλούς χρήστες εντός μιας ορισμένης περιοχής δικτύου. Η κυριότερη χρήση της τεχνολογίας WiFi είναι η παροχή υπηρεσιών ευρυζωνικής σύνδεσης σε δημόσιους και ιδιωτικούς, κλειστούς ή ανοικτούς χώρους. Πολλές επιχειρήσεις, μεγάλα ξενοδοχεία, αεροδρόμια, συνεδριακά κέντρα κ.ά. παρέχουν ασύρματη πρόσβαση στους πελάτες τους.

Η τεχνολογία **WiMAX** είναι η τεχνολογία ασύρματης δικτύωσης, η οποία λειτουργεί με παρεμφερή τρόπο με το WiFi, αλλά με πολύ μεγαλύτερη εμβέλεια και η οποία έρχεται να γεφυρώσει το κενό ανάμεσα στις ασύρματες συνδέσεις και τις μεγάλες ταχύτητες των ενσύματων συνδέσεων. Συγκεκριμένα, ενώ το WiFi εξασφαλίζει εμβέλεια επικοινωνίας μέχρι 100 μέτρα, το WiMax φθάνει τα 35 χιλιόμετρα ή και παραπάνω. Το πρακτικό αποτέλεσμα της δυνατότητας αυτής είναι η διάθεση πολλών ασύρματων συνδέσεων υψηλών ταχυτήτων με μειωμένο κόστος εγκατάστασης και συντήρησης σε σύγκριση με τις υπάρχουσες τεχνολογίες.

ο **Ασύρματη μέσω κινητού τηλεφώνου (3G, UMTS κλπ.).**

Το 3G είναι τα αρχικά των λέξεων **3rd Generation** και αποτελεί ένα γενικό όρο ο οποίος αναφέρεται στην τεχνολογία κινητής τηλεφωνίας τρίτης γενιάς. Οι υπηρεσίες που σχετίζονται με την τεχνολογία 3G παρέχουν δυνατότητα μεταφοράς τόσο φωνητικών δεδομένων (φωνητική κλήση) όσο και μη φωνητικών δεδομένων (όπως λήψη πληροφοριών, ανταλλαγή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων). Εάν ο χρήστης μετακινηθεί εκτός της περιοχής κάλυψης της υπηρεσίας 3G, η υπηρεσία θα αλλάξει αυτόματα σε GPRS χωρίς να διακοπεί η σύνδεση.

Η τεχνολογία UMTS έχει ήδη αναφερθεί πιο πάνω αναλυτικά.

Τέλος, άλλος τύπος σύνδεσης είναι η σύνδεση περιορισμένης συχνότητας **μέσω κινητών τηλεφώνων** που χρησιμοποιούν υπηρεσίες GPRS κλπ. (**απάντηση 4**).

Ερώτημα A5: «*Ποιοι είναι οι λόγοι για τους οποίους δεν έχετε πρόσβαση στο internet από την κατοικία σας;*»

Το ερώτημα απαντάται για ολόκληρο το νοικοκυριό και ως εκ τούτου είναι δεκτές περισσότερες από μία θετικές απαντήσεις, οι οποίες μπορεί να εκφράζουν την άποψη περισσότερων από ένα μελών του νοικοκυριού.

- ✓ *Έχετε πρόσβαση στο internet από κάπου αλλού:* όσοι στο ερώτημα Γ3 απαντήσουν ότι έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από άλλους χώρους, εκτός κατοικίας, θα πρέπει να καταχωρήσουν και εδώ θετική απάντηση. Το αντίθετο δεν ισχύει, δηλαδή η απάντηση στο ερώτημα A5 μπορεί να υπάρχει χωρίς ταυτόχρονα να υπάρχει απάντηση στο Γ3, αφού το προεπιλεγμένο μέλος μπορεί να μην κάνει χρήση του διαδικτύου και η απάντηση στο A5 να αφορά σε κάποιο άλλο μέλος του νοικοκυριού.
- ✓ *Έλλειψη ικανοτήτων:* Για άτομα που, αν και ενδιαφέρονται για το διαδίκτυο, θεωρούν ότι δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να το χρησιμοποιήσουν.
- ✓ *Άλλος λόγος:* Για την περίπτωση που ο ερευνώμενος δεν δηλώνει κάποιο συγκεκριμένο λόγο. Η εν λόγω απάντηση θα πρέπει κατά κανόνα να αποφεύγεται, αφού οι προηγούμενες απαντήσεις,

πρακτικά, καλύπτουν όλους τους υπαρκτούς λόγους. Σε κάθε περίπτωση η συγκεκριμένη απάντηση **δεν** μπορεί να δοθεί μαζί με κάποια από τις προηγούμενες (1-8).

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

Τα ερωτήματα της ενότητας καταγράφουν τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή από το ερωτώμενο μέλος, τη συχνότητα χρήσης, καθώς, επίσης και τα σχετικά με ηλεκτρονικούς υπολογιστές εκπαιδευτικά σεμινάρια που ενδεχόμενα αυτό έχει παρακολουθήσει.

Ερώτημα Β2: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2010, πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε, κατά μέσο όρο, ηλεκτρονικό υπολογιστή;»

Ο ερευνώμενος καλείται να επιλέξει ποια απάντηση του ταιριάζει περισσότερο. Η απάντηση 1, ωστόσο, θα καταχωρίζεται για χρήση συχνότερη από 4 ημέρες την εβδομάδα, ενώ η απάντηση 2 για 1-4 ημέρες, κατά μέσο όρο.

Ερώτημα Β3: «Πότε ήταν το πιο πρόσφατο εκπαιδευτικό σεμινάριο που παρακολουθήσατε, σχετικό με ηλεκτρονικούς υπολογιστές (διάρκειας, τουλάχιστον, 3 ωρών);»

Περιλαμβάνονται τα σεμινάρια που παρακολουθούν οι μαθητές στο σχολείο, αλλά και οι φοιτητές στα πλαίσια του εκπαιδευτικού προγράμματος. Ακόμα, περιλαμβάνονται οποιαδήποτε εκπαιδευτικά σεμινάρια γίνονται στα πλαίσια της εργασίας του ερευνωμένου ή στα πλαίσια προγραμμάτων ανεργίας κλπ. Δεν περιλαμβάνονται σεμινάρια που γίνονται από φίλους ή συγγενείς ή ακόμα γνώσεις που αποκτώνται στην πράξη.

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Τα ερωτήματα της ενότητας αναφέρονται στην πρόσβαση στο internet από το ερωτώμενο μέλος, καθώς και στον τόπο και στη συχνότητα πρόσβασης, ενώ γίνεται αναλυτική καταγραφή των προσωπικών λόγων για τους οποίους χρησιμοποιείται το διαδίκτυο.

Το **διαδίκτυο** (internet) είναι το μεγαλύτερο δίκτυο υπολογιστών στον κόσμο που συνδέονται μεταξύ τους με τηλεφωνικές και άλλες γραμμές. Είναι, δηλαδή, ένα πλέγμα από εκατομμύρια διασυνδεδεμένους υπολογιστές, το οποίο εκτείνεται σχεδόν σε κάθε σημείο του πλανήτη και παρέχει τις υπηρεσίες του σε εκατομμύρια χρήστες, **ανεξάρτητα από το χώρο και το χρόνο**. Το διαδίκτυο παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε νέα, πληροφορίες και βάσεις δεδομένων σε παγκόσμια κλίμακα. Επίσης, επιτρέπει τη χρήση πολλών και διαφορετικών εφαρμογών, που έχουν ως στόχο την **επικοινωνία**, όπως είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), οι ηλεκτρονικές ομάδες συζητήσεων (newsgroups), η επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο (chat), οι τηλεδιασκέψεις (net-meeting) κ.ά. Όσον αφορά σε επιχειρησιακές εφαρμογές, το διαδίκτυο δίνει τη δυνατότητα για **ηλεκτρονικό εμπόριο** (e-commerce), εκπαίδευση και **επιμόρφωση από απόσταση** (e-learning & e-training), καθώς και εργασία από απόσταση, δηλαδή **τηλε-εργασία** (teleworking).

Ερώτημα Γ2: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2010, πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε, κατά μέσο όρο, το διαδίκτυο;»

Ο ερευνώμενος καλείται να επιλέξει ποια απάντηση του ταιριάζει περισσότερο. Η απάντηση 1, ωστόσο, θα καταχωρίζεται για χρήση συχνότερη από 4 ημέρες την εβδομάδα, ενώ η απάντηση 2 για 1-4 ημέρες, κατά μέσο όρο.

Ερώτημα Γ3: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2010, σε ποια από τα παρακάτω μέρη χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο (με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή -οποιοδήποτε τύπου, κινητού τηλεφώνου ή οποιασδήποτε άλλης συσκευής);»

Το ερώτημα δέχεται πολλαπλές απαντήσεις και περιλαμβάνει πρόσβαση στο διαδίκτυο με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή –οποιοδήποτε τύπου, κινητού τηλεφώνου ή οποιασδήποτε άλλης συσκευής.

Διευκρινίζεται ότι για εργαζομένους, που έχουν πρόσβαση στο internet στα πλαίσια της εργασίας τους και η εργασία διενεργείται αποκλειστικά στην κατοικία τους, θα καταχωρηθεί απάντηση στο πρώτο τετραγωνίδιο «1. Στην κατοικία». Η ίδια απάντηση καταχωρίζεται και στην περίπτωση που γίνεται πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία για οποιαδήποτε προσωπική χρήση.

Η απάντηση 2 καταχωρίζεται όταν η πρόσβαση στο διαδίκτυο γίνεται από το συνήθη χώρο εργασίας, ο οποίος είναι διαφορετικός από την κατοικία του ερευνημένου. Ωστόσο, για πρόσβαση π.χ. μέσω κινητού τηλεφώνου ή μέσω φορητού υπολογιστή, για λόγους που σχετίζονται με την εργασία, όταν αυτή πραγματοποιείται σε άλλους χώρους, όπως από ξενοδοχείο, θα πρέπει να καταχωρίζεται η απάντηση 5 «Σε άλλους χώρους».

Η απάντηση 3 καταχωρίζεται σε περίπτωση που η πρόσβαση γίνεται από τον χώρο εκπαίδευσης (π.χ. για φοιτητές, μαθητές οι οποίοι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο στα πλαίσια της εκπαιδευτικής διαδικασίας). Για εργαζομένους στον κλάδο της εκπαίδευσης, οι οποίοι στα πλαίσια της εργασίας τους χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, θα καταχωρίζεται η απάντηση «2. Στο χώρο εργασίας».

Στα υπο-ερωτήματα 5.1 και 5.2 περιλαμβάνονται τα internet καφέ και τα σημεία ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης (hotspots).

Wifi hotspot είναι κάθε τοποθεσία (καφετέρια, ξενοδοχείο, εστιατόριο, πλατεία, λιμένας κλπ.) που επιτρέπει να συνδέεσαι ασύρματα στο διαδίκτυο, χρησιμοποιώντας φορητό υπολογιστή (laptop, netbook), υπολογιστή παλάμης (palmtops, PDAs), κινητό τηλέφωνο κ.ά. Υπάρχουν hotspots που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους δωρεάν και άλλα όχι. Το hotspot μπορεί να έχει εμβέλεια από μερικά μέτρα μέχρι και ένα χιλιόμετρο κάλυψης, αν αυτό είναι επιθυμητό, και ο χρήστης είναι σε θέση να πραγματοποιήσει στον υπολογιστή του οποιαδήποτε εργασία έχει σχέση με το internet σαν να ήταν στο σπίτι του ή στο γραφείο του.

Τέλος, στα internet καφέ τόσο η πρόσβαση στο διαδίκτυο όσο και η χρήση της υποδομής, πραγματοποιείται με τη καταβολή κάποιου ποσού.

Ερώτημα Γ4: «Χρησιμοποιείτε κάποια από τις παρακάτω κινητές συσκευές για να συνδεθείτε στο internet μέσω ασύρματης σύνδεσης;»

Το ερώτημα αναφέρεται σε πραγματική χρήση και όχι στη δυνατότητα χρήσης των κινητών συσκευών για σύνδεση στο διαδίκτυο, από οποιοδήποτε χώρο.

Όσον αφορά στα κινητά τηλέφωνα διευκρινίζεται με ξεχωριστές απαντήσεις εάν πρόκειται για κινητό που χρησιμοποιεί τεχνολογία GPRS ή για κινητό τρίτης γενιάς UMTS και HSDPA και αντίστοιχα εάν πρόκειται για σύνδεση περιορισμένης συχνότητας (GPRS) ή για σύνδεση ευρείας συχνότητας (UMTS/HSDPA).

Συγκεκριμένα :

Κινητό ή «έξυπνο» κινητό τηλέφωνο GPRS : Πρόκειται για συσκευές κινητών τηλεφώνων που χρησιμοποιούν την Γενική Υπηρεσία Ραδιοεπικοινωνίας με Πακέτα (**General Packet Radio Service**). Η υπηρεσία GPRS επιτρέπει τη χρήση του κινητού για τη μεταφορά δεδομένων, συνήθως από το διαδίκτυο, γρήγορα και εύκολα, ενώ παράλληλα παρέχει το πλεονέκτημα της αδιάκοπης σύνδεσης με αυτό.

Έξυπνο κινητό τηλέφωνο (smartphone) είναι το τηλέφωνο που προσφέρει προηγμένες δυνατότητες στον χρήστη, δυνατότητες πέρα από αυτές που προσφέρει το τυπικό κινητό τηλέφωνο. Δεν υπάρχει ενιαίος ορισμός στο εμπόριο για το έξυπνο κινητό τηλέφωνο. Για μερικούς, το smartphone είναι ένα τηλέφωνο που διαθέτει πλήρες λειτουργικό σύστημα που παρέχει ένα τυποποιημένο περιβάλλον εργασίας και πλατφόρμα για την ανάπτυξη εφαρμογών, για άλλους δε, απλά ένα τηλέφωνο με προηγμένα χαρακτηριστικά, όπως δυνατότητα για e-mail και διαδίκτυο, και / ή πλήρες πληκτρολόγιο. Με άλλα λόγια, μια μικρογραφία υπολογιστή που διαθέτει και λειτουργίες τηλεφώνου.

Κινητό ή «έξυπνο» κινητό τηλέφωνο UMTS, HSDPA (3G, 3G+) : Πρόκειται για συσκευές κινητών τηλεφώνων που χρησιμοποιούν την τεχνολογία **UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)** ή **HSDPA (High Speed Downlink Packet Access)**. Ως πλεονεκτήματα των UMTS δικτύων ξεχωρίζουν οι αυξημένοι ρυθμοί μετάδοσης των δεδομένων και η ταυτόχρονη υποστήριξη μεγαλύτερου όγκου δεδομένων και φωνής ενώ των HSDPA η μετάδοση δεδομένων μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας με ταχύτητες σημαντικά υψηλότερες από το σημερινό 3G.

Ξεχωριστές απαντήσεις θα δίνονται για ασύρματη σύνδεση από ηλεκτρονικό υπολογιστή παλάμης (palmtop, PDA), από φορητό ηλεκτρονικό υπολογιστή - εκτός της κατοικίας και του χώρου εργασίας- ή από οποιαδήποτε άλλη φορητή συσκευή.

Ερώτημα Γ5: «*Το πρώτο τρίμηνο του 2010, για ποιους από τους παρακάτω λόγους χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο, για προσωπική σας χρήση;*»

Απάντηση θα καταχωριστεί στα υπο-ερωτήματα που ακολουθούν, **μόνο εάν πρόκειται για προσωπική χρήση**, δηλαδή για χρήση που δεν γίνεται στα πλαίσια της εργασίας του ερευνωμένου, ακόμη και αν η πρόσβαση στο διαδίκτυο γίνει από το χώρο της εργασίας ή και από οπουδήποτε αλλού. Θετική απάντηση θα καταχωριστεί ακόμα και εάν η οποιαδήποτε χρήση έγινε από τον ερευνώμενο για λογαριασμό κάποιου άλλου, π.χ. πραγματοποίηση τραπεζικής συναλλαγής για κάποιο φίλο.

Επικοινωνία

1. Αποστείλατε ή λάβατε ηλεκτρονικά μηνύματα;

Από τους δημοφιλέστερους σήμερα τρόπους επικοινωνίας. Ηλεκτρονικά μηνύματα αποστέλλονται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή αλλά και μέσω κινητών τηλεφώνων (GPRS κλπ.), σε φίλους ή για τη λήψη πληροφοριών σχετικά με προϊόντα ή υπηρεσίες.

2. Τηλεφωνήσατε ή πραγματοποιήσατε βιντεοκλήσεις (με τη χρήση web κάμερας) μέσω του διαδικτύου;

Η πραγματοποίηση τηλεφωνημάτων μέσω του διαδικτύου είναι μία σχετικά φθηνή μέθοδος επικοινωνίας. Οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται είναι οι VoIP και peer to peer telephony. Για τις υπηρεσίες αυτές απαιτούνται μικρόφωνο και ακουστικά ή μια ειδική τηλεφωνική συσκευή για το διαδίκτυο, τα οποία συνδέονται με τον υπολογιστή, και η εγκατάσταση ενός προγράμματος, όπως το Skype. Οι κλήσεις μεταξύ υπολογιστών που διαθέτουν το ίδιο λογισμικό (π.χ. το Skype) είναι εντελώς δωρεάν (πέρα από το κόστος σύνδεσης στο διαδίκτυο), ενώ υπάρχει δυνατότητα κλήσεων και σε σταθερά ή κινητά τηλέφωνα στην Ελλάδα ή το εξωτερικό με μειωμένες χρεώσεις, με τη χρήση προπληρωμένων καρτών. Η χρήση της τηλεφωνίας μέσω διαδικτύου αποφέρει σημαντικά οικονομικά οφέλη δεδομένου ότι μειώνεται σε μεγάλο βαθμό το κόστος των υπεραστικών κλήσεων.

Η πραγματοποίηση **βιντεο-κλήσης** δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα να έχει live (δηλαδή, σε πραγματικό χρόνο) οπτικοακουστική επικοινωνία μέσω του διαδικτύου, με τη χρήση web κάμερας και λογισμικού Skype.

3. Αποστείλατε μηνύματα σε chat sites, σε ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης (Facebook κ.ά.), σε blogs, σε ομάδες συζήτησης, συμμετείχατε σε online συζητήσεις (forum) ή ανταλλάξατε γραπτά μηνύματα σε πραγματικό χρόνο (π.χ. MSN);

Το internet άνοιξε το δρόμο σε πολλούς τρόπους επικοινωνίας όπως τις “ζωντανές” συνομιλίες (chat), οι ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης, τα blogs, τα newsgroups και τα fora.

Η επικοινωνία μέσω των chat sites γίνεται μεν γραπτώς (όπως και στο e-mail) με τη διαφορά ότι πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο και η ταυτότητα των χρηστών δεν είναι απαραίτητο να γνωστοποιηθεί.

Οι ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, MySpace) έχουν γίνει πολύ δημοφιλείς. Παρόλο που χρησιμοποιούνται, κυρίως, για το φόρτωμα και την ανταλλαγή αρχείων ήχου και εικόνας, παρέχουν επίσης τη δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων και συμμετοχή σε fora για συγκεκριμένα θέματα που ενδιαφέρουν τον χρήστη. Όσοι χρησιμοποιούν τους ιστότοπους κοινωνικής δικτύωσης μοιράζονται προσωπικές και επαγγελματικές απόψεις και εμπειρίες με άλλους και παράλληλα διατηρούν επαφή με την οικογένεια και φίλους τους.

Τα blogs είναι ιστοχώροι ή ιστοσελίδες που ανανεώνονται τακτικά, συνήθως σε καθημερινή βάση. Περιέχουν πληροφορίες σχετικές με ένα θέμα και συνήθως χρησιμοποιούνται σαν καθημερινά ημερολόγια από τους δημιουργούς τους. Ημερολόγια που αφορούν στην προσωπική ζωή ή στα ενδιαφέροντα του εκδότη τους. Τα blogs χρησιμοποιούνται ευρέως για την έκφραση πολιτικών απόψεων και για κοινωνικά σχόλια.

Το forum είναι ένας διαδικτυακός τόπος συνάθροισης ιδεών και ανθρώπων από όλο τον κόσμο, οι οποίοι παίρνουν μέρος σε συζητήσεις για χιλιάδες θέματα που αφορούν καθορισμένες περιοχές ενδιαφέροντος που ονομάζονται newsgroups. Ο χρήστης αυτών των υπηρεσιών μπορεί απλά να παρακολουθεί τα μηνύματα που ανταλλάσσονται στο πλαίσιο μιας ομάδας συζήτησης ή να στείλει και το δικό του, γνωρίζοντας ότι και αυτό θα διαβαστεί από όλα τα μέλη της ομάδας στην οποία συμμετέχει.

Η υπηρεσία στιγμιαίων μηνυμάτων (instant messaging) πραγματοποιείται με δακτυλογραφημένο κείμενο, όπως και στο e-mail ή το chat, με τη διαφορά ότι παρέχεται η δυνατότητα στους χρήστες, που συνεργάζονται / συνομιλούν ηλεκτρονικά, με τη χρήση κατάλληλου λογισμικού, να γνωρίζουν ανά πάσα στιγμή την online ή μη παρουσία των συνομιλητών τους, δηλαδή τη διαθεσιμότητά τους ή μη για επικοινωνία.

Με την υπηρεσία MSN προσφέρονται οι δυνατότητες:

- ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων, ήχου ή και εικόνας,
- ανταλλαγής αρχείων,
- ενημέρωσης του χρήστη για την παρουσία ή μη άλλων ατόμων στο διαδίκτυο,
- αποστολής μηνύματος ακόμα και στην περίπτωση που ο συνομιλητής δεν βρίσκεται συνδεδεμένος στο διαδίκτυο μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή,
- αναζήτησης υποψήφιων συνομιλητών με κριτήρια κ.ά.

Αναζήτηση πληροφοριών και online υπηρεσιών

4. Αναζητήσατε πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες;

Καταχωρίζονται θετικές απαντήσεις μόνο όταν γίνεται **απλή αναζήτηση** για προϊόντα ή υπηρεσίες. Τα προϊόντα μπορεί να είναι είδη σπιτιού, video games, βιβλία, ταινίες, μουσικά CD, υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης, ρουχισμός, ηλεκτρονικές συσκευές, software ηλεκτρονικών υπολογιστών κ.ά. Θετική απάντηση καταχωρίζεται και για αναζήτηση (και όχι χρήση) υπηρεσιών, όπως οι τραπεζικές, υγείας κ.ά.

5. Αναζητήσατε πληροφορίες για ταξίδια και καταλύματα;

Περιλαμβάνεται η αναζήτηση οποιωνδήποτε πληροφοριών αφορούν σε ταξίδια και διαμονή σε τουριστικά καταλύματα, καθώς και η αγορά σχετικών υπηρεσιών, όπως π.χ. η αγορά εισιτηρίων ή η κράτηση σε ξενοδοχεία (προπληρωμή της διαμονής) ή σε οποιαδήποτε μορφής κατάλυμα. Επίσης, περιλαμβάνεται η αναζήτηση πληροφοριών ή και η κράτηση π.χ. σε κάποιο εστιατόριο, καθώς και η «επίσκεψη» σε ιστοσελίδες που περιλαμβάνουν πληροφορίες για τουρισμό, γενικότερα.

6. Ακούσατε web ραδιόφωνο / παρακολουθήσατε web τηλεόραση;

Καταχωρίζεται θετική απάντηση μόνο εάν ο χρήστης ακούει μουσική ή παρακολουθεί τηλεόραση, ενώ εάν η συγκεκριμένη χρήση συνοδεύεται και από αποθήκευση, π.χ. κάποιου τραγουδιού στον ηλεκτρονικό υπολογιστή του χρήστη, θετική απάντηση θα καταχωριστεί στο υποερώτημα 9.

7. «Φορτώσατε» σε ιστοσελίδα υλικό που εσείς δημιουργήσατε (κείμενο, φωτογραφίες, video, μουσική κλπ.);

Πρόκειται για τη δυνατότητα που παρέχεται στους χρήστες του διαδικτύου να «ανεβάσουν» σε ιστοσελίδα δική τους videos, αρχεία μουσικής ή φωτογραφίες.

8. «Κατεβάσατε» λογισμικό (εξαιρουμένου λογισμικού για παιχνίδια);

Η χρήση αφορά στην απόκτηση (downloading) του λογισμικού (software), με ή χωρίς κόστος, ενώ δεν περιλαμβάνεται το «κατέβασμα» λογισμικού για παιχνίδια.

9. Παίξατε / «κατεβάσατε» παιχνίδια / «κατεβάσατε» μουσική, ταινίες ή εικόνες;

Καταχωρίζεται θετική απάντηση εάν τα παιχνίδια «φορτωθούν» στον υπολογιστή του χρήστη. Το ίδιο ισχύει για τις εικόνες και τη μουσική.

10. Διαβάσατε online ή «κατεβάσατε» εφημερίδες και περιοδικά;

Εάν υπάρχει θετική απάντηση, πρέπει να απαντηθεί εάν η λήψη/ανάγνωση των εν λόγω εφημερίδων ή περιοδικών γίνεται κατόπιν εγγραφής του χρήστη ως συνδρομητή, με ή χωρίς αντίτιμο πληρωμής.

11. Αναζητήσατε εργασία ή αποστείλατε αιτήσεις για εύρεση εργασίας;

Το ερώτημα απευθύνεται, κυρίως, σε άτομα που αναζητούν εργασία, στέλνουν αιτήσεις online κλπ.

12.Αναζητήσατε πληροφορίες υγείας σχετικές με ασθένειες, διατροφή, κακώσεις, τραύματα, παράγοντες που βελτιώνουν την υγεία κλπ.;

Θετική απάντηση καταχωρίζεται μόνο εάν οι πληροφορίες λαμβάνονται για προσωπική και όχι για επαγγελματική χρήση. Περιλαμβάνεται, ωστόσο, η αναζήτηση πληροφοριών για φίλους ή συγγενείς. Η αναζήτηση μέσω μηχανών αναζήτησης, όπως Yahoo, Google κ.ά., γίνεται για πληροφορίες που αφορούν στην υγεία, γενικότερα, και ειδικότερα σε κακώσεις, ασθένειες, διατροφή κλπ. Περιλαμβάνεται και η «επίσκεψη» σε ιστοσελίδες, όπως αυτή του Υπουργείου Υγείας ή και άλλων υποστηρικτικών ομάδων (Ανώνυμοι Αλκοολικοί, ομάδες ναρκομανών, Χαμόγελο του Παιδιού κλπ.).

Θετική απάντηση καταχωρίζεται και στην περίπτωση που ο γιατρός έχει δική του ιστοσελίδα στο διαδίκτυο, μέσω της οποίας παρέχεται η δυνατότητα να οριστεί ραντεβού ή στην περίπτωση που οριστεί ραντεβού με γιατρό του Εθνικού Συστήματος Υγείας μέσω της ιστοσελίδας του συγκεκριμένου νοσηλευτικού ιδρύματος. Τέλος, θετική απάντηση καταχωρίζεται για επικοινωνία με το γιατρό σχετικά με χορήγηση συνταγής ή για τη λήψη συμβουλής, χωρίς επίσκεψη, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος ή μέσω επίσκεψης στην ιστοσελίδα του. Η συμβουλή μπορεί να παρασχεθεί δωρεάν ή έναντι αμοιβής.

Τραπεζικές συναλλαγές

13.Πραγματοποιήσατε τραπεζικές συναλλαγές;

Στο ερώτημα καταγράφονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με τράπεζες, οι μεταβιβάσεις χρημάτων κλπ. ή η αναζήτηση πληροφοριών για λογαριασμούς.

Οι τράπεζες προσφέρουν στους πελάτες τους τον πιο εξελιγμένο τρόπο επικοινωνίας μαζί τους, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τους λογαριασμούς τους και να διενεργούν τραπεζικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου, από το σπίτι ή το γραφείο, με ταχύτητα και ασφάλεια, εξοικονομώντας πολύτιμο προσωπικό χρόνο.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται διαφέρουν από τράπεζα σε τράπεζα και είναι μεταξύ άλλων :

- ο Ενημέρωση για το υπόλοιπο λογαριασμών.
- ο Ενημέρωση για την κίνηση των λογαριασμών (ημερήσια/ μηνιαία ανάλυση).
- ο Μεταφορά χρημάτων από ένα λογαριασμό σε άλλο.
- ο Πληρωμή δόσεων πιστωτικών καρτών.

14.Πουλήσατε αγαθά ή υπηρεσίες, π.χ. μέσω δημοπρασιών;

Θετική απάντηση για πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών online δεν προϋποθέτει η συναλλαγή για την πληρωμή να έχει γίνει ηλεκτρονικά.

Υπηρεσίες εκπαίδευσης

15.Αναζητήσατε πληροφορίες για κάποια επίσημη βαθμίδα εκπαίδευσης (σχολείο, πανεπιστήμιο κλπ.), για ύπαρξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων κ.ά.;

Καταγράφεται θετική απάντηση για την αναζήτηση και μόνο πληροφοριών που μπορεί να αφορούν στην πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια ή τριτοβάθμια εκπαίδευση ή ακόμα σε μεταπτυχιακές σπουδές (masters και PhD). Επίσης, καταγράφεται θετική απάντηση για αναζήτηση παρεχόμενων εκπαιδευτικών προγραμμάτων οποιασδήποτε επίσημης εκπαιδευτικής βαθμίδας αλλά και προγραμμάτων / σεμιναρίων

που αποσκοπούν στην απόκτηση ή βελτίωση γνώσεων, στα πλαίσια του ελεύθερου χρόνου του ερευνωμένου, τα οποία μπορεί να σχετίζονται με τα ενδιαφέροντά ή τα χόμπι του.

16. Συμμετείχατε σε online εκπαιδευτικά προγράμματα;

Καταγράφεται θετική απάντηση για τη **συμμετοχή** σε εκπαιδευτικά προγράμματα εξ αποστάσεως, οποιοδήποτε αντικείμενο, στα οποία η επικοινωνία με τους εκπαιδευτές, η παραλαβή του εκπαιδευτικού υλικού και γενικότερα η ολοκλήρωση του προγράμματος πραγματοποιείται μέσω του internet. Περιλαμβάνονται ακόμη προγράμματα στα πλαίσια της εργασίας του ερευνωμένου που αποσκοπούν στην απόκτηση / βελτίωση των γνώσεων του.

17. Αναζητήσατε πάσης φύσεως πληροφορίες με σκοπό τη γνώση;

Πρόκειται για την αναζήτηση πληροφοριών / απόψεων με σκοπό την απόκτηση ή βελτίωση των γνώσεων του ερευνωμένου. Θετική απάντηση θα καταχωριστεί για αναζήτηση στο internet ενός τεχνικού ή οικονομικού όρου (π.χ. τι σημαίνει σύνδεση ευρείας συχνότητας), ενώ δεν θα καταχωριστεί απάντηση για την αναζήτηση ενός χάρτη ή ενός τηλεφώνου.

Ερώτημα Γ6: «Στα πλαίσια των συναλλαγών σας με δημόσιες υπηρεσίες για ποιους από τους παρακάτω λόγους χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο, για προσωπική σας χρήση, και πότε;»

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τις ιστοσελίδες των δημόσιων υπηρεσιών είναι, ως επί το πλείστον, πληροφοριακές, δηλαδή, ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί από το διαδίκτυο σχετικά με τα απαραίτητα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την άσκηση μιας υπηρεσίας, τη σχετική διαδικασία ή το κόστος της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Έτσι, η ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης (εφαρμογή taxisnet), η οποία, σύμφωνα με τα αποτελέσματα προηγούμενων ετών, θεωρείται ως η πλέον χρησιμοποιούμενη εφαρμογή, πραγματοποιείται εξολοκλήρου ηλεκτρονικά χωρίς να απαιτείται επικοινωνία «δια ζώσης» του πολίτη με την αρμόδια, υπηρεσία. Αντίθετα, εφαρμογές, όπως η αίτηση για παραλαβή πιστοποιητικών ή η έκδοση διαβατηρίου, περιορίζονται στη λήψη πληροφοριών σχετικά με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, στη δυνατότητα λήψης των απαιτούμενων αιτήσεων, καθώς και στη δυνατότητα συμπλήρωσης και αποστολής ηλεκτρονικά των αιτήσεων που απαιτούνται για την έκδοση των πιστοποιητικών. Για την παραλαβή των εν λόγω πιστοποιητικών ή του διαβατηρίου, προφανώς, απαιτείται η επίσκεψη του ενδιαφερόμενου στην αρμόδια δημόσια υπηρεσία.

Διευκρινίζεται ότι στην έρευνα θετική απάντηση καταχωρίζεται για την ύπαρξη της υπηρεσίας / εφαρμογής, ανεξάρτητα από το αν έγινε χρήση αυτής σε όλα τα στάδιά της.

Λάβατε πληροφορίες από τις ιστοσελίδες δημόσιων υπηρεσιών;

Οι πληροφορίες που μπορεί να λάβει κάθε ενδιαφερόμενος αφορούν σε όλους σχεδόν τους τομείς. Μερικές μόνο από αυτές είναι:

- Πληροφορίες για συναλλαγή με υπηρεσίες κοινής ωφέλειας: ΟΤΕ (παροχή νέας τηλεφωνικής σύνδεσης, τηλεφωνικός κατάλογος κ.ά.), ΔΕΗ (παροχή ηλεκτρικού ρεύματος κ.ά.), ΕΛΤΑ κλπ.
- Ωράριο εργασίας δημόσιων υπηρεσιών και τηλέφωνα επικοινωνίας με αυτές.
- Πληροφορίες για στρατιωτική θητεία.
- Πληροφορίες για έκδοση ταυτότητας και διαβατηρίου.
- Πληροφορίες για φορολογία.

Προμηθευτήκατε αιτήσεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά κλπ.;

Η ηλεκτρονική επικοινωνία στη δημόσια διοίκηση ισχύει από την 1^η Μαρτίου 1999 και περιλαμβάνει την επικοινωνία μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών ή μεταξύ πολιτών και δημόσιων υπηρεσιών (ή ΝΠΙΔ ή Ενώσεων Πολιτών) με τηλεομοίτυπο (fax) και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail). Η ηλεκτρονική επικοινωνία θεσπίστηκε με το άρθρο 14 του ν.2672/98.

Με την επιφύλαξη των εξαιρέσεων, ηλεκτρονικά μπορούν να διακινούνται αιτήσεις, ερωτήματα, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, απαντήσεις, οδηγίες, εκθέσεις, μελέτες κλπ. Τα αρχεία που προμηθεύονται οι χρήστες μπορεί να είναι σε μορφή PDF, Microsoft Word κ.ά.

Αποστέilate συμπληρωμένες αιτήσεις, βεβαιώσεις, φορολογική δήλωση κλπ.;

Η υποβολή φορολογικής δήλωσης μέσω διαδικτύου, διαδικασία η οποία λόγω των προνομίων που παρέχει (γρήγορη εκκαθάριση, αποφυγή ταλαιπωρίας) προτιμάται από ολοένα μεγαλύτερο αριθμό φορολογουμένων, είναι από τις κύριες χρήσεις της κατηγορίας αυτής. Για να καταχωριστεί θετική απάντηση στο υποερώτημα, θα πρέπει η συμπλήρωση του εντύπου / της φόρμας να έχει γίνει online μέσω του διαδικτύου, ενώ η απλή προμήθεια αυτού περιλαμβάνεται στο προηγούμενο υποερώτημα. Θετική απάντηση καταχωρίζεται και για την αποστολή οποιωνδήποτε συμπληρωμένων αιτήσεων ή βεβαιώσεων (π.χ. αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης).

Για κάθε μία από τις συναλλαγές τους ερωτήματος θα καταχωριστεί το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα κατά το οποίο πραγματοποιήθηκε αυτή η συναλλαγή· ειδικότερα, το Α' τρίμηνο του 2010 ή το χρονικό διάστημα Απριλίου - Δεκεμβρίου 2009.

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Τα ερωτήματα που ακολουθούν αφορούν στο ηλεκτρονικό εμπόριο, δηλαδή σε κάθε εμπορική συναλλαγή η οποία πραγματοποιείται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή ή κινητού τηλεφώνου, μέσω του διαδικτύου. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται για τον τρόπο παράδοσης συγκεκριμένων ειδών και υπηρεσιών, όπως ταινίες, μουσική, βιβλία, λογισμικό, στη χώρα προέλευσης των αγορασθέντων προϊόντων/υπηρεσιών, καθώς και στα τυχερά παιχνίδια και στοιχήματα μέσω διαδικτύου.

Θετική απάντηση καταχωρίζεται για όσους έχουν παραγγείλει / αγοράσει προϊόντα ή υπηρεσίες ακόμα και **για λογαριασμό κάποιου τρίτου** και όχι απαραίτητα για δική τους χρήση. Αντίθετα, το μέλος που για λογαριασμό του διενεργήθηκε η αγορά / παραγγελία, χωρίς αυτό να συμμετάσχει στη διαδικασία, θα απαντήσει αρνητικά.

Αγορές/ παραγγελίες οι οποίες διενεργούνται μέσω e-mail και όχι online μέσα από την ιστοσελίδα (όπως για παράδειγμα από το eBay) δεν περιλαμβάνονται. Ο τρόπος πληρωμής ή παράδοσης μπορεί να είναι οποιοσδήποτε και δεν επηρεάζει το ερώτημα. Ωστόσο, για αγαθά ή υπηρεσίες που αποκτήθηκαν δωρεάν μέσω του διαδικτύου (όπως π.χ. δωρεάν λογισμικό, κρατήσεις σε εστιατόρια, δωρεάν pdf αρχεία) δεν καταχωρίζεται θετική απάντηση στα ερωτήματα της ενότητας. Για software που «φορτώνεται» από το διαδίκτυο και χρησιμοποιείται για περιορισμένο χρονικό διάστημα, άνευ κόστους, αλλά που δε λειτουργεί μετά από τη λήξη του χρόνου αυτού, θα καταχωρίζεται θετική απάντηση μόνο όταν το προϊόν τελικά αγοράζεται. Κρατήσεις για καταλύματα, συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια και στοιχήματα ή χρήση άλλων υπηρεσιών για τις οποίες άμεσα καταβάλλεται το αντίτιμο, περιλαμβάνονται. Επίσης, περιλαμβάνονται στο ερώτημα οι οικονομικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου, όπως αγορά μετοχών, ενώ δεν περιλαμβάνονται οποιεσδήποτε αγορές ειδών ή υπηρεσιών γίνονται στα πλαίσια της εργασίας του ερευνημένου.

Ερώτημα Δ1: «Πότε κάνατε την πιο πρόσφατη αγορά ή παραγγελία αγαθών ή υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, για προσωπική σας χρήση;»

Θα σημειωθεί ο χρόνος κατά τον οποίο πραγματοποιήθηκε η παραγγελία και όχι ο χρόνος κατά τον οποίο παραδόθηκαν τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες ή ο χρόνος κατά τον οποίο καταβλήθηκε το αντίτιμο της συναλλαγής. Όπως προαναφέρθηκε, εξαιρούνται οι παραγγελίες / αγορές μέσω e-mail.

Ερώτημα Δ2: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2009 - Μάρτιος 2010), ποια προϊόντα ή υπηρεσίες αγοράσατε ή παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου, για προσωπική σας χρήση;»

Στο ερώτημα αναφέρονται διάφορες κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών και ο ερευνηόμενος καλείται να απαντήσει για το είδος των προϊόντων ή των υπηρεσιών που αγόρασε ή παρήγγειλε για **προσωπική χρήση**. Όπως προαναφέρθηκε, προϊόντα ή υπηρεσίες που αποκτήθηκαν δωρεάν μέσω του διαδικτύου δεν περιλαμβάνονται. Τέτοια προϊόντα μπορεί να είναι λογισμικό για Η/Υ, κρατήσεις σε εστιατόρια κ.ά.

Ειδικότερα:

1. **Είδη διατροφής – είδη παντοπωλείου.** Περιλαμβάνονται, εκτός από τρόφιμα, και τα είδη «καθημερινής χρήσης», όπως είδη προσωπικής υγιεινής, τσιγάρα, καλλυντικά, ποτά, λουλούδια κ.ά.
2. **Οικιακά είδη.** Περιλαμβάνονται έπιπλα, παιχνίδια, πλυντήρια ρούχων ή πιάτων, φούρνοι μικροκυμάτων, μεταφορικά μέσα, είδη κηπουρικής, φυτά, αντίκες, εργαλεία, συλλεκτικά είδη κ.ά.
3. **Φάρμακα.** Περιλαμβάνονται τα φάρμακα –ανεξάρτητα εάν γι' αυτά απαιτείται συνταγή γιατρού ή χορηγήθηκαν με συνταγή γιατρού– καθώς και τα συμπληρώματα διατροφής και οι βιταμίνες.
4. **Ταινίες, μουσική (DVDs, CDs, βιντεοκασέτες).** Περιλαμβάνονται αποθηκευτικά μέσα (CDs και DVDs), μουσικά CDs, ταινίες DVD ή μουσική και ταινίες που παραλαμβάνονται online με τη μορφή αρχείων. Θετική απάντηση καταχωρίζεται μόνο για είδη που αγοράζονται έναντι αντιτίμου.
5. **Βιβλία (σε ηλεκτρονική ή μη μορφή) περιοδικά, εφημερίδες.** Καταχωρίζεται θετική απάντηση για ανάγνωση/ λήψη περιοδικών / εφημερίδων με συνδρομή / χρέωση και όχι δωρεάν. Θετική απάντηση καταχωρίζεται για την αγορά e- books, δηλαδή βιβλίων σε ψηφιακή (ηλεκτρονική) μορφή, για την ανάγνωση των οποίων χρησιμοποιείται είτε μία ειδική συσκευή είτε ειδικό λογισμικό σε έναν προσωπικό υπολογιστή, ώστε να προσομοιώνεται η εμπειρία της ανάγνωσης ενός έντυπου βιβλίου.
6. **Υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης.** Το υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης χρησιμοποιείται για εκπαιδευτικούς λόγους και μπορεί να παρέχεται σε έντυπη μορφή μέσω υπολογιστή ή και σε CD-Roms.
7. **Είδη ένδυσης και υπόδησης – αθλητικά είδη.** Περιλαμβάνονται και τα υφάσματα, τα αξεσουάρ κλπ.
8. **Παιχνίδια για ηλεκτρονικό υπολογιστή και παιχνιδομηχανές και αναβαθμίσεις αυτών.** Περιλαμβάνονται τα video games και τα παιχνίδια υπολογιστών.
9. **Λογισμικό για ηλεκτρονικό υπολογιστή** (εξαιρουμένων computer games και video games) **και αναβαθμίσεις αυτού.** Περιλαμβάνονται το λειτουργικό και εξαρτήματα αναβάθμισης για τον υπολογιστή σας, όπως μνήμη, σκληρός δίσκος, κάρτα γραφικών κ.ά.
10. **Εξαρτήματα και περιφερειακό εξοπλισμό (hardware) ηλεκτρονικού υπολογιστή.** Περιλαμβάνονται τα εξαρτήματα, όπως μόντεμ, εκτυπωτής κ.ά.
11. **Ηλεκτρονικές συσκευές.** Περιλαμβάνονται κινητά τηλέφωνα, φωτογραφικές μηχανές, βιντεοκάμερες, στερεοφωνικά συγκροτήματα, DVD players, video κλπ.
12. **Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών.** Περιλαμβάνονται οι συνδρομές συνδρομητικής τηλεόρασης (Nova, κ.ά.), συνδρομές ευρυζωνικής σύνδεσης, καταβολή χρημάτων σε προπληρωμένη τηλεφωνική κάρτα, κλπ. Η πληρωμή λογαριασμών κινητών ή σταθερών τηλεφώνων δεν θεωρείται δραστηριότητα ηλεκτρονικού εμπορίου και δεν περιλαμβάνεται εδώ.
13. **Μετοχές, οικονομικές υπηρεσίες, ασφάλειες** (κάθε είδους). Περιλαμβάνονται αγορές μετοχών και ασφαλειών κάθε είδους, ενώ δεν περιλαμβάνονται οικονομικές υπηρεσίες, όπως η μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό, δεδομένου ότι δεν πραγματοποιείται καμία αγορά. Η διαχείριση τραπεζικών λογαριασμών μέσω διαδικτύου ως ενέργεια περιλαμβάνεται στο ερώτημα Γ5-13 και όχι εδώ.
14. **Διαμονή σε καταλύματα.** Περιλαμβάνεται η κράτηση για διαμονή σε ξενοδοχεία, δωμάτια, διαμερίσματα κλπ. Δεν καταχωρίζεται θετική απάντηση για απλή αναζήτηση πληροφοριών για τις υπηρεσίες αυτές ή για προαγορά/ κράτηση θέσεων χωρίς νομική δέσμευση, η οποία συνεπάγεται κάποιο κόστος.
15. **Ταξιδιωτικές υπηρεσίες.** Περιλαμβάνονται η κράτηση ή η αγορά εισιτηρίων, η ενοικίαση αυτοκινήτου κλπ. Δεν καταχωρίζεται θετική απάντηση για απλή αναζήτηση πληροφοριών για τις υπηρεσίες αυτές όπως επίσης και για απλή κράτηση π.χ. εισιτηρίων χωρίς νομική δέσμευση – κόστος.
16. **Εισιτήρια για εκδηλώσεις.** Περιλαμβάνεται η αγορά εισιτηρίων για συναυλίες, κινηματογράφο, αθλητικά γεγονότα, θέατρο κλπ.
17. **Άλλα.** Περιλαμβάνονται κοσμήματα, είδη από θαυμαστές, αλλά και υπηρεσίες, όπως λήψη πληροφοριών από βάσεις δεδομένων.

Ερώτημα Δ3: «Μήπως κάποια από τα προϊόντα που παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου, δεν παραδόθηκαν κατ' οίκον (με ταχυδρομείο κλπ.) αλλά μέσω ιστοσελίδων;»

Για θετικές απαντήσεις στα υπο-ερωτήματα **4, 5, 6, 8, και 9** της ερώτησης Δ2 καταγράφεται εάν τα συγκεκριμένα προϊόντα παραδόθηκαν σε ψηφιακή μορφή, online και όχι με κατ' οίκον παράδοση.

Ερώτημα Δ4: «Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που αγοράσατε ή παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου, τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2009 – Μάρτιος 2010) ήταν από:»

Καταγράφεται η προέλευση των πωλητών από τους οποίους έγινε η αγορά / παραγγελία των προϊόντων ή υπηρεσιών. Πολυεθνικές εταιρείες με καταχωρημένη ταχυδρομική διεύθυνση στην Ελλάδα θα θεωρηθούν εγχώριοι πωλητές.

Ερώτημα Δ5: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2009 – Μάρτιος 2010), παίξατε στοιχήματα (π.χ. αθλητικά στοιχήματα) ή τυχερά παιχνίδια, όπως ΛΟΤΤΟ, ΚΑΖΙΝΟ κ.ά., μέσω διαδικτύου;»

Περιλαμβάνονται τα στοιχήματα κυρίως αθλητικών γεγονότων, π.χ. ποδοσφαίρου, μπάσκετ, τένις, κλασικού αθλητισμού κλπ. Ακόμη τυχερά παιχνίδια, όπως ΛΟΤΤΟ, ΚΑΖΙΝΟ, πόκερ, ρουλέτα, «φρουτάκια» κλπ.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Το διαδίκτυο εκτός από ανεξάντλητη πηγή κάθε είδους πληροφόρησης αποτελεί μέσο ψυχαγωγίας και ένα από τα πλέον δημοφιλή μέσα επικοινωνίας μεταξύ των νέων. Η χρήση του όμως πολλές φορές εγκυμονεί κινδύνους. Ως ασφάλεια στο διαδίκτυο εννοούμε την προστασία μας εναντίον οποιασδήποτε ενέργειας τρίτου μέσω κακόβουλου λογισμικού για πρόκληση ζημίας ή απώλειας δεδομένων.

Η ενότητα αυτή εστιάζεται σε θέματα που αφορούν στην ασφάλεια στο διαδίκτυο, όπως η ανησυχία των χρηστών για πιθανούς κινδύνους, η αντιμετώπιση προβλημάτων, τα μέτρα ασφαλείας που λαμβάνονται, κ.ά.

Ερώτημα Ε1: «Ανησυχείτε, και πόσο, για τα παρακάτω πιθανά προβλήματα τα οποία μπορεί να συναντήσετε όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για προσωπικούς λόγους;»

Ο ερευνώμενος θα προσδιορίσει, για συγκεκριμένα προβλήματα, το βαθμό ανησυχίας του. Η απάντηση θα αφορά τις δικές του ανησυχίες, προσωπικά, και όχι άλλων ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο.

Ειδικότερα:

Προσβολή από ιούς (worm, trojan horse κ.ά.) με αποτέλεσμα απώλεια δεδομένων. Οι υπολογιστές και γενικότερα οι συσκευές με τις οποίες κάποιος συνδέεται στο διαδίκτυο προσβάλλονται από ιούς, worms ή Trojan horses, που μπορούν να βλάψουν τους υπολογιστές και τα αρχεία ή ακόμα να οδηγήσουν σε απώλεια χρόνου και χρήματος.

Ένας ιός τύπου **worm**, όπως και ένας απλός ιός, έχει σχεδιαστεί για να αντιγράφει τον εαυτό του από τον έναν υπολογιστή στον άλλον, και αυτό γίνεται αυτόματα. Αρχικά, ελέγχει τις λειτουργίες του υπολογιστή για τη μεταφορά αρχείων ή δεδομένων. Μόλις ένας ιός τύπου worm εισέλθει στο σύστημά μας, μπορεί να μετακινηθεί μόνος του. Ο μεγάλος κίνδυνος των ιών τύπου worm είναι η ικανότητά τους να αναπαράγονται σε μεγάλο βαθμό. Για παράδειγμα, ένας ιός τύπου worm μπορεί να αποστείλει αντίγραφα του εαυτού του σε όλους όσους είναι εγγεγραμμένοι στον κατάλογο του ηλεκτρονικού μας ταχυδρομείου και, έπειτα, οι υπολογιστές τους θα κάνουν το ίδιο, προκαλώντας υπερφόρτωση της δικτυακής κυκλοφορίας, η οποία μπορεί ακόμα και να επιβραδύνει την ταχύτητα των εταιρικών δικτύων, αλλά και ολόκληρο το διαδίκτυο.

Ένας ιός ο οποίος εμφανίζεται ως χρήσιμο πρόγραμμα, αλλά στην πραγματικότητα προκαλεί ζημιές είναι ο ιός τύπου **“trojan horse”**. Πρόκειται για μη-αυτοαναπαραγόμενο ιό και προκαλεί ζημιές, όπως κλοπή στοιχείων, εγκατάσταση λογισμικού, χρήση του υπολογιστή για αποστολή spam κ.ά.

Ένα άλλο παράδειγμα προσβολής του υπολογιστή είναι το spyware, το οποίο εγκαθίσταται στον υπολογιστή παρακολουθεί τη δραστηριότητά του και δίνει σχετικές αναφορές.

Οι χρήστες μπορούν να αντιληφθούν την ύπαρξη ιών χρησιμοποιώντας το λογισμικό κατά των ιών, anti-spyware προγράμματα κλπ.

Λήψη ανεπιθύμητων e-mails (spam). Spam είναι η μαζική αποστολή μεγάλου αριθμού μηνυμάτων που απευθύνονται σε ένα σύνολο παραληπτών του διαδικτύου, χωρίς αυτοί να τα επιθυμούν και χωρίς να έχουν ζητήσει αλληλογραφία με τον εν λόγω αποστολέα. Τα spam συχνά έχουν τη μορφή ενημερωτικών ή διαφημιστικών μηνυμάτων για προϊόντα ή υπηρεσίες ή ακόμα περιεχόμενο προπαγανδιστικό ή συναισθηματικό. Η αλληλογραφία αυτή μπορεί, να χαρακτηριστεί ως **απρόκλητη** ή **ανεπιθύμητη αλληλογραφία**, δύο όρους που χρησιμοποιούμε για την απόδοση στη γλώσσα μας του όρου spam.

Τα spam μπορεί να είναι επικίνδυνα, εάν περιέχουν κακόβουλο περιεχόμενο, ή απλώς ενοχλητικά. Το ερώτημα καταγράφει την **υποκειμενική άποψη** του ερωτημένου, δεδομένου ότι ένα μήνυμα spam κάποιος μπορεί να το θεωρήσει ενοχλητικό ή και κακόβουλο ενώ κάποιος άλλος ως μία ενδιαφέρουσα προσφορά ή ευκαιρία.

Μηνύματα που προέρχονται από mailing lists στις οποίες ο ερευνώμενος ήταν εγγεγραμμένος στο παρελθόν, θα θεωρηθούν spam μόνον εάν έχει προσπαθήσει -μάταια- να διαγραφεί από αυτές.

Κατάχρηση των προσωπικών πληροφοριών που έχετε δώσει στο διαδίκτυο ή και παραβίαση της ιδιωτικής σας ζωής. Σαν παραδείγματα δίνονται η κακή χρήση φωτογραφιών, video ή άλλων προσωπικών στοιχείων (συνηθέστερα ονοματεπώνυμο, διεύθυνση και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) που ενδεχόμενα υπάρχουν σε ιστοσελίδες κοινωνικής και επαγγελματικής δικτύωσης.

Απώλεια χρημάτων ύστερα από απόσπαση προσωπικών οικονομικών στοιχείων, είτε κατόπιν λήψης παραπλανητικών μηνυμάτων (phishing) είτε ύστερα από εκτροπή σε μη ασφαλείς ιστοσελίδες (pharming). Χρησιμοποιώντας τη μέθοδο "phishing" κάποιος προσπαθεί να αποσπάσει ευαίσθητες πληροφορίες, όπως όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης άλλων χρηστών, προκειμένου να συνδέεται με το λογαριασμό του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου ή με ιστοσελίδες που χρησιμοποιούνται για ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές (e-banking). Πρόκειται για μηνύματα e-mail ή άλλα άμεσα μηνύματα, που εμφανίζονται κατά τη χρήση κάποιας ιστοσελίδας, τα οποία μιμούνται απόλυτα τα μηνύματα που στέλνουν γνωστές και αξιόπιστες εταιρείες, όπως η Microsoft. Συνήθως, στο μήνυμα αναφέρεται ότι απαιτείται άμεσα η ενεργοποίηση κάποιας υπηρεσίας «Warning – your account need to be activated». Το πλαστό μήνυμα εκμεταλλεύεται την εμπιστοσύνη μας στη γνωστή αυτή εταιρεία και μας παρασύρει να κάνουμε κλικ σε έναν σύνδεσμο προς μια ιστοσελίδα ή σε ένα αναδυόμενο παράθυρο. Κάνοντας κλικ, όμως, κατεβάζουμε έναν ιό ή οδηγούμαστε στο να αποκαλύψουμε εμπιστευτικές πληροφορίες, όπως ο αριθμός λογαριασμού ή ταυτότητάς μας.

Παρόμοια είναι και η μέθοδος "pharming", με την οποία **χάκερ** κατευθύνουν τους χρήστες του διαδικτύου από μία τοποθεσία Web σε μια άλλη, πανομοιότυπη, προκειμένου να τους ξεγελάσουν και να καταχωρίσουν όνομα και κωδικό χρήστη στη βάση δεδομένων της πλαστής τοποθεσίας. Με αυτό τον τρόπο, αποσπούν προσωπικές πληροφορίες, με σκοπό να αποκτήσουν πρόσβαση σε τραπεζικούς λογαριασμούς, να υποκλέψουν στοιχεία ταυτότητας ή να διαπράξουν άλλου είδους απάτη στο όνομα των ανυποψίαστων χρηστών.

Απώλεια χρημάτων λόγω κακής χρήσης της πιστωτικής ή χρεωστικής σας κάρτας. Αναφέρεται στην ανησυχία που κάποιος έχει για οικονομικής φύσεως ζημιά που μπορεί να προκληθεί κυρίως λόγω της κακής χρήσης των στοιχείων της κάρτας πληρωμών όταν πραγματοποιεί αγορές μέσω του διαδικτύου.

Πρόσβαση των παιδιών σε ακατάλληλες ιστοσελίδες ή και επικοινωνία με «εν δυνάμει» επικίνδυνα άτομα ύστερα από χρήση του διαδικτύου στην κατοικία. Αφορά στις ανησυχίες των γονιών για ακατάλληλες ιστοσελίδες που μπορεί να επισκεφθούν τα παιδιά τους ή για επικοινωνία με επικίνδυνα άτομα. Η πρόσβαση στο διαδίκτυο μπορεί να έχει πραγματοποιηθεί μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, συμπεριλαμβανομένου του φορητού (laptop) και του ηλεκτρονικού υπολογιστή παλάμης (handheld), όχι όμως και από κινητό τηλέφωνο.

Ερώτημα Ε2: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2009 – Μάρτιος 2010), χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο για προσωπικούς λόγους αντιμετωπίσατε κάποιο από τα παρακάτω προβλήματα;»

Στο ερώτημα θα καταγραφούν οι πραγματικές εμπειρίες που έχει ο ερευνώμενος αντιμετωπίσει, τους τελευταίους 12 μήνες, και που αφορούν στα προβλήματα ασφάλειας που αναλύθηκαν στο προηγούμενο ερώτημα.

Ερώτημα Ε3: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2009 – Μάρτιος 2010), η ανησυχία σας για θέματα ασφάλειας, που προκύπτουν όταν χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο για προσωπικούς λόγους, σας απέτρεψε να κάνετε κάποια από τις παρακάτω δραστηριότητες;»

Το ερώτημα διερευνά πόσο σίγουρος είναι ο ερευνώμενος όταν πραγματοποιεί οποιοσδήποτε συναλλαγές ή δραστηριότητες μέσω του διαδικτύου. Όπως και για τα υπόλοιπα ερωτήματα της ενότητας και εδώ η απάντηση θα δοθεί μόνο με βάση πραγματικά περιστατικά που συνέβησαν στον/στην ίδιο/ίδια προσωπικά και όχι βάσει περιστατικών που έχουν συμβεί σε άλλους χρήστες του διαδικτύου που γνωρίζει.

Περιλαμβάνονται δραστηριότητες που αναφέρονται και σε άλλα ερωτήματα του ερωτηματολογίου (Γ5 και Γ6) με διαφορετική, ωστόσο, περίοδο αναφοράς, δραστηριότητες η άσκηση των οποίων μπορεί να προκαλέσει ιδιαίτερη ανησυχία.

Παραγγελίες ή αγορές για είδη ή υπηρεσίες για προσωπική χρήση. Η συγκεκριμένη δραστηριότητα συχνά απαιτεί στοιχεία τραπεζικών λογαριασμών ή κάρτας πληρωμών, πέραν του ονοματεπώνυμου, της διεύθυνσης κλπ. και ως εκ τούτου δικαιολογεί την όποια ανησυχία του χρήστη, ιδιαίτερα εάν οι ιστοσελίδες που επισκέπτεται δεν επιτρέπουν τη μετάδοση κρυπτογραφημένων δεδομένων και πληροφοριών. Θετική απάντηση στο υποερώτημα **δεν** προαπαιτεί αρνητική απάντηση στα ερωτήματα Δ1 και Δ2, αφού μπορεί να πρόκειται για διαφορετική περίοδο αναφοράς ή ακόμα για διαφορετικά προϊόντα ή υπηρεσίες.

Τραπεζικές συναλλαγές, όπως διαχείριση λογαριασμού κ.ά. Οι τραπεζικές συναλλαγές απαιτούν όνομα και κωδικό χρήστη και μπορεί να αφορούν ενημέρωση λογαριασμού, πληρωμή λογαριασμών κλπ.

Παροχή προσωπικών πληροφοριών σε online ιστοσελίδες κοινωνικής και επαγγελματικής δικτύωσης. Οι ιστοσελίδες κοινωνικής και επαγγελματικής δικτύωσης χρησιμοποιούνται για επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών και απόψεων σχετικά με συγκεκριμένα θέματα γενικού ή προσωπικού ενδιαφέροντος. Απαιτούν τη δημιουργία ενός προφίλ χρήστη με προσωπικές πληροφορίες ή ακόμα το «ανέβασμα» προσωπικών φωτογραφιών ή videos και ως εκ τούτου εύλογα δημιουργείται ανησυχία για το ενδεχόμενο κακής χρήσης αυτών. Επιπλέον ανησυχία μπορεί να υπάρξει για σύνδεση / λήψη αρχείων με ιούς.

Επικοινωνία με δημόσιες υπηρεσίες. Και αυτή η δραστηριότητα μπορεί να εμπεριέχει τη μετάδοση ευαίσθητων προσωπικών ή οικονομικών πληροφοριών οι οποίες περιλαμβάνονται στις φόρμες που συμπληρώνονται και αποστέλλονται μέσω των ιστοσελίδων των δημοσίων υπηρεσιών.

«Φόρτωμα» λογισμικού, αρχείων μουσικής, video, παιχνιδιών, κ.ά. Η ανησυχία εδώ αφορά στη διακίνηση μολυσμένων αρχείων.

Πρόσβαση στο διαδίκτυο με κινητή συσκευή (π.χ. με φορητό υπολογιστή) μέσω ασύρματης σύνδεσης εκτός της κατοικίας. Οι ερωτώμενοι μπορεί να θεωρούν την πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω ασύρματης σύνδεσης εκτός κατοικίας ως περισσότερο «ευάλωτη» και ανασφαλή.

Ερώτημα Ε4: «Έχετε λάβει οποιοδήποτε μέτρο (*anti-virus, anti-spam, fire wall κ.ά.*) για την ασφάλεια του δικού σας (με ή χωρίς αποκλειστικότητα) ηλεκτρονικού υπολογιστή ή των δεδομένων σας;»

Σκοπός του ερωτήματος είναι να καταγράψει σε ποιο βαθμό οι ερευνώμενοι λαμβάνουν μέτρα για την ασφάλεια του ηλεκτρονικού υπολογιστή ή των δεδομένων τους. Διευκρινίζεται ότι ο ερευνώμενος θα απαντήσει για τον ή τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές που χρησιμοποιεί, ανεξάρτητα εάν τους χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνον αυτός ή μαζί με άλλους (φίλους, μέλη του νοικοκυριού κλπ.).

Ως τυποποιημένα προϊόντα ασφαλείας θεωρούνται τα **anti-virus** και **anti-spam** προγράμματα και τα **fire walls**, τα οποία συνήθως είναι προ-εγκατεστημένα στους υπολογιστές.

Ειδικότερα:

Τα **anti-virus** είναι προγράμματα που ψάχνουν έναν σκληρό δίσκο για ιούς και τους αφαιρούν από όπου και αν βρίσκονται. Τα περισσότερα anti-virus προγράμματα περιλαμβάνουν ένα auto-update χαρακτηριστικό γνώρισμα το οποίο τους επιτρέπει να βρουν τα προφίλ νέων ιών και να ελέγξουν και αφαιρέσουν και αυτούς τους νέους ιούς που μόλις ανακαλύφθηκαν.

Το **anti-spam** αποβάλλει τα (ανεπιθύμητα μηνύματα) spam και **προστατεύει** τον υπολογιστή μας από όλες τις μορφές επίθεσης. Το μήνυμα spam μπορεί να:

- εμποδιστεί πλήρως **πριν καν φτάσει** στον server μας,
- να μπει σε καραντίνα,
- να μαρκαριστεί ως ύποπτο

Fire wall (τείχος προστασίας) ονομάζεται το λογισμικό ή το υλικό που εντοπίζει τους χάκερ, τους ιούς και τους ιούς τύπου worm, που προσπαθούν να εισβάλουν στον υπολογιστή μας μέσω Internet.

Θετική απάντηση στο ερώτημα θα καταχωριστεί ανεξάρτητα από το εάν τα μέτρα ασφαλείας λαμβάνονται από τον ίδιο τον ερευνώμενο ή από τους άλλους χρήστες του υπολογιστή και ανεξάρτητα από το εάν ήταν προ-εγκατεστημένα στον υπολογιστή όταν αγοράστηκε.

Απάντηση «Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής που χρησιμοποιώ δεν μου ανήκει» θα δοθεί για τις περιπτώσεις που γίνεται αναφορά στον υπολογιστή που, για παράδειγμα, ο ερευνώμενος χρησιμοποιεί στο χώρο εργασίας του και είναι άλλοι οι υπεύθυνοι για τη λήψη μέτρων ασφαλείας.

Ερώτημα Ε5: «Γοια από τα παρακάτω μέτρα ασφαλείας χρησιμοποιείτε;»

Καταγράφονται αναλυτικά τα μέτρα ασφαλείας που έχει χρησιμοποιήσει, τους τελευταίους 12 μήνες, ο ερευνώμενος για την προστασία του ηλεκτρονικού υπολογιστή που χρησιμοποιεί και των δεδομένων του.

Ως μέτρα αναφέρονται τα κάτωθι:

- **Προγράμματα ελέγχου ύπαρξης ιών και anti-spyware.** Πρόκειται για τα προγράμματα που επιχειρούν τον εντοπισμό και την εξάλειψη ιών, spyware και οποιουδήποτε άλλου κακόβουλου λογισμικού.
- **Τείχος προστασίας (fire wall) σε μορφή λογισμικού ή ειδικού εξοπλισμού.** Όπως προαναφέρθηκε, πρόκειται για λογισμικό ή υλικό-ειδικό εξοπλισμό που εντοπίζει τους χάκερ, τους ιούς και τους ιούς τύπου worm, που προσπαθούν να εισβάλουν στον υπολογιστή μας μέσω Internet.
- **Φιλτράρισμα των ηλεκτρονικών μηνυμάτων των ιστοσελίδων.** Οι χρήστες μπορούν να χρησιμοποιούν τεχνικές anti-spam για να προστατευτούν από τα ανεπιθύμητα e-mails. Οι εν λόγω τεχνικές μπορούν να ενσωματωθούν στις υπηρεσίες που παρέχονται από τον υπολογιστή και να προστατεύουν από τα μηνύματα spam, αυτόματα, χωρίς να επιβαρύνουν τον χρήστη.
- **Γονικός έλεγχος ή λογισμικό φιλτραρίσματος των ιστοσελίδων.** Επειδή είναι αδύνατον ο γονικός έλεγχος να πραγματοποιείται όλες τις ώρες που τα παιδιά περνούν «σερφάροντας» στο διαδίκτυο

υπάρχει λογισμικό ειδικά σχεδιασμένο για να ελέγχει και να απαγορεύει την πρόσβαση σε ιστοσελίδες που οι γονείς δεν επιθυμούν να επισκέπτονται τα παιδιά τους ή ακόμα να περιορίζουν την παράδοση συγκεκριμένου υλικού. Τα εργαλεία φιλτραρίσματος είναι χρήσιμα, ωστόσο συμπληρώνουν —και δεν αντικαθιστούν— τη γονική επίβλεψη. Τα φίλτρα και τα προγράμματα αποκλεισμού, δεν είναι απαραίτητα και συχνά δεν καταφέρνουν να αποκλείσουν το ακατάλληλο υλικό.

Για οποιοδήποτε άλλο μέτρο ασφαλείας θα καταχωρίζεται η απάντηση «Άλλο», ενώ για τις περιπτώσεις που ο χρήστης του υπολογιστή δεν γνωρίζει και δεν είναι σε θέση να απαντήσει ποιο ακριβώς είναι το λογισμικό ή τα μέσα που χρησιμοποιούνται θα καταχωρίζεται η απάντηση «Κάποιο πακέτο το οποίο δεν γνωρίζω τι περιλαμβάνει», με την προϋπόθεση ότι υπάρχει βεβαιότητα για την ύπαρξη κάποιου πακέτου.

Ερώτημα Ε6: «*Ενημερώνετε ένα ή περισσότερα από τα προϊόντα ασφαλείας (πρόγραμμα ελέγχου ιών, πρόγραμμα spyware κ.ά.) που χρησιμοποιείτε;*»

Πρώτη γραμμή άμυνας για να διατηρήσει κάποιος τον υπολογιστή του όσο το δυνατόν ασφαλέστερο είναι η συχνή ενημέρωση του λογισμικού και η τακτική συντήρηση του συστήματος, ώστε να αποφεύγονται η απώλεια δεδομένων, νέοι ιοί και άλλοι πιθανοί κίνδυνοι. Ορισμένα λογισμικά ασφαλείας ενημερώνονται αυτόματα και ενδέχεται οι ερωτώμενοι να μη γνωρίζουν πότε αυτό γίνεται, αλλά γνωρίζουν ότι γίνεται. Για τις περιπτώσεις αυτές θα καταχωρίζεται θετική απάντηση στο ερώτημα.

Το λογισμικό κατά της υποκλοπής **spyware** προλαμβάνει ή και εξαλείφει κακόβουλες ενέργειες όπως προώθηση διαφημίσεων, συλλογή προσωπικών δεδομένων ή αλλαγή των ρυθμίσεων του υπολογιστή μας χωρίς τη συγκατάθεσή μας.

Ερώτημα Ε7: «*Γιατί δεν ενημερώνετε τα προϊόντα ασφαλείας που χρησιμοποιείτε;*»

Σκοπός του ερωτήματος είναι να καταγράψει τους λόγους για τους οποίους ο ερευνώμενος δεν ενημερώνει τα προϊόντα ασφαλείας που χρησιμοποιεί.

Ερώτημα Ε8: «*Κάνετε αντίγραφα ασφαλείας ή back up των προσωπικών σας αρχείων (εγγράφων, εικόνων κλπ.) από τον υπολογιστή σας σε εξωτερική συσκευή αποθήκευσης (π.χ. σε CD, DVD, εξωτερικό σκληρό δίσκο, flash USB) ή σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο σε internet servers;*»

Το ερώτημα αφορά στην τήρηση αντιγράφων ασφαλείας –back up– προκειμένου να αποφευχθεί απώλεια δεδομένων. **Back up** είναι τα αντίγραφα των αρχείων του υπολογιστή τα οποία αποθηκεύονται σε τοποθεσία διαφορετική από αυτήν όπου αρχικά βρίσκονται, σε εξωτερικές συσκευές αποθήκευσης όπως CDs, DVDs, εξωτερικό σκληρό δίσκο, flash USB ή σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο σε internet servers.

ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ: e – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Ερώτημα ΣΤ1 : «*Ποιες από τις παρακάτω εργασίες, οι οποίες σχετίζονται με τη χρήση του διαδικτύου, έχετε κάνει μέχρι σήμερα;*»

Σκοπός του ερωτήματος είναι να καταγράψει το επίπεδο δεξιοτήτων των χρηστών του διαδικτύου. Περιλαμβάνονται ενέργειες πολύ απλές αλλά και πιο σύνθετες και πολύπλοκες. Συγκεκριμένα:

- **Χρήση «μηχανής» αναζήτησης για ανεύρεση πληροφοριών.** Η πλέον συνηθισμένη χρήση του διαδικτύου είναι η χρήση μηχανών αναζήτησης, όπως Yahoo, Google κλπ.
- **Αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων με συνημμένα αρχεία.** Τα συνημμένα αρχεία μπορεί να είναι έγγραφα, videos, εικόνες κ.ά.

- **Αποστολή μηνυμάτων σε “chatrooms”, “newsgroups” ή σε online δημόσια συζήτηση.** Chatroom είναι μία εικονική αίθουσα στην οποία οι συμμετέχοντες συνομιλούν. Newsgroups είναι online ομάδες συζήτησης αναφορικά με κάθε είδους θέμα όπου ο συμμετέχων αναρτά μηνύματα μέσω ενός διακομιστή (server).
- **Τηλεφωνικές κλήσεις μέσω του διαδικτύου.** Η πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων μέσω του διαδικτύου, όπως έχει προαναφερθεί και στο ερώτημα Γ5, είναι μία σχετικά φθηνή μέθοδος επικοινωνίας. Οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται είναι οι VoIP και peer to peer telephony. Για τις υπηρεσίες αυτές απαιτούνται μικρόφωνο και ακουστικά ή μια ειδική τηλεφωνική συσκευή για το διαδίκτυο, τα οποία συνδέονται με τον υπολογιστή, και η εγκατάσταση ενός προγράμματος, όπως το Skype.
- **Η «ανταλλαγή ταινιών, μουσικής κλπ. σε αρχεία peer to peer».** Η υπηρεσία peer-to-peer αναφέρεται σε ένα δίκτυο όπου η επικοινωνία / πληροφόρηση πραγματοποιείται ανάμεσα σε μεγάλης ανομοιογένειας υπολογιστές και όχι σε δίκτυο υπολογιστών ενός server. Η υπηρεσία χρησιμοποιείται περισσότερο για την ανταλλαγή αρχείων, ταινιών και μουσικής.
- **Δημιουργία ιστοσελίδας.** Ίσως η πιο πολύπλοκη ενέργεια του ερωτήματος και με τις περισσότερες απαιτήσεις δεξιοτήτων.

Αν και οι ενέργειες που περιλαμβάνονται είναι ταξινομημένες από πολύ απλές μέχρι πιο σύνθετες, δεν είναι υποχρεωτικό να υπάρχει απάντηση με τη σειρά σε όλα τα υποερωτήματα, δηλαδή εάν κάποιος απαντήσει ότι πραγματοποιεί κλήσεις μέσω διαδικτύου δεν είναι απαραίτητο να απαντήσει θετικά και στην αποστολή μηνυμάτων σε “chatrooms”, “newsgroups” ή σε online δημόσια συζήτηση.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ζ: «ΠΡΑΣΙΝΕΣ» ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ

Ερώτημα Ζ1 : «Ποιες από τις πιο παρακάτω «πράσινες» συνήθειες έχετε υιοθετήσει και με ποια συχνότητα;»

Οι καθημερινές συνήθειές μας μπορεί να έχουν σημαντικές επιπτώσεις, στο περιβάλλον. Οι επιλογές μας μπορεί να «κάνουν τη διαφορά». Η ευαισθητοποίηση της κοινής γνώμης, που αφορά όλο και περισσότερους πολίτες, διαφαίνεται μέσα από διάφορες απλές «πράσινες» συνήθειες που εφαρμόζονται στην καθημερινότητα. Στο ερώτημα ο ερευνώμενος καλείται να απαντήσει για τις «πράσινες» συνήθειες που ο ίδιος υιοθετεί, καθώς και για τη συχνότητα των ενεργειών του.

Ως «πράσινες» συνήθειες θεωρούνται:

- το κλείσιμο των ηλεκτρικών συσκευών του σπιτιού (τηλεόραση, video, εκτυπωτή κ.ά.) από το κουμπί και όχι η παραμονή τους σε κατάσταση αναμονής και
- η ανακύκλωση των ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών (π.χ. τηλεοράσεων και κινητών τηλεφώνων) στα περιορισμένα μέχρι σήμερα σημεία –κυρίως μεγάλων πόλεων– όπου αυτή μπορεί να γίνει.

Ειδικότερα για όσους χειρίζονται ηλεκτρονικό υπολογιστή, «πράσινες» συνήθειες θεωρούνται:

- το κλείσιμο του ηλεκτρονικού υπολογιστή, όταν αυτός δεν χρησιμοποιείται,
- το κλείσιμο της οθόνης ακόμα και για μικρή απουσία και
- η πραγματοποίηση εκτυπώσεων μπρος/πίσω ή και πολλές σελίδες μαζί για εξοικονόμηση χαρτιού.

ΕΝΟΤΗΤΑ Η: ΕΙΣΟΔΗΜΑ

Ερώτημα Η1 : «Ποιο είναι το συνολικό καθαρό μηνιαίο εισόδημα του νοικοκυριού σας;»

Με δεδομένη την άμεση συνάφεια που έχει το εισόδημα ενός νοικοκυριού με την πρόσβαση και χρήση νέων τεχνολογιών, το ερώτημα καταγράφει το συνολικό καθαρό μηνιαίο εισόδημα όλων των μελών του νοικοκυριού μετά την αφαίρεση του φόρου και των ασφαλιστικών εισφορών.

Ερώτημα Η2: «Αν δε γνωρίζετε, παρακαλώ να προσδιορίσετε σε ποια από τις παρακάτω τάξεις μεγέθους κατατάσσεται, κατά προσέγγιση, το καθαρό μηνιαίο εισόδημα του νοικοκυριού σας;»

Εάν το ακριβές ποσό του συνολικού καθαρού μηνιαίου εισοδήματος του νοικοκυριού δεν είναι γνωστό, τότε απαντάται σε ποια εισοδηματική τάξη, κατά προσέγγιση, αυτό κατατάσσεται.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

Μόλις ολοκληρωθεί η επικοινωνία με το νοικοκυριό, και ανεξάρτητα από το αν συμπληρώθηκαν όλα τα τμήματα του ερωτηματολογίου, ορισμένα μόνον από αυτά ή και κανένα, ο ερευνητής οφείλει να συμπληρώσει την τελευταία σελίδα με τα **Αποτελέσματα Συνέντευξης**. Τα Αποτελέσματα Συνέντευξης συμπληρώνονται, ακόμα και εάν δεν επιτευχθεί επικοινωνία με το νοικοκυριό ή το νοικοκυριό αρνηθεί να συμμετάσχει.

Συγκεκριμένα καταχωρίζεται ο:

- **Κωδικός 1:** Όταν η συνέντευξη ολοκληρωθεί.
- **Κωδικός 2:** Όταν η συνέντευξη δεν πραγματοποιηθεί, παρά τις επαναλαμβανόμενες τηλεφωνικές κλήσεις, είτε γιατί το νοικοκυριό απουσιάζει είτε γιατί, ενδεχομένως, το τηλέφωνο είναι λάθος.
- **Κωδικός 3:** Όταν η συνέντευξη δεν πραγματοποιηθεί, γιατί **όλα** τα μέλη του νοικοκυριού έχουν ηλικία εκτός των ορίων ηλικίας, που περιλαμβάνονται στην έρευνα (16-74 ετών). Κατά κανόνα, τα νοικοκυριά που αποτελούνται μόνο από άτομα εκτός των ορίων ηλικίας της έρευνας θα έχουν ήδη εξαιρεθεί από το δείγμα. Ενδέχεται, όμως, η σύνθεση των υπό έρευνα νοικοκυριών να έχει αλλάξει, π.χ. να έχουν μετακινηθεί τα εντός ορίων μέλη που περιείχε ένα νοικοκυριό, κατά τη διενέργεια των Ερευνών Υγείας και Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών.
- **Κωδικός 4:** Όταν η συνέντευξη δεν πραγματοποιηθεί, αν και υπήρξε επικοινωνία με το νοικοκυριό, λόγω **άρνησης** για συνεργασία.