

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Αθήνα, 2004

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η έρευνα για τη χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ICT) διενεργήθηκε τηλεφωνικά από τη Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδος σε 4.971 τυχαία προεπιλεγμένα άτομα από ισάριθμα νοικοκυριά σε ολόκληρη τη Χώρα, με περίοδο αναφοράς το πρώτο τρίμηνο του έτους 2003. Από τα προεπιλεγμένα άτομα ηλικίας 16-74 ετών, τελικά ερευνήθηκαν 4.341 (ποσοστό 87,3%). Τα υπόλοιπα νοικοκυριά δεν κατέστη δυνατόν να προσεγγιστούν διότι:

- **386** νοικοκυριά αποτελούνται από μέλη εκτός των ορίων ηλικίας της έρευνας (16-74 ετών).
- **77** νοικοκυριά αρνήθηκαν να συνεργαστούν.
- **167** νοικοκυριά δεν ανταποκρίθηκαν στις επαναλαμβανόμενες τηλεφωνικές κλήσεις.

Τα στοιχεία της έρευνας είναι πλήρως εναρμονισμένα με τα στοιχεία των υπόλοιπων κρατών μελών που διενήργησαν την έρευνα, αφού η έρευνα διενεργήθηκε με κοινά αποδεκτό ερωτηματολόγιο. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν τα τρία από τα τέσσερα εναλλασσόμενα panels, τα οποία αποτελούν την ελληνική έρευνα επί του εισοδήματος και των συνθηκών διαβίωσης των νοικοκυριών (EU-SILC). Σημειώνεται ότι η EU-SILC είναι ετήσια έρευνα νοικοκυριών εναλλασσόμενου δείγματος (rotational integrated design). Η έρευνα βασίζεται σε δισταδιακή στρωματοποιημένη δειγματοληψία νοικοκυριών και καλύπτει πλήρως τον πληθυσμό αναφοράς της έρευνας χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας.

ΟΙΚΙΑΚΗ ΧΡΗΣΗ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΥΨΗΛΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ



99%

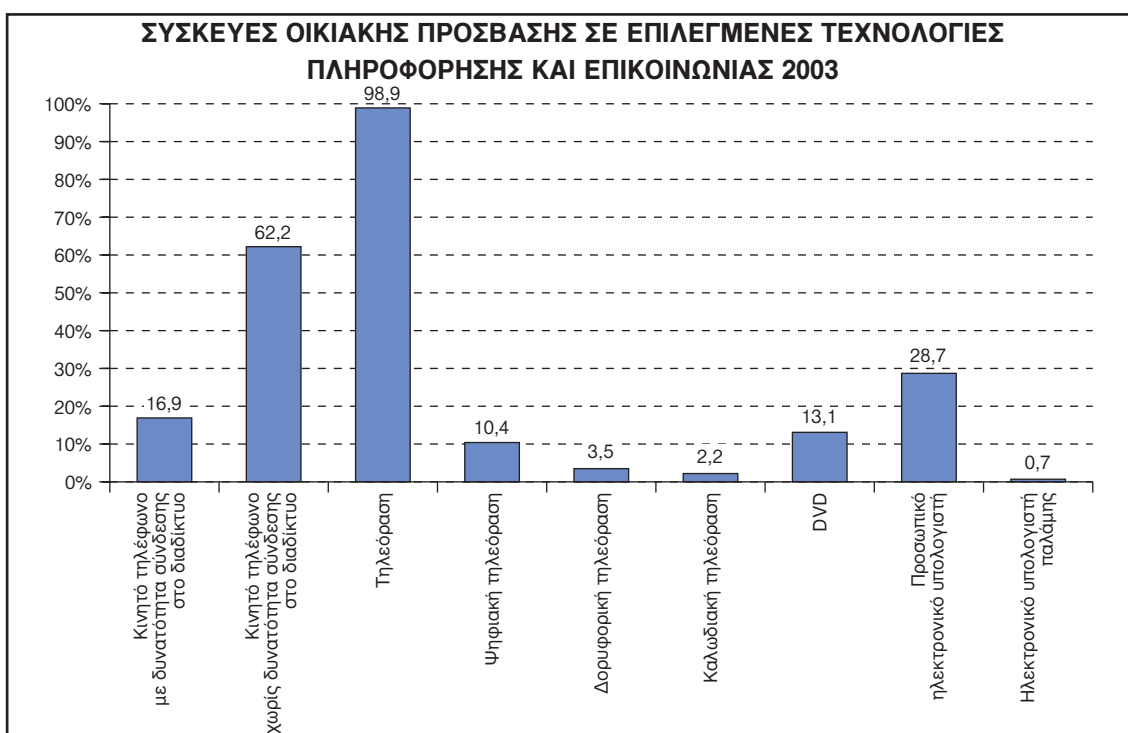
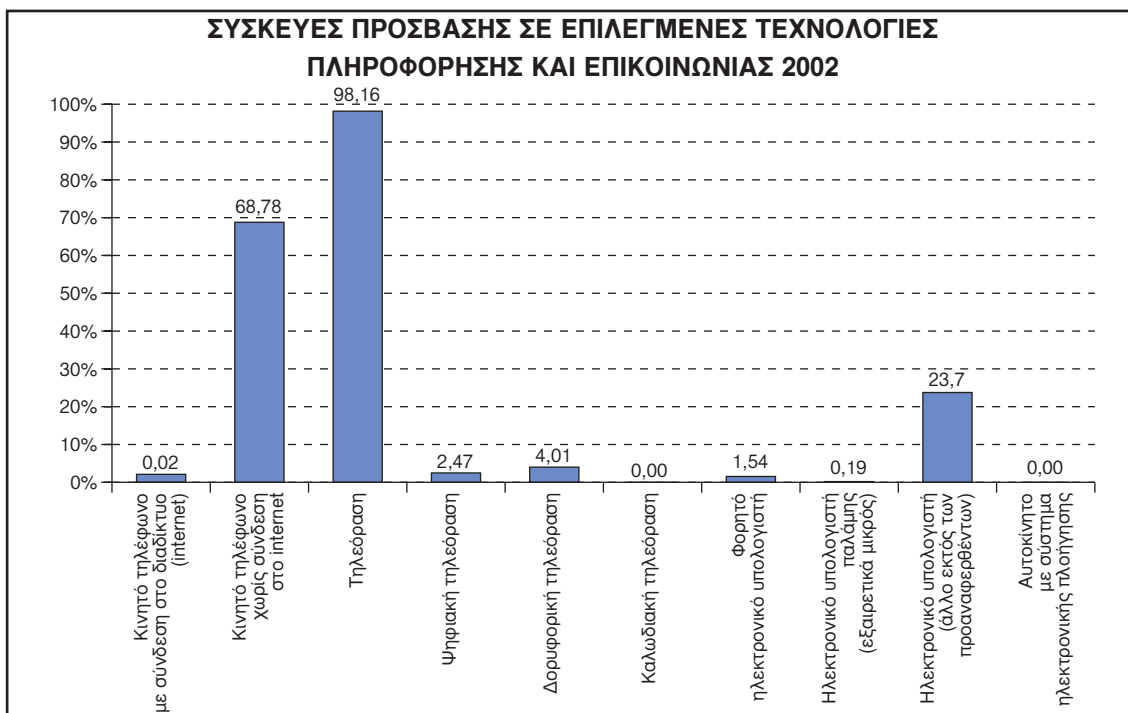


29%



79%

Από τα στοιχεία της έρευνας προκύπτει ότι κινητό τηλέφωνο διαθέτει το 79,2% των ελληνικών νοικοκυριών, ποσοστό αυξημένο κατά 9% σε σχέση με αυτό του 2002 (70,0%). Το ποσοστό αφορά συνολικά τη διάθεση κινητού τηλεφώνου με δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο και κινητού τηλεφώνου χωρίς δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο. Σχεδόν όλα τα ελληνικά νοικοκυριά διαθέτουν τηλεόραση (ποσοστό 99%). Το ποσοστό των νοικοκυριών που έχουν στην κατοικία τους ηλεκτρονικό υπολογιστή (desktop), παρουσιάζεται αυξημένο κατά 4% σε σχέση με το 2002 και ανέρχεται σε 29%, ενώ 0,7% των νοικοκυριών διαθέτει υπολογιστή παλάμης (handheld). Τέλος, το 13% των ελληνικών νοικοκυριών διαθέτει συσκευή αναπαραγωγής πολυμορφικών ψηφιακών δίσκων (DVD).



Τα νοικοκυριά που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία τους ανέρχονται στο 16,3% του συνόλου των ελληνικών νοικοκυριών και κυριότερη συσκευή σύνδεσης στο διαδίκτυο αποτελεί ο ηλεκτρονικός υπολογιστής (desktop ή φορητός), με ποσοστό 97%. Συνηθέστερος τύπος σύνδεσης στο διαδίκτυο είναι η τηλεφωνική γραμμή (αναλογική ή ISDN), με ποσοστό 69%.

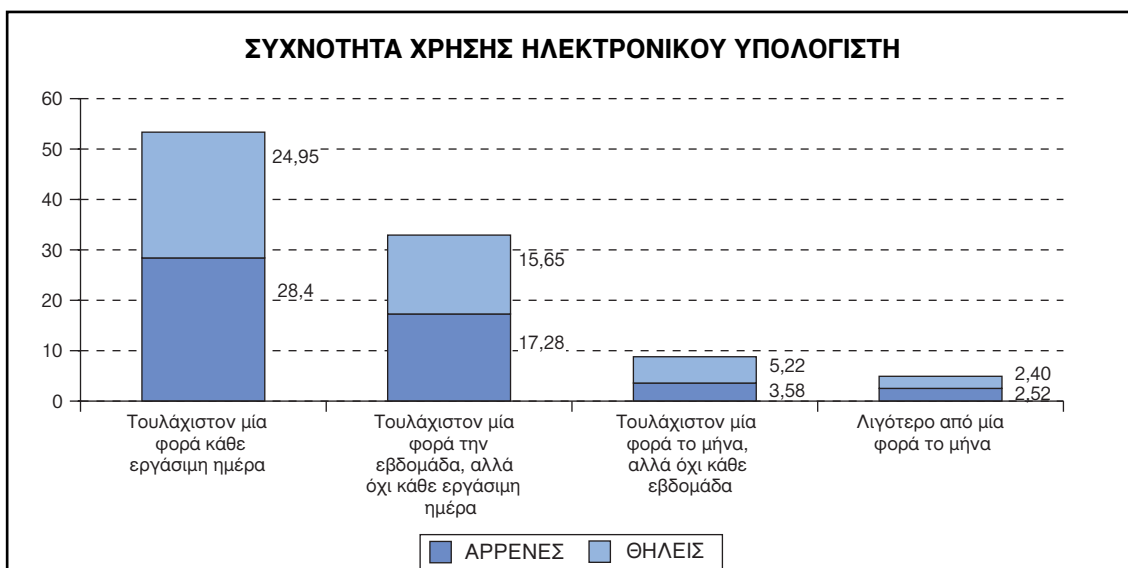
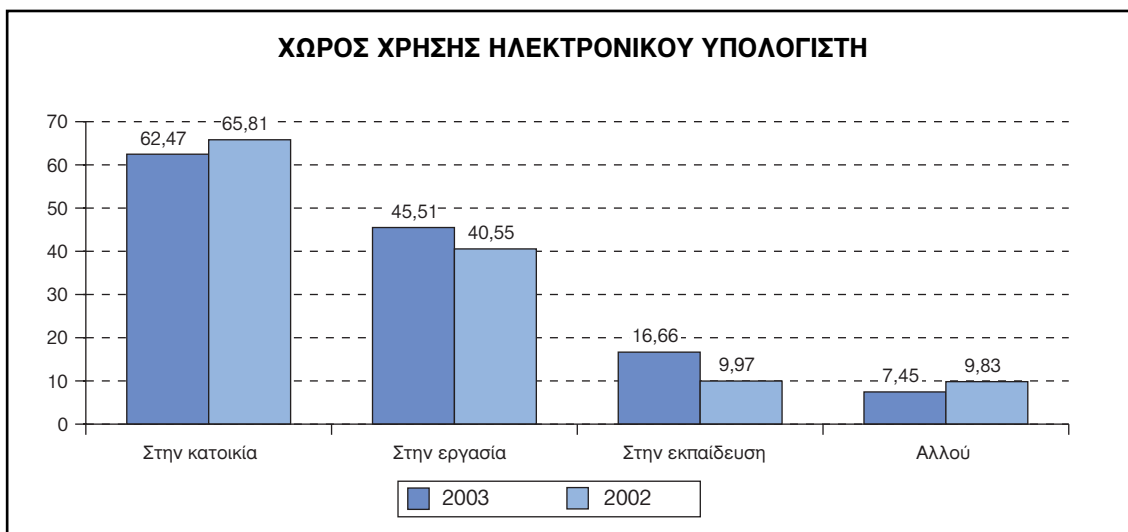
Οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους τα νοικοκυριά δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία τους, απεικονίζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί. Από αυτό προκύπτει ότι ο κυριότερος λόγος είναι η μη χρησιμότητα των πληροφοριών (52,4%) και ακολουθούν το υψηλό κόστος εξοπλισμού (28,81%) και τηλεφωνικής σύνδεσης (26,32%).



ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

Χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, χωρίς χρονικό όριο, έχει κάνει το 30,9% του συνολικού πληθυσμού της Χώρας, ηλικίας 16-74 ετών. Ειδικότερα, το πρώτο τρίμηνο του 2003, χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή πραγματοποιήθηκε από το 25,68% του πληθυσμού, ποσοστό που παρουσιάζει μικρή αύξηση συγκρινόμενο με το αντίστοιχο του 2002 (24,1%). Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, μεγαλύτερη χρήση πραγματοποιήθηκε από την κατοικία (62,47%), ενώ η χρήση από τους χώρους εκπαίδευσης, συγκριτικά με το πρώτο τρίμηνο του 2002, παρουσιάζει αύξηση, περίπου, 7%. Όσον αφορά στη συχνότητα με την οποία γίνεται η χρήση, η πλειοψηφία των χρηστών χρησιμοποιεί υπολογιστή, τουλάχιστον, μία φορά κάθε εργάσιμη ημέρα.





Από τα στοιχεία της έρευνας προκύπτει ότι η πλειοψηφία των χρηστών ηλεκτρονικών υπολογιστών (56,8%) έχουν παρακολουθήσει εκπαιδευτικά σεμινάρια σχετικά με τη χρήση τους, συμπεριλαμβανομένων και των εκπαιδευτικών σεμιναρίων στο σχολείο. Σε ποσοστό 49,7%, τα άτομα που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι απόφοιτοι μέσης εκπαίδευσης, ενώ σε ποσοστό 35,9% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Οι εργαζόμενοι (μισθωτοί, αυτοαπασχολούμενοι, βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση) αποτελούν την πλειοψηφία των χρηστών, με ποσοστό 62,9%, ενώ οι μαθητές, σπουδαστές, φοιτητές ακολουθούν με ποσοστό 23%. Συμπερασματικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι το προφίλ του χρήστη ηλεκτρονικού υπολογιστή είναι άτομο ηλικίας 16-34 ετών, εργαζόμενο, που έχει τελειώσει δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Λύκειο/ΙΕΚ).

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ – ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ

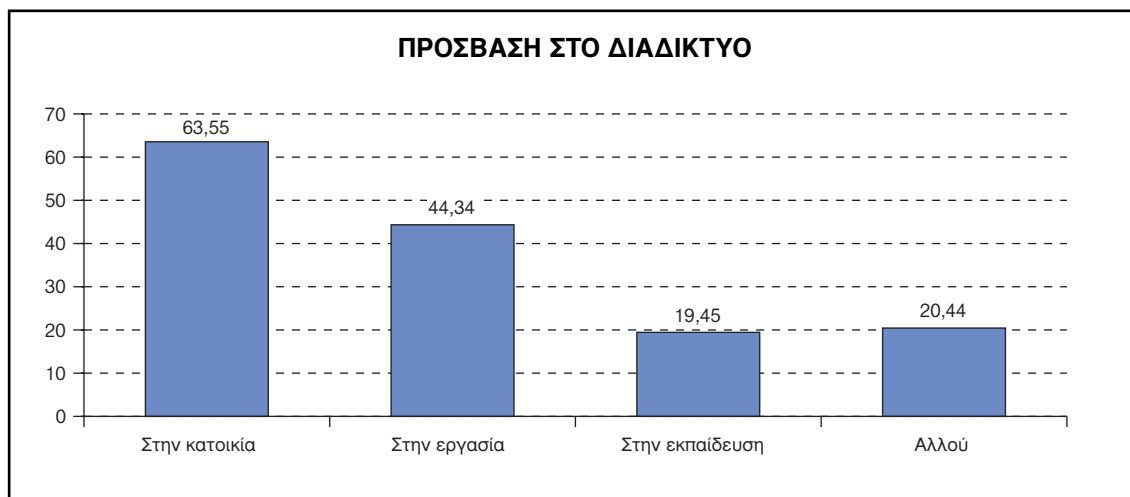
Χώροι πρόσβασης στο διαδίκτυο

Η πρόσβαση στο διαδίκτυο κατά το πρώτο τρίμηνο του 2003 ανέρχεται στο 16,25%, παρουσιάζοντας μικρή αύξηση σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό την ίδια χρονική περίοδο του 2002 (14,67%). Στο προαναφερθέν ποσοστό συμπεριλαμβάνεται η πρόσβαση στο διαδίκτυο από όλους τους χώρους (κατοικία, εργασία, εκπαίδευση, δημόσιες υπηρεσίες, internet καφέ κ.ά.). Η κατανομή των ατόμων που είχαν πρόσβαση, το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, στο διαδίκτυο, με βάση το φύλο είναι:

- Άνδρες 56,26%
- Γυναίκες 43,74%

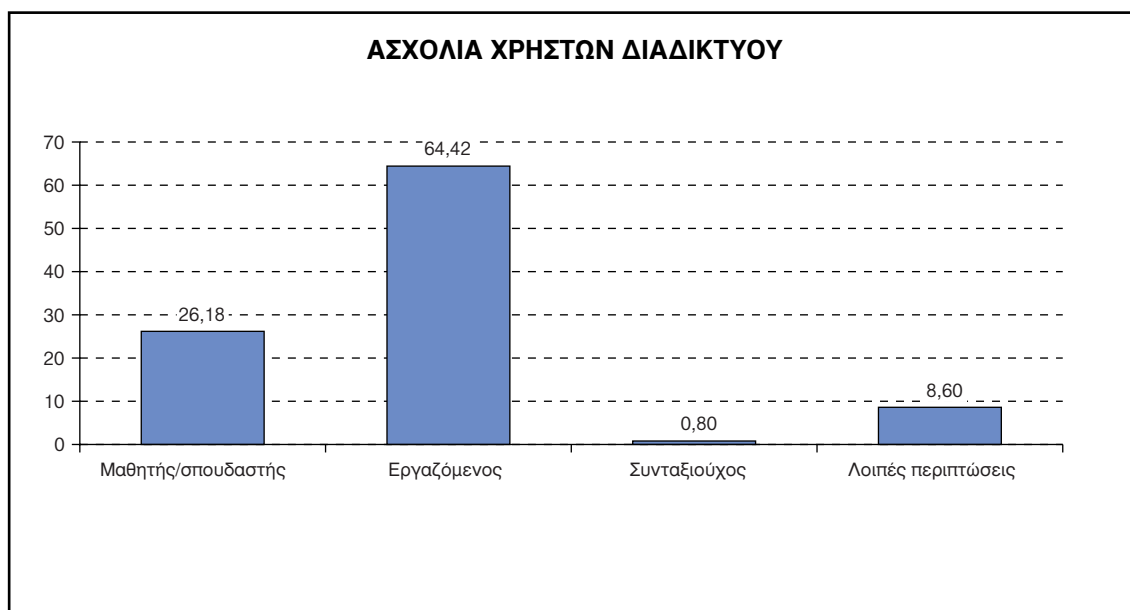


Κυριότερος χώρος πρόσβασης στο διαδίκτυο κατά το πρώτο τρίμηνο του έτους 2003 παραμένει η κατοικία, με ποσοστό 63,55%, και ακολουθεί ο εργασιακός χώρος, με 44,34%. Όσον αφορά στους άλλους χώρους, την πρώτη θέση κατέχουν (54,80%) τα γειτονικά / φιλικά σπίτια, με μικρή διαφορά (51,37%) ακολουθούν τα internet – καφέ, ενώ η πρόσβαση από δημόσιες υπηρεσίες, δημαρχεία κλπ. παρουσιάζει μικρό ποσοστό (9,31%), ωστόσο αυξημένο σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

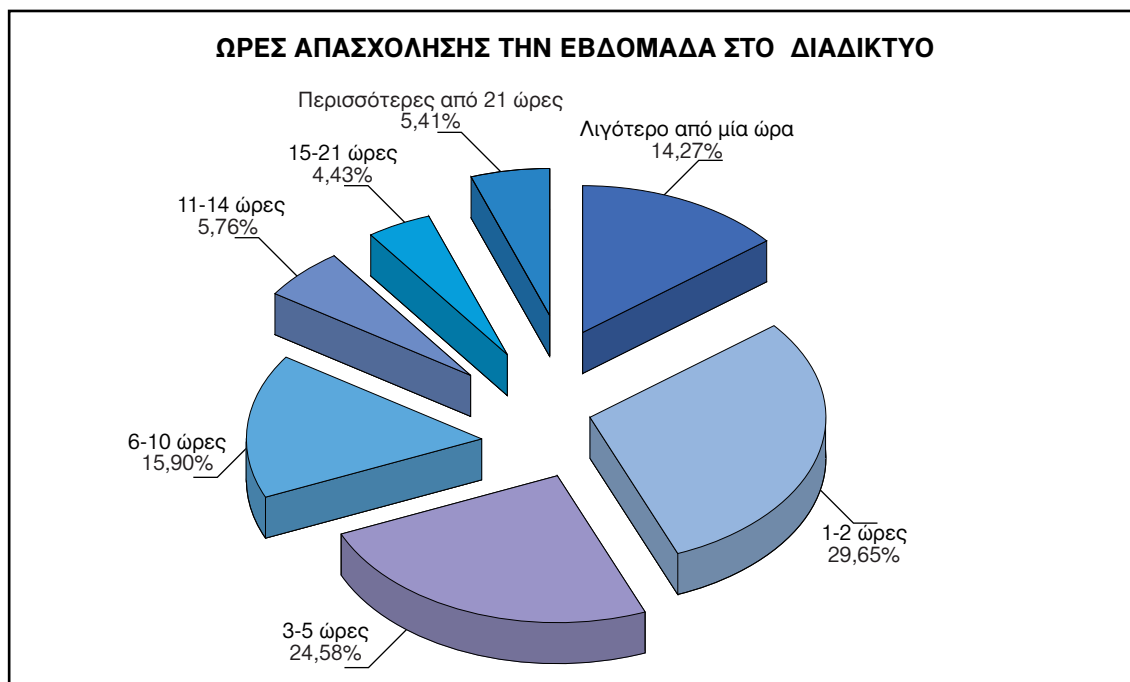


Χαρακτηριστικά των ατόμων με πρόσβαση στο διαδίκτυο

Οι εργαζόμενοι (μισθωτοί, αυτοαπασχολούμενοι, βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση) αποτελούν την πλειοψηφία των χρηστών του διαδικτύου, με 64,42%, και ακολουθούν οι μαθητές, σπουδαστές, φοιτητές, με 26,18%. Σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης, το υψηλότερο ποσοστό εμφανίζεται στους απόφοιτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (45,02%).



Όσον αφορά στο χρόνο παραμονής, παραμένει στα ίδια επίπεδα με το προηγούμενο έτος. Μέσος όρος απασχόλησης στο διαδίκτυο είναι 1-2 ώρες την εβδομάδα, με ποσοστό 29,65%, ενώ 3-5 ώρες εβδομαδιαίως απασχολείται το 24,58% των χρηστών.



Λόγοι πρόσβασης στο διαδίκτυο

Βασική πληροφορία που παρέχεται από την έρευνα είναι οι λόγοι (προσωπικοί ή άλλοι) πρόσβασης στο διαδίκτυο. Για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1ο τρίμηνο του 2003) η αποστολή και η λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails) ήταν ο βασικότερος λόγος με 76,09%, και ακολούθησαν η αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες, με 70,08%, και η ανάγνωση εφημερίδων και περιοδικών, με 54,72%.

ΚΥΡΙΟΤΕΡΟΙ ΛΟΓΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΤΑ ΤΟ 1ο ΤΡΙΜΗΝΟ ΤΟΥ 2003 (%)

1. Αποστέilate ή λάβατε ηλεκτρονικά μηνύματα	76,09
2. Τηλεφωνήσατε ή παρακολουθήσατε τηλε-συνδιάσκεψη, μέσω του internet	6,88
3. Άλλος λόγος (συζήτηση μεταξύ χρηστών του internet κά.)	22,50
4. Αναζητήσατε πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες	70,08
5. Αναζητήσατε πληροφορίες για ταξίδια και καταλύματα	41,76
6. Ακούσατε ραδιόφωνο / παρακολουθήσατε web τηλεόραση	18,31
7. Παίξατε παιχνίδια / φορτώσατε μουσική	44,19
8. Διαβάσατε εφημερίδες και περιοδικά	54,72
9. Τραπεζικές συναλλαγές	8,26
10. Κάνατε χρήση άλλων οικονομικών υπηρεσιών (αγορά μετοχών κλπ.)	1,86
11. Αγοράσατε / παραγγείλατε προϊόντα ή υπηρεσίες (εκτός από οικονομικές υπηρεσίες)	5,69
12. Πουλήσατε προϊόντα (π.χ. μέσω πλειστηριασμών) / προσφέρατε υπηρεσίες	0,66
13. Λάβατε πληροφορίες από τις ιστοσελίδες δημοσίων υπηρεσιών	37,54
14. Προμηθευτήκατε αιτήσεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά κλπ.	12,52
15. Αποστέilate συμπληρωμένες αιτήσεις, βεβαιώσεις, φορολογική δήλωση κλπ.	16,98
16. Αναζητήσατε πληροφορίες που σχετίζονται με κάποια επίσημη βαθμίδα εκπαίδευσης (σχολείο, πανεπιστήμιο κλπ.)	43,01
17. Αναζητήσατε πληροφορίες για προγράμματα μετεκπαίδευσης	27,60
18. Αναζητήσατε πληροφορίες για άλλα εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με ευκαιρίες εργασίας	20,47

Αρκετοί από τους λόγους πρόσβασης στον κυβερνοχώρο που καταγράφονται στην έρευνα, παρουσιάζουν ποσοστιαία αύξηση, συγκριτικά με τα αντίστοιχα ποσοστά του ίδιου χρονικού διαστήματος του 2002, όπως η παραλαβή / λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων ή ακόμα η διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών, η αγορά μετοχών και η λήψη πληροφοριών από τις ιστοσελίδες δημοσίων υπηρεσιών. Διευκρινίζεται, ωστόσο, ότι στην έρευνα του 2003 το ερώτημα αφορά σε προσωπικούς ή άλλους –όπως εργασιακούς– λόγους πρόσβασης στο διαδίκτυο, ενώ στην έρευνα του 2002 καταγράφονταν αποκλειστικά οι προσωπικοί λόγοι.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην παρούσα έρευνα, στην αναζήτηση πληροφοριών για θέματα υγείας ή ακόμα στην ύπαρξη online επικοινωνίας γιατρού και ασθενή προκειμένου ο δεύτερος να κλείσει ραντεβού, να ζητήσει συνταγή ή συμβουλή. Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας ποσοστό 16,36% του πληθυσμού έχει αναζητήσει μέσω internet πληροφορίες υγείας, σχετικές με κακώσεις, τραύματα, ασθένειες ή διατροφή, ενώ το ποσοστό του πληθυσμού που διενεργεί online επικοινωνία με το γιατρό ανέρχεται στο 7%.

Τηλε-εργασία

Η τηλε-εργασία αποτελεί νέο τρόπο εργασίας και είναι η αμειβόμενη εργασία που διενεργείται, εξ ολοκλήρου ή εν μέρει, εκτός γραφείου, συνήθως στην κατοικία, με χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας. Στο σύνολο του πληθυσμού ηλικίας, 16-74 ετών, ποσοστό μόλις 0,09% εμφανίζεται να διενεργεί τηλε-εργασία. Από τους χρήστες του διαδικτύου ποσοστό 0,58% διενεργεί τηλε-εργασία.

Συναλλαγές στο διαδίκτυο – δραστηριότητες – εμπόδια

Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2003, αγορές / παραγγελίες προϊόντων ή υπηρεσιών για προσωπική χρήση πραγματοποίησε το 5,22% των ατόμων που έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Από τα άτομα (94,78%) που, το πρώτο τρίμηνο του 2003, δεν αγόρασαν / παρήγγειλαν προϊόντα ή υπηρεσίες, ποσοστό 3,51% έχουν –ανεξαρτήτως χρονικού διαστήματος– πραγματοποιήσει συναλλαγή μέσω του διαδικτύου, ενώ το υπόλοιπο 96,49% δεν έχει πραγματοποιήσει οποιαδήποτε αγορά ή παραγγελία μέσω του διαδικτύου. Οι λόγοι για τους οποίους δεν πραγματοποιούνται αγορές / παραγγελίες προϊόντων ή υπηρεσιών για προσωπική χρήση εμφανίζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Δε χρειάστηκε	50,78%
Προτιμάτε να αγοράζετε προϊόντα ή υπηρεσίες ο ίδιος	48,26%
Θέμα συνήθειας/έχετε εμπιστοσύνη σε συγκεκριμένα καταστήματα/ προμηθευτές	10,93%
Τα προϊόντα είναι πολύ ακριβά	1,76%
Καθυστερεί η παράδοση των προϊόντων	0,83%
Είναι αμφίβολη η παραλαβή των αγαθών στο σπίτι	3,27%
Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που χρειαζόσασταν δεν ήταν διαθέσιμα στο διαδίκτυο	0,80%
Υπάρχει θέμα ασφάλειας/σας ανησυχεί να δίνετε στοιχεία της πιστωτικής σας κάρτας	22,22%
Σας ανησυχεί να δίνετε τα προσωπικά σας στοιχεία στο internet	15,61%
Υπάρχει έλλειψη εμπιστοσύνης σχετικά με την παραλαβή ή την επιστροφή των προϊόντων	6,42%
Έχετε παράπονα/είναι δύσκολο να αποζημιωθείτε για ελαττωματικά προϊόντα	0,59%
Άλλος λόγος	1,55%

Σε σχέση με τα στοιχεία του προηγούμενου έτους, οι κυριότεροι λόγοι παραμένουν οι ίδιοι, ενώ η συνήθεια / εμπιστοσύνη σε συγκεκριμένα καταστήματα παρουσιάζει μείωση, περίπου, 4%, εν αντιθέσει με την ασφάλεια, που παρουσιάζει αύξηση, περίπου, 5%.

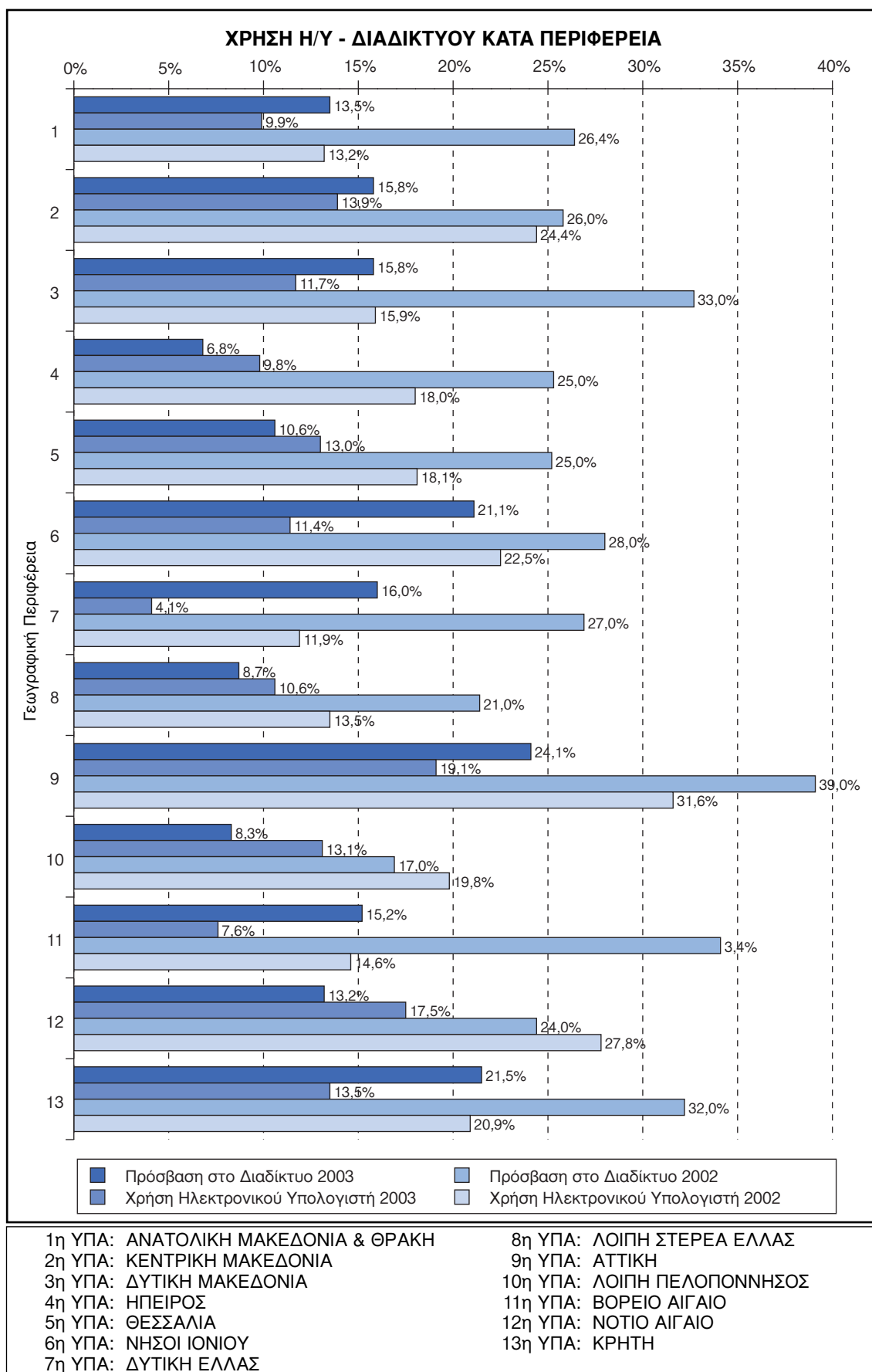
Όσον αφορά στις αγορές ή παραγγελίες προϊόντων που πραγματοποιούνται από το διαδίκτυο, σε ποσοστό 68% πραγματοποιούνται με χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας. Τα προϊόντα ή υπηρεσίες που αγοράστηκαν ή παραγγέλθηκαν για προσωπική χρήση είναι κατά το πλείστον βιβλία, περιοδικά, υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης (46,62%), εξοπλισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών - εξαρτήματα αναβάθμισης, π.χ. μνήμη, σκληρός δίσκος, κάρτες γραφικών κλπ. (30,0%) και ταξίδια, εισιτήρια, ξενοδοχεία (22,76%).

Προβλήματα, κατά την πραγματοποίηση των αγορών μέσω internet, αντιμετώπισε το 10,68% του πληθυσμού και ως βασικότερα προβλήματα καταγράφηκαν, με ποσοστό 51,63%, η αβεβαιότητα σχετικά με τις εγγυήσεις των προϊόντων, με 31,43% ο μεγαλύτερος από τον αναγραφόμενο χρόνο παράδοσης των προϊόντων και με 31,28% η υψηλότερη από την αναγραφόμενη τελική τιμή.

Χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή – διαδικτύου κατά περιφέρεια

Η περιφερειακή κατανομή των ατόμων που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή και έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο απεικονίζεται στο ιστόγραμμα που ακολουθεί, όπου στην πρώτη θέση βρίσκεται η Αττική, στην οποία το 39,1% του πληθυσμού χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή και το 24,1% επισκέπτεται τον κυβερνοχώρο. Σε σύγκριση με τα αποτελέσματα της έρευνας του 2002 παρατηρείται αύξηση των χρηστών ηλεκτρονικών υπολογιστών και διαδικτύου στην Αττική κατά 8% και 5%, αντίστοιχα. Η μεγαλύτερη αύξηση στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή παρατηρείται στην περιφέρεια του Βορείου Αιγαίου (19,5%) και ακολουθούν η περιφέρεια της Δυτικής Μακεδονίας με 16,8%, και της Δυτικής Ελλάδος, με 15%. Αντίθετα, στην περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου οι χρήστες ηλεκτρονικού υπολογιστή μειώθηκαν σε σύγκριση με το 2002, κατά 3,4%.

Όσον αφορά στο ποσοστό του πληθυσμού που έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, η περιφέρεια της Δυτικής Ελλάδος παρουσιάζει την υψηλότερη αύξηση (12%) σε σχέση με το 2002. Ακολουθούν οι περιφέρειες της Θεσσαλίας (9,7%), της Κρήτης (8%) και του Βορείου Αιγαίου (7,6%). Αντίθετα, στην περιφέρεια της Πελοποννήσου και του Νοτίου Αιγαίου το ποσοστό του πληθυσμού με πρόσβαση στο διαδίκτυο μειώθηκε κατά 4,8% και 4,3%, αντίστοιχα.



Κύρια αποτελέσματα της έρευνας χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας:

- ✓ **Κινητό τηλέφωνο διαθέτει το 79% των νοικοκυριών, δηλαδή το ποσοστό σημείωσε αύξηση 9% σε σχέση με το 2002.**
- ✓ **Το 99% των ελληνικών νοικοκυριών διαθέτει τηλεόραση.**
- ✓ **Το 29% των ελληνικών νοικοκυριών διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή.**
- ✓ **Ένας στους τρεις Έλληνες χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή (30,9%), ενώ πρόσβαση στο διαδίκτυο έχει το 17,8%.**
- ✓ **Οι Έλληνες χρησιμοποιούν υπολογιστή περισσότερο στο σπίτι (62%) και στο γραφείο (45%) και έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, επίσης, κυρίως από το σπίτι (63%) και το γραφείο (44%).**
- ✓ **«Νέος, απόφοιτος λυκείου και εργαζόμενος» είναι το προφίλ του Έλληνα που χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή.**
- ✓ **«Νέος, απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και εργαζόμενος» είναι το προφίλ του Έλληνα που «σερφάρει» στο διαδίκτυο.**
- ✓ **«Εργαλείο» είναι το διαδίκτυο για τον Έλληνα, που αναζητά πληροφορίες, προϊόντα και υπηρεσίες.**
- ✓ **Η πληθώρα αχρείαστων πληροφοριών και το υψηλό κόστος εξοπλισμού και πρόσβασης είναι οι βασικοί λόγοι για τους οποίους ο Έλληνας αποφεύγει το διαδίκτυο.**
- ✓ **Μικρό ποσοστό αγορών (5,2%) πραγματοποιήθηκε μέσω διαδικτύου. Οι καταναλωτικές συνήθειες των χρηστών και η έλλειψη εμπιστοσύνης στις αγορές μέσω διαδικτύου είναι οι βασικοί λόγοι για το χαμηλό ποσοστό.**

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ
ΕΡΕΥΝΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
2003

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΑ ΟΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ

ΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ

ΚΑΙ ΑΓΟΡΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ: Ειδικών Ερευνών

Νοικοκυριών

Τηλέφ : 210 3289201

Fax : 210 3289076

e-mail : hbs@statistics.gr

echp@statistics.gr

Κωδικός Νοικοκυριού: |_|_|_|_|_|_|_|_|_|

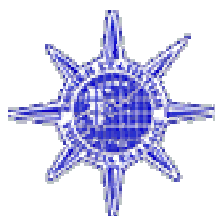
Νομός: _____

ήμος ή Κοινότητα : _____

Ημερομηνία: |_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Ερευνητής: _____ |_|_|_|_|

**ΕΡΕΥΝΑ
ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
2003**



Η έρευνα αυτή γίνεται σε δείγμα νοικοκυριών που έχει καθοριστεί από τη Γ.Γ.ΕΣΥΕ, με τυχαίο τρόπο. Η παροχή των στοιχείων είναι ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ, και οι απαντήσεις στα ερωτήματα του δελτίου ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ (Ν.3267/56 και Ν. 2392/96).

ΑΘΗΝΑ, 2003

ΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ – ΕΚΠΑΙ ΕΥΣΗ – ΑΣΧΟΛΙΑ ΜΕΛΩΝ

Α/α μέλους	Όνομα μέλους του νοικοκυριού	Επώνυμο μέλους του νοικοκυριού	Φύλο 1:Άρρεν 2:Θήλυ	Έτος γέννησης	Μήνας	Βαθμίδα εκπαίδευσης που έχει ολοκληρωθεί στις 31/3/2003	Ασχολία μέλους	Εργασιακός χώρος
1	2	3	4	5	6	7	8	9
01								
02								
03								
04								
05								
06								
07								
08								
			Στήλη 7	Στήλη 8	Στήλη 9			
			ΒΑΘΜΙ Α ΕΚΠΑΙ ΕΥΣΗΣ	ΑΣΧΟΛΙΑ ΜΕΛΟΥΣ		ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΧΩΡΟΣ		
			0= εν έχω παρακολουθήσει/ ολοκληρώσει καμία βαθμίδα 1= ημοτικό 2=Γυμνάσιο 3=Γενικό ή Επαγγελματικό Λύκειο (ΤΕΛ, ΤΕΕ, Πολυκλαδικό) 4=ΙΕΚ 5=ΤΕΙ 6=ΑΕΙ, Ανώτατες Στρατ.Σχολές 7=Μεταπτυχιακά (Msc.,MBA) 8= ιδακτορικό (PhD)	1= Μαθητής, σπουδαστής, φοιτητής 2=Μισθωτός 3=Αυτοαπασχολούμενος 4=Βοηθός στην οικογενειακή επιχείρηση (χωρίς αμοιβή) 5= Στρατιώτης 6= Νοικοκυρά 7=Άνεργος 8=Συνταξιούχος 9=Εισοδηματίας 10=Ανίκανος για εργασία 11=Παιδί που δεν έχει πάει ακόμα σχολείο		1=Εργασία κυρίως στην κατοικία 2=Τηλε-εργασία * 3=Η εργασία δε διενεργείται στην κατοικία και δεν είναι τηλε-εργασία 4=Η εργασία διενεργείται στην ύπαιθρο (αγρότες/ κτηνοτρόφοι/ αλιείς) * Τηλε-εργασία: Αμειβόμενη εργασία που διενεργείται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει εκτός γραφείου, συνήθως στην κατοικία, με χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας		

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Συμπληρώνεται από άτομα που έχουν γεννηθεί έως και το έτος 1986

Α/α μέλους που απαντά στα ερωτήματα A1- A4.....|_|_|

A1. Ιαθέτει το νοικοκυριό σας κάποιο από τα παρακάτω;

- | | NAI | OXI |
|---|----------------------------|----------------------------|
| 1. Κινητό τηλέφωνο με δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο (internet)..... | ☐ 1 | ☐ 2 |
| 2. Κινητό τηλέφωνο χωρίς δυνατότητα σύνδεσης στο internet | ☐ 1 | ☐ 2 |
| 3. Τηλεόραση..... | ☐ 1 | ☐ 2 |
| Εάν ΝΑΙ, μήπως είναι: | | |
| 3.1. Ψηφιακή τηλεόραση..... | ☐ 1 | ☐ 2 |
| 3.2. Τηλεόραση με δορυφορικό «πιάτο» | ☐ 1 | ☐ 2 |
| 3.3. Καλωδιακή τηλεόραση..... | ☐ 1 | ☐ 2 |
| 4. DVD | ☐ 1 | ☐ 2 |
| 5. Προσωπικό ηλεκτρονικό υπολογιστή | ☐ 1 | ☐ 2 |
| 6. Ηλεκτρονικό υπολογιστή παλάμης (εξαιρετικά μικρός) | ☐ 1 | ☐ 2 |

A2. Εσείς ή κάποιο άλλο μέλος του νοικοκυριού σας έχετε πρόσβαση στο internet από την κατοικία σας (ανεξάρτητα από το εάν το χρησιμοποιείτε);

- Ναι..... ☐ 1 → A3
- Όχι..... ☐ 2 → A5
- ε γνωρίζω

A3. Σε ποιες από τις παρακάτω συσκευές της κατοικίας σας έχετε σύνδεση με το internet; (εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή (desktop ή φορητό)..... ☐ 1
- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή παλάμης
- Στην τηλεόραση (ψηφιακή ή set top box)
- Στο κινητό τηλέφωνο (WAP, GPRS, UMTS)
- Στην κονσόλα ηλεκτρονικών παιχνιδιών.....
- Σε άλλη συσκευή
- ε γνωρίζω

A4. Ποιους τύπους σύνδεσης internet χρησιμοποιείτε ;

(εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Τηλεφωνική γραμμή (αναλογική ή ISDN)..... ☐ 1→ B1
- Σύνδεση με modem ή TV set top box..... ☐ 2→ B1
- Σύνδεση ευρείας συχνότητας
 - ο DSL (ADSL, SDSL κλπ.)..... ☐ 3.1→ B1
 - ο ίκτυο καλωδιακής τηλεόρασης (καλωδιακό modem)..... ☐ 3.2→ B1
 - ο Κινητό τηλέφωνο (UMTS)..... ☐ 3.3→ B1
- LAN (ασύρματη ή ενσύρματη)..... ☐ 4→ B1
- ε γνωρίζω..... ☐ 5→ B1

ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΕΥΝΗΤΗ: Οι ερωτήσεις που ακολουθούν απαντώνται από το μέλος του νοικοκυριού που έχει επιλεγεί να δώσει τις πληροφορίες σε ατομικό επίπεδο.

Α/α μέλους που απαντά στα ερωτήματα Α5- 7..... |__|__|

Κωδικός 00 όταν το προ-επιλεγμένο μέλος **απουσιάζει προσωρινά** (στην εργασία του, σε επίσκεψη κλπ.) και τα στοιχεία θα ληφθούν με επόμενο τηλεφώνημα.

A5. Ποιοι είναι οι κυριότεροι λόγοι που δεν έχετε πρόσβαση στο internet από την κατοικία σας;
(εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Έχετε πρόσβαση στο internet από κάπου αλλού..... ☐ 1
- ε θέλετε (οι πληροφορίες που υπάρχουν στο internet δε σας είναι χρήσιμες, θεωρείται το περιεχόμενο του internet επιζήμιο κά.)..... ☐ 2
- Το κόστος του εξοπλισμού είναι υψηλό..... ☐ 3
- Το κόστος πρόσβασης είναι υψηλό (κόστος τηλεφωνικής σύνδεσης κά.)..... ☐ 4
- Έλλειψη εμπιστοσύνης ή ικανοτήτων..... ☐ 5
- Μη γνώση ξένων γλωσσών ☐ 6
- Λόγω σωματικής αναπηρίας ☐ 7
- Προσωπικοί λόγοι ή λόγοι ασφάλειας προσωπικών δεδομένων..... ☐ 8
- Άλλοι λόγοι, δηλαδή: _____ ☐ 9

**ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΙΑ ΙΚΤΥΟΥ (INTERNET)
ΤΟΠΟΣ, ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ, ΠΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ**

A/α μέλους που απαντά στα ερωτήματα B1- 7..... |__|__|

B1. Έχετε ποτέ χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικό υπολογιστή;

- Ναι..... ☐ 1
- Όχι..... ☐ 2 → Γ1

B2. Έχετε παρακολουθήσει εκπαιδευτικά σεμινάρια (διάρκειας έστω μισής ημέρας) σχετικά με ηλεκτρονικούς υπολογιστές;
(Περιλαμβάνονται και τα εκπαιδευτικά σεμινάρια στο σχολείο)

- Ναι, κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών ☐ 1
- Ναι, τουλάχιστον 1 χρόνο πριν ☐ 2
- Όχι ☐ 3

B3. Χρησιμοποιήσατε ηλεκτρονικό υπολογιστή για:
(εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Να ενεργοποιήσετε εικονίδια σε επιφάνεια Windows και να ξεκινήσετε κάποια εφαρμογή (π.χ. internet browser, επεξεργαστή κειμένου κ.) ☐ 1
- Να αντιγράψετε ένα αρχείο ☐ 2
- Να αντιγράψετε (copy) και να επικολλήσετε (paste) πληροφορίες σε έγγραφα ☐ 3
- Να κάνετε υπολογισμούς (πρόσθεση, αφαίρεση, πολλαπλασιασμό, διαίρεση), σε λογιστικό φύλλο χρησιμοποιώντας βασικούς αριθμητικούς τύπους..... ☐ 4
- Να κάνετε συγχώνευση ευρετηρίου επαφών (mailing list) σε μία επιστολή ή να δημιουργήσετε ετικέτες ☐ 5
- Να δημιουργήσετε ιστοσελίδα (web page) ☐ 6
- Να γράψετε κάποιο πρόγραμμα ☐ 7

B4. Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2003, κατά μέσο όρο, πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε ηλεκτρονικό υπολογιστή;

Τουλάχιστον μία φορά κάθε εργάσιμη ημέρα	☐ 1
Τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, αλλά όχι κάθε εργάσιμη ημέρα	☐ 2
Τουλάχιστον μία φορά το μήνα, αλλά όχι κάθε εβδομάδα	☐ 3
Λιγότερο από μία φορά το μήνα	☐ 4

ε χρησιμοποίησα Η/Υ το πρώτο τρίμηνο του 2003	☐ 5→ Γ1
---	--------------------------------

B5. Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2003, σε ποια από τα παρακάτω μέρη χρησιμοποιήσατε ηλεκτρονικό υπολογιστή;
(εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

Στην κατοικία	☐ 1
Στην εργασία	☐ 2
Στην εκπαίδευση	☐ 3
Αλλού	☐ 4

ΧΡΗΣΗ INTERNET

Γ1. Κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών χρησιμοποιήσατε το internet;

- Ναι..... ☐ 1
- Όχι ☐ 2 → **Τέλος της έρευνας**

Γ2. Κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών, χρησιμοποιώντας το internet, αντιμετωπίσατε κάποιο από τα παρακάτω προβλήματα ασφάλειας;
(εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Αποκτήσατε ιό, με αποτέλεσμα να χάσετε κάποια δεδομένα ή το χρόνο σας..... ☐ 1
- Κακή χρήση της πιστωτικής σας κάρτας (υπερχρέωση) ☐ 2
- Κακή χρήση των προσωπικών σας στοιχείων ☐ 3
- εν αντιμετωπίσα προβλήματα ☐ 4

Γ3. Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2003, χρησιμοποιήσατε το internet;

- Ναι..... ☐ 1
- Όχι..... ☐ 2 → **Τέλος της έρευνας**

Γ4. Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2003, κατά μέσο όρο, πόσο συχνά είχατε πρόσβαση στο internet ;

Τουλάχιστον μία φορά κάθε εργάσιμη ημέρα	☐ 1
Τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, αλλά όχι κάθε εργάσιμη ημέρα	☐ 2
Τουλάχιστον μία φορά το μήνα, αλλά όχι κάθε εβδομάδα	☐ 3
Λιγότερο από μία φορά το μήνα	☐ 4

Γ5. Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2003, σε ποια από τα παρακάτω μέρη είχατε πρόσβαση στο internet (χρησιμοποιώντας υπολογιστή ή οποιαδήποτε άλλη συσκευή);

(εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

Στην κατοικία	☐ 1
Στο χώρο εργασίας	☐ 2
Στο χώρο εκπαίδευσης	☐ 3
Αλλού :	
➤ Σε δημόσια βιβλιοθήκη	☐ 4.1
➤ Στο ταχυδρομείο	☐ 4.2
➤ Σε δημόσια υπηρεσία, ημαρχείο, γραφεία κοινότητας	☐ 4.3
➤ Σε πολιτιστικό, αθλητικό όμιλο, ΚΑΠΗ κά.	☐ 4.4
➤ Σε internet καφέ	☐ 4.5
➤ Σε γείτονες, φιλικά ή συγγενικά σπία	☐ 4.6

Γ6. Το πρώτο τρίμηνο του 2003, πόσες ώρες, συνολικά, την εβδομάδα ασχοληθήκατε με το internet;

(Παρακαλώ να σημειώσετε τις ώρες κατά τις οποίες κάνατε ενεργή χρήση και όχι τις ώρες σύνδεσης)

- Λιγότερο από μία ώρα ☐ 1
- 1-2 ώρες..... ☐ 2
- 3-5 ώρες..... ☐ 3
- 6-10 ώρες..... ☐ 4
- 11-14 ώρες..... ☐ 5
- 15-21 ώρες..... ☐ 6
- Περισσότερες από 21 ώρες..... ☐ 7

Γ7. Το πρώτο τρίμηνο το 2003, είχατε λάβει κάποιο από τα παρακάτω μέτρα που σχετίζονται με την ασφάλεια του υπολογιστή ή του κινητού σας ;

- | | ΝΑΙ | ΟΧΙ |
|---|----------------------------|----------------------------|
| 1. Εγκαταστήσατε πρόγραμμα ελέγχου «ιών»..... | ☐ 1 | ☐ 2 |
| 2. Αναβαθμίσατε το υπάρχον πρόγραμμα ελέγχου «ιών» | ☐ 1 | ☐ 2 |
| 3. Κάνατε χρήση online πιστοποίησης για πρόσβαση σε συγκεκριμένες τοποθεσίες στο internet (χρησιμοποιήσατε κωδικό πρόσβασης -password ή PIN- ή ψηφιακή υπογραφή)..... | ☐ 1 | ☐ 2 |

ΛΟΓΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΙΑ ΙΚΤΥΟΥ (INTERNET)

Γ8. Το πρώτο τρίμηνο του 2003, για ποιους από τους παρακάτω λόγους χρησιμοποιήσατε το internet;

(εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

Επικοινωνία

- Αποστείλατε ή λάβατε ηλεκτρονικά μηνύματα ☐ 1
- Τηλεφωνήσατε ή παρακολουθήσατε τηλε-συνδιάσκεψη, μέσω του internet ☐ 2
- Άλλος λόγος (συζήτηση μεταξύ χρηστών του internet κά.)..... ☐ 3

Αναζήτηση πληροφοριών και on-line υπηρεσιών

- Αναζητήσατε πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες..... ☐ 4
- Αναζητήσατε πληροφορίες για ταξίδια και καταλύματα ☐ 5
- Ακούσατε ραδιόφωνο / παρακολουθήσατε web τηλεόραση ☐ 6
- Παίξατε παιχνίδια / φορτώσατε μουσική ☐ 7
- Ιαβάσατε εφημερίδες και περιοδικά ☐ 8

Αγορά – πώληση προϊόντων και υπηρεσιών, τραπεζικές συναλλαγές

- Τραπεζικές συναλλαγές ☐ 9
- Κάνατε χρήση άλλων οικονομικών υπηρεσιών (αγορά μετοχών κλπ.) ☐ 10
- Αγοράσατε / παραγγείλατε προϊόντα ή υπηρεσίες
(εκτός από οικονομικές υπηρεσίες)..... ☐ 11
- Πουλήσατε προϊόντα (π.χ. μέσω πλειστηριασμών) / προσφέρατε υπηρεσίες... ☐ 12

Συναλλαγή με δημόσιες υπηρεσίες

- Λάβατε πληροφορίες από τις ιστοσελίδες δημοσίων υπηρεσιών ☐ 13
- Προμηθευτήκατε αιτήσεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά κλπ..... ☐ 14
- Αποστείλατε συμπληρωμένες αιτήσεις, βεβαιώσεις, φορολογική
δήλωση κλπ. ☐ 15

Υπηρεσίες εκπαίδευσης

- Αναζητήσατε πληροφορίες που σχετίζονται με κάποια επίσημη βαθμίδα
εκπαίδευσης (σχολείο, πανεπιστήμιο κλπ.)..... ☐ 16
- Αναζητήσατε πληροφορίες για προγράμματα μετεκπαίδευσης ☐ 17
- Αναζητήσατε πληροφορίες για άλλα εκπαιδευτικά προγράμματα που
σχετίζονται με ευκαιρίες εργασίας ☐ 18

Γ9. Το πρώτο τρίμηνο του έτους 2003, πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε το internet για υπηρεσίες υγείας, για εσάς ή για άλλους ;
(εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

	Σε ημερήσια βάση	Σε εβδομαδιαία βάση	Σε μηνιαία βάση	Μερικές φορές	Ποτέ
1. Αναζητήσατε πληροφορίες υγείας σχετικές με κακώσεις, τραύματα, ασθένειες ή διατροφή	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
2. Κλείσατε ραντεβού (online) με κάποιον γιατρό	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
3. Ζητήσατε (online) συνταγή από γιατρό	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
4. Ζητήσατε (online) ιατρική συμβουλή από γιατρό	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Γ10. Το πρώτο τρίμηνο του έτους 2003, χρησιμοποιήσατε το internet για εργασιακά θέματα εκτός του χώρου εργασίας σας;

- Ναι ☐ 1
- Όχι ☐ 2 → 1

Γ11. Για ποιες δραστηριότητες και από πού;

	Στην κατοικία	Οπουδήποτε αλλού εκτός κατοικίας και χώρου εργασίας
1. Αναζητήσατε πληροφορίες που σχετίζονται με την εργασία σας ή την επιχείρησή σας	☐ 1	☐ 2
2. Αναζητήσατε εργασία / στείλατε αιτήσεις	☐ 1	☐ 2
3. Στείλατε την εργασία σας στο χώρο εργασίας σας	☐ 1	☐ 2
4. Είχατε πρόσβαση σε αρχεία από το server του εργοδότη	☐ 1	☐ 2
5. Επικοινωνία (αποστολή/ λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων)	☐ 1	☐ 2
6. Άλλες δραστηριότητες που σχετίζονται με την εργασία	☐ 1	☐ 2

ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΙΑ ΙΚΤΥΟ (INTERNET): ΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟ ΙΑ

1. Το πρώτο τρίμηνο του έτους 2003, αγοράσατε/ παραγγείλατε προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω internet, για προσωπική χρήση;
(Για την απάντηση θα διευκρινίζεται εάν οι θετικές απαντήσεις, σε ένα τουλάχιστον από τα υπο-ερωτήματα 9, 10 και 11 της ερώτησης Γ8, αφορούν αγορές/ παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες για προσωπική χρήση).

- Ναι..... ☐ 1 → 4.1
- Όχι..... ☐ 2

2. Έχετε ποτέ αγοράσει ή παραγγείλει προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω internet, για προσωπική σας χρήση;

- Ναι..... ☐ 1 → 6
- Όχι..... ☐ 2

3. Ποιοι ήταν οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους δεν αγοράσατε / παραγγείλατε προϊόντα ή υπηρεσίες για προσωπική σας χρήση;
(εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

- ε χρειάστηκε..... ☐ 1
- Προτιμάτε να αγοράζετε προϊόντα ή υπηρεσίες ο ίδιος ☐ 2
- Θέμα συνήθειας/ έχετε εμπιστοσύνη σε συγκεκριμένα καταστήματα / προμηθευτές ☐ 3
- Τα προϊόντα είναι πολύ ακριβά..... ☐ 4
- Καθυστερεί η παράδοση των προϊόντων ☐ 5
- Είναι αμφίβολη η παραλαβή των αγαθών στο σπίτι ☐ 6
- Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που χρειαζόσασταν δεν ήταν διαθέσιμα στο internet ☐ 7
- Υπάρχει θέμα ασφάλειας / σας ανησυχεί να δίνετε στοιχεία της πιστωτικής σας κάρτας ☐ 8
- Σας ανησυχεί να δίνετε τα προσωπικά σας στοιχεία στο internet ☐ 9
- Υπάρχει έλλειψη εμπιστοσύνης σχετικά με την παραλαβή ή την επιστροφή των προϊόντων ☐ 10
- Έχετε παράπονα / είναι δύσκολο να αποζημιωθείτε για ελαττωματικά προϊόντα ☐ 11
- Άλλος λόγος. Παρακαλώ προσδιορίστε..... ☐ 12

τέλος της
έρευνας

- 4.1. Γνωρίζετε ποια ήταν η συνολική αξία των προϊόντων ή υπηρεσιών που αγοράσατε ή παραγγείλατε, μέσω internet (για προσωπική σας χρήση), κατά το πρώτο τρίμηνο του έτους 2003;
(Παρακαλώ, να μη συμπεριλάβετε την αξία των οικονομικών υπηρεσιών (π.χ. μετοχές, τραπεζικές συναλλαγές κ.) που πραγματοποιήθηκαν στο εν λόγω χρονικό διάστημα).

- Ναι ☐ 1
- Όχι..... ☐ 2 → 4.3

- 4.2. Αν ΝΑΙ, ποιο ήταν το ποσό αυτό;

€ | _____ | → 5

4.3. Αν ΟΧΙ, παρακαλώ, να μας υποδείξετε σε ποια τάξη μεγέθους κατατάσσεται, κατά προσέγγιση, η δαπάνη αυτή;

- Κάτω από 30 €..... ☐ 1
- 30 € μέχρι κάτω από 100€..... ☐ 2
- 100 € μέχρι κάτω από 200 €..... ☐ 3
- 200 € μέχρι κάτω από 300 € ☐ 4
- 300 € μέχρι κάτω από 500 € ☐ 5
- 500 € μέχρι κάτω από 1000 € ☐ 6
- 1000 € μέχρι κάτω από 2500 € ☐ 7
- 2500 € και άνω ☐ 8

5. Πληρώσατε για κάποια από αυτά τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες δίνοντας πληροφορίες για την κάρτα σας (πιστωτική ή χρεωστική) στο internet;

- Ναι..... ☐ 1
- Όχι..... ☐ 2

6. Τους τελευταίους 12 μήνες, τι προϊόντα ή υπηρεσίες αγοράσατε ή παραγγείλατε από το internet, για προσωπική σας χρήση;

(εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

Προϊόντα και υπηρεσίες	
Είδη διατροφής (φαγητό – είδη μαναβικής)	☐ 1
Βίντεο, dvd, στερεοφωνικά συγκροτήματα , cd, φωτογραφικά films	☐ 2
Βιβλία, περιοδικά, υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης	☐ 3
Είδη ένδυσης – αθλητικά είδη	☐ 4
Λογισμικό για ηλεκτρονικό υπολογιστή (περιλαμβάνονται και τα video games)	☐ 5
Εξοπλισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή (εξαρτήματα αναβάθμισης π.χ. μνήμη, σκληρός δίσκος, κάρτες γραφικών κλπ.)	☐ 6
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός (κάμερες, μεγάφωνα κλπ.)	☐ 7
Αγορά μετοχών, οικονομικές υπηρεσίες, ασφάλειες	☐ 8
Ταξίδια, εισιτήρια, ξενοδοχεία	☐ 9
Εισιτήρια για αναψυχή (συναυλίες, θεατρικές παραστάσεις κλπ.)	☐ 10
Τυχρά παιχνίδια (λαχεία, στοιχήματα κλπ.)	☐ 11
Είδη σούπερ μάρκετ (εκτός ειδών διατροφής)	☐ 12
Άλλα. Παρακαλώ, προσδιορίστε_____	☐ 13
Τους τελευταίους 12 μήνες δεν αγόρασα / παρήγγειλα προϊόντα ή υπηρεσίες από το internet, για προσωπική χρήση	☐ 14

7. Τι προβλήματα αντιμετωπίσατε (εάν υπήρχαν) πραγματοποιώντας τις αγορές σας μέσω internet;

(εκτός περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Αβεβαιότητα σχετικά με τις εγγυήσεις των προϊόντων..... ☐ 1
 - Ο χρόνος παράδοσης ήταν μεγαλύτερος από τον αναγραφόμενο..... ☐ 2
 - Το κόστος παράδοσης ήταν μεγαλύτερο από τις αναγραφόμενες τιμές..... ☐ 3
 - Η τελική τιμή ήταν υψηλότερη από την αναγραφόμενη ☐ 4
 - Παράδοση λάθος προϊόντων..... ☐ 5
 - Παράδοση κατεστραμμένων προϊόντων..... ☐ 6
 - Έλλειψη ασφάλειας των πληρωμών..... ☐ 7
 - υσκολίες για τυχόν παράπονα και αποζημιώσεις..... ☐ 8
 - Καμία ικανοποιητική ανταπόκριση μετά από παράπονα..... ☐ 9
 - Άλλα. Παρακαλώ, προσδιορίστε..... ☐ 10
-
- εν αντιμετώπισα προβλήματα ☐ 11

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

Η συνέντευξη ολοκληρώθηκε

- Ολοκλήρωση συνέντευξης σε επίπεδο νοικοκυριού και σε ατομικό επίπεδο ☐ 1

εν υπήρξε επικοινωνία με το νοικοκυριό, διότι:

- εν επιτεύχθηκε επικοινωνία, παρά τις επαναλαμβανόμενες τηλεφωνικές κλήσεις
(απουσία, λάθος τηλέφωνο κλπ.) ☐ 2

Η συνέντευξη δεν πραγματοποιήθηκε, αν και υπήρξε επικοινωνία:

- Τα μέλη του νοικοκυριού έχουν ηλικία εκτός των ορίων που περιλαμβάνονται στην
έρευνα (16-74 ετών)..... ☐ 3
- Άρνηση για συνεργασία..... ☐ 4



ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Αθήνα, 2004