

α/α

Συμπληρώνεται από την ΕΣΥΕ

ΕΡΕΥΝΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΤΟΥΣ 2006

Μέρος Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης

Χ1. Επωνυμία: _____ Χ2. ΑΦΜ

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

Χ4. Κύρια δραστηριότητα (περιγραφή): _____

Χ5. Απασχολούμενοι το 2005 (κατά μέσον όρο)

--	--	--	--	--

 Χ6. NACE

--	--	--	--	--

 (συμπληρώνεται από την ΕΣΥΕ)

Χ7. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2005
(σε ευρώ, χωρίς δεκαδικά)
(Περιλαμβάνει τους λογαριασμούς του Λ.Σ.: 20+24+25+28) + (61+62+64)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Χ8. Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2005 (σε ευρώ, χωρίς δεκαδικά)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Σημείωση: Τα ερωτήματα Χ7 και Χ8 θα πρέπει οπωσδήποτε να συμπληρώνονται.

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

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

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

--	--	--	--

Α3. Έχει η επιχείρησή σας απασχολούμενους που εργάζονται τακτικά για ένα μέρος του χρόνου τους (τουλάχιστον μισή μέρα την εβδομάδα) εκτός γραφείου και χρησιμοποιούν, από εκεί που εργάζονται, ηλεκτρονικά δίκτυα για να επικοινωνούν με το Σύστημα Πληροφορικής της επιχείρησης; Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Α5

Α4. Από τους απασχολούμενους αυτούς είχε πρόσβαση κάποιος στο σύστημα πληροφορικής της επιχείρησης από τα παρακάτω σημεία;

	Ναι	Όχι
α) Από το σπίτι	☐	☐
β) Από πελάτες ή από άλλα γραφεία εξωτερικών συνεργατών	☐	☐
γ) Από άλλες γεωγραφικά διεσπαρμένες τοποθεσίες της ίδιας επιχείρησης ή του ομίλου της επιχείρησης	☐	☐
δ) Από το ξενοδοχείο, το αεροδρόμιο κ.ά. κατά τη διάρκεια επαγγελματικού ταξιδιού	☐	☐

A5. Συνάντησε δυσκολίες η επιχείρησή σας στην πρόσληψη προσωπικού με προσόντα πληροφορικής (από βασικό ως επαγγελματικό επίπεδο);

Nai	Όχι	Δε χρειάστηκε να προσλάβει
☐	☐	☐
↓	↓	
Πηγαίνετε στο A6	Πηγαίνετε στο A7	

A6. Αντιμέτωπισε η επιχείρησή σας τα παρακάτω προβλήματα στην προσπάθειά της να προσλάβει προσωπικό για τη χρήση εφαρμογών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών;

Nai	Όχι	Αυτός ο τύπος προσόντων δε χρειάστηκε
☐	☐	☐

α) Μη διαθέσιμο ή όχι εντελώς κατάλληλο προσωπικό με τα απαιτούμενα προσόντα (π.χ. χειριστές)

β) Μη διαθέσιμο ή όχι εντελώς κατάλληλο εξειδικευμένο προσωπικό (π.χ. προγραμματιστές)

γ) Υψηλές αμοιβές για τους εξειδικευμένους στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών

A7. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας τις ακόλουθες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.); (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

α) Ασύρματη δικτύωση (Wireless LAN)

β) Καλωδιακή δικτύωση (Wire based LAN)

γ) Intranet

δ) Extranet

Nai	Όχι
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

A8. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας συστήματα πληροφορικής για το χειρισμό αγορών ή πωλήσεων;

Nai	Όχι
☐	☐
↓	↓
Πηγαίνετε στο A9	Πηγαίνετε στο A10

A9. Τα συστήματα πληροφορικής, που χειρίζονται αγορές ή πωλήσεις, συνδέονται αυτόματα με κάποιο από τα παρακάτω συστήματα πληροφορικής; (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

α) Εσωτερικό σύστημα για παραγγελίες αντικατάστασης αποθεμάτων

β) Συστήματα τιμολόγησης και πληρωμών

γ) Σύστημα για τη διαχείριση της παραγωγής, της διανομής και μεταφορών ή την υποστήριξη προϊόντων και υπηρεσιών

δ) Συστήματα του προμηθευτή σας (για προμηθευτές εκτός του ομίλου που ανήκει η επιχείρησή σας)

ε) Συστήματα του πελάτη σας (για πελάτες εκτός του ομίλου που ανήκει η επιχείρησή σας)

Nai	Όχι
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

A10. Στην επικοινωνία σας με τους πελάτες και άλλες επιχειρήσεις σε ποιο βαθμό αντικατέστησε η επιχείρησή σας τον παραδοσιακό τρόπο αποστολής αλληλογραφίας, δηλαδή τον ταχυδρομικό, για αποστολή τιμολογίων, απευθείας αποστολή επιστολών κ.ά., με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας (intranet, extranet, internet, μηνύματα e-mail) τα τελευταία 5 έτη;

(παρακαλούμε επιλέξτε μόνο μία απάντηση)

α) Καμία αντικατάσταση (η συνολική αποστολή αλληλογραφίας δε μειώθηκε λόγω των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας)

β) Ελάχιστη αντικατάσταση (τα ηλεκτρονικά μέσα χρησιμοποιήθηκαν σε μερικές περιπτώσεις αντί του παραδοσιακού τρόπου αποστολής αλληλογραφίας, ο οποίος, όμως, παραμένει ο πιο σημαντικός)

γ) Σημαντική αντικατάσταση (τα ηλεκτρονικά μέσα αποτέλεσαν το βασικό μέσο επαγγελματικής επικοινωνίας)

δ) Τα περισσότερα ή όλα αντικαταστάθηκαν (ο παραδοσιακός τρόπος αποστολής αλληλογραφίας εχρησιμοποιείτο πριν, αλλά σπανίως χρησιμοποιείται σήμερα)

ε) Δεν εφαρμόζεται (ο παραδοσιακός τρόπος αποστολής αλληλογραφίας δεν αποτελούσε ποτέ ένα σχετικό μέσο επικοινωνίας για την επιχείρηση)

☐
☐
☐
☐
☐

Μέρος Β: Χρήση Internet

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

B1. Έχει η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Internet;

Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Δ1

B2. Συνολικός αριθμός των απασχολούμενων που χρησιμοποιούν στην εργασία τους υπολογιστή συνδεδεμένο στο διαδίκτυο (World Wide Web), τουλάχιστον μία φορά τη βδομάδα

B3. Τύπος εξωτερικής σύνδεσης με το Internet το 2005 (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

Ναι Όχι

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| α) Modem (πρόσβαση dial-up μέσω κανονικής τηλεφωνικής γραμμής) | ☐ | ☐ |
| β) Σύνδεση ISDN | ☐ | ☐ |
| γ) Σύνδεση DSL (xDSL, ADSL, SDSL κλπ.) | ☐ | ☐ |
| δ) Άλλη σύνδεση internet (π.χ. καλωδιακή, εκμισθωμένη γραμμή – leased line (π.χ. E1 και E3 σε επίπεδο 1 και ATM σε επίπεδο 2), frame relay, Metro-Ethernet, PLC κ.ά.) | ☐ | ☐ |
| ε) Σύνδεση μέσω κινητού τηλεφώνου (π.χ. αναλογικό κινητό τηλέφωνο, GSM, GPRS, UMTS, EDGE, CDA2000, 1xEVDO) | ☐ | ☐ |

B4. Ποια ήταν η μέγιστη ταχύτητα download που σας προσφέρθηκε μέσω συμβολαίου για την ταχύτερη σύνδεσή σας στο internet; (παρακαλούμε, επιλέξτε μόνο μία απάντηση)

- | | |
|---|--------------------------|
| α) Κάτω από 144 Kb/s | ☐ |
| β) Μεγαλύτερη από 144 Kb/s και μικρότερη από 2 Mb/s | ☐ |
| γ) Μεγαλύτερη από 2 Mb/s | ☐ |

B5. Για ποιους λόγους η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί Internet (ως χρήστης υπηρεσιών); (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

Ναι Όχι

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

B6. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας το Internet για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές;

Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο B8

B7. Αν η επιχείρησή σας συναλλάσσεται με τις δημόσιες αρχές, προσδιορίστε τις συναλλαγές αυτές: (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

Ναι Όχι

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| α) Για τη λήψη πληροφοριών | ☐ | ☐ |
| β) Για να λαμβάνει έντυπα σε ηλεκτρονική μορφή, π.χ. φορολογικά έντυπα | ☐ | ☐ |
| γ) Για να επιστρέφει συμπληρωμένα τα έντυπα, π.χ. παροχή στατιστικών στοιχείων σε δημόσιες υπηρεσίες, TAXIS | ☐ | ☐ |
| δ) Για να υποβάλλει μία πρόταση σε ηλεκτρονική φόρμα για συμβόλαιο ή για διαγωνισμό του δημοσίου (e-procurement) | ☐ | ☐ |

B8. Έχει η επιχείρησή σας Website ή ιστοσελίδα (Home page);

Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο B10

B9. Ποιες υπηρεσίες παρέχει το Website της επιχείρησής σας (ως πάροχος υπηρεσιών Internet);

(δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

- | | |
|---|--------------------------|
| α) Διαφήμιση των προϊόντων της εταιρείας | ☐ |
| β) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων και τιμοκαταλόγους | ☐ |
| γ) Παροχή υποστήριξης στους πελάτες μετά την πώληση (after sales) | ☐ |

B10. Ποια από τα παρακάτω συστήματα εσωτερικής ασφάλειας χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας;

(δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

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

B11. Ήταν δυνατή η επικοινωνία με την επιχείρησή σας το 2005, χρησιμοποιώντας τα παρακάτω συστήματα ασφάλειας;

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

B12. Έχει συναντήσει η επιχείρησή σας προβλήματα σχετικά με την ασφάλεια των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών το 2005 (π.χ. ιός στον υπολογιστή, επίθεση από worms ή trojan, μη εξουσιοδοτημένη εξωτερική πρόσβαση σε σύστημα υπολογιστή), που οδήγησαν σε απώλεια πληροφορίας ή εργασίου χρόνου;

Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο B13 και μετά στο Γ1

B13.α Δαπάνη το 2005 για συνδρομές σε παρόχους διαδικτύου (σε ευρώ)

--	--	--	--	--	--

B13.β Δαπάνη το 2005 για τηλεπικοινωνιακά τέλη σύνδεσης στο διαδίκτυο (σε ευρώ)

--	--	--	--	--	--

B13.γ Δαπάνη το 2005 για απόκτηση εξοπλισμού, που χρησιμοποιείται για πρόσβαση στο διαδίκτυο (σε ευρώ)

--	--	--	--	--	--

Χωρίς δεκαδικά

Μέρος Γ: Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω Internet

(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Internet)

Παραγγελίες μέσω Internet (Αγορές)

Γ1. Παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω Internet το 2005;

Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Γ3

Γ2. Αναφέρατε για το 2005:

α) Είτε την αξία των αγορών, που προήλθε από παραγγελίες μέσω Internet, σε ΕΥΡΩ, χωρίς ΦΠΑ (χωρίς δεκαδικά)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

β) Είτε το ποσοστό της αξίας των αγορών, που προήλθε από παραγγελίες μέσω Internet, σε σχέση με τις συνολικές αγορές αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς δεκαδικά)

--	--	--	--

 %

Παραγγελίες μέσω Internet (Πωλήσεις)

Γ3. Δέχθηκε η επιχείρησή σας παραγγελίες μέσω Internet το 2005 μέσω κάποιας φόρμας παραγγελιών που υπήρχε στην ιστοσελίδα της;
(Δεν περιλαμβάνονται παραγγελίες με δακτυλογραφημένο e-mail)

Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Δ1

Γ4. Παρακαλούμε, αναφέρατε για το 2005:

α) Είτε την αξία του τζίρου, που προήλθε από παραγγελίες μέσω Internet, σε ΕΥΡΩ, χωρίς ΦΠΑ (χωρίς δεκαδικά)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

β) Είτε το ποσοστό του τζίρου, που προήλθε από παραγγελίες μέσω internet, σε σχέση με τον συνολικό τζίρο (χωρίς δεκαδικά)

--	--	--	--

 %

Γ5. Παρακαλούμε, προσδιορίστε το ποσοστό των συνολικών σας πωλήσεων μέσω Internet το 2005, κατά τύπο πελάτη (εκτιμήσεις σε ποσοστά των συνολικών αξιών)

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

--	--	--	--

 %

β) Πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές (B2C)

--	--	--	--

 %

γ) ΣΥΝΟΛΙΚΟ

1	0	0
---	---	---

 %

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

Γ6. Παρακαλούμε, προσδιορίστε το ποσοστό των συνολικών πωλήσεων μέσω Internet το 2005, κατά προορισμό (εκτιμήσεις σε ποσοστά των συνολικών αξιών)

α) Εσωτερικό

--	--	--	--

 %

β) Άλλες χώρες ΕΕ

--	--	--	--

 %

γ) Λοιπές χώρες

--	--	--	--

 %

δ) ΣΥΝΟΛΙΚΟ

1	0	0
---	---	---

 %

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

Γ7. Πούλησε η επιχείρησή σας προϊόντα σε άλλες επιχειρήσεις διά της παρουσίας της σε εξειδικευμένες αγορές Internet το 2005;

Ναι ☐ Όχι ☐

Μέρος Δ: Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω άλλων δικτύων εκτός Internet (π.χ. EDI)

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

Παραγγελίες μέσω άλλων δικτύων εκτός Internet (Αγορές)**Δ1. Παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω άλλων δικτύων εκτός Internet το 2005;**Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Δ3**Δ2. Αναφέρατε για το 2005:**

α) Είτε την αξία των αγορών, που προήλθε από παραγγελίες μέσω άλλων δικτύων εκτός Internet, σε ΕΥΡΩ, χωρίς ΦΠΑ (χωρίς δεκαδικά)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

β) Είτε το ποσοστό των αγορών, που προήλθε από παραγγελίες μέσω άλλων δικτύων εκτός Internet, σε σχέση με τις συνολικές αγορές αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς δεκαδικά)

--	--	--	--

 %**Παραγγελίες μέσω άλλων δικτύων εκτός Internet (Πωλήσεις)****Δ3. Δέχθηκε η επιχείρησή σας παραγγελίες μέσω άλλων δικτύων εκτός internet το 2005;**Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Z1**Δ4. Αναφέρατε για το 2005:**

α) Είτε την αξία του τζίρου, που προήλθε από παραγγελίες μέσω άλλων δικτύων εκτός Internet, σε ΕΥΡΩ, χωρίς ΦΠΑ (χωρίς δεκαδικά)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

β) Είτε το ποσοστό του τζίρου, που προήλθε από παραγγελίες μέσω άλλων δικτύων εκτός Internet, σε σχέση με τον συνολικό τζίρο (χωρίς δεκαδικά)

--	--	--	--

 %**Μέρος Z: Λοιπές πληροφορίες****Z1. Αρμόδιος για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:**

_____ Τηλέφωνο: _____ Υπογραφή: _____

Z2. Ερευνητής: _____ Τηλέφωνο: _____ Υπογραφή: _____**Z3. Αν έχετε e-mail, η ηλεκτρονική σας διεύθυνση είναι:** _____**Z4. Χρόνος που δαπανήθηκε από την επιχείρησή σας για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου:** _____**Παρατηρήσεις:**

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): Μία από τις τεχνικές DSL. Τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας ADSL είναι η ταχύτητα αποστολής και λήψης δεδομένων, ταυτόχρονα με τη μόνιμη "always on" σύνδεση, χωρίς διαδικασίες dial-up και login και χωρίς κανένα επιπλέον τηλεπικοινωνιακό κόστος.

ADR (Alternative Dispute Resolution mechanism): Εξώδικη διαδικασία διακανονισμού όπως διαμεσολάβηση, συμφιλίωση, διαιτησία. Ο στόχος είναι να συμβάλει στην ανάπτυξη της εμπιστοσύνης του καταναλωτή χωρίς άχρηστες επιβαρυντικές εργασίες. Σχετίζεται ειδικά με το διεθνές ηλεκτρονικό εμπόριο.

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

B2C (Business-to-Customer): Συναλλαγές μεταξύ Επιχειρήσεων και Ιδιωτών πελατών μέσω δικτύων που βασίζονται στο Internet ή μέσω άλλων δικτύων.

B2G (Business-to-Government): Συναλλαγές μεταξύ της επιχείρησης και του δημόσιου τομέα, π.χ. υπουργεία, ΔΕΚΟ, άλλοι δημόσιοι φορείς.

Broadband: Δεν μπορεί να δοθεί ένας μόνο γενικός ορισμός. Συχνά χρησιμοποιούμενοι ορισμοί αναφέρονται στα εξής:

- α) στις ταχύτητες σύνδεσης που μετρώνται σε kbps ή mbps ή στο μέγεθος του εύρους ζώνης (bandwidth) που μετράται από τον αριθμό των ψηφιακών bits που μπορούν να μεταδοθούν ανά δευτερόλεπτο, μετρώμενα σε kbps ή mbps,
- β) στον τύπο της σύνδεσης από τον οποίο παρέχεται πρόσβαση σε broadband: xDSL (ADSL, SDSL, κλπ.), Cable TV network (cable modem), UMTS (mobile phone), ή άλλα (π.χ. satellite, fixed wireless) και
- γ) στο περιεχόμενο που παρέχεται από high definition movie trailers, short films, flash animation, three dimensional video games, video on demand, internet radio, streaming video, video conferencing κλπ.

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

Ψηφιακά προϊόντα /υπηρεσίες (Digital Products or Services): Αγαθά /υπηρεσίες που μπορούν να παραγγελθούν και να παραδοθούν απευθείας σε υπολογιστή μέσω Internet, π.χ. μουσική, βίντεο, παιχνίδια, computer software, online εφημερίδες, συμβουλευτικές υπηρεσίες, κλπ.

DSL (Digital Subscriber Line): Αποτελεί μία τοπική τεχνολογία για τη μεταφορά δεδομένων σε υψηλές ταχύτητες σε συμβατικές καλωδιακές τηλεφωνικές γραμμές.

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

EDI (Electronic Data Interchange): Ανταλλαγή δεδομένων με δομημένη μορφή (EDIFACT) μεταξύ οργανισμών/επιχειρήσεων.

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

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

Προσόντα στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICT Skills):

Μπορούμε να διακρίνουμε δύο διαφορετικούς τύπους προσόντων:

- Εξειδικευμένα προσόντα στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών: καθορισμός, σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση, λειτουργία, υποστήριξη, διατήρηση, διαχείριση, εκτίμηση και έρευνα συστημάτων τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Προσόντα χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών: εφαρμογή συστημάτων για την υποστήριξη δικών τους εργασιών, χρήση λογισμικών εργαλείων και χρήση ειδικών εργαλείων που υποστηρίζουν λειτουργίες της επιχείρησης μέσα στη βιομηχανία.

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

Intranet: Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών που χρησιμοποιεί πρωτόκολλο Internet διευκολύνοντας την επικοινωνία εντός του οργανισμού/επιχείρησης.

ISDN: Integrated Services Digital Network

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

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

Modem: Συσκευή που μετατρέπει τα εξερχόμενα ψηφιακά σήματα από έναν υπολογιστή ή άλλη ψηφιακή συσκευή σε αναλογικά σήματα για συμβατική καλωδιακή τηλεφωνική γραμμή και, επίσης, μετατρέπει το εισερχόμενο αναλογικό σήμα σε ψηφιακό (διαμορφωτής – αποδιαμορφωτής).

On-line Πληρωμές: Ως on-line πληρωμή θεωρείται μία ολοκληρωμένη συναλλαγή παραγγελίας – πληρωμής.

Εξειδικευμένες αγορές Internet (Specialised Internet market places): Website όπου εκπροσωπούνται περισσότερες της μίας επιχειρήσεις, που πωλούν έναν ειδικό τύπο αγαθών/υπηρεσιών ή στοχεύουν σε συγκεκριμένες ομάδες πελατών.

Trustmarks: Μία ένδειξη (ετικέτα) σε ένα website που δείχνει ότι κάποιος οργανισμός συμφωνεί να συμμορφωθεί με συγκεκριμένες βέλτιστες πρακτικές συναλλαγών. Ο στόχος είναι να κερδηθεί η εμπιστοσύνη του καταναλωτή.

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

Website: Τοποθεσία στο Διαδίκτυο (World Wide Web) προσδιορισμένη με διεύθυνση δικτύου. Συλλογή αρχείων δικτύου (web) πάνω σε συγκεκριμένο θέμα που περιλαμβάνει ένα αρχικό αρχείο που λέγεται home page. Η πληροφορία έχει κωδικοποιηθεί με ειδικές γλώσσες (Hypertext mark-up language (HTML), XML, Java) και διαβάζεται με έναν Web browser, όπως ο Navigator της Netscape ή ο Internet Explorer της Microsoft.