



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

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

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ και ΑΤΟΜΑ

Έτους 2017

**ΟΔΗΓΙΕΣ
ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΕΥΝΗΤΕΣ**

Πειραιάς, Μάρτιος 2017

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

	Σελ.
1. Γενικά	3
2. Νομική βάση.....	3
3. Σκοπός της έρευνας	3
4. Κάλυψη.....	3
5. Σχεδιασμός της έρευνας.....	3
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 ηλικίας 16-74 ετών	4
2. Έντυπα της έρευνας	5
3. Τεχνική της συνέντευξης.....	5
4. Τρόποι συμπλήρωσης των ερωτημάτων	5
5. Επιμέρους τμήματα	6

ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ	6
2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΜΕΛΟΥΣ.....	6

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

7

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

10

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

11

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

18

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

21

ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ: e – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

26

ΕΝΟΤΗΤΑ Ζ: ΕΙΣΟΔΗΜΑ

27

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

27

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Γενικά

Η **Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας** από νοικοκυριά και άτομα (ICT) είναι μέρος ενός Ευρωπαϊκού 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 προέδρου της ΕΛΣΤΑΤ και βάσει συμβολαίου που προσυπογράφει η Commission (Eurostat) και η ΕΛΣΤΑΤ, στο πλαίσιο του Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και Κοινοβουλίου με αριθ. 808/2004 και του Εφαρμοστικού Κανονισμού με αριθ. 2015/2016.

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 (π.χ. σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, στο internet από την κατοικία και τύπος σύνδεσης)
- της χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή
- της χρήσης του διαδικτύου και τους λόγους χρήσης του
- της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- του ηλεκτρονικού εμπορίου και
- των e-δεξιοτήτων αναφορικά με τη χρήση υπολογιστή

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

Κατά το σχεδιασμό της έρευνας εφαρμόστηκε η τρισταδιακή στρωματοποιημένη δειγματοληψία, με τελική μονάδα έρευνας το άτομο.

Η επιλογή του δείγματος των ατόμων-νοικοκυριών πραγματοποιήθηκε από τα ερευνηθέντα νοικοκυριά της Έρευνας Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των νοικοκυριών έτους 2016, οι μονάδες επιφανείας της οποίας αποτελούν το πρώτο στάδιο.

Κριτήρια στρωμάτωσης δευτέρου σταδίου είναι τα εξής:

- Περιφέρεια: 13 Περιφέρειες (NUTS2) και επιπλέον η πρώην Περιφέρεια Πρωτεύουσας και το πρώην Πολεοδομικό Συγκρότημα Θεσσαλονίκης
- Βαθμός Αστικότητας: (Αστικές Περιοχές 30.000+ κάτοικοι, Αστικές Περιοχές 5.000 – 29.999 κάτοικοι, Αστικές-Αγροτικές Περιοχές 1.000-4.999 κάτοικοι και Αγροτικές Περιοχές 1-999 κάτοικοι)

Το συνολικό μέγεθος των μονάδων 2^{ου} σταδίου του δείγματος ανέρχεται σε 7.501 νοικοκυριά, εντός των οποίων θα ερευνηθεί ένα άτομο ηλικίας 16-74 ετών, το οποίο επιλέχθηκε με ίσες πιθανότητες από τα μέλη των νοικοκυριών του δείγματος ηλικίας 16-74 ετών.

6. Χρόνος διενέργειας της έρευνας

Η έρευνα θα διενεργηθεί κατά το χρονικό διάστημα Απριλίου – Ιουνίου 2017.

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 2017** (ή κατά το μεγαλύτερο διάστημα του πρώτου τριμήνου), διέμεναν στην κατοικία.

Επομένως, καταγράφονται τα άτομα που διέμεναν στο νοικοκυριό, κατά το πρώτο τρίμηνο του **2017**, 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-Α4) και στην ενότητα Ζ 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, και ΣΤ.

2. Έντυπα της έρευνας

Εκτός από το ερωτηματολόγιο θα χρησιμοποιηθεί και το βοηθητικό έντυπο **Απόσπασμα Μητρώου Νοικοκυριού** 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 το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου χρησιμοποιείται αποκλειστικά για στατιστικούς σκοπούς και τηρείται το ΑΠΟΡΡΗΤΟ των στοιχείων (Ν.3832/2010) και ότι κανείς άλλος δε θα λάβει γνώση αυτών, ότι τιμωρείται αυστηρά ο ερευνητής που τυχόν θα αποκαλύψει πληροφορίες που αφορούν στο νοικοκυριό σε τρίτους και ότι με τα στοιχεία όλων των νοικοκυριών και των ατόμων μαζί θα καταρτιστούν συγκεντρωτικοί στατιστικοί πίνακες.

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.

β) Γράφονται αριθμητικά στο πεδίο. Παράδειγμα: **Έτος γέννησης** | 1 | 9 | 6 | 5 |

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 ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

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. Επίσης, για κάθε μέλος σημειώνεται στην τελευταία στήλη η κατάσταση απασχόλησης. Συγκεκριμένα, εάν πρόκειται για:

- Εργαζόμενο
- Άνεργο
- Μαθητή / φοιτητή
- Συνταξιούχο
- Νοικοκυριά, εισοδηματία, ανίκανο για εργασία και λοιπές περιπτώσεις μη οικονομικά ενεργού ατόμου.

Η κατάσταση απασχόλησης 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, καταχωρείται η ασχολία που το ίδιο το μέλος θεωρεί σπουδαιότερη σύμφωνα με τους κωδικούς 1 – 5.

- **Κωδικός 1 - Εργαζόμενος:** Για άτομα που εργάζονται κατά την περίοδο διενέργειας της έρευνας και είναι μισθωτοί ή αυτοαπασχολούμενοι.
Στους μισθωτούς περιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι ανεξάρτητα από τον τρόπο πληρωμής τους (με μισθό, ημερομίσθιο, σε είδος, με ποσοστά κλπ.). Ακόμα, τα άτομα που έχουν διακόψει προσωρινά την εργασία τους, γιατί βρίσκονται σε κανονική ή αναρρωτική άδεια, απεργούν κλπ.
Ως αυτοαπασχολούμενοι θα θεωρηθούν όσοι 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 2 - 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 3 - Μαθητής, σπουδαστής, φοιτητής:** Για όσους δηλώνουν μαθητές/ σπουδαστές/ φοιτητές.
- **Κωδικός 4 - Συνταξιούχος:** Για όσους δηλώνουν ότι είναι συνταξιούχοι και λαμβάνουν κάποια σύνταξη από την εργασία τους, λόγω ορίου ηλικίας, αναπηρίας από ατύχημα, ασθένειας κλπ.
- **Κωδικός 5 – Νοικοκυρά, εισοδηματίας, ανίκανος για εργασία και λοιπές περιπτώσεις μη οικονομικά ενεργού ατόμου:** Για όσους δηλώνουν ότι ασχολούνται με τα οικιακά, υπηρετούν τη στρατιωτική τους θητεία, ακόμα για άτομα που δηλώνουν εισοδηματίες ή ανίκανοι για εργασία λόγω προβλημάτων υγείας κ.ά.
- Τέλος, συμπληρώνεται 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
- Η οικογενειακή κατάσταση
- Το επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρώσει το μέλος μέχρι τις 31 Μαρτίου 2017
- Η κύρια ασχολία και
- Το επάγγελμα του ερευνώμενου μέλους, το οποίο συμπληρώνεται μόνο για όσους είναι εργαζόμενοι (στην «κύρια ασχολία» υπάρχουν οι κωδικοί 1 ή 2).

Ειδικότερα:

Η **χώρα γέννησης**, εάν αυτή δεν είναι η Ελλάδα, αλλά άλλη χώρα εντός ή εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης 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.

Ως **οικογενειακή κατάσταση** θεωρείται και καταγράφεται η νόμιμη οικογενειακή κατάσταση του κάθε ατόμου και όχι η πραγματική, και η οποία διέπεται από το ισχύον οικογενειακό δίκαιο. Διευκρινίζεται ότι για όσους βρίσκονται σε διάσταση θα καταχωρείται η απάντηση 2 «Εγγαμος/η ή με σύμφωνο συμβίωσης» η οποία και είναι η νόμιμη οικογενειακή κατάσταση όσων είναι σε διάσταση.

Η **κύρια ασχολία** / κύρια οικονομική δραστηριότητα όλων των μελών έχει συμπληρωθεί στο προηγούμενο τμήμα, ωστόσο ειδικότερα για το μέλος που ερευνάται καταγράφεται:

Εάν πρόκειται για μισθωτό (κωδικός 1) ή αυτοαπασχολούμενο (κωδικός 2), συμπληρωματικά δε, εάν η εργασία είναι πλήρους ή μερικής απασχόλησης (κωδικοί 1.1, 2.1 και 1.2, 2.2, αντίστοιχα). Ειδικότερα για τους μισθωτούς καταγράφεται επιπρόσθετα η πληροφορία εάν πρόκειται για εργασιακή σχέση μόνιμη ή αορίστου χρόνου (κωδικός 1.3) ή για σύμβαση ορισμένου χρόνου ή έργου / προσωρινή εργασία (κωδικός 1.4).

Άνεργος ((κωδικός 3) θα σημειωθεί 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).

Εάν πρόκειται για μη οικονομικά ενεργό άτομο, εκτός από μαθητή, σπουδαστή, φοιτητή (κωδικός 4), σημειώνεται ο κωδικός 5 και με τις απαντήσεις 5.1 – 5.5 καταγράφεται εάν πρόκειται για συνταξιούχο, άτομο με αναπηρία / ανίκανο για εργασία, στρατιώτη, νοικοκυρά, ή άλλη περίπτωση (όπως για παράδειγμα εισοδηματίας κλπ.).

Ειδικότερα, για όσους δηλώσουν μισθωτοί ή αυτοαπασχολούμενοι συλλέγεται τέλος η πληροφορία για το επάγγελμά τους. Ως **επάγγελμα** καταχωρείται το είδος της εργασίας (επάγγελμα, ειδικότητα) του ερευνώμενου στο κατάστημα, στο εργοστάσιο, στην επιχείρηση κλπ. όπου εργάζεται. 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 κ.λ.π. Η κωδικογράφηση σύμφωνα με την ISCO 08 συμπληρώνεται από την ΕΛΣΤΑΤ.

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Το τμήμα αυτό συμπληρώνεται από το επιλεγμένο άτομο το οποίο και θα πρέπει να έχει γεννηθεί από το έτος 1942 μέχρι και το έτος 2000 (δηλαδή να έχει ηλικία 16 - 74 ετών).

Ερωτήματα Α1-Α4: Τα ερωτήματα αφορούν σε ολόκληρο το νοικοκυριό.

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

Καταχωρείται θετική απάντηση μόνο στην περίπτωση που το νοικοκυριό διαθέτει επιτραπέζιο ηλεκτρονικό υπολογιστή (desktop), φορητό (laptop, netbook, notebook, tablet) ή υπολογιστή παλάμης (palmtop). Κινητά τηλέφωνα με δυνατότητες ηλεκτρονικού υπολογιστή **δεν θα θεωρηθούν** ηλεκτρονικοί υπολογιστές.

Ερώτημα Α2: «Έχετε εσείς ή κάποιος άλλο μέλος του νοικοκυριού σας πρόσβαση στο διαδίκτυο στην κατοικία σας;»

Απάντηση δίνεται εάν υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, ανεξάρτητα από την συσκευή που χρησιμοποιείται.

Ερώτημα Α3: «Ποιους τύπους σύνδεσης με το διαδίκτυο χρησιμοποιείτε στην κατοικία σας;»

Οι ερωτηθέντες πρέπει να αναφέρουν ποιόν ή ποιούς τύπους σύνδεσης στο διαδίκτυο πραγματικά χρησιμοποιούν. Βάσει των αναφερόμενων τύπων συνδέσεων, γίνεται ομαδοποίηση σε ευρυζωνική και μη ευρυζωνική σύνδεση ή αλλιώς σύνδεση περιορισμένης συχνότητας.

Παρακάτω δίνονται κάποιες βασικές πληροφορίες για κάθε μία από τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες σύνδεσης στο διαδίκτυο.

Ευρυζωνική σύνδεση

Γενικά, αναφέρεται ότι μία ευρυζωνική σύνδεση:

- (1) προσφέρει αδιάλειπτη πρόσβαση στο internet, δηλαδή, διαρκώς «ενεργή» ανεξάρτητα με το αν ο χρήστης τη χρησιμοποιεί ή όχι, χωρίς κανένα επιπρόσθετο κόστος και
- (2) εξασφαλίζει υψηλές ταχύτητες λήψης δεδομένων ώστε ο χρήστης να έχει πρόσβαση σε διαδραστικές υπηρεσίες πλούσιου περιεχομένου (φωνή, εικόνα και δεδομένα).

(α) Ευρυζωνική σύνδεση σταθερή (π.χ. DSL, ADSL, VDSL, καλωδιακή, οπτικών ινών, δορυφορική, δημόσια WiFi) ☒ 1

Ειδικότερα:

DSL (ADSL, SHDSL, VDSL κλπ.)

Πρόκειται για την πιο δημοφιλή τεχνολογία ευρυζωνικών συνδέσεων που παρέχει μετάδοση δεδομένων πάνω από το παραδοσιακά τηλεφωνικά καλώδια. Τα αρχικά **ADSL**, **SHDSL** και **VDSL** αντιστοιχούν σε διαφορετικούς τύπους DSL σύνδεσης με διαφορετική μέγιστη απόστολή δεδομένων, μέγιστη λήψη δεδομένων και μέγιστη απόσταση.

Καλωδιακή, οπτικών ινών, δορυφορική, δημόσια WiFi

Πρόκειται για ενσύρματες και ασύρματες σταθερές συνδέσεις, είτε υπάρχει είτε όχι στην κατοικία router για WiFi ασύρματη πρόσβαση από τη συσκευή του χρήστη λόγω μικρής απόστασης.

Αυτές οι τεχνολογίες περιλαμβάνουν:

- ο την **καλωδιακή** σύνδεση η οποία επιτρέπει υψηλές ταχύτητες μέσω του καλωδιακού δικτύου τηλεόρασης.
- ο την τεχνολογία των **οπτικών ινών** που δεν χρησιμοποιεί τα παραδοσιακά τηλεφωνικά καλώδια αλλά λέιζερ ή διόδους εκπομπής φωτός και μπορεί να παρέχει απεριόριστου εύρους σύνδεση.
- ο το **δορυφορικό** internet που είναι εύκολο στην εγκατάσταση και οικονομικά προσιτό. Συνήθως, απαιτείται δορυφορικό πιάτο και δορυφορική κάλυψη στην περιοχή.
- ο την τεχνολογία **WiFi** η οποία επιτρέπει πρόσβαση στο διαδίκτυο σε πολύ μικρή εμβέλεια το πολύ 100 μέτρων 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 δημόσια ασύρματη σύνδεση (public WiFi) που χρησιμοποιείται στο χώρο της κατοικίας, μπορεί να παρέχεται λόγω γεινίασης με κάποιο κτίριο (δημόσιο ή μη) που διαθέτει ασύρματη σύνδεση ή επειδή η περιοχή της κατοικίας είναι hotspot.

Θετική απάντηση θα καταχωρίζεται και για σύνδεση από το κινητό τηλέφωνο με χρήση της WiFi σύνδεσης που παρέχεται από DSL router που βρίσκεται στο χώρο της κατοικίας.

Άλλοι τύποι ευρυζωνικής σταθερής σύνδεσης είναι και οι συνδέσεις:

- ο **LAN** που κυρίως χρησιμοποιούνται εντός ενός κτιρίου ή μίας μικρής ομάδας κτιρίων με μικρή απόσταση μεταξύ τους.
- ο **Ethernet** όπου ως μέσο μεταφοράς χρησιμοποιείται το καλώδιο και μια κάρτα δικτύου, για τη διασύνδεση και μεταφορά των πακέτων που ανταλλάσσονται μεταξύ των υπολογιστών του δικτύου.
- ο **Power Line Communications** ή **PLC** οι οποίες χρησιμοποιούνται 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.

(β) Ευρυζωνική σύνδεση μέσω δικτύου κινητής τηλεφωνίας, τουλάχιστον 3G, (π.χ. UMTS, με χρήση κάρτας SIM ή USB ή με χρήση κινητού τηλεφώνου και έξυπνου κινητού τηλεφώνου σαν modem) ☒ 2

Όταν αναφερόμαστε σε κινητή τεχνολογία ουσιαστικά αναφερόμαστε σε ασύρματη τεχνολογία. Ωστόσο, δεν θα πρέπει να δημιουργείται σύγχυση με την ευρυζωνική DSL σύνδεση με router για WiFi ασύρματη πρόσβαση στην κατοικία, που προαναφέρθηκε ούτε με την ευρυζωνική ασύρματη σταθερή τεχνολογία (public WiFi) εάν υπάρχει η δυνατότητα χρήσης δημόσιας ασύρματης σύνδεσης λόγω γεινίασης με κάποιο κτίριο (δημόσιο ή μη).

Δεν θα καταχωρίζεται θετική απάντηση στο (β) για σύνδεση στο διαδίκτυο από το κινητό τηλέφωνο χρησιμοποιώντας όμως την WiFi σύνδεση της κατοικίας ή την ελεύθερη δημόσια WiFi.

Έτσι, εδώ **περιλαμβάνονται** οι ευρυζωνικές συνδέσεις που παρέχονται **μέσω δικτύου κινητής τηλεφωνίας**, ειδικότερα δε:

- οι συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας τουλάχιστον 3G, όπου 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 η οποία αναφέρεται στην ευρυζωνική σύνδεση που παρέχεται από τα κινητά τρίτης γενιάς και τα smart phones ενώ ευρυζωνική σύνδεση με τεχνολογία UMTS μπορεί να χρησιμοποιηθεί και μέσω φορητών υπολογιστών με 3G modem.
- η τεχνολογία LTE (Long Term Evolution). Πρόκειται για τεχνολογία 4G, η οποία πρωτοεμφανίστηκε το 2009 και χρησιμοποιείται για την ασύρματη επικοινωνία και δικτύωση των κινητών συσκευών, με υψηλές ταχύτητες και υποστηρίζει μεταξύ άλλων τη μετάδοση τηλεοπτικών προγραμμάτων στις κινητές συσκευές.

Οι προαναφερθείσες τεχνολογίες δικτύου κινητής τηλεφωνίας χρησιμοποιούνται μέσω:

Κινητού ή έξυπνου κινητού τηλεφώνου τουλάχιστον τρίτης γενιάς ή άλλων φορητών συσκευών (PDA, MP3 player, e-book reader, φορητών παιχνιδιομηχανών, εξαιρουμένων των tablet υπολογιστών) οι

οποίες διαθέτουν web-browser και από τις οποίες μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το e-mail ή να κάνετε χρήση άλλων διαδικτυακών εφαρμογών.

Φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή με χρήση USB ή κάρτας SIM για πρόσβαση σε δίκτυα 3G.

Άλλη σύνδεση, περιορισμένης συχνότητας

(γ) Μέσω απλής τηλεφωνικής γραμμής ή σύνδεση ISDN ☒ **3**

Πρόκειται για τον μέχρι πριν λίγα χρόνια βασικό τρόπο πρόσβασης στο διαδίκτυο στην Ελλάδα ο οποίος, ωστόσο, μειώνεται με ραγδαίους ρυθμούς, με τη χρήση modem μέσω απλής τηλεφωνικής γραμμής καθώς και των «γρήγορων» γραμμών ISDN (Integrated Services Digital Network), που επιτρέπουν στον χρήστη να μιλάει στο τηλέφωνο και να είναι συνδεδεμένος στο internet την ίδια ακριβώς χρονική στιγμή.

(δ) Κινητής τηλεφωνίας συχνότητας μικρότερης από 3G (2G+/GPRS) από κινητό ή έξυπνο κινητό τηλέφωνο ή μέσω modem σε φορητό υπολογιστή ☒ **4**

Πρόκειται για σύνδεση που επίσης παρέχεται μέσω του δικτύου κινητής τηλεφωνίας με χρήση των τεχνολογιών δεύτερης γενιάς 2G, όπως η χαμηλής ταχύτητας τεχνολογία GPRS. Θετική απάντηση καταχωρίζεται και για τις περιπτώσεις σύνδεσης από φορητό υπολογιστή με χρήση κάρτας (π.χ. η σύνδεση Internet on the go της Cosmote), όταν ευρυζωνική σύνδεση δεν είναι διαθέσιμη στην περιοχή κατοικίας.

Ερώτημα A4: «Ποιοι είναι οι λόγοι για τους οποίους δεν έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο 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.

Ειδικότερα απαντούν:

- ✓ Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο από κάπου αλλού: όσοι έχουν πρόσβαση από άλλους χώρους, εκτός κατοικίας, θα πρέπει να καταχωρήσουν εδώ θετική απάντηση.
- ✓ Έλλειψη δεξιοτήτων: όσοι αν και ενδιαφέρονται για το διαδίκτυο θεωρούν ότι δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να το χρησιμοποιήσουν.
- ✓ Ευρυζωνική σύνδεση για το διαδίκτυο δεν είναι διαθέσιμη στην περιοχή: για τις περιπτώσεις όπου ακόμη, δεν έχει ολοκληρωθεί από τον ΟΤΕ το ψηφιακό κέντρο ή η εγκατάσταση των γραμμών για σύνδεση ευρείας συχνότητας.
- ✓ Άλλος λόγος: για τις περιπτώσεις 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.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

Τα ερωτήματα της ενότητας καταγράφουν τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή σε οποιονδήποτε χώρο, στην κατοικία, στην εργασία, ή σε άλλους χώρους από το ερωτώμενο μέλος, καθώς επίσης και τη συχνότητα χρήσης.

Ως ηλεκτρονικός υπολογιστής θα θεωρηθούν οι επιτραπέζιοι υπολογιστές, οι φορητοί και τα tablets. Κινητά ή <<έξυπνα>> κινητά τηλέφωνα, PDAs με δυνατότητα να λειτουργούν και ως τηλέφωνα, παιχνιδιομηχανές, MP3s και ηλεκτρονικοί αναγνώστες δεν θεωρούνται ηλεκτρονικοί υπολογιστές.

Ερώτημα B2: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2017, πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε, κατά μέσο όρο, ηλεκτρονικό υπολογιστή;»

Ο ερευνώμενος καλείται να επιλέξει ποια απάντηση του ταιριάζει περισσότερο. Η απάντηση 1, ωστόσο, θα καταχωρείται για χρήση, κατά μέσο όρο, συχνότερη από 4 ημέρες την εβδομάδα, η απάντηση 2 για 1-4 ημέρες, και η απάντηση 3 για κάθε άλλη περίπτωση.

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Τα ερωτήματα της ενότητας αναφέρονται στην πρόσβαση στο διαδίκτυο σε οποιονδήποτε χώρο, στην κατοικία, στην εργασία, ή σε άλλους χώρους από το ερωτώμενο μέλος, καθώς επίσης και τη συχνότητα χρήσης. Επίσης εάν το ερωτώμενο μέλος χρησιμοποιεί κινητές συσκευές για να συνδεθεί στο διαδίκτυο εκτός κατοικίας ή εργασίας, ενώ γίνεται αναλυτική καταγραφή των προσωπικών λόγων για τους οποίους χρησιμοποιείται το διαδίκτυο.

Το **διαδίκτυο** (internet), είναι το μεγαλύτερο δίκτυο υπολογιστών στον κόσμο οι οποίοι είναι συνδεδεμένοι 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.

Η πρόσβαση στο διαδίκτυο μπορεί να έχει πραγματοποιηθεί από οποιονδήποτε χώρο και μέσω οποιασδήποτε συσκευής που επιτρέπει τη σύνδεση, όπως οι επιτραπέζιοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, οι φορητοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τα tablets, τα «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα, οι παιχνιδομηχανές, οι ηλεκτρονικοί αναγνώστες και άλλες συσκευές.

Ερώτημα Γ2: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2017, πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε, κατά μέσο όρο, το διαδίκτυο;»

Ο ερευνώμενος καλείται να επιλέξει ποια απάντηση του ταιριάζει περισσότερο. Η απάντηση 1, ωστόσο, θα καταχωρείται για χρήση, κατά μέσο όρο, συχνότερη από 4 ημέρες την εβδομάδα, η απάντηση 2 για 1-4 ημέρες, και η απάντηση 3 για κάθε άλλη περίπτωση.

Ερώτημα Γ3: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2017, χρησιμοποιήσατε κάποια από τις παρακάτω κινητές συσκευές για να συνδεθείτε στο διαδίκτυο εκτός της κατοικίας ή της εργασίας σας;»

Το ερώτημα αναφέρεται σε πραγματική χρήση και όχι στη δυνατότητα χρήσης κινητών συσκευών για σύνδεση στο διαδίκτυο, από οποιοδήποτε άλλο χώρο εκτός της κατοικίας και του χώρου εργασίας. Ο λόγος για τον οποίο εξαιρείται η πρόσβαση από το χώρο κατοικίας και εργασίας είναι γιατί το ερώτημα αποσκοπεί να καταγράψει την **«εν κινήσει» χρήση** του διαδικτύου μέσω κινητών συσκευών και να τη διακρίνει από τις περιπτώσεις όπου ο φορητός υπολογιστής λειτουργεί ως desktop ή συνδέεται με WiFi στο σπίτι ή στην εργασία. Ως «εν κινήσει» χρήση θα θεωρηθεί και η σύνδεση μέσω κινητής συσκευής με τη χρήση δημόσιου WiFi (με ελεύθερο κωδικό χρήσης) στα σπίτια φίλων, συγγενών κλπ.

Κινητές συσκευές θεωρούνται τα **κινητά τηλέφωνα** και τα **«έξυπνα» τηλέφωνα** (smart phones), οι **φορητοί υπολογιστές** (laptop, notebook, netbook ή tablet computer /i-pad και οι λοιπές φορητές συσκευές όπως τα PDAs, τα MP3s, οι ηλεκτρονικοί αναγνώστες (e-book readers), οι φορητές κονσόλες παιχνιδιών κ.ά.

Ειδικότερα για τα κινητά και έξυπνα τηλέφωνα καθώς και για τους φορητούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές καταγράφεται το είδος του δικτύου που χρησιμοποιείται για τη σύνδεση, κινητής τηλεφωνίας ή ασύρματο π.χ. WiFi δίκτυο.

Κινητό ή «έξυπνο» κινητό τηλέφωνο ☒ 1

Έξυπνο κινητό τηλέφωνο 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.

Οι υπολογιστές χειρός (palmtop, **PDA**s) τεχνολογικά προηγμένες συσκευές οι οποίες χρησιμοποιούνται και ως κινητά τηλέφωνα, θα θεωρούνται, για τις ανάγκες της έρευνας, έξυπνα τηλέφωνα και γι' αυτές θα καταχωρίζεται θετική απάντηση στο 1.

Επιπλέον:

Θετική απάντηση καταχωρίζεται στο **1.1** εάν η σύνδεση πραγματοποιείται από το κινητό τηλέφωνο χρησιμοποιώντας δίκτυο κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνική (τουλάχιστον 3G ή UMTS) ή περιορισμένης συχνότητας (2G ή GPRS).

Θετική απάντηση καταχωρίζεται στο **1.2** εάν η σύνδεση πραγματοποιείται από το κινητό τηλέφωνο χρησιμοποιώντας ασύρματο δίκτυο WiFi σε hotspots ξενοδοχείων, αεροδρομίων, δημόσιων χώρων κ.λ.π.

Φορητό ηλεκτρονικό υπολογιστή (π.χ. laptop, tablet) ☒ 2

Θετική απάντηση θα καταχωρίζεται για σύνδεση μέσω οποιουδήποτε φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή (laptop, netbook, notebook, tablet computer), εκτός των χώρων κατοικίας και εργασίας.

Επιπλέον:

Θετική απάντηση καταχωρίζεται στο **2.1** εάν η σύνδεση πραγματοποιείται από το φορητό υπολογιστή χρησιμοποιώντας δίκτυο κινητής τηλεφωνίας, με USB, κάρτα SIM ή κινητό τηλέφωνο σαν modem.

Θετική απάντηση καταχωρίζεται στο **2.2** εάν η σύνδεση πραγματοποιείται από το φορητό υπολογιστή χρησιμοποιώντας ασύρματο δίκτυο WiFi σε hotspots ξενοδοχείων, αεροδρομίων, δημόσιων χώρων κ.λ.π.

Άλλη συσκευή (π.χ. PDA, MP3 player, ηλεκτρονικό αναγνώστη (e-book reader), φορητή κονσόλα παιχνιδιών, κ.ά.)..... ☒ 3

Θετική απάντηση θα καταχωρίζεται για σύνδεση μέσω οποιασδήποτε άλλης φορητής συσκευής, συγκεκριμένα με PDA, MP3 player, ηλεκτρονικό αναγνώστη (e-book reader), φορητή κονσόλα παιχνιδιών (π.χ. PSP, i-rod touch, portable NINTENDO κλπ.).

Διευκρινίζεται για τα PDAs ότι αυτά δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται και ως κινητά τηλέφωνα, για να καταχωριστεί θετική απάντηση στο 3.

Δεν συνδέθηκα στο διαδίκτυο εκτός της κατοικίας ή της εργασίας μου με κινητή συσκευή ☒ 4

Για όσους δεν συνδέθηκαν στο διαδίκτυο χρησιμοποιώντας κινητή συσκευή.

Ερώτημα Γ4: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2017, για ποιους από τους παρακάτω λόγους χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο, για προσωπική σας χρήση;»

Απάντηση θα καταχωρηθεί 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 καταχωρηθεί 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 συνηθέστερους τρόπους επικοινωνίας, μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή αλλά και κινητού τηλεφώνου. Περιλαμβάνει τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για αποστολή μηνυμάτων σε φίλους ή για πληροφορίες σχετικά με αγαθά και υπηρεσίες

2. Τηλεφωνήσατε ή πραγματοποιήσατε βιντεοκλήσεις με τη χρήση web κάμερας μέσω του διαδικτύου (χρησιμοποιώντας εφαρμογές, όπως το Skype ή το Facetime)

Η πραγματοποίηση τηλεφωνημάτων μέσω του διαδικτύου είναι μία σχετικά φθηνή μέθοδος επικοινωνίας. Για τις υπηρεσίες αυτές απαιτούνται μικρόφωνο και ακουστικά 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**.

Το FaceTime είναι λειτουργία / εφαρμογή της Apple που παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα να πραγματοποιεί κλήση φωνής χρησιμοποιώντας το internet μέσω WiFi ή 3G/4G βίντεο κλήσεις.

3. Συμμετείχατε σε ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης (δημιουργήσατε προφίλ χρήστη, αποστείλατε μηνύματα κ.ά. σε Facebook, Twitter, Instagram, snapchat κλπ.)

Οι ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, Twitter, MySpace) έχουν γίνει πολύ δημοφιλείς γιατί παρέχουν τη δυνατότητα σε ανθρώπους από διαφορετικά σημεία του κόσμου να έρθουν σε επαφή, να γνωριστούν και να επικοινωνήσουν μέσω του Internet. 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 το χρήστη. Εκτός από το Facebook ή το MySpace, υπάρχουν και πολλοί άλλοι ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης που επικεντρώνονται σε συγκεκριμένα θέματα ή απευθύνονται σε συγκεκριμένες ομάδες.

Το instagram είναι δημοφιλής εφαρμογή κοινωνικής δικτύωσης και συγχρόνως μία υπηρεσία η οποία επιτρέπει τη λήψη και το διαμοιρασμό φωτογραφιών και βίντεο. Το snapchat είναι εφαρμογή ανταλλαγής μηνυμάτων φωτογραφιών, βίντεο και κειμένου. Αυτό που την ξεχώρισε και την έκανε τόσο δημοφιλή είναι το γεγονός πως τα μηνύματα τα οποία στέλνονται είναι αυτοκαταστρεφόμενα, δηλαδή έχουν μικρή διάρκεια ζωής για προβολή από τον παραλήπτη έως ότου διαγραφούν αυτόματα.

4. <<Φορτώσατε>> σε ιστοσελίδα περιεχόμενο (κείμενο, φωτογραφίες, μουσική, videos, λογισμικό κλπ.) που έχετε εσείς δημιουργήσει προκειμένου να το μοιραστείτε με άλλους

Θετική απάντηση καταχωρίζεται είτε το «ιδιοπαραγόμενο» προϊόν (κείμενο, φωτογραφία, μουσική, video, λογισμικό κλπ.) φορτωθεί σε ιστοσελίδα του ερευνώμενου είτε σε ιστοσελίδα άλλων, προκειμένου να το δουν και άλλοι.

Πρόσβαση σε πληροφορίες

5. Διαβάσατε online ειδήσεις σε ιστοσελίδες, εφημερίδες, περιοδικά

Για την online ανάγνωση ιστοσελίδων, εφημερίδων και πάσης φύσεως περιοδικών, με συνδρομή ή χωρίς.

6. 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.).

7. Αναζητήσατε πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες

Καταχωρούνται θετικές απαντήσεις μόνο όταν γίνεται **αναζήτηση μόνο** για προϊόντα ή υπηρεσίες. Τα προϊόντα μπορεί να είναι είδη σπιτιού, video games, βιβλία, ταινίες, μουσικά CD, υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης, ρουχισμός, ηλεκτρονικές συσκευές, λογισμικό ηλεκτρονικού υπολογιστή, κ.ά.

Συμμετοχή και έκφραση γνώμης για κοινωνικά και πολιτικά θέματα

8. Αποστείλατε τη γνώμη σας για θέματα κοινωνικά ή πολιτικά σε ιστοσελίδες (π.χ. σε blogs, δίκτυα κοινωνικής δικτύωσης κλπ.)

Το ερώτημα αναφέρεται σε ιστοσελίδες που χρησιμοποιούνται προκειμένου κάποιος να διαβάσει γνώμες επί κοινωνικών ή πολιτικών θεμάτων ή και να κάνει γνωστές τις δικές του απόψεις. Θετική απάντηση καταχωρίζεται μόνον για **ενεργό** συμμετοχή (έκφραση / γνωστοποίηση απόψεων) και όχι για παθητική, δηλαδή εάν κάποιος διαβάσει τα όσα γράφονται σε κάποιο blog, κλπ.

Τα **blogs** είναι ιστοχώροι ή ιστοσελίδες που ανανεώνονται τακτικά, συνήθως σε καθημερινή βάση, και περιέχουν πληροφορίες σχετικές με ένα θέμα. 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.

Οι **ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης** (Facebook, Myspace, κλπ.), όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, αποτελούν εικονικές κοινότητες, όπου οι χρήστες του διαδικτύου έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν τα εικονικά τους προφίλ και να αναπτύξουν ένα δίκτυο επαφών, με τις οποίες μπορούν να επικοινωνούν μέσω της ιστοσελίδας.

9. Λάβατε μέρος σε online διαβουλεύσεις ή ψηφοφορίες για τον καθορισμό κοινωνικών ή πολιτικών θεμάτων (π.χ. πολεοδομικός σχεδιασμός, προσυπογραφή για προώθηση αιτήματος κλπ.)

Καταγράφεται η **ενεργός** συμμετοχή, με τη χρήση του διαδικτύου, του ερευνώμενου σε διαδικασίες διακυβέρνησης αναφορικά με κοινωνικά ή πολιτικά θέματα μέσω κάποιας ψηφοφορίας ή μέσω online διαβούλευσης. Συνήθως πρόκειται για «επίσημες» δράσεις με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και για τις οποίες γίνεται συστηματική συλλογή απόψεων, προκειμένου να υπάρξει συναίνεση και να ληφθούν αποφάσεις. Ως παραδείγματα τέτοιων δράσεων αναφέρονται δράσεις πολεοδομικού σχεδιασμού, περιβαλλοντικών θεμάτων, θέματα προστασίας του καταναλωτή, κ.ά.

Με τις online διαβουλεύσεις ή ψηφοφορίες παρέχονται στον χρήστη πληροφορίες και η δυνατότητα να αλληλεπιδράσει με άλλους, να σχολιάσει θέματα που τον αφορούν και γενικότερα να συμμετάσχει στη δημόσια ζωή.

Επαγγελματική ζωή

10. Αναζητήσατε εργασία ή αποστείλατε αιτήσεις για εύρεση εργασίας

Το ερώτημα απευθύνεται, κυρίως, σε άτομα που αναζητούν εργασία σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες ή ακόμα στέλνουν αιτήσεις. Θετική απάντηση θα καταχωρίζεται μόνο για online αποστολή της αίτησης για εύρεση εργασίας.

11. Συμμετείχατε σε ιστοσελίδες επαγγελματικής δικτύωσης (δημιουργήσατε προφίλ χρήστη, αποστείλατε μηνύματα κλπ. στο LinkedIn, στο Xing κλπ.)

Καταγράφεται η συμμετοχή σε επαγγελματικά δίκτυα, με τη δημιουργία προφίλ και την αποστολή μηνυμάτων κλπ. σε site όπως το LinkedIn, το Xing, το Ecademy, κ.ά.

Το **LinkedIn** είναι ένας ιστότοπος κοινωνικής δικτύωσης (social networking website) που εξειδικεύεται σε επιχειρηματικές δραστηριότητες. Δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να δημιουργήσουν ένα δίκτυο από υπάρχουσες και νέες επαγγελματικές επαφές (που αποκαλούνται

συνδέσεις - connections). Προσφέρεται έτσι σε έναν επαγγελματία απίστευτα μεγάλο πεδίο επαγγελματικών επαφών. Το δίκτυο απευθύνεται τόσο σε εργοδότες όσο και σε εργαζόμενους, ενώ δίνεται η ευκαιρία για αναζήτηση εργασίας αλλά και για αναζήτηση ανθρώπινου δυναμικού από τις εταιρίες. Οι χρήστες μπορούν να αναζητούν πιθανούς πελάτες, θέσεις εργασίας, ή συνεργάτες, να συζητούν επαγγελματικά ζητήματα και να κάνουν περισσότερο γνωστή την επιχείρηση ή/και τις ικανότητές τους.

Το **Xing** είναι μια κοινωνική πλατφόρμα λογισμικού για τη διευκόλυνση ενός μικρού δικτύου επαγγελματιών. Η πλατφόρμα παρέχει προσωπικά προφίλ, ομάδες, φόρουμ συζητήσεων, συντονισμό γεγονότων, και άλλα κοινά κοινωνικά χαρακτηριστικά της κοινότητας που την απαρτίζουν.

Άλλες on-line υπηρεσίες

12. Κάνετε χρήση υπηρεσιών για ταξίδια και καταλύματα

Θετική απάντηση καταχωρίζεται για χρήση του διαδικτύου προκειμένου να εξακριβωθούν πληροφορίες ή και να αγοραστούν υπηρεσίες που αφορούν σε ταξίδια και διαμονή σε τουριστικά καταλύματα, όπως για παράδειγμα η αγορά εισιτηρίων, η κράτηση σε ξενοδοχεία ή άλλα καταλύματα.

13. Πουλήσατε αγαθά ή υπηρεσίες, π.χ. μέσω δημοπρασιών (π.χ. στο e-Bay)

Θετική απάντηση καταχωρίζεται για πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών online μέσω διαφήμισης που τοποθετείται στο διαδίκτυο π.χ. στο e Bay, χωρίς ωστόσο απαραίτητα η πληρωμή να γίνεται ηλεκτρονικά.

Δεν καταχωρίζεται θετική απάντηση για τοποθέτηση διαφήμισης σε ιστοσελίδα, για παράδειγμα, για πώληση ενός ποδηλάτου ή ενός εισιτηρίου για συναυλία, αφού, συνήθως, η συγκεκριμένη συναλλαγή / συνεννόηση δεν πραγματοποιείται online αλλά μέσω τηλεφώνου ή e-mail.

14. 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 λογαριασμών, δόσεων πιστωτικών καρτών κλπ.

Η πραγματοποίηση άλλων διαδικτυακών οικονομικών συναλλαγών, όπως η **αγορά μετοχών**, η **αγορά ασφαλειών** και η **λήψη δανείου** ή η **ρύθμιση οφειλών** σε τράπεζες **δεν περιλαμβάνονται** εδώ και καταγράφονται στο **ερώτημα Ε9**.

Ερώτημα Γ5: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2017, χρησιμοποιήσατε διαδικτυακούς αποθηκευτικούς χώρους όπως π.χ. οι Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive/Skydrive, iCloud, Amazon Cloud Drive, για να αποθηκεύσετε έγγραφα, εικόνες, μουσική, videos ή άλλα αρχεία ;»

Θετική απάντηση θα δώσουν όσοι από τους ερευνώμενους έχουν χρησιμοποιήσει κάποιους από τους αναφερόμενους αποθηκευτικούς χώρους, είτε δωρεάν, είτε με κάποιο χρηματικό αντίτιμο για

περισσότερα GBs. Ενδεικτικά, στο ερώτημα αναφέρονται ως διαδικτυακοί αποθηκευτικοί χώροι οι Google Drive, Dropbox, Windows Skydrive, iCloud και Amazon Cloud Drive.

- **Google Drive** για αποθήκευση αρχείων PDF, εικόνων, φωτογραφιών, βίντεο αλλά και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου Gmail και των συνημμένων του. Παρέχει δωρεάν αποθηκευτικό χώρο της τάξης των 5 GB.
- Το **Dropbox** είναι μια εφαρμογή αποθηκευτικού νέφους ή με άλλα λόγια μια υπηρεσία που επιτρέπει την αποθήκευση, τον συγχρονισμό και την κοινή χρήση αρχείων μεταξύ διαφορετικών συσκευών που ο χρήστης επιλέγει να συνδέσει στο λογαριασμό του. Η υπηρεσία προσφέρει από 2 GB έως 16GB δωρεάν αποθηκευτικού χώρου ενώ μεγάλο πλεονέκτημα του είναι ότι μπορεί να εγκατασταθεί σε οποιαδήποτε πλατφόρμα, Microsoft, Apple, Linux, iPhone, iPad, Android, BlackBerry κλπ.
- **Windows Skydrive** είναι μια εφαρμογή που παρέχει online πρόσβαση σε αποθηκευτικό χώρο για αρχεία, και στον οποίο μπορούμε να έχουμε πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή. Η Microsoft προχώρησε στην ανάπτυξη του SkyDrive αφού τα νέα Windows 8, τα Windows Mobile αλλά και οι περισσότερες εφαρμογές όπως το γνωστό σε όλους Office προωθούν τη χρήση της εν λόγω υπηρεσίας. Η υπηρεσία προσφέρει 7GB δωρεάν αποθηκευτικού χώρου.
- Το **iCloud** είναι εφαρμογή της Apple η οποία αποθηκεύει μουσική, φωτογραφίες, εφαρμογές, τα ημερολόγια, έγγραφα και ακόμη περισσότερα. Τα προωθεί ασύρματα σε όλες μας τις συσκευές - αυτόματα. Είναι ο πιο εύκολος τρόπος για να διαχειριστούμε το περιεχόμενό μας από όλες τις συσκευές, χωρίς προσπάθεια. Το iCloud αποθηκεύει τα δεδομένα μας ώστε να είναι πάντα προσβάσιμα από το iPad, το iPhone, το iPod touch, το Mac ή το PC μας. Διατηρεί ενημερωμένα τα mail μας, τις επαφές μας και τα ημερολόγια μας σε όλες τις συσκευές, χωρίς να χρειάζεται συγχρονισμός ή διαχείριση.
- **Amazon Cloud Drive** είναι εφαρμογή από την Amazon που παρέχει αποθηκευτικό χώρο στο διαδίκτυο. Οι αποθηκευτικοί χώροι του μπορούν να προσεγγιστούν από μία έως και οκτώ συγκεκριμένες συσκευές. Οι συσκευές μπορούν να είναι κινητές συσκευές, διαφορετικοί υπολογιστές, και διαφορετικά προγράμματα περιήγησης στον ίδιο υπολογιστή. Τα πρώτα 5 GB αποθήκευσης είναι δωρεάν. Υποστηρίζει τη μουσική περιήγηση από τους τίτλους των τραγουδιών, άλμπουμ, καλλιτέχνες, είδη και playlists.

Ερώτημα Γ6: «Κατά Το πρώτο τρίμηνο του 2017, πραγματοποιήσατε μέσω διαδικτύου κάποια/κάποιες από τις παρακάτω δραστηριότητες εκμάθησης για εκπαιδευτικούς, επαγγελματικούς ή προσωπικούς, λόγους;»

Στόχος του ερωτήματος είναι η καταγραφή της χρήσης ή μη του διαδικτύου για εκμάθηση, στο πλαίσιο της εκπαίδευσης, της εργασίας αλλά και για ιδιωτικούς σκοπούς.

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται ιδιαίτερα αυξημένη ζήτηση για προγράμματα εκπαίδευσης εξ αποστάσεως, σε προπτυχιακό, μεταπτυχιακό αλλά και σε επίπεδο συνεχιζόμενης κατάρτισης, τα οποία αξιοποιούν τις δυνατότητες των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας και υλοποιούνται σε ένα περιβάλλον ηλεκτρονικής εκμάθησης (e-Learning). Οι συμμετέχοντες στην εκπαιδευτική διαδικασία απολαμβάνουν πλήρους ανεξαρτησίας, στο «χώρο» και στο «χρόνο» μάθησης, αφού έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε ολοκληρωμένη μαθησιακή διαδικασία κυριολεκτικά με ένα «κλικ» του ποντικιού του ηλεκτρονικού υπολογιστή του σπιτιού, του γραφείου ή του laptop εφόσον υπάρχει μια ικανοποιητική ADSL σύνδεση στο internet.

Ως αντιπροσωπευτικά παραδείγματα online προγραμμάτων αναφέρουμε αυτά του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, τα προγράμματα e-Learning του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, το πρόγραμμα εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης e-Learning του τμήματος Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής του ΠΑΠΕΙ, οι εξετάσεις για πιστοποίηση ξένης γλώσσας (IELTS, GREs, TOEFL).

Ειδικότερα:

- **Παρακολούθηση online προγράμματος:** Για εκπαιδευτικά προγράμματα που πραγματοποιούνται online, εξ' αποστάσεως και όχι, απαραίτητα σε χώρο εκπαίδευσης ή στην εργασία, αλλά, συνήθως,

στην κατοικία. Η επικοινωνία εκπαιδευτών και εκπαιδευόμενων και η διακίνηση του εκπαιδευτικού υλικού γίνεται μέσω διαδικτύου. Θετική απάντηση θα καταχωρίζεται και για προγράμματα τα οποία τμηματικά μόνο γίνονται μέσω διαδικτύου. Περιλαμβάνονται πάσης φύσεως σεμινάρια για εκπαιδευτικούς, επαγγελματικούς ή προσωπικούς λόγους ή ακόμα για θέματα που αφορούν χόμπι όπως π.χ. για μαγείρεμα, ιστορία, εκμάθηση ξένων γλωσσών κ.ά. Συνήθως για τα online σεμινάρια απαιτείται εγγραφή.

2. Χρησιμοποίηση online εκπαιδευτικού υλικού πέραν αυτού που χρησιμοποιείται κατά την παρακολούθηση πλήρους online εκπαιδευτικού προγράμματος: Για χρήση online εκπαιδευτικού υλικού, όπως οπτικοακουστικό υλικό, online εκπαιδευτικό software, ηλεκτρονικά εγχειρίδια, κ.ά., που δεν σχετίζονται με την παρακολούθηση online προγράμματος (για το οποίο θετική απάντηση καταχωρίζεται στην προηγούμενη απάντηση (1)), αλλά χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο άλλων, offline, δηλαδή όχι εξ αποστάσεως αλλά με παρακολούθηση, προγραμμάτων που κάποιος παρακολουθεί. Θετική απάντηση καταχωρίζεται για online ανάγνωση/χρήση εκπαιδευτικών βιβλίων, εγχειριδίων, άρθρων από εκπαιδευτικά sites και όχι εάν αυτά «φορτώνονται», με ή χωρίς πληρωμή, για χρήση αργότερα.

3. Επικοινωνία με τους διδάσκοντες ή άλλα άτομα που επίσης παρακολουθούν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα μέσω εκπαιδευτικών ιστοσελίδων ή portals: Για οποιαδήποτε επικοινωνία πραγματοποιείται μεταξύ διδασκόντων και μαθητών/εκπαιδευόμενων ή μεταξύ συμμαθητών/συνεκπαιδευμένων μέσω εκπαιδευτικών ιστοσελίδων ή portals.

4. Άλλη δραστηριότητα εκμάθησης : Για άλλες δραστηριότητες εκμάθησης που δεν περιλαμβάνονται στις προηγούμενες απαντήσεις. Για παράδειγμα, για online εξετάσεις (ξένων γλωσσών, γνώσης χειρισμού Η/Υ, κ.ά.), εφόσον ο ερευνώμενος τις εκλαμβάνει ως ευκαιρία για γνώση, παρά το γεγονός ότι οι εξετάσεις συνήθως είναι δοκιμασία για αξιολόγηση των γνώσεων/δεξιοτήτων και όχι δραστηριότητα για ανάπτυξη της γνώσης.

Ερώτημα Γ7: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2017), χρησιμοποιήσατε ιστοσελίδες ή εφαρμογές (διαδικτυακές πλατφόρμες) προκειμένου να εξασφαλίσετε κατάλυμα (δωμάτιο, διαμέρισμα, κατοικία, εξοχικό σπίτι διακοπών, κλπ. από άλλον ιδιώτη για προσωπική σας χρήση;»

Το ερώτημα καταγράφει τη χρήση εφαρμογών εξεύρεσης καταλύματος από άλλους ιδιώτες. Διευκρινίζεται ότι οι εφαρμογές λειτουργούν ως μεσάζοντες και ουσιαστικά φέρνουν σε επικοινωνία των χρήστη με τον ιδιώτη που παρέχει το κατάλυμα. Ως χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιας εφαρμογής / πλατφόρμας αναφέρεται η Airbnb και απάντηση 1 θα καταχωρίζεται μόνο για όσους αναζητούν και βρίσκουν κατάλυμα μέσω των ανάλογων εφαρμογών και όχι για όσους βάζουν στην εφαρμογή/πλατφόρμα διαφήμιση για το κατάλυμα που ενοικιάζουν. Μοναδική προϋπόθεση να έχει ολοκληρωθεί η συναλλαγή εντός των τελευταίων 12 μηνών.

Η **Airbnb** είναι, ουσιαστικά, μια online κοινότητα που παρέχει τη δυνατότητα σε όποιον έχει ένα ή περισσότερα δωμάτια διαθέσιμα στο σπίτι του να τα νοικιάσει για ένα σύντομο χρονικό διάστημα. Με άλλα λόγια, είναι μια online πλατφόρμα όπου μπορεί κανείς να βρει διαμονή για μερικές μέρες ή ακόμα και για μερικούς μήνες σε άλλη πόλη, σε τιμές πιο οικονομικές σε σχέση με αυτές του ξενοδοχείου. Η Airbnb υπάρχει από το 2008, σε 57.000 πόλεις, σε 150 χώρες, και το καλοκαίρι του 2015 το χρησιμοποίησαν 17 εκατομμύρια άτομα.

Εκτός από την **Airbnb** υπάρχουν και άλλες παρόμοιες διαδικτυακές πλατφόρμες όπως, η **Homeaway** για αναζήτηση κυρίως εξοχικών κατοικιών, η **Discoverroom** κυρίως για μικρά τουριστικά καταλύματα, η **Flipkey** κ.ά.

Δεν περιλαμβάνεται και δεν καταχωρίζεται θετική απάντηση (1 και 2) για χρήση ιστοσελίδων που, παραδοσιακά, χρησιμοποιούνται για την εξεύρεση καταλύματος όπως Booking.com, Trivago.com, Venere.com, TripAdvisor.com.

Απάντηση 2 «Ναι, άλλες ιστοσελίδες και εφαρμογές» θα καταχωρίζεται για εξεύρεση καταλύματος μέσω άλλων ιστοσελίδων και εφαρμογών όπως για παράδειγμα τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, Facebook, Google+, Instagram κλπ. που σκοπός τους δεν είναι να μεσολαβούν για την εξεύρεση καταλύματος, απλά, παρέχουν τη δυνατότητα σε όποιον ιδιώτη θέλει να δημιουργήσει δημόσιο προφίλ και να «γνωστοποιήσει» ότι π.χ. παρέχει κατάλυμα. Δεν θα καταχωρίζεται θετική απάντηση στο 2 για συμφωνία για κατάλυμα που «κλείνεται» μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων -Instant Messaging (π.χ. Whatsapp, Tango, Telegram).

Ερώτημα Γ8: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2017), χρησιμοποιήσατε ιστοσελίδες ή εφαρμογές (διαδικτυακές πλατφόρμες) προκειμένου να διευθετήσετε τη μεταφορά/μετακίνησή σας (π.χ. με αυτοκίνητο) από άλλον ιδιώτη, για προσωπική σας χρήση;»

Το ερώτημα καταγράφει τη χρήση ιστοσελίδων/εφαρμογών μέσω των οποίων μπορεί κάποιος να κάνει χρήση υπηρεσιών μεταφοράς που παρέχονται από άλλους ιδιώτες. Ως χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιας εφαρμογής / πλατφόρμας αναφέρεται η Uber, η οποία λειτουργεί σε περισσότερες από 77 χώρες και 527 πόλεις και απάντηση 1 θα καταχωρίζεται μόνο για όσους αναζητούν και βρίσκουν υπηρεσίες μεταφοράς μέσω των ανάλογων εφαρμογών και όχι για όσους βάζουν στην εφαρμογή/πλατφόρμα διαφήμιση για τις υπηρεσίες μεταφοράς που μπορούν να παρέχουν.

Η χρήση των συγκεκριμένων ιστοσελίδων επιτρέπει σε ιδιώτες κατόχους οχημάτων να μετατραπούν σε οδηγούς προς ενοικίαση, μοιράζοντας το αυτοκίνητό τους με τους χρήστες της εφαρμογής και κερδίζοντας χρήματα από τις διαδρομές αυτές. Θετική απάντηση, ωστόσο, μπορεί να καταχωρισθεί και για υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν, αρκεί μόνο να έχει ολοκληρωθεί εντός των τελευταίων 12 μηνών η συναλλαγή (μεταφορά).

Το μόνο που κάνει η Uber είναι να παρέχει την πλατφόρμα για την απευθείας επικοινωνία και τον διαμοιρασμό διαδρομών μεταξύ των χρηστών. Τα υπόλοιπα τα κανονίζουν ο οδηγός και ο πελάτης, μεταξύ τους. Οι νομοθέτες σε διάφορες ευρωπαϊκές χώρες και αμερικανικές πολιτείες επιχειρούν να την βγάλουν εκτός νόμου, κατηγορώντας την για παράνομη λειτουργία υπηρεσιών ταξί, αθέμιτο ανταγωνισμό και ζητήματα ασφαλείας από τους μη αδειοδοτημένους οδηγούς.

Απάντηση 2 «Ναι, άλλες ιστοσελίδες και εφαρμογές» θα καταχωρίζεται για εξεύρεση υπηρεσιών μεταφοράς μέσω άλλων ιστοσελίδων και εφαρμογών όπως για παράδειγμα τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, Facebook, Google+, Instagram κλπ. που σκοπός τους δεν είναι να μεσολαβούν για την εξεύρεση της υπηρεσίας, απλά, παρέχουν τη δυνατότητα σε όποιον ιδιώτη θέλει να δημιουργήσει δημόσιο προφίλ και να «γνωστοποιήσει» ότι π.χ. παρέχει υπηρεσίες μεταφοράς. Δεν θα καταχωρίζεται θετική απάντηση στο 2 για συμφωνία για μεταφορά που «κλείνεται» μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων -Instant Messaging (π.χ. Whatsapp, Tango, Telegram).

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η ενότητα αποσκοπεί στην καταγραφή των συναλλαγών με το δημόσιο που πραγματοποιούν ηλεκτρονικά οι πολίτες. Περιλαμβάνονται υπηρεσίες που διατίθενται τόσο σε εθνικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο, από υπηρεσίες του στενού ή του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Απώτερος σκοπός του ερωτήματος και των δεικτών που προκύπτουν από αυτό είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, ο περιορισμός της γραφειοκρατίας αλλά και η ενδυνάμωση της δημοκρατίας.

Πρακτικά, υπάρχουν τέσσερα επίπεδα αλληλεπίδρασης του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες που ανήκουν :

- στο 1^ο επίπεδο παρέχουν μόνο πληροφορίες,
- στο 2^ο επίπεδο παρέχουν τη δυνατότητα να κατεβάσει –μόνο– ο χρήστης φόρμες εντύπων / εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή και

- στο 3^ο επίπεδο παρέχουν τη δυνατότητα να υποβάλλει κάποιος ηλεκτρονικά έντυπα, τα οποία και παρέχονται από την ιστοσελίδα σε ηλεκτρονική μορφή.
- στο 4^ο επίπεδο παρέχουν τη δυνατότητα κάποιος να διεκπεραιώσει την εργασία του εξ' ολοκλήρου ηλεκτρονικά, χωρίς την ανάγκη ύπαρξης οποιωνδήποτε έντυπων εγγράφων ή προσωπικής επικοινωνίας με τη δημόσια υπηρεσία.

Ως υπηρεσίες που ανήκουν στο 4^ο επίπεδο και είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά ενδεικτικά αναφέρονται οι κάτωθι:

- **Υπηρεσία Υποβολής Φόρου Εισοδήματος** (Υποβολή φορολογικής δήλωσης φυσικών προσώπων και ειδοποίηση αποτελέσματος εκκαθάρισης)
- **Υπηρεσία αναζήτησης εργασίας** (Αναζήτηση θέσεων εργασίας, υποβολή βιογραφικού μέσω της πύλης του ΟΑΕΔ)
- **Ηλεκτρονική δήλωση μεταβολής στοιχείων αυτοκινήτου** (μέσω της πύλης Taxisnet, εφαρμογή e-Οχήματα)
- **Ηλεκτρονική αίτηση για λήψη πιστοποιητικών** (πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης, γέννησης και γάμου, μέσω της ηλεκτρονικής πύλης των ΚΕΠ)

Ερώτημα Δ1: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2017) επικοινωνήσατε ή είχατε συναλλαγή με δημόσιες υπηρεσίες και αρχές μέσω διαδικτύου, για προσωπική σας χρήση, για κάποιον /κάποιους από τους παρακάτω λόγους;»

Στο ερώτημα περιλαμβάνονται συναλλαγές αναφορικά με:

- ο υποχρεώσεις των πολιτών, όπως η υποβολή φορολογικής δήλωσης,
- ο επίσημα έγγραφα, όπως η αστυνομική ταυτότητα, πιστοποιητικά γέννησης, γάμου κ.ά.
- ο υπηρεσίες εκπαίδευσης, όπως πληροφόρηση ή και εγγραφή στην πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια ή τριτοβάθμια εκπαίδευση και χρήση δημόσιων βιβλιοθηκών)
- ο υπηρεσίες δημόσιας υγείας, όπως ο προγραμματισμός ραντεβού, η χορήγηση ιατρικών βεβαιώσεων, πιστοποιητικό νοσηλείας ή εξέτασης ασθενούς κλπ.

Δεν περιλαμβάνονται συναλλαγές με:

- ο τα ταχυδρομεία,
- ο τα μέσα μαζικής μεταφοράς
- ο τις υπηρεσίες κοινής ωφελείας
- ο τη δημόσια τηλεόραση και ραδιόφωνο και
- ο υπηρεσίες πρόβλεψης καιρικών συνθηκών (ΕΜΥ κ.ά.)

Θετική απάντηση καταχωρίζεται για τη χρήση της υπηρεσίας / εφαρμογής, ανεξάρτητα από το επίπεδο αλληλεπίδρασης / ολοκλήρωσής της.

Διευκρινίζεται ότι το ερώτημα δέχεται περισσότερες της μίας απαντήσεις καθώς επίσης και ότι δεν υπάρχει προ-απαιτήση για τις θετικές απαντήσεις, με την έννοια ότι δεν είναι υποχρεωτικό να υπάρχει απάντηση με τη σειρά σε όλα τα υποερωτήματα, δηλαδή εάν κάποιος απαντήσει ότι έχει προμηθευτεί αιτήσεις/ βεβαιώσεις κλπ. δεν είναι απαραίτητο να απαντήσει θετικά και στη λήψη πληροφοριών από την ιστοσελίδα της υπηρεσίας.

Λάβατε πληροφορίες από τις ιστοσελίδες δημόσιων υπηρεσιών;

Το ερώτημα καταγράφει την αναζήτηση οποιασδήποτε πληροφορίας στην ιστοσελίδα οποιασδήποτε δημόσιας υπηρεσίας, οργανισμού ή αρχής.

Ως μερικά μόνον παραδείγματα των πληροφοριών που μπορεί να λάβει κάθε ενδιαφερόμενος αναφέρονται τα κάτωθι:

- Ωράριο εργασίας δημόσιων υπηρεσιών και τηλέφωνα επικοινωνίας με αυτές.
- Πληροφορίες για στρατιωτική θητεία.
- Πληροφορίες για έκδοση ταυτότητας και διαβατηρίου.
- Πληροφορίες για φορολογία
- Πληροφορίες για θέσεις εργασίες από τον ΟΑΕΔ.

Προμηθευτήκατε αιτήσεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά κλπ.:

Περιλαμβάνεται η προμήθεια («κατέβασμα») οποιωνδήποτε επίσημων αιτήσεων, βεβαιώσεων, πιστοποιητικών κλπ. από τις ιστοσελίδες δημοσίων υπηρεσιών και για οποιονδήποτε λόγο π.χ. για απλή πληροφόρηση ή για να ζητήσει κάποιο επίσημο έγγραφο. Τα αρχεία που προμηθεύονται οι χρήστες μπορεί να είναι σε μορφή PDF, Microsoft Word κ.ά.

Η ηλεκτρονική επικοινωνία στη δημόσια διοίκηση ισχύει από την 1^η Μαρτίου 1999 και περιλαμβάνει την επικοινωνία μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών ή μεταξύ πολιτών και δημοσίων υπηρεσιών (ή ΝΠΙΔ ή Ενώσεων Πολιτών) με τηλεμοιότυπο (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.

Αποστέilate συμπληρωμένα έντυπα κλπ.:

Θετική απάντηση καταχωρίζεται για την υποβολή, από τον χρήστη, οποιωνδήποτε συμπληρωμένων εντύπων, αιτήσεων κλπ. Η λήψη, η αποστολή ή η διαβίβαση συμπληρωμένων εντύπων μπορεί να συνεπάγεται τη «σύνδεση» με χρήση κωδικού στο δικτυακό τόπο και την παροχή προσωπικών στοιχείων.

Η υποβολή φορολογικής δήλωσης μέσω διαδικτύου, είναι από τις κύριες χρήσεις της κατηγορίας αυτής. Για να καταχωριστεί θετική απάντηση στο υποερώτημα της ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης θα πρέπει η συμπλήρωση του εντύπου / της φόρμας να έχει γίνει online μέσω του διαδικτύου, ενώ απλή προμήθεια ή εκτύπωση και αποστολή του εντύπου με το ταχυδρομείο περιλαμβάνεται στο προηγούμενο υποερώτημα. Διευκρινίζεται, επίσης, ότι η υποβολή θα πρέπει να έχει πραγματοποιηθεί από τον ίδιο τον ερευνώμενο και όχι για παράδειγμα από το λογιστή ή από τον/ την σύζυγο με τους οποίους συνυποβάλλουμε δήλωση.

Ως άλλα παραδείγματα αποστολής / υποβολής συμπληρωμένων εντύπων αναφέρονται η αποστολή αίτησης για πιστοποιητικό εγγραφής στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση, για κράτηση βιβλίου σε δημόσια βιβλιοθήκη, για παροχή στοιχείων για παράδειγμα από την ΕΛΣΤΑΤ.

Ερώτημα Δ2: «Ποιοι από τους παρακάτω λόγους συνέτρεξαν και δεν αποστέilate συμπληρωμένα έντυπα μέσω διαδικτύου;»

Το ερώτημα αφορά όσους απάντησαν ότι δεν απέστειλαν συμπληρωμένα έντυπα μέσω διαδικτύου στο ερώτημα Δ1. Το ερώτημα αποσκοπεί στην καταγραφή όσων αν και είχαν την ανάγκη επικοινωνίας με δημόσιες υπηρεσίες (δεν απαντούν θετικά στο υποερώτημα 1 του ερωτήματος Δ2) δεν επικοινωνήσαν με αυτές ηλεκτρονικά (δεν απαντούν θετικά στο υποερώτημα 3 του ερωτήματος Δ1). Ειδικότερα:

Δεν είχα να υποβάλλω κανένα επίσημο έντυπο ☒ **1**

Θετική απάντηση θα δώσουν όσοι δεν χρειάστηκε να υποβάλουν κάποιο επίσημο έγγραφο σε δημόσια υπηρεσία ή δημόσια αρχή.

Δεν ήταν διαθέσιμη η ηλεκτρονική υπηρεσία που χρειαζόμουν ☒ **2**

Για εφαρμογές που δεν είναι διαθέσιμες ακόμη στο διαδίκτυο ή για εφαρμογές που παρά την ύπαρξη της σχετικής ιστοσελίδας δεν παρέχεται η δυνατότητα να υποβάλλεις online τις σχετικές φόρμες.

Έλλειψη γνώσεων (π.χ. δεν γνώριζα πώς να χρησιμοποιήσω την ιστοσελίδα, η χρήση της ήταν πολύπλοκη) ☒ **3**

Για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο χρήστης δεν γνώριζε πώς να χρησιμοποιήσει την παρεχόμενη υπηρεσία και που είτε δεν προσπάθησε ποτέ είτε εάν και προσπάθησε τελικά δεν κατόρθωσε να ολοκληρώσει τη διαδικασία που απαιτείτο, είτε λόγω έλλειψης γνώσεων είτε γιατί η χρήση ήταν πολύπλοκη.

Ανησυχία σχετικά με την προστασία και την ασφάλεια των προσωπικών μου δεδομένων ☒ 4

Όταν ο ερευνώμενος ανησυχεί για την ασφάλεια των προσωπικών του δεδομένων (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική ή ηλεκτρονική διεύθυνση, οικονομικά στοιχεία) και ειδικότερα για τη μη σωστή διαχείριση αυτών μετά την ολοκλήρωση της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Δεν διέθετα ηλεκτρονική υπογραφή ή υπήρχε πρόβλημα αναγνώρισης της ηλεκτρονικής υπογραφής μου ή άλλου μέσου πιστοποίησης της ηλεκτρονικής ταυτότητάς μου, κάτι που απαιτείται για το δικαίωμα χρήσης της διαδικτυακής υπηρεσίας) ☒ 5

Άλλο πρόσωπο υπέβαλε για λογαριασμό μου, τα συμπληρωμένα έντυπα (π.χ. ο φοροτεχνικός μου, μέλος της οικογένειάς μου ή άλλος συγγενείς) ☒ 6

Άλλος λόγος ☒ 7

Για λόγο/λόγους που δεν προαναφέρονται.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε : 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 στον τρόπο παράδοσης συγκεκριμένων ειδών και υπηρεσιών όπως ταινίες, μουσική, βιβλία, λογισμικό, στη χώρα προέλευσης των αγορασθέντων προϊόντων/υπηρεσιών.

Θετική απάντηση καταχωρείται 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 καταχωρείται 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 καταχωρείται θετική απάντηση μόνο όταν το προϊόν τελικά αγοράζεται. Κρατήσεις για καταλύματα 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 ερευνωμένου.

Ερώτημα Ε1: «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. Δεν περιλαμβάνονται αγορές μέσω e-mail, SMS, MMS.

ΠΡΟΣΟΧΗ στις απαντήσεις 3.1, 3.2, 4.1 και 4.2 για τις οποίες, ανάλογα με την απάντηση που έχει δοθεί στο ερώτημα **Γ1** (πότε χρησιμοποιήσατε πιο πρόσφατα το διαδίκτυο) ακολουθείται άλλη ροή.

Ερώτημα Ε2: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 - Μάρτιος 2017), ποια προϊόντα ή υπηρεσίες αγοράσατε ή παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου, για προσωπική σας χρήση;»

Στο ερώτημα αναφέρονται διάφορες κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών και ο ερευνώμενος 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, είδη κηπουρικής, φυτά, αντίκες, εργαλεία, συλλεκτικά είδη κ.ά. **Εξαιρούνται** τα ηλεκτρονικά είδη.
- 3. Φάρμακα.** Περιλαμβάνονται τα φάρμακα –ανεξάρτητα εάν αυτά έχουν χορηγηθεί με συνταγή γιατρού ή μη– καθώς και τα συμπληρώματα διατροφής και οι βιταμίνες.
- 4. Είδη ένδυσης και υπόδησης – αθλητικά είδη.** Περιλαμβάνονται και τα υφάσματα, τα αξεσουάρ κλπ.
- 5. Εξαρτήματα και περιφερειακό εξοπλισμό (hardware) ηλεκτρονικού υπολογιστή.** Περιλαμβάνονται τα εξαρτήματα, όπως μόντεμ, εκτυπωτής κ.ά.
- 6. Ηλεκτρονικές συσκευές.** Περιλαμβάνονται κινητά τηλέφωνα, φωτογραφικές μηχανές, βιντεοκάμερες, στερεοφωνικά συγκροτήματα, DVD players, video κλπ.
- 7. Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών.** Περιλαμβάνονται οι συνδρομές συνδρομητικής τηλεόρασης (Nova, Cosmote 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.
- 8. Διαμονή σε καταλύματα.** Περιλαμβάνεται η κράτηση για διαμονή σε ξενοδοχεία, δωμάτια, διαμερίσματα κλπ. Δεν καταχωρείται θετική απάντηση για απλή αναζήτηση πληροφοριών για τις υπηρεσίες αυτές ή για προαγορά / κράτηση θέσεων χωρίς νομική δέσμευση η οποία συνεπάγεται κάποιο κόστος.
- 9. Ταξιδιωτικές υπηρεσίες.** Περιλαμβάνονται η κράτηση ή η αγορά εισιτηρίων, η ενοικίαση αυτοκινήτου κλπ. Δεν καταχωρείται θετική απάντηση για απλή αναζήτηση πληροφοριών για τις υπηρεσίες αυτές όπως επίσης και για απλή κράτηση π.χ. εισιτηρίων χωρίς νομική δέσμευση - κόστος.
- 10. Εισιτήρια για εκδηλώσεις.** Περιλαμβάνεται η αγορά εισιτηρίων για συναυλίες, κινηματογράφο, αθλητικά γεγονότα, θέατρο κλπ.
- 11. Ταινίες, μουσική.** Περιλαμβάνονται CDs, DVDs και γενικά κάθε συσκευή στην οποία μπορεί κανείς να αποθηκεύσει ταινίες και μουσική. Επίσης μουσική και ταινίες που παραλαμβάνονται online καθώς και ταινίες από την υπηρεσία Video on Demand συνδρομητικών εταιρειών όπως η OTE TV, η Forthnet (Nova), η Vodafone (HOL), Netflix. Θετική απάντηση καταχωρείται μόνο για ταινίες ή μουσική που αγοράζονται έναντι αντιτίμου.
- 12. Βιβλία (σε ηλεκτρονική ή μη μορφή) περιοδικά, εφημερίδες.** Καταχωρείται θετική απάντηση για την αγορά οποιωνδήποτε βιβλίων, περιοδικών κλπ, καθώς και για τη συνδρομή / χρέωση που καταβάλλεται για την ανάγνωση/ λήψη περιοδικών / εφημερίδων / βιβλίων. Θετική απάντηση καταχωρείται 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.
- 13. Υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης.** Το υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης χρησιμοποιείται για εκπαιδευτικούς σκοπούς και παρέχεται σε ψηφιακή μορφή μέσω υπολογιστή ή και σε CD-Roms.
- 14. Λογισμικό για computer games και video games, συμπεριλαμβανομένων αναβαθμίσεων λογισμικού για ηλεκτρονικό υπολογιστή ή άλλη συσκευή.** Περιλαμβάνονται το λογισμικό και εξαρτήματα αναβάθμισης για τον υπολογιστή, όπως μνήμη, σκληρός δίσκος, κάρτα γραφικών, κ.ά.
- 15. Άλλα.** Περιλαμβάνονται κοσμήματα, είδη από θαυμαστές, υπηρεσίες όπως λήψη πληροφοριών από βάσεις δεδομένων αλλά και οι συνδρομές για χρήση υπηρεσιών «νέφους» (διαδικτυακοί αποθηκευτικοί χώροι).

Ερώτημα Ε3: «Μήπως κάποια από τα προϊόντα που προαναφέρατε ότι παραγγέλατε μέσω του διαδικτύου, τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2017), παραδόθηκαν / «φορτώθηκαν» μέσω ιστοσελίδων ή εφαρμογών; Αν ναι, σημειώσατε ποια από αυτά.»

Για θετικές απαντήσεις στα υπο-ερωτήματα **11**: ταινίες, μουσική, **12**: βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες (σε ηλεκτρονική ή μη μορφή) ή **14**: Λογισμικό για computer games και video games, συμπεριλαμβανομένων αναβαθμίσεων λογισμικού για ηλεκτρονικό υπολογιστή ή άλλη συσκευή, του ερωτήματος E2, καταγράφεται εάν τα συγκεκριμένα προϊόντα παραδόθηκαν / «φορτώθηκαν» σε ψηφιακή μορφή online μέσω των ιστοσελίδων ή των εφαρμογών και όχι με κατ' οίκον παράδοση.

Απάντηση 1 : για παράδοση online αρχείων ταινιών και μουσικής (video ή MP3), καθώς και για απευθείας/ζωντανά παρακολούθηση προγράμματος διαδικτυακής τηλεόρασης συνεχούς μετάδοσης (online streaming) με πληρωμή. Επίσης για χρήση υπηρεσιών Video on Demand που επιτρέπουν στους χρήστες να επιλέγουν και να βλέπουν ταινίες /σειρές από ηλεκτρονικές ταινιοθήκες. Το Netflix είναι μια συνδρομητική υπηρεσία που μας επιτρέπει να δούμε σειρές και ταινίες μέσω Internet με τη μορφή streaming, χωρίς διαφημίσεις, έναντι μηνιαίου αντιτίμου. Οι ταινίες μέσω Internet μεταφέρονται σε κρυπτογραφημένη μορφή για να μην μπορούμε να τις αποθηκεύσουμε. Για να ξαναδούμε μια ταινία που έχουμε δει στο παρελθόν, θα πρέπει να την ξανακάνουμε stream από το Internet.

Απάντηση 2 : για παράδοση εκδόσεων (π.χ. βιβλίων) σε ψηφιακή μορφή. Συμπεριλαμβάνονται και τα ακουστικά βιβλία (audio books).

Απάντηση 3 : για παράδοση περιοδικών και εφημερίδων σε ηλεκτρονική. Περιλαμβάνονται περιοδικά γενικού ενδιαφέροντος, επιστημονικά, εμπορικά, κ.ά. με την προϋπόθεση ότι για την αγορά τους έχει καταβληθεί αντίτιμο.

Ερώτημα E4: «Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που αγοράσατε ή παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου, τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2017), ήταν από:»

Η αγορά αγαθών και υπηρεσιών από άλλα κράτη μέλη συμβάλλει στους στόχους της πολιτικής της Ε.Ε. για την επίτευξη μιας ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς και ενός ενιαίου χώρου πληροφοριών. Στο ερώτημα καταγράφεται η προέλευση των πωλητών από τους οποίους έγινε η αγορά / παραγγελία των προϊόντων ή υπηρεσιών.

Ως εγχώριοι πωλητές θα θεωρηθούν και οι επιχειρήσεις με γραφεία πωλήσεων εγκατεστημένα στη χώρα, ακόμα και εάν οι ιδιοκτήτες τους δεν είναι ελληνικής καταγωγής, και ανεξάρτητα εάν η παραγωγή των προϊόντων ή οι λοιπές διαδικασίες της επιχείρησης πραγματοποιούνται στην Ελλάδα ή οπουδήποτε αλλού.

Πολυεθνικές εταιρείες με καταχωρημένη ταχυδρομική διεύθυνση στην Ελλάδα θα θεωρηθούν εγχώριοι πωλητές.

Ερώτημα E5: «Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που αγοράσατε ή παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου, για προσωπική χρήση, τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2017), από πωλητές άλλων – πλην της Ελλάδας– χωρών της ΕΕ ή από πωλητές χωρών εκτός ΕΕ ανήκουν σε κάποια/ κάποιες από τις παρακάτω ομαδοποιημένες κατηγορίες προϊόντων ή υπηρεσιών;»

Θα καταχωρισθεί θετική απάντηση μόνον για κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών που δεν αγοράστηκαν από Έλληνες πωλητές.

Απάντηση / ομάδα **1**: περιλαμβάνονται αγαθά που –λόγω της φύσης τους– συνήθως παραδίδονται ταχυδρομικά ή παραλαμβάνονται από το κατάστημα. Τα CDs και τα DVDs της κατηγορίας αυτής θα πρέπει να είναι σε φυσική και όχι αρχεία σε ψηφιακή μορφή.

Απάντηση / ομάδα **2**: περιλαμβάνονται όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παραδίδονται online από το διαδίκτυο ή «φορτώνονται» από τις ιστοσελίδες και τις εφαρμογές, σε ψηφιακή μορφή. Δεν ενδιαφέρει εάν π.χ. παραλάβει κάποιος ένα βιβλίο σε ψηφιακή μορφή και μετά τα εκτυπώσει ή μία ταινία την οποία θα αποθηκεύσει σε αποθηκευτικό μέσο.

Απάντηση / ομάδα **3**: περιλαμβάνονται κάθε είδους υπηρεσίες ταξιδιωτικές και διαμονής σε καταλύματα. Διευκρινίζεται ότι οι υπηρεσίες θα πρέπει να έχουν αγορασθεί για προσωπικό λόγο. Δεν ενδιαφέρει εάν π.χ. παραλάβει κάποιος ένα εισιτήριο σε ψηφιακή μορφή και μετά το εκτυπώσει.

Απάντηση / ομάδα **4**: περιλαμβάνονται κάθε είδους ηλεκτρονικά εισιτήρια (e-tickets) για ψυχαγωγία / εκδηλώσεις (συναυλίες, αθλητικές συγκεντρώσεις, σινεμά/θέατρο). Συνήθως παραδίδονται σε μορφή αρχείων pdf ή άλλη ψηφιακή μορφή και παραλαμβάνονται μέσω e-mail ή μέσω εφαρμογών στο κινητό τηλέφωνο. Θετική απάντηση καταχωρίζεται και για εισιτήρια που αγοράζονται μέσω διαδικτύου και παραλαμβάνονται με το ταχυδρομείο, όχι όμως και για εισιτήρια που παραγγέλλονται με e-mail. Τέλος, θετική απάντηση θα καταχωρίζεται για αγορά συνδρομών κινητής τηλεφωνίας, συνδρομητικής τηλεόρασης, κάρτας SIM για κινητό τηλέφωνο, για αγορά μονάδων σε προπληρωμένη κάρτα κινητής τηλεφωνίας, καθώς και για τυχερά παιχνίδια που παίζονται online.

Ερώτημα Ε6: «Το πρώτο τρίμηνο του 2017, πόσες φορές παραγγείλατε ή αγοράσατε προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, για προσωπική χρήση;»

Καταγράφεται το πλήθος των παραγγελιών / αγορών που πραγματοποιήθηκαν το πρώτο τρίμηνο του 2017, έστω και κατ' εκτίμηση.

Αναφέρονται τα παρακάτω παραδείγματα προκειμένου να καταγραφεί σωστά το πλήθος των παραγγελιών/αγορών το οποίο ουσιαστικά ταυτίζεται με τον αριθμό των πωλητών:

Αγορά τριών διαφορετικών ειδών από τρεις διαφορετικούς πωλητές	⇒	Πλήθος 3
Αγορά πολλών διαφορετικών ειδών από τρεις διαφορετικούς πωλητές	⇒	Πλήθος 3
Αγορά τριών μουσικών αρχείων από το Google Play Music, το ένα μετά το άλλο λόγω της λειτουργίας του Google Play και με παραλαβή τριών τιμολογίων/αποδείξεων	⇒	Πλήθος 1, γιατί ο πωλητής είναι ένας
Αγορά καταλύματος σε ξενοδοχείο και ενοικίαση αυτοκινήτου μέσω μίας ιστοσελίδας / εφαρμογής που λειτουργεί σαν μεσίτης και για το δωμάτιο στο ξενοδοχείο και για το αυτοκίνητο	⇒	Πλήθος 2, γιατί οι πωλητές είναι το ξενοδοχείο και η εταιρία ενοικίασης αυτοκινήτου (π.χ. Hertz, Europcar)
Αγορά διαφόρων ρούχων και παπουτσιών από ιστοσελίδα πώλησης online (π.χ. brandsgalaxy) ή διαφόρων βιβλίων και μουσικών CDs π.χ. από το Amazon	⇒	Πλήθος 1, γιατί ο πωλητής είναι ένας

Ερώτημα Ε7: «Κατ' εκτίμηση, ποια ήταν η αξία των αγορών ή υπηρεσιών που αγοράσατε παραγγείλατε μέσω διαδικτύου, για προσωπική σας χρήση, το πρώτο τρίμηνο του 2017;»

Καταγράφεται η αξία των αγορών ή υπηρεσιών που παραγγέλθηκαν ή αγοράστηκαν, έστω και κατ' εκτίμηση. **Δεν θα περιληφθεί** η αξία των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όπως η αγορά μετοχών, ομολόγων ή ασφαλειών κάθε είδους, καθώς και των οποιωνδήποτε τραπεζικών συναλλαγών (ρύθμιση χρεών κλπ.) που πραγματοποιήθηκε μέσω του διαδικτύου.

Ερώτημα Ε8: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2017), πραγματοποιώντας τις αγορές / παραγγελίες σας μέσω του διαδικτύου για προσωπική σας χρήση, αντιμετωπίσατε κάποιο/κάποια από τα παρακάτω προβλήματα;»

Καταγράφονται τα όποια προβλήματα αντιμετώπισε ο ερευνώμενος πραγματοποιώντας αγορές μέσω του διαδικτύου. Ειδικότερα:

- **Τεχνική βλάβη στην ιστοσελίδα κατά την ώρα της παραγγελίας ή της πληρωμής.** Η τεχνική βλάβη ακόμη και εάν ουσιαστικά δεν έχει κανένα επιβαρυντικό αποτέλεσμα για τον αγοραστή, ωστόσο δημιουργεί αβεβαιότητα / ανασφάλεια με αποτέλεσμα την αποφυγή μελλοντικών αγορών. Ως παράδειγμα αναφέρεται η ύπαρξη τεχνικής βλάβης κατά την ώρα της πληρωμής η οποία έχει ως αποτέλεσμα να γίνει η πληρωμή δύο φορές.
- **Δυσκολία εξεύρεσης πληροφοριών σχετικά με τις εγγυήσεις των προϊόντων ή με τα νόμιμα δικαιώματα του αγοραστή.** Όταν ο δυνητικός αγοραστής δεν βρίσκει στην ιστοσελίδα πληροφορίες σχετικά με εγγυήσεις για το προϊόν. Ενδεικτικά αναφέρονται οι αγορές από το εξωτερικό, για τις οποίες

δεν είναι γνωστό το νομικό καθεστώς που τις διέπει ή ακόμη οι εγγυήσεις που παρέχονται για την παραλαβή και την ποιότητα του προϊόντος κλπ.

- **Ο χρόνος παράδοσης ήταν μεγαλύτερος από τον ενδεικνυόμενο.**
- **Το τελικό κόστος ήταν υψηλότερο από το ενδεικνυόμενο.** Αυτό συμβαίνει, για παράδειγμα, όταν δεν αναφέρονται στην ιστοσελίδα τα έξοδα αποστολής του προϊόντος ή η προμήθεια που χρεώνεται για πληρωμή με πιστωτική κάρτα.
- **Παράδοση κατεστραμμένων ή λάθος προϊόντων / υπηρεσιών.**
- **Εξαπατήθηκα (π.χ. δεν παρέλαβα το προϊόν / υπηρεσία, έγινε κακή χρήση της κάρτας μου κλπ.)**
- **Δυσκολίες στην επικοινωνία ή μη ικανοποιητική ανταπόκριση σε τυχόν παράπονα ή αποζημιώσεις.** Όταν ο αγοραστής δεν βρίσκει στην ιστοσελίδα πληροφορίες για το πώς θα επικοινωνήσει με την επιχείρηση που πουλά το προϊόν ή, όταν ακόμη και εάν υπάρχουν οι πληροφορίες, η επικοινωνία είναι αδύνατη ή πολύ δύσκολη.
- **Τα προϊόντα που θέλατε να αγοράσετε δεν μπορούσαν να διατεθούν στη χώρα.** Όταν οι πωλητές των προϊόντων δεν δέχονται παραγγελίες ή πληρωμές με κάρτες πελατών ξένων χωρών.
- **Άλλα προβλήματα.** Όταν υπάρχουν ελλιπείς πληροφορίες για το προϊόν ή για τον παραγωγό ή οι τιμές για το ίδιο προϊόν διαφέρουν από χώρα σε χώρα.

Για όσους **δεν** αντιμετώπισαν κατά τις αγορές τους πρόβλημα θα καταχωρίζεται απάντηση στην τελευταία επιλογή (κωδικός 10: Δεν αντιμετώπισα κανένα πρόβλημα).

Ερώτημα Ε9: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2017), πραγματοποιήσατε μέσω διαδικτύου κάποια από τις παρακάτω χρηματοοικονομικές δραστηριότητες, για προσωπικούς λόγους;»

Ως χρηματοοικονομικές δραστηριότητες θεωρούνται και περιλαμβάνονται:

1. Η αγορά ή πώληση μετοχών, ομολόγων, κεφαλαίων ή άλλων επενδυτικών προϊόντων.
2. Η αγορά ασφαλιστηρίων συμβολαίων ή η ανανέωση υπαρχόντων ασφαλιστηρίων κάθε είδους. Θετική απάντηση θα καταχωριστεί και για ταξιδιωτική ασφάλεια η οποία πληρώνεται, για παράδειγμα, μαζί με την αγορά αεροπορικού εισιτηρίου.
3. Η λήψη δανείων και η ρύθμιση οφειλών σε οποιαδήποτε τράπεζα ή άλλο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Για ρύθμιση δανείου που έχει ληφθεί από ιδιώτη **δεν** θα καταχωρίζεται θετική απάντηση. **Δεν** περιλαμβάνονται τραπεζικές συναλλαγές, όπως η μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό, πληρωμή λογαριασμών κλπ., επειδή με τις αναφερόμενες ενέργειες δεν πραγματοποιείται καμία αγορά. Η **διαχείριση τραπεζικών λογαριασμών** μέσω διαδικτύου ως ενέργεια περιλαμβάνεται στο ερώτημα **Γ4-14** και όχι εδώ.

Ερώτημα Ε10: «Ποιοι ήταν οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους, κατά τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2017), δεν αγοράσατε/παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου προϊόντα ή υπηρεσίες για προσωπική σας χρήση;»

Καταγράφονται οι λόγοι για τους οποίους ο ερευνώμενος δεν αγόρασε/παραγγείλε αγорές μέσω του διαδικτύου. Ειδικότερα:

- **Προτιμάτε να αγοράζετε τα προϊόντα ο ίδιος και να τα βλέπετε, έχετε εμπιστοσύνη σε συγκεκριμένα καταστήματα, θέμα συνήθειας.**
- **Έλλειψη απαιτούμενων δεξιοτήτων (δεν γνωρίζετε πώς να χρησιμοποιήσετε την ιστοσελίδα ή η χρήση της είναι πολύπλοκη).** Όταν η γνώση χειρισμού του διαδικτύου δεν είναι επαρκής ώστε να προχωρήσει κανείς στην πραγματοποίηση ηλεκτρονικών αγορών.
- **Η παράδοση των προϊόντων είναι προβληματική (καθυστερεί ή είναι πρακτικά δύσκολη).** Για όσους θεωρούν ότι η παράδοση των προϊόντων είναι κατά κανόνα προβληματική, είτε γιατί καθυστερεί πολύ, είτε γιατί ο πωλητής δεν στέλνει προϊόντα στην Ελλάδα, είτε ακόμη γιατί η παράδοση μπορεί να γίνει μόνο στο σπίτι του και σε ώρα που αυτός εργάζεται και απουσιάζει.
- **Θέμα ασφάλειας / σας ανησυχεί να δίνετε στοιχεία της πιστωτικής σας κάρτας.** Εάν υπάρχει ανησυχία για κακή χρήση της κάρτας που θα έχει ως αποτέλεσμα απώλεια χρημάτων.
- **Υπάρχει έλλειψη εμπιστοσύνης σχετικά με την παραλαβή ή την επιστροφή των προϊόντων / είναι δύσκολο να παραπνευθείτε ή να αποζημιωθείτε για ελαττωματικά προϊόντα.** Όταν ο χρήστης

αμφιβάλλει για το ότι θα γίνει αντικατάσταση ή ακόμη ότι θα υπάρξει αποζημίωση, σε περίπτωση που το παραδιδόμενο προϊόν είναι ελαττωματικό. Ακόμη όταν είναι δύσκολο να βρεις από την ιστοσελίδα που να εκφράσεις τα παράπονά σου για ελαττωματικό προϊόν.

- **Δεν διαθέτετε κάρτα (χρεωστική, πιστωτική ή άλλη).**
- **Τα προϊόντα που θέλετε να αγοράσετε δεν μπορούν να διατεθούν στη χώρα.** Όταν οι πωλητές των προϊόντων δεν δέχονται παραγγελίες ή πληρωμές με κάρτες πελατών ξένων χωρών.
- **Άλλος λόγος.**

ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ: e-ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Ερώτημα ΣΤ1: «Ποιες από τις παρακάτω εργασίες, οι οποίες σχετίζονται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή ή φορητής συσκευής, έχετε κάνει κατά τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2017);»

Σκοπός του ερωτήματος είναι να καταγράψει το επίπεδο των δεξιοτήτων αναφορικά με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή μέσω ερωτημάτων που αφορούν στην εκτέλεση επιλεγμένων ενεργειών.

Ειδικότερα:

- **Μεταφορά αρχείων από/προς Η/Υ προς/από άλλες συσκευές όπως ψηφιακή φωτογραφική μηχανή, κινητό τηλέφωνο, MP3, MP4** ☒ **1**
Για μεταφορά αρχείων με τη χρήση καλωδίων, Bluetooth, USB, κ.ά.

- **Εγκατάσταση λογισμικού ή εφαρμογών** ☒ **2**
Η εγκατάσταση του λογισμικού ή των εφαρμογών μπορεί να έχει γίνει online, αλλά και με τη χρήση DVDs.

- **Τροποποίηση των παραμέτρων διαμόρφωσης λογισμικού ή εφαρμογών συμπεριλαμβανομένου και του λειτουργικού συστήματος** ☒ **3**
Για διαμόρφωση των αρχικών παραμέτρων λειτουργικών συστημάτων (π.χ. Windows 7, 8, 10) ή των προγραμμάτων ασφάλειας, anti-spm και firewall. Επίσης για αλλαγή του λειτουργικού συστήματος αναφορικά με το πρόγραμμα λήψης και αποστολής ηλεκτρονικών μηνυμάτων, τον καθορισμό των μηνυμάτων που δεν θα θεωρούνται spam, την αποδοχή των cookies κλπ.

Ερώτημα ΣΤ2: «Ποιες από τις παρακάτω εργασίες, οι οποίες σχετίζονται με λογισμικό, έχετε κάνει κατά τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2017);»

- **Αντιγραφή ή μετακίνηση αρχείων ή φακέλων** ☒ **1**
Για παράδειγμα χρήση του 'Windows explorer' για αντιγραφή ενός φακέλου και μετακίνησή του σε άλλο φάκελο.

- **Χρήση λογισμικού επεξεργασίας κειμένου (π.χ. Word)** ☒ **2**
Για χρήση παραδείγματος χάριν του Microsoft Word.

- **Δημιουργία παρουσιάσεων ή άλλων εγγράφων με ενσωμάτωση κειμένου, εικόνων, πινάκων ή γραφημάτων (π.χ. power point)** ☒ **3**
Χρήση του προγράμματος Powerpoint για δημιουργία ηλεκτρονικών παρουσιάσεων με διαφάνειες. Επίσης για παρουσίαση φωτογραφιών με τη μορφή βιβλίου και με τη χρήση λογισμικού το οποίο θα πρέπει να εγκατασταθεί, να φορτωθεί ή και να χρησιμοποιηθεί άμεσα από το διαδίκτυο.

- **Χρήση λογισμικού υπολογιστικών φύλλων (π.χ. excel)** ☒ **4**
Για χρήση του προγράμματος excel, γενικά.

Χρήση προηγμένων λειτουργιών για οργάνωση και ανάλυση δεδομένων, όπως ταξινόμηση,

χρήση φίλτρων, συναρτήσεων, δημιουργία γραφημάτων.....  **4.1**

Για πιο προχωρημένη χρήση του Excel, κάνοντας χρήση φίλτρων, ταξινομήσεων, συναρτήσεων, αθροισμάτων, γραφημάτων κλπ.

Χρήση λογισμικού για επεξεργασία φωτογραφιών, video ή ηχητικών αρχείων (π.χ. Adobe photoshop).....  **5**

Για παράδειγμα χρήση του προγράμματος Adobe Photoshop για επεξεργασία φωτογραφιών ή του Adobe Premiere για επεξεργασία video. Το λογισμικό επεξεργασίας των αρχείων μπορεί να συνδυάζει γραφικές τέχνες, animation, ήχο αλλά και ψηφιακό περιεχόμενο που κάποιος μπορεί να έχει φτιάξει μόνος του.

Σύνταξη κώδικα σε γλώσσα προγραμματισμού  **6**

Εξειδικευμένες γλώσσες προγραμματισμού θεωρούνται οι υψηλού επιπέδου προγραμματιστικές γλώσσες όπως οι BASIC και PASCAL ή το SAS και συνηθέστερα χρησιμοποιούνται από προγραμματιστές, αναλυτές συστημάτων κλπ.

Καμία από τις παραπάνω  **7**

ΕΝΟΤΗΤΑ Ζ: ΕΙΣΟΔΗΜΑ

Ερώτημα Ζ1 : «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 Ζ2: «Αν δε γνωρίζετε το ακριβές ποσό, 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 καταχωρείται 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.

Κωδικός 4: Όταν η συνέντευξη δεν πραγματοποιηθεί, αν και υπήρξε επικοινωνία με το νοικοκυριό, λόγω **άρνησης** για συνεργασία.