



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ : ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ, ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ & ΚΟΣΤΟΥΣ ΖΩΗΣ

ΤΜΗΜΑ : ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ και ΑΤΟΜΑ**

Έτους 2021

**ΟΔΗΓΙΕΣ
ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΕΥΝΗΤΕΣ**

Πειραιάς, Μάρτιος 2021

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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

II. ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

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

III. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΟΥ

1. Γενικά - Ερωτηματολόγιο για μέλη ηλικίας 16-74 ετών	5
2. Έντυπα της έρευνας	5
3. Τεχνική της συνέντευξης.....	5
4. Τρόποι συμπλήρωσης των ερωτημάτων	6
5. Επιμέρους τμήματα	6

ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ	6
2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΜΕΛΟΥΣ.....	7

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	9
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	11
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	16
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	19
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	26
ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	29
ΕΝΟΤΗΤΑ Ζ: ΕΙΣΟΔΗΜΑ	31

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ.....	31
-------------------------------	----

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. 2020/1700 και του Εκτελεστικού Κανονισμού με αριθ. 2020/1013.

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. στο internet από την κατοικία και ο τύπος σύνδεσης)
- της χρήσης του διαδικτύου, συχνότητας και τους λόγους χρήσης του
- της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- του ηλεκτρονικού εμπορίου
- των ψηφιακών δεξιοτήτων και
- των ενεργειών που γίνονται για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων.

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

Η έρευνα είναι δειγματοληπτική και κατά τον σχεδιασμό της εφαρμόστηκε η τρισταδιακή στρωματοποιημένη δειγματοληψία.

Οι μονάδες έρευνας του 1^{ου} σταδίου δειγματοληψίας είναι οι επιφάνειες (ένα ή περισσότερα ενοποιημένα οικοδομικά τετράγωνα ή οικισμοί) που συμμετέχουν στην έρευνα EU-SILC των ετών 2016-2020. Οι μονάδες έρευνας του 2^{ου} σταδίου δειγματοληψίας είναι τα νοικοκυριά της ανωτέρω έρευνας, που περιλαμβάνουν μέλη ηλικίας 16-74 ετών (πληθυσμός στόχος). Η τελική μονάδα έρευνας είναι ένα άτομο τυχαία επιλεγμένο μεταξύ των μελών του νοικοκυριού ηλικίας 16 έως 74 ετών.

Ο σχεδιασμός της δειγματοληψίας περιλαμβάνει δύο κριτήρια στρωμάτωσης:

1. Περιφέρεια (NUTS 2): Οι 13 Περιφέρειες και επιπλέον η πρώην Περιφέρεια Πρωτευούσης και το πρώην Πολεοδομικό Συγκρότημα Θεσσαλονίκης
2. Βαθμός Αστικότητας: Σε κάθε Περιφέρεια, τα νοικοκυριά κατανέμονται κατά τον βαθμό αστικότητας των Κοινοτήτων στις οποίες ανήκουν. Εκτός των πρώην Πολεοδομικών συγκροτημάτων των δύο μεγάλων πόλεων (πρώην Περιφέρεια Πρωτευούσης και πρώην Πολεοδομικό Συγκρότημα Θεσσαλονίκης), η στρωμάτωση κατά βαθμό αστικότητας είναι ως εξής:

1	Κοινότητες με τουλάχιστον 30.000 κατοίκους
2	Κοινότητες με 5.000 έως 29.999 κατοίκους
3	Κοινότητες με 1.000 έως 4.999 κατοίκους
4	Κοινότητες έως 999 κατοίκους

Η έρευνα θα διενεργηθεί σε δείγμα 8.052 νοικοκυριών, εντός των οποίων θα ερευνηθεί ένα άτομο ηλικίας 16-74 ετών, το οποίο επιλέγεται 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 Μάϊου – Ιουνίου 2021.

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 2021** (ή κατά το μεγαλύτερο διάστημα του πρώτου τριμήνου), διέμεναν στην κατοικία.

Επομένως, καταγράφονται τα άτομα που διέμεναν στο νοικοκυριό, κατά το πρώτο τρίμηνο του **2021**, 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 τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας (ερωτήσεις Α1, Α2) 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, ΣΤ και Ζ.

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, το έτος γέννησης τους, καθώς και το τηλέφωνο της κατοικίας. Στο ίδιο απόσπασμα έχει σημειωθεί με ✓ 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 (Ν.3832/2010), ότι τηρείται το ΑΠΟΡΡΗΤΟ των στοιχείων και κανείς άλλος δε θα λάβει γνώση αυτών, ότι τιμωρείται αυστηρά ο ερευνητής που τυχόν θα αποκαλύψει πληροφορίες που αφορούν στο νοικοκυριό σε τρίτους (Ν.4624/2020) 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 Νοικοκυριού** 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 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 |

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

5. Επιμέρους τμήματα

ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Ώρα έναρξης της συνέντευξης : Προκειμένου να εκτιμηθεί ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, θα σημειωθεί η ώρα έναρξης της συνέντευξης π.χ. | 1 | 2 | : | 0 | 0 |, όπως επίσης και η ώρα λήξης στο τέλος.

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 σύμφωνα με το τμήμα II των οδηγιών για το ποια άτομα καταγράφονται ως μέλη του νοικοκυριού. Επίσης, για κάθε μέλος σημειώνονται :

- Το όνομα και το επώνυμό του,
- Το έτος γέννησης και η πληροφορία για το εάν την ημέρα διενέργειας της έρευνας έχουν περάσει, για το τρέχον έτος, τα γενέθλιά του, προκειμένου να προσδιοριστεί έτσι η ηλικία τους σε «κλεισμένα» έτη και

- Η κατάσταση απασχόλησης. Συγκεκριμένα, εάν πρόκειται για, εργαζόμενο, άνεργο, μαθητή / φοιτητή, συνταξιούχο ή νοικοκυρά, 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, συμπληρώνονται ο συνολικός αριθμός των μελών του νοικοκυριού και ο συνολικός αριθμός των μελών που έχουν ηλικία μικρότερη των 16 ετών.

2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΜΕΛΟΥΣ

Το τμήμα αυτό συμπληρώνεται μόνο από άτομα που έχουν συμπληρώσει το 16^ο έτος της ηλικίας τους μέχρι και άτομα που είναι 74 ετών και δεν έχουν συμπληρώσει το 75^ο έτος. Ειδικότερα τα «όρια» για να μπορεί κάποιος να συμπεριληφθεί στην έρευνα είναι :

- ο να έχει γεννηθεί το μέλος το έτος 2005 και την ημέρα της συνέντευξης τα γενέθλιά του για το 2021 να έχουν περάσει ➡ 16 ετών και
- ο να έχει γεννηθεί το 1946 και τα γενέθλιά του να μην έχουν περάσει την ημέρα της συνέντευξης ➡ 74 ετών

Τα στοιχεία του τμήματος αυτού αφορούν στο επιλεγμένο για την έρευνα μέλος και είναι :

- Α/α προεπιλεγμένου μέλους
- Α/α μέλους που ερευνάται
- Η πλήρης ημερομηνία γέννησής του
- Το φύλο
- Η χώρα γέννησης
- Η υπηκοότητα

- Η οικογενειακή κατάσταση
- Το επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρώσει το μέλος μέχρι τις 31 Μαρτίου 2021
- Η κύρια ασχολία
- Το επάγγελμα του ερευνώμενου μέλους, το οποίο συμπληρώνεται μόνο για όσους είναι εργαζόμενοι (στην «κύρια ασχολία» υπάρχουν οι κωδικοί 1 ή 2) και
- Ο κλάδος οικονομικής δραστηριότητας της επιχείρησης ή του οργανισμού που εργάζεται ο ερευνώμενος.

Ειδικότερα:

Α/α προεπιλεγμένου μέλους, είναι ο α/α του συγκεκριμένου μέλους όπως αναγράφεται στον Πίνακα με τα μέλη του νοικοκυριού στην Ενότητα των Δημογραφικών Στοιχείων. Για μέλη που δεν ζουν πλέον στο νοικοκυριό θα τίθεται στα χτένια |9|9|.

Α/α μέλους που ερευνάται, είναι ο α/α του μέλους που τελικά ερευνάται, βάσει του Πίνακα με τα μέλη του νοικοκυριού στην Ενότητα των Δημογραφικών Στοιχείων, και διαφέρει από αυτόν του προεπιλεγμένου μέλους εάν αυτό δεν είναι πλέον μέλος του νοικοκυριού ή αδυνατεί να παράσχει πληροφορίες, σύμφωνα με τα όσα προαναφέρθηκαν.

Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν στην Ενότητα των Δημογραφικών Στοιχείων, δηλαδή το έτος γέννησης και η πληροφορία για το εάν την ημέρα της συνέντευξης έχουν περάσει, για το τρέχον έτος, τα γενέθλιά του, όπως προαναφέρθηκε επαρκούν για να προσδιοριστεί έτσι η ηλικία του ερευνώμενου σε «κλεισμένα» έτη, ωστόσο, καταγράφεται και η ακριβής **ημερομηνία γέννησης** για να γίνει έλεγχος.

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 «Έγγαμος/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** καταχωρίζεται το είδος της εργασίας (επάγγελμα, ειδικότητα) του ερευνωμένου 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 κλπ. Η κωδικογράφηση σύμφωνα με την ISCO 08 συμπληρώνεται από την ΕΛΣΤΑΤ.

Καταχωρίζεται ο κλάδος οικονομικής δραστηριότητας της επιχείρησης ή του οργανισμού που εργάζεται ο ερευνώμενος. Η απάντηση θα πρέπει να είναι σαφής ώστε να είναι δυνατή η ταξινόμηση του κλάδου, η οποία και κωδικογραφείται σύμφωνα με τη NACE rev.2. Επαρκείς απαντήσεις θεωρούνται για παράδειγμα: πωλήτρια σε κατάστημα ρούχων, χειριστής Η/Υ σε δημόσια υπηρεσία, ελαιοχρωματιστής σε οικοδομές.

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Το τμήμα αυτό συμπληρώνεται από το επιλεγμένο άτομο το οποίο και θα πρέπει να έχει γεννηθεί από το έτος 1945 μέχρι και το έτος 2003 (δηλαδή να έχει ηλικία 16 - 74 ετών).

Ερωτήματα Α1, Α2: Τα ερωτήματα αφορούν σε ολόκληρο το νοικοκυριό.

Ερώτημα Α1: «Έχετε εσείς ή κάποιο άλλο μέλος του νοικοκυριού σας πρόσβαση στο διαδίκτυο στην κατοικία σας (χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε συσκευή);»

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

Ερώτημα Α2: «Ποιους τύπους σύνδεσης με το διαδίκτυο χρησιμοποιείτε στην κατοικία σας;»

Οι ερωτηθέντες πρέπει να αναφέρουν ποιόν ή ποιους 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

Δεδομένου ότι πλέον η συντριπτική πλειοψηφία των νοικοκυριών της Χώρας διαθέτουν ευρυζωνική σύνδεση, καταγράφεται ο τύπος της σύνδεσης αυτής, συγκεκριμένα :

(α) Ευρυζωνική σύνδεση σταθερή (π.χ. DSL, ADSL, VDSL, καλωδιακή, οπτικών ινών, δορυφορική, Wi-Fi)

☒ 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 αποστολή δεδομένων, μέγιστη λήψη δεδομένων και μέγιστη απόσταση.

Καλωδιακή, οπτικών ινών, δορυφορική, 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. Απαιτείται εγκατάσταση δορυφορικό πιάτου / μόντεμ και έχει μηνιαίες χρεώσεις συνδρομής. Παρέχει ασύρματη πρόσβαση και χρησιμοποιείται κυρίως σε απομακρυσμένες περιοχές που δεν είναι προσβάσιμες μέσω καλωδιακών ή DSL δικτύων.
- ο την τεχνολογία **WiFi** η οποία επιτρέπει πρόσβαση στο διαδίκτυο ανάμεσα σε σταθερά σημεία, από τον πάροχο στο νοικοκυριό. Πρόκειται για τις συνδέσεις WiFi, WiMAX, Public WiFi, Public WiMAX οι οποίες είναι προσβάσιμες από οποιονδήποτε εντός μίας συγκεκριμένης περιοχής με εμβέλεια μέχρι και 50 χλμ. 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 δωρεάν πρόσβαση στους πελάτες τους. Δημόσια ασύρματη σύνδεση (public WiFi) που χρησιμοποιείται στο χώρο της κατοικίας, μπορεί να παρέχεται λόγω γειτνίασης 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

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

- ο 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.

- ο 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.
- ο 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 που διαθέτουν web-browser και επιτρέπουν τη χρήση e-mail ή άλλων διαδικτυακών εφαρμογών.

Φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή με χρήση USB ή κάρτας SIM για πρόσβαση σε δίκτυα 3G. Τα laptops και άλλοι φορητοί υπολογιστές όπως τα netbooks χρησιμοποιούν USBs (surf stick, dongle) ή κάρτα SIM για σύνδεση στα δίκτυα 3G.

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 (WiFi). Επίσης, 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.

Σύνδεση περιορισμένης συχνότητας

(γ) Άλλη σύνδεση περιορισμένης (ISDN, κινητής τηλεφωνίας συχνότητας μικρότερης από 3G, κ.ά.) ☒3

Εδώ θα καταγραφεί οποιουδήποτε άλλου τύπου σύνδεση περιορισμένης συχνότητας. Αυτή μπορεί να είναι με χρήση modem μέσω απλής τηλεφωνικής γραμμής ή ISDN (Integrated Services Digital Network), αλλά και σύνδεση περιορισμένης συχνότητας που 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.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: 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 κονσόλες παιχνιδιών, οι ηλεκτρονικοί αναγνώστες και άλλες συσκευές.

Ερώτημα B2: *«Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, 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, μεγαλύτερη από 4 ημέρες την εβδομάδα, η απάντηση 2 για 1-4 ημέρες, και η απάντηση 3 για κάθε άλλη περίπτωση.

Ερώτημα B2.1: *«Χρησιμοποιούσατε το διαδίκτυο αρκετές φορές (περισσότερες από δύο) στη διάρκεια της ημέρας;»*

Για όσους στο προηγούμενο ερώτημα απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο κάθε ημέρα ή σχεδόν κάθε ημέρα καταγράφεται εάν μέσα στη διάρκεια της ημέρας το χρησιμοποιούσαν περισσότερες από δύο φορές.

Ερώτημα B3: *Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, ποια/ες από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιήσατε για να συνδεθείτε στο διαδίκτυο;»*

Καταχωρίζεται απάντηση (θετική) για οποιαδήποτε συσκευή χρησιμοποιήθηκε από τον ερευνώμενο για σύνδεση στο διαδίκτυο.

Περιλαμβάνονται όλων των τύπων ηλεκτρονικοί υπολογιστές -επιτραπέζιοι, φορητοί, tablets- αλλά και άλλες συσκευές όπως τα κινητά τηλέφωνα (απλά ή «έξυπνα»), οι «έξυπνες» τηλεοράσεις, τα «έξυπνα» μικρόφωνα, οι κονσόλες παιχνιδιών, οι ηλεκτρονικοί αναγνώστες και τα «έξυπνα» ρολόγια.

Ερώτημα B4: *Το πρώτο τρίμηνο του 2021, 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 ερευνώμενου, 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 ή λήψη μηνυμάτων σε / από φίλους ή λήψη μηνυμάτων με πληροφορίες για αγαθά και υπηρεσίες.

2. Τηλεφωνήσατε ή πραγματοποιήσατε βιντεοκλήσεις μέσω του διαδικτύου (χρησιμοποιώντας εφαρμογές, όπως Skype, Messenger, WhatsApp, Facetime, Viber, Snapchat κ.λπ.)

Η πραγματοποίηση τηλεφωνημάτων μέσω του διαδικτύου είναι μία σχετικά φθηνή μέθοδος επικοινωνίας αρκεί ο χρήστης να εγκαταστήσει στον υπολογιστή του ή στη συσκευή που θα χρησιμοποιήσει για τη βιντεοκλήση, π.χ. στο κινητό του τηλέφωνο, ένα πρόγραμμα ή μία εφαρμογή (π.χ. Skype, Messenger, Viber, Facetime, WhatsApp, Snapchat). Προϋπόθεση για να γίνει η βιντεοκλήση είναι αυτός με τον οποίο θα επικοινωνήσουμε να έχει την ίδια εφαρμογή ή το ίδιο πρόγραμμα.

Το μικρόφωνο και τα ακουστικά μπορεί να είναι συμπληρωματικά εξαρτήματα για τον υπολογιστή αλλά ενσωματωμένα για συσκευές όπως το κινητό τηλέφωνο.

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

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 αυτοκαταστροφόμενα, δηλαδή έχουν μικρή διάρκεια ζωής για προβολή από τον παραλήπτη έως ότου διαγραφούν αυτόματα.

4. Ανταλλάξατε μηνύματα χρησιμοποιώντας εφαρμογές όπως Skype, Messenger, WhatsApp, Viber, Snapchat

Συμπληρωματικά με την απάντηση 2 καταγράφεται η ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω των εφαρμογών Skype, Messenger, Viber, WhatsApp, Snapchat. Δεν καταχωρίζεται θετική απάντηση για αποστολή sms.

Πρόσβαση σε πληροφορίες

5. Διαβάσατε on-line 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, νοσοκομείων, κλινικών και λοιπών δομών υγείας ή και υποστηρικτικών ομάδων (Ανώνυμοι Αλκοολικοί, ομάδες ναρκομανών, Χαμόγελο του Παιδιού κλπ.). Επίσης περιλαμβάνεται η αναζήτηση πληροφοριών αναφορικά με την υγεία των κατοικίδιων.

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 ή στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. στο Facebook, Twitter, Instagram, YouTube)

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 απλά διαβάσει τα όσα γράφονται.

9. Λάβατε μέρος σε online διαβουλεύσεις ή ψηφοφορίες για κοινωνικά ή πολιτικά θέματα (π.χ. πολεοδομικός σχεδιασμός, προσυπογραφή για προώθηση αιτήματος κ.ά.)

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 αλληλοεπιδράσει 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.

Άλλες online υπηρεσίες

11. Πουλήσατε αγαθά ή υπηρεσίες, μέσω ιστοσελίδας ή εφαρμογής (π.χ. στο e-Bay, Facebook, Marketplace, Shrock)

Θετική απάντηση καταχωρίζεται για πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών μέσω ιστοσελίδας ή εφαρμογής μέσω διαφήμισης που τοποθετείται στο διαδίκτυο π.χ. στο e Bay, facebook, Marketplace, Shrock) 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.

12. Πραγματοποιήσατε τραπεζικές συναλλαγές μέσω ιστοσελίδας ή εφαρμογής (συμπεριλαμβανομένου του mobile banking)

Στο ερώτημα καταγράφονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με τράπεζες, οι μεταβιβάσεις χρημάτων, πληρωμές λογαριασμών, κ.λπ. ή και αναζήτηση πληροφοριών για λογαριασμό μας.

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.

Περιλαμβάνονται και τραπεζικές συναλλαγές που γίνονται από κινητή συσκευή, π.χ. από κινητό τηλέφωνο, μέσω της υπηρεσίας mobile banking με χρήση των αντίστοιχων εφαρμογών. Η χρήση ηλεκτρονικών «πορτοφολιών» δεν περιλαμβάνεται, ενώ περιλαμβάνεται η χρήση καρτών όπως οι Revolut, N26, κ.ά.

Η πραγματοποίηση άλλων διαδικτυακών οικονομικών συναλλαγών, όπως η **αγορά μετοχών**, η **αγορά ασφαλειών** και η **λήψη δανείου** ή η **ρύθμιση οφειλών** σε τράπεζες επίσης δεν περιλαμβάνονται εδώ και καταγράφονται στο **ερώτημα Δ14**.

Ερώτημα B5: «Κατά Το πρώτο τρίμηνο του 2021, πραγματοποιήσατε μέσω διαδικτύου κάποια/κάποιες από τις παρακάτω δραστηριότητες εκμάθησης για εκπαιδευτικούς, επαγγελματικούς ή προσωπικούς λόγους;»

Στόχος του ερωτήματος είναι η καταγραφή της χρήσης του διαδικτύου για μαθησιακούς λόγους, στο πλαίσιο της εκπαίδευσης, της εργασίας αλλά και για προσωπικούς λόγους.

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 διαδίκτυο. Καταχωρίζεται θετική απάντηση για όσους παρακολούθησαν μαθήματα online στο πλαίσιο της απομακρυσμένης εκπαιδευτικής διαδικασίας λόγω των μέτρων περιορισμού που ίσχυαν στη Χώρα λόγω COVID-19, για όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης (δευτεροβάθμιας, για μαθητές Λυκείου, 16 ετών και άνω, τριτοβάθμιας, κ.ά.).

Για τα εκπαιδευτικά μαθήματα, σεμινάρια κ.λπ. συνήθως απαιτείται εγγραφή. Ως αντιπροσωπευτικά παραδείγματα online εκπαιδευτικών μαθημάτων αναφέρουμε τα προγράμματα e-Learning Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων, Κέντρων Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης, επιχειρήσεων ιδιωτικού φορέα, τις εξετάσεις για πιστοποίηση ξένης γλώσσας (IELTS, GREs, TOEFL) και τα προγράμματα εξ αποστάσεως ECDL.

Ειδικότερα:

1. Παρακολούθηση online σεμιναρίου ή μαθήματος Για εκπαιδευτικά σεμινάρια ή μαθήματα 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 σεμινάρια τα οποία τμηματικά μόνο γίνονται μέσω διαδικτύου. Περιλαμβάνονται τα προγράμματα εξ αποστάσεως ECDL, 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, καθώς και μαθήματα που έγιναν στο πλαίσιο της απομακρυσμένης εκπαιδευτικής διαδικασίας λόγω κορωνοϊού. Συνήθως για τα online σεμινάρια απαιτείται εγγραφή.

2. Χρήση online εκπαιδευτικού υλικού (οπτικοακουστικό υλικό, software, ηλεκτρονικά εγχειρίδια, εφαρμογές) πέραν του υλικού που αφορά στην 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 σεμιναρίου (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. Δεν πραγματοποιήσα καμία διαδικτυακή δραστηριότητα εκμάθησης : Για όσους δεν πραγματοποιήσαν καμία δραστηριότητα εκμάθησης, και όχι μόνο τις δραστηριότητες που αναφέρονται.

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: 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.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment) αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφόρησης και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

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.

Ερώτημα Γ1: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2020 – Μάρτιος 2021) 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 κ.λπ.

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-απαίτηση 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 ή εφαρμογές δημόσιων υπηρεσιών;

Το ερώτημα καταγράφει τη λήψη οποιασδήποτε πληροφορίας από τις ιστοσελίδες ή ηλεκτρονικές εφαρμογές 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 εργασίας από τον ΟΑΕΔ.

Προμηθευτήκατε/εκτυπώσατε αιτήσεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά κ.λπ.;

Περιλαμβάνεται η προμήθεια («κατέβασμα» σε pdf ή word) ή η εκτύπωση 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 δημόσιων υπηρεσιών ή μεταξύ πολιτών και δημόσιων υπηρεσιών (ή ΝΠΙΔ ή Ενώσεων Πολιτών) με τηλεομοιότυπο (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.

Υποβάλλατε online συμπληρωμένα έντυπα;

Θετική απάντηση καταχωρίζεται για την υποβολή, από τον χρήστη, οποιωνδήποτε συμπληρωμένων εντύπων, αιτήσεων κ.λπ. Η λήψη, η αποστολή ή η διαβίβαση συμπληρωμένων εντύπων μπορεί να

συνεπάγεται τη «σύνδεση» με χρήση κωδικού (αρκετά συχνά του κωδικού taxis) στο δικτυακό τόπο και την παροχή προσωπικών στοιχείων.

Η υποβολή φορολογικής δήλωσης μέσω της διαδικτυακής πύλης www.aade.gr, είναι από τις πιο γνωστές 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 του εντύπου περιλαμβάνεται στο προηγούμενο υποερώτημα. Διευκρινίζεται 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.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα για υποβολή online εντύπων και αιτήσεων αποτελεί η χρήση της διαδικτυακής πύλης του ελληνικού κράτους www.gov.gr η οποία φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων, φορέων, οργανισμών και ανεξάρτητων αρχών του Δημοσίου, που παρέχονται μέσω διαδικτύου. Ενδεικτικά μόνον αναφέρονται οι αιτήσεις για πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου, πιστοποιητικό στρατολογικής κατάστασης, βεβαίωση χρόνου ασφάλισης στο ΙΚΑ, αίτηση για επίδομα ανεργίας, ληξιαρχική πράξη γέννησης, γάμου, πιστοποιητικό εγγραφής στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, κτηματολόγιο, υποβολή μισθωτηρίων, η αίτηση για το οικογενειακό επίδομα ή για το επίδομα πετρελαίου θέρμανσης, για κράτηση βιβλίου σε δημόσια βιβλιοθήκη, για παροχή στοιχείων για παράδειγμα από την ΕΛΣΤΑΤ.

Ερώτημα Γ2: «Ποιοι από τους παρακάτω λόγους συνέτρεξαν και δεν υποβάλλατε συμπληρωμένα έντυπα μέσω διαδικτύου;»

Το ερώτημα αφορά όσους απάντησαν ότι δεν υπέβαλλαν συμπληρωμένα έντυπα μέσω διαδικτύου στο ερώτημα Γ1. Το ερώτημα αποσκοπεί στην καταγραφή όσων αν και είχαν την ανάγκη να υποβάλλουν κάποιο έντυπο ή αίτηση σε δημόσια υπηρεσία (δεν απαντούν θετικά στο υποερώτημα 1 του ερωτήματος Γ2) δεν το υπέβαλλαν οι ίδιοι ηλεκτρονικά (δεν απαντούν θετικά στο υποερώτημα 3 του ερωτήματος Γ1). Ειδικότερα:

Δεν είχα να υποβάλλω κανένα επίσημο έντυπο ☒1

Θετική απάντηση θα δώσουν όσοι δεν χρειάστηκε να υποβάλουν κάποιο επίσημο έγγραφο (έντυπο ή αίτηση) 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 ηλεκτρονική ταυτότητα (κωδικούς) που απαιτούσε η υπηρεσία ή αντιμετώπισα πρόβλημα κατά την χρήση τους..... ☒5

Η ηλεκτρονική υπογραφή καθορίζεται με το άρθρο 3 του Κανονισμού ΕΕ 910/2014 (eIDAS) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο οποίος τέθηκε σε πλήρη εφαρμογή από 2 Ιουλίου 2016. Πρόκειται, πρακτικά, αφενός, για τις περιπτώσεις που η χρήση κάποιας υπηρεσίας μπορεί να γίνει μόνο εάν ο ενδιαφερόμενος διαθέτει ηλεκτρονική υπογραφή, η οποία έχει θέση ιδιόχειρης υπογραφής, αφετέρου,

για όλες τις περιπτώσεις που για τη χρήση κάποιας υπηρεσίας απαιτούνται κωδικοί για την ταυτοποίηση του χρήστη (π.χ. username και password).

Δεν ήθελα να πληρώσω online είτε γιατί δεν ήθελα να δώσω στοιχεία της πιστωτικής μου κάρτας είτε γιατί δεν μπορούσα π.χ. δεν διαθέτω πιστωτική κάρτα..... ☒6

Άλλο πρόσωπο υπέβαλε, για λογαριασμό μου, τα συμπληρωμένα έντυπα (π.χ. ο φοροτεχνικός μου, μέλος της οικογένειάς μου ή άλλος συγγενής) ☒7

Άλλος λόγος ☒8
Για λόγο/λόγους που δεν προαναφέρονται.

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Τα ερωτήματα που ακολουθούν αφορούν στο ηλεκτρονικό εμπόριο, δηλαδή σε κάθε εμπορική συναλλαγή η οποία πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου με χρήση οποιασδήποτε συσκευής.

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.

Ο πάροχος των προϊόντων ή των υπηρεσιών μπορεί να είναι επιχειρήσεις αλλά και φυσικά πρόσωπα / ιδιώτες, όπως για παράδειγμα συμβαίνει με αγορές από πλατφόρμες συνεργατικής οικονομίας όπως είναι η Airbnb.

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 δεν 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 οποιοσδήποτε αγορές ειδών ή υπηρεσιών γίνονται στα πλαίσια της εργασίας του ερευνώμενου.

Ερώτημα Δ1: «Πότε πραγματοποιήσατε 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.

Περιλαμβάνονται ηλεκτρονικές αγορές χρηματοοικονομικών προϊόντων, όπως η **αγορά ασφαλειών**, η **αγορά μετοχών**/ επενδυτικών προϊόντων, που καταγράφονται στο ερώτημα Δ14.

Περιλαμβάνονται, επίσης, ηλεκτρονικές αγορές για ενοικίαση καταλύματος (από επιχειρήσεις ή και ιδιώτες, ακόμη και εάν πρόκειται μόνο για επιβεβαίωση κράτησης για την οποία υπάρχει δέσμευση),

καθώς και η συμμετοχή σε λοταρίες και τυχερά παιχνίδια και οι αγορές μέσω δημοπρασιών όπως αυτές από το eBay.

Ερώτημα Δ2: «Το πρώτο τρίμηνο του 2021, τι προϊόντα αγοράσατε ή παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου, για προσωπική σας χρήση; Περιλαμβάνονται προϊόντα που αγοράσατε online από επιχειρήσεις/καταστήματα ή φυσικά πρόσωπα/ιδιώτες, συμπεριλαμβανομένων και των μεταχειρισμένων ειδών.»

Στο ερώτημα αναφέρονται κατηγορίες **φυσικών προϊόντων/αγαθών** -και όχι προϊόντα σε ψηφιακή μορφή που παραδίδονται ή και χρησιμοποιούνται, μέσω διαδικτύου, ηλεκτρονικά. Δεν περιλαμβάνονται υπηρεσίες που αγοράζονται. Τα αγοραζόμενα προϊόντα θα πρέπει να είναι για **προσωπική χρήση**. Όπως προαναφέρθηκε, προϊόντα που αποκτήθηκαν δωρεάν μέσω του διαδικτύου δεν περιλαμβάνονται όπως π.χ. λογισμικό για Η/Υ, κ.ά.

Όπως και η εκφώνηση του ερωτήματος αναφέρει οι αγορές μπορεί να έχουν πραγματοποιηθεί από επιχειρήσεις αλλά και από φυσικά πρόσωπα / ιδιώτες. Ειδικότερα τα προϊόντα στα υποερωτήματα 11, 12, 13 και 14 δεν θα πρέπει να έχουν αγοραστεί από ιδιώτες αλλά μόνον από επιχειρήσεις.

Ειδικότερα:

- 1. Είδη ένδυσης (συμπεριλαμβανομένων αθλητικών ενδυμάτων), είδη υπόδησης και αξεσουάρ (τσάντες, κοσμήματα, κ.ά.)** . Στα αξεσουάρ περιλαμβάνονται ρολόγια, μαντήλια, κασκόλ, γάντια κ.λπ.
- 2. Αθλητικά είδη (π.χ. όργανα/αξεσουάρ γυμναστικής), ειδικά αθλητικά ενδύματα και υποδήματα για σπορ, όπως σκι, θαλάσσια σπορ, κ.λπ.)** Περιλαμβάνονται αθλητικά ρούχα και παπούτσια καθώς και ειδικός εξοπλισμός για κάποια σπορ όπως για παράδειγμα ρούχα και παπούτσια για σκι κ.λπ. ΔΕΝ περιλαμβάνονται ρούχα και παπούτσια που δεν είναι αθλητικά.
- 3. Παιχνίδια, παιδικά και βρεφικά είδη (π.χ. πάνες, μπιμπερό, καροτσάκια, κ.ά.)**. Δεν περιλαμβάνονται τα φάρμακα για βρέφη/παιδιά τα οποία θα καταχωρίζονται στην κατηγορία φάρμακα (10). Επίσης δεν περιλαμβάνονται τρόφιμα για βρέφη/παιδιά και βρεφικά/παιδικά ενδύματα τα οποία θα καταχωρίζονται στις κατηγορίες 11, 12 και (1), κατά περίπτωση.
- 4. Έπιπλα, είδη σπιτιού (π.χ. χαλιά, κουρτίνες), ή είδη κηπουρικής (εργαλεία, φυτά, κ.ά.)**
- 5. Μουσική σε CDs, δίσκους βινυλίου κ.λπ.** (Δεν περιλαμβάνεται μουσική σε ψηφιακή μορφή). Δεν περιλαμβάνονται οι αγορές υπηρεσιών για online μουσική ή ψηφιακών αρχείων μουσικής που «κατεβαίνουν» σε Η/Υ, κινητό κ.λπ.
- 6. Ταινίες ή σειρές σε DVDs, Blu-ray κ.ά. (δεν περιλαμβάνονται ταινίες / σειρές σε ψηφιακή μορφή).** Περιλαμβάνονται CDs, DVDs, Blu-rays και γενικά κάθε συσκευή στην οποία έχουν αποθηκευτεί ταινίες / σειρές / videos. Δεν περιλαμβάνονται ταινίες/σειρές που αγοράζονται και παραδίδονται σε ψηφιακή μορφή, ούτε συνδρομές που αγοράζονται για σχετικές υπηρεσίες.
- 7. Βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες (σε έντυπη και όχι σε ψηφιακή μορφή)** . Καταχωρίζεται θετική απάντηση για την αγορά οποιωνδήποτε βιβλίων, περιοδικών κ.λπ., που είναι σε έντυπη μορφή. ΔΕΝ περιλαμβάνονται οι αγορές βιβλίων, περιοδικών, εφημερίδων σε ψηφιακή μορφή, ούτε οι συνδρομές που αγοράζονται για την ανάγνωση/ λήψη περιοδικών / εφημερίδων / βιβλίων.
- 8. Ηλεκτρονικοί υπολογιστές, ταμπλέτες (tablets), κινητά τηλέφωνα ή αξεσουάρ αυτών** (εκτυπωτές, καλώδια, θήκες, ακουστικά, κ.ά.). Ως αξεσουάρ αναφέρονται οι εκτυπωτές, καλώδια, εξωτερικοί δίσκοι, πληκτρολόγια, ακουστικά, μνήμη RAM για Η/Υ,
- 9. Ηλεκτρονικές συσκευές (π.χ. τηλεοράσεις, στερεοφωνικά συγκροτήματα, φωτογραφικές μηχανές) ή ηλεκτρικές οικιακές συσκευές (π.χ. πλυντήρια ρούχων, κουζίνες, κ.ά.)**
- 10. Φάρμακα ή συμπληρώματα διατροφής όπως π.χ. βιταμίνες** Περιλαμβάνονται τα φάρμακα – ανεξάρτητα εάν αυτά έχουν χορηγηθεί με συνταγή γιατρού ή μη– καθώς και τα συμπληρώματα διατροφής όπως οι βιταμίνες. ΔΕΝ περιλαμβάνεται το ηλεκτρονικό τσιγάρο και τα προϊόντα νικοτίνης που χρησιμοποιούνται για τη διακοπή του καπνίσματος (αυτοκόλλητα/τσίχλες).

11. Φαγητό που διανέμεται (delivery) από εστιατόρια, αλυσίδες ταχυφαγείων, υπηρεσίες τροφοδοσίας (catering) Τα γεύματα σε πακέτο που παραγγέλλονται από ιστοσελίδες εστιατορίων/πιτσαρίες/σουβλατζίδικα κ.λπ. μπορεί να παραλαμβάνονται από το κατάστημα ή παραδίδονται στο χώρο μας.

12. Ποτά ή τρόφιμα, που δεν είναι άμεσα έτοιμα για κατανάλωση (π.χ.. χρειάζονται μαγείρεμα / ζέσταμα), από φυσικά καταστήματα (π.χ. σούπερ μάρκετς) ή και διαδικτυακά μόνο. Η διαφορά με την προηγούμενη κατηγορία προϊόντων είναι ότι εδώ πρόκειται για προϊόντα/τρόφιμα που δεν είναι έτοιμα για άμεση κατανάλωση.

13. Καλλυντικά, προϊόντα ομορφιάς ή υγείας.

14. Προϊόντα καθαρισμού ή προϊόντα προσωπικής υγιεινής (π.χ. οδοντόβουρτσες, χαρτομάντηλα, απορρυπαντικά, σαμπουάν, αφρόλουτρα κ.ά.)

15. Ποδήλατα, μοτοποδήλατα, αυτοκίνητα ή άλλα οχήματα ή ανταλλακτικά αυτών

16. Άλλα φυσικά αγαθά που δεν περιλαμβάνονται παραπάνω (π.χ. καπνικά προϊόντα ηλεκτρονικά τσιγάρα, δώροεπιταγές από ηλεκτρονικά καταστήματα, κ.ά.).

17. Δεν αγόρασα κανένα φυσικό αγαθό. Η απάντηση θα καταχωρίζεται όταν ο ερευνώμενος δεν έχει αγοράσει κανένα προϊόν, φυσικό, όπως αυτά που υπάρχουν στις απαντήσεις 1 έως 16.

Ερώτημα Δ3: «Τα προϊόντα που αγοράσατε ή παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021 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. Επισημαίνεται ότι, για το 2021, το Ηνωμένο Βασίλειο δεν θα θεωρηθεί Χώρα ΕΕ, άρα για αγορές από εκεί θα καταχωρίζεται απάντηση 3.

Ερώτημα Δ4: «Κάποιο/α από τα προϊόντα που προαναφέρατε στο ερώτημα Δ2 τα αγοράσατε ή τα παραγγείλατε από φυσικά πρόσωπα / ιδιώτες μέσα από πλατφόρμες ή εφαρμογές όπως το e-Bay, το Facebook Marketplace, κ.ά;»

Το ερώτημα απευθύνεται μόνον σε όσους έχουν απαντήσει ότι έχουν αγοράσει κάποιο από τα προϊόντα του ερωτήματος Δ2 και σκοπός είναι να διερευνηθεί αν κάποια από αυτά τα φυσικά και όχι ψηφιακά προϊόντα αγοράστηκαν από ιδιώτες.

Ερώτημα Δ5: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, αγοράσατε κάποιο από τα παρακάτω προϊόντα ή αγοράσατε/πληρώσατε συνδρομή για αυτά, για προσωπική χρήση;»

Σκοπός του ερωτήματος είναι να διερευνηθεί ο τύπος των προϊόντων που αγοράστηκαν online, μεταφορτώθηκαν («κατέβηκαν») ή η πρόσβασή τους έγινε απευθείας από την ιστοσελίδα και δεν παραδόθηκαν με το ταχυδρομείο. Θετική απάντηση καταχωρίζεται και για συνδρομές που αγοράστηκαν online.

Η ψηφιακή παράδοση αφορά σε προϊόντα που παραδόθηκαν μέσω διαδικτύου σε ψηφιακή μορφή (ως αρχείο) αλλά που μπορούν να παραδοθούν και ως φυσικά -και όχι ψηφιακά- ή και σε έντυπη μορφή.

Συγκεκριμένα:

Μουσική, είτε ως υπηρεσία μετάδοσης (streaming) είτε ως ψηφιακό αρχείο μουσικής που «κατεβάζετε»: Πρόκειται για μουσική σε ψηφιακή μορφή μόνο που αγοράζεται από πλατφόρμες όπως οι Amazon Prime Music, Amazon Music Unlimited, Tidal, κ.ά. Υπάρχουν ωστόσο και πλατφόρμες όπως οι Spotify Premium, YouTube Music, Google Play Music, Apple Music οι οποίες προσφέρουν μουσική έναντι αντιτίμου αλλά και δωρεάν. Επειδή ότι παρέχεται δωρεάν δεν αποτελεί ηλεκτρονική αγορά, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της ενότητας, θετική απάντηση θα καταχωρίζεται για τυχόν συνδρομή που αγοράζεται για τη λήψη της μουσικής.

Ταινίες ή σειρές, είτε ως υπηρεσία μετάδοσης (streaming) είτε ως ψηφιακό αρχείο που «κατεβάζετε»: Για ταινίες ή σειρές ή και αθλητικά προγράμματα που αγοράζονται σε ψηφιακή μορφή μόνο. Και εδώ περιλαμβάνονται υπηρεσίες μετάδοσης (streaming) είτε αρχεία ψηφιακά που μεταφορτώνονται. Περιλαμβάνονται υπηρεσίες ενοικίασης ταινιών π.χ. από το Google Play rental service και συνδρομές για την παρακολούθηση των ταινιών, σε πλατφόρμες που μπορεί να παρέχουν και δωρεάν ταινίες / σειρές. Χαρακτηριστικά παραδείγματα πλατφόρμων είναι τα Netflix, HBO, Google Play, Nova Go, Cosmote TV Go, κ.ά.

Ηλεκτρονικά βιβλία (e-books), onlineεφημερίδες ή onlineπεριοδικά: Για εκδόσεις σε ψηφιακή μορφή που είναι αναγνώσιμα από desktops, laptops, tablets, έξυπνα κινητά τηλέφωνα και άλλες συσκευές όπως οι ηλεκτρονικοί αναγνώστες. Περιλαμβάνονται και τα «ακουστικά» βιβλία. Ειδικότερα, για τις εφημερίδες και τα περιοδικά διευκρινίζεται ότι αναφερόμαστε σε όσα υπάρχουν ψηφιακή μορφή παρότι αυτά μπορεί να διατίθενται και σε έντυπη μορφή, ενώ θετική απάντηση καταχωρίζεται μόνο για εφημερίδες και περιοδικά για τα οποία καταβάλλεται συνδρομή και δεν παρέχονται δωρεάν. Για συνδρομές που καταβάλλονται τόσο για την λήψη έντυπης μορφής βιβλίων /εφημερίδων / περιοδικών όσο και για την λήψη ψηφιακών αρχείων θα καταχωρίζεται θετική απάντηση στο Δ2-7 και εδώ.

Παιχνίδια, είτε διαδικτυακά είτε μέσω εγκατάστασης για κινητό, tablet, Η/Υ ή κονσόλες παιχνιδιών : Περιλαμβάνονται οι αγορές παιχνιδιών, για Η/Υ, έξυπνα κινητά τηλέφωνα, tablets ή παιχνιδομηχανές, που είτε μεταφορτώνονται είτε παίζονται /μεταδίδονται online

Λογισμικό για Η/Υ ή άλλες συσκευές, συμπεριλαμβανομένων αναβαθμίσεων: Για λογισμικό Η/Υ ή άλλων συσκευών, π.χ. έξυπνων κινητών τηλεφώνων και για αναβαθμίσεις λογισμικού.

Εφαρμογές υγείας ή φυσικής κατάστασης (δεν περιλαμβάνονται οι παρεχόμενες δωρεάν): Θα περιληφθούν και οι αγορές που αφορούν συνήθως αναβαθμίσεις εφαρμογών και αγοράζονται από όσους διαθέτουν ήδη την εφαρμογή.

Άλλες εφαρμογές (π.χ. εκμάθησης ξένων γλωσσών, ταξιδιωτικές, καιρού. Δεν περιλαμβάνονται οι παρεχόμενες δωρεάν). Για οποιαδήποτε άλλη εφαρμογή (και αναβάθμιση αυτής) μπορεί να αγοραστεί και να παραδοθεί σε ψηφιακή μορφή online.

Ερώτημα Δ6: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, αγοράσατε κάποιο από τα παρακάτω προϊόντα για προσωπική χρήση;»

- Εισιτήρια για αθλητικά γεγονότα.

- **Εισιτήρια για πολιτιστικά γεγονότα ή αναψυχή** (κινηματογράφος, θέατρο, συναυλίες κ.ά.): Περιλαμβάνονται και τα online εισιτήρια για μουσεία.
- **Συνδρομή στο internet ή σύνδεση κινητής τηλεφωνίας**
- **Συνδρομή σε επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας για ηλεκτροδότηση, ύδρευση, φυσικό αέριο κ.λπ.**
- **Υπηρεσίες οικιακής μέριμνας π.χ. καθάρισμα, επισκευές, κηπουρικές εργασίες κ.ά.:** Οι υπηρεσίες μπορεί να παρέχονται από επιχειρήσεις / επαγγελματίες ή και ιδιώτες για οικιακές εργασίες (π.χ. από το douleutaras.gr, το Facebook Marketplace). Περιλαμβάνονται και υπηρεσίες που μπορούν να παρέχονται και online (όπως για παράδειγμα οδηγίες για συναρμολόγηση επίπλου) καθώς και οι υπηρεσίες για φροντίδα παιδιών (babysitting).

Ερώτημα Δ7: «Κάποια/ες από τις υπηρεσίες για την κατοικία που προαναφέρατε στο ερώτημα Δ6 αγοράστηκαν από φυσικά πρόσωπα / ιδιώτες μέσα από διαδικτυακές πλατφόρμες ή εφαρμογές όπως το Facebook Marketplace, douleutaras.gr κ.ά;

Το ερώτημα απευθύνεται μόνον σε όσους στο προηγούμενο ερώτημα Δ6 έχουν καταχωρίσει απάντηση (θετική) στις υπηρεσίες οικιακής μέριμνας (απάντηση 5). Σκοπός του ερωτήματος να καταγραφεί εάν κάποιες από τις υπηρεσίες αυτές αγοράστηκαν από ιδιώτες στο πλαίσιο της συνεργατικής οικονομίας και όχι από επιχειρήσεις/επαγγελματίες.

Ερώτημα Δ8: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, αγοράσατε, για προσωπική χρήση, μέσα από διαδικτυακές πλατφόρμες ή εφαρμογές, υπηρεσίες μεταφοράς/μετακίνησης από:»

α. Επιχειρήσεις μέσων μαζικής μεταφοράς, όπως ΚΤΕΛ, αστικές συγκοινωνίες, εταιρείες ταξί (συμπεριλαμβανομένης της UBER), αεροπορικές /ακτοπλοϊκές εταιρείες κ.λπ. :

Το ερώτημα καταγράφει αγορές υπηρεσιών μετακίνησης για όλα τα μεταφορικά μέσα (λεωφορεία, τρένα, αεροπλάνα, πλοία, ταξί, κ.ά.), από φορείς δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα, μικρών αποστάσεων (αστικές συγκοινωνίες) ή μακρινών (υπεραστικές συγκοινωνίες).

Εισιτήρια που αγοράζονται από ταξιδιωτικά γραφεία ως πακέτο διακοπών μαζί με αγορά καταλύματος περιλαμβάνονται. Επίσης περιλαμβάνονται βραχυχρόνιες εκμισθώσεις /ενοικιάσεις οχημάτων, ποδήλατων κ.λπ.

Ειδικότερα για την υπηρεσία UBER διευκρινίζεται ότι πλέον οι οδηγοί της UBER υποχρεούνται να έχουν κάνει έναρξη επαγγέλματος ως οδηγοί και δεν ισχύει το καθεστώς που παλαιότερα ίσχυε στο πλαίσιο της συνεργατικής οικονομίας.

β. Φυσικά πρόσωπα / ιδιώτες (π.χ. Ridemind): για αγορές υπηρεσιών μετακίνησης αποκλειστικά από ιδιώτες μέσω πλατφορμών, οι οποίες ως μεσάζοντες φέρνουν τους δύο ενδιαφερόμενους σε επικοινωνία.

Ερώτημα Δ9: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, ενοικιάσατε, για προσωπική χρήση, μέσα από πλατφόρμες ή εφαρμογές, κατάλυμα από:»

α. Επιχειρήσεις όπως ξενοδοχεία ή ταξιδιωτικά πρακτορεία: Για ενοικίαση καταλύματος από ξενοδοχεία, ταξιδιωτικά ή τουριστικά πρακτορεία. Μικρής διάρκειας ενοικίαση καταλύματος όχι για διακοπές αλλά για άλλους προσωπικούς λόγους περιλαμβάνεται.

β. Φυσικά πρόσωπα / ιδιώτες (π.χ. Airbnb, Homeaway, iha Holidays): Συνήθως η ενοικίαση πραγματοποιείται μέσα από πλατφόρμες, οι οποίες, ως μεσάζοντες, φέρνουν σε επικοινωνία τους άμεσα ενδιαφερόμενους.

Ερώτημα Δ10: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, αγοράσατε, για προσωπική χρήση, κάποια/ες άλλη/ες υπηρεσίες, όπως συμμετοχή σε online τυχερά παιχνίδια, χρήση cloud υπηρεσιών, κ.ά.

Για λόγους πληρότητας, το ερώτημα καταγράφει τυχόν αγορές, άλλων υπηρεσιών, που δεν προαναφέρονται και επίσης δεν αναφέρονται στο ερώτημα Δ14 (χρηματοοικονομικές υπηρεσίες). Παραδείγματα τέτοιων αγορών είναι η συμμετοχή σε online τυχερά παιχνίδια και λοταρίες, η αγορά

χρήσης υπηρεσιών cloud (αγορά διαδικτυακών αποθηκευτικών χώρων), η αγορά υλικού ηλεκτρονικής εκμάθησης αλλά και η αγορά υπηρεσιών διατροφολόγου/δαιτολόγου, μεταφραστή, προπονητή/γυμναστή, συνδρομές για πισίνες, κ.ά.

Ερώτημα Δ11: «Το πρώτο τρίμηνο του 2021, πόσες φορές αγοράσατε προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, για προσωπική χρήση;»

Καταγράφεται το πλήθος των παραγγελιών / αγορών που πραγματοποιήθηκαν το πρώτο τρίμηνο του 2021, 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 Δ12: «Κατ' εκτίμηση, ποια ήταν η αξία των αγορών σας μέσω διαδικτύου για προσωπική χρήση, το πρώτο τρίμηνο του 2021;»

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 Δ13: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, πραγματοποιώντας τις αγορές / παραγγελίες σας μέσω του διαδικτύου, αντιμετωπίσατε κάποιο/κάποια από τα παρακάτω προβλήματα;»

Για όσους έχουν απαντήσει στο ερώτημα Δ1 ότι έκαναν ηλεκτρονικές αγορές κατά το πρώτο τρίμηνο το 2021, καταγράφονται τα όποια προβλήματα αντιμετώπισαν πραγματοποιώντας τις. Ειδικότερα:

- **Δυσκολία στη χρήση της ιστοσελίδας / περίπλοκη η χρήση ή η ιστοσελίδα λειτουργούσε ανεπαρκώς / παρουσίαζε τεχνικά προβλήματα.** Για τεχνικά κυρίως προβλήματα που εμφανίζονται κατά την ώρα της παραγγελίας ή της πληρωμής και τα οποία ακόμη και εάν ουσιαστικά δεν έχουν κανένα επιβαρυντικό αποτέλεσμα για τον αγοραστή, ωστόσο δημιουργούν αβεβαιότητα / ανασφάλεια με αποτέλεσμα την αποφυγή μελλοντικών αγορών. Ως παράδειγμα, αναφέρονται, αποτυχημένη προσπάθεια να κάνεις μία παραγγελία ή η πραγματοποίηση μίας παραγγελίας γίνεται δύο φορές νομίζοντας ότι η πρώτη δεν ολοκληρώθηκε.

- **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 (π.χ. μη αναμενόμενα έξοδα για τη συναλλαγή, μη δικαιολογημένα έξοδα για εγγύηση).** Αυτό συμβαίνει, για παράδειγμα, όταν δεν αναφέρονται στην ιστοσελίδα τα έξοδα αποστολής του προϊόντος ή η προμήθεια που χρεώνεται για πληρωμή με πιστωτική κάρτα, ή ακόμη όταν για την εγγύηση απαιτούνται παραπάνω χρήματα.
- **Παράδοση κατεστραμμένων ή λάθος προϊόντων / υπηρεσιών.**
- **Εξαπατηθήκατε (π.χ. δεν παραλάβατε το προϊόν / υπηρεσία, έγινε κακή χρήση της κάρτας σας 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 ελλείψεις 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 Δ14: «ο πρώτο τρίμηνο του 2021, πραγματοποιήσατε μέσω διαδικτύου κάποια από τις παρακάτω χρηματοοικονομικές δραστηριότητες, για προσωπικούς λόγους;»

Ως χρηματοοικονομικές δραστηριότητες θεωρούνται και περιλαμβάνονται:

1. Η αγορά ασφαλιστηρίων συμβολαίων ή η ανανέωση υπάρχοντων ασφαλιστηρίων κάθε είδους. Θετική απάντηση θα καταχωριστεί και για ταξιδιωτική ασφάλεια η οποία πληρώνεται, για παράδειγμα, μαζί με την αγορά αεροπορικού εισιτηρίου.
2. Η λήψη δανείων και η ρύθμιση οφειλών σε οποιαδήποτε τράπεζα ή άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. 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 **B4-12** και όχι εδώ.
3. Η αγορά ή πώληση μετοχών, ομολόγων, κεφαλαίων ή άλλων επενδυτικών προϊόντων.

Ερώτημα Δ15: «Ποιοι ήταν οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, δεν αγοράσατε / παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου προϊόντα ή υπηρεσίες για προσωπική σας χρήση;»

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

- **Προτιμάτε να αγοράζετε τα προϊόντα ο ίδιος και να τα βλέπετε, έχετε εμπιστοσύνη σε συγκεκριμένα καταστήματα, θέμα συνήθειας.**
- **Θεωρείτε ότι θα δυσκολευτείτε να πραγματοποιήσετε τις αγορές σας online (δεν έχετε τις απαιτούμενες δεξιότητες)** Όταν η γνώση χειρισμού του διαδικτύου δεν είναι επαρκής ώστε να προχωρήσει κανείς στην πραγματοποίηση ηλεκτρονικών αγορών.

- **Σας ανησυχεί το κόστος αποστολής των προϊόντων.** Όταν το κόστος παράδοσης είναι υψηλό, και αποτρέπει τον αγοραστή να κάνει την διαδικτυακή παραγγελία/αγορά.
- **Η παράδοση των προϊόντων είναι προβληματική (καθυστερεί, ο μεταφορέας δεν είναι αξιόπιστος, μη βολικές ώρες παράδοσης στο σπίτι, κ.ά.).** 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 από τον μεταφορέα μπορεί να γίνει μόνο στο σπίτι του και σε ώρα που αυτός εργάζεται και απουσιάζει.
- **Δεν εμπιστεύεστε την ασφάλεια των πληρωμών ή των προσωπικών στοιχείων που θα χρειαστεί να δώσετε.** Όταν 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 παραπονεθείτε ή να αποζημιωθείτε.** 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.
- **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.
- **Δεν χρειάστηκε να κάνετε ηλεκτρονικές αγορές το πρώτο τρίμηνο του 2021.**
- **Άλλος λόγος.**

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Τα ερωτήματα που ακολουθούν αφορούν στις ψηφιακές δεξιότητες, συγκεκριμένα σε δραστηριότητες που γίνονται για οποιονδήποτε λόγο, προσωπικό, επαγγελματικό ή εκπαιδευτικό, και θα χρησιμοποιηθούν για τον υπολογισμό των επιπέδων των ψηφιακών δεξιοτήτων. Στα ερωτήματα της ενότητας αυτής απαντούν μόνον όσοι έχουν χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο κατά το πρώτο τρίμηνο του έτους.

Ερώτημα Ε1: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021 ποιες από τις παρακάτω εργασίες, έχετε κάνει;»

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:

- **Αντιγραφή ή μεταφορά αρχείων (εγγράφων, δεδομένων, εικόνων, βίντεο) μεταξύ φακέλων, μεταξύ συσκευών (μέσω email, Messenger, WhatsApp, USB, καλωδίου) ή σε διαδικτυακούς αποθηκευτικούς χώρους (cloud)** ☒1

Το ερώτημα αφορά δεξιότητες για πληροφόρηση και δεδομένα, συγκεκριμένα, στη διαχείριση δεδομένων, πληροφοριών και ψηφιακού περιεχομένου για την οργάνωση, αποθήκευση και ανάκτησή τους σε ψηφιακά περιβάλλοντα.

Θετική απάντηση θα καταχωρίζεται αν:

- ο ερωτώμενος έχει μεταφέρει δεδομένα, πληροφορίες ή περιεχόμενο από μία συσκευή σε άλλη, για παράδειγμα από ψηφιακή κάμερα ή από κινητό τηλέφωνο σε υπολογιστή ή φορητό υπολογιστή. Η μεταφορά μπορεί να έχει πραγματοποιηθεί μέσω USB ή καλωδίου ή μέσω δικτύου από μια συσκευή σε άλλη (π.χ. μέσω e-mail, WeTransfer ή άλλης διαδικτυακής πλατφόρμας cloud).
- ο ερωτώμενος έχει αντιγράψει ή μετακινήσει δεδομένα, πληροφορίες ή περιεχόμενο μεταξύ φακέλων (για παράδειγμα χρησιμοποιώντας το Windows Explorer).

- ο ερωτώμενος έχει αποκτήσει πρόσβαση σε περιεχόμενο ή έχει μεταφέρει δεδομένα που είναι διαθέσιμα σε διαδικτυακό χώρο αποθήκευσης cloud από μία τοποθεσία σε άλλη.

• **Λήψη ή εγκατάσταση λογισμικού ή εφαρμογών**☒2

Το ερώτημα αφορά δεξιότητες για επίλυση προβλημάτων, συγκεκριμένα, για τον εντοπισμό τεχνικών προβλημάτων κατά τη λειτουργία συσκευών και τη χρήση ψηφιακών περιβαλλόντων και την επίλυσή τους (από την επίλυση απλών προβλημάτων έως την επίλυση πιο περίπλοκων).

Θετική απάντηση καταχωρίζεται αν ο ερευνώμενος έχει κάνει εγκατάσταση λογισμικού ή εφαρμογών. Η εγκατάσταση μπορεί να έχει γίνει online, μέσω διαδικτύου, αλλά και με τη χρήση DVD. Θετική απάντηση καταχωρίζεται και εάν ο ερευνώμενος έκανε λήψη μιας εφαρμογής, η οποία στη συνέχεια εγκαταστάθηκε αυτόματα στη συσκευή. Αντίθετα δεν καταχωρίζεται θετική απάντηση για τις αυτόματες ενημερώσεις λογισμικού ή εφαρμογών.

• **Τροποποίηση των παραμέτρων διαμόρφωσης λογισμικού ή εφαρμογών ή συσκευών (π.χ. της γλώσσας, των χρωμάτων, του μεγέθους των γραμμάτων / κειμένου, του φόντου, της γραμμής εργαλείων / μενού).**☒3

Το ερώτημα αφορά δεξιότητες για επίλυση προβλημάτων, συγκεκριμένα δε για την αλλαγή των ρυθμίσεων οποιουδήποτε λογισμικού ή συσκευής και την προσαρμογή του ψηφιακού περιβάλλοντος στις προσωπικές ανάγκες του κάθε χρήστη.

Παραδείγματα αυτού του τύπου ενεργειών είναι:

-Η αλλαγή της γλώσσας διεπαφής (interface) του λογισμικού (π.χ. του προγράμματος περιήγησης) ή ολόκληρου του λειτουργικού συστήματος (π.χ. Android ή Windows 10).

-Η αλλαγή των ρυθμίσεων για να προσαρμόσετε την επιφάνεια εργασίας της συσκευής π.χ. η αλλαγή του μεγέθους των εικονιδίων ή του κειμένου, του θέματος της επιφάνειας εργασίας της συσκευής, η προσαρμογή των ειδοποιήσεων ή και ο αποκλεισμός ειδοποιήσεων push από διαφορετικές εφαρμογές, ο αποκλεισμός ανεπιθύμητων παράθυρων που εμφανίζονται κατά την περιήγηση στο διαδίκτυο (π.χ. αναδυόμενα παράθυρα που προωθούν εφαρμογές, παιχνίδια ή υπηρεσίες επί πληρωμή).

- Η εφαρμογή φίλτρων χρώματος για ενίσχυση της αντίθεσης ή για να διακρίνετε εύκολα τα χρώματα, να μεγεθύνετε την οθόνη για να βλέπετε καλύτερα τις λέξεις και τις εικόνες, η μετατροπή του ποντικιού ώστε να γίνει πιο ορατό αλλάζοντας το χρώμα και το μέγεθος του δείκτη του, η αλλαγή της φωτεινότητας της οθόνης. Επίσης η χρήση χειριστή / αφηγητή φωνής για την πλοήγηση ή μετατροπή της οθόνης σε μπράιγ.

-Η τροποποίηση των δυνατοτήτων σύνδεσης ώστε αυτό να γίνεται με με αναγνώριση προσώπου ή δακτυλικό αποτύπωμα ή και απλά η τροποποίηση κωδικών πρόσβασης.

Ερώτημα E2: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, ποιες από τις παρακάτω εργασίες, οι οποίες σχετίζονται με λογισμικό, έχετε κάνει;»

Το ερώτημα αφορά δεξιότητες για τη δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου, συγκεκριμένα δε για τη δημιουργία και την επεξεργασία ψηφιακού περιεχόμενου σε διάφορες μορφές.

Χρήση λογισμικού επεξεργασίας κειμένου (π.χ. word)☒1

Δημιουργία αρχείων (π.χ. εγγράφου, εικόνας, βίντεο) με ενσωμάτωση κειμένου, εικόνων, πινάκων, γραφημάτων, ήχου, κινουμένων σχεδίων, ήχου, κ.ά.☒2

Περιλαμβάνεται η χρήση λογισμικού για τη δημιουργία αρχείων, τα οποία περιλαμβάνουν πιο περίπλοκο περιεχόμενο που ενσωματώνει κείμενο, εικόνες, πίνακες, γραφήματα, κινούμενα σχέδια ή ήχο.

Παραδείγματα τέτοιων προγραμμάτων είναι το Microsoft Word, το Google slides, το Powerpoint, το Avi, κ.ά.

Χρήση λογισμικού υπολογιστικών φύλλων (π.χ. excel)☒3

Για χρήση προγραμμάτων όπως Microsoft Excel, Google Sheets, κ.ά., ανεξαρτήτως του επιπέδου γνώσης.

Χρήση προηγμένων εντολών επεξεργασίας δεδομένων, όπως συναρτήσεις, τύπους, μακροεντολές, Visual Basic, για να οργανώσετε, αναλύσετε διαμορφώσετε ή να τροποποιήσετε δεδομένα.....☒3.1

Για πιο προχωρημένη χρήση των προαναφερθέντων προγραμμάτων υπολογιστικών φύλλων, κάνοντας χρήση συναρτήσεων, τύπων, μακροεντολών, ταξινομήσεων, Visual Basic, κ.λπ.

Χρήση λογισμικού για επεξεργασία φωτογραφιών, βίντεο ή ηχητικών αρχείων.....☒4

Για χρήση προγραμμάτων όπως Adobe Photoshop για επεξεργασία φωτογραφιών ή του Adobe Premiere για επεξεργασία βίντεο, κ.ά. 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☒5

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☒6

Ερώτημα E3: «Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, είδατε στο διαδίκτυο, σε ειδησεογραφικά sites ή στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, κ.ά.) πληροφορίες ή περιεχόμενο (όπως βίντεο, φωτογραφίες) που θεωρήσατε αναληθή ή αμφισβητήσιμα;»

Το ερώτημα ως σκοπό έχει να καταγράψει την εμπειρία του ερευνώμενου αναφορικά με πληροφορίες ή περιεχόμενα αναληθή ή αμφισβητήσιμα.

Αρνητική απάντηση θα δίνεται για όσους δεν συμμετέχουν σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή και δεν επισκέπτονται ειδησεογραφικά sites.

Ερώτημα E4: «Ελέγξατε κατά πόσο οι πληροφορίες ή το περιεχόμενο που προαναφέρατε ότι είδατε στο διαδίκτυο, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, είναι αληθινά;»

Το ερώτημα βοηθά στον προσδιορισμό του κατά πόσον ο ερωτώμενος έχει ελέγξει τις αμφισβητούμενες πληροφορίες / περιεχόμενο, ενέργεια η οποία θα μπορούσε να προϋποθέτει κάποια δεξιότητα.

Καθώς οι ερωτηθέντες ενδέχεται να έχουν ελέγξει μερικές φορές τις πληροφορίες και μερικές φορές όχι, η επιλογή «Ναι» στο E4 θα σημειώνεται εάν ο ερωτώμενος έχει ελέγξει τέτοιου είδους πληροφορίες τουλάχιστον μία φορά.

Ερώτημα E5: «Με ποιόν τρόπο ελέγξατε την αλήθεια των πληροφοριών ή του περιεχομένου αυτού;»

Σε συνέχεια του ερωτήματος E4, και εδώ οι ενέργειες που ενδεχόμενα έγιναν μπορεί να προϋποθέτουν δεξιότητες.

Έλεγχος τις πηγές των πληροφοριών ή του περιεχομένου ή βρήκα άλλες πληροφορίες στο διαδίκτυο (σε άλλα sites, στη Wikipedia ή αλλού) ☒1

Ακολούθησα ή συμμετείχα σε συζητήσεις στο διαδίκτυο που είχαν ως θέμα τις εν λόγω πληροφορίες / περιεχόμενο☒2

Όταν ο ερευνώμενος διαβάζει σχόλια σχετικά με τις πληροφορίες ή συμμετέχει σε συζητήσεις άλλων ιστότοπων, μέσω κοινωνικής δικτύωσης ή blogs.

Συζήτησα με άλλους για τις αμφισβητούμενες πληροφορίες / περιεχόμενο, εκτός διαδικτύου ή έψαξα σε άλλες πηγές εκτός διαδικτύου ☒3

Ερώτημα Ε6: «Γιατί δεν ελέγξατε την αλήθεια των πληροφοριών ή του περιεχομένου που βρήκατε;»

Γιατί ήδη γνώριζα ότι οι πληροφορίες, το περιεχόμενο ή η πηγή δεν ήταν αξιόπιστα ☒1

Δεν είχα τις γνώσεις ή τις δεξιότητες για να ψάξω (δεν ήξερα πώς να ελέγξω τις πληροφορίες στο διαδίκτυο, ήταν πολύπλοκη η διαδικασία) ☒2

Άλλοι λόγοι ☒3

ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Τα ερωτήματα που ακολουθούν αφορούν στην ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων όσων χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, για διάφορες δραστηριότητες, για λόγους προσωπικούς ή που σχετίζονται με την εργασία. Με τα ερωτήματα καταγράφονται οι ενέργειες που γίνονται προληπτικά για την προστασία των προσωπικών δεδομένων που παρέχονται στο διαδίκτυο.

Ερώτημα ΣΤ1: «Το πρώτο τρίμηνο του 2021, προβήκατε σε κάποιες από τις παρακάτω ενέργειες για να διαχειριστείτε τα προσωπικά σας δεδομένα στο διαδίκτυο (όπως ονοματεπώνυμο, ημερομηνία γέννησης, στοιχεία ταυτότητας, επικοινωνίας, πιστωτικής κάρτας, φωτογραφίες ή γεωγραφική θέση);»

Η ερώτηση αναφέρεται στα μέτρα που λαμβάνονται από τους χρήστες του διαδικτύου και στις ενέργειες που μπορούν να γίνουν κατά τη χρήση του διαδικτύου, προκειμένου να γνωρίζουν πώς χρησιμοποιούνται τα προσωπικά στοιχεία που δίνουν, να ελέγξουν και να περιορίσουν το πώς και το από ποιους αυτά θα χρησιμοποιηθούν, με απώτερο σκοπό να προστατευθούν από κακή χρήση των πληροφοριών αυτών και από δυνητικό ηλεκτρονικό έγκλημα.

Διαβάσατε την πολιτική προστασίας των προσωπικών δεδομένων πριν παράσχετε τα προσωπικά σας στοιχεία: Ενημέρωση περί των πολιτικών που εφαρμόζονται για την προστασία της ιδιωτικής ζωής συχνά εμφανίζεται στο κάτω μέρος των ιστοσελίδων και συμβολίζεται με ένα κλειδί. Στα ενημερωτικά αυτά κείμενα αναφέρονται οι αρχές και οι πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες χρησιμοποιούνται από επιχειρήσεις, οργανισμούς κλπ. οι προσωπικές / ιδιωτικές πληροφορίες που παρέχονται από τους χρήστες του διαδικτύου.

Περιορίσατε ή αρνηθήκατε την πρόσβαση στην γεωγραφική σας θέση: Κινητές συσκευές (κινητό τηλέφωνο, tablet, κ.ά.) εξοπλισμένες με GPS μπορούν να εντοπιστούν, όπως επίσης μπορεί να εντοπιστεί και η γεωγραφική θέση και η κατεύθυνση στην οποία μετακινείται ένας χρήστης που χρησιμοποιεί Η/Υ με συγκεκριμένη IP address. Κατά την εγκατάσταση μιας εφαρμογής ή τη χρήση κάποιας online υπηρεσίας επίσης, συνήθως, ζητείται πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία. Η πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικά με τη γεωγραφική θέση μπορούν να ελέγχονται από τις ρυθμίσεις των φορητών συσκευών ή των εφαρμογών και αυτή η ενέργεια καταγράφεται με το ερώτημα.

Επιλέξατε περιορισμένη πρόσβαση στο προφίλ σας ή στο περιεχόμενο που έχετε αναρτήσει στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή στους διαδικτυακούς χώρους αποθήκευσης: Η περιορισμένη πρόσβαση μπορεί να επιλεγεί από τις ρυθμίσεις του προφίλ των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, καθορίζοντας ποιος επιτρέπεται να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες/ φωτογραφίες κλπ.

Αρνηθήκατε να χρησιμοποιηθούν τα προσωπικά σας δεδομένα για διαφημιστικούς λόγους: Αυτό μπορεί να γίνει μέσα από την ιστοσελίδα που χρησιμοποιεί ο χρήστης, απαντώντας αρνητικά σε σχετικό αυτοματοποιημένο ερώτημα που τίθεται ή επιλέγοντας το κατάλληλο «κουτάκι» για κάθε φόρμα/έντυπο αναφορικά με το τι στοιχεία αποδέχεται να παρέχονται, για παράδειγμα, στο ηλεκτρονικό κατάστημα από το οποίο κάνει την αγορά.

Επίσης μπορεί να γίνει και μέσω επιστολής ή e-mail προς την επιχείρηση με την οποία ζητά ο χρήστης να σταματήσουν να χρησιμοποιούν τα προσωπικά στοιχεία για διαφημιστικούς λόγους.

Ελέγξατε την ασφάλεια της ιστοσελίδας στην οποία θα έπρεπε να παράσχετε τα προσωπικά σας δεδομένα (π.χ. εάν είναι https site, πιστοποιητικό ή logo ασφαλείας): Ο έλεγχος αυτός γίνεται για παράδειγμα κατά την online ηλεκτρονική αγορά.

Ενημερωθήκατε από ιστοσελίδες ή μηχανές αναζήτησης που τηρούν προσωπικά σας δεδομένα σχετικά με τη δυνατότητα πρόσβασής σας σε αυτά ώστε να τα επικαιροποιήσετε ή να τα διαγράψετε: Αναφέρεται σε υποβολή αιτήματος σε μηχανή αναζήτησης ή σε οποιονδήποτε οργανισμό –που ο ερωτώμενος πιστεύει ότι διαθέτουν πληροφορίες γι' αυτόν- προκειμένου να επικαιροποιηθούν ή να διαγραφούν αυτές. Ως παραδείγματα αναφέρονται, το Google και οι όποιες πληροφορίες προκύπτουν όταν δοθεί ένα όνομα στη μηχανή αναζήτησης ή ένα αθλητικό σωματείο το οποίο έχει πληροφορίες που δεν θέλετε να είναι διαθέσιμες σε άλλους.

Ερώτημα ΣΤ2: «Γνωρίζετε ότι τα cookies μπορεί να χρησιμοποιηθούν για ανίχνευση των κινήσεων στο διαδίκτυο και στη συνέχεια για τη δημιουργία προφίλ του κάθε χρήστη και την αποστολή διαφημίσεων για θέματα που τον ενδιαφέρουν;»

Τα cookies είναι μικρά “αρχεία” που εγκαθίστανται στο σκληρό δίσκο του υπολογιστή μας, όταν επισκεπτόμαστε τοποθεσίες για πρώτη φορά και περιέχουν πληροφορίες τις οποίες χρησιμοποιούν οι ιστοσελίδες για την αναγνώρισή μας. Ορισμένες φορές ορίζονται για να βελτιστοποιήσουν τη χρησιμότητα της ιστοσελίδας, ωστόσο το ερώτημα καταγράφει κατά πόσον ο ερωτώμενος είναι ενημερωμένος για το ότι τα cookies χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία προφίλ του χρήστη και την αποστολή διαφημίσεων στα ενδιαφέροντά του.

Ερώτημα ΣΤ3: «Έχετε ποτέ τροποποιήσει τις παραμέτρους των προγραμμάτων πλοήγησης προκειμένου να αποφύγετε ή να περιορίσετε την είσοδο cookies στον υπολογιστή σας;»

Όταν χρησιμοποιεί κάποιος πρόγραμμα περιήγησης στο Internet, π.χ. Internet Explorer, Mozilla Firefox, κ.ά. μπορεί από τα «Εργαλεία / Επιλογές Internet / Απόρρητο» να αλλάξει τις ρυθμίσεις για να αποτρέψει ή να περιορίσει την είσοδο cookies, τα οποία αποθηκεύουν πληροφορίες -χωρίς προηγούμενα να έχει δοθεί σαφής συγκατάθεση- ή ακόμα για να μην επιτρέπεται ποτέ στις ιστοσελίδες που επισκέπτεται να ζητούν πληροφορίες για την τοποθεσία του χρήστη.

Ερώτημα ΣΤ4: «Πόσο σας απασχολεί το γεγονός ότι οι online δραστηριότητές σας στο διαδίκτυο καταγράφονται προκειμένου να χρησιμοποιηθούν για την αποστολή διαφημίσεων για θέματα που σας ενδιαφέρουν;»

Το ερώτημα διερευνά το βαθμό ανησυχίας των χρηστών του διαδικτύου με την καταγραφή των δραστηριοτήτων τους που πραγματοποιείται και την χρησιμοποίηση αυτών για αποστολή διαφημίσεων.

Ερώτημα ΣΤ5: «Χρησιμοποιείτε λογισμικό προκειμένου να περιορίσετε τη δυνατότητα ανίχνευσης των δραστηριοτήτων σας στο διαδίκτυο, από οποιαδήποτε συσκευή χρησιμοποιείτε;»

Η ερώτηση αναφέρεται σε λογισμικό που χρησιμοποιείται για να αποφευχθεί το ενδεχόμενο οι ιστοσελίδες που επισκέπτεται ο χρήστης, το περιεχόμενο της περιήγησης και οποιεσδήποτε άλλες ενέργειες που γίνονται στο διαδίκτυο online να παρακολουθούνται.

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:

Κωδικός 1: Όταν η συνέντευξη ολοκληρώθηκε.

Κωδικός 2: Δεν υπήρξε επικοινωνία με το προ-επιλεγμένο άτομο, διότι το τηλέφωνο είναι λάθος ή δεν απαντά κανείς.

Όταν η συνέντευξη δεν πραγματοποιηθεί, παρά τις επαναλαμβανόμενες τηλεφωνικές κλήσεις, είτε γιατί το νοικοκυριό απουσιάζει είτε γιατί, ενδεχομένως, το τηλέφωνο είναι λάθος.

Κωδικός 3: Δεν υπήρξε επικοινωνία με το προ-επιλεγμένο άτομο, διότι δεν είναι πιά μέλος του νοικοκυριού.

Κωδικός 4: Αν και υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία με το νοικοκυριό, το προ-επιλεγμένο άτομο απουσιάζει προσωρινά ή ασθενεί και γενικότερα αδυνατεί να παράσχει συνέντευξη.

Κωδικός 5: Το προ-επιλεγμένο άτομο την ημέρα διενέργειας της έρευνας ήταν εκτός των ορίων ηλικίας (16-74)

Κωδικός 6: Το προ-επιλεγμένο άτομο αρνήθηκε να συνεργαστεί.

Τέλος, καταχωρίζεται η ώρα λήξης της συνέντευξης στα χτένια π.χ. |1|2|:|1|5|.