

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΘΝΙΚΗΣ
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

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

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΤΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ
Έτους 2009**

**ΟΔΗΓΙΕΣ
ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΕΥΝΗΤΕΣ**

Πειραιάς, Μάρτιος 2009

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
3. Περίοδοι αναφοράς.....	4

III. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΟΥ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΜΕΛΗ ΗΛΙΚΙΑΣ 16-74 ΕΤΩΝ	5
1. Γενικά	5
2. Έντυπα της έρευνας	5
3. Τεχνική της συνέντευξης.....	5
4. Τρόποι συμπλήρωσης των ερωτημάτων	6
5. Επιμέρους τμήματα.....	6
ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ	
1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ	6
2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΜΕΛΟΥΣ.....	6
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.....	7
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ.....	9
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ.....	9
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ.....	15
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: ΕΙΣΟΔΗΜΑ.....	19
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	19

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Γενικά

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

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

2. Νομική βάση

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

3. Σκοπός της έρευνας

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

- της πρόσβασης σε επιλεγμένες τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας (*υπολογιστές, σύνδεση στο διαδίκτυο κλπ.*)
- της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών και διαδικτύου
- του ηλεκτρονικού εμπορίου και των σχετικών με αυτό προβλημάτων, εάν προκύπτουν τέτοια.

4. Κάλυψη

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

Εξαιρούνται από την έρευνα οι παρακάτω περιπτώσεις:

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

5. Σχεδιασμός της έρευνας

Στην Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας εφαρμόζεται η μέθοδος της δισταδιακής στρωματοποιημένης δειγματοληψίας με πρωτογενή μονάδα έρευνας την επιφάνεια (ένα ή περισσότερα ενοποιημένα οικοδομικά τετράγωνα) και τελική μονάδα έρευνας το νοικοκυριό.

Το δείγμα αποτελείται από 6.501, συνολικά, νοικοκυριά και ισάριθμα άτομα. Πρόκειται για υποδείγμα νοικοκυριών που ερευνήθηκαν στην έρευνα εισοδήματος και συνθηκών διαβίωσης των νοικοκυριών των ετών 2005-2008 και τα οποία διαθέτουν τηλέφωνο.

Τα νοικοκυριά των Δήμων της πρώην Περιφέρειας Πρωτευούσης και του πρώην Πολεοδομικού Συγκροτήματος Θεσσαλονίκης, χωρίζονται σε 40 ομοιογενή και ισομεγέθη (κατά προσέγγιση) στρώματα. Κάθε στρώμα ορίζεται από τη διασταύρωση της γεωγραφικής περιφέρειας και των 4 βαθμών αστικότητας.

Σε κάθε στρώμα τα νοικοκυριά που δεν επιλέγησαν από την έρευνα εισοδήματος και συνθηκών διαβίωσης των νοικοκυριών ήταν οι περιπτώσεις όπου:

- Το νοικοκυριό αρνήθηκε τη συνεργασία.
- Το νοικοκυριό ήταν εκτός πεδίου έρευνας, δηλαδή τα μέλη του είχαν ηλικία εκτός των ορίων ηλικίας που περιλαμβάνονται στην έρευνα.
- Υπήρξε αδυναμία επικοινωνίας με το νοικοκυριό, λόγω μη καταγραφής του σωστού αριθμού τηλεφώνου ή λόγω προσωρινής απουσίας.

6. Χρόνος διενέργειας της έρευνας

Η έρευνα θα διενεργηθεί κατά το χρονικό διάστημα Απριλίου – Ιουνίου 2009.

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 2009** (ή κατά το μεγαλύτερο διάστημα του πρώτου τριμήνου), διέμεναν στην κατοικία.

Επομένως, καταγράφονται τα άτομα που διέμεναν στο νοικοκυριό, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2009, είτε αυτά περιλαμβάνονται στο Απόσπασμα Μητρώου Νοικοκυριού είτε όχι, είτε συνεχίζουν να διαμένουν κατά το διάστημα διενέργειας της έρευνας στο νοικοκυριό είτε όχι.

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

3. Περίοδοι αναφοράς

Τα χρονικά διαστήματα, στα οποία αναφέρονται τα στοιχεία που συλλέγονται με την έρευνα αποκαλούνται περίοδοι αναφοράς. Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιούνται οι παρακάτω περίοδοι αναφοράς:

- **31^η Μαρτίου 2009** (ερωτήματα που αφορούν στην εκπαίδευση)
- **ημέρα διενέργειας της έρευνας** (ερωτήματα που αφορούν στην ασχολία μέλους, επάγγελμα)
- **3 πρώτοι μήνες του έτους 2009 – Ιανουάριος, Φεβρουάριος, Μάρτιος** – (ερωτήματα Α1, Α2, Β2, Β2, Γ2, Γ3, Γ5, Δ5 κ.ά.)
- **12 τελευταίοι μήνες** (ερωτήματα Δ2, Δ7 κ.ά.)

III. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΟΥ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΜΕΛΗ ΗΛΙΚΙΑΣ 16-74 ΕΤΩΝ

1. Γενικά

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ για μέλη ηλικίας 16-74 ετών. Το ερωτηματολόγιο συλλέγει πληροφορίες για ολόκληρο το νοικοκυριό στην ενότητα δημογραφικών (1. Στοιχεία Νοικοκυριού), στην ενότητα Α: Πρόσβαση σε επιλεγμένες τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας (ερωτήσεις Α1-Α5) και στην ενότητα Ε 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, και Δ.

2. Έντυπα της έρευνας

Εκτός από τα ερωτηματολόγια θα χρησιμοποιηθεί και το βοηθητικό έντυπο **Μητρώο Νοικοκυριού** που προκύπτει από τα στοιχεία της Έρευνας Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών και 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 έντυπο είναι σημειωμένο ποιο θα είναι το μέλος ηλικίας 16-74 ετών (επιλεγμένο μέλος) που θα δώσει τα στοιχεία σε ατομικό επίπεδο.

3. Τεχνική της συνέντευξης

Η επιτυχία της έρευνας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα του ερευνητή να δημιουργήσει κλίμα εμπιστοσύνης και συνεργασίας. Θα πρέπει να τονίσει ιδιαίτερα ότι τα στοιχεία της έρευνας είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ, σύμφωνα με τις διατάξεις των νόμων 3627/56 και 2392/96 και ότι κανείς άλλος δεν θα λάβει γνώση αυτών, ότι τιμωρείται αυστηρά ο ερευνητής που τυχόν θα αποκαλύψει πληροφορίες σε τρίτους που αφορούν στο νοικοκυριό και ότι με τα στοιχεία όλων των νοικοκυριών και των ατόμων μαζί θα καταρτιστούν συγκεντρωτικοί στατιστικοί πίνακες.

Η έρευνα θα διεξαχθεί τηλεφωνικά. Ο ερευνητής πρέπει να ελέγξει την ορθότητα των στοιχείων, που αναγράφονται στο **Μητρώο Νοικοκυριού** και προέρχονται από την Έρευνα Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών παρελθόντων ετών, και να το ενημερώσει 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 υπάρχει 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 την 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 καταχωρίσει, 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

1964

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

| 0 | 4 |

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

5. Επιμέρους τμήματα

ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ

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

1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ

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

2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΜΕΛΟΥΣ

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

- Η ηλικία (διψήφιος αριθμός)
- Το φύλο
- Το επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρώσει το μέλος μέχρι τις 31 Μαρτίου 2009
- 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).

Ειδικότερα:

Η **ασχολία** κάθε μέλους χαρακτηρίζεται με μία μόνο απάντηση και αφορά στην κύρια ασχολία του. Στην περίπτωση που το ερωτώμενο άτομο έχει περισσότερες από μία ασχολίες, π.χ. φοιτήτρια που εργάζεται,

καταχωρίζεται η ασχολία που το ίδιο το μέλος θεωρεί σπουδαιότερη. Η απάντηση καταχωρίζεται σύμφωνα με τους κωδικούς 1 - 5.

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

Ως **επάγγελμα** καταχωρίζεται το είδος της εργασίας (επάγγελμα, ειδικότητα) του ερευνωμένου στο κατάστημα, στο εργοστάσιο, στην επιχείρηση κλπ. όπου εργάζεται και συμπληρώνεται μόνο για άτομα που στην κύρια ασχολία δηλώνουν μισθωτοί (κωδικός 1) ή αυτοαπασχολούμενοι (κωδικός 2). Η απάντηση πρέπει να είναι πλήρης και σαφής, ώστε να είναι δυνατή η ταξινόμηση του επαγγέλματος π.χ. υφαντής, μηχανικός αυτοκινήτων, διευθυντής λογιστηρίου, ταμίας, πωλητής, χειριστής πρέσας, συναρμολογητής μηχανημάτων κλπ. Η κωδικογράφηση σύμφωνα με την ISCO 88 γίνεται από την Κεντρική Υπηρεσία.

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 1934 μέχρι και το έτος 1992 (δηλαδή να έχει ηλικία 16 - 74 ετών).

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

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

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

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

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

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

Αρχικά υπάρχει σύνδεση με τα υπολογιστικά συστήματα ενός παροχέα υπηρεσιών internet. Στη συνέχεια, μέσω ενός modem, τα ψηφιακά δεδομένα μετατρέπονται σε ηλεκτρομαγνητικά σήματα και ταξιδεύουν πάνω από την απλή συρμάτινη αναλογική γραμμή του ΟΤΕ. Οι κυριότερες συσκευές οι οποίες χρησιμοποιούνται για σύνδεση στο διαδίκτυο είναι:

Σταθερές συσκευές

- ο επιτραπέζιος ηλεκτρονικός υπολογιστής (desktop),
- ο φορητός ηλεκτρονικός υπολογιστής (laptop),
- η τηλεόραση που διαθέτει ειδική συσκευή (set top box) για σύνδεση στο διαδίκτυο,
- η κονσόλα ηλεκτρονικών παιχνιδιών. Πρόκειται για ηλεκτρονικές συσκευές παιχνιδομηχανών, όπως PlayStation, Nintendo, X-box, GameCube κ.ά. Οι παιχνιδομηχανές από πλευράς εμφάνισης και λειτουργίας μοιάζουν σε μεγάλο βαθμό με τον προσωπικό ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Κινητές συσκευές

- το κινητό τηλέφωνο με δυνατότητα σύνδεσης, δηλαδή WAP, GPRS ή UMTS
- ο ηλεκτρονικός υπολογιστής παλάμης (palmtop, PDA). Βασικό χαρακτηριστικό αυτών των μοντέλων είναι το πολύ μικρό μέγεθός τους, η απουσία πληκτρολογίου και το ότι η εισαγωγή των δεδομένων γίνεται μέσω οθόνης αφής.

Ερώτημα A4: «Ποιους τύπους σύνδεσης internet χρησιμοποιείτε;»

Στην Ελλάδα ο βασικός τρόπος πρόσβασης στο διαδίκτυο για το μέσο χρήστη ήταν, μέχρι πριν λίγα χρόνια, το modem και η απλή **αναλογική** τηλεφωνική σύνδεση. Τα τελευταία χρόνια έκαναν δυναμικά την εμφάνισή τους οι «γρήγορες» γραμμές **ISDN** (Integrated Services Digital Network), που επιτρέπουν στον χρήστη να μιλάει στο τηλέφωνο και να είναι συνδεδεμένος στο internet την ίδια ακριβώς χρονική στιγμή. Το κύριο χαρακτηριστικό των γραμμών ISDN είναι ότι παρέχουν υψηλές ταχύτητες για μεταφορά δεδομένων, ήχου και εικόνας. (**απάντηση 1**).

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

Σύνδεση ευρείας συχνότητας παρέχεται και από το **UMTS κινητό τηλέφωνο** (Universal Mobile Telecommunications System), τρίτης γενιάς (3G), το οποίο παρέχει υψηλής ποιότητας ασύρματη επικοινωνία με μεγάλη ταχύτητα και τη δυνατότητα **Video Call**, όπου κατά τη διάρκεια της συνομιλίας, εμφανίζεται στην οθόνη του κινητού τηλεφώνου η εικόνα του κάθε συνομιλητή, εφόσον και αυτοί διαθέτουν ίδιας τεχνολογίας κινητό. Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα για **Video streaming**, όπου παρουσιάζεται στην οθόνη του κινητού τηλεφώνου «ζωντανό» περιεχόμενο (TV, video clips, ειδήσεις, αθλητικά, Live Web Camera κ.ά.) (**απάντηση 3**).

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

Τέλος, άλλος τύπος σύνδεσης είναι η σύνδεση περιορισμένης συχνότητας **μέσω κινητών τηλεφώνων** που χρησιμοποιούν υπηρεσίες WAP, GPRS κλπ. (**απάντηση 4**), και τον οποίο θα πρέπει να σημειώσουν όσοι συνδέονται στο διαδίκτυο από το κινητό τους.

Ερώτημα A5: «Ποιοι είναι οι λόγοι για τους οποίους δεν έχετε σύνδεση ευρείας συχνότητας (π.χ. καλωδιακή ή DSL) για internet από την κατοικία σας;»

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

- ✓ Δεν υπάρχει αυτή η δυνατότητα στην περιοχή μου: για τις περιπτώσεις όπου ακόμη, δεν έχει ολοκληρωθεί από τον ΟΤΕ το ψηφιακό κέντρο ή η εγκατάσταση των γραμμών για σύνδεση ευρείας συχνότητας (DSL).
- ✓ Άλλος λόγος: 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 αυτής καταγράφουν τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή από το ερωτώμενο μέλος, καθώς και τη συχνότητα χρήσης και τις εργασίες που εφαρμόζει.

Ερώτημα Β2: *«Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2009, πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε, κατά μέσο όρο, ηλεκτρονικό υπολογιστή;»*

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

Ερώτημα Β3: *«Ποιες από τις πιο κάτω εργασίες, οι οποίες σχετίζονται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, έχετε κάνει μέχρι σήμερα;»*

Το ερώτημα περιλαμβάνει ενέργειες που σχετίζονται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, από πολύ απλές, όπως αντιγραφή ή μεταφορά αρχείων, αντιγραφή και επικόλληση πληροφοριών σε έγγραφα, μέχρι περισσότερο πολύπλοκες, που απαιτούν και ειδικές γνώσεις, όπως χρήση excel, access, συγγραφή προγράμματος με γλώσσες προγραμματισμού π.χ. basic, sql, java κλπ.

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Τα ερωτήματα της ενότητας αναφέρονται στην πρόσβαση στο internet από το ερωτώμενο μέλος, καθώς και στον τόπο και στη συχνότητα πρόσβασης.

Ως **διαδίκτυο** (internet) νοείται ένα τεράστιο δίκτυο πολλών διαφορετικών διασυνδεδεμένων υπολογιστών (servers), οι οποίοι επικοινωνούν μεταξύ τους με ένα κοινό πρωτόκολλο επικοινωνίας. Το internet απαρτίζεται αυτή την στιγμή από εκατομμύρια servers και χρήστες, που καθημερινά ανταλλάσσουν δισεκατομμύρια πληροφοριών. Το internet δεν έχει βάση ή ιδιοκτησία, καθώς ουσιαστικά αποτελείται από την παραπάνω υποδομή. Αυτό σημαίνει ότι αν κάποια μέρα αποφασίζαμε όλοι να αποσυνδέσουμε τους υπολογιστές (servers) από τις γραμμές τους, το internet, με την ευρεία έννοια, θα έπαυε να υπάρχει. Σημαντικές λειτουργίες / υπηρεσίες του internet είναι οι: Web, e-mail, FTP (πρωτόκολλο μεταφοράς αρχείων που αποτελεί ένα πρότυπο με το οποίο, με τη χρήση ειδικών προγραμμάτων, των FTP Clients, μπορούμε να "κατεβάσουμε" μέσω του internet αρχεία στον υπολογιστή μας), Chat, Newsgroups (χώρος στον οποίο πραγματοποιούνται ανοιχτές ή κλειστές συζητήσεις και υπάρχουν χιλιάδες διαφορετικές κατηγορίες συζητήσεων, στις οποίες οι χρήστες μπορούν να συμμετέχουν ελεύθερα) κ.ά.

Ερώτημα Γ2: *«Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2009, πόσο συχνά χρησιμοποιούσατε, κατά μέσο όρο, το διαδίκτυο;»*

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

Ερώτημα Γ3: *«Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2009, σε ποια από τα παρακάτω μέρη χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο;»*

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

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

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

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

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

Το hotspot δεν είναι απλώς ένα σημείο, αλλά μία περιοχή η οποία καλύπτεται από συσκευές που επιτρέπουν και διαχειρίζονται την ασύρματη πρόσβαση των χρηστών στο internet. Η πρόσβαση στο ασύρματο δίκτυο είναι δυνατή από ένα σύνολο συσκευών συμβατών με τα κατάλληλα πρωτόκολλα επικοινωνίας, όπως φορητοί υπολογιστές (laptops), έξυπνες συσκευές χειρός (handheld PDAs, τηλέφωνα κλπ.), ασύρματες κάμερες και οθόνες τηλε-προβολής κ.ά. Το hotspot μπορεί να έχει εμβέλεια από μερικά μέτρα μέχρι και ένα χιλιόμετρο κάλυψης, αν αυτό είναι επιθυμητό, και ο χρήστης είναι σε θέση να πραγματοποιήσει στον υπολογιστή του οποιαδήποτε εργασία έχει σχέση με το internet σαν να ήταν στο σπίτι του ή στο γραφείο του.

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

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

Όσον αφορά στα κινητά τηλέφωνα υπάρχουν ξεχωριστές απαντήσεις για κινητά που χρησιμοποιούν τεχνολογία WAP ή GPRS και για κινητά τρίτης γενιάς UMTS. Μέσω αυτού του διαχωρισμού γίνεται, παράλληλα ο διαχωρισμός μεταξύ σύνδεσης περιορισμένης συχνότητας (WAP/GPRS) και σύνδεσης ευρείας συχνότητας (UMTS). Ξεχωριστές απαντήσεις θα δίνονται, επίσης, για τον ηλεκτρονικό υπολογιστή παλάμης (palmtop, PDA) και για τους φορητούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές μέσω ασύρματης σύνδεσης όπου πραγματοποιείται εκτός της κατοικίας και του χώρου εργασίας.

Ερώτημα Γ5: «Το πρώτο τρίμηνο του 2009, για ποιους από τους παρακάτω λόγους χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο, για προσωπική σας χρήση;»

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

Επικοινωνία

1. Αποστέilate ή λάβατε ηλεκτρονικά μηνύματα

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

2. Τηλεφωνήσατε μέσω του διαδικτύου / πραγματοποιήσατε βιντεο-κλήσεις (με τη χρήση web κάμερας) μέσω του διαδικτύου

Η πραγματοποίηση τηλεφωνημάτων μέσω του διαδικτύου είναι μια σχετικά φθηνή μέθοδος επικοινωνίας. Για την υπηρεσία αυτή (VoIP ή peer to peer telephony) απαιτούνται μικρόφωνο και ακουστικά ή μια ειδική τηλεφωνική συσκευή για το διαδίκτυο, τα οποία συνδέονται με τον υπολογιστή.

Οι κλήσεις μεταξύ υπολογιστών που διαθέτουν το ίδιο λογισμικό (όπως 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 διεθνών-υπεραστικών κλήσεων.

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

3. Αποστέilate μηνύματα σε chat sites, σε blogs, σε ομάδες συζήτησης (MySpace, Facebook κ.ά.), συμμετείχατε σε on-line συζητήσεις (forum) ή ανταλλάξατε γραπτά μηνύματα σε πραγματικό χρόνο (π.χ. MSN)

Το internet άνοιξε το δρόμο σε πολλούς τρόπους επικοινωνίας όπως τις “ζωντανές” συνομιλίες (chat), τα newsgroups και τα forum.

Η επικοινωνία μέσω των **chat sites** γίνεται γραπτά (όπως και στο e-mail) με τη διαφορά ότι πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο, η δε ταυτότητα του χρήστη δεν είναι απαραίτητο να αποκαλυφθεί χρησιμοποιώντας ένα κωδικό πρόσβασης.

Τα **blogs** είναι ένα είδος ιστοσελίδας, που έχει τη μορφή ηλεκτρονικού ημερολογίου και η οποία επιτρέπει στον καθένα, εύκολα, χωρίς κόστος να ανεβάσει με τη μορφή κειμένου σκέψεις του ή ακόμη αρχεία εικόνων ή ήχου στο διαδίκτυο, και παράλληλα να δεχτεί τα σχόλια άλλων αναγνωστών.

Στην κατηγορία αυτή υπάγεται και η επικοινωνία με τα κοινωνικά δίκτυα όπως το **MySpace** και το **Facebook**, τα οποία γίνονται ολοένα και περισσότερο δημοφιλή. Αν και κυρίως χρησιμοποιούνται για ανέβασμα φωτογραφιών και οπτικοακουστικού υλικού, επίσης επιτρέπουν την αποστολή μηνυμάτων και τη συμμετοχή σε forum ειδικών θεμάτων ενδιαφέροντος.

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

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

Με την υπηρεσία **MSN** προσφέρονται οι δυνατότητες:

- ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων, ήχου ή και εικόνας,
- ανταλλαγής αρχείων,
- ενημέρωσης του χρήστη για την παρουσία ή μη άλλων ατόμων στο διαδίκτυο,

- αποστολής μηνύματος ακόμη και στην περίπτωση που ο συνομιλητής δεν βρίσκεται συνδεδεμένος στο διαδίκτυο μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή,
- αναζήτησης υποψήφων συνομιλητών με κριτήρια κ.ά.

Αναζήτηση πληροφοριών και on-line υπηρεσιών

4. Αναζητήσατε πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες;

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

5. Αναζητήσατε πληροφορίες για ταξίδια και καταλύματα;

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

6. Ακούσατε web ραδιόφωνο / παρακολουθήσατε web τηλεόραση;

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

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

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

8. «Κατεβάσατε» λογισμικό για ηλεκτρονικό υπολογιστή (εκτός λογισμικού παιχνιδιών);

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

9. Παίζατε / φορτώσατε παιχνίδια / φορτώσατε μουσική, ταινίες ή εικόνες;

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

10. Διαβάσατε εφημερίδες και περιοδικά;

Στην περίπτωση θετικής απάντησης να απαντηθεί και το υποερώτημα.

11. Αναζητήσατε εργασία ή αποστείλατε αιτήσεις για εύρεση εργασίας;

Το ερώτημα απευθύνεται, κυρίως, σε άτομα που αναζητούν εργασία, στέλνουν αιτήσεις on-line κλπ.

12. Αναζητήσατε πληροφορίες υγείας σχετικές με κακώσεις, τραύματα, ασθένειες ή διατροφή κλπ.;

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

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

Τραπεζικές συναλλαγές

13. Πραγματοποιήσατε τραπεζικές συναλλαγές;

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

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

Οι βασικότερες υπηρεσίες που παρέχουν μέσω internet οι ελληνικές τράπεζες είναι:

- Πληροφορίες υπολοίπων για τους τηρούμενους λογαριασμούς.
- Μεταφορές ποσών μεταξύ των τηρούμενων λογαριασμών του ίδιου νομίματος.
- Πληροφορίες σχετικά με τις πρόσφατες κινήσεις των τηρούμενων λογαριασμών.
- Δυνατότητα έκδοσης και αποστολής παλαιότερων κινήσεων των τηρούμενων λογαριασμών.
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Δυνατότητα υποβολής αίτησης για ανάκληση επιταγών ή ολόκληρου του μπλοκ επιταγών.
- Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών.
- Ενημέρωση για την κίνηση των προσωπικών αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων εμβασμάτων.
- Αλλαγή του απορρήτου κωδικού PIN.
- Προσωπικά μηνύματα.

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

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

Υπηρεσίες εκπαίδευσης

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

Καταγράφεται θετική απάντηση για την αναζήτηση και μόνο πληροφοριών που μπορεί να αφορούν στην πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια ή τριτοβάθμια εκπαίδευση ή ακόμη σε μεταπτυχιακές σπουδές (masters και PhD). Επίσης, καταγράφεται θετική απάντηση για αναζήτηση παρεχόμενων εκπαιδευτικών προγραμμάτων οποιασδήποτε επίσημης εκπαιδευτικής βαθμίδας αλλά και προγραμμάτων / σεμιναρίων που αποσκοπούν στην απόκτηση ή βελτίωση γνώσεων, στα πλαίσια του ελεύθερου χρόνου του ερευνημένου, τα οποία μπορεί να σχετίζονται με τα ενδιαφέροντά ή τα χόμπι του.

16. Συμμετείχατε σε on-line εκπαιδευτικά προγράμματα;

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

17. Αναζητήσατε πάσης φύσεως πληροφορίες με σκοπό τη γνώση;

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

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

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

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

Λάβατε πληροφορίες από τις ιστοσελίδες δημόσιων υπηρεσιών;

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

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

Προμηθευτήκατε αιτήσεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά κλπ.;

Η ηλεκτρονική επικοινωνία στη δημόσια διοίκηση ισχύει από την 1^η Μαρτίου 1999 και περιλαμβάνει την επικοινωνία μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών ή μεταξύ πολιτών και δημόσιων υπηρεσιών (ή ΝΠΙΔ ή Ενώσεων Πολιτών) με 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. Τα αρχεία που προμηθεύονται οι χρήστες μπορεί να είναι σε μορφή PDF ή Microsoft Word.

Αποστείλατε συμπληρωμένες αιτήσεις, βεβαιώσεις, φορολογική δήλωση κλπ.;

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

Η απάντηση στα προαναφερθέντα ερωτήματα δίνεται για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα. Αν καταχωρισθεί θετική απάντηση για συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες κατά το Α' τρίμηνο του έτους, **δεν** χρειάζεται να καταχωρισθεί απάντηση στο δεύτερο τετράγωνο (τους τελευταίους 12 μήνες).

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ

Τα ερωτήματα που ακολουθούν αφορούν στο ηλεκτρονικό εμπόριο, δηλαδή σε κάθε εμπορική συναλλαγή η οποία πραγματοποιείται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή ή κινητού τηλεφώνου, μέσω του διαδικτύου. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται για τον τρόπο πληρωμής, για το εάν αντιμετωπίστηκαν προβλήματα, για τους λόγους που αποτρέπουν τις αγορές μέσω του διαδικτύου κ.ά.

Θετική απάντηση καταχωρίζεται για όσους έχουν παραγγείλει / αγοράσει προϊόντα ή υπηρεσίες ακόμη 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 on-line μέσα από την ιστοσελίδα 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 δεν καταχωρίζεται θετική απάντηση στα ερωτήματα της ενότητας. Οικονομικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου, όπως αγορά μετοχών περιλαμβάνονται στο ερώτημα, ενώ δεν περιλαμβάνονται οποιοσδήποτε αγορές ειδών ή υπηρεσιών γίνονται στα πλαίσια της εργασίας του ερευνημένου. Τέλος, 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 καταχωρίζεται θετική απάντηση μόνο όταν το προϊόν τελικά αγοράζεται.

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

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

Ερώτημα Δ2: «Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2008 - Μάρτιος 2009), ποια προϊόντα ή υπηρεσίες αγοράσατε ή παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου, για προσωπική σας χρήση;»

Στο ερώτημα αναφέρονται διάφορες κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών και ο ερευνόμενος 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, φαρμακευτικά είδη, λουλούδια κ.ά.
2. **Οικιακά είδη.** Περιλαμβάνονται έπιπλα, παιχνίδια, πλυντήρια ρούχων ή πιάτων, φούρνοι μικροκυμάτων, μεταφορικά μέσα, είδη κηπουρικής, φυτά, αντίκες, εργαλεία, συλλεκτικά είδη κ.ά.
3. **Φάρμακα.** Περιλαμβάνονται φάρμακα, βιταμίνες ή άλλες φαρμακευτικές ουσίες είτε χορηγήθηκαν με είτε χωρίς συνταγή ιατρού. Ανάλογα με τη χώρα παραγγελίας και τον πάροχο ενδέχεται για την παραγγελία κάποιων φαρμάκων ή φαρμακευτικών ουσιών να απαιτείται η αποστολή της συνταγής (με ταχυδρομείο, fax ή και ηλεκτρονικά). Ειδικότερα, ως συνταγογραφημένα φάρμακα θα θεωρηθούν τα φάρμακα για τα οποία αυτός, που τα παραγγέλνει, ήδη, διαθέτει συνταγή ιατρού ανεξάρτητα εάν αυτή του ζητηθεί ή όχι από τον πάροχο, ενώ ως μη συνταγογραφημένα θα θεωρηθούν τα φάρμακα για τα οποία δεν διαθέτει συνταγή ιατρού, είτε γιατί αυτά του τα πρότεινε κάποιος γνωστός του, είτε γιατί δεν συνταγογραφούνται κλπ.
4. **Ταινίες, μουσική (DVDs, CDs, βιντεοκασέτες).** Περιλαμβάνονται αποθηκευτικά μέσα (CDs και DVDs), μουσικά CDs, ταινίες DVD ή μουσική και ταινίες που παραλαμβάνονται on-line με τη μορφή αρχείων. Θετική απάντηση καταχωρίζεται μόνο για είδη που αγοράζονται έναντι αντιτίμου.
5. **Βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες, υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης.** Καταχωρίζεται θετική απάντηση εάν η ανάγνωση/ λήψη γίνεται με συνδρομή/ χρέωση και δεν παρέχεται δωρεάν. Το υλικό ηλεκτρονικής

εκμάθησης χρησιμοποιείται για εκπαιδευτικούς λόγους και μπορεί να παρέχεται σε έντυπη μορφή μέσω υπολογιστή ή και σε CD-Roms.

6. **Είδη ένδυσης και υπόδησης – αθλητικά είδη.** Περιλαμβάνονται και τα υφάσματα, τα αξεσουάρ κλπ.

7. **Παιχνίδια για ηλεκτρονικό υπολογιστή και παιχνιδιομηχανές.** Περιλαμβάνονται τα computer games, τα video games για παιχνιδιομηχανές (XBox, Nintendo, Playstation, PSP κ.ά.), και οι αναβαθμίσεις αυτών.

8. **Λογισμικό για ηλεκτρονικό υπολογιστή** (εξαιρουμένων computer games και video games). Περιλαμβάνεται κάθε είδους λογισμικό για ηλεκτρονικό υπολογιστή όπως τα Windows Office (*Windows Media Player* για αναπαραγωγή μουσικής και εικόνας, *Windows power DVD* για αναπαραγωγή ταινιών, *Win zip* για συμπίεση / αποσυμπίεση αρχείων κ.ά.) καθώς και οι νεώτερες εκδόσεις (upgraded versions) αυτών. Δεν περιλαμβάνεται λογισμικό για computer και video games.

9. **Εξαρτήματα και περιφερειακό εξοπλισμό (hardware) ηλεκτρονικού υπολογιστή.** Περιλαμβάνονται εξαρτήματα και περιφερειακός εξοπλισμός όπως μόντεμ, εκτυπωτές, μνήμη, κάρτες γραφικών κ.ά.

10. **Ηλεκτρονικές συσκευές.** Περιλαμβάνονται κινητά τηλέφωνα, φωτογραφικές μηχανές, βιντεοκάμερες, στερεοφωνικά συγκροτήματα, τηλεοράσεις, DVD players κλπ.

11. **Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών.** Περιλαμβάνονται οι συνδρομές συνδρομητικής τηλεόρασης (Nova, Filmnet κ.ά.), συνδρομές ευρυζωνικής σύνδεσης, λογαριασμοί κινητού ή σταθερού τηλεφώνου, καταβολή χρημάτων σε προπληρωμένη τηλεφωνική κάρτα κλπ.

12. **Μετοχές, οικονομικές υπηρεσίες, ασφάλειες** (πάσης φύσεως). Δεν περιλαμβάνονται οικονομικές υπηρεσίες, όπως η μεταφορά χρημάτων από λογαριασμό σε λογαριασμό, δεδομένου ότι δεν πραγματοποιείται καμία αγορά.

13. **Διαμονή σε καταλύματα.** Περιλαμβάνονται κρατήσεις σε ξενοδοχεία, δωμάτια, διαμερίσματα κλπ. Δεν καταχωρίζεται θετική απάντηση για απλή αναζήτηση πληροφοριών για τις υπηρεσίες αυτές ή για προαγορά / κράτηση χωρίς νομική δέσμευση-προκαταβολή.

14. **Ταξιδιωτικές υπηρεσίες.** Περιλαμβάνονται κρατήσεις εισιτηρίων (αεροπορικών, ακτοπλοϊκών, σιδηροδρομικών), ενοικιάσεις αυτοκινήτων κλπ. Δεν καταχωρίζεται θετική απάντηση για απλή αναζήτηση πληροφοριών για τις υπηρεσίες αυτές.

15. **Εισιτήρια για εκδηλώσεις.** Περιλαμβάνεται η αγορά εισιτηρίων για συναυλίες, κινηματογράφο, αθλητικά γεγονότα, θέατρο κλπ.

16. **Άλλα.** Περιλαμβάνονται κοσμήματα, προσωπικά αντικείμενα τραγουδιστών, ηθοποιών κλπ. που βγαίνουν σε δημοπρασία, αλλά και υπηρεσίες, όπως λήψη πληροφοριών από βάσεις δεδομένων.

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

Για θετικές απαντήσεις στα υπο-ερωτήματα **4, 5, 7, 8, 14 και 15**, της ερώτησης Δ2 καταγράφεται εάν τα συγκεκριμένα προϊόντα παραδόθηκαν on-line και όχι με κατ' οίκον παράδοση. Πρόκειται για προϊόντα τα οποία μπορούν να αποθηκευτούν σε CD, DVD, κασέτα ή ακόμη να εκτυπωθούν, αλλά που παραδίδονται μέσω των ιστοσελίδων σε ψηφιακή μορφή (σαν αρχείο). Όσον αφορά στις ταξιδιωτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται, εδώ, τα ηλεκτρονικά εισιτήρια (e-tickets) τα οποία παραλαμβάνονται από την ιστοσελίδα ή ακόμη μέσω e-mail.

Ερώτημα Δ4: «Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που αγοράσατε ή παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου, τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2008 – Μάρτιος 2009) ήταν από:»

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

Ερώτημα Δ5: «Το πρώτο τρίμηνο του 2009, πόσες αγορές ή παραγγελίες πραγματοποιήσατε μέσω του διαδικτύου, για προσωπική σας χρήση;»

Καταγράφεται, κατά προσέγγιση, ο αριθμός των αγορών / παραγγελιών που πραγματοποιήθηκαν το α' τρίμηνο 2009.

Ερώτημα Δ6.1: «Ποια ήταν η αξία των αγορών ή υπηρεσιών (εξαιρουμένων των αγορών μετοχών, ασφαλειών και λοιπών οικονομικών υπηρεσιών) που πραγματοποιήσατε μέσω διαδικτύου, για προσωπική σας χρήση, το πρώτο τρίμηνο του 2009;»

Καταγράφεται η συνολική αξία των αγορών ή υπηρεσιών που πραγματοποίησε ο ερευνώμενος μέσω του διαδικτύου. Στη συνολική αξία των αγορών ή υπηρεσιών δεν θα πρέπει να συμπεριληφθεί η αξία των μετοχών ή των ασφαλειών που αγοράστηκαν ή ακόμη των όποιων οικονομικών υπηρεσιών πραγματοποίησε μέσω διαδικτύου ο ερευνώμενος.

Ερώτημα Δ6.2: «Αν δεν γνωρίζετε, παρακαλώ να προσδιορίσετε σε ποια από τις παρακάτω τάξεις μεγέθους κατατάσσεται, κατά προσέγγιση, η αξία των αγορών ή υπηρεσιών που πραγματοποιήσατε.»

Εάν το ακριβές ποσό της αξίας των αγορών ή υπηρεσιών δεν είναι γνωστό, τότε απαντάται σε ποια τάξη μεγέθους, κατά προσέγγιση, αυτό κατατάσσεται.

Ερώτημα Δ7: «Με ποιο τρόπο πληρώσατε το αντίτιμο των προϊόντων ή υπηρεσιών που αγοράσατε ή παραγγείλατε μέσω του διαδικτύου, τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2008 – Μάρτιος 2009);»

Σημειώνεται ο τρόπος με τον οποίο καταβλήθηκε το αντίτιμο των προϊόντων ή υπηρεσιών που αγοράστηκαν.

Ειδικότερα:

- Δίνοντας στοιχεία πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας στο internet
- Δίνοντας στοιχεία **προπληρωμένης** κάρτας ή **προπληρωμένου** λογαριασμού στο internet.
 - Οι προπληρωμένες πιστωτικές κάρτες αποτελούν ένα καινούργιο προϊόν των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, που αποσκοπεί στην ενθάρρυνση των οικονομικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Η φιλοσοφία των εν λόγω καρτών συνοψίζεται στο ότι ο χρήστης που θέλει να πραγματοποιήσει on-line αγορές προμηθεύεται από κάποιο τραπεζικό κατάστημα την κάρτα προκαταβάλλοντας την αξία της. "Αγοράζει" δηλαδή κάποιο ποσό, το οποίο και μπορεί να χρησιμοποιήσει για ηλεκτρονικές αγορές με την κάρτα, χωρίς διατυπώσεις και χωρίς την ύπαρξη τραπεζικού λογαριασμού. Η διαδικασία απόκτησης και χρήσης αυτού του είδους καρτών είναι παρόμοια με τη διαδικασία απόκτησης και χρήσης μιας τηλεφωνικής κάρτας (τηλεκάρτας, χρονοκάρτας κλπ.) και έτσι ακόμη και ένας ανήλικος μπορεί να τις αποκτήσει και να τις χρησιμοποιήσει.
 - Οι προπληρωμένοι λογαριασμοί στο internet αποτελούν μία νέα on-line υπηρεσία μεταφοράς χρημάτων. Προϋπόθεση για την πραγματοποίηση μιας συναλλαγής μέσω προπληρωμένου λογαριασμού είναι πωλητής και αγοραστής να έχουν λογαριασμό σε μία ενδιάμεση εταιρεία την paypal. Ο έχων λογαριασμό paypal μπορεί να στείλει χρήματα σε κάποιον άλλο που, επίσης, έχει λογαριασμό paypal και να εξοφλήσει το προϊόν που αγοράζει. Ομοίως, κάποιος -που έχει λογαριασμό paypal- όταν πουλάει μέσω internet κάποιο αγαθό ή υπηρεσία μπορεί να εισπράξει χρήματα από όποιον αγοράζει το προσφερόμενο αγαθό / υπηρεσία. Η paypal εταιρεία γι' αυτήν την εξυπηρέτηση κρατάει προμήθεια από τον πωλητή, η οποία είναι ανάλογη του ύψους της συναλλαγής.
- Με ηλεκτρονική τραπεζική συναλλαγή. Συγκεκριμένα με μεταφορά χρημάτων στο λογαριασμό του πωλητή, κάνοντας έμβασμα ή ακόμη πληρώνοντας με πιστωτική κάρτα.
- Καταβάλλοντας τα χρήματα χωρίς να δώσω στοιχεία στο internet, π.χ. μέσω τυπικής τραπεζικής συναλλαγής, καταθέτοντας τα χρήματα σε λογαριασμό του πωλητή.

Ερώτημα Δ9: «Ποια προβλήματα αντιμετωπίσατε πραγματοποιώντας τις αγορές / παραγγελίες σας μέσω του διαδικτύου τους τελευταίους 12 μήνες;»

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.
- *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.
- *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.
- *Άλλα προβλήματα.* Όταν υπάρχουν ελλείψεις πληροφοριών για το προϊόν ή για τον παραγωγό, οι τιμές για το ίδιο προϊόν διαφέρουν από χώρα σε χώρα ή ακόμη δεν γίνεται αποδεκτή η πιστωτική/χρεωστική κάρτα εάν ο πελάτης δεν είναι κάτοικος της χώρας προέλευσης του προϊόντος.

Ερώτημα Δ10: *«Πόσο σημαντικά είναι τα παρακάτω επιχειρήματα προκειμένου να πραγματοποιήσετε κάποια αγορά, για προσωπικούς λόγους, μέσω διαδικτύου;»*

Το ερώτημα απευθύνεται σε όσους πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές και καταγράφει τη σημασία που έχουν ορισμένα θέματα που σχετίζονται με την όλη διαδικασία πραγματοποίησης μιας αγοράς / παραγγελίας μέσω διαδικτύου και που μπορεί να επηρεάσουν τις μελλοντικές αγορές.

Τα επιχειρήματα μπορεί να σχετίζονται με οικονομικούς λόγους, όπως η ύπαρξη χαμηλότερων τιμών ή ακόμη με διευκολύνσεις που παρέχονται σε όσους πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές, όπως η δυνατότητα εξεύρεσης προϊόντων που δεν υπάρχουν στην περιοχή κατοικίας ή στη χώρα.

Ερώτημα Δ11: *«Όταν πραγματοποιείτε μία αγορά, μέσω διαδικτύου, για προσωπικούς λόγους, διαβάζετε τους όρους αγοράς που αναγράφονται στην ιστοσελίδα;»*

Καταγράφεται η συχνότητα με την οποία ενημερώνεται ο χρήστης για τους όρους που διέπουν την αγορά που πραγματοποιεί.

Οι όροι αγορών, κατά κανόνα, αφορούν στις υποχρεώσεις πωλητή και αγοραστή, και βοηθούν τον αγοραστή να κατανοήσει τη διαδικασία αγοράς.

Ερώτημα Δ12: *«Ποιοι ήταν οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους, κατά τους τελευταίους 12 μήνες, δεν αγοράσατε / παραγγείλατε προϊόντα ή υπηρεσίες για προσωπική σας χρήση;»*

Καταγράφονται οι λόγοι για τους οποίους ο ερευνώμενος δεν αγόρασε / παράγγειλε προϊόντα ή υπηρεσίες κατά τους τελευταίους 12 μήνες.

Ειδικότερα:

Δεν χρειάστηκε. Για όσους δεν σκέφτηκαν ποτέ να παραγγείλουν / αγοράσουν προϊόντα ή υπηρεσίες ηλεκτρονικά, και οι οποίοι, ωστόσο, δεν θεωρούν ότι υπάρχει πρόβλημα με τις ηλεκτρονικές αγορές.

Είναι δύσκολο να βρεις πληροφορίες για αγαθά ή υπηρεσίες στις ιστοσελίδες. Όταν δυσκολεύονται να βρουν πληροφορίες για προϊόντα ή υπηρεσίες που τους ενδιαφέρουν.

Έλλειψη απαιτούμενων δεξιοτήτων. Όταν η γνώση χειρισμού του internet δεν είναι επαρκής ώστε να προχωρήσει κανείς στην πραγματοποίηση ηλεκτρονικών αγορών.

Η παράδοση των προϊόντων είναι προβληματική (καθυστερεί κλπ.). 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.

Σας ανησυχεί να δίνετε τα προσωπικά σας στοιχεία. Εάν υπάρχει ανησυχία για κακή χρήση των προσωπικών στοιχείων που συνήθως δίνονται κατά την παραγγελία (όνομα, διεύθυνση, φωτογραφίες ή και οικονομικά στοιχεία). Συνηθισμένο είναι το ονοματεπώνυμο και η ταχυδρομική διεύθυνση να χρησιμοποιούνται μετά την παραγγελία για αποστολή διαφημιστικού υλικού, ενώ αντίστοιχα, στην ηλεκτρονική διεύθυνση αποστέλλονται ανεπιθύμητα επικίνδυνου περιεχομένου ηλεκτρονικά μηνύματα.

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

Ερώτημα Δ13: «*Τους τελευταίους 12 μήνες (Απρίλιος 2008 – Μάρτιος 2009) παίξατε τυχερά παιχνίδια (ΛΟΤΤΟ, ΣΤΟΙΧΗΜΑ, ΚΑΖΙΝΟ ΚΛΠ.) μέσω διαδικτύου;*»

Περιλαμβάνονται όλα τα τυχερά παιχνίδια που παίζονται μέσω διαδικτύου, συμπεριλαμβανομένων των αθλητικών παιχνιδιών.

Ερώτημα Δ14: «*Οι καταναλωτές από χώρες της ΕΕ όταν πραγματοποιούν αγορές on-line μέσω διαδικτύου (εξαιρουμένων των δημοπρασιών) έχουν συγκεκριμένα θεμελιώδη δικαιώματα. Εσείς γνωρίζετε ότι:*»

Το ερώτημα απευθύνεται σε όσους έχουν οποτεδήποτε χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο και καταγράφει κατά πόσο είναι ενημερωμένοι για τα δικαιώματά που έχουν όταν πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: ΕΙΣΟΔΗΜΑ

Ερώτημα Ε1: «*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 Ε2: «*Αν δεν γνωρίζετε, παρακαλώ να προσδιορίσετε σε ποια από τις παρακάτω τάξεις μεγέθους κατατάσσεται, κατά προσέγγιση, το καθαρό μηνιαίο εισόδημα του νοικοκυριού σας;*»

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

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

1. Γενικά

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 ακόμη και εάν δεν επιτευχθεί επικοινωνία με το νοικοκυριό ή το νοικοκυριό αρνηθεί να συμμετάσχει.

2. Τρόπος συμπλήρωσης

- **Κωδικός 1:** Η συνέντευξη ολοκληρώθηκε σε επίπεδο νοικοκυριού και σε ατομικό επίπεδο.
- **Κωδικός 2:** Η συνέντευξη δεν πραγματοποιήθηκε, παρά τις επαναλαμβανόμενες τηλεφωνικές κλήσεις, είτε γιατί το νοικοκυριό απουσιάζει είτε γιατί, ενδεχομένως, το τηλέφωνο είναι λάθος.
- **Κωδικός 3:** Η συνέντευξη δεν πραγματοποιήθηκε, γιατί **όλα** τα μέλη του νοικοκυριού είναι εκτός των ορίων ηλικίας που περιλαμβάνονται στην έρευνα (16-74 ετών).
- **Κωδικός 4:** Η συνέντευξη δεν πραγματοποιήθηκε, αν και υπήρξε επικοινωνία με το νοικοκυριό, λόγω **άρνησης** για συνεργασία.