

ZA3855

**Flash Eurobarometer 136
(The E-Commerce)**

**Questionnaire
Greece**

FLASH 136

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΤΟΙΜΑΣΤΟΥΝ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ:

1. ΧΩΡΑ : 04. ΕΛΛΑΔΑ

2. ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ :

3. ΓΛΩΣΣΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ : 1. ΕΛΛΗΝΙΚΗ

4. ΧΡΟΝΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ :

5. ΣΤΑΘΜΙΣΗ :

6. ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ:

7. ΩΡΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ:

8. ΩΡΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ:

9. ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΗ:.....

10. Αριθμός εργαζομένων: ΑΠΟ ΤΗ ΛΙΣΤΑ

11. Γεωγραφικό διαμέρισμα

Αττική-----01

Στερεά Ελλάδα –Εύβοια-----02

Πελοπόννησος-----03

Δυτική Ελλάδα-----04

Ιόνιο-----05

Ήπειρος-----06

Θεσσαλία-----07

Δυτική Μακεδονία-----08

Κεντρική Μακεδονία-----09

Ανατολική Μακεδονία-Θράκη-----10

Βόρειο Αιγαίο-----11

Νότιο Αιγαίο-----12

Κρήτη-----13

12. Κωδικός NACE |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Χαίρετε, ονομάζομαι και σας τηλεφωνώ από την ICAP. Αυτές τις ημέρες διεξάγουμε, για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, μια έρευνα που σχετίζεται με τις εμπορικές δραστηριότητες στην Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω ιντερνετ [ηλεκτρονικό εμπόριο/ e-commerce (i-κόμερς)]. Για το σκοπό αυτό θα θέλαμε να μιλήσουμε με κάποιο ανώτερο διευθυντικό στέλεχος της εταιρίας σας.

Πριν ξεκινήσουμε θα ήθελα να σας ενημερώσω ότι υπεύθυνη για την έρευνα είναι η κυρία Λέλα Χαραυγή, η οποία είναι Μάνατζερ ποσοτικής έρευνας στην ICAP.

A. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

A. Ποιος είναι ο τίτλος της θέσης σας στην εταιρία και οι υπευθυνότητές σας;

[ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕ]

.....

[ΜΕΤΑ ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΕ ΤΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ – ΕΝΑΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΟΝΟ :]

- Γενική διεύθυνση: Πρόεδρος ΔΣ, Διευθύνων Σύμβουλος, Ιδιοκτήτης, Διευθυντής ..1
- Οικονομικός διευθυντής2
- Διευθυντής, υπεύθυνος πληροφορικής και τεχνολογίας στην εταιρία3
- [άλλο].....[ΚΛΕΙΣΕ ΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ]

B. Πόσα άτομα απασχολούνται τακτικά στην επιχείρησή σας στην Ελλάδα;

N= [] [] [] [] [] []

[ΕΑΝ ΛΙΓΟΤΕΡΟΙ ΑΠΟ 10 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ: → ΚΛΕΙΣΕ ΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ]

[ΕΑΝ ΔΓ/ΔΑ → ΚΛΕΙΣΕ ΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ]

Γ. Ασχολείται η επιχείρησή σας κυρίως με : ...

[ΔΙΑΒΑΣΕ] [ΟΤΑΝ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ, ΖΗΤΗΣΕ ΝΑ ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΙ ΟΠΩΣ ΦΑΙΝΕΤΑΙ ΠΙΟ ΚΑΤΩ: πχ.: ...]

[ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ. ΕΑΝ ΧΡΕΙΑΣΤΕΙ ΖΗΤΗΣΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΕΙ ΤΗΝ ΠΙΟ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΤΟΥ]

- Κατασκευές 20
- Βιομηχανία
 - > πχ : ενδιάμεσα προϊόντα ή 21
 - έτοιμα/κατεργασμένα προϊόντα 22
- Εμπόριο
 - > πχ : χονδρική ή 31
 - λιανική 32
- Μεταφορές 41
- Ξενοδοχεία/Εστιατόρια/Καφετέριες..... 42
- Υπηρεσίες
 - > πχ.: οικονομικές ή 43
 - επιχειρηματικές ή 44
 - προσωπικές υπηρεσίες 45

[ΕΑΝ ΚΑΝΕΝΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ: ΚΛΕΙΣΕ ΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ]

Δ. Ποιος ήταν ο ετήσιος κύκλος εργασιών της επιχείρησής σας στην Ελλάδα, το τελευταίο οικονομικό έτος, δηλαδή το 2001;

[ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕ]

.....

- Όχι..... 2
- (ΔΓ/ΔΑ)..... 3

6. Τι ποσοστό των συνολικών σας πωλήσεων γίνεται, αυτό τον καιρό, από το ίντερνετ;

[ΕΠΕΜΕΝΕ ΝΑ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΜΙΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗ]

[] [] [] %

**[ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΕ 999– ΕΑΝ ΔΓ/ΔΑ ΜΟΝΟ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΕΠΙΜΟΝΗ]
[ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΕ 000 - ΕΑΝ «ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΔΕ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ»]**

Δ. ΑΓΟΡΕΣ ΣΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ

7. Αγοράζει η επιχείρησή σας κάποιες ή όλες από τις προμήθειες της (σε προϊόντα ή υπηρεσίες) online (ον λάιν) μέσω ίντερνετ;

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

8. Αγοράζει η επιχείρησή σας κάποιες ή όλες από τις προμήθειές της (προϊόντα /υπηρεσίες) μέσω ηλεκτρονικής αγοράς, δηλαδή μέσω σάιτ που χρησιμοποιούν συγκεκριμένα σοφτιγουέαρ, όπου υπάρχει η δυνατότητα να ολοκληρώνονται εμπορικές συναλλαγές;

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

9. Τι ποσοστό των συνολικών σας προμηθειών αγοράζετε, αυτό τον καιρό, από το ίντερνετ;

[ΕΠΕΜΕΝΕ ΝΑ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΜΙΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗ]

[] [] [] %

**[ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΕ 999 – ΕΑΝ ΔΓ/ΔΑ ΜΟΝΟ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΕΠΙΜΟΝΗ]
[ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΕ 000 – ΕΑΝ «ΔΕΝ ΚΑΝΕΙ ΑΓΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΙΝΤΕΡΝΕΤ»]**

Ε. ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Γυρνώντας τώρα σε θέματα ασφαλείας σχετικά με ηλεκτρονικές πωλήσεις και αγορές.

10. Τους τελευταίους 6 μήνες, είχατε εμπειρία από καθένα από τα ακόλουθα προβλήματα ασφαλείας;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΠΙΘΑΝΗ ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ιούς 1
- Μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση..... 1
- Άρνηση παροχής, δηλαδή μπλοκάρισμα του δικτύου λόγω υπερφόρτωσης από ψεύτικα μηνύματα που

-	εμποδίζουν την πρόσβαση	1
-	Αλλοίωση του web server (γούμεπ σέρβερ), δηλαδή μη εξουσιοδοτημένη αλλαγή της ιστοσελίδας.....	1
-	Ψευδής /παραπλανητική ταυτότητα, δηλαδή κάποιος να παριστάνει ηθελημένα ή όχι ότι είναι κάποιος άλλος.....	1
-	Κατάληψη του domain name (ντομείν νέιμ)	1
-	[Άλλο] [ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕ].....	1
-	[Κανένα].....	1
-	[ΔΓ/ΔΑ].....	1

11. Ποια από τα ακόλουθα μέτρα έχετε λάβει για να προστατευθείτε από προβλήματα ασφαλείας;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΠΙΘΑΝΗ ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

α.	Στεγανά/ Firewall (φάιραγουόλ)	1
β.	Ανιχνευτή ιών /Virus scanner (βάιρους σκάνερ).....	1
γ.	Ανίχνευση παρείσφρησης /Intrusion detection (ιντρουζιον ντετεκσιον), δηλαδή ανίχνευση επιθέσεων από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες, χάκερς κλπ	1
δ.	Secure Socket Layer / SSL server site (σέκιουρ σόκετ λέιερ), δηλαδή ένα πρωτόκολλο γνησιότητας μεταξύ τερματικού και σέρβερ.....	1
ε.	[άλλο][ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕ]	1
ζ.	[Δε γνωρίζει λεπτομέρειες για μέτρα ασφαλείας].....	1

12. Προστατεύετε τους πελάτες σας μέσω

[ΔΙΑΒΑΣΕ - ΠΙΘΑΝΗ ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

α.	Μιας εγγύησης προστασίας δεδομένων	1
β.	Ενός προγράμματος trust mark (τράστ μάρκ), δηλαδή ενός κώδικα που εγγυάται την άσκηση καλής επιχειρηματικής πρακτικής και φαίνεται από ένα εμφανές σήμα ποιότητας ή «τράστ μάρκ» όπως λέγεται	1
γ.	Πρόσβασης σε ένα μηχανισμό για επίλυση σύγκρουσης	1
δ.	Τεχνολογιών διασφάλισης της εμπιστευτικότητας των στοιχείων των πελατών	1
ε.	Άλλο][ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕ]	1
ζ.	[ΤΙΠΟΤΑ]	1
η.	ΔΓ/ΔΑ].....	1

[ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΕ ΤΟΝ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟ – ΚΛΕΙΣΕ ΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ]

Δηλώνω υπεύθυνα ότι το πιο πάνω ονομαζόμενο άτομο ρωτήθηκε από μένα στις/..../02 και ώρα στη διεύθυνση που αναφέρεται, σύμφωνα με τις οδηγίες της ICAP, τον Κώδικα Δεοντολογίας της ESOMAR/ΣΣΕΔΕΑ καθώς και του ν. 2472/97
 ΟΝΟΜΑ ΕΡΕΥΝΗΤ.....: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ

D1. ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ :

D2. ΟΝΟΜ/ΜΟ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ :

D3. ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ :

D4. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ : **D5. ΤΗΛΕΦΩΝΟ :**

D6. ΠΕΡΙΟΧΗ :

[ΜΕΤΑ ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΕ ΤΟΝ ΚΥΚΛΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ]

- λιγότερο από 100.000 ευρώ (34 εκ. δρχ).....	1
- μεταξύ +100.000 και 250.000 ευρώ (+34 εκ. και 85 εκ. δρχ).....	2
- μεταξύ +250.000 και 500.000 ευρώ (+85 εκ. και 170 εκ. δρχ)	3
- μεταξύ +500.000 και 1.000.000 ευρώ (+170 εκ. και 340 εκ. δρχ)	4
- μεταξύ +1 και 2 εκατομμύρια ευρώ (+340 εκ. και 680 εκ. δρχ).....	5
- μεταξύ +2 και 7 εκατομμύρια ευρώ (+680 εκ. και 2,4 δις δρχ)	6
- μεταξύ +7 και 20 εκατομμύρια ευρώ (+2,4 δις και 6,8 δις δρχ).....	7
- μεταξύ +20 και 40 εκατομμύρια ευρώ (+6,8 δις και 13,6 δις δρχ).....	8
- μεταξύ +40 και 80 εκατομμύρια ευρώ (+13,6 δις και 27,2 δις δρχ)	9
- μεταξύ +80 και 150 εκατομμυρίων ευρώ (+27, 2 δις και 51 δις δρχ).....	10
- πάνω από 150 εκατομμύρια ευρώ (51 δις δρχ)	11
- (ΔΓ/ΔΑ).....	12

B. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΚΑΙ ΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ

Ας ξεκινήσουμε με το ίντερνετ στην επιχείρησή σας

1. Έχει η επιχείρησή σας σύνδεση με το ίντερνετ;

- Ναι.....1
- Όχι.....2 [ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΟ ΤΕΛΟΣ - ΕΓΚΥΡΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ]
- (ΔΓ/ΔΑ).....3 [ΚΛΕΙΣΕ ΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ- ΜΗ ΕΓΚΥΡΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ]

2. Τι είδους σύνδεση στο ίντερνετ έχει η επιχείρησή σας;

[ΔΙΑΒΑΣΕ - ΠΙΘΑΝΗ ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Περιορισμένης συχνότητας/εμβέλειας, για παράδειγμα dial-up (ντίαλαπ), ISDN (άι ες ντι εν)
- Ευρείας συχνότητας/ εμβέλειας (ADSL (ει ντι ες ελ), TV cable (τιβι κέιμπλ/ καλωδιακή τιβι), μισθωμένη γραμμή).....
- Κινητή.....
- (ΔΓ/ΔΑ).....

3. Έχει η επιχείρησή σας ιστοσελίδα /web site (γούεμπ σάιτ);

- Ναι.....1
- Όχι.....2 [ΠΗΓΑΙΝΕ ΕΡ. 5]
- (ΔΓ/ΔΑ).....3[ΠΗΓΑΙΝΕ ΕΡ. 5]

Γ. ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ

4. Μπορεί η ιστοσελίδα /web site (γούεμπ σάιτ) της επιχείρησής σας να χρησιμοποιηθεί για να γίνονται παραγγελίες;

- Ναι.....1
- Όχι.....2
- (ΔΓ/ΔΑ).....3

5. Πουλάει η επιχείρησή σας τα προϊόντα /υπηρεσίες της μέσω ηλεκτρονικής αγοράς, δηλαδή μέσω σάιτ που χρησιμοποιούν συγκεκριμένα σοφτγουέαρ, όπου υπάρχει η δυνατότητα να ολοκληρώνονται εμπορικές συναλλαγές;

- Ναι.....1