



## ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΑΣΚΗΣΕΩΝ

### ΕΝΟΤΗΤΑ 5

#### Άσκηση 1

Διερεύνηση των δομών ιστοτόπων ηλεκτρονικού εμπορίου και της εμπειρίας χρήστη

#### Εκτιμώμενη διάρκεια

40-50 λεπτά

#### Υλικό

Υπολογιστής, tablet ή smartphone  
Πρόσβαση στο Διαδίκτυο

#### Οδηγίες

Επιλέξτε τρεις ιστοσελίδες ηλεκτρονικού εμπορίου  
Εξερευνήστε τη διάταξη της αρχικής σελίδας  
Πλοήγηση στις κατηγορίες προϊόντων  
Αξιολογήστε τη διαδικασία πληρωμής (χωρίς να ολοκληρώσετε μια αγορά)  
Παρουσιάστε τα ευρήματά σας



**Βήμα 1: Επιλέξτε τρεις ιστότοπους ηλεκτρονικού εμπορίου:** eMAG, eBay, Aliexpress, ή οποιαδήποτε άλλη προτιμάτε.

**Βήμα 2: Εξερευνήστε τη διάταξη της αρχικής σελίδας:**

Προσδιορίστε τα βασικά συστατικά στοιχεία, όπως:

- banners της αρχικής σελίδας (π.χ. διαφημιστικές προσφορές, νέες αφίσες)
- μενού πλοήγησης (π.χ. κατηγορίες προϊόντων, μπάρες αναζήτησης)
- προτεινόμενα προϊόντα και συστάσεις

**Βήμα 3: Πλοηγηθείτε στις κατηγορίες προϊόντων:**

- Επιλέξτε μια κατηγορία (π.χ., ηλεκτρονικά είδη, είδη ένδυσης) και εξερευνήστε τις υποκατηγορίες.
- Χρησιμοποιήστε φίλτρα (π.χ. εύρος τιμών, μάρκα, αξιολογήσεις) για να βελτιώσετε τα αποτελέσματα αναζήτησης.

**Βήμα 4: Αξιολογήστε τη διαδικασία πληρωμής (χωρίς να ολοκληρώσετε μια αγορά):**

- Προσθέστε ένα προϊόν στο καλάθι σας και προχωρήστε στο ταμείο.
- Παρατηρήστε πόσο εύκολο είναι να εισαγάγετε τα στοιχεία αποστολής, να εφαρμόσετε κωδικούς έκπτωσης και να επιλέξετε μεθόδους πληρωμής.

**Βήμα 5: Παρουσιάστε τα ευρήματά σας:**

- Δημιουργήστε έναν συγκριτικό πίνακα αξιολόγησης της εμπειρίας του χρήστη κάθε ιστότοπου με βάση τους παραπάνω παράγοντες.
- Γράψτε έναν σύντομο προβληματισμό σχετικά με το ποιος ιστότοπος παρείχε την καλύτερη εμπειρία πλοήγησης και γιατί.



## ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΑΣΚΗΣΕΩΝ

### ΕΝΟΤΗΤΑ 5

#### Άσκηση 2

Αξιολόγηση των διαδικτυακών μεθόδων πληρωμής  
και της ασφάλειας

#### Εκτιμώμενη διάρκεια

40-50 λεπτά

#### Υλικό

Υπολογιστής, tablet ή smartphone  
Πρόσβαση στο Διαδίκτυο

#### Οδηγίες

Προσομοίωση αγοράς  
Προσδιορισμός των διαθέσιμων μεθόδων πληρωμής  
Επαλήθευση της ασφάλειας του ιστότοπου  
Προσομοίωση ενός δόλιου σεναρίου:  
Γράψτε μια αναφορά ασφαλείας



### **Βήμα 1: Προσομοίωση αγοράς:**

- Επιλέξτε ένα προϊόν σε οποιονδήποτε ιστότοπο ηλεκτρονικού εμπορίου και προχωρήστε στη σελίδα ολοκλήρωσης της αγοράς χωρίς να ολοκληρώσετε την αγορά.

### **Βήμα 2: Προσδιορισμός των διαθέσιμων μεθόδων πληρωμής:**

- Καταγράψτε τις διαθέσιμες μεθόδους πληρωμής (π.χ. πιστωτική/χρεωστική κάρτα, PayPal, Apple Pay).
- Ερευνήστε τα χαρακτηριστικά ασφαλείας κάθε μεθόδου (π.χ. το PayPal προσφέρει προστασία αγοραστή, οι πιστωτικές κάρτες διαθέτουν προστασία από απάτη).

### **Βήμα 3: Επαλήθευση της ασφάλειας του ιστότοπου:**

- Ελέγξτε αν ο ιστότοπος χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση SSL (αναζητήστε το https και το εικονίδιο με το λουκέτο στη γραμμή διευθύνσεων).
- Διαβάστε τις κριτικές των πελατών σχετικά με την αξιοπιστία του ιστότοπου.

### **Βήμα 4: Προσομοίωση ενός σεναρίου απάτης:**

- Φανταστείτε ότι λαμβάνετε ένα ύποπτο email που σας ζητά να επιβεβαιώσετε τα στοιχεία πληρωμής σας.
- Περιγράψτε τα βήματα που θα ακολουθούσατε για να επαληθεύσετε τη νομιμότητα του email και να προστατεύσετε τα προσωπικά σας στοιχεία.

### **Βήμα 5: Συντάξτε μια έκθεση ασφάλειας:**

Συνοψίστε την ασφαλέστερη μέθοδο πληρωμής και εξηγήστε πώς να αναγνωρίζετε ασφαλείς ιστότοπους και να αποφεύγετε επιθέσεις ηλεκτρονικού ψαρέματος (phishing).



## ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΑΣΚΗΣΕΩΝ

### ΕΝΟΤΗΤΑ 5

#### Άσκηση 3

Κατανόηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών  
και διαχείριση επιστροφών

#### Εκτιμώμενη διάρκεια

40-50 λεπτά

#### Υλικό

Υπολογιστής, tablet ή smartphone  
Πρόσβαση στο Διαδίκτυο

#### Οδηγίες

Έρευνα για τα δικαιώματα των καταναλωτών  
Προσομοίωση σεναρίου επιστροφής  
Σύνταξη μηνύματος παραπόνου προς την  
εξυπηρέτηση πελατών  
Προσομοίωση απάντησης της εξυπηρέτησης  
πελατών  
Αξιολόγηση του αποτελέσματος



### **Βήμα 1: Ερευνήστε τα δικαιώματα των καταναλωτών:**

- Επισκεφθείτε μια επίσημη πηγή (π.χ. Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών ή τοπικούς ιστότοπους προστασίας των καταναλωτών).
- Προσδιορίστε τα βασικά δικαιώματα, όπως το δικαίωμα επιστροφής προϊόντων, τις πολιτικές επιστροφής χρημάτων και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

### **Βήμα 2: Προσομοιώστε ένα σενάριο επιστροφής:**

- Φανταστείτε ότι λάβατε ένα ελαττωματικό ή λανθασμένο προϊόν από μια ηλεκτρονική παραγγελία.

### **Βήμα 3: Συντάξτε ένα μήνυμα παραπόνου προς την εξυπηρέτηση πελατών:**

Συμπεριλάβετε τις ακόλουθες λεπτομέρειες:

- Αριθμός παραγγελίας
- Περιγραφή του προβλήματος (π.χ. κατεστραμμένο προϊόν, λάθος χρώμα/μέγεθος)
- Επιθυμητή λύση (π.χ. επιστροφή χρημάτων, αντικατάσταση)

### **Βήμα 4: Προσομοιώστε την απάντηση της εξυπηρέτησης πελατών:**

- Γράψτε μια απάντηση από την εξυπηρέτηση πελατών προσφέροντας είτε επιστροφή χρημάτων, αντικατάσταση ή πίστωση στο κατάστημα.

### **Βήμα 5: Αξιολογήστε το αποτέλεσμα:**

- Σκεφτείτε αν η απάντηση της εξυπηρέτησης πελατών συνάδει με τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή.
- Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι, περιγράψτε τα περαιτέρω βήματα (π.χ. αναφορά του ζητήματος σε μια υπηρεσία προστασίας των καταναλωτών).