



ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ  
ΚΥΠΡΟΥ

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ  
ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ  
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ  
2016**

**ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

Λευκωσία, Δεκέμβριος 2016



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### **ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2016**

|   | Σελ.  |
|---|-------|
| Πρόλογος .....  | 2     |
| A. Μεθοδολογία .....  | 3     |
| B. Κυριότερα Αποτελέσματα   |       |
| Χρήση Υπολογιστών.....  | 4     |
| Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και δεξιότητες.....   | 4-6   |
| Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου.....  | 7-11  |
| Χρήση Υπηρεσιών Υπολογιστικού Νέφους.....   | 11-13 |
| Ανάλυση Μαζικών Δεδομένων .....   | 13-14 |
| Τιμολόγηση.....   | 15-16 |
| Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-Commerce).....   | 16    |
| Παράρτημα: Περιγραφή κωδικών οικονομικών δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται στην έρευνα NACE Αναθ. 2..... | 20    |

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στην έκθεση αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Επιχειρήσεις 2016. Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις επιχειρήσεις, τη χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, την απασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού ΤΠΕ, την πρόσβαση και χρήση του διαδικτύου, τη χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing), την ανάλυση μαζικών δεδομένων, την τιμολόγηση και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Τα στοιχεία είναι απαραίτητα για την υποβοήθηση εφαρμογής προγραμμάτων πολιτικής από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.

Η έρευνα, η οποία συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα, συμμορφώνεται με τον Κανονισμό Νο. 808/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Απριλίου 2004 που αφορά τις Κοινοτικές Στατιστικές της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Ο στόχος του παρόντος Κανονισμού είναι η θέσπιση κοινού πλαισίου για τη συστηματική παραγωγή Κοινοτικών Στατιστικών της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Η έκθεση ετοιμάστηκε από τον κ. Κ. Μηνά, Λειτουργό Στατιστικής, υπό την επίβλεψη του Προϊσταμένου του Τομέα Μεθοδολογίας, Στατιστικής Πληροφόρησης, Τιμών, Εργατικών Στατιστικών και Ερευνών Χρήσης Τεχνολογίας κ. Κ. Διαμαντίδη.

## **A. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ**

Η έρευνα καλύπτει επιχειρήσεις που απασχολούν τουλάχιστον 10 υπαλλήλους στις ακόλουθες κατηγορίες οικονομικής δραστηριότητας NACE Αναθ.2 (Αναλυτική περιγραφή στο παράρτημα):

- Γ Μεταποιητικές Βιομηχανίες
- Δ Παροχή Ηλεκτρικού Ρεύματος, Φυσικού Αερίου, Ατμού και Κλιματισμού
- Ε Παροχή Νερού, Επεξεργασία Λυμάτων, Διαχείριση Αποβλήτων και Δραστηριότητες Εξυγίανσης
- ΣΤ Κατασκευές
- Ζ Χονδρικό και Λιανικό Εμπόριο, Επισκευή Μηχανοκίνητων Οχημάτων και Μοτοσικλετών
- Η Μεταφορές και Αποθήκευση
- Θ Δραστηριότητες Υπηρεσιών Παροχής Καταλύματος και Υπηρεσιών Εστίασης
- Ι Ενημέρωση και Επικοινωνία
- Λ Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας
- Μ Επαγγελματικές, Επιστημονικές και Τεχνικές Δραστηριότητες
- Ν Διοικητικές και Υποστηρικτικές Δραστηριότητες
- Σ Άλλες Δραστηριότητες Παροχής Υπηρεσιών

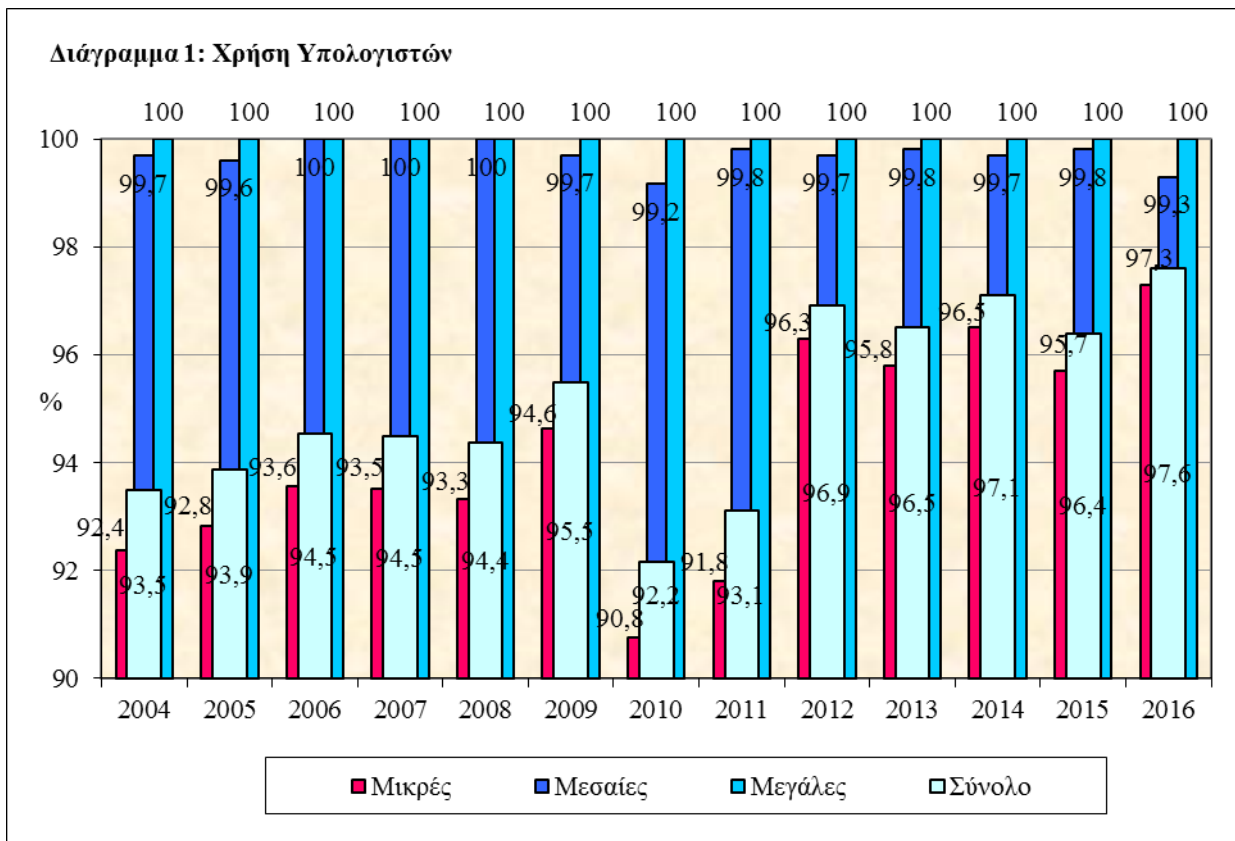
Χρησιμοποιήθηκε η τυχαία στρωματοποιημένη δειγματοληψία. Για τη στρωματοποίηση χρησιμοποιήθηκαν δύο μεταβλητές, το μέγεθος και η οικονομική δραστηριότητα της επιχείρησης. Συνολικά περιλήφθηκαν 16 κατηγορίες οικονομικών δραστηριοτήτων και 3 κατηγορίες μεγέθους.

Οι 16 κατηγορίες οικονομικών δραστηριοτήτων που χρησιμοποιήθηκαν είναι: 10-18, 19-23, 24-25, 26-28, 29-33, 41-43, 45-47, 49-53, 55, 56, 58-63, 68, 69-74, 77-78 και 80-82, 79 και 95.1. Οι 3 κατηγορίες μεγέθους που χρησιμοποιήθηκαν είναι: Μικρές επιχειρήσεις (10-49 απασχολούμενοι), Μεσαίες επιχειρήσεις (50-249 απασχολούμενοι) και Μεγάλες επιχειρήσεις (250+ απασχολούμενοι).

## **Β. ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

### **ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ**

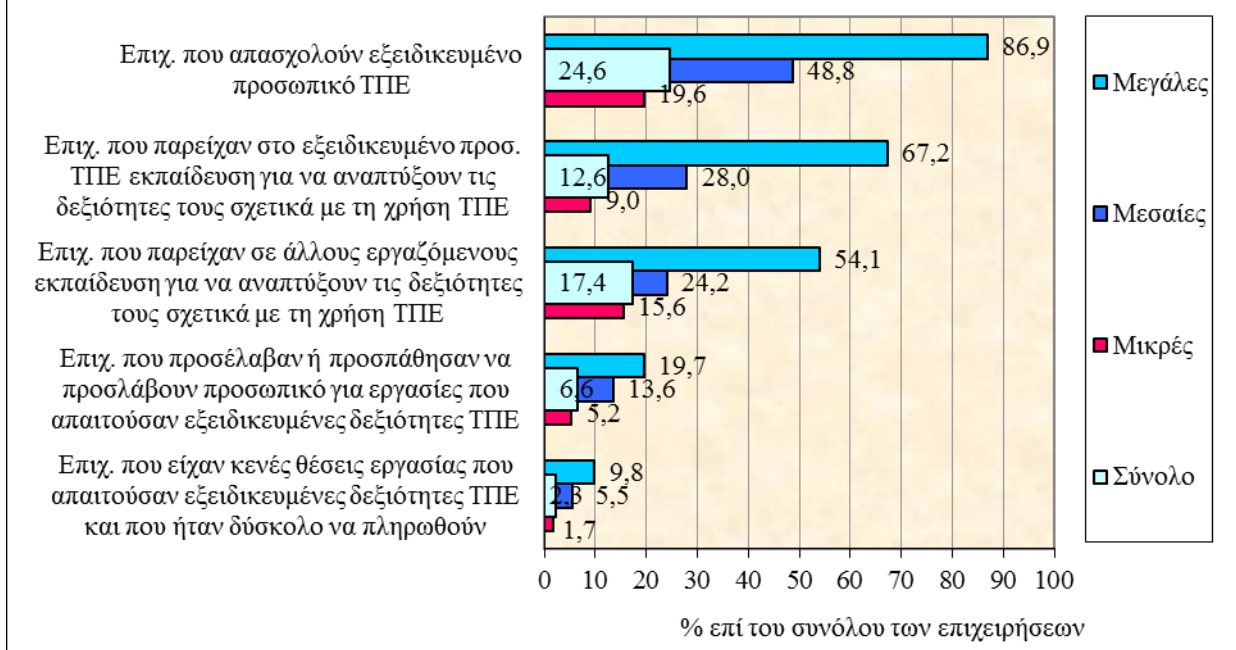
Το ποσοστό των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους υπαλλήλους που χρησιμοποιούσαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές αυξήθηκε από 96,4% το 2015 σε 97,6% το 2016. Όλες σχεδόν οι επιχειρήσεις στην Κύπρο με 50 ή περισσότερους υπαλλήλους (δηλ. οι μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις) χρησιμοποιούσαν υπολογιστές. Το ποσοστό των μικρών επιχειρήσεων (10 - 49 υπάλληλοι) που χρησιμοποιούσαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές αυξήθηκε στο 97,3% σε σχέση με το 95,7% το 2015 (Διάγραμμα 1).



### **ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΤΠΕ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ θεωρείται το προσωπικό του οποίου η κύρια εργασία είναι η χρήση των ΤΠΕ. Για παράδειγμα, έχει τη δυνατότητα να αναπτύσσει, να σχεδιάζει, να λειτουργεί, να υποστηρίζει ή να συντηρεί συστήματα ΤΠΕ. Η πλειοψηφία των μεγάλων επιχειρήσεων (86,9%) εργοδοτούν εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τις μικρές επιχειρήσεις ανέρχεται στο 19,6%. Μόνο 6,6% προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ το 2015. Το 2,3% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους υπαλλήλους αντιμετώπισε δυσκολίες στο να πληρώσει αυτές τις θέσεις. Το ποσοστό των επιχειρήσεων που παρείχαν οποιοδήποτε είδος εκπαίδευσης σε εξειδικευμένο ή μη εξειδικευμένο προσωπικό παραμένει σε χαμηλό (12,6% και 17,4% αντίστοιχα). Στις μεγάλες επιχειρήσεις τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 67,2% σε εξειδικευμένο προσωπικό και 54,1% σε μη εξειδικευμένο (Διάγραμμα 2).

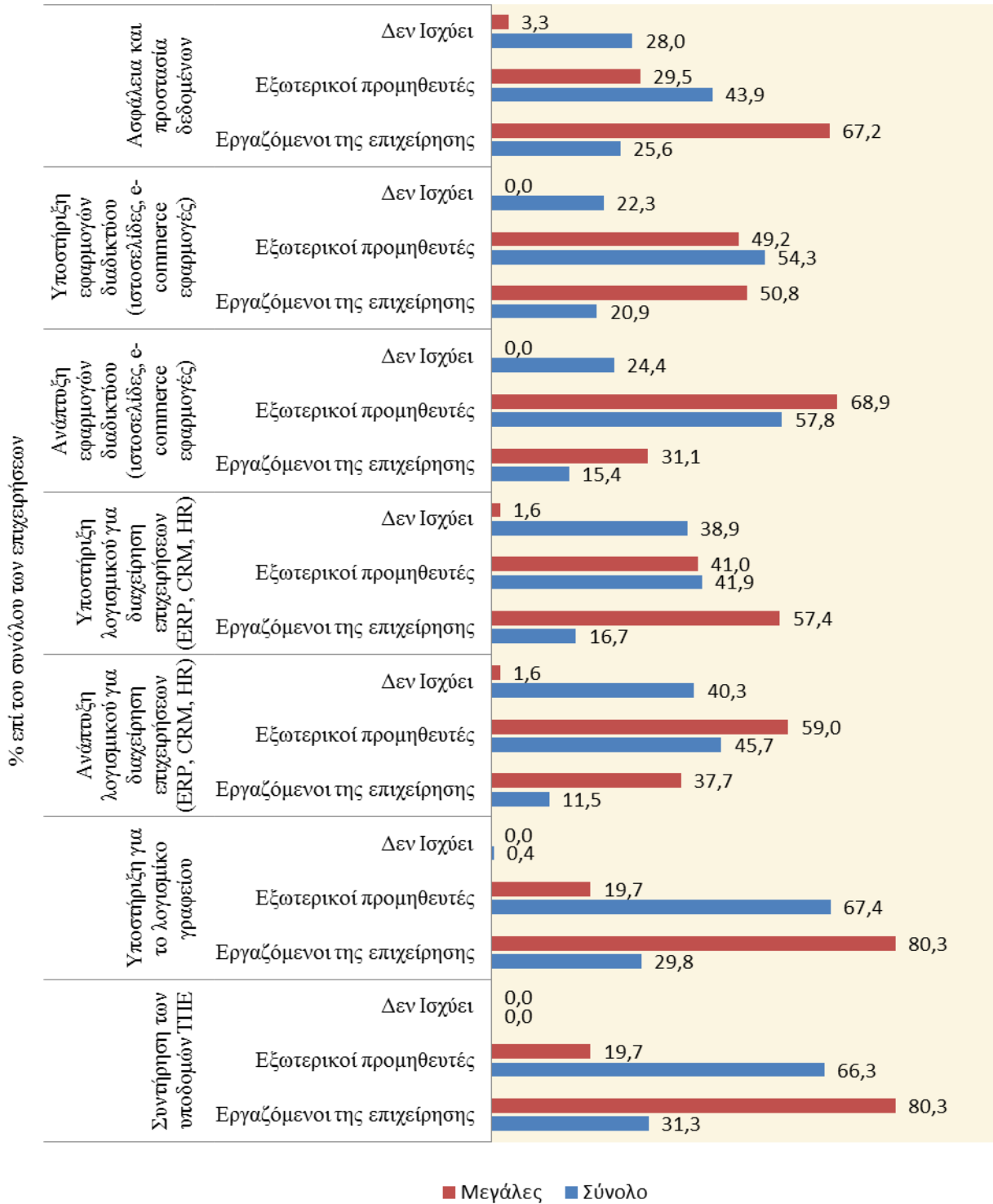
**Διάγραμμα 2: Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ**



Επιχειρήσεις με 10 ή περισσότερους υπάλληλους προτιμούν να αναθέτουν σε εξωτερικούς προμηθευτές παρά σε εργαζόμενους της επιχείρησής τους τις διάφορες λειτουργίες ΤΠΕ. Όλες οι λειτουργίες ΤΠΕ, συντήρηση των υποδομών ΤΠΕ, υποστήριξη για το λογισμικό γραφείου, ανάπτυξη λογισμικού/ συστημάτων για διαχείριση επιχειρήσεων (π.χ. ERP, CRM, HR), υποστήριξη για το λογισμικό διαχείρισης των επιχειρήσεων/ συστήματα (π.χ. ERP, CRM, HR), ανάπτυξη εφαρμογών Διαδικτύου, υποστήριξη εφαρμογών Διαδικτύου, ασφάλεια και προστασία δεδομένων κατά κύριο λόγο εκτελούνται από εξωτερικούς συνεργάτες.

Όσον αφορά τις μεγάλες επιχειρήσεις η συντήρηση των υποδομών ΤΠΕ, υποστήριξη για το λογισμικό γραφείου, υποστήριξη για το λογισμικό διαχείρισης των επιχειρήσεων/ συστήματα (π.χ. ERP, CRM, HR), υποστήριξη εφαρμογών Διαδικτύου και ασφάλεια και προστασία δεδομένων κατά κύριο λόγο εκτελούνται από εργαζόμενους της επιχείρησής (περιλ. εργαζόμενους σε μητρική ή θυγατρικές επιχειρήσεις) ενώ μόνο η ανάπτυξη λογισμικού/ συστημάτων για διαχείριση επιχειρήσεων (π.χ. ERP, CRM HR) και η ανάπτυξη εφαρμογών Διαδικτύου εκτελούνται από εξωτερικούς συνεργάτες (Διάγραμμα 3).

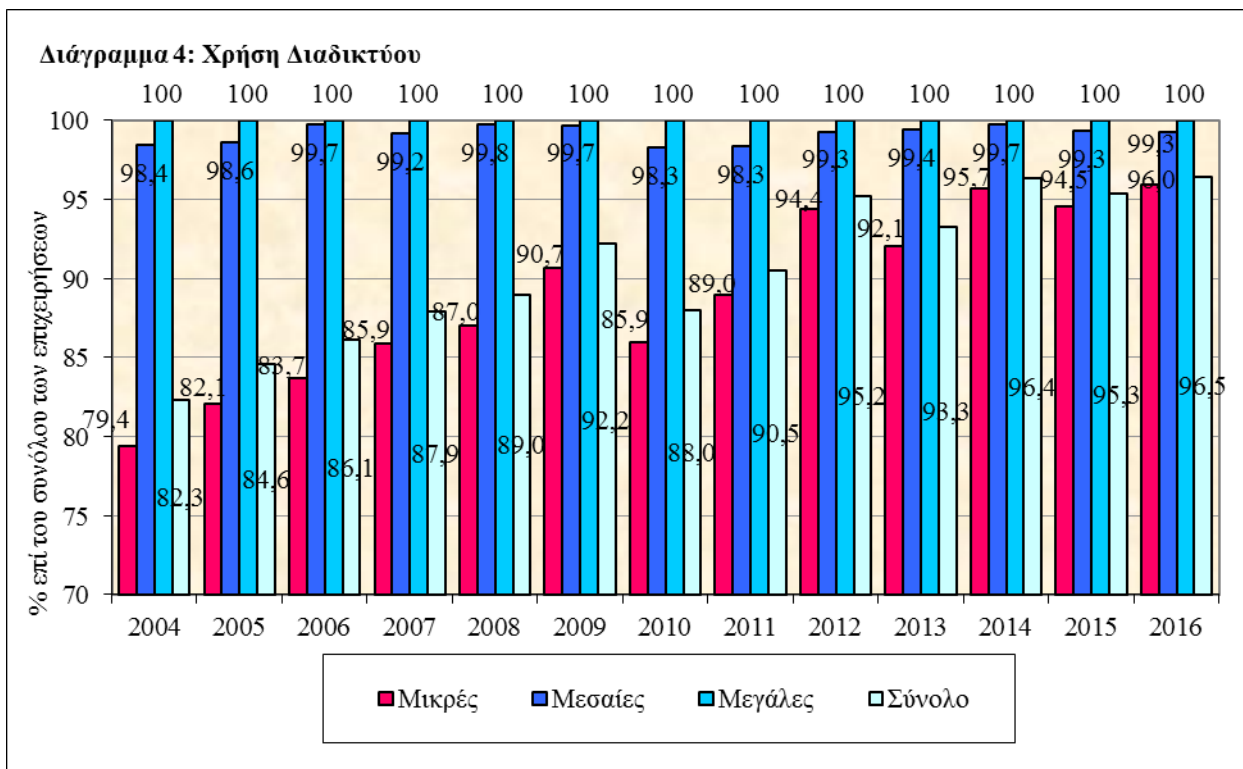
**Διάγραμμα 3: Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και δεξιότητες**





## ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, η χρήση του Διαδικτύου στις επιχειρήσεις παρέμεινε σταθερή πάνω από 95%. 96,5% των επιχειρήσεων (που απασχολούν 10 ή περισσότερα άτομα) είχε πρόσβαση στο Διαδίκτυο το 2016. Το Διαδίκτυο χρησιμοποιείται σχεδόν από όλες τις μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις (Διάγραμμα 4).

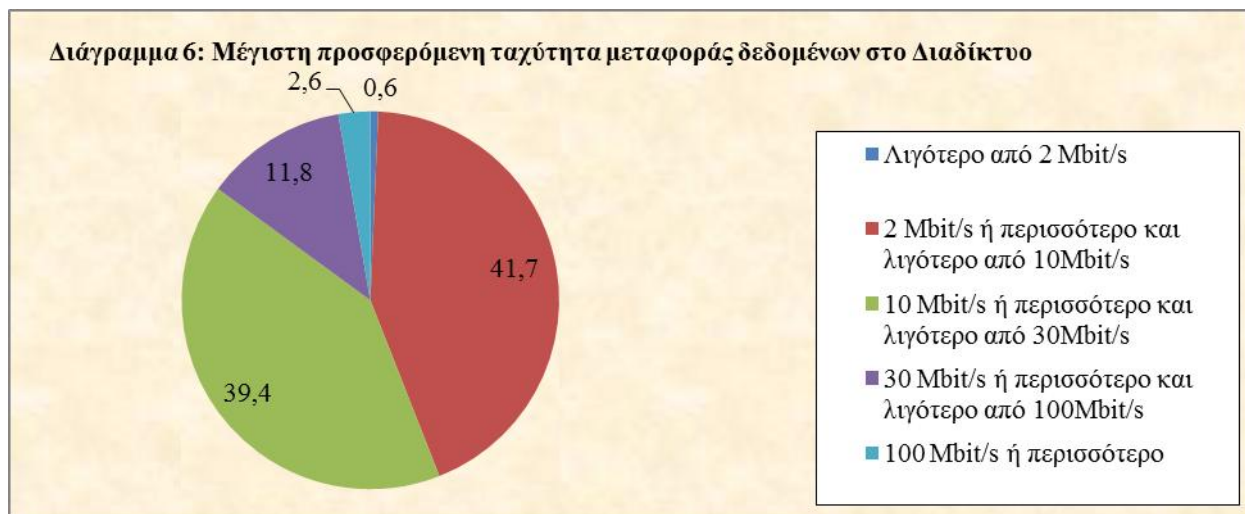


Τα τελευταία 5 χρόνια υπήρξε σημαντική αύξηση στις ευρυζωνικές συνδέσεις στο Διαδίκτυο. Με τον όρο ευρυζωνική σύνδεση εννοούμε τις DSL, ADSL, SDSL, VDSL, τεχνολογία οπτικών ινών (FTTH), καλωδιακή, δορυφορική κ.λπ. Κατά το 2016 96,2% των επιχειρήσεων που απασχολούν 10 ή περισσότερους υπαλλήλους είχαν κάποιου είδους σταθερή ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο σε σχέση με 95,0% το 2015. Σημαντική αύξηση παρατηρήθηκε στην κινητή ευρυζωνική σύνδεση κατά το 2016 (61,5%) σε σύγκριση με 57,4% το 2015 (Διάγραμμα 5).



Τα τελευταία 6 χρόνια παρατηρείται μια σταθερή αύξηση στις συνδέσεις με ταχύτητες πάνω από 10Mbit/s. Οι επιχειρήσεις με ταχύτητες Διαδικτύου πάνω από 10Mbit/s αυξήθηκαν από 4,7% το 2011 σε 53,8% το 2016.

Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων (41,7%) στην Κύπρο έχουν μέγιστη προσφερόμενη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων μεταξύ 2Mbit/s και 10Mbit/s. Το 39,4% των επιχειρήσεων έχουν μέγιστη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων μεταξύ 10Mbit/s και 30Mbit/s σε σχέση με 25,1% το 2015. Εδώ εννοούμε την μέγιστη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων με βάση το συμβόλαιο με τον παροχέα Υπηρεσιών Διαδικτύου (Διάγραμμα 6).



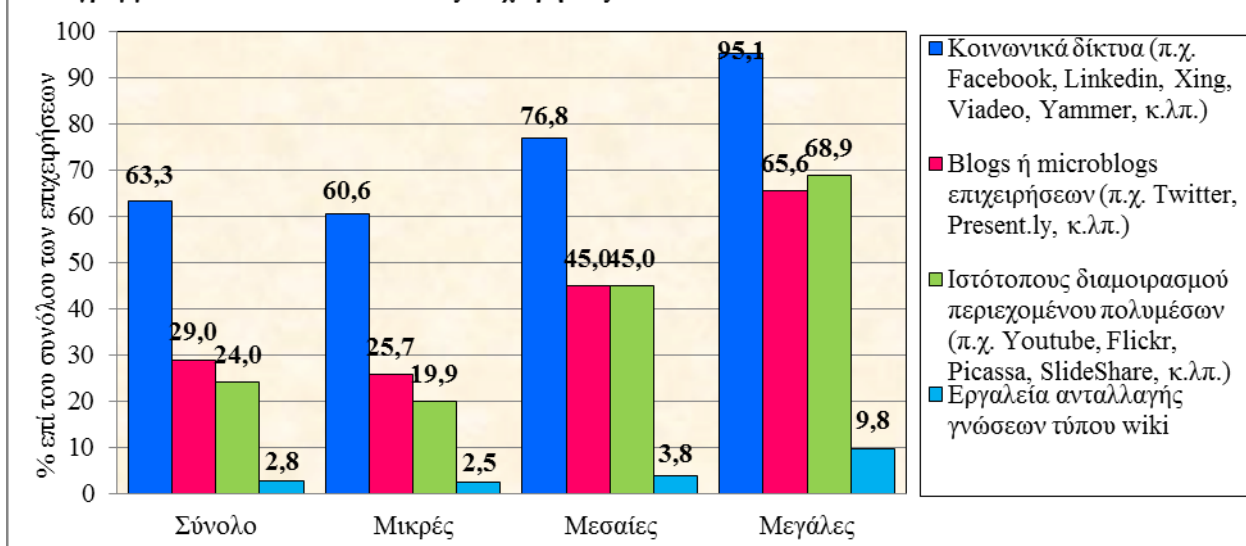
## ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

Με τον όρο Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης εννοούμε τη χρήση από επιχειρήσεις, εφαρμογών με βάση τεχνολογίες Διαδικτύου ή πλατφόρμες επικοινωνίας για σύνδεση, δημιουργία και ανταλλαγή πληροφοριών με πελάτες, προμηθευτές ή συνεργάτες ή ακόμα και εντός της επιχείρησης. Επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται αυτές που έχουν προφίλ χρήστη, λογαριασμό ή άδεια χρήστη αναλόγως των απαιτήσεων και το είδος του μέσου κοινωνικής δικτύωσης. Περίπου 64,4 % των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Τα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn) είναι τα πιο δημοφιλή στις επιχειρήσεις (63,3%). Τα blogs ή microblogs όπως Twitter ακολουθούν με 29,0%, οι ιστότοποι διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων όπως το YouTube, Flickr, κτλ. με 24,0% και εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων τύπου wikis (2,8%) (Διάγραμμα 7).

Όσο αφορά τις μεγάλες επιχειρήσεις τα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn) εξακολουθούν να είναι τα πιο δημοφιλή με 95,1%. Οι ιστότοποι διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων όπως το YouTube, Flickr, κτλ. ακολουθούν με 68,9%, τα blogs ή microblogs όπως Twitter χρησιμοποιούνται από το 65,6% των μεγάλων επιχειρήσεων ενώ τα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων τύπου wikis χρησιμοποιούνται μόνο από το 9,8% (Διάγραμμα 7).

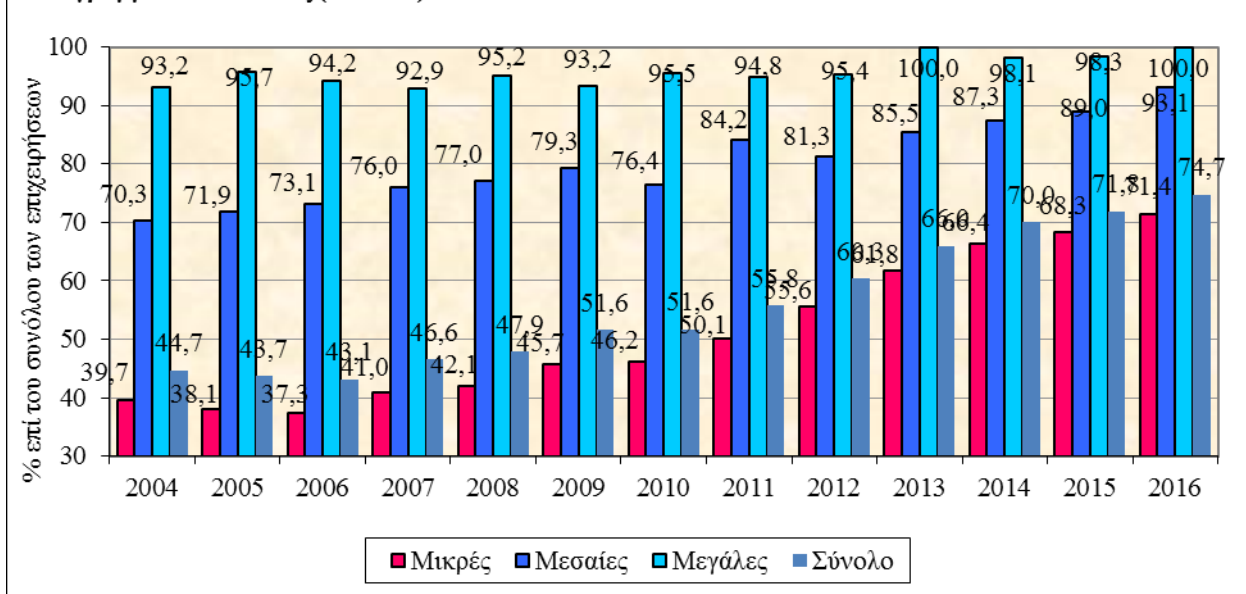
**Διάγραμμα 7: Κοινωνικά δίκτυα στις επιχειρήσεις**



## ΧΡΗΣΗ ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ

Σε σχέση με το 2015, παρατηρήθηκε αύξηση στο ποσοστό των επιχειρήσεων που διαθέτουν ιστότοπο (website) (74,7% το 2016 από 71,8% το 2015). Είναι αξιοσημείωτο ότι σχεδόν όλες οι μεγάλες επιχειρήσεις διαθέτουν ιστότοπο (100%). Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια σταθερή αύξηση στον αριθμό των επιχειρήσεων που διαθέτουν ιστότοπο (Διάγραμμα 8).

**Διάγραμμα 8: Ιστότοπος (Website)**



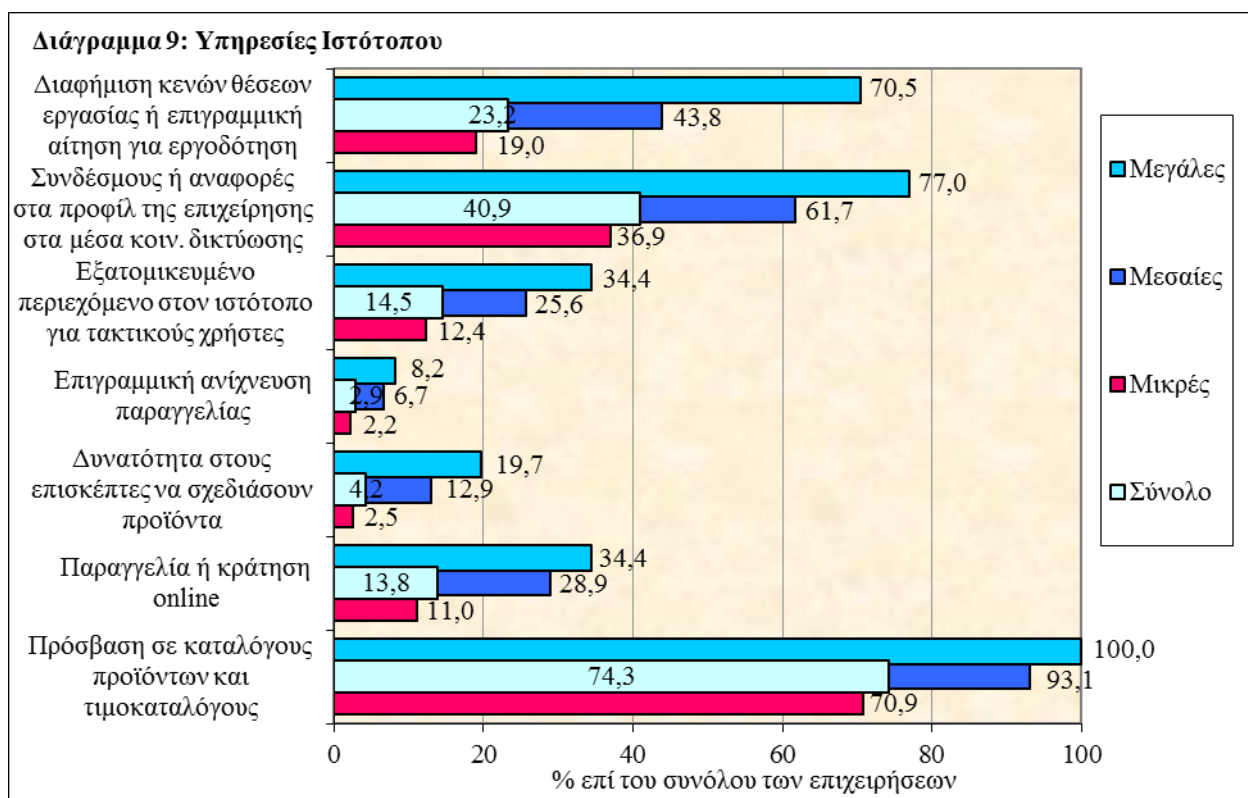
Ανάμεσα στις υπηρεσίες που παρέχονται από τις επιχειρήσεις μέσω του ιστότοπου τους, η πιο διαδεδομένη είναι η πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων και τιμοκαταλόγους (την παρέχουν 74,3% των επιχειρήσεων που απασχολούν 10 ή περισσότερους υπαλλήλους).

Είναι αξιοσημείωτο ότι το 40,9% των επιχειρήσεων έχουν συνδέσμους (links) ή αναφορές που παραπέμπουν στα προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, Twitter, LinkedIn, You Tube, κ.λπ.). Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 77,0%.

23,2% των επιχειρήσεων παρέχουν διαφήμιση κενών θέσεων εργασίας ή η επιγραμμική αίτηση για εργοδότηση μέσω ιστότοπου. Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό φτάνει το 70,5%.

Το 13,8% όλων των επιχειρήσεων παρέχουν τη δυνατότητα παραγγελίας ή κράτησης online, και το 14,5% τη δυνατότητα εξατομικευμένου περιεχομένου στον ιστότοπο για τακτικούς / επαναλαμβανόμενους επισκέπτες.

Η δυνατότητα εντοπισμού της θέσης και της κατάστασης της παραγγελίας και η δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν στις ανάγκες τους ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες, παρέχονται από το 2,9% και 4,2% των επιχειρήσεων αντίστοιχα (Διάγραμμα 9).



## ΑΛΛΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

85,1% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους απασχολούμενους παρέχουν στους εργαζόμενους πρόσβαση εξ' αποστάσεως στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της επιχείρησης, σε έγγραφα και σε εφαρμογές.

Το 25,0% όλων των επιχειρήσεων πληρώνει για διαφήμιση στο διαδίκτυο χρησιμοποιώντας τις ακόλουθες μεθόδους:

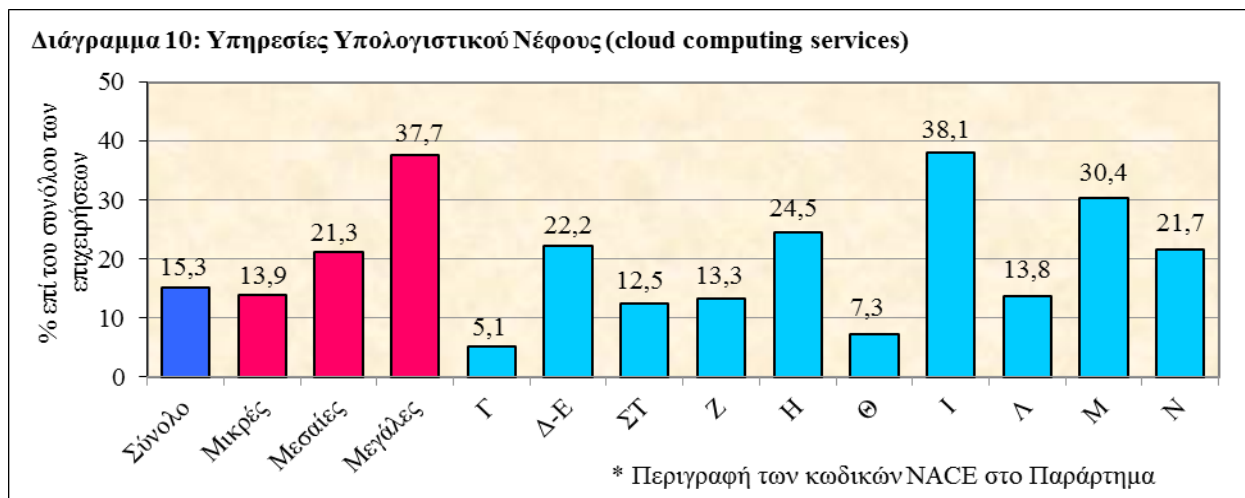
- με βάση το περιεχόμενο δικτυακών τόπων ή λέξεων κλειδιών που αναζητούνται από χρήστες (17,5%).
- με βάση την παρακολούθηση του ιστορικού περιήγησης ή του προφίλ των χρηστών του διαδικτύου (12,1%).
- με βάση τη γεωγραφική θέση των χρηστών του διαδικτύου (13,3%).
- οποιαδήποτε άλλη μέθοδος στοχευμένης διαφήμισης στο διαδίκτυο (1,2%).

## ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ (CLOUD COMPUTING)

Το υπολογιστικό νέφος αναφέρεται στις υπηρεσίες ΤΠΕ οι οποίες χρησιμοποιούνται στο Διαδίκτυο για πρόσβαση σε λογισμικό, σε υπολογιστική ισχύ, σε χωρητικότητα αποθήκευσης κ.λπ. Τέτοιου είδους υπηρεσίες έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

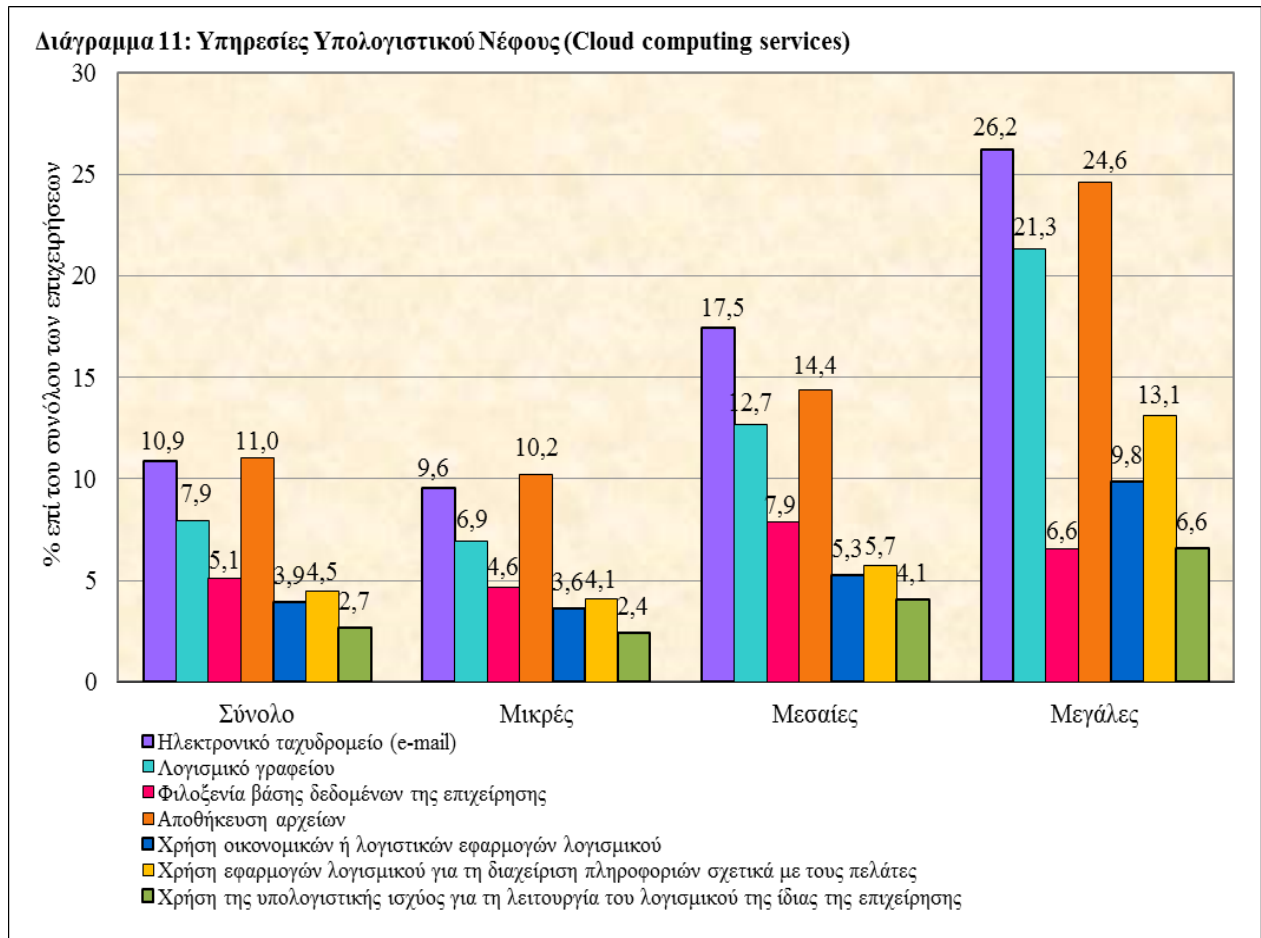
- παρέχονται από τους εξυπηρετητές (servers) των παροχών υπηρεσιών
- μπορούν εύκολα να αναβαθμιστούν ή να υποβαθμιστούν (π.χ. αριθμός χρηστών ή χωρητικότητα αποθήκευσης)
- μπορούν να χρησιμοποιηθούν "με ζήτηση" (on-demand) από το χρήστη, τουλάχιστον μετά από την αρχική τοποθέτηση (χωρίς την ανάγκη για ανθρώπινη επικοινωνία με τον παροχέα υπηρεσιών)
- καταβάλλεται αντίτιμο, είτε ανά χρήστη, είτε με την χωρητικότητα που χρησιμοποιείται είτε είναι προπληρωμένο.

Στην Κύπρο, η χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους δεν είναι και τόσο διαδομένη στις επιχειρήσεις. Μόνο το 15,3% των επιχειρήσεων αγόρασαν υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους. Το ποσοστό αυτό αγγίζει το 37,7% στις μεγάλες επιχειρήσεις και το 38,1% στις επιχειρήσεις της κατηγορίας οικονομικής δραστηριότητας NACE rev.2 I: Ενημέρωση και Επικοινωνία (Διάγραμμα 10).



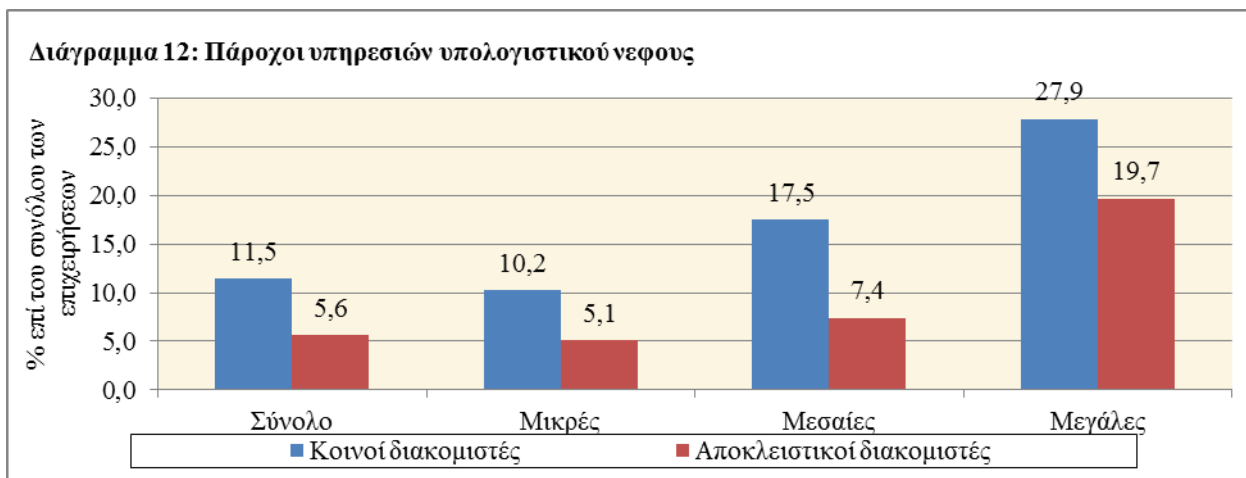
Η κυριότερες κατηγορίες υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους στις επιχειρήσεις είναι η αποθήκευση αρχείων (π.χ. Dropbox, Amazon S3, EMC Mozy, Acronis Online, Diino, κ.λπ.) με ποσοστό 11,0% και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) (π.χ. Email Enterprise, Microsoft Exchange Online / Office 365, κ.λπ.) με ποσοστό 10,9%. Ακολουθεί το λογισμικό γραφείου (π.χ. επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα) με 7,9% (Διάγραμμα 11).

Στις μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις τα πιο δημοφιλή είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η αποθήκευση αρχείων, ενώ στις μικρές επιχειρήσεις πρώτο είναι η αποθήκευση αρχείων και δεύτερο είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Τρίτο κατατάσσεται το λογισμικό γραφείου (Διάγραμμα 11).



11,5% των επιχειρήσεων αγόρασαν υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους οι οποίες παρέχονται από κοινούς διακομιστές, σε σύγκριση με 5,6% που αγόρασαν υπηρεσίες από αποκλειστικούς διακομιστές για την επιχείρηση. Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 27,9% και 19,7% αντίστοιχα (Διάγραμμα 12).





### **ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΑΖΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (BIG DATA ANALYSIS)**

Με τον όρο «Μαζικά Δεδομένα» αναφερόμαστε σε δεδομένα που παράγονται από δραστηριότητες οι οποίες διεξάγονται ηλεκτρονικά και από διαμηχανική επικοινωνία (π.χ. δεδομένα που παράγονται μέσα από δραστηριότητες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.)

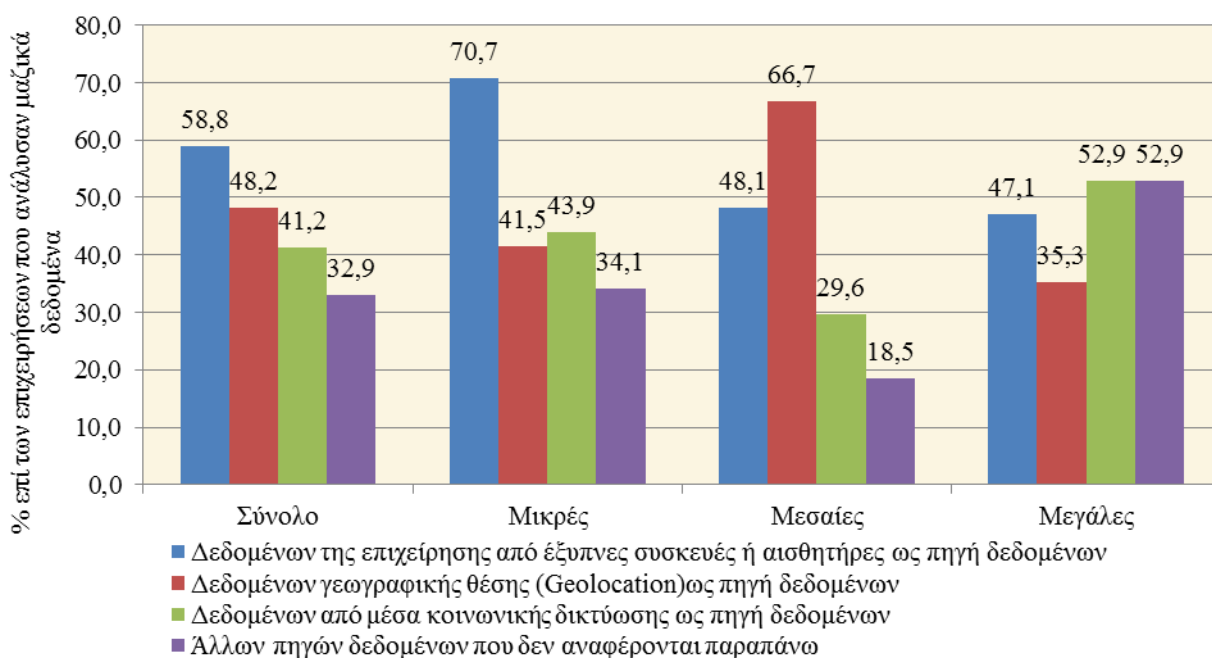
Τα κύρια χαρακτηριστικά των μαζικών δεδομένων είναι:

- Μεγάλος όγκος δεδομένων παράγεται με την πάροδο του χρόνου.
- Ποικιλία, αναφέρεται σε διαφορετικούς τύπους πολυσύνθετων δεδομένων, δομημένων ή αδόμητων (π.χ. κείμενο, εικόνες, ήχος, έγγραφα, βίντεο, λογοκριμένα δεδομένα, αρχεία καταγραφής δραστηριότητας, καταγραφή της περιήγησης στο διαδίκτυο-click streams, προέλευση κ.λπ.).
- Ταχύτητα παραγωγής δεδομένων, διαθεσιμότητας και αλλαγής των δεδομένων με την πάροδο του χρόνου.

Ανάλυση μαζικών δεδομένων αναφέρεται στη χρήση τεχνικών, τεχνολογιών και εργαλείων λογισμικού για ανάλυση μαζικών δεδομένων που παράγονται από τις πηγές δεδομένων της επιχείρησης ή άλλες πηγές δεδομένων.

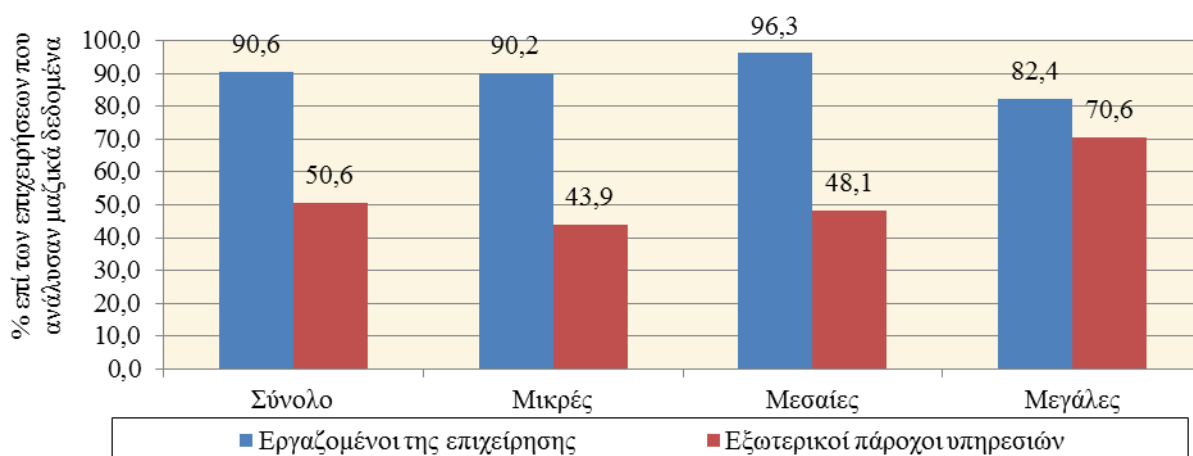
Κατά το 2015 μόνο το 2,6% των επιχειρήσεων ανέλυσαν μαζικά δεδομένα από οποιαδήποτε πηγή. Το 58,8% αυτών των επιχειρήσεων ανέλυσαν μαζικά δεδομένα με την χρήση των δεδομένων της επιχείρησης από έξυπνες συσκευές ή αισθητήρες ως πηγή δεδομένων, (π.χ. διαμηχανική επικοινωνία, ψηφιακοί αισθητήρες, ταυτοποίηση μέσω ραδιοσυχνοτήτων (RFID), κ.λπ.), 48,2% με τη χρήση δεδομένων γεωγραφικής θέσης ως πηγή δεδομένων από φορητές συσκευές (GPS), 41,2% με τη χρήση δεδομένων από μέσα κοινωνικής δικτύωσης ως πηγή δεδομένων και 32,9% με τη χρήση άλλων πηγών δεδομένων. Στις μεγάλες επιχειρήσεις τα αντίστοιχα ποσοστά ήταν 47,1%, 35,3%, 52,9 και 52,9 (Διάγραμμα 13).

**Διάγραμμα 13: Μαζικά Δεδομένα**



Το 90,6% των επιχειρήσεων που ανέλυσαν μαζικά δεδομένα προτίμησαν να χρησιμοποιήσουν δικούς τους υπαλλήλους για την ανάλυση αυτή σε σύγκριση με 50,6% που προτίμησαν να αναλύσουν μαζικά δεδομένα με την χρήση εξωτερικών παρόχων. Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 82,4% και 70,6% αντίστοιχα (Διάγραμμα 14).

**Διάγραμμα 14: Πάροχοι ανάλυσης Μαζικών Δεδομένων (Providers of Big Data Analysis)**





## ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ

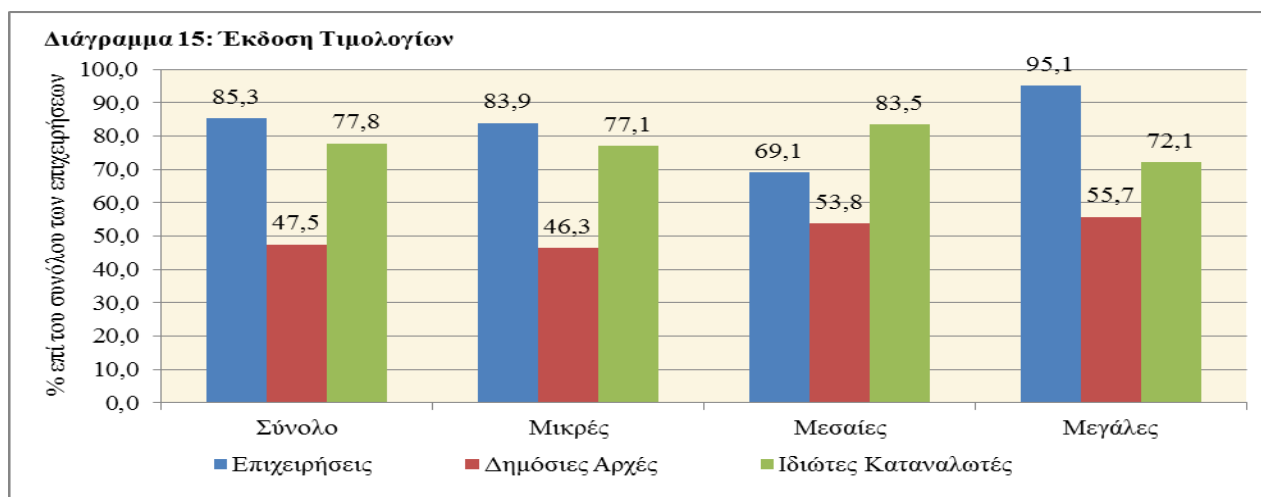
Ένα ηλεκτρονικό τιμολόγιο είναι ένα ηλεκτρονικό έγγραφο συναλλαγής που περιέχει τα στοιχεία χρέωσης.

Διακρίνονται δύο διαφορετικά είδη των ηλεκτρονικών τιμολογίων:

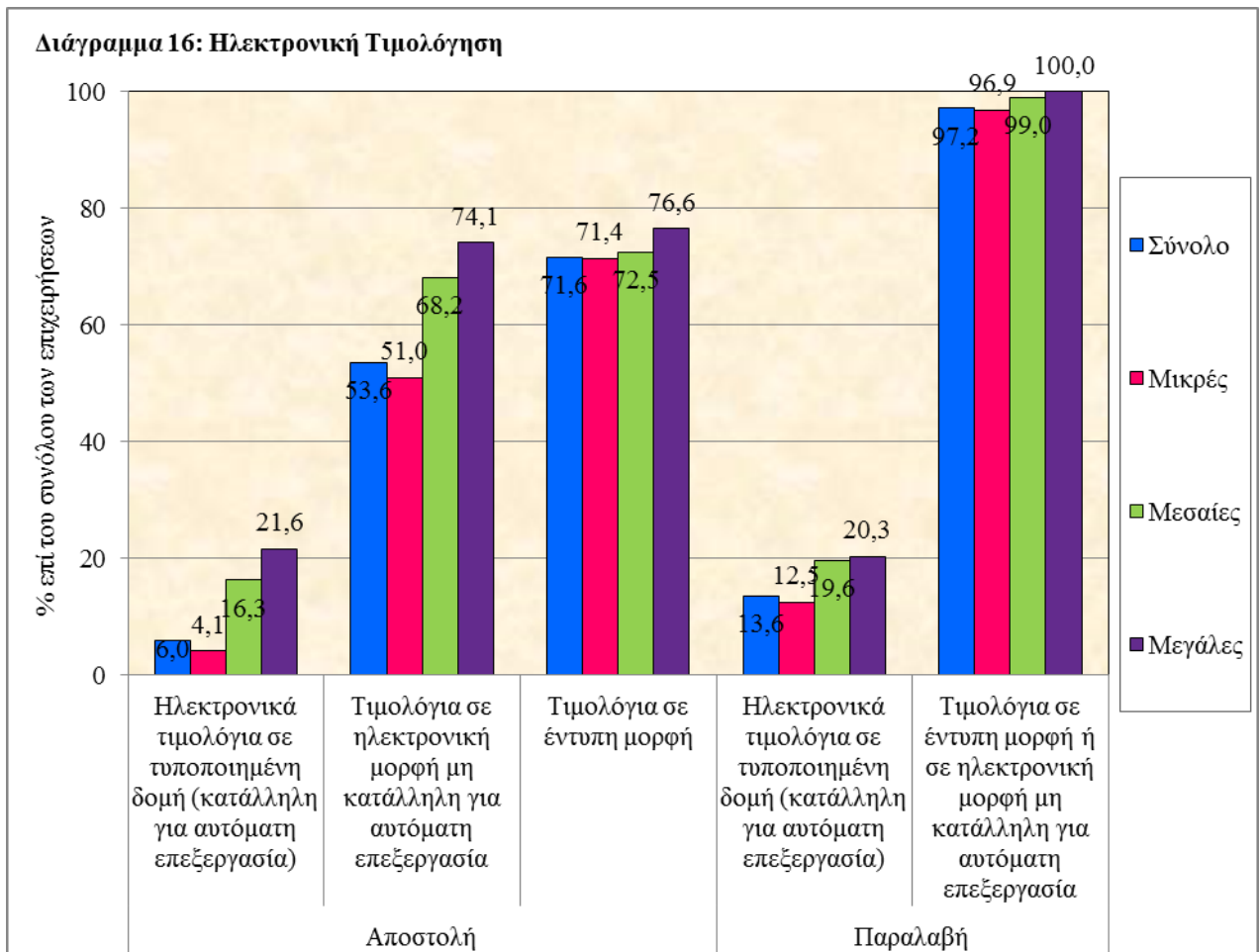
α) Ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή (κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία) που μπορούν να επεξεργαστούν αυτόματα. Μπορούν να ανταλλάσσονται απευθείας μεταξύ προμηθευτών και πελατών, μέσω φορέων παροχής υπηρεσιών ή μέσω ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος.

β) Τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή μη κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία.

Κατά το 2015, 85,3% των επιχειρήσεων έστειλαν / έκδωσαν τιμολόγια (είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή) σε άλλες επιχειρήσεις, 77,8% σε ιδιώτες καταναλωτές και 47,5% σε δημόσιες αρχές (Διάγραμμα 15).

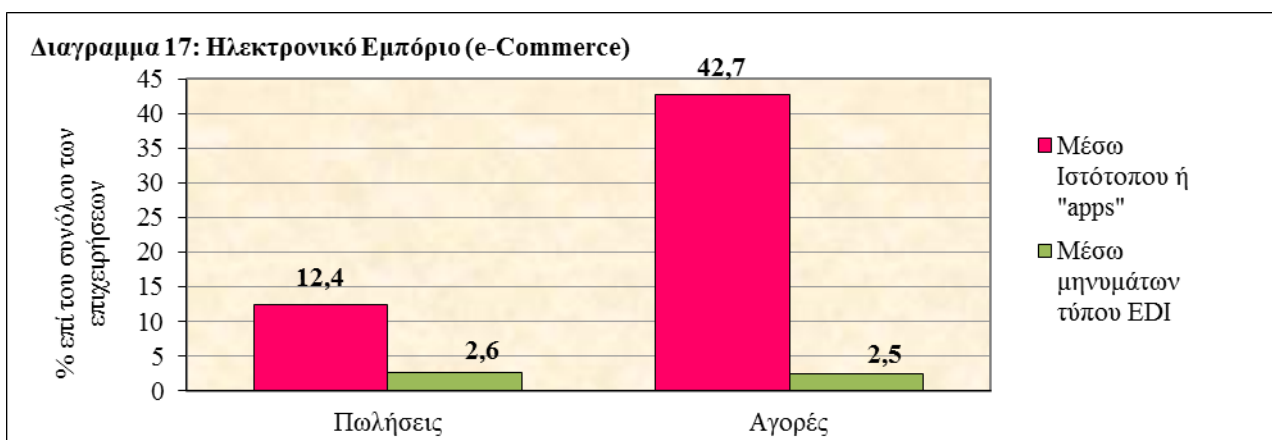


Στην Κύπρο, το 2015 τα ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή που επιδέχονται αυτόματη επεξεργασία (6,0% των επιχειρήσεων) δεν ήταν τόσο διαδεδομένα όσο τα ηλεκτρονικά τιμολόγια μη κατάλληλα για αυτόματη επεξεργασία (συννημένο μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος) (53,6% των επιχειρήσεων). Τα τιμολόγια σε έντυπη μορφή ήταν τα πιο διαδεδομένα με ποσοστό 71,6%. Επίσης, 21,6% των μεγάλων επιχειρήσεων έστειλαν ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή που επιδέχονται αυτόματη επεξεργασία και 20,3% παρέλαβαν ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή που επιδέχονται αυτόματη επεξεργασία (Διάγραμμα 16).

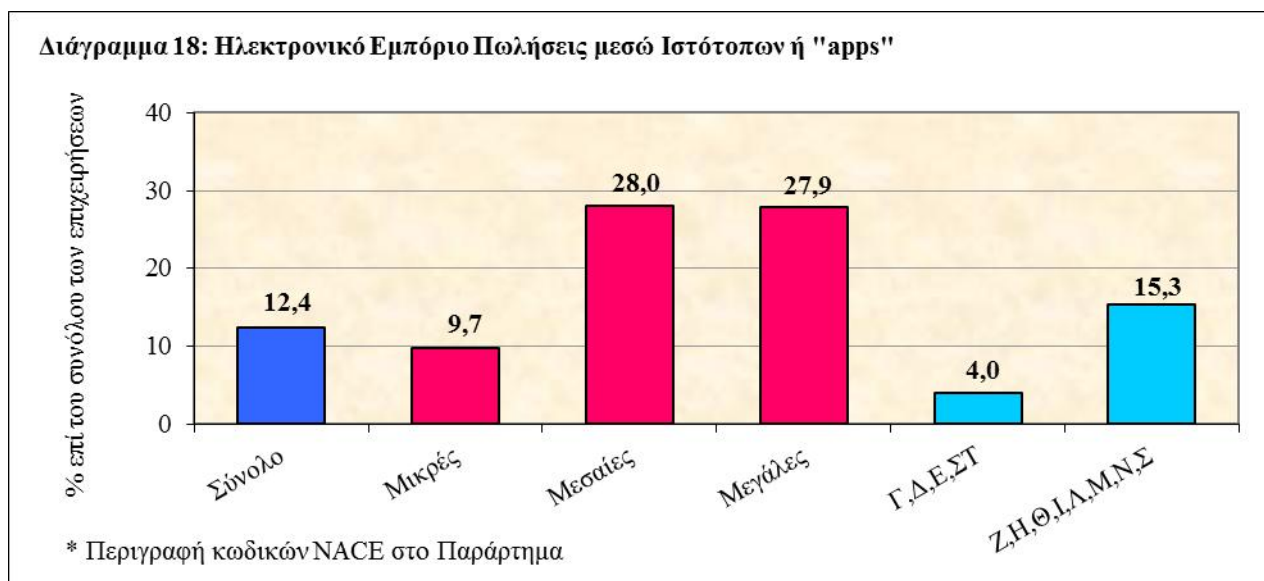


## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ (E-COMMERCE)

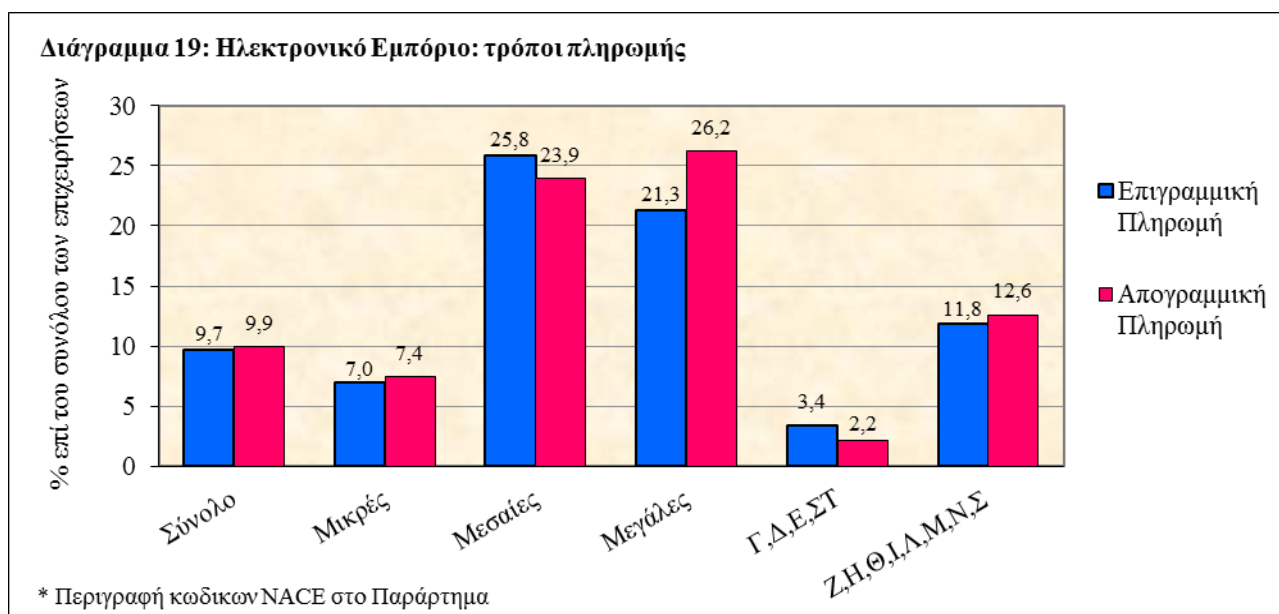
Το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν είναι πολύ δημοφιλές μεταξύ των επιχειρήσεων στην Κύπρο. Μόνο 12,4% των επιχειρήσεων έλαβαν παραγγελίες μέσω ιστότοπων ή “apps” (εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mails), και το 2,6% μέσω μηνυμάτων τύπου “EDI” κατά το 2015, ενώ έστειλαν παραγγελίες το 42,7% μέσω ιστότοπων ή “apps” και το 2,5% μέσω μηνυμάτων τύπου “EDI”. Το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω ιστότοπου ή “apps” είναι πιο δημοφιλές από το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω μηνυμάτων τύπου EDI (Διάγραμμα 17).



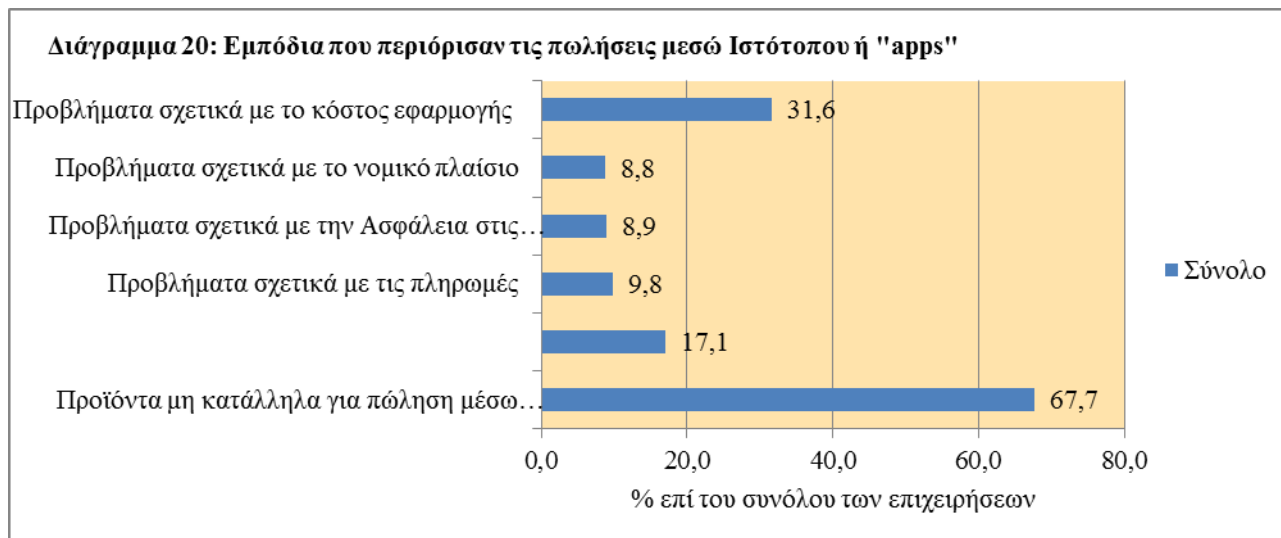
Οι επιχειρήσεις που δέχθηκαν κατά το 2015 παραγγελίες μέσω ιστότοπου ή “apps” στην Κύπρο φαίνεται ανήκαν κατά κύριο λόγο στον τομέα των υπηρεσιών (Ζ, Η, Θ, Ι, Λ, Μ, Ν, Σ του NACE Αναθ.2), με ποσοστό 15,3% που ήταν πολύ υψηλότερο απ’ ότι στις επιχειρήσεις που ανήκαν στον τομέα της παράγωγης / μεταποίησης (Γ, Δ, Ε, ΣΤ : 4,0%). Είναι αξιοσημείωτο ότι το ίδιο ποσοστό μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων δέχθηκαν παραγγελίες μέσω ιστότοπου ή “apps” κατά το 2015 (28,0% και 27,9% αντίστοιχα) (Διάγραμμα 18).



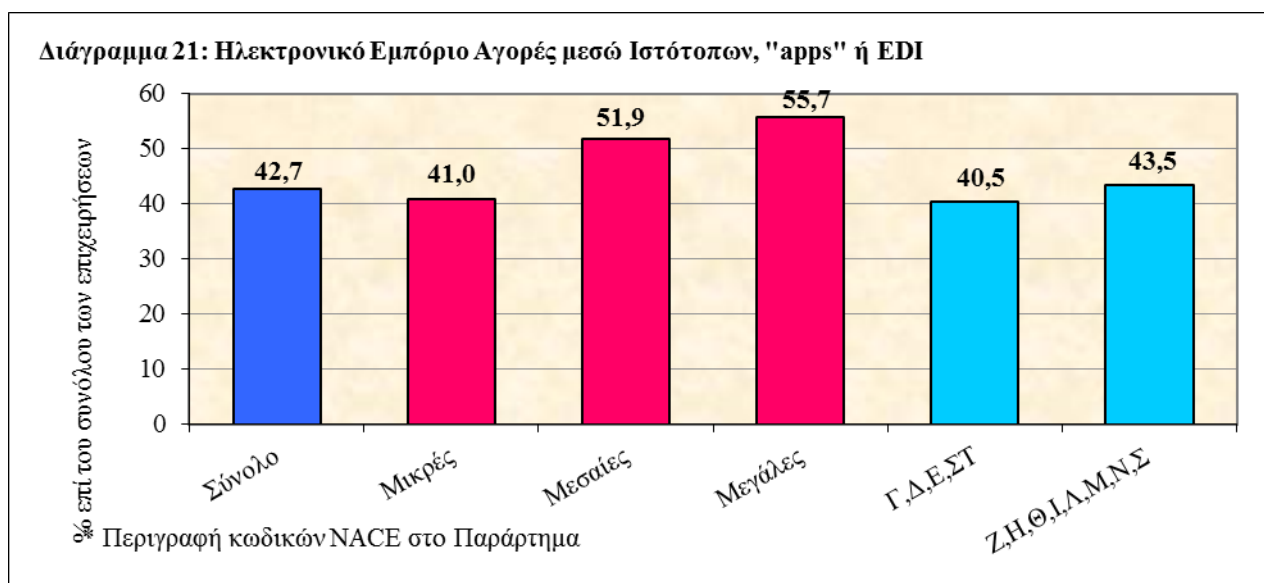
9,7% των επιχειρήσεων αποδέχονται επιγραμμική πληρωμή (online) και 9,9% απογραμμικής (payment) στις πωλήσεις μέσω ιστότοπου (Διάγραμμα 19). Με την επιγραμμική πληρωμή (online payment) εννοούμε την πληρωμή που ολοκληρώνεται κατά τη διεξαγωγή της παραγγελίας (π.χ. με πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες, με απευθείας τραπεζική εντολή, μέσω λογαριασμών τρίτων (π.χ. JCC)) ενώ, με την απογραμμική πληρωμή (offline payment) η διαδικασία της πληρωμής δεν περιλαμβάνεται στη διεξαγωγή της παραγγελίας (π.χ. μετρητά κατά την παράδοση, μεταφορά χρημάτων μέσω τράπεζας, πληρωμή με επιταγή και άλλες πληρωμές εκτός δικτύου).



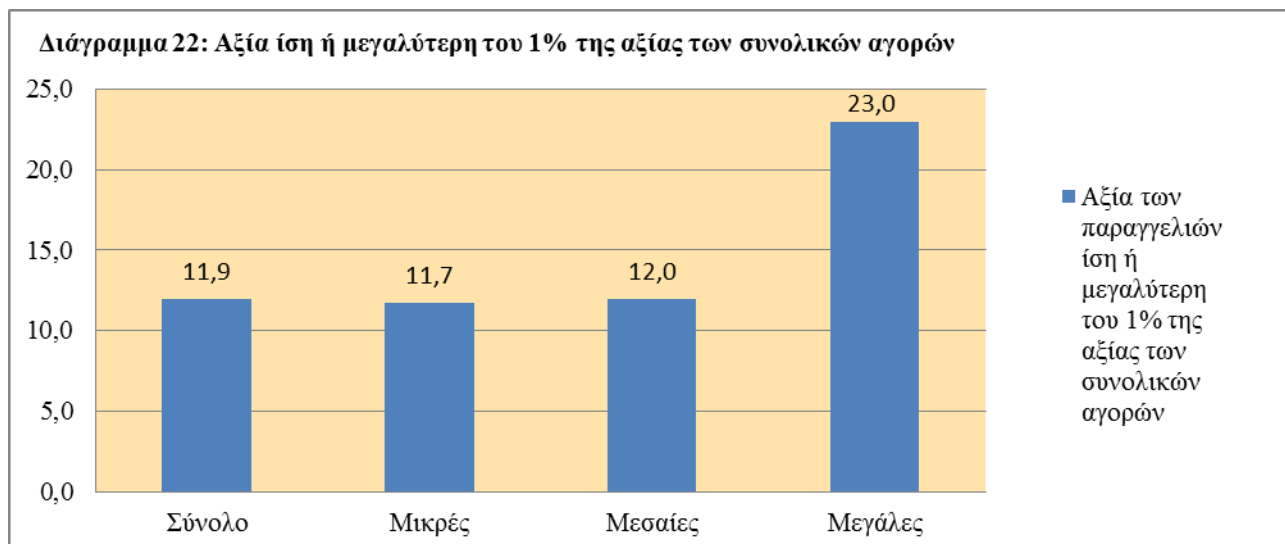
Προϊόντα ή υπηρεσίες μη κατάλληλα για πώληση μέσω ιστότοπου ήταν το πιο κοινό εμπόδιο που περιόρισε τις επιχειρήσεις από το να πουλήσουν μέσω ιστότοπου ή “apps” (67,7%). Προβλήματα ή περιορισμοί λόγω του υψηλού κόστους της εφαρμογής πωλήσεων μέσω ιστότοπου ή “apps” σε σύγκριση με τα οφέλη ήταν δεύτερο με 31,6% των επιχειρήσεων (Διάγραμμα 20).



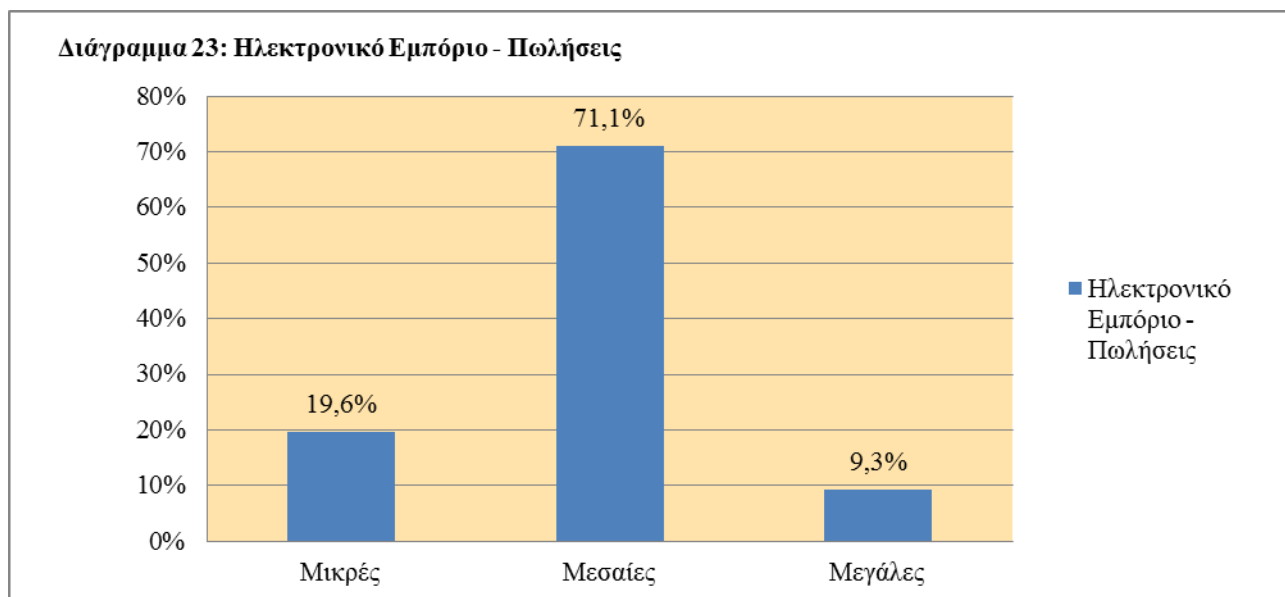
Κατά το 2015, 42,7% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους υπάλληλους έστειλαν παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου, “apps” (εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mail) σε σύγκριση με 23,0% το 2014. Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό ήταν 55,7% (Διάγραμμα 21). 2,5% των επιχειρήσεων έστειλαν παραγγελίες μέσω μηνυμάτων τύπου “EDI” ( 1,0% μεγάλες, 0,5% μεσαίες και 0,2 μικρές επιχειρήσεις).



Κατά το 2015, 11,9% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι οι παραγγελίες που έστειλαν μέσω ιστότοπου, “apps” ή μηνυμάτων τύπου EDI ξεπερνούσαν το 1% της συνολικής αξίας των αγορών τους. Για τις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό άγγιξε το 23,0%, για τις μεσαίες το 12,0% και για τις μικρές το 11,7% (Διάγραμμα 22).



Οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου, “apps” ή μηνυμάτων τύπου EDI αντιστοιχούσαν στο 4,4% του συνολικού τζίρου των επιχειρήσεων. Σε αξία, το 71,1% των πωλήσεων μέσω ιστότοπου, “apps” ή μηνυμάτων τύπου EDI έγιναν από μεσαίες επιχειρήσεις, 19,6% από μικρές και 9,3% από μεγάλες (Διάγραμμα 23).



## **Παράρτημα**

### **Περιγραφή κωδικών οικονομικών δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται στην έρευνα NACE Αναθ.2**

|           |   |
|-----------|---|
| <b>Γ</b>  | <b>ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ</b>   |
| Γ10       | ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ   |
| Γ11       | ΠΟΤΟΠΟΙΑ  |
| Γ12       | ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΠΝΟΥ   |
| Γ13       | ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΥΛΩΝ   |
| Γ14       | ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΕΝΔΥΣΗΣ   |
| Γ15       | ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΔΕΡΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΔΕΡΜΑΤΙΝΩΝ ΕΙΔΩΝ  |
| Γ16       | ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΞΥΛΟΥ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΞΥΛΟ ΚΑΙ ΦΕΛΛΟ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΑ ΕΠΙΠΛΑ. ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΚΑΛΑΘΟΠΟΙΑΣ ΚΑΙ ΣΠΑΡΤΟΠΛΕΚΤΙΚΗΣ |
| Γ17       | ΧΑΡΤΟΠΟΙΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΧΑΡΤΙΝΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ  |
| Γ18       | ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩΝ   |
| Γ19       | ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΟΠΤΑΝΘΡΑΚΑ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΔΙΥΛΙΣΗΣ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ   |
| Γ20       | ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΧΗΜΙΚΩΝ ΟΥΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ   |
| Γ21       | ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΦΑΡΜΑΚΑΥΤΙΚΩΝ ΣΚΕΥΑΣΜΑΤΩΝ  |
| Γ22       | ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΕΛΑΣΤΙΚΟ (ΚΑΟΥΣΤΟΥΚ) ΚΑΙ ΠΛΑΣΤΙΚΕΣ ΥΛΕΣ   |
| Γ23       | ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΑΛΛΩΝ ΜΗ ΜΕΤΑΛΛΙΚΩΝ ΟΡΥΚΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ  |
| Γ24       | ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΜΕΤΑΛΛΩΝ   |
| Γ25       | ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΕΤΑΛΛΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ, ΜΕ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΤΑ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ   |
| Γ26       | ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΠΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ  |
| Γ27       | ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ   |
| Γ28       | ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ Π.Δ.Κ.Α  |
| Γ29       | ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ, ΡΥΜΟΥΛΚΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΗΜΙΡΥΜΟΥΛΚΟΥΜΕΝΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ   |
| Γ30       | ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ   |
| Γ31       | ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΠΙΠΛΩΝ   |
| Γ32       | Άλλες μεταποιητικές δραστηριότητες  |
| Γ33       | ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ  |
| <br>      |   |
| <b>Δ</b>  | <b>ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ, ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ, ΑΤΜΟΥ ΚΑΙ ΚΑΙΜΑΤΙΣΜΟΥ</b>  |
| <br>      |   |
| <b>Ε</b>  | <b>ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΡΟΥ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΛΥΜΑΤΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΚΑΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ</b>                                      |
| Ε36       | ΣΥΛΛΟΓΗ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΡΟΥ   |
| Ε37       | ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΛΥΜΑΤΩΝ   |
| Ε38       | ΣΥΛΛΟΓΗ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ  |
| Ε39       | ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ ΚΑΙ Άλλες υπηρεσίες για τη διαχείριση αποβλήτων   |
| <br>      |   |
| <b>ΣΤ</b> | <b>ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ</b>   |
| ΣΤ41      | ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΚΤΙΡΙΩΝ  |
| ΣΤ42      | ΕΡΓΑ ΠΟΛΙΤΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥ  |
| ΣΤ43      | ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ   |

|          |   |
|----------|---|
| <b>Z</b> | <b>ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ. ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ</b>                       |
| Z45      | ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ. ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ                              |
| Z46      | ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ                              |
| Z47      | ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΚΤΟΣ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ.   |
| <b>H</b> | <b>ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ</b>  |
| H49      | ΧΕΡΣΑΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΑΓΩΓΩΝ  |
| H50      | ΠΛΩΤΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ  |
| H51      | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ   |
| H52      | ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ   |
| H53      | ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ   |
| <b>Θ</b> | <b>ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ</b>                                  |
| Θ55      | ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ  |
| Θ56      | ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ   |
| <b>I</b> | <b>ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>  |
| I58      | ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ  |
| I59      | ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΜΑΤΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΤΑΙΝΙΩΝ, ΒΙΝΤΕΟ ΚΑΙ ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΗΧΟΓΗΡΑΦΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΟΥΣΙΚΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ |
| I60      | ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΡΑΔΙΟΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ  |
| I61      | ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ   |
| I62      | ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ, ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ      |
| I63      | ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ  |
| <b>Λ</b> | <b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ</b>   |
| <b>M</b> | <b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b>  |
| M69      | ΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ   |
| M70      | ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ                             |
| M71      | ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΟΚΙΜΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ                  |
| M72      | ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ  |
| M73      | ΔΙΑΦΗΜΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ   |
| M74      | ΆΛΛΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ   |
| <b>Σ</b> | <b>ΆΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>   |
| Σ951     | ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ   |