



**ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
2019**

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Λευκωσία, Νοέμβριος 2019

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2019

Σελ.

Πρόλογος	2
A. Μεθοδολογία	3
B. Κυριότερα Αποτελέσματα	
Χρήση Υπολογιστών.....	4
Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και δεξιότητες.....	4
Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου.....	6
Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά εντός της επιχείρησης.....	13
Ασφάλεια στις ΤΠΕ.....	14
Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-Commerce).....	16
Παράρτημα: Περιγραφή κωδικών οικονομικών δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται στην έρευνα NACE Αναθ. 2.....	19

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στην έκθεση αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Επιχειρήσεις 2019. 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, την ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά εντός της επιχείρησης, την ασφάλεια στις ΤΠΕ 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, τομέας Ερευνών Χρήσης Τεχνολογίας, υπό την επίβλεψη της κας Ελένης Χριστοδουλίδου, Ανώτερης Λειτουργού Στατιστικής και του κ. Κ. Διαμαντίδη, Πρώτου Λειτουργού Στατιστικής.

A. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

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

- C Μεταποιητικές Βιομηχανίες
- D Παροχή Ηλεκτρικού Ρεύματος, Φυσικού Αερίου, Ατμού και Κλιματισμού
- E Παροχή Νερού, Επεξεργασία Λυμάτων, Διαχείριση Αποβλήτων και Δραστηριότητες Εξυγίανσης
- F Κατασκευές
- G Χονδρικό και Λιανικό Εμπόριο, Επισκευή Μηχανοκίνητων Οχημάτων και Μοτοσικλετών
- H Μεταφορές και Αποθήκευση
- I Δραστηριότητες Υπηρεσιών Παροχής Καταλύματος και Υπηρεσιών Εστίασης
- J Ενημέρωση και Επικοινωνία
- L Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας
- M Επαγγελματικές, Επιστημονικές και Τεχνικές Δραστηριότητες
- N Διοικητικές και Υποστηρικτικές Δραστηριότητες
- S Άλλες Δραστηριότητες Παροχής Υπηρεσιών

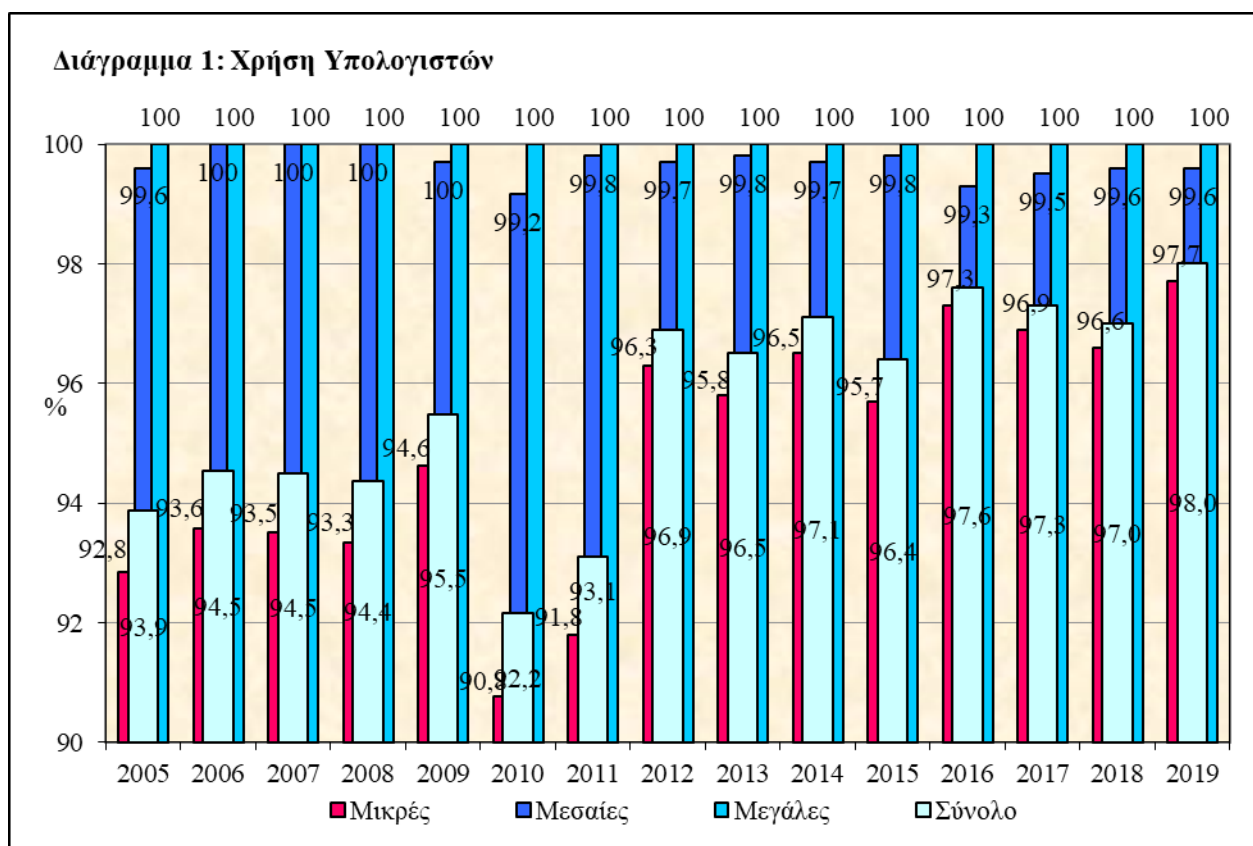
Χρησιμοποιήθηκε η τυχαία στρωματοποιημένη δειγματοληψία. Για τη στρωματοποίηση χρησιμοποιήθηκαν δύο μεταβλητές, το μέγεθος και η οικονομική δραστηριότητα της επιχείρησης. Συνολικά περιλήφθηκαν 16 κατηγορίες οικονομικών δραστηριοτήτων και 3 κατηγορίες μεγέθους.

Οι 16 κατηγορίες οικονομικών δραστηριοτήτων που χρησιμοποιήθηκαν είναι: 10-18, 19-23, 24-25, 26-33, 35-39, 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

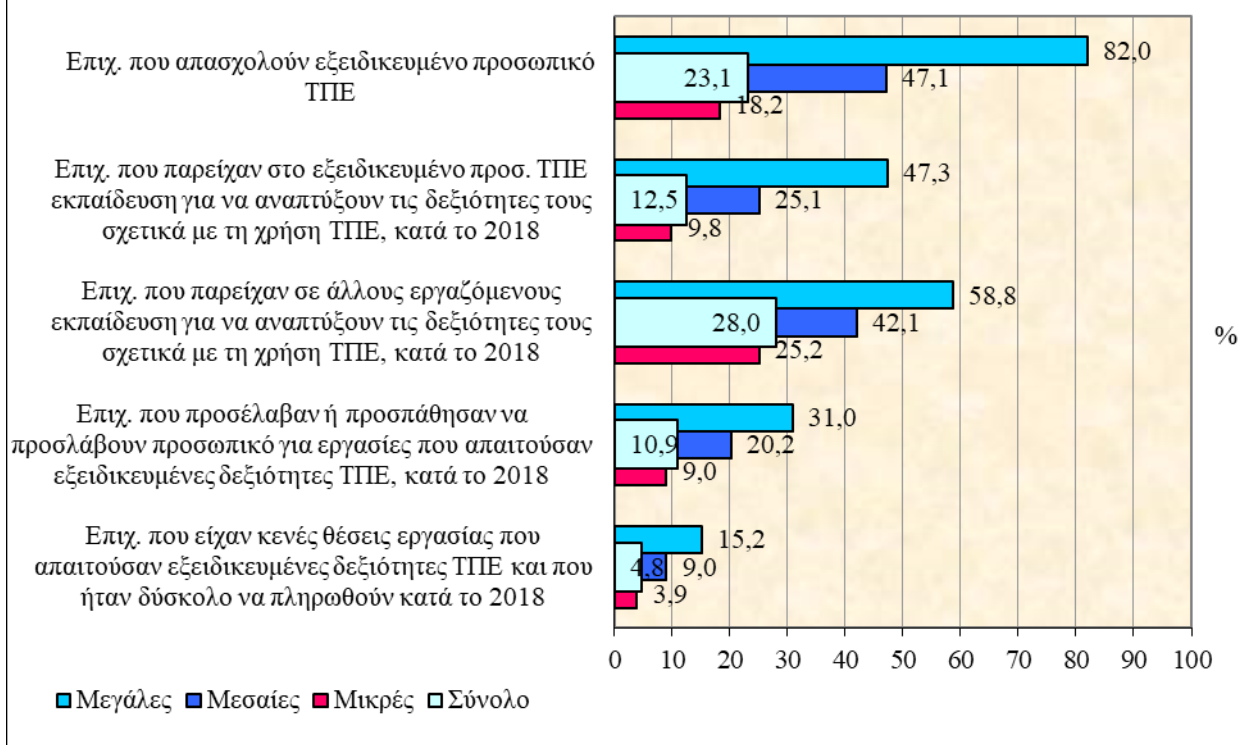
Κατά το 2019, το 98,0% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους υπαλλήλους χρησιμοποιούσαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Το ποσοστό των μικρών επιχειρήσεων (10 - 49 υπάλληλοι) που χρησιμοποιούσαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές ανήλθε στο 97,7% σε σύγκριση με 96,6% το προηγούμενο έτος. Όλες σχεδόν οι επιχειρήσεις στην Κύπρο με 50 ή περισσότερους υπαλλήλους (δηλ. οι μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις) χρησιμοποιούσαν υπολογιστές. (Διάγραμμα 1).



ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΤΠΕ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

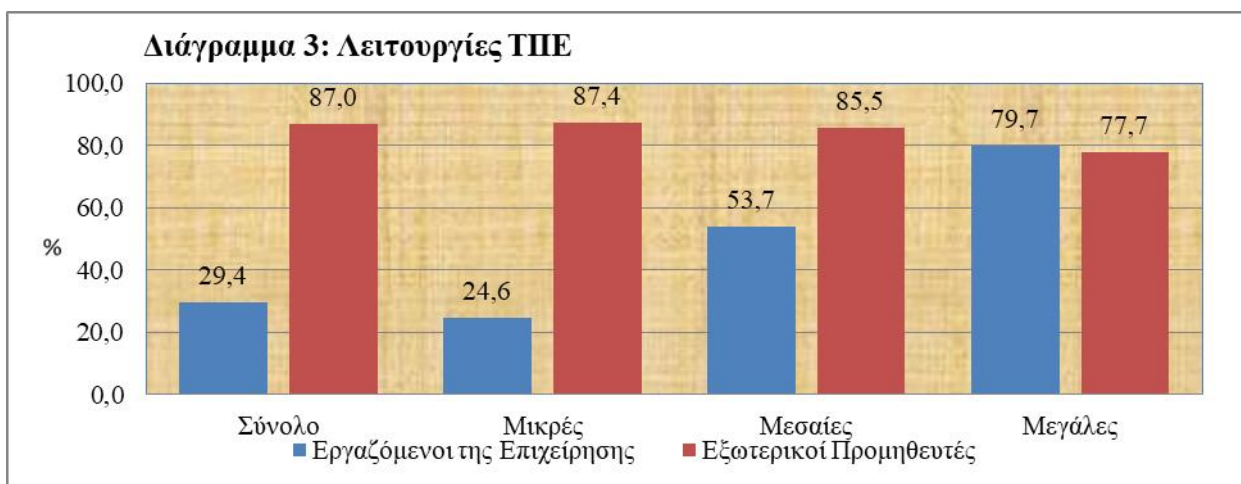
Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ θεωρείται το προσωπικό του οποίου η κύρια εργασία είναι η χρήση των ΤΠΕ. Για παράδειγμα, έχει τη δυνατότητα να αναπτύσσει, να σχεδιάζει, να λειτουργεί, να υποστηρίζει ή να συντηρεί συστήματα ΤΠΕ. Η πλειοψηφία των μεγάλων επιχειρήσεων (82,0%) εργοδοτούν εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τις μικρές επιχειρήσεις ανέρχεται στο 18,2%. Το 10,9% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους υπαλλήλους προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ το 2018 σε σύγκριση με 8,8% το 2017. Το 4,8% των επιχειρήσεων αντιμετώπισε δυσκολίες στο να πληρώσει αυτές τις θέσεις. Κατά το 2018 το ποσοστό των επιχειρήσεων που παρείχαν οποιοδήποτε είδος εκπαίδευσης σε εξειδικευμένο ή μη εξειδικευμένο προσωπικό, ανήλθε στο 12,5% και 28,0% αντίστοιχα σε σύγκριση με 11,7% και 24,0% κατά το 2017. Στις μεγάλες επιχειρήσεις τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 47,3% σε εξειδικευμένο προσωπικό και 58,8% σε μη εξειδικευμένο (Διάγραμμα 2).

Διάγραμμα 2: Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ



Κατά το 2018, η πλειοψηφία των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους υπάλληλους προτίμησαν να αναθέσουν σε εξωτερικούς προμηθευτές τις διάφορες λειτουργίες ΤΠΕ, παρά σε εργαζόμενους της επιχείρησής τους. Το 87,0% των επιχειρήσεων ανάθεσε σε εξωτερικούς προμηθευτές τις διάφορες λειτουργίες ΤΠΕ, όπως συντήρηση των υποδομών ΤΠΕ, υποστήριξη για το λογισμικό γραφείου, ανάπτυξη/ υποστήριξη λογισμικού/ συστημάτων, ανάπτυξη/ υποστήριξη εφαρμογών Διαδικτύου, ασφάλεια και προστασία δεδομένων. Μόνο το 29,4% των επιχειρήσεων χρησιμοποίησε εργαζόμενους της επιχείρησής ή υπαλλήλους των μητρικών ή θυγατρικών επιχειρήσεων για την εκτέλεση τέτοιων λειτουργιών (Διάγραμμα 3).

Το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποίησαν εξωτερικούς προμηθευτές τις διάφορες λειτουργίες ΤΠΕ μειώνεται ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησής. Η χρήση εξωτερικών προμηθευτών μειώνεται από 87,4% στις μικρές επιχειρήσεις, σε 85,5% στις μεσαίες και σε 77,7% στις μεγάλες επιχειρήσεις. Το αντίθετο παρατηρείται με την χρήση εργαζόμενων της επιχείρησής, αφού όσο μεγαλώνει σε μέγεθος η επιχείρηση τόσο αυξάνεται και η χρήση τους. Από 24,6% στις μικρές επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό ανεβαίνει στα 53,7% στις μεσαίες και στο 79,7% στις μεγάλες (Διάγραμμα 3).

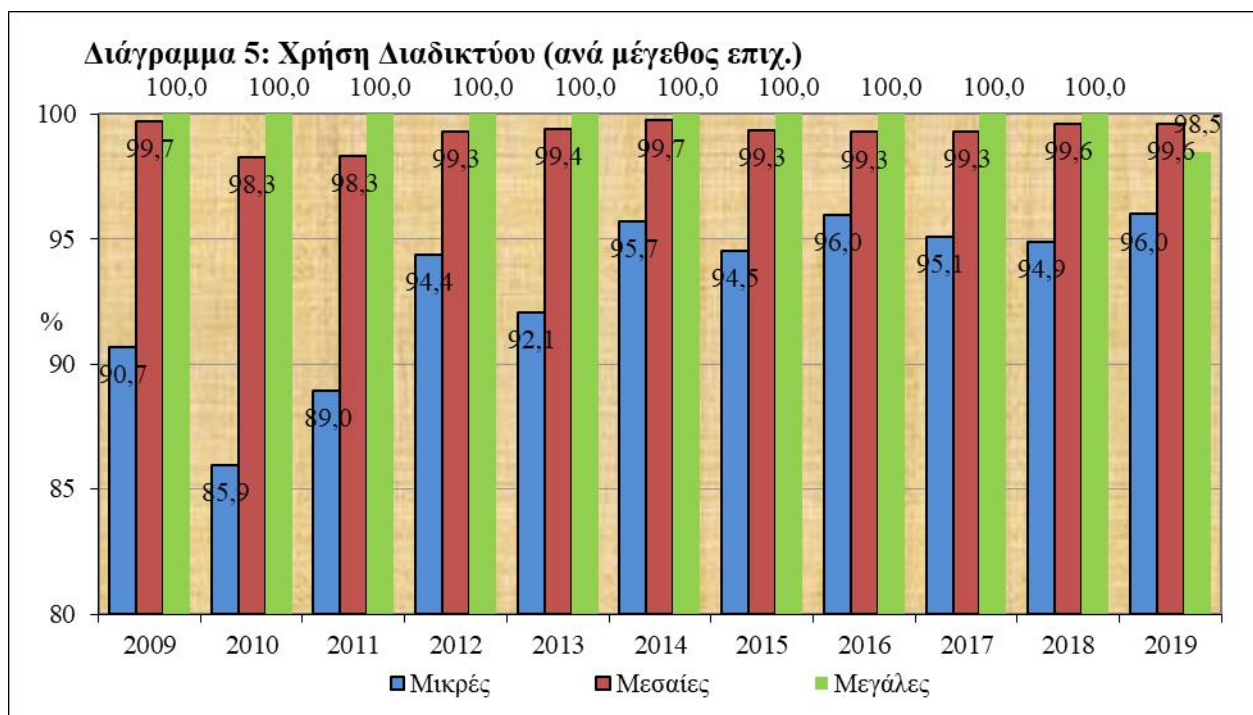


ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

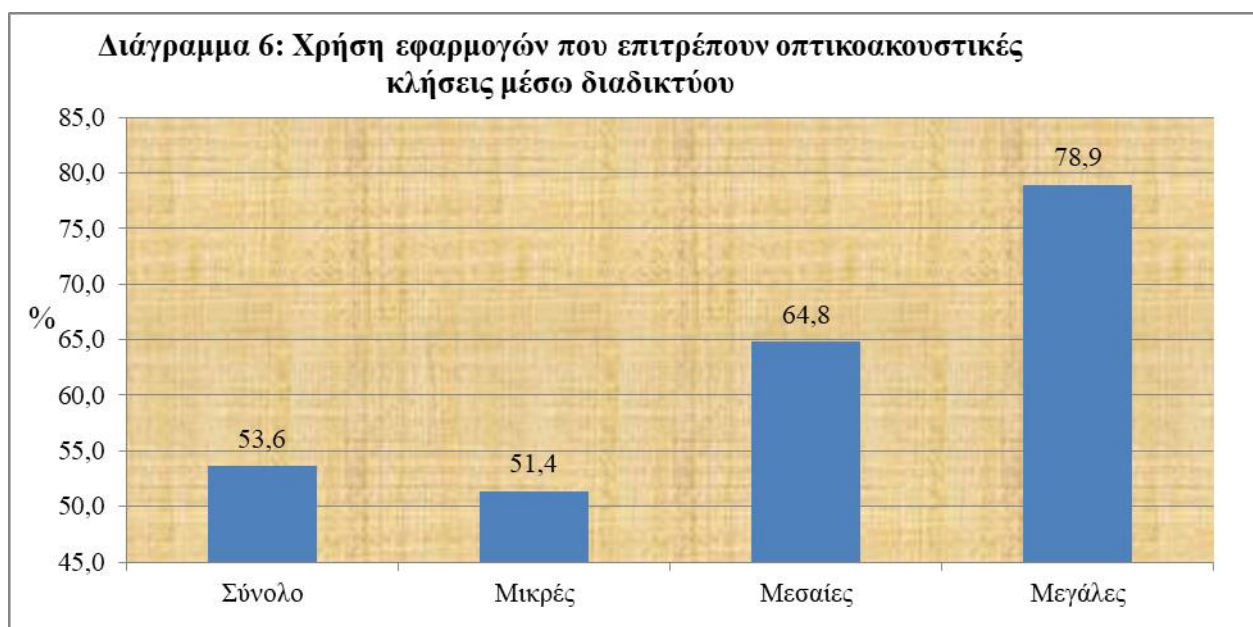
Από το 2009 και έπειτα, η χρήση του Διαδικτύου στις επιχειρήσεις (που απασχολούν 10 ή περισσότερα άτομα) παρέμεινε σταθερή πάνω από 85%. Το 2019, 96,5% των επιχειρήσεων είχε πρόσβαση στο Διαδίκτυο σε σύγκριση με 95,6% το προηγούμενο έτος (Διάγραμμα 4).



Η χρήση του διαδικτύου το 2019 στις μικρές επιχειρήσεις ήταν 96,0%, στις μεσαίες 99,6% και στις μεγάλες 98,5%. Σε σύγκριση με το 2018, παρατηρείται μια μικρή αύξηση στην χρήση διαδικτύου από τις μικρές επιχειρήσεις (+1,1%) και μια μικρή πτώση στην χρήση διαδικτύου στις μεγάλες επιχειρήσεις (-1,5%). Η χρήση στις μεσαίες επιχειρήσεις παραμένει σταθερή (Διάγραμμα 5).

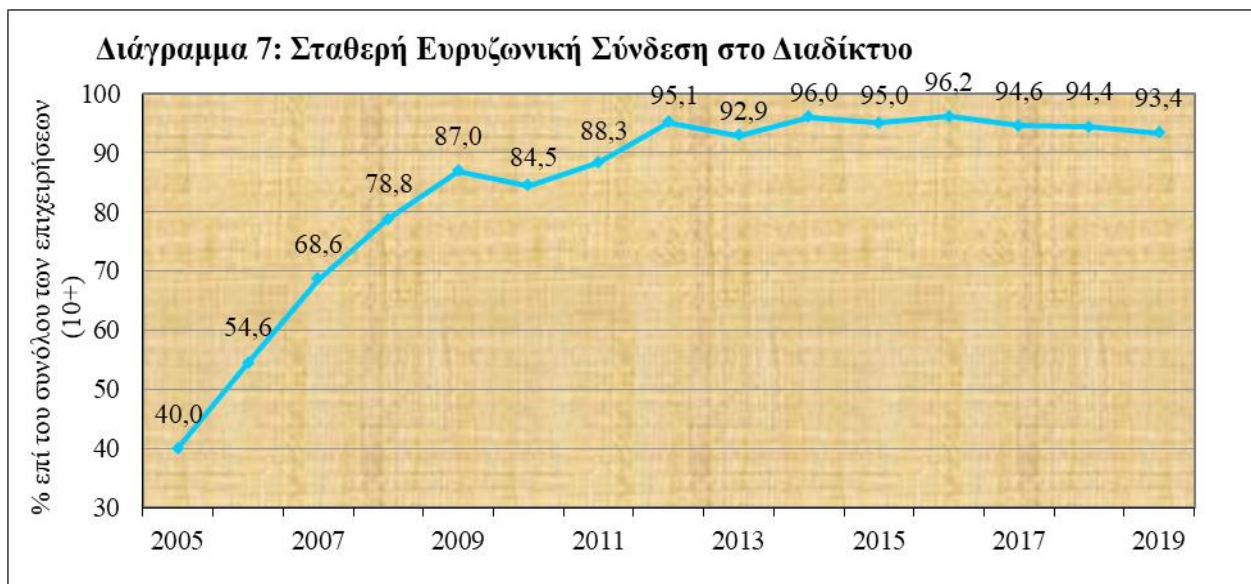


Το 2019, περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις (53,6%) με 10 ή περισσότερους υπάλληλους χρησιμοποίησαν εφαρμογές που επιτρέπουν οπτικοακουστικές κλήσεις μέσω διαδικτύου (π.χ. Skype/ Skype for business, WhatsApp/ WhatsApp Business, Facetime, Viber κ.λπ.) για επαγγελματικούς σκοπούς. Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 78,9%, στις μεσαίες το 64,8% και στις μικρές το 51,4% (Διάγραμμα 6).

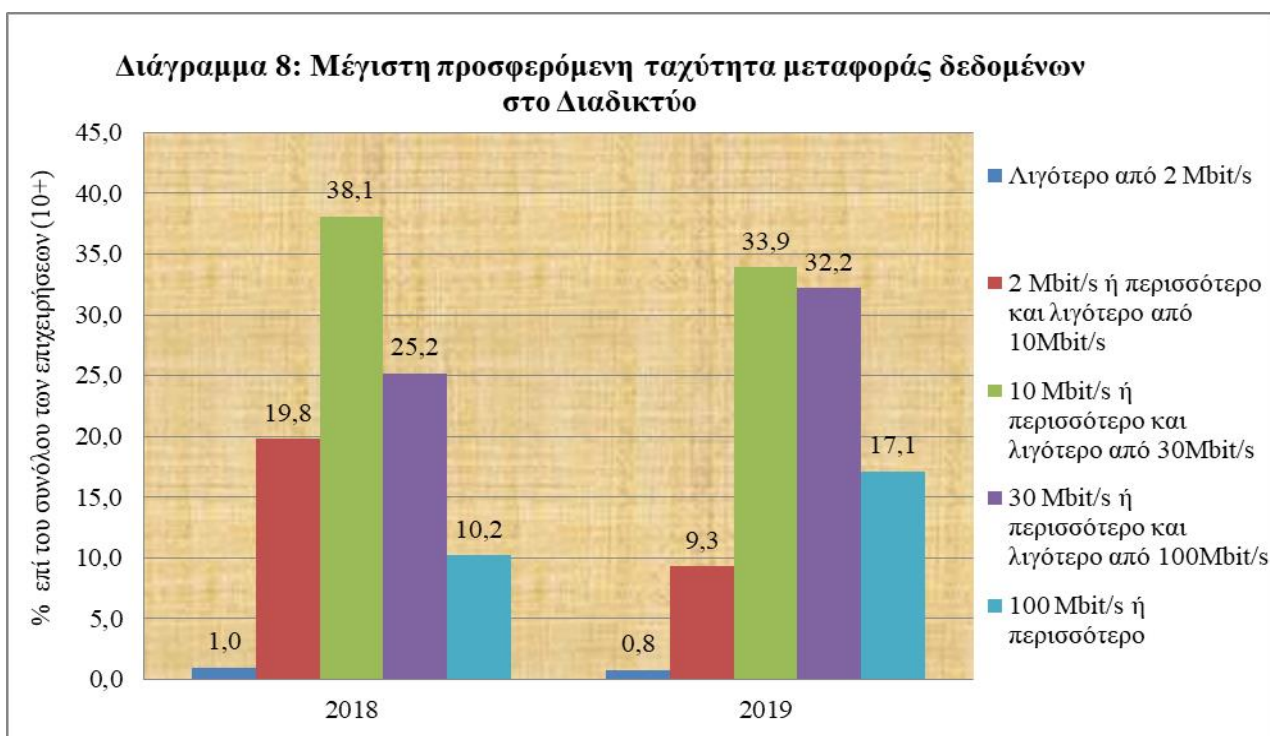


Τα τελευταία χρόνια υπήρξε σημαντική αύξηση στις σταθερές ευρυζωνικές συνδέσεις στο Διαδίκτυο. Με τον όρο ευρυζωνική σύνδεση εννοούμε τις DSL, ADSL, SDSL, VDSL, τεχνολογία οπτικών ινών (FTTH), καλωδιακή, δορυφορική κ.λπ. Από το 2012 και έπειτα, πέραν του 90,0% των επιχειρήσεων που απασχολούν 10 ή περισσότερους υπαλλήλους είχαν κάποιον

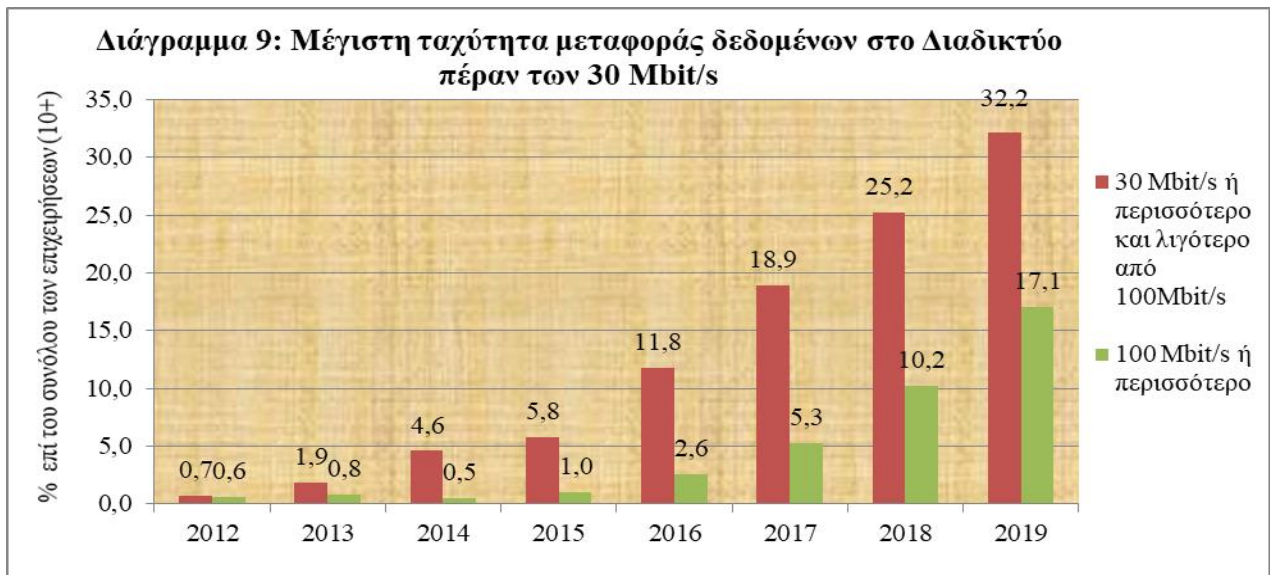
είδους σταθερή ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο. Το 2019, 93,4% των επιχειρήσεων είχαν κάποιου είδους σταθερή ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο (Διάγραμμα 7).



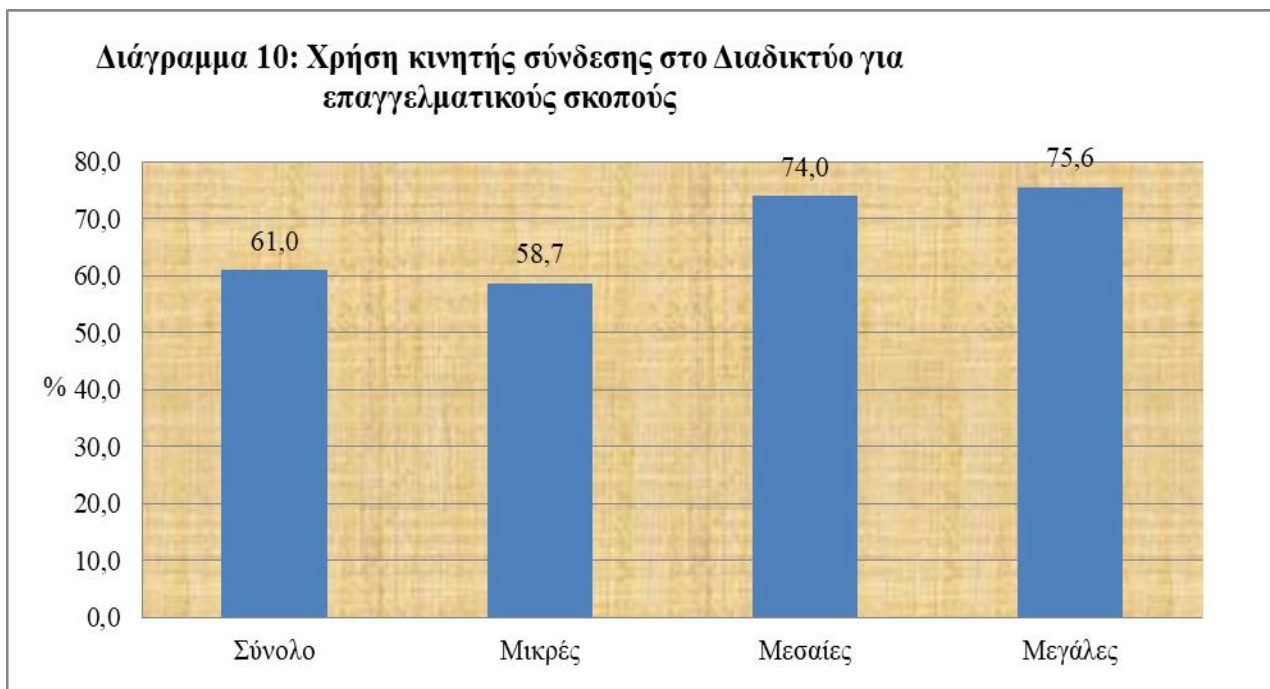
Το 2019, η πλειοψηφία των επιχειρήσεων (33,9%) στην Κύπρο έχουν μέγιστη προσφερόμενη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων μεταξύ 10 Mbit/s και 30 Mbit/s. Το ποσοστό των επιχειρήσεων με μέγιστη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων μεταξύ 2 Mbit/s και 10 Mbit/s έπεσε στο 9,3% σε σύγκριση με 19,8% το 2018. Συνδέσεις με ταχύτητες Διαδικτύου πάνω από 30 Mbit/s αυξήθηκαν από 35,4% το 2018 σε 49,3% το 2019. Με τον όρο μέγιστη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων εννοούμε την ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων με βάση το συμβόλαιο με τον παροχέα Υπηρεσιών Διαδικτύου (Διάγραμμα 8).



Κατά τα τελευταία οχτώ χρόνια παρατηρείται μια σταθερή αύξηση στις συνδέσεις στο διαδίκτυο με υψηλές ταχύτητες μεταφοράς δεδομένων (πέραν των 30 Mbit/s). Το 2012, μόλις το 1,3% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους υπαλλήλους είχαν σύνδεση στο διαδίκτυο με ταχύτητες πέραν των 30 Mbit/s. Σήμερα το ποσοστό αυτό αγγίζει το 49,3% (Διάγραμμα 9).

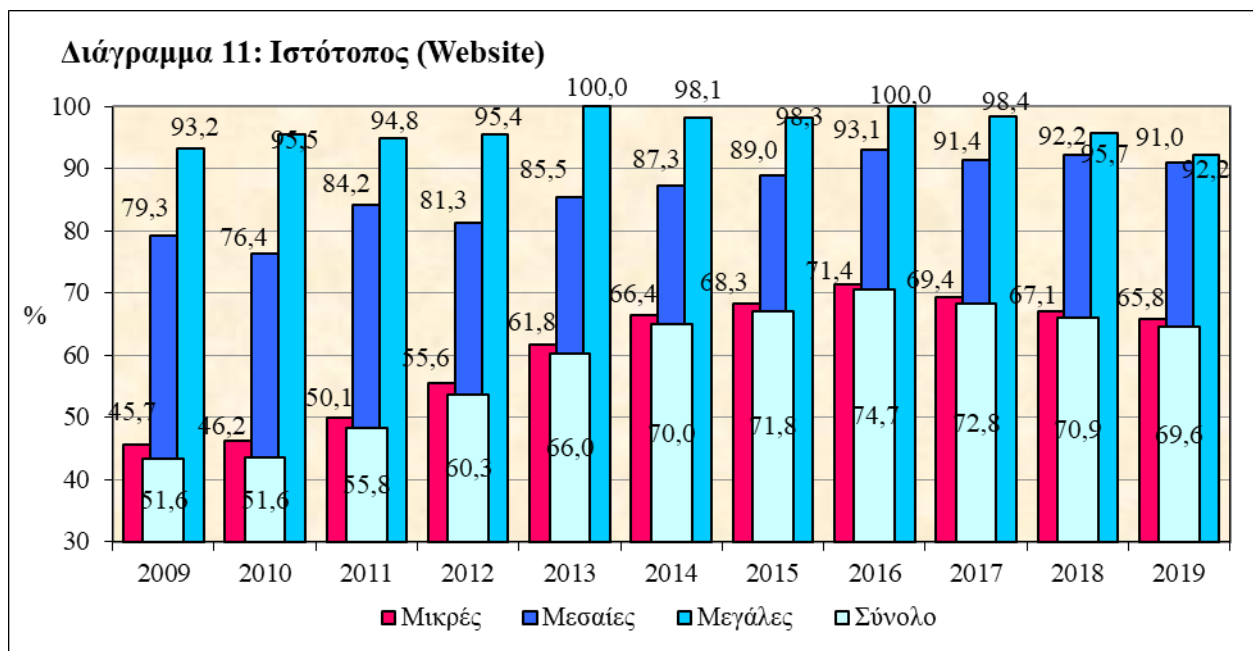


61,0% των επιχειρήσεων που απασχολούν 10 ή περισσότερους υπαλλήλους, παρέχουν φορητές συσκευές που επιτρέπουν κινητή ευρυζωνική σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς. Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 75,6%, στις μεσαίες το 74,0% και στις μικρές το 58,7% (Διάγραμμα 10).



Χρήση Ιστοτόπου

Το 2019, το 69,6% των επιχειρήσεων (που απασχολούν 10 ή περισσότερα άτομα) διαθέτουν ιστότοπο σε σύγκριση με 70,9% το 2018. Είναι αξιοσημείωτο ότι σχεδόν όλες οι μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις διαθέτουν ιστότοπο (91,0% και 92,2% αντίστοιχα). Κατά την τελευταία δεκαετία το ποσοστό των επιχειρήσεων που διέθεταν ιστότοπο ανέβηκε από 51,6% σε 69,6% (Διάγραμμα 11).



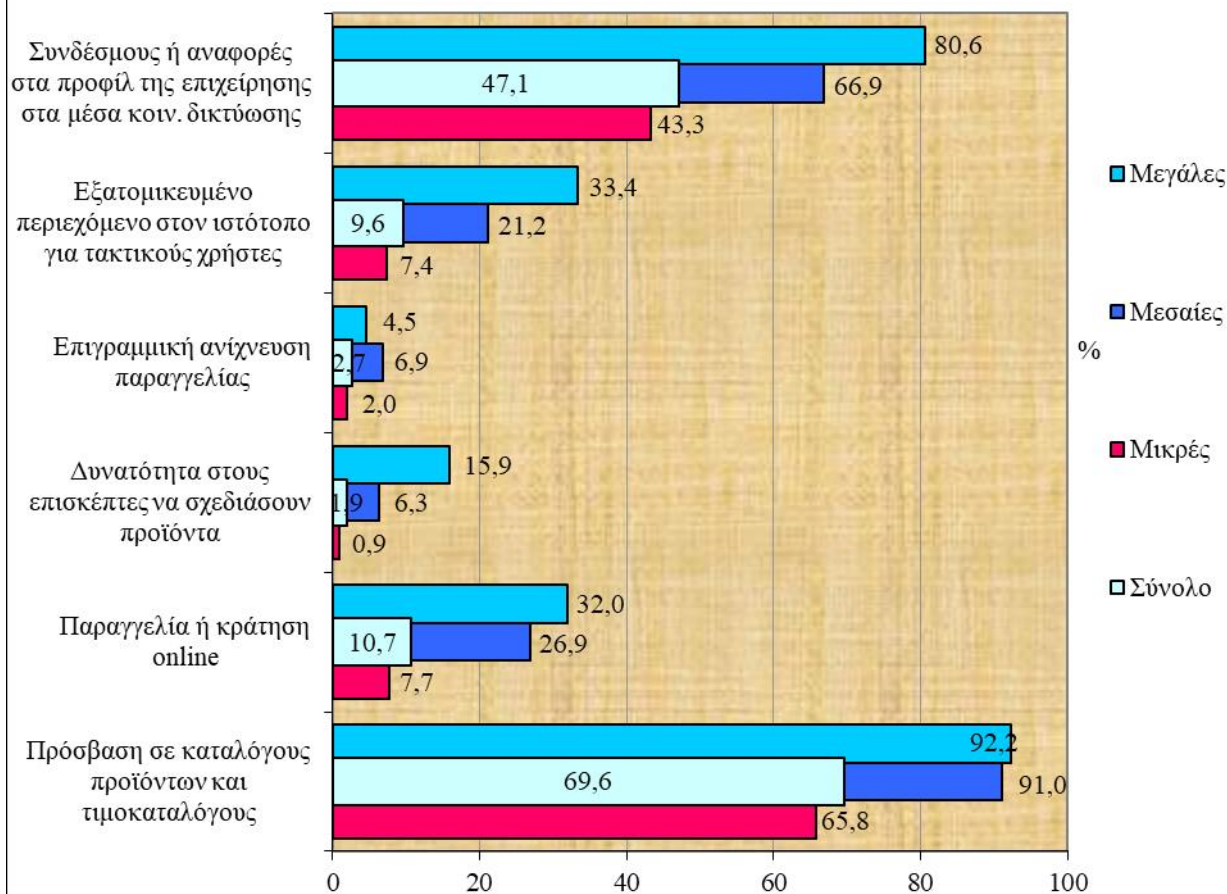
Ανάμεσα στις υπηρεσίες που παρέχονται από τις επιχειρήσεις μέσω του ιστότοπου τους, η πιο διαδεδομένη είναι η πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων και τιμοκαταλόγους (την παρέχουν 69,6% των επιχειρήσεων που απασχολούν 10 ή περισσότερους υπαλλήλους). Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 92,2%, στις μεσαίες τα 91,0% και στις μικρές το 65,8% (Διάγραμμα 12).

Είναι αξιοσημείωτο ότι το 47,1% των επιχειρήσεων έχουν συνδέσμους (links) ή αναφορές που παραπέμπουν στα προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, κ.λπ.). Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 80,6%, στις μεσαίες τα 66,9% και στις μικρές το 43,3% (Διάγραμμα 12).

Το 10,7% όλων των επιχειρήσεων παρέχουν τη δυνατότητα παραγγελίας ή κράτησης online, και το 9,6% τη δυνατότητα εξατομικευμένου περιεχομένου στον ιστότοπο για τακτικούς / επαναλαμβανόμενους επισκέπτες (Διάγραμμα 12).

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 2,7% και 1,9% των επιχειρήσεων αντίστοιχα (Διάγραμμα 12).

Διάγραμμα 12: Υπηρεσίες Ιστότοπου



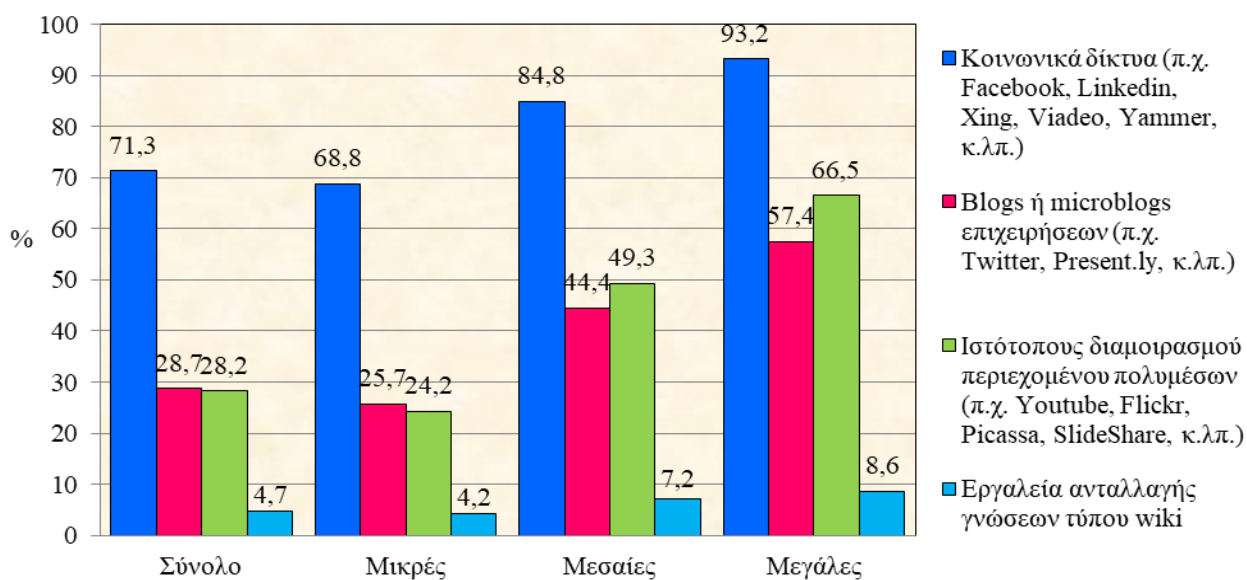
Χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης

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. Το 73,0 % των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Τα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn) είναι τα πιο δημοφιλή στις επιχειρήσεις (71,3%). Τα blogs ή microblogs όπως Twitter ακολουθούν με 28,7%, οι ιστότοποι διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων όπως το YouTube, Flickr, κτλ. με 28,2% και εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων τύπου wikis (4,7%) (Διάγραμμα 13).

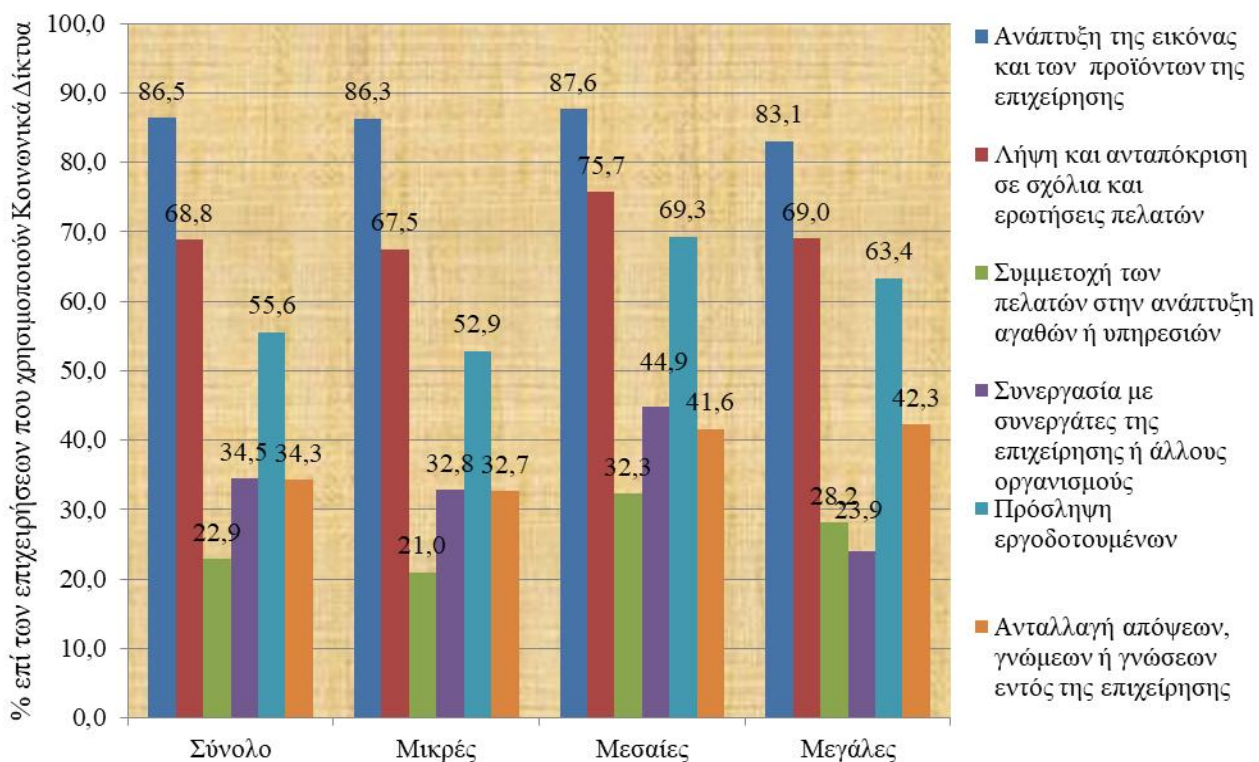
Όσο αφορά τις μεγάλες επιχειρήσεις τα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn) εξακολουθούν να είναι τα πιο δημοφιλή με 93,2%. Οι ιστότοποι διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων όπως το YouTube, Flickr, κτλ. ακολουθούν με 66,5% και τα blogs ή microblogs όπως Twitter με 57,4%. Τα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων τύπου wikis χρησιμοποιούνται μόνο από το 8,6% των μεγάλων επιχειρήσεων (Διάγραμμα 13).

Διάγραμμα 13: Κοινωνικά δίκτυα στις επιχειρήσεις



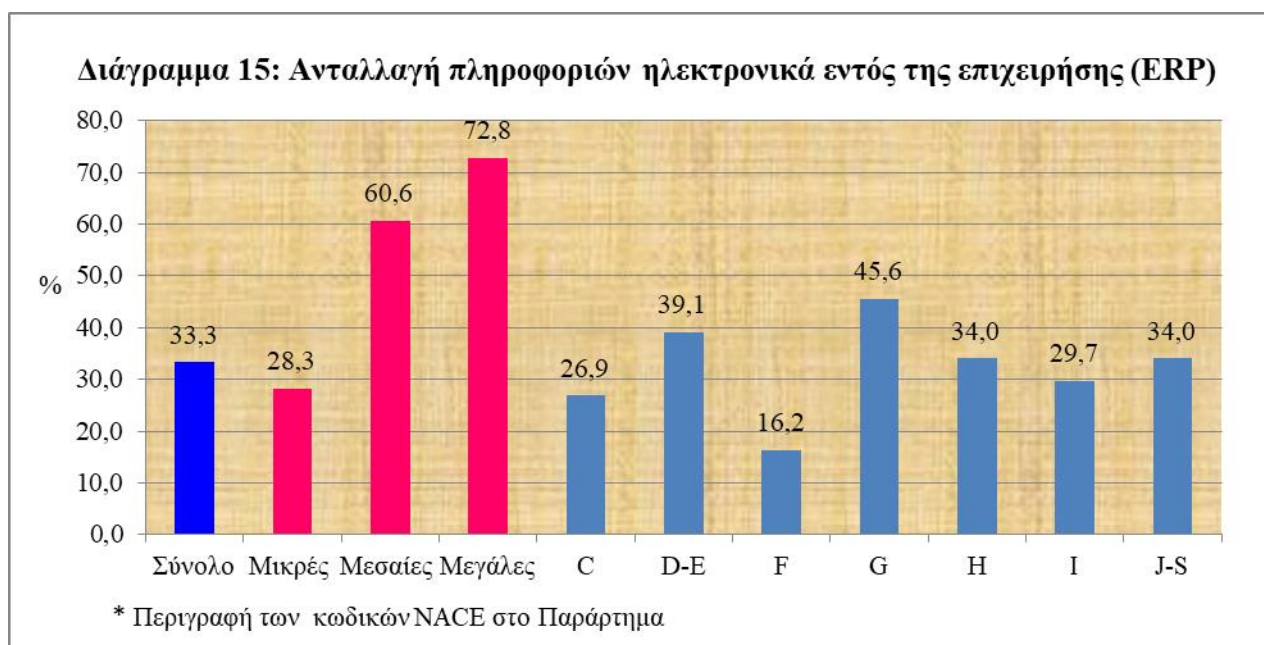
Το 86,5% των επιχειρήσεων που κάνουν χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης φαίνεται να τα χρησιμοποιούν κατά κύριο λόγο για την ανάπτυξη της εικόνας της επιχείρησης και των προϊόντων της (π.χ. διαφήμιση ή προώθηση προϊόντων, κ.λπ.). Η λήψη και ανταπόκριση σε γνώμες, σχόλια και ερωτήσεις πελατών ακολουθεί με 68,8% και η πρόσληψη εργοδοτούμενων με 55,6%. Οι προαναφερθείσες τρεις λειτουργίες είναι οι πιο δημοφιλείς και ανάμεσα στις μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις με την ίδια σειρά (Διάγραμμα 9).

Διάγραμμα 14: Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης



ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

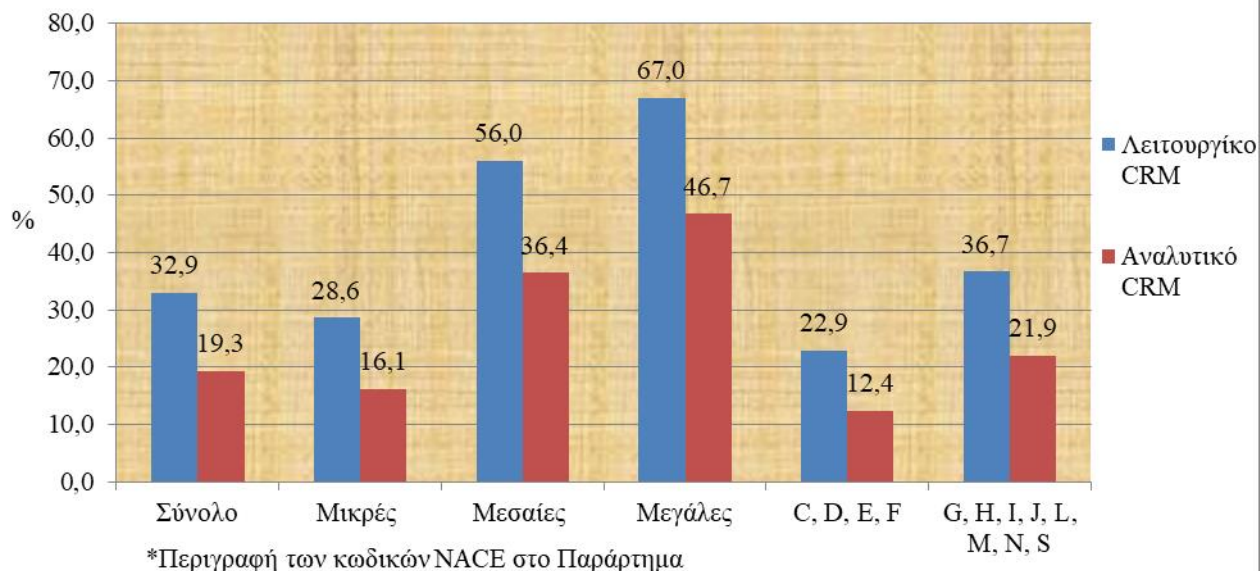
Το σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP) είναι ένα σύνολο εφαρμογών λογισμικού για να μοιράζονται πληροφορίες που αφορούν τη διαχείριση πόρων μεταξύ των εσωτερικών λειτουργιών της επιχείρησης (π.χ. χρηματοδότηση, προγραμματισμός, παραγωγή, μάρκετινγκ, κ.λπ.). Το 33,3% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι είχαν λογισμικό πακέτο ERP για να μοιράζονται πληροφορίες για τις πωλήσεις και τις αγορές με άλλες εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησης. Το σύστημα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού ERP συναντάται πιο συχνά στις μεγάλες επιχειρήσεις, με ποσοστό 72,8%. Όσον αφορά την οικονομική δραστηριότητα, το μεγαλύτερο ποσοστό επιχειρήσεων που διαθέτουν ERP (45,6%) συναντάται στις επιχειρήσεις που ανήκουν στην κατηγορία G: Χονδρικό και Λιανικό εμπόριο. (Διάγραμμα 15).



Το 32,9% των επιχειρήσεων έχουν εφαρμογή λογισμικού Λειτουργικού CRM για τη διαχείριση, συλλογή και αποθήκευση των πληροφοριών για τους πελάτες, καθώς και διάθεση των πληροφοριών αυτών για άλλους σκοπούς της επιχείρησης και το 19,3% είχαν Αναλυτικό CRM για ανάλυση των πληροφοριών για τους πελάτες για σκοπούς μάρκετινγκ (Διάγραμμα 16).

Το CRM (Λειτουργικό και Αναλυτικό) συναντάται περισσότερο στις μεγάλες επιχειρήσεις με ποσοστό 67,0% και 46,7% αντίστοιχα, καθώς επίσης και στις επιχειρήσεις που ανήκουν στις κατηγορίες NACE Rev.2, G – S (Χονδρικό και Λιανικό εμπόριο, Μεταφορά και αποθήκευση, υπηρεσίες παροχής καταλύματος και εστίασης, ενημέρωση και επικοινωνία, επαγγελματικές, επιστημονικές και τεχνικές δραστηριότητες και άλλες δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών) με 36,7% και 21,9% (Διάγραμμα 16).

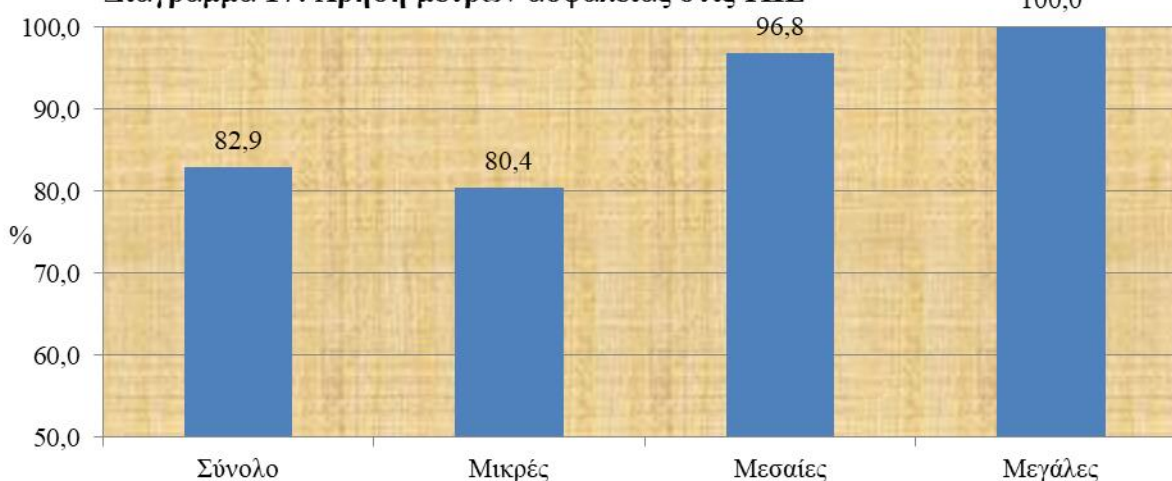
Διάγραμμα 16: Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά εντός της επιχείρησης (CRM)



ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΤΠΕ

Με τον όρο ασφάλεια στις ΤΠΕ εννοούμε όλα τα μέτρα, τους ελέγχους και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στα συστήματα ΤΠΕ, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα, η αυθεντικότητα, η διαθεσιμότητα και η εμπιστευτικότητα των δεδομένων και των συστημάτων. Το 82,9% των επιχειρήσεων που απασχολούν 10 ή περισσότερους υπαλλήλους δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν ένα ή περισσότερα μέτρα ασφαλείας στις ΤΠΕ (όπως ισχυρή αυθεντικοποίηση κωδικού πρόσβασης, διατήρηση ενημερωμένου (up to date) λογισμικού, ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση του χρήστη μέσω βιομετρικών μεθόδων, τεχνικές κρυπτογράφησης, δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων σε ξεχωριστή τοποθεσία, έλεγχος πρόσβασης δικτύου, δοκιμές ασφαλείας ΤΠΕ κτλ.) για να διασφαλίσουν την ακεραιότητα, την αυθεντικότητα, την διαθεσιμότητα και την εμπιστευτικότητα των δεδομένων και των συστημάτων τους. Όλες οι μεγάλες επιχειρήσεις (100%) δήλωσαν ότι κάνουν χρήση τέτοιων μέτρων (Διάγραμμα 17).

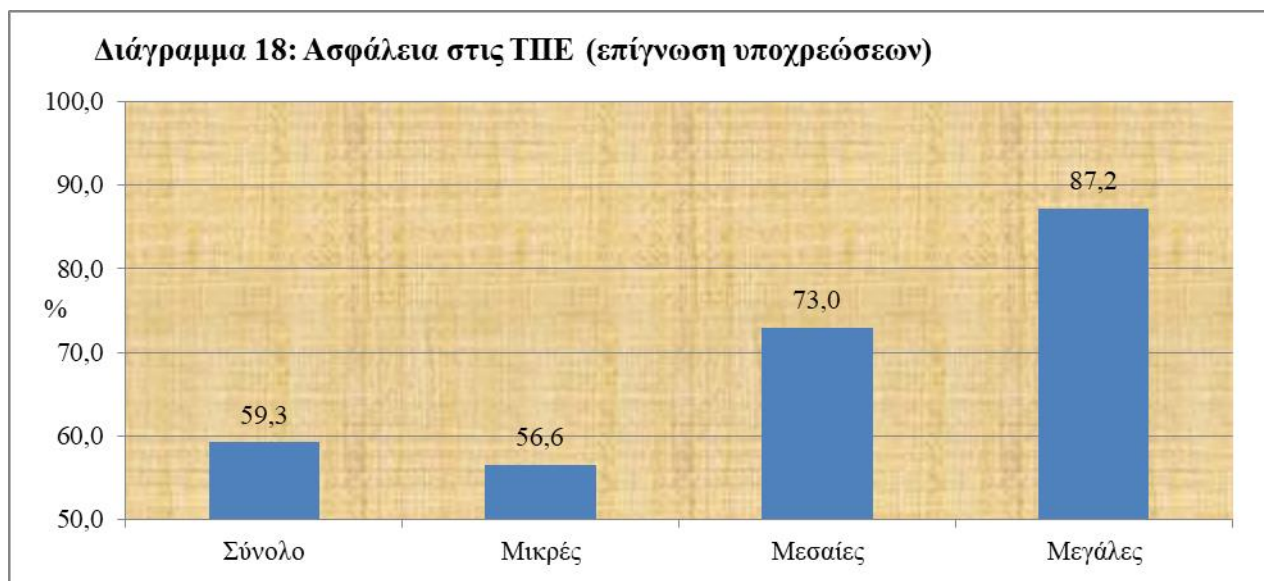
Διάγραμμα 17: Χρήση μέτρων ασφαλείας στις ΤΠΕ



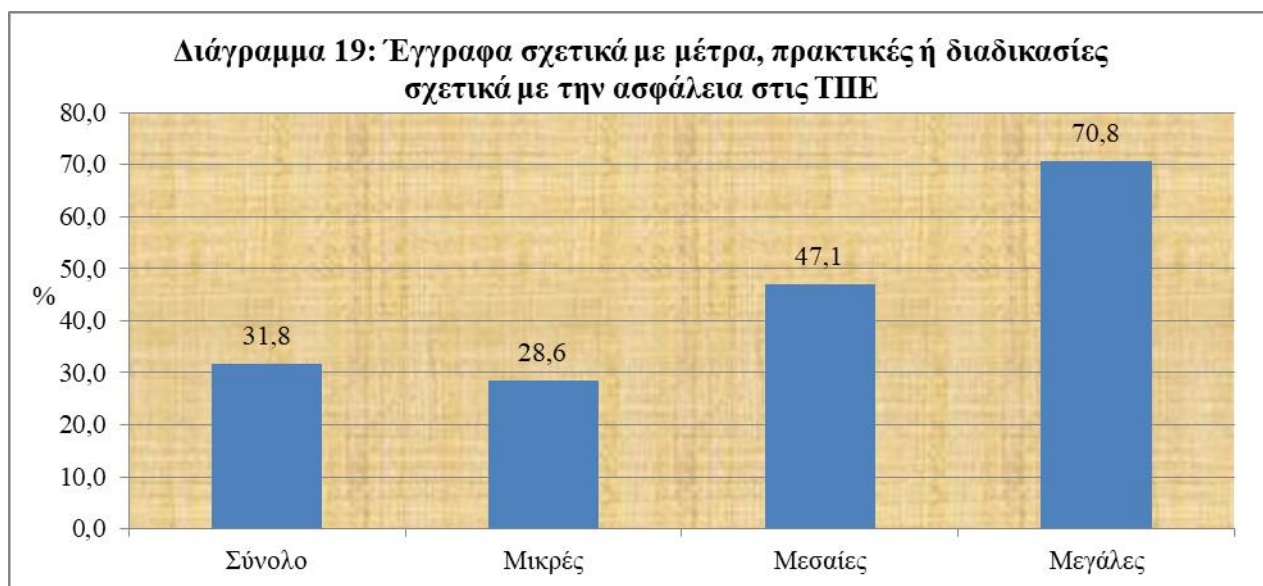
Οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ποικίλες μεθόδους για την ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με τις υποχρεώσεις τους όσο αφορά τα θέματα που έχουν να κάνουν με την ασφάλεια των ΤΠΕ. Αυτές οι μέθοδοι μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τρεις διαφορετικές κατηγορίες:

- Εθελοντική κατάρτιση ή εσωτερικά διαθέσιμες πληροφορίες (π.χ. πληροφορίες διαθέσιμες σε ένα ιδιωτικό δίκτυο (intranet))
- Υποχρεωτικά μαθήματα κατάρτισης ή παρακολούθηση υποχρεωτικού ενημερωτικού υλικού
- Με τη χρήση σύμβασης (π.χ. σύμβαση εργασίας)

Κατά το 2019, το 59,3% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τουλάχιστον μία από τις προαναφερθείσες μεθόδους προκειμένου να αυξήσουν την επίγνωση σχετικά με τις υποχρεώσεις των εργαζομένων σε θέματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των ΤΠΕ. Στις μικρές επιχειρήσεις, το ποσοστό αυτό ήταν 56,6%, στις μεσαίες 73,0% και στις μεγάλες 87,2% (Διάγραμμα 18).



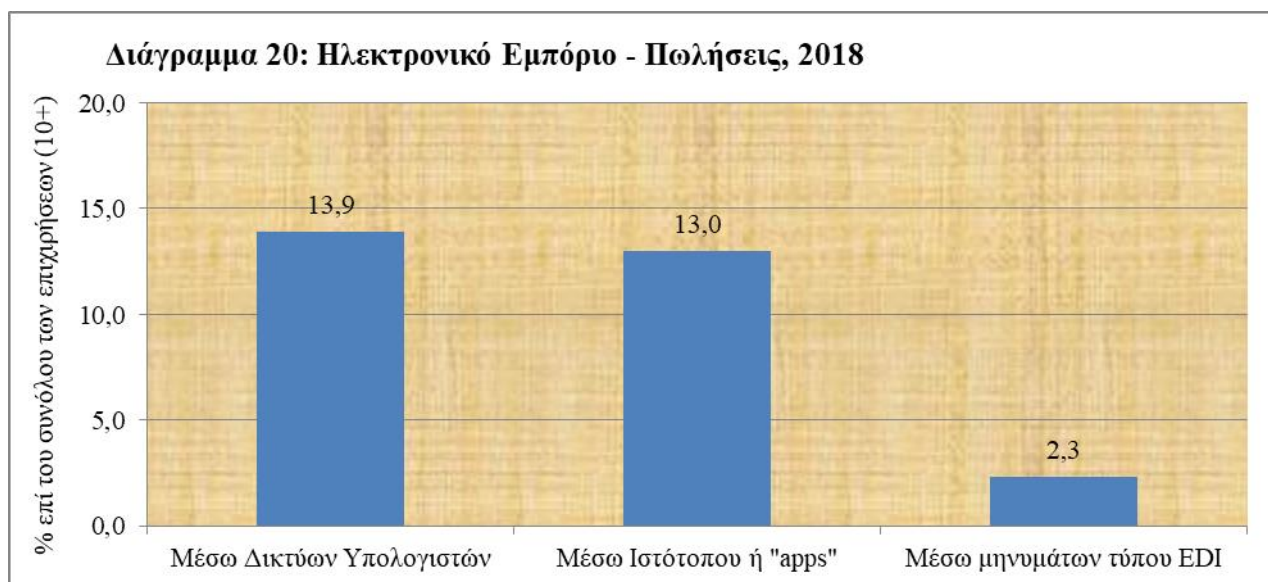
Το 31,8% των επιχειρήσεων διαθέτουν έγγραφα σχετικά με μέτρα, πρακτικές ή διαδικασίες που αφορούν την ασφάλεια των ΤΠΕ. Αυτά τα έγγραφα χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας των δεδομένων, την κατάρτιση των εργαζομένων στην ασφαλή χρήση των ΤΠΕ και τον τρόπο αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των μέτρων ασφαλείας. Η ύπαρξη τέτοιων εγγράφων σε μια επιχείρηση δηλώνει ότι η επιχείρηση έχει επίγνωση της σημασίας των συστημάτων ΤΠΕ και των σχετικών κινδύνων. Τα έγγραφα σχετικά με τα μέτρα, τις πρακτικές ή τις διαδικασίες σχετικά με την ασφάλεια των ΤΠΕ, χρησιμοποιούνται πιο συχνά από τις μεγάλες επιχειρήσεις (70,8%) (Διάγραμμα 19).



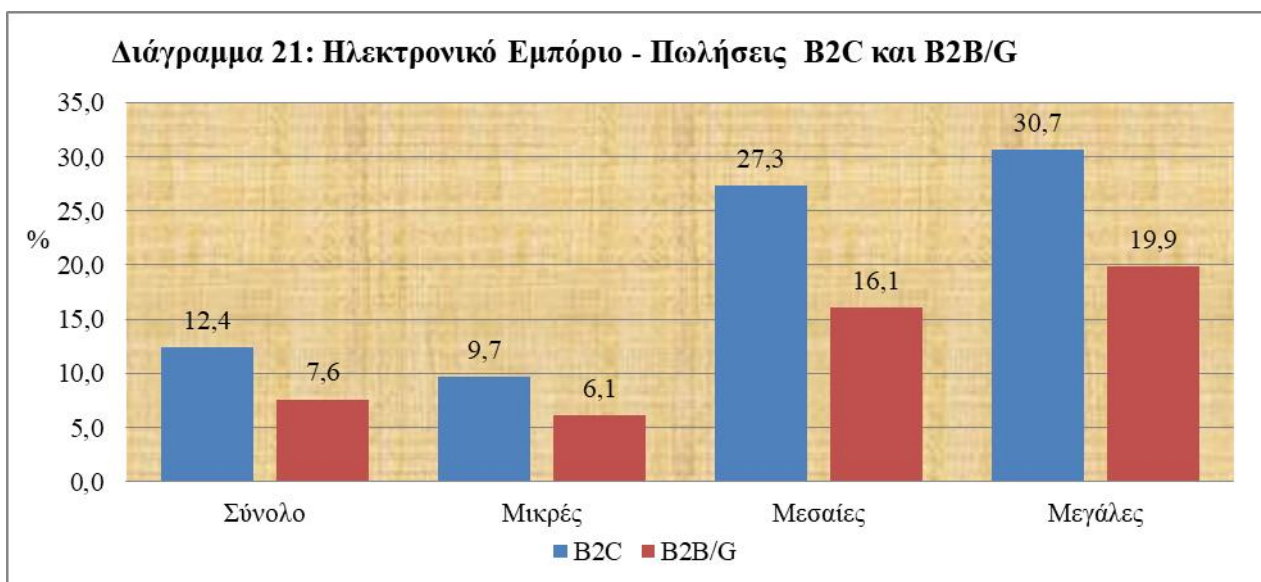
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ (E-COMMERCE)

Κατά το 2018, 13,9% των επιχειρήσεων έλαβαν παραγγελίες μέσω δικτύων υπολογιστών (εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mails) σε σύγκριση με 14,2% το 2017. Το 2018, 13% των επιχειρήσεων έλαβαν παραγγελίες μέσω ιστότοπων ή “apps” και 2,3% μέσω μηνυμάτων τύπου “EDI” σε σύγκριση με 13,3% και 2,5% κατά το προηγούμενο έτος (Διάγραμμα 20).

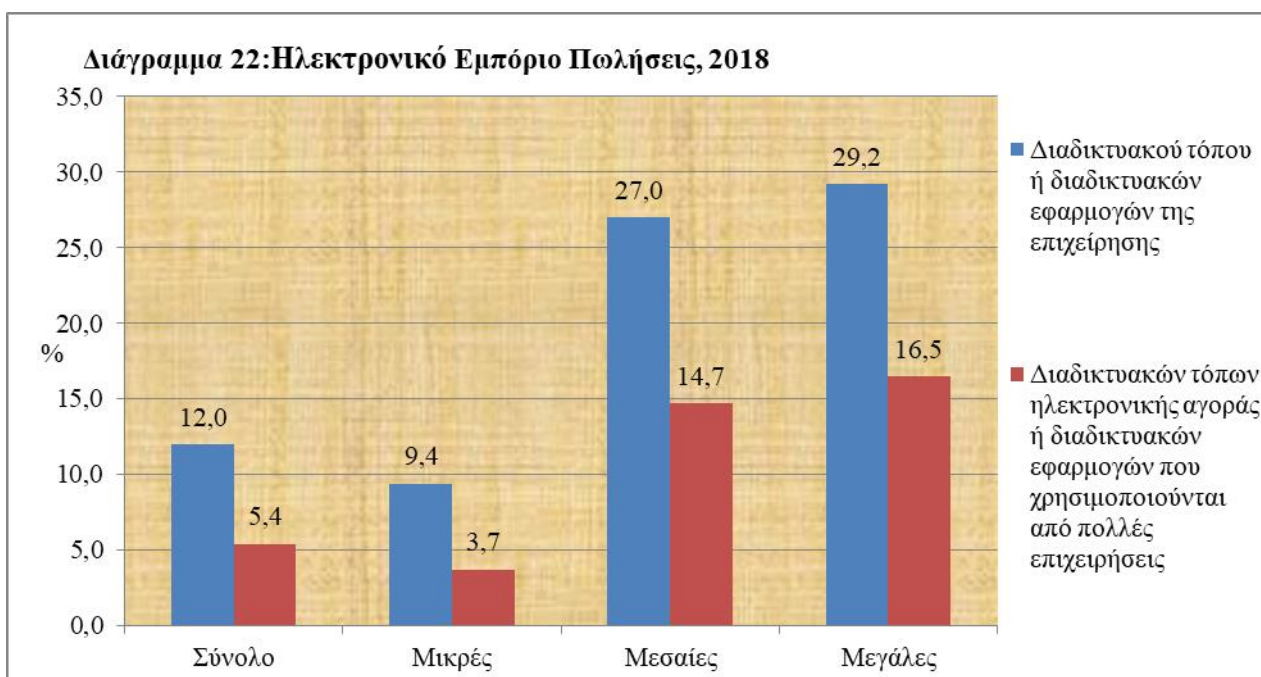
Η χρήση ιστότοπων ή “apps” κυριαρχεί έναντι στην χρήση μηνυμάτων τύπου “EDI” για την διεξαγωγή εμπορίου (Διάγραμμα 20).



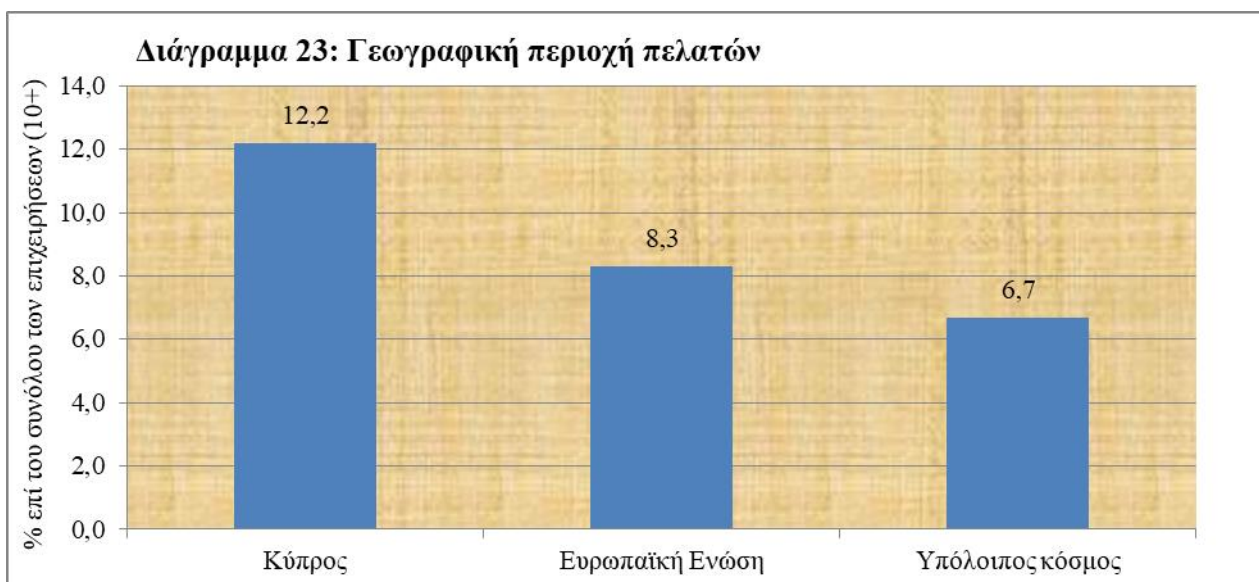
Το 12,4% των επιχειρήσεων έλαβε παραγγελίες μέσω ιστότοπων ή "apps" από ιδιώτες πελάτες σε σύγκριση με το 7,6% των επιχειρήσεων που έλαβαν παραγγελίες από άλλες επιχειρήσεις ή / και από την κυβέρνηση. Ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησης, οι πωλήσεις σε ιδιώτες πελάτες είναι πιο δημοφιλείς (Διάγραμμα 21).



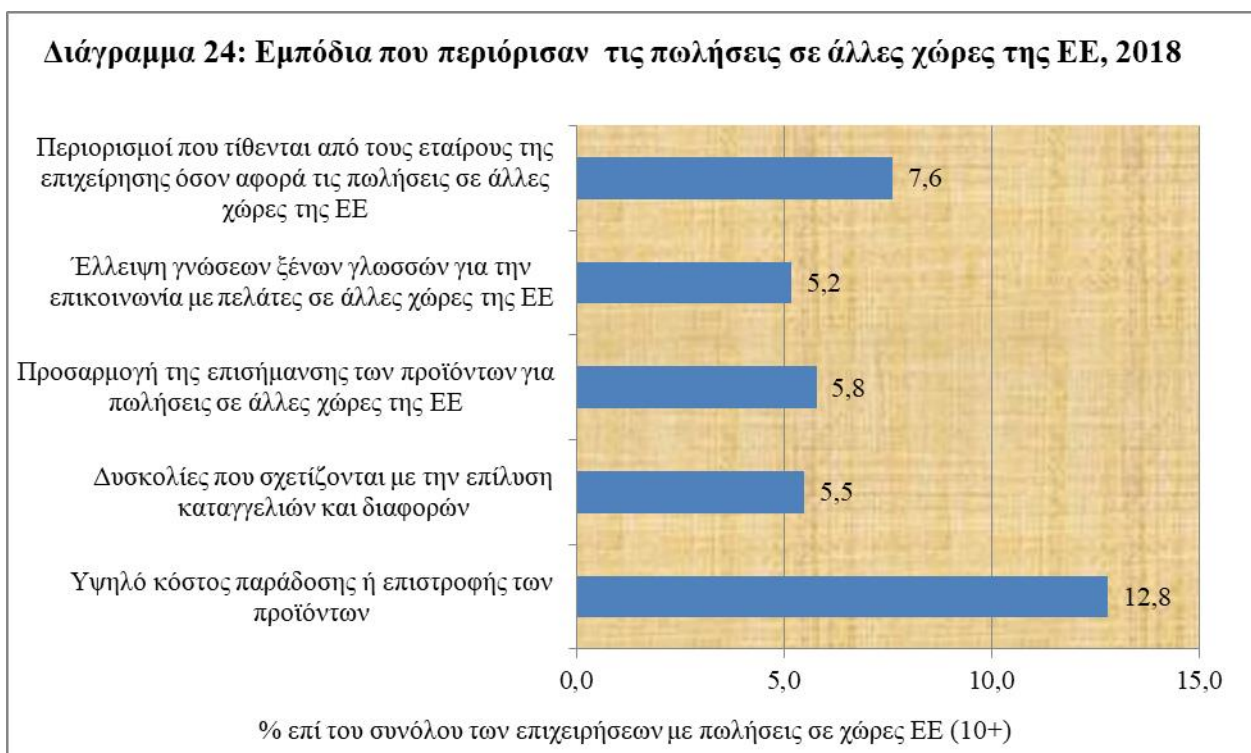
Το 12,0% των επιχειρήσεων έλαβε παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω των διαδικτυακών τόπων ή "apps" της ίδιας της επιχείρησης, ενώ το 5,4% έλαβε παραγγελίες μέσω διαδικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή "apps" που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων (Διάγραμμα 22).



Το 12,2% των επιχειρήσεων έλαβε παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπων ή "apps" από πελάτες που διαμένουν στην Κύπρο, 8,3% από πελάτες που βρίσκονται σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και 6,7% από πελάτες που βρίσκονται στον υπόλοιπο κόσμο (Διάγραμμα 23).



Το ψηλό κόστος παράδοσης ή επιστροφής των προϊόντων ήταν το πιο κοινό εμπόδιο που περιόρισε τις επιχειρήσεις από το να πουλήσουν μέσω ιστότοπου ή “apps” σε άλλες χώρες της ΕΕ (12,8%). Περιορισμοί που τίθενται από τους εταίρους της επιχείρησης όσον αφορά τις πωλήσεις σε ορισμένες χώρες της ΕΕ ήταν το δεύτερο πιο κοινό εμπόδιο, με 7,6% των επιχειρήσεων να αντιμετωπίζουν την εν λόγω δυσκολία. Το 5,8% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι αντιμετώπισαν δυσκολία στην προσαρμογή της επισήμανσης των προϊόντων για πωλήσεις σε άλλες χώρες της ΕΕ (Διάγραμμα 24).



Παράρτημα

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

Γ	ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ
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	ΑΛΛΕΣ ΜΕΤΑΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
Γ33	ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
Δ	ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ, ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ, ΑΤΜΟΥ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΥ
Ε	ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΡΟΥ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΛΥΜΑΤΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΚΑΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ
Ε36	ΣΥΛΛΟΓΗ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΡΟΥ
Ε37	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΛΥΜΑΤΩΝ
Ε38	ΣΥΛΛΟΓΗ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ
Ε39	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ
ΣΤ	ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ
ΣΤ41	ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΚΤΙΡΙΩΝ
ΣΤ42	ΕΡΓΑ ΠΟΛΙΤΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥ
ΣΤ43	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ. ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ
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.
H	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ
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
Θ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
Θ55	ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ
Θ56	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
I	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
I58	ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
I59	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΜΑΤΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΤΑΙΝΙΩΝ, ΒΙΝΤΕΟ ΚΑΙ ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΗΧΟΓΗΡΑΦΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΟΥΣΙΚΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ
I60	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΡΑΔΙΟΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ
I61	ΤΗΛΕΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
I62	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ, ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
I63	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ
Λ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ
M	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
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	ΑΛΛΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
Σ	ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Σ951	ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ