

Αρ. Φακ.: 05.27.06.40  
Τηλ.: 22602170  
Τέλεφαξ: 22661313  
E-mail: enquiries@cystat.mof.gov.cy

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ  
1444 Λευκωσία

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ			
Αύξων Αριθμός	Δραστηριότητα	Μέγεθος	Συντελεστής

## ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ 2006 – 2008

### ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή πληροφοριών για νέα ή σημαντικά βελτιωμένα προϊόντα ή διαδικασίες και άλλες συναφείς δραστηριότητες, όπως την καινοτομία στον τομέα της οργάνωσης και της εμπορίας. Η έρευνα απευθύνεται σε επιχειρήσεις στους τομείς της βιομηχανίας και των υπηρεσιών και καλύπτει **την τριετή περίοδο 2006 – 2008**.

Η έρευνα είναι πλήρως εναρμονισμένη με τους ορισμούς, τις έννοιες και τη μεθοδολογία που ακολουθείται από τη Στατιστική Υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Eurostat), στη βάση κοινού ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται σε όλες τις χώρες-μέλη, όπως προβλέπεται από τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1450/2004 της Επιτροπής για την εφαρμογή της Απόφασης αριθ. 1608/2003/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την παραγωγή και την ανάπτυξη κοινοτικών στατιστικών για την καινοτομία.

Η συλλογή των στοιχείων διεξάγεται με βάση τον περί Στατιστικής Νόμο, αρ. 15(Ι) του 2000. Άρνηση παροχής των πληροφοριών που ζητούνται ή παροχή ψευδών, ελλιπών ή ανακριβών στοιχείων υπόκειται στις συνέπειες του Νόμου.

Η Στατιστική Υπηρεσία υποχρεούται, σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί Στατιστικής Νόμου, να τηρήσει τα στοιχεία που θα δηλώσετε ως **εμπιστευτικά**. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς στατιστικής και κανένας δε θα λάβει γνώση των ατομικών στοιχείων της επιχείρησής σας, ούτε δημόσια αρχή, ούτε ιδιώτης.

**Καλείστε όπως απαντήσετε στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου με την όσο το δυνατό μεγαλύτερη ακρίβεια. Αν δε γνωρίζετε τα ζητηθέντα στοιχεία με ακρίβεια, μπορείτε να δώσετε την καλύτερη δυνατή εκτίμησή σας.**

Για να υπάρχει δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ επιχειρήσεων με και χωρίς καινοτομικές δραστηριότητες, ζητείται από όλες τις επιχειρήσεις να απαντήσουν σε όλες τις ερωτήσεις, εκτός αν καθορίζεται διαφορετικά.

Επωνυμία της επιχείρησης: \_\_\_\_\_

Όνομα υπευθύνου συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου: \_\_\_\_\_

Θέση στην επιχείρηση: \_\_\_\_\_

Διεύθυνση: \_\_\_\_\_

Τηλ.: \_\_\_\_\_ Τέλεφαξ: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

## **ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ**

Υπάρχουν τρία είδη καινοτομικών δραστηριοτήτων:

- **Τεχνολογική καινοτομία προϊόντων και διαδικασιών**
- **Οργανωτική καινοτομία**
- **Καινοτομία εμπορίας**

Στο ερωτηματολόγιο θα ασχοληθούμε κυρίως με τις καινοτομικές δραστηριότητες του πρώτου είδους.

### **ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

Η **τεχνολογική καινοτομία προϊόντων και διαδικασιών (ΤΚΠΔ)** περιλαμβάνει υλοποιημένα τεχνολογικά νέα προϊόντα και διαδικασίες, καθώς και σημαντικές τεχνολογικές βελτιώσεις προϊόντων και διαδικασιών.

Μια ΤΚΠΔ θεωρείται υλοποιημένη εφόσον:

- Έχει γίνει εισαγωγή της στην αγορά (για καινοτομία προϊόντος)
- Χρησιμοποιείται στο πλαίσιο μιας διαδικασίας παραγωγής (για καινοτομία διαδικασίας)

Η **καινοτομία προϊόντων και διαδικασιών**, σ' αυτή την έρευνα, καθορίζεται από τα εξής σημεία:

**(1) Καινοτομία προϊόντος (αγαθού ή υπηρεσίας)** με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Η νέα τεχνολογία οδηγεί στην καλύτερη απόδοση του αγαθού ή της υπηρεσίας
- Επιτυγχάνεται μια διεύρυνση της αγοράς του αγαθού ή της υπηρεσίας

**(2) Καινοτομία διαδικασίας:**

- Η ίδια η **διαδικασία** με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
  - Αυτοματοποιείται ή αναβαθμίζεται σημαντικά
  - Επιτυγχάνεται μεγαλύτερη ευελιξία
  - Βελτιώνει την ποιότητα και την ασφάλεια
  - Προστατεύει το περιβάλλον
- **Εργασίες διεύθυνσης και ελέγχου που υποστηρίζουν τη διαδικασία αυτή** ώστε η νέα τεχνολογία να:
  - οδηγεί σε πιο αποδοτικές εργασίες και πιο αποτελεσματικό προγραμματισμό
  - επιτυγχάνει μεγαλύτερη ευελιξία στη διανομή
  - βελτιώνει τον έλεγχο των αποθεμάτων των προϊόντων

### **Σημείωση**

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι **μια καινοτομία προϊόντος (αγαθού ή υπηρεσίας) για μια επιχείρηση, μπορεί να είναι καινοτομία διαδικασίας για μια άλλη και το αντίστροφο, στον ίδιο ή και σε διαφορετικό τομέα οικονομικής δραστηριότητας.**

Παραδείγματα τεχνολογικών καινοτομιών προϊόντων και διαδικασιών παρατίθενται στο Παράρτημα, στο τέλος του ερωτηματολογίου (σελίδες 14 - 16).

## 1. Γενικές πληροφορίες για την επιχείρηση

Διεύθυνση αλληλογραφίας: \_\_\_\_\_

Τηλέφωνο: \_\_\_\_\_ Τέλεφαξ: \_\_\_\_\_

Κύρια δραστηριότητα (προσδιορίστε πλήρως): \_\_\_\_\_

### 1.1 Το έτος 2008, ανήκε η επιχείρησή σας σε όμιλο επιχειρήσεων;

Ένας όμιλος αποτελείται από δύο ή περισσότερες νομικά καθορισμένες επιχειρήσεις υπό κοινή ιδιοκτησία. Κάθε επιχείρηση του ομίλου μπορεί να εξυπηρετεί διαφορετικές αγορές (π.χ. με εθνικές ή περιφερειακές θυγατρικές) ή να εξυπηρετεί διαφορετικές αγορές προϊόντων. Η έδρα του ομίλου αποτελεί επίσης μέρος ενός ομίλου επιχειρήσεων.

Ναι 1 → Σε ποια χώρα βρίσκεται η έδρα του ομίλου; \_\_\_\_\_

Όχι 0

**Αν η επιχείρησή σας αποτελεί μέρος ομίλου επιχειρήσεων, παρακαλώ όπως απαντήσετε σε όλες τις παρακάτω ερωτήσεις σε σχέση μόνο με την επιχείρησή σας που βρίσκεται στην Κύπρο.**

**Μη συμπεριλάβετε θυγατρικές ή μητρικές επιχειρήσεις.**

### 1.2 Σε ποιες γεωγραφικές αγορές πώλησε αγαθά ή υπηρεσίες η επιχείρησή σας κατά το τριετές διάστημα 2006 έως 2008;

	Ναι	Όχι
A. Τοπική/περιφερειακή (εντός των ορίων της επαρχίας σας) .....	1	0
B. Εθνική (σ' ολόκληρη την Κύπρο) .....	1	0
C. Άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελεύθερων Συναλλαγών (ΕΖΕΣ) ή χώρες υποψήφιες για προσχώρηση στην ΕΕ (*) .....	1	0
D. Όλες οι άλλες χώρες .....	1	0

### 1.3 Ποια από αυτές τις γεωγραφικές περιοχές αποτέλεσε τη μεγαλύτερη αγορά σας, από πλευράς κύκλου εργασιών της επιχείρησής σας, κατά το χρονικό διάστημα 2006 έως 2008;

Σημειώστε το αντίστοιχο γράμμα: \_\_\_\_\_

(\*) Περιλαμβάνονται οι χώρες: Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Ελβετία, Ελλάδα, Εσθονία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Ισλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Κροατία, Λετονία, Λιθουανία, Λιχτενστάιν, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Νορβηγία, Ολλανδία, Ουγγαρία, Πολωνία, ΠΓΔΜ, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Σουηδία, Τουρκία, Τσεχία και Φινλανδία.

## 2. Καινοτομία προϊόντος - Παραδείγματα καινοτομιών παρατίθενται στο Παράρτημα (σελ. 14-16)

**Καινοτομία προϊόντος** είναι η εισαγωγή στην αγορά ενός αγαθού ή μίας υπηρεσίας που είναι είτε **νέο** είτε **σημαντικά βελτιωμένο** προϊόν σε σχέση με τα βασικά του χαρακτηριστικά, τις τεχνικές προδιαγραφές, το ενσωματωμένο λογισμικό ή άλλα μη υλικά συστατικά, προτιθέμενες χρήσεις ή τη φιλικότητα προς τον χρήστη.

Η καινοτομία πρέπει να **εφαρμόζεται για πρώτη φορά στην επιχείρησή σας, δεν είναι όμως απαραίτητο να είναι καινούργια για τον τομέα σας ή την αγορά**. Επιπλέον, δεν έχει σημασία αν η καινοτομία αναπτύχθηκε αρχικά από την επιχείρησή σας ή από άλλες επιχειρήσεις.

Οι μεταβολές καθαρά **αισθητικού χαρακτήρα** και η **απλή μεταπώληση** καινοτομιών που έχουν εξ' ολοκλήρου αναπτυχθεί από άλλες επιχειρήσεις **δεν πρέπει να περιλαμβάνονται**.

### 2.1 Κατά το τριετές διάστημα 2006 έως 2008, η επιχείρησή σας εισήγαγε:

	Ναι	Όχι
- Νέα ή σημαντικά βελτιωμένα αγαθά .....	1	0
- Νέες ή σημαντικά βελτιωμένες υπηρεσίες .....	1	0

**Αν απαντήσατε όχι και στις δύο επιλογές, πηγαίνετε στο τμήμα 3**

### 2.2 Ποιος ανέπτυξε αυτές τις καινοτομίες προϊόντος; (σημειώστε την καταλληλότερη επιλογή)

- Κυρίως η επιχείρησή σας ή ο όμιλος στον οποίο ανήκει.....	1
- Η επιχείρησή σας σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις, πανεπιστήμια, ερευνητικά κέντρα.....	2
- Κυρίως άλλες επιχειρήσεις, πανεπιστήμια, ερευνητικά κέντρα.....	3

### 2.3 Ορισμένες από τις καινοτομίες προϊόντος κατά την τριετή περίοδο 2006 - 2008 ήταν νέες για την:

	Ναι	Όχι
- <b>αγορά σας</b> (εισήχθηκαν στην αγορά σας πριν από τους ανταγωνιστές σας, ενδεχομένως να ήταν διαθέσιμες σε άλλες αγορές).....	1	0
- <b>επιχείρησή σας μόνο</b> (ήταν ήδη διαθέσιμες στην αγορά σας από τους ανταγωνιστές σας).....	1	0

### 2.4 Παρακαλώ όπως υπολογίσετε πώς κατανέμεται ο κύκλος εργασιών <sup>1</sup> σας το 2008 μεταξύ:

- Νέων ή σημαντικά βελτιωμένων προϊόντων (αγαθών ή υπηρεσιών) που εισήχθηκαν κατά την περίοδο 2006 – 2008 και ήταν <b>νέα για την αγορά σας</b> .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
- Νέων ή σημαντικά βελτιωμένων προϊόντων (αγαθών ή υπηρεσιών) που εισήχθηκαν κατά την περίοδο 2006 – 2008 και ήταν <b>νέα για την επιχείρησή σας μόνο</b> .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
- Μη τροποποιημένων ή μόνο οριακά τροποποιημένων προϊόντων (αγαθών ή υπηρεσιών) <sup>2</sup> κατά την περίοδο 2006 – 2008.....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
<b>Συνολικός κύκλος εργασιών το 2008</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>%</b>

<sup>1</sup> Για χρηματοπιστωτικά ιδρύματα: Εισπρακτέοι τόκοι και παρόμοια έσοδα.  
Για ασφαλιστικές επιχειρήσεις: Εγγεγραμμένα μεκτά ασφάλιστρα.

<sup>2</sup> Περιλαμβάνεται και η μεταπώληση νέων αγαθών ή υπηρεσιών που αγοράστηκαν από άλλες επιχειρήσεις.

### 3. Καινοτομία διαδικασίας - Παραδείγματα καινοτομιών παρατίθενται στο Παράρτημα (σελ. 14-16)

**Καινοτομία διαδικασίας** είναι η εφαρμογή μίας νέας ή σημαντικά βελτιωμένης διαδικασίας παραγωγής, μεθόδου διανομής ή διαδικασίας υποστήριξης για τα αγαθά ή τις υπηρεσίες σας.

Η καινοτομία πρέπει να είναι **νέα για την επιχείρησή σας**, δεν είναι όμως απαραίτητο να είναι καινούργια για τον τομέα σας ή την αγορά. Δεν έχει σημασία αν η καινοτομία αναπτύχθηκε αρχικά από την επιχείρησή σας ή από άλλες επιχειρήσεις. **Καθαρά οργανωτικές καινοτομίες δεν περιλαμβάνονται** (καλύπτονται στο τμήμα 8).

#### 3.1 Κατά την τριετή περίοδο 2006 - 2008, εισήγαγε η επιχείρησή σας νέες ή σημαντικά βελτιωμένες:

	Ναι	Όχι
- μεθόδους κατασκευής ή παραγωγής αγαθών ή υπηρεσιών.....	1	0
- πρακτικές υλικοτεχνικής υποστήριξης, μεθόδους παράδοσης ή μεθόδους διανομής για τις εισροές, τα αγαθά ή τις υπηρεσίες.....	1	0
- δραστηριότητες υποστήριξης για τις διαδικασίες σας, όπως συστήματα συντήρησης ή εφαρμογές αγορών και προμηθειών, λογιστικής ή πληροφορικής .....	1	0

**Αν απαντήσατε όχι και στις τρεις επιλογές, πηγαίνετε στο τμήμα 4**

#### 3.2 Ποιος ανέπτυξε αυτές τις καινοτομίες διαδικασίας; (σημειώστε την καταλληλότερη επιλογή)

- Κυρίως η επιχείρησή σας ή ο όμιλος στον οποίο ανήκει.....	1
- Η επιχείρησή σας σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις, πανεπιστήμια, ερευνητικά κέντρα.....	2
- Κυρίως άλλες επιχειρήσεις, πανεπιστήμια, ερευνητικά κέντρα.....	3

#### 3.3 Ήταν οποιεσδήποτε από αυτές τις καινοτομίες νέες για την αγορά σας;

Ναι	1	Δεν γνωρίζω	9
Όχι	0		

### 4. Συνεχιζόμενες ή εγκαταλειφθείσες καινοτομικές δραστηριότητες

Στις καινοτομικές δραστηριότητες περιλαμβάνονται η αγορά μηχανημάτων, εξοπλισμού, λογισμικού και αδειών, καθώς επίσης τεχνολογικές εργασίες και εργασίες ανάπτυξης, το βιομηχανικό σχέδιο, η κατάρτιση, η προώθηση πωλήσεων και οι δραστηριότητες Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης (ΕΤΑ) όταν πραγματοποιούνται **συγκεκριμένα** για την ανάπτυξη ή/και την εφαρμογή μιας καινοτομίας προϊόντος ή διαδικασίας. Περιλαμβάνεται επίσης η βασική έρευνα, ακόμα και αν δεν σχετίζεται ειδικά με κάποια καινοτομία προϊόντος και/ή διαδικασίας.

#### 4.1 Στο διάστημα 2006 έως 2008, υπήρξαν στην επιχείρησή σας καινοτομικές δραστηριότητες οι οποίες δεν κατέληξαν στην ανάπτυξη καινοτομίας προϊόντος ή διαδικασίας διότι:

	Ναι	Όχι
- εγκαταλείφθηκαν ή ανεστάλησαν πριν την ολοκλήρωσή τους.....	1	0
- συνεχίζονταν ακόμη στο τέλος του 2008.....	1	0

**Αν στην επιχείρησή σας δεν υπήρξαν καινοτομίες προϊόντος ή διαδικασίας ή άλλες καινοτομικές δραστηριότητες στο διάστημα 2006 έως 2008 (δηλ. απαντήσατε Όχι σε όλες τις επιλογές των ερωτήσεων 2.1, 3.1 και 4.1), παρακαλώ πηγαίνετε τώρα στο τμήμα 8 (σελίδα 10).**

**Σε αντίθετη περίπτωση, συνεχίστε στην ερώτηση 5.1**

## 5. Καινοτομικές δραστηριότητες και δαπάνες καινοτομίας

### 5.1 Κατά την τριετή περίοδο 2006 – 2008, επιδόθηκε η επιχείρησή σας στις ακόλουθες καινοτομικές δραστηριότητες;

		Ναι	Όχι
<b>Ενδοεπιχειρησιακή Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη (ΕΤΑ)</b>	Η δημιουργική εργασία στο εσωτερικό της επιχείρησής σας με σκοπό την αύξηση του αποθέματος γνώσης και τη χρήση του αποθέματος αυτού στην επινόηση νέων και σημαντικά βελτιωμένων προϊόντων και διαδικασιών (συμπεριλαμβανομένης και της ανάπτυξης λογισμικού).	1	0
<b>Αν ναι, πραγματοποιήσε η επιχείρησή σας ΕΤΑ το 2006 – 2008:</b>			
	- Συνεχώς (η επιχείρησή σας έχει προσωπικό που ασχολείται με ΕΤΑ) ..... <b>A</b>		
	- <b>Περιστασιακά</b> (μόνο όποτε χρειάζεται) .....		<b>B</b>
<b>Απόκτηση ΕΤΑ (εξωεπιχειρησιακή)</b>	Οι ίδιες με τις παραπάνω δραστηριότητες, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν από άλλες επιχειρήσεις (περιλαμβανομένων άλλων εταιρειών του ομίλου σας) ή από δημόσιους ή ιδιωτικούς ερευνητικούς οργανισμούς και αγοράστηκαν από την επιχείρησή σας.	1	0
<b>Αγορά μηχανημάτων, εξοπλισμού και λογισμικού</b>	Αγορά προηγμένων μηχανημάτων, υλικού εξοπλισμού ή λογισμικού υπολογιστών για την παραγωγή νέων ή σημαντικά βελτιωμένων προϊόντων και διαδικασιών.	1	0
<b>Απόκτηση άλλων εξωτερικών γνώσεων</b>	Αγορά ή εκχώρηση χρήσης διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας και άλλων μη κατοχυρωμένων εφευρέσεων, τεχνογνωσίας και άλλων τύπων γνώσης από άλλες επιχειρήσεις ή οργανισμούς.	1	0
<b>Κατάρτιση</b>	Εσωτερική ή εξωτερική κατάρτιση του προσωπικού σας, ειδικά για την ανάπτυξη και/ή εισαγωγή νέων ή σημαντικά βελτιωμένων προϊόντων και διαδικασιών.	1	0
<b>Εισαγωγή καινοτομιών στην αγορά</b>	Δραστηριότητες για την εισαγωγή στην αγορά των νέων ή σημαντικά βελτιωμένων αγαθών ή υπηρεσιών σας, περιλαμβανομένης της έρευνας αγοράς και της εισαγωγικής διαφήμισης.	1	0
<b>Άλλες δραστηριότητες</b>	Διαδικασίες και τεχνικές προετοιμασίες για την εφαρμογή νέων ή σημαντικά βελτιωμένων προϊόντων και διαδικασιών που δεν περιλαμβάνονται αλλού (μελέτες σκοπιμότητας, έλεγχοι, ανάπτυξη λογισμικού ρουτίνας, μηχανικός εξοπλισμός, βιομηχανική μηχανική κτλ.)	1	0

### 5.2 Παρακαλώ όπως δώσετε μια εκτίμηση του ύψους των δαπανών για κάθε μια από τις ακόλουθες τέσσερις καινοτομικές δραστηριότητες μόνο για το 2008.

(Συμπεριλαμβάνονται οι αμοιβές προσωπικού και οι συναφείς δαπάνες)

	Σε Ευρώ					
<b>Ενδοεπιχειρησιακή Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη (ΕΤΑ)</b> (Περιλαμβάνονται οι κεφαλαιουχικές δαπάνες για κτίρια και εξοπλισμό για ΕΤΑ)						.000
<b>Απόκτηση ΕΤΑ (εξωεπιχειρησιακή)</b>						.000
<b>Αγορά μηχανημάτων, εξοπλισμού και λογισμικού</b> (Εξαιρούνται οι δαπάνες για εξοπλισμό για ΕΤΑ)						.000
<b>Απόκτηση άλλων εξωτερικών γνώσεων</b>						.000
<b>Σύνολο των τεσσάρων κατηγοριών δαπανών καινοτομίας</b>						.000

**5.3 Κατά το τριετές διάστημα 2006 – 2008, μήπως έλαβε η επιχείρησή σας οικονομική στήριξη για τις καινοτομικές δραστηριότητες της από τα παρακάτω επίπεδα διακυβέρνησης;**

Περιλαμβάνεται η οικονομική στήριξη μέσω φορολογικών κινήτρων ή εκπτώσεων, επιχορηγήσεων, επιδοτούμενων δανείων και εγγυήσεων δανείων.

Δεν περιλαμβάνονται οι ερευνητικές και άλλες καινοτομικές δραστηριότητες που πραγματοποιούνται αποκλειστικά για το δημόσιο τομέα βάσει σύμβασης.

	Ναι	Όχι
- Τοπικές ή περιφερειακές αρχές.....	1	0
- Κεντρική Κυβέρνηση (περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες ή τα υπουργεία της κεντρικής κυβέρνησης π.χ. Ίδρυμα Προώθησης Έρευνας, Ίδρυμα Ενέργειας, Ίδρυμα Τεχνολογίας)		
προσδιορίστε:.....	1	0
- Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ).....	1	0
<b><u>Αν ναι:</u></b>		
Συμμετείχε η επιχείρησή σας στο 6 <sup>ο</sup> ή 7 <sup>ο</sup> Πρόγραμμα Πλαίσιο της ΕΕ για Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη .....	1	0

**6. Πηγές πληροφόρησης και συνεργασία για καινοτομικές δραστηριότητες**

**6.1 Κατά την τριετή περίοδο 2006 έως 2008, πόσο σημαντικές για τις καινοτομικές δραστηριότητες της επιχείρησής σας ήταν οι ακόλουθες πηγές πληροφοριών;**

Παρακαλώ όπως επισημάνετε τις πηγές πληροφόρησης που παρείχαν πληροφορίες για νέα σχέδια/έργα καινοτομίας ή συνέβαλαν στην ολοκλήρωση υπάρχοντων σχεδίων/έργων καινοτομίας.

	Πηγή πληροφόρησης	Βαθμός σημασίας (αν χρησιμοποιήθηκε)			Δε χρησιμο- ποιήθηκε
		Υψηλός	Μέτριος	Χαμηλός	
<b>Εσωτερική</b>	Στο εσωτερικό της επιχείρησής σας ή του ομίλου επιχειρήσεων....	3	2	1	0
<b>Πηγές της αγοράς</b>	Προμηθευτές εξοπλισμού, υλικών, εξαρτημάτων ή λογισμικού.....	3	2	1	0
	Πελάτες.....	3	2	1	0
	Ανταγωνιστές ή άλλες επιχειρήσεις του κλάδου σας.....	3	2	1	0
	Σύμβουλοι, εμπειρογνώμονες, εμπορικά εργαστήρια ή ιδιωτικά ιδρύματα ΕΤΑ.....	3	2	1	0
<b>Θεσμικές πηγές</b>	Πανεπιστήμια ή άλλα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.....	3	2	1	0
	Κρατικά ή δημόσια ερευνητικά ιδρύματα.....	3	2	1	0
<b>Άλλες πηγές</b>	Συνέδρια, εμπορικές και άλλες εκθέσεις.....	3	2	1	0
	Επιστημονικά περιοδικά και επαγγελματικές/τεχνικές εκδόσεις....	3	2	1	0
	Επαγγελματικές και βιομηχανικές ενώσεις.....	3	2	1	0

**6.2 Κατά την τριετή περίοδο 2006 έως 2008, συνεργάστηκε η επιχείρησή σας για οποιαδήποτε από τις καινοτομικές δραστηριότητές σας με άλλες επιχειρήσεις ή ιδρύματα;**

Η συνεργασία για την καινοτομία είναι η **ενεργή συμμετοχή** σε καινοτομικές δραστηριότητες μαζί με άλλες επιχειρήσεις ή μη εμπορικά ιδρύματα. Δεν είναι απαραίτητο να έχουν εμπορικό όφελος και οι δύο εταίροι. Εξαιρείται η καθαρή ανάθεση εργασιών σε τρίτους χωρίς ενεργή συνεργασία.

Ναι 1

Όχι 0 → Πηγαίνετε στην ερώτηση 7.1

**6.3 Παρακαλώ όπως σημειώσετε τον τύπο του συνεργαζόμενου φορέα και την έδρα του:**

Μπορείτε να σημειώσετε περισσότερες από μία κατηγορίες.

Τύπος συνεργαζόμενου φορέα	Κύπρος	Λοιπή Ευρώπη (*)	Ηνωμένες Πολιτείες	Κίνα ή Ινδία	Άλλες Χώρες
<b>A</b> Άλλες επιχειρήσεις εντός του ομίλου επιχειρήσεών σας	1	1	1	1	1
<b>B</b> Προμηθευτές εξοπλισμού, υλικών, εξαρτημάτων ή λογισμικού	1	1	1	1	1
<b>C</b> Πελάτες	1	1	1	1	1
<b>D</b> Ανταγωνιστές ή άλλες επιχειρήσεις του κλάδου/τομέα σας	1	1	1	1	1
<b>E</b> Σύμβουλοι, εμπειρογνώμονες, εμπορικά εργαστήρια ή ιδιωτικά ιδρύματα ETA	1	1	1	1	1
<b>F</b> Πανεπιστήμια ή άλλα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	1	1	1	1	1
<b>G</b> Κρατικά ή δημόσια ερευνητικά ιδρύματα	1	1	1	1	1

(\*) Περιλαμβάνονται οι χώρες της ΕΕ, της ΕΖΕΣ και οι υποψήφιος για προσχώρηση στην ΕΕ:

Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Ελβετία, Ελλάδα, Εσθονία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Ισλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Κροατία, Λετονία, Λιθουανία, Λιχτενστάιν, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Νορβηγία, Ολλανδία, Ουγγαρία, Πολωνία, ΠΓΔΜ, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Σουηδία, Τουρκία, Τσεχία και Φινλανδία.

**6.4 Ποιον τύπο εταιρίου συνεργασίας θεωρείτε πιο πολύτιμο για τις καινοτομικές δραστηριότητες της επιχείρησής σας;**

Σημειώστε το αντίστοιχο γράμμα: \_\_\_\_\_

**7. Στόχοι/σκοποί της καινοτομίας**

**7.1 Πόσο σημαντικοί υπήρξαν κάθε ένας από τους ακόλουθους στόχους στις δραστηριότητες της επιχείρησής σας για την ανάπτυξη καινοτομίας προϊόντος (αγαθού ή υπηρεσίας) ή διαδικασίας κατά την περίοδο 2006 έως 2008;**

*(Αν η επιχείρησή σας είχε διάφορα έργα για την ανάπτυξη καινοτομίας προϊόντος και διαδικασίας, προβείτε σε μια συνολική αποτίμηση).*

	Βαθμός σημασίας			
	Υψηλός	Μέτριος	Χαμηλός	Άσχετος
- Διεύρυνση του φάσματος αγαθών ή υπηρεσιών.....	3	2	1	0
- Αντικατάσταση απηργαιωμένων προϊόντων ή διαδικασιών.....	3	2	1	0
- Είσοδος σε νέες αγορές.....	3	2	1	0
- Αύξηση του μεριδίου αγοράς.....	3	2	1	0
- Βελτίωση της ποιότητας των αγαθών ή υπηρεσιών.....	3	2	1	0
- Βελτίωση της ευελιξίας παραγωγής προϊόντων ή της παροχής υπηρεσιών.....	3	2	1	0
- Αύξηση της ικανότητας παραγωγής προϊόντων ή της παροχής υπηρεσιών.....	3	2	1	0
- Βελτίωση της υγείας και της ασφάλειας.....	3	2	1	0
- Μείωση του εργατικού κόστους ανά παραγόμενη μονάδα.....	3	2	1	0

## 8. Οργανωτική Καινοτομία

**Οργανωτική καινοτομία** είναι η εφαρμογή νέων μεθόδων ή σημαντικών μεταβολών στις μεθόδους, όσον αφορά τη δομή ή τη διοίκηση της επιχείρησης, που δεν έχουν στο παρελθόν χρησιμοποιηθεί από την επιχείρησή σας και αποσκοπούν στη βελτίωση της διαχείρισης της γνώσης, της ποιότητας των αγαθών και των υπηρεσιών ή της αποτελεσματικότητας των ροών εργασίας.

Η καινοτομία πρέπει να είναι αποτέλεσμα στρατηγικών αποφάσεων της διοίκησης. Δεν περιλαμβάνονται τυχόν συγχωνεύσεις και εξαγορές, ακόμα και αν αυτές έγιναν για πρώτη φορά.

### 8.1 Κατά την τριετή περίοδο 2006 έως 2008, η επιχείρησή σας εφάρμοσε:

	Ναι	Όχι
- Νέες <b>επιχειρησιακές πρακτικές</b> για την οργάνωση της εργασίας ή των διαδικασιών, όπως διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, ανασχεδιασμός επιχείρησης, συστήματα διαχείρισης γνώσεων, βαρύτητα στην υποστήριξη της παραγωγής, διαχείριση και έλεγχος ποιότητας, κτλ.....	1	0
- Νέες <b>μεθόδους οργάνωσης των αρμοδιοτήτων στην εργασία και λήψης αποφάσεων</b> , όπως πρώτη χρήση ενός νέου συστήματος καταμερισμού αρμοδιοτήτων στους υπαλλήλους, ομαδική εργασία, αποκέντρωση, ενοποίηση ή διάσπαση τμημάτων, συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, κτλ.....	1	0
- Νέες <b>μεθόδους οργάνωσης των σχέσεων</b> της επιχείρησης με άλλες εταιρείες ή δημόσιους οργανισμούς, με μέσα όπως οι συμμαχίες, οι συνεργασίες, οι εταιρικές σχέσεις, η εξωτερική ανάθεση ή η υπεργολαβία, κτλ.....	1	0

**Αν στην επιχείρησή σας δεν υπήρξαν οργανωτικές καινοτομίες (δηλ. απαντήσατε Όχι και στις τρεις επιλογές), παρακαλώ πηγαίνετε τώρα στο τμήμα 9 (σελίδα 11).**

**Σε αντίθετη περίπτωση, συνεχίστε στην ερώτηση 8.2**

### 8.2 Πόσο σημαντικοί υπήρξαν κάθε ένας από τους ακόλουθους στόχους για τις οργανωτικές καινοτομίες που εφάρμοσε η επιχείρησή σας κατά την περίοδο 2006 έως 2008;

(Αν η επιχείρησή σας εφάρμοσε πολλές οργανωτικές καινοτομίες, προβείτε σε μια συνολική αποτίμηση).

	Βαθμός σημασίας			
	Υψηλός	Μέτριος	Χαμηλός	Άσχετος
- Μείωση του χρόνου ανταπόκρισης στις ανάγκες των πελατών ή των προμηθευτών.....	3	2	1	0
- Βελτίωση της ικανότητας ανάπτυξης νέων προϊόντων ή διαδικασιών.....	3	2	1	0
- Βελτίωση της ποιότητας των αγαθών ή υπηρεσιών.....	3	2	1	0
- Μείωση του κόστους ανά παραγόμενη μονάδα.....	3	2	1	0
- Βελτίωση της επικοινωνίας ή της διάχυσης πληροφοριών εντός της επιχείρησής σας ή με άλλες επιχειρήσεις ή ιδρύματα.....	3	2	1	0

## 9. Καινοτομία Εμπορίας

**Καινοτομία εμπορίας** είναι η εφαρμογή μιας νέας στρατηγικής marketing, η οποία διαφέρει σημαντικά από τις υφιστάμενες μεθόδους marketing της επιχείρησής σας και δεν έχει στο παρελθόν χρησιμοποιηθεί. Προϋποθέτει σημαντικές μεταβολές στο σχέδιο ή τη συσκευασία ενός προϊόντος και στις μεθόδους προώθησης, διανομής και τιμολόγησής του, που αποσκοπούν στην αύξηση της ελκυστικότητας του προϊόντος ή στην είσοδο σε νέες αγορές.

Δεν περιλαμβάνονται συνήθειες/εποχικές μεταβολές και μεταβολές ρουτίνας στις μεθόδους εμπορίας (marketing), π.χ. οι μεταβολές της μόδας στα ενδύματα.

### 9.1 Κατά την τριετή περίοδο 2006 έως 2008, η επιχείρησή σας εφάρμοσε:

	Ναι	Όχι
- Σημαντικές <b>αλλαγές αισθητικού χαρακτήρα στο σχέδιο ή τη συσκευασία</b> ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας (εξαιρούνται οι αλλαγές που τροποποιούν τα βασικά χαρακτηριστικά χρήσης ενός προϊόντος – αποτελούν καινοτομίες προϊόντος).....	1	0
- Νέα <b>μέσα και τεχνικές για την προώθηση των προϊόντων</b> , όπως η χρήση για πρώτη φορά ενός νέου διαφημιστικού μέσου, η υιοθέτηση μιας νέας εικόνας της μάρκας (brand image), η εισαγωγή δωροκάρτας (loyalty card), βαθμών και δώρων, κτλ.....	1	0
- Νέες <b>μεθόδους πωλήσεων ή διανομής ενός προϊόντος</b> , όπως οι πωλήσεις μέσω διαδικτύου, η δικαιόχρηση (franchising) ή οι άδειες διανομής, οι απευθείας πωλήσεις, η αποκλειστική λιανική πώληση, νέες ιδέες παρουσίασης των προϊόντων, κτλ.....	1	0
- Νέες <b>μεθόδους τιμολόγησης</b> ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας, όπως η χρήση μεταβαλλόμενης τιμολόγησης σύμφωνα με τη ζήτηση, διάφορα συστήματα εκπτώσεων και προσφορών, κτλ.....	1	0

**Αν στην επιχείρησή σας δεν υπήρξαν καινοτομίες εμπορίας (δηλ. απαντήσατε Όχι και στις τέσσερις επιλογές), παρακαλώ πηγαίνετε τώρα στο τμήμα 10 (σελίδα 12).**

**Σε αντίθετη περίπτωση, συνεχίστε στην ερώτηση 9.2**

### 9.2 Πόσο σημαντικοί υπήρξαν κάθε ένας από τους ακόλουθους στόχους για τις καινοτομίες εμπορίας που εφάρμοσε η επιχείρησή σας κατά την περίοδο 2006 έως 2008;

(Αν η επιχείρησή σας εφάρμοσε πολλές καινοτομίες εμπορίας, προβείτε σε μια συνολική αποτίμηση).

	Βαθμός σημασίας			
	Υψηλός	Μέτριος	Χαμηλός	Άσχετος
- Αύξηση ή διατήρηση του μεριδίου αγοράς.....	3	2	1	0
- Εισαγωγή προϊόντων σε νέες ομάδες καταναλωτών/πελατών.....	3	2	1	0
- Εισαγωγή προϊόντων σε νέες γεωγραφικές αγορές.....	3	2	1	0

## 10. Καινοτομίες που αποφέρουν περιβαλλοντικά οφέλη

**Περιβαλλοντική καινοτομία** είναι ένα νέο ή σημαντικά βελτιωμένο προϊόν (αγαθό ή υπηρεσία), διαδικασία, μέθοδος οργάνωσης ή εμπορίας που δημιουργεί περιβαλλοντικά οφέλη, τα οποία μπορεί να αποτελούν είτε τον κύριο στόχο της καινοτομίας είτε το αποτέλεσμα άλλων στόχων της καινοτομίας.

Τα περιβαλλοντικά οφέλη μπορούν να προκύψουν είτε κατά την παραγωγή ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας είτε κατά τη μετέπειτα χρησιμοποίησή του από τον τελικό χρήστη.

### 10.1 Κατά την τριετή περίοδο 2006 έως 2008, η επιχείρησή σας είχε οποιασδήποτε μορφής καινοτομία που απέφερε τα παρακάτω περιβαλλοντικά οφέλη;

	Ναι	Όχι
<b>Περιβαλλοντικά οφέλη από την παραγωγή αγαθών ή υπηρεσιών εντός της επιχείρησης</b>		
- Μείωση του κόστους υλικών ανά παραγόμενη μονάδα.....	1	0
- Μείωση της χρήσης ενέργειας ανά παραγόμενη μονάδα.....	1	0
- Μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO <sub>2</sub> ) από την επιχείρησή σας.....	1	0
- Αντικατάσταση υλικών με υποκατάστατα λιγότερο ρυπογόνα ή επικίνδυνα.....	1	0
- Μείωση της ηχορύπανσης ή της ρύπανσης σε έδαφος, νερό και αέρα.....	1	0
- Ανακύκλωση απορριμμάτων, αποβλήτων, νερού ή υλικών.....	1	0
<b>Περιβαλλοντικά οφέλη από τη μετέπειτα χρησιμοποίηση ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας από τον τελικό χρήστη</b>		
- Μείωση της χρήσης ενέργειας.....	1	0
- Μείωση της ηχορύπανσης ή της ρύπανσης σε έδαφος, νερό και αέρα.....	1	0
- Βελτίωση της ανακυκλωσιμότητας του προϊόντος μετά τη χρήση.....	1	0

### 10.2 Στο διάστημα 2006 έως 2008 εισήγαγε η επιχείρησή σας οποιαδήποτε περιβαλλοντική καινοτομία σε ανταπόκριση της:

	Ναι	Όχι
- ύπαρξης περιβαλλοντικών κανονισμών ή φόρων για τη ρύπανση.....	1	0
- ύπαρξης περιβαλλοντικών κανονισμών ή φόρων που αναμένατε να εισαχθούν στο μέλλον.....	1	0
- διάθεσης κυβερνητικών κονδυλίων, χορηγιών και άλλων οικονομικών κινήτρων για την περιβαλλοντική καινοτομία.....	1	0
- τρέχουσας ή προσδοκώμενης ζήτησης από τους πελάτες σας για περιβαλλοντικές καινοτομίες.....	1	0
- εθελοντικής υιοθέτησης κωδίκων ή συμφωνιών για εφαρμογή ορθής περιβαλλοντικής πρακτικής από τις επιχειρήσεις του τομέα δραστηριότητάς σας.....	1	0

### 10.3 Έχει η επιχείρησή σας θεσπίσει διαδικασίες ώστε τακτικά να εντοπίζει και να μειώνει τις περιβαλλοντικές της επιπτώσεις;

(ετοιμασία περιβαλλοντικών μελετών, θέσπιση στόχων περιβαλλοντικής απόδοσης, πιστοποίηση ISO 14001).

<b>Ναι:</b> εφαρμόστηκαν πριν τον Ιανουάριο 2006.....	1
<b>Ναι:</b> εφαρμόστηκαν ή βελτιώθηκαν σημαντικά μετά τον Ιανουάριο 2006.....	2
<b>Όχι</b> .....	0

## 11. Βασικά οικονομικά στοιχεία της επιχείρησής σας

### 11.1 Ποιος ήταν ο συνολικός κύκλος εργασιών<sup>3</sup> της επιχείρησής σας το 2006 και το 2008;

Ο κύκλος εργασιών ορίζεται ως οι πωλήσεις αγαθών και υπηρεσιών στην αγορά.  
Περιλαμβάνονται όλοι οι φόροι εκτός του ΦΠΑ.

	2006								2008								
Σε Ευρώ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	.000	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	.000

### 11.2 Ποιος ήταν ο συνολικός αριθμός απασχολουμένων<sup>4</sup> στην επιχείρησή σας το 2006 και το 2008;

2006				2008			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### ΧΩΡΟΣ ΓΙΑ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ - ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

<sup>3</sup> Για χρηματοπιστωτικά ιδρύματα: Εισπρακτέοι τόκοι και παρόμοια έσοδα.  
Για ασφαλιστικές επιχειρήσεις: Εγγεγραμμένα μεκτά ασφάλιστρα.

<sup>4</sup> Ετήσιος μέσος όρος. Αν αυτός δεν είναι διαθέσιμος, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο αριθμός απασχολουμένων στο τέλος του έτους.

## **ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ**

Στη συνέχεια παρατίθενται μερικά παραδείγματα καινοτομιών (προϊόντος ή διαδικασίας) ανά τομέα. Να σημειωθεί ότι ο κατάλογος είναι ενδεικτικός και κατ'ουδένα λόγο δεν εξαντλεί όλες τις περιπτώσεις.

### **ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ**

#### **Καινοτομία προϊόντος**

- Προϊόντα βιοτεχνολογίας
- Εισαγωγή ηλεκτρονικής κάρτας
- Εισαγωγή της τηλεμετρίας ή των συστημάτων ελέγχου και ασφάλειας (ABS, ESP) στα αυτοκίνητα
- Εξ' αποστάσεως συντήρηση
- Προϊόντα για την παροχή προστασίας από διάφορα είδη ακτινοβολίας (π.χ. φίλτρα σε κινητά τηλέφωνα)

#### **Καινοτομία διαδικασίας**

- Μέθοδος μέτρησης των καυσαερίων με αισθητήρες
- Μέθοδος ελέγχου ποιότητας των προϊόντων με αισθητήρες
- Συστήματα που μετρούν και ελέγχουν τα αποθέματα των προϊόντων
- Νέες μέθοδοι στην παρασκευή χημικών και άλλων προϊόντων με διαφορετικές πρώτες ύλες
- Ηλεκτρονική εμπορική ανταλλαγή προϊόντων (εισπράξεις και πληρωμές με ηλεκτρονικό τρόπο)
- Εισαγωγή μεθόδων που στηρίζονται στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές για την ανάπτυξη της παραγωγής (π.χ. αυτοματοποιημένη γραμμή παραγωγής)
- Εισαγωγή προγραμμάτων προσομοίωσης για τον έλεγχο και τη βελτιστοποίηση των τελικών ή και των ενδιάμεσων μεθόδων της παραγωγής και των προϊόντων
- Χρησιμοποίηση του ηλεκτρονικού εμπορίου και διαδικασιών βασισμένων στο διαδίκτυο

### **ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ**

#### **Καινοτομία προϊόντος**

- Εισαγωγή οικολογικών προϊόντων στη σειρά των αγαθών
- Νέα είδη υπηρεσιών πιστοποίησης
- Εισαγωγή επιπρόσθετων υπηρεσιών: συνδυασμένες υπηρεσίες (π.χ. τεχνικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες, εξέταση και πιστοποίηση υπηρεσιών)
- Παραγγελία στο σημείο της πώλησης
- Συντήρηση εξ' αποστάσεως
- Πώληση μέσω διαδικτύου
- Ηλεκτρονική εμπορική ανταλλαγή προϊόντων (εισπράξεις και πληρωμές με ηλεκτρονικό τρόπο)
- Πώληση απευθείας στον πελάτη

#### **Καινοτομία διαδικασίας**

- Μέθοδοι εντοπισμού και ελέγχου των φορτίων
- Ανάπτυξη και εισαγωγή ψηφιακών καναλιών διανομής
- Φορητός υπολογιστής για πωλητές για άμεση υποστήριξη
- Ηλεκτρονική εμπορική ανταλλαγή προϊόντων (π.χ. εισπράξεις και πληρωμές με ηλεκτρονικό τρόπο)
- Ψηφιακός προσδιορισμός προϊόντων με ετικέτα π.χ. ψηφιακή σάρωση ραβδωτών κωδικών (barcodes)
- Αναδόμηση/αναδιοργάνωση του τμήματος πώλησης, αν επιτρέπει ευκολότερη αγορά για τους πελάτες
- Αποδείξεις ηλεκτρονικού υπολογιστή που περιέχουν περισσότερες πληροφορίες για το λογαριασμό
- Ηλεκτρονικοί κατάλογοι (π.χ. σε οπτικούς δίσκους)

- Τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης
- Συνεργείο επισκευών της ίδιας της επιχείρησης
- Εκπαίδευση εξειδικευμένου προσωπικού για την προσφορά συμβουλευτικών υπηρεσιών σε πελάτες
- Νέα συστήματα πληροφορικής για διανομή
- Νέα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων
- Εισαγωγή καναλιών άμεσης επανατροφοδότησης μεταξύ πελάτη-παραγωγού
- Κέντρα εξυπηρέτησης πελατών για συντονισμό όλων των απαιτήσεων των πελατών

## **ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

### **Καινοτομία προϊόντος**

- Νέες ή σημαντικά βελτιωμένες ασφαλιστικές υπηρεσίες: εισαγωγή ασφαλιστικών υπηρεσιών με υπομονάδες, νέες ασφάλειες επαγγελματικής ανικανότητας, κ.ά.
- Εισαγωγή μετοχών και χρεογράφων που βασίζονται στα περιουσιακά στοιχεία της εταιρείας
- Εισαγωγή κεντρικών καρτών για άμεση αποσαφήνιση με νοσοκομεία

### **Καινοτομία διαδικασίας**

- Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου (e-bank)
- Υιοθέτηση “έξυπνων καρτών” και πλαστικών καρτών πολλαπλών χρήσεων
- Εργαλεία ελέγχου τηλεφωνικών συσκευών
- Νέο ή σημαντικά βελτιωμένο λογισμικό ή δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών
- Εφαρμογή νέων μεθόδων για μείωση του οικονομικού κινδύνου
- Οπτικο-ηλεκτρονική αρχειοθέτηση εγγράφων
- Γραφείο “χωρίς χαρτιά”, όπου όλα τα έγγραφα ψηφιοποιούνται με χρήση σαρωτών σε υπολογιστές
- Βελτιωμένα συστήματα για τα ασφάλιστρα
- Έγγραφο ασφάλισης στο σημείο της πώλησης
- Εισαγωγή νέων μεθόδων κατάταξης ή βαθμολόγησης

## **ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

### **Καινοτομία προϊόντος**

- Αγορά εισιτηρίου με μετρητά ή πιστωτική κάρτα από μηχανήμα
- Τρόπος πληρωμής (μετρητά ή κάρτα) και απόδειξη όπου αναγράφονται τα ποσά και σε Ευρώ (€)
- Εξ’ αποστάσεως συντήρηση λογισμικού και παροχή συμβουλών
- Δημιουργία ευέλικτου και φιλικού προς το χρήστη λογισμικού
- Παροχή νέων εφαρμογών και προγραμμάτων πολυμέσων
- Νέες υπηρεσίες λογιστηρίου και λογιστικά πακέτα σε ηλεκτρονικό υπολογιστή

### **Καινοτομία διαδικασίας**

- Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων
- Ανάπτυξη εφαρμογών λογισμικού από σχεδίαση με ηλεκτρονικό υπολογιστή (CAD)
- Υιοθέτηση λογισμικού με πολυμέσα (π.χ. για την εκπαίδευση υποκαθιστώντας το διδάσκαλο)
- Ηλεκτρονική τράπεζα και ηλεκτρονικές τραπεζικές εργασίες (e-bank)
- Βελτίωση των δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών και συστήματα για τον έλεγχό τους
- Εφαρμογή θερμογραφικών τεχνικών στην αποτίμηση τεχνικών συστημάτων
- Εντοπισμός μέσω διαδικτύου και δορυφορικά συστήματα πλοήγησης (GPS)
- Υιοθέτηση ψηφιακών συστημάτων μετάδοσης

## ΤΙ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Είναι σημαντικό να γίνει διάκριση μεταξύ της τεχνολογικής καινοτομίας προϊόντων και διαδικασιών και των άλλων δύο ειδών καινοτομίας (οργάνωσης και εμπορίας).

Οι υπηρεσίες βασισμένες στο διαδίκτυο είναι όχι μόνο τεχνολογική καινοτομία, αλλά και καινοτομία εμπορίας. Η δημιουργία όμως μιας απλής ιστοσελίδας με πληροφορίες, χωρίς on-line υπηρεσίες, είναι μόνο καινοτομία εμπορίας.

Τα πιστοποιητικά ISO είναι τεχνολογική καινοτομία μόνο όταν συνδέονται άμεσα με την εισαγωγή νέων ή σημαντικά βελτιωμένων διαδικασιών.

Οι οργανωτικές καινοτομίες θεωρούνται τεχνολογικές μόνο στην περίπτωση που επιφέρουν μετρήσιμες αλλαγές στην απόδοση, για παράδειγμα αύξηση στην παραγωγικότητα ή στις πωλήσεις.

Η εξ' ολοκλήρου αναδιοργάνωση μιας επιχείρησης αποτελεί "Οργανωτική καινοτομία", η αναδιοργάνωση όμως μόνο της παραγωγής της (π.χ. η υιοθέτηση συστημάτων άμεσης απόκρισης), είναι καινοτομία διαδικασίας, εφόσον επηρεάζει άμεσα την παραγωγή προϊόντων για την αγορά.

Ένα σημαντικό κριτήριο για όλα τα είδη καινοτομίας είναι ότι πρέπει να περιέχουν μία σημαντική αλλαγή στα υπάρχοντα προϊόντα (αγαθά ή υπηρεσίες), τις διαδικασίες, τις μεθόδους εμπορίας ή τις οργανωτικές δομές και πρακτικές της επιχείρησης.

Δεν είναι λοιπόν καινοτομία αλλαγές οι οποίες:

**(1) έχουν μικρή σημασία ή εμβέλεια ή δεν επιφέρουν ικανό βαθμό νεωτερισμού στην επιχείρηση.**

- διακοπή χρήσης μίας διαδικασίας, μεθόδου εμπορίας ή εμπορικής εκμετάλλευσης ενός προϊόντος
- αλλαγές προερχόμενες αποκλειστικά από μεταβολές των τιμών των παραγωγικών συντελεστών
- απλή αντικατάσταση ή αναβάθμιση ενός προϊόντος ή διαδικασίας
- παραγωγή επί παραγγελία
- εποχιακές και άλλες κυκλικές μεταβολές

**(2) επιφέρουν "άλλες δημιουργικές βελτιώσεις", όπου ο νεωτερισμός δεν αφορά τη χρήση ή τα αντικειμενικά χαρακτηριστικά απόδοσης των προϊόντων, ούτε τον τρόπο παραγωγής ή και διανομής τους, αλλά την αισθητική ή άλλες υποκειμενικές ιδιότητες.**

- αλλαγές που εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό στη μόδα
- γενικά μικρές αλλαγές αισθητικής φύσεως

### ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ

Απογραφέας: ..... Ημερομηνία: .....

Εξετάστηκε από: ..... Ημερομηνία: .....

Τελικός έλεγχος του ερωτηματολογίου από:

..... Ημερομηνία: .....