



Έρευνα για την  
**Καινοτομία**  
στις ελληνικές  
επιχειρήσεις 2016 - 2018

## Έρευνα για την Καινοτομία 2016 – 2018

Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων για τις καινοτομίες και τις καινοτομικές δραστηριότητες των ελληνικών επιχειρήσεων στο διάστημα της τριετίας **2016 έως και 2018**.

Η έρευνα διεξάγεται υποχρεωτικά σε όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε εφαρμογή του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 995/2012<sup>1</sup>. Το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου ([www.ekt.gr](http://www.ekt.gr)), ως η εθνική αρχή του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος (ΦΕΚ 3482β/2017<sup>2</sup>) για τις ευρωπαϊκές στατιστικές Έρευνας, Ανάπτυξης και Καινοτομίας, υλοποιεί τη συλλογή, επεξεργασία και παραγωγή των στατιστικών Καινοτομίας σε συνεργασία<sup>3</sup> με την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.).

**Βάσει του Ν. 3832/2010 η παροχή των στοιχείων είναι ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ, το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου χρησιμοποιείται αποκλειστικά για στατιστικούς σκοπούς και τηρείται το ΑΠΟΡΡΗΤΟ των στοιχείων.**

Η **Καινοτομία<sup>4</sup>** στον τομέα των επιχειρήσεων ορίζεται ως ένα νέο ή βελτιωμένο προϊόν (αγαθό ή υπηρεσία) ή μία επιχειρησιακή διαδικασία που διαφέρει σημαντικά από τα προηγούμενα προϊόντα ή τις προηγούμενες διαδικασίες μίας επιχείρησης και που εισήχθη στην αγορά ή τέθηκε σε λειτουργία από την επιχείρηση.

Διακρίνονται δύο κύριοι τύποι καινοτομίας: καινοτομίες που αλλάζουν τα προϊόντα της επιχείρησης (*καινοτομίες προϊόντων*) και καινοτομίες που αλλάζουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες της επιχείρησης (*καινοτομίες επιχειρησιακών διαδικασιών*). Στα προϊόντα περιλαμβάνονται τα αγαθά και οι υπηρεσίες της επιχείρησης, ή συνδυασμός αυτών. Στις επιχειρησιακές διαδικασίες περιλαμβάνονται όλες οι βασικές δραστηριότητες της επιχείρησης που αφορούν στην παραγωγή προϊόντων και όλες οι άλλες υποστηρικτικές δραστηριότητες.

Το παρόν ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τις εξής ενότητες:

- **Ενότητα 1:** Στοιχεία επιχείρησης
- **Ενότητα 2:** Στρατηγικές και οργάνωση εργασίας
- **Ενότητα 3:** Ροές γνώσης και δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας
- **Ενότητα 4:** Καινοτομία
- **Ενότητα 5:** Βασικές πληροφορίες για την επιχείρηση
- **Ενότητα 6:** Αξιολόγηση ερωτηματολογίου

<sup>1</sup> [https://metrics.ekt.gr/sites/metrics-ekt/files/pages-pdf/Implementing\\_Regulation\\_No\\_995\\_2012\\_EL.pdf](https://metrics.ekt.gr/sites/metrics-ekt/files/pages-pdf/Implementing_Regulation_No_995_2012_EL.pdf)

<sup>2</sup> [https://metrics.ekt.gr/sites/metrics-ekt/files/pages-pdf/FEK\\_3482\\_B\\_5.10.2017.pdf](https://metrics.ekt.gr/sites/metrics-ekt/files/pages-pdf/FEK_3482_B_5.10.2017.pdf)

<sup>3</sup> [https://metrics.ekt.gr/sites/metrics-ekt/files/pages-pdf/mnimonio\\_synergias\\_ELSTAT\\_EKT.PDF](https://metrics.ekt.gr/sites/metrics-ekt/files/pages-pdf/mnimonio_synergias_ELSTAT_EKT.PDF)

<sup>4</sup> [OECD/Eurostat \(2018\), Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD](https://www.oecd.org/els/innovation/OECD-Eurostat-2018-Oslo-Manual-2018-Guidelines-for-Collecting-Reporting-and-Using-Data-on-Innovation-4th-Edition-The-Measurement-of-Scientific-Technological-and-Innovation-Activities-OECD.pdf)

## Ενότητα 1: Στοιχεία επιχείρησης

### 1.1 Στοιχεία έδρας επιχείρησης

Επωνυμία επιχείρησης :
ΑΦΜ :
Οδός και αριθμός :
Ταχυδρομικός κώδικας :
Πόλη :
Καλλικρατικός Δήμος :
Περιφερειακή Ενότητα :
Διεύθυνση δικτυακού τόπου :
Πρωτεύων κλάδος οικονομικής δραστηριότητας ( <a href="#">NACE rev. 2</a> – με βάση τη δραστηριότητα που αποφέρει τον υψηλότερο κύκλο εργασιών) :

### 1.2 Στοιχεία υπευθύνου της επιχείρησης για το παρόν ερωτηματολόγιο

Όνομα :
Επώνυμο :
Τμήμα :
Θέση :
Τηλέφωνο :
Ηλεκτρονική διεύθυνση (email) :

### 1.3 Στοιχεία στελέχους της επιχείρησης που συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο

(εφόσον πρόκειται για διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο της προηγούμενης ερώτησης)

Όνομα :
Επώνυμο :
Τμήμα :
Θέση :
Τηλέφωνο :
Ηλεκτρονική διεύθυνση (email) :

#### **Αν η επιχείρησή σας αποτελεί μέλος ομίλου επιχειρήσεων<sup>5</sup>:**

Παρακαλούμε να απαντήσετε όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου σε σχέση μόνο με τις δραστηριότητες της επιχείρησης που αντιστοιχεί στα στοιχεία της ερώτησης 1.1. Μην συμπεριλάβετε τις δραστηριότητες των θυγατρικών ή της μητρικής επιχείρησης.

<sup>5</sup> Ένας όμιλος επιχειρήσεων είναι ένα σύνολο επιχειρήσεων (μητρικών ή θυγατρικών εταιρειών) που λειτουργούν κάτω από ενιαία οικονομική οντότητα. Κάθε επιχείρηση του ομίλου μπορεί να εξυπηρετεί διαφορετικές γεωγραφικές αγορές, όπως με εθνικές ή περιφερειακές θυγατρικές, ή να εξυπηρετεί διαφορετικές αγορές προϊόντων. Η μητρική εταιρεία είναι μια νομική οντότητα, μέλος του ομίλου επιχειρήσεων, η οποία δεν ελέγχεται άμεσα ή έμμεσα από οποιαδήποτε άλλη εταιρεία (Eurostat Statistics Explained Glossary).

## Ενότητα 2: Στρατηγικές και οργάνωση εργασίας

**2.1 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, πόσο σημαντικές ήταν οι ακόλουθες στρατηγικές για τις οικονομικές επιδόσεις της επιχείρησής σας;**

Στρατηγική	Πολύ σημαντική	Σημαντική	Λίγο σημαντική	Καθόλου σημαντική
Έμφαση στη βελτίωση των υφισταμένων αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην εισαγωγή εντελώς νέων αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στη χαμηλή τιμολόγηση (ηγετική θέση ως προς την τιμή)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην υψηλή ποιότητα (ηγετική θέση ως προς την ποιότητα)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση σε ένα ευρύ φάσμα αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση σε ένα ή σε μικρό αριθμό βασικών αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην ικανοποίηση των υπαρχόντων τμημάτων/ομάδων πελατών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην προσέγγιση νέων τμημάτων/ομάδων πελατών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση σε προ-τυποποιημένα αγαθά ή υπηρεσίες που παρόμοια προσφέρονται και από άλλες επιχειρήσεις	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην παροχή συγκεκριμένων λύσεων σε πελάτες ανάλογα με τις ανάγκες τους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2.2 Κατά το ίδιο διάστημα, πόσο σημαντικές ήταν οι ακόλουθες στρατηγικές για την ψηφιακή αναβάθμιση της επιχείρησής σας;**

Στρατηγική	Πολύ σημαντική	Σημαντική	Λίγο σημαντική	Καθόλου σημαντική
Έμφαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό ως συνεχή στρατηγική για την περαιτέρω ανάπτυξη της επιχείρησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην ψηφιακή τεχνολογία για τη συνεχή βελτίωση και ανάπτυξη αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην ψηφιακή τεχνολογία για την ενίσχυση της εφοδιαστικής, παράδοσης και διανομής αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην εγκατάσταση / ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης πελατών (CRM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην ενίσχυση των ψηφιακών καναλιών (social media, apps κ.ά.) με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της επικοινωνίας με τους πελάτες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην αναδιοργάνωση των διαδικασιών της επιχείρησης βασισμένη σε νέες ψηφιακές τεχνολογίες (συστήματα τύπου ERP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων του προσωπικού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2.3 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας προσέφερε κάποιον από τους ακόλουθους τύπους αγαθών ή υπηρεσιών με στόχο την εκπλήρωση απαιτήσεων χρηστών (πελατών)<sup>6</sup>;**

- |  | Ναι                   | Όχι                   |
|--|-----------------------|-----------------------|
| ▪ Αγαθά ή υπηρεσίες που <u>δημιουργήθηκαν από κοινού (co-creation)</u> με τους πελάτες / χρήστες, δηλ. ο χρήστης είχε ενεργό ρόλο στη δημιουργία της ιδέας, του σχεδιασμού και της ανάπτυξης του προϊόντος                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Αγαθά ή υπηρεσίες που σχεδιάστηκαν και αναπτύχθηκαν ειδικά για να καλύψουν τις ανάγκες συγκεκριμένων πελατών / χρηστών ( <u>customisation</u> ) – εξαιρείται η μαζική από την επιχείρησή σας προσαρμογή προ-τυποποιημένων αγαθών ή υπηρεσιών | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Προ-τυποποιημένα αγαθά ή υπηρεσίες που προσφέρονται σε διαφορετικούς πελάτες / χρήστες με τον ίδιο τρόπο, περιλαμβάνοντας τη <u>μαζική από την επιχείρησή σας προσαρμογή</u> προ-τυποποιημένων αγαθών ή υπηρεσιών                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Αν απαντήσατε **όχι** στις δύο πρώτες επιλογές της ερώτησης 2.3, παρακαλούμε προχωρήστε στην **ερώτηση 2.6**. Διαφορετικά συνεχίστε με την **ερώτηση 2.4** που ακολουθεί.

**2.4 Παρακαλούμε να σημειώσετε τους πελάτες / χρήστες στους οποίους προσφέρθηκαν τα προϊόντα, τα οποία προέκυψαν ως αποτέλεσμα της δημιουργίας από κοινού (co-creation) με πελάτες / χρήστες ή της προσαρμογής (customisation) στις ανάγκες συγκεκριμένων χρηστών (εξαιρώντας τη μαζική προσαρμογή).**

- |  | Ναι                   | Όχι                   |
|--|-----------------------|-----------------------|
| ▪ Ιδιωτικές επιχειρήσεις                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Οργανισμοί δημοσίου τομέα <sup>7</sup> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Ιδιώτες / νοικοκυριά                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**2.5 Παρακαλούμε να εκτιμήσετε την ποσοστιαία κατανομή του συνολικού κύκλου εργασιών της επιχείρησής σας για το 2018, όπως αντιστοιχεί σε:**

	%
Αγαθά/υπηρεσίες που προέκυψαν ως αποτέλεσμα <u>δημιουργίας από κοινού (co-creation)</u> με πελάτες / χρήστες ή <u>προσαρμογής (customisation)</u> στις ανάγκες συγκεκριμένων χρηστών	
Προ-τυποποιημένα αγαθά/υπηρεσίες (περιλαμβάνοντας τη <u>μαζική από την επιχείρησή σας προσαρμογή</u> προ-τυποποιημένων αγαθών / υπηρεσιών)	
<b>Συνολικός κύκλος εργασιών για το 2018</b>	<b>100%</b>

<sup>6</sup> Ένας χρήστης μπορεί να είναι είτε ο τελικός πελάτης είτε μία επιχείρηση που χρησιμοποιεί το προϊόν ως ενδιάμεσο προϊόν.

<sup>7</sup> Ο δημόσιος τομέας περιλαμβάνει τους φορείς γενικής κυβέρνησης, όπως τα υπουργεία, τις περιφερειακές και τοπικές αρχές και τις υπηρεσίες τους, τους οργανισμούς δημοσίου δικαίου, τις δημόσιες επιχειρήσεις, τα κοινωφελή ιδρύματα δημοσίου και άλλους φορείς ιδιωτικού δικαίου που χρηματοδοτούνται από τους προαναφερθέντες δημόσιους φορείς (<http://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SEL08/->).

**2.6 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, πόσο σημαντικές ήταν οι ακόλουθες μέθοδοι οργάνωσης εργασίας για τη διοίκηση της επιχείρησής σας;**

Μέθοδος οργάνωσης εργασίας	Πολύ σημαντική	Σημαντική	Λίγο σημαντική	Καθόλου σημαντική
Προγραμματισμένη ή σκόπιμη εναλλαγή προσωπικού μεταξύ διαφορετικών τμημάτων της επιχείρησης - job rotation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τακτικές συνεδρίες προσωπικού για την εύρεση νέων προτάσεων / βελτιώσεων της επιχείρησης - brainstorming	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δημιουργία δια-τμηματικών ομάδων εργασίας συνδυάζοντας προσωπικό από διαφορετικά λειτουργικά τμήματα της επιχείρησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Χρήση ψηφιακών καναλιών (όπως web conference, skype, intranet, εσωτερικά chat επικοινωνίας κ.ά.) για την ενίσχυση της επικοινωνίας και της ανταλλαγής ιδεών μεταξύ του προσωπικού της επιχείρησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Ενότητα 3: Ροές γνώσης και δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας

**3.1 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας αγόρασε τεχνικές υπηρεσίες;**

*Οι τεχνικές υπηρεσίες αφορούν οποιαδήποτε συμβουλευτική δραστηριότητα που περιλαμβάνει κάθε είδους τεχνική, επιστημονική ή μηχανική πληροφόρηση, όπως οι υπηρεσίες μηχανικού, οι υπηρεσίες μετρήσεων και δοκιμών, οι υπηρεσίες βιομηχανικού σχεδιασμού, οι υπηρεσίες E&A, οι υπηρεσίες πιστοποίησης, οι υπηρεσίες εγκατάστασης εξοπλισμού, υλικού και άυλου, υπηρεσίες ανασυγκρότησης, υπηρεσίες ψηφιακού μετασχηματισμού, αναβάθμισης και μετασκευής αγαθών ή υπηρεσιών.*

Ναι

Όχι  ⇒ Παρακαλούμε προχωρήστε στην ερώτηση 3.2

**Αν ναι, παρακαλούμε να σημειώσετε τον φορέα από τον οποίο αποκτήθηκαν οι τεχνικές υπηρεσίες:**

Σημειώστε όλες τις επιλογές που ισχύουν

- Ιδιωτικές επιχειρήσεις
- Δημόσιοι ερευνητικοί οργανισμοί, δημόσια ερευνητικά κέντρα, Πανεπιστήμια, ΤΕΙ, δημόσια ΙΕΚ
- Άλλοι φορείς

**3.2 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας αγόρασε μηχανήματα, εξοπλισμό ή λογισμικό στη βάση:**

- |  | Ναι                   | Όχι                   |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> Ίδιας ή βελτιωμένης τεχνολογίας, που είχε χρησιμοποιηθεί <u>ξανά</u> από την επιχείρηση | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <input type="checkbox"/> Νέας τεχνολογίας, που <u>δεν</u> είχε χρησιμοποιηθεί ξανά από την επιχείρηση            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**3.3 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας χρησιμοποίησε κάποια από τις ακόλουθες πηγές/τεχνικές για την απόκτηση γνώσης:**

	Ναι	Όχι
▪ Συνέδρια, εμπορικές ή άλλες εκθέσεις	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Επιστημονικά / τεχνικά περιοδικά ή εμπορικές εκδόσεις	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Επαγγελματικές και βιομηχανικές ενώσεις	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Δημοσιευμένες ευρεσιτεχνίες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Έγγραφα και επιτροπές πιστοποίησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Ψηφιακά κοινωνικά δίκτυα ή crowd-sourcing μέσω διαδικτύου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Ανοικτές διεπιχειρηματικές (B2B) πλατφόρμες επιχειρήσεων ή λογισμικό ανοικτού κώδικα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Αντίστροφος τεχνικός σχεδιασμός από υφιστάμενα αγαθά ή υπηρεσίες (reverse engineering)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3.4 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας:**

	Ναι	Όχι
▪ Κατέθεσε αίτηση για δίπλωμα ευρεσιτεχνίας (patent)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Κατέθεσε αίτηση για καταχώριση βιομηχανικού σχεδίου (industrial design)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Κατέθεσε αίτηση για κατοχύρωση εμπορικού σήματος (trademark)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Κατοχύρωσε πνευματική ιδιοκτησία (copyright)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Χρησιμοποίησε εμπορικά μυστικά (trade secrets)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3.5 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας:**

	Ναι	Όχι
▪ Παραχώρησε με άδεια δικά της δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας <sup>8</sup> σε τρίτους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Πώλησε δικά της δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας σε τρίτους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Αντάλλαξε δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας με τρίτους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3.6 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας αγόρασε, ή απέκτησε με άδεια, δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας από τρίτους:**

Ναι   
 Όχι  ⇒ Παρακαλούμε προχωρήστε στην ενότητα 4

**Αν ναι, παρακαλούμε να σημειώσετε τον φορέα από τον οποίο αποκτήθηκαν τα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας:**

Σημειώστε όλες τις επιλογές που ισχύουν

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| ▪ Ιδιωτικές επιχειρήσεις ή ιδιώτες   | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Δημόσιοι ερευνητικοί οργανισμοί, δημόσια ερευνητικά κέντρα, Πανεπιστήμια, ΤΕΙ, δημόσια ΙΕΚ | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Άλλοι φορείς   | <input type="checkbox"/> |

<sup>8</sup> Τα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας (Intellectual Property Rights - IPR) είναι ιδιωτικά νομικά δικαιώματα που προστατεύουν τις δημιουργίες διανοητικής ιδιοκτησίας, όπως τις ευρεσιτεχνίες (patents), τα βιομηχανικά σχέδια (industrial designs) και τα εμπορικά σήματα (trademarks).

## Ενότητα 4: Καινοτομία

### 4.1 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας εισήγαγε:

Νέο ή βελτιωμένο προϊόν (αγαθό ή/και υπηρεσία)<sup>9</sup> είναι το προϊόν που διαφέρει σημαντικά από τα προηγούμενα προϊόντα της επιχείρησης και έχει εισαχθεί στην αγορά. Περιλαμβάνονται και τα προϊόντα που έχουν αρχικά αναπτυχθεί από άλλες επιχειρήσεις ή οργανισμούς αλλά αποτελούν νέα/βελτιωμένα για τη δική σας επιχείρηση. Εξαιρείται η απλή μεταπώληση νέων αγαθών, καθώς και οι αλλαγές καθαρά αισθητικού χαρακτήρα.

Διακρίνονται δύο γενικοί τύποι προϊόντων, τα αγαθά και οι υπηρεσίες. Τα αγαθά είναι συνήθως απτά αντικείμενα, όπως π.χ. οι συσκευές, αλλά και αγαθά συλλογής γνώσης, όπως π.χ. ψηφιακά αγαθά, ταινίες, λογισμικό. Οι υπηρεσίες είναι άυλες δραστηριότητες, όπως π.χ. οι τραπεζικές, ασφαλιστικές ή μεταφορικές υπηρεσίες.

- |                                | Ναι                   | Όχι                   |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| ▪ Νέα ή βελτιωμένα αγαθά       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Νέες ή βελτιωμένες υπηρεσίες | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Αν απαντήσατε **όχι** και στις δύο επιλογές της ερώτησης 4.1, παρακαλούμε προχωρήστε στην **ερώτηση 4.6**. Διαφορετικά συνεχίστε με την **ερώτηση 4.2** που ακολουθεί.

### 4.2 Κατά το ίδιο διάστημα, τα νέα ή βελτιωμένα προϊόντα (αγαθά ή/και υπηρεσίες) που εισήγαγε η επιχείρησή σας:

- |   | Ναι                   | Όχι                   |
|---|-----------------------|-----------------------|
| ▪ Δεν είχαν έως τότε προσφερθεί στην αγορά από τους ανταγωνιστές σας                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Ήταν ίδια ή παρόμοια με τα προϊόντα που είχαν ήδη προσφερθεί στην αγορά από τους ανταγωνιστές σας | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 4.3 Παρακαλούμε να εκτιμήσετε την ποσοστιαία κατανομή του συνολικού κύκλου εργασιών της επιχείρησής σας για το 2018, όπως αντιστοιχεί σε:

	%
Νέα ή βελτιωμένα προϊόντα (αγαθά/υπηρεσίες) τα οποία δεν είχαν προσφερθεί έως τότε στην αγορά από τους ανταγωνιστές σας	
Νέα ή βελτιωμένα προϊόντα (αγαθά/υπηρεσίες) τα οποία ήταν ίδια ή παρόμοια με αυτά που είχαν ήδη προσφερθεί στην αγορά από τους ανταγωνιστές σας	
Προϊόντα (αγαθά/υπηρεσίες) που ήταν ίδια ή οριακά μόνο τροποποιημένα με προηγούμενα προϊόντα της επιχείρησής σας (συμπεριλαμβάνεται και η μεταπώληση νέων προϊόντων, αγορασμένων από άλλες επιχειρήσεις)	
<b>Συνολικός κύκλος εργασιών για το 2018</b>	<b>100%</b>

### 4.4 Ποιος ανέπτυξε τα νέα ή βελτιωμένα προϊόντα (αγαθά ή/και υπηρεσίες);

Σημειώστε όλες τις επιλογές που ισχύουν

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| ▪ Η ίδια η επιχείρησή σας   | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Η επιχείρησή σας σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις ή άλλους φορείς <sup>10</sup>                                      | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Η επιχείρησή σας προσαρμόζοντας ή τροποποιώντας προϊόντα που αρχικά αναπτύχθηκαν από άλλες επιχειρήσεις ή άλλους φορείς | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Άλλες επιχειρήσεις ή άλλοι φορείς   | <input type="checkbox"/> |

<sup>9</sup> [OECD/Eurostat \(2018\), Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD](#)

<sup>10</sup> Στις άλλες επιχειρήσεις περιλαμβάνονται ανεξάρτητες από τη δική σας επιχειρήσεις αλλά και άλλα μέλη του ομίλου στον οποίο ανήκει η επιχείρησή σας (μητρική του ομίλου, θυγατρικές κ.ά.). Στους άλλους φορείς περιλαμβάνονται πανεπιστήμια, ερευνητικά κέντρα, μη-κερδοσκοπικά ιδρύματα κ.ά.



**4.5 Πώς θα αξιολογούσατε, στο τέλος του 2018, τα νέα ή βελτιωμένα προϊόντα (αγαθά ή/και υπηρεσίες), που εισήγαγε η επιχείρησή σας κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, σε σχέση με τις προσδοκίες της επιχείρησής σας;**

- Ξεπέρασαν τις προσδοκίες
- Ανταποκρίθηκαν επαρκώς στις προσδοκίες
- Ανταποκρίθηκαν σε ένα μόνο βαθμό στις προσδοκίες
- Δεν ανταποκρίθηκαν καθόλου στις προσδοκίες
- Είναι ακόμη πολύ νωρίς για να αξιολογηθούν

**4.6 Το έτος 2018 η επιχείρησή σας πραγματοποίησε πωλήσεις μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου;**

Το ηλεκτρονικό εμπόριο<sup>11</sup> είναι η πώληση ή αγορά αγαθών ή υπηρεσιών που διενεργούνται μέσω δικτύων υπολογιστών με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί αποκλειστικά για την αποστολή ή λήψη παραγγελιών. Η πληρωμή και η παράδοση των αγαθών/υπηρεσιών δεν γίνονται απαραίτητα ηλεκτρονικά. Εξαιρούνται οι παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω τηλεφώνου, φαξ και μέσω δακτυλογραφημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Ναι

Όχι  ⇒ Παρακαλούμε προχωρήστε στην ερώτηση 4.7

**Αν ναι, παρακαλούμε να εκτιμήσετε το ποσοστό του συνολικού κύκλου εργασιών της επιχείρησής σας από πωλήσεις μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου για το 2018, όπως αντιστοιχεί σε:**

Τα ποσοστά των κατηγοριών θα πρέπει να αθροίζουν στο ποσοστό του κύκλου εργασιών από πωλήσεις ΜΟΝΟ μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου και ΟΧΙ στο σύνολο των πωλήσεων της επιχείρησης για το 2018.

Προϊόντα που πωλήθηκαν μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου	%
<u>Νέα ή βελτιωμένα</u> προϊόντα (αγαθά/υπηρεσίες) τα οποία πωλήθηκαν από την επιχείρησή σας μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου	
<u>Ίδια ή οριακά μόνο τροποποιημένα</u> προϊόντα (αγαθά/υπηρεσίες) τα οποία πωλήθηκαν μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου	

**4.7 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας εισήγαγε κάποια από τις ακόλουθες νέες ή βελτιωμένες επιχειρησιακές διαδικασίες για την:**

Νέα ή βελτιωμένη επιχειρησιακή διαδικασία<sup>12</sup>, για μία ή περισσότερες επιχειρησιακές λειτουργίες της επιχείρησης, είναι η διαδικασία η οποία διαφέρει σημαντικά από τις προηγούμενες επιχειρησιακές διαδικασίες της επιχείρησης και έχει τεθεί σε εφαρμογή στην επιχείρηση.

Στις επιχειρησιακές διαδικασίες περιλαμβάνονται οι κύριες επιχειρησιακές λειτουργίες της παραγωγής αγαθών και υπηρεσιών, όπως και όλες οι άλλες υποστηρικτικές δραστηριότητες. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες μπορούν να αναπτύσσονται είτε εντός της επιχείρησης είτε να προμηθεύονται από εξωτερικές πηγές.

Νέες ή βελτιωμένες επιχειρησιακές διαδικασίες το 2016-2018 για:	Ναι	Όχι
▪ Παραγωγή αγαθών ή παροχή υπηρεσιών (περιλαμβάνει και διαδικασίες για την ανάπτυξη αγαθών/υπηρεσιών)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Εφοδιαστική, παράδοση και διανομή αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Επεξεργασία πληροφοριών ή επικοινωνίας (αφορά εφαρμογές πληροφορικής (software/hardware), επεξεργασία & βάσεις δεδομένων κ.ά.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Λογιστική ή άλλες διοικητικές λειτουργίες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Οργάνωση διαδικασιών ή εξωτερικών σχέσεων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Οργάνωση εργασίας, λήψη αποφάσεων ή διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Προώθηση, συσκευασία, τιμολόγηση, τοποθέτηση προϊόντων ή υπηρεσίες μετά την πώληση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<sup>11</sup> ΕΛ.ΣΤΑΤ., Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και ηλεκτρονικού εμπορίου στις επιχειρήσεις

<sup>12</sup> [OECD/Eurostat \(2018\), Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD](#)

Αν απαντήσατε **όχι** σε όλες τις επιλογές της ερώτησης 4.7, παρακαλούμε προχωρήστε στην **ερώτηση 4.11**. Διαφορετικά συνεχίστε με την **ερώτηση 4.8** που ακολουθεί.

**4.8 Ποιος ανέπτυξε τις νέες ή βελτιωμένες επιχειρησιακές διαδικασίες;**

Σημειώστε όλες τις επιλογές που ισχύουν

- Η ίδια η επιχείρησή σας
- Η επιχείρησή σας σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις ή άλλους φορείς<sup>13</sup>
- Η επιχείρησή σας προσαρμόζοντας ή τροποποιώντας διαδικασίες που αρχικά αναπτύχθηκαν από άλλες επιχειρήσεις ή άλλους φορείς
- Άλλες επιχειρήσεις ή άλλοι φορείς

**4.9 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας χρησιμοποίησε ψηφιακές τεχνολογίες για την ανάπτυξη των νέων ή βελτιωμένων επιχειρησιακών διαδικασιών:**

- |  | Ναι                   | Όχι                   |
|--|-----------------------|-----------------------|
| ▪ Παραγωγή αγαθών ή παροχή υπηρεσιών (περιλαμβάνει και διαδικασίες για την ανάπτυξη αγαθών/υπηρεσιών)                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Εφοδιαστική, παράδοση και διανομή αγαθών ή υπηρεσιών   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Επεξεργασία πληροφοριών ή επικοινωνίας (αφορά εφαρμογές πληροφορικής (software/hardware), επεξεργασία & βάσεις δεδομένων κ.ά.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Λογιστική ή άλλες διοικητικές λειτουργίες  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Οργάνωση διαδικασιών ή εξωτερικών σχέσεων  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Οργάνωση εργασίας, λήψη αποφάσεων ή διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Προώθηση, συσκευασία, τιμολόγηση, τοποθέτηση προϊόντων ή υπηρεσίες μετά την πώληση   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Αν χρησιμοποιήθηκαν ψηφιακές τεχνολογίες για την ανάπτυξη των νέων ή βελτιωμένων επιχειρησιακών διαδικασιών, αυτές αναπτύχθηκαν εντός της επιχείρησής<sup>14</sup>;**                      Ναι                          Όχι   

**4.10 Πώς θα αξιολογούσατε, στο τέλος του 2018, τις νέες ή βελτιωμένες επιχειρησιακές διαδικασίες, που εισήγαγε η επιχείρησή σας κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, σε σχέση με τις προσδοκίες της επιχείρησής σας;**

- Ξεπέρασαν τις προσδοκίες
- Ανταποκρίθηκαν επαρκώς στις προσδοκίες
- Ανταποκρίθηκαν σε ένα μόνο βαθμό στις προσδοκίες
- Δεν ανταποκρίθηκαν καθόλου στις προσδοκίες
- Είναι ακόμη πολύ νωρίς για να αξιολογηθούν

<sup>13</sup> Στις άλλες επιχειρήσεις περιλαμβάνονται ανεξάρτητες από τη δική σας επιχειρήσεις αλλά και άλλα μέλη του ομίλου στον οποίο ανήκει η επιχείρησή σας (μητρική του ομίλου, θυγατρικές κ.ά.).  
Στους άλλους φορείς περιλαμβάνονται πανεπιστήμια, ερευνητικά κέντρα, μη-κερδοσκοπικά ιδρύματα κ.ά.

<sup>14</sup> Η ανάπτυξη διαδικασιών εντός της επιχείρησης περιλαμβάνει την ανάπτυξη αυτών είτε από την ίδια την επιχείρηση είτε από την επιχείρηση σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις ή άλλους φορείς με τη συμμετοχή εξειδικευμένου προσωπικού σε ψηφιακές τεχνολογίες.

**4.11 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας υλοποίησε κάποιον από τους ακόλουθους τύπους καινοτομικών δραστηριοτήτων;**

Οι καινοτομικές δραστηριότητες<sup>15</sup> περιλαμβάνουν όλες τις αναπτυξιακές, οικονομικές και εμπορικές δραστηριότητες που υλοποιεί μία επιχείρηση με στόχο την εισαγωγή νέων ή βελτιωμένων προϊόντων (αγαθών/υπηρεσιών) ή/και επιχειρησιακών διαδικασιών.

	Ναι	Όχι
▪ Δραστηριότητες που ολοκληρώθηκαν και είχαν ως αποτέλεσμα την εισαγωγή νέων ή βελτιωμένων προϊόντων (αγαθών/υπηρεσιών) ή/και επιχειρησιακών διαδικασιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Δραστηριότητες που ήταν ακόμα σε εξέλιξη στο τέλος του 2018	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Δραστηριότητες που εγκαταλείφθηκαν πριν την ολοκλήρωσή τους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Δραστηριότητες Έρευνας & Ανάπτυξης που πραγματοποιήθηκαν εντός της επιχείρησης (ενδο-επιχειρησιακή E&A) <sup>16</sup>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Δραστηριότητες Έρευνας & Ανάπτυξης που ανατέθηκαν σε άλλες επιχειρήσεις (περιλαμβανομένων άλλων μελών του ομίλου σας) ή σε δημόσιους/ιδιωτικούς ερευνητικούς οργανισμούς (εξω-επιχειρησιακή E&A)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Σε περίπτωση υλοποίησης δραστηριοτήτων ενδο-επιχειρησιακής Έρευνας & Ανάπτυξης (E&A) στο διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, οι δραστηριότητες αυτές υλοποιήθηκαν:**

- Συνεχώς (υλοποίηση δραστηριοτήτων E&A σε συστηματική βάση)
- Περιστασιακά (μόνο όποτε χρειάστηκε)

Αν απαντήσατε **όχι** σε όλες τις επιλογές της ερώτησης 4.11, παρακαλούμε προχωρήστε στην **ερώτηση 4.14**. Διαφορετικά συνεχίστε με την **ερώτηση 4.12** που ακολουθεί.

**4.12 Παρακαλούμε να καταγράψετε τις δαπάνες της επιχείρησής σας στις ακόλουθες δραστηριότητες για το 2018:**

Σε περίπτωση που δεν είναι διαθέσιμες οι ακριβείς δαπάνες, παρακαλούμε να συμπληρώσετε την καλύτερη δυνατή εκτίμηση. Εάν για κάποια δραστηριότητα δεν υπήρχαν δαπάνες το 2018, να συμπληρώσετε με '0'.

	Ευρώ
Ενδο-επιχειρησιακή Έρευνα & Ανάπτυξη <i>συμπεριλαμβάνονται κόστος προσωπικού, λοιπές λειτουργικές δαπάνες και δαπάνες κεφαλαίου για κτήρια/ εξοπλισμό ειδικά για την E&amp;A</i>	€
Εξω-επιχειρησιακή Έρευνα & Ανάπτυξη που ανατέθηκε σε τρίτους	€
Άλλες καινοτομικές δραστηριότητες εκτός E&A για την εισαγωγή νέων ή βελτιωμένων προϊόντων (αγαθών/υπηρεσιών) ή/και επιχειρησιακών διαδικασιών <i>συμπεριλαμβάνονται η αγορά μηχανημάτων, εξοπλισμού, λογισμικού, δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, απόκτηση εξωτερικής γνώσης, σχεδιασμός αγαθών/υπηρεσιών, προετοιμασία παραγωγής &amp; διανομής, κατάρτιση προσωπικού, δραστηριότητες μάρκετινγκ και έρευνα αγοράς</i>	€
<b>Συνολικές δαπάνες για τις καινοτομικές δραστηριότητες το 2018</b>	<b>€</b>

<sup>15</sup> [OECD/Eurostat \(2018\), Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD](#)

<sup>16</sup> Οι δραστηριότητες Έρευνας & Ανάπτυξης (E&A) περιλαμβάνουν τις δημιουργικές και συστηματικές εργασίες που αναλαμβάνει μία επιχείρηση με στόχο την αύξηση του αποθέματος γνώσης (συμπεριλαμβανομένης της γνώσης της ανθρωπότητας, του πολιτισμού και της κοινωνίας) και την επινόηση νέων εφαρμογών της διαθέσιμης γνώσης (Frascati Manual 2015, OECD).

**4.13 Ποια αναμένεται να είναι η μεταβολή στις συνολικές δαπάνες της επιχείρησής σας για καινοτομικές δραστηριότητες το 2019 και το 2020;**

2019 σε σύγκριση με 2018	2020 σε σύγκριση με 2019
<input type="radio"/> Αύξηση Αν ναι, περίπου κατά <input type="text"/> %	<input type="radio"/> Αύξηση
<input type="radio"/> Περίπου ίδια (+/- 5%)	<input type="radio"/> Περίπου ίδια (+/- 5%)
<input type="radio"/> Μείωση Αν ναι, περίπου κατά <input type="text"/> %	<input type="radio"/> Μείωση
<input type="radio"/> Μηδενικές δαπάνες για καινοτομικές δραστηριότητες	<input type="radio"/> Μηδενικές δαπάνες για καινοτομικές δραστηριότητες
<input type="radio"/> Δεν γνωρίζω (ακόμη)	<input type="radio"/> Δεν γνωρίζω (ακόμη)

**4.14 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας προέβη σε ενέργειες για να λάβει χρηματοδότηση με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους;**

	Ναι και έλαβε τη χρηματοδότηση	Ναι αλλά χωρίς επιτυχία	Όχι
<input type="checkbox"/> Χρηματοδότηση με αύξηση κεφαλαίου (προϋποθέτει την παροχή μέρους ιδιοκτησίας/κεφαλαίου της επιχείρησης)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Χρηματοδότηση με δανεισμό	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Αν η επιχείρησή σας έλαβε τη χρηματοδότηση, παρακαλούμε να σημειώσετε για ποιες δραστηριότητες αυτή χρησιμοποιήθηκε.**

Σημειώστε όλες τις επιλογές που ισχύουν

	Δραστηριότητες Έρευνας & Ανάπτυξης	Άλλες καινοτομικές δραστηριότητες εκτός E&A <sup>17</sup>	Άλλες δραστηριότητες
<input type="checkbox"/> Χρηματοδότηση με αύξηση κεφαλαίου (προϋποθέτει την παροχή μέρους ιδιοκτησίας /κεφαλαίου της επιχείρησης)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Χρηματοδότηση με δανεισμό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.15 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας έλαβε οποιαδήποτε δημόσια χρηματοδότηση για καινοτομικές δραστηριότητες από τα ακόλουθα επίπεδα;**

*Περιλαμβάνονται η οικονομική υποστήριξη μέσω επιχορηγήσεων, επιδοτούμενων δανείων και εγγυήσεων δανείων, συμμετοχή σε έργα ΕΣΠΑ και άλλα χρηματοδοτούμενα έργα.*

*Εξαιρούνται οι ερευνητικές και άλλες καινοτομικές δραστηριότητες που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο συμβάσεων προμηθειών ή παροχής υπηρεσιών προς τον δημόσιο τομέα.<sup>18</sup>*

	Ναι	Όχι
<input type="checkbox"/> Περιφέρειες, Δήμοι μέσω ΕΣΠΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Περιφέρειες, Δήμοι πλην ΕΣΠΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Υπουργεία & άλλοι φορείς γενικής κυβέρνησης μέσω ΕΣΠΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Υπουργεία & άλλοι φορείς γενικής κυβέρνησης πλην ΕΣΠΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Πρόγραμμα «Ορίζοντας 2020» της Ευρωπαϊκής Ένωσης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Άλλη χρηματοδότηση από φορέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<sup>17</sup> Οι άλλες καινοτομικές δραστηριότητες εκτός E&A περιλαμβάνουν την αγορά μηχανημάτων, εξοπλισμού, λογισμικού, δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, την απόκτηση εξωτερικής γνώσης, τον σχεδιασμό αγαθών/υπηρεσιών, την προετοιμασία παραγωγής & διανομής, την κατάρτιση προσωπικού, τις δραστηριότητες μάρκετινγκ και έρευνας αγοράς.

<sup>18</sup> Ο δημόσιος τομέας περιλαμβάνει τους φορείς γενικής κυβέρνησης, όπως τα υπουργεία, τις περιφερειακές και τοπικές αρχές και τις υπηρεσίες τους, τους οργανισμούς δημοσίου δικαίου, τις δημόσιες επιχειρήσεις, τα κοινωφελή ιδρύματα δημοσίου και άλλους φορείς ιδιωτικού δικαίου που χρηματοδοτούνται από τους προαναφερθέντες δημόσιους φορείς (<http://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SEL08/>).

**Αν η επιχείρησή σας έλαβε δημόσια οικονομική υποστήριξη, παρακαλούμε να σημειώσετε για ποιες δραστηριότητες αυτή χρησιμοποιήθηκε.**

Σημειώστε όλες τις επιλογές που ισχύουν

	Δραστηριότητες Έρευνας & Ανάπτυξης	Άλλες καινοτομικές δραστηριότητες εκτός Ε&Α <sup>16</sup>	Άλλες δραστηριότητες
▪ Περιφέρειες, Δήμοι μέσω ΕΣΠΑ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Περιφέρειες, Δήμοι πλην ΕΣΠΑ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Υπουργεία & άλλοι φορείς γενικής κυβέρνησης μέσω ΕΣΠΑ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Υπουργεία & άλλοι φορείς γενικής κυβέρνησης πλην ΕΣΠΑ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Πρόγραμμα «Ορίζοντας 2020» της Ευρωπαϊκής Ένωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Άλλη χρηματοδότηση από φορέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.16 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας αξιοποίησε τη δυνατότητα φοροαπαλλαγών για τους ακόλουθους σκοπούς;**

	Ναι	Όχι
▪ Δραστηριότητες Έρευνας & Ανάπτυξης ή άλλες καινοτομικές δραστηριότητες <sup>19</sup>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Άλλες δραστηριότητες της επιχείρησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4.17 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας συνεργάστηκε με άλλες επιχειρήσεις ή οργανισμούς για κάποιον από τους ακόλουθους τύπους δραστηριοτήτων;**

*Ως συνεργασία ορίζεται η ενεργός συμμετοχή μαζί με άλλες επιχειρήσεις ή οργανισμούς σε δραστηριότητες της επιχείρησης. Δεν είναι απαραίτητο και οι δύο εταίροι της συνεργασίας να έχουν εμπορικό όφελος. Εξαιρείται η καθαρή ανάθεση εργασίας σε τρίτους χωρίς ενεργό συνεργασία της επιχείρησής σας.*

	Ναι	Όχι
▪ Δραστηριότητες Έρευνας & Ανάπτυξης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Άλλες καινοτομικές δραστηριότητες εκτός Ε&Α <sup>18</sup>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Άλλες δραστηριότητες της επιχείρησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Αν απαντήσατε όχι στις δύο πρώτες επιλογές της ερώτησης 4.17, παρακαλούμε προχωρήστε στην **ερώτηση 4.19**. Διαφορετικά συνεχίστε με την **ερώτηση 4.18** που ακολουθεί.

<sup>19</sup> Οι άλλες καινοτομικές δραστηριότητες εκτός Ε&Α περιλαμβάνουν την αγορά μηχανημάτων, εξοπλισμού, λογισμικού, δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, την απόκτηση εξωτερικής γνώσης, τον σχεδιασμό αγαθών/υπηρεσιών, την προετοιμασία παραγωγής & διανομής, την κατάρτιση προσωπικού, τις δραστηριότητες μάρκετινγκ και έρευνας αγοράς

**4.18 Παρακαλούμε να υποδείξετε τον τύπο και τη γεωγραφική περιοχή του φορέα συνεργασίας για τις καινοτομικές δραστηριότητες (Ε&Α και άλλες).**

Σημειώστε όλες τις επιλογές που ισχύουν

Τύπος φορέα συνεργασίας	Ελλάδα	Χώρες της ΕΕ ή της ΕΖΕΣ <sup>20</sup>	Άλλες χώρες	Δεν υπήρξε συνεργασία
Σύμβουλοι, εμπορικά εργαστήρια ή ιδιωτικά ερευνητικά ινστιτούτα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Προμηθευτές εξοπλισμού, υλικών, εξαρτημάτων ή λογισμικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πελάτες από τον ιδιωτικό τομέα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ανταγωνιστές της επιχείρησής σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άλλες επιχειρήσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επιχειρήσεις εντός του ομίλου επιχειρήσεών σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πανεπιστήμια, ΤΕΙ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δημόσια ερευνητικά ινστιτούτα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πελάτες από τον δημόσιο τομέα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.19 Σε ποιόν από τους παρακάτω τομείς συνέβαλαν κυρίως οι δραστηριότητες της επιχείρησής σας κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018;**

- Αγρο – διατροφή
- Βιοεπιστήμες, Υγεία – Φάρμακα
- Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- Ενέργεια
- Περιβάλλον και Βιώσιμη Ανάπτυξη
- Μεταφορές και Εφοδιαστική Αλυσίδα
- Υλικά- Κατασκευές
- Πολιτισμός – Τουρισμός – Πολιτιστικές & Δημιουργικές Βιομηχανίες
- Άλλο (παρακαλούμε σημειώστε τον άλλο τομέα):

<sup>20</sup> Περιλαμβάνονται τα 28 κράτη μέλη της ΕΕ, εκτός της Ελλάδας (Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Εσθονία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Κροατία, Κύπρος, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ολλανδία, Ουγγαρία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Σουηδία, Τσεχία και Φινλανδία) και οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελευθέρων Συναλλαγών – ΕΖΕΣ (Ελβετία, Ισλανδία, Λιχτενστάιν και Νορβηγία).

**4.20 Παρακαλούμε να αξιολογήσετε την επίδραση των νομοθεσιών/κανονισμών και των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στις καινοτομικές δραστηριότητες της επιχείρησής σας, κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018:**

Σημειώστε όλες τις επιλογές που ισχύουν

	Παρακίνησαν ή διευκόλυναν τις καινοτομικές δραστηριότητες	Αποτέλεσαν εμπόδιο ή αύξησαν το κόστος των καινοτομικών δραστηριοτήτων	Δεν είχαν καμία επίδραση / Μη σχετικοί
<b>Τομείς νομοθεσίας και κανονισμών</b>			
Ασφάλειας προϊόντων / Προστασίας καταναλωτών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Περιβάλλοντος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Διανοητικής ιδιοκτησίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Προστασίας δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Φορολογίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Απασχόλησης, ασφάλειας εργαζομένων και κοινωνικών υποθέσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες προς επιχειρήσεις</b>			
Φορολογικές υπηρεσίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπηρεσίες καταγραφής δεδομένων προσωπικού, όπως προσλήψεις, συμβάσεις εργασίας κ.ά.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπηρεσίες συμμετοχής σε ερευνητικά / αναπτυξιακά προγράμματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.21 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, πόσο σημαντικοί ήταν οι ακόλουθοι παράγοντες ως εμπόδια για την απόφαση της επιχείρησής σας να ξεκινήσει/εφαρμόσει καινοτομικές δραστηριότητες;**

	Πολύ σημαντικός	Σημαντικός	Λίγο σημαντικός	Καθόλου σημαντικός
Έλλειψη ιδίων κεφαλαίων για καινοτομία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έλλειψη πίστωσης ή ιδιωτικών επενδυτικών κεφαλαίων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δυσκολίες στην απόκτηση κρατικών επιχορηγήσεων ή επιδοτήσεων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υψηλό κόστος για καινοτομικές δραστηριότητες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έλλειψη καταρτισμένου προσωπικού στην επιχείρησή σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έλλειψη εταίρων συνεργασίας για ανάπτυξη καινοτομιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έλλειψη πρόσβασης σε εξωτερική γνώση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αβέβαιη ζήτηση της αγοράς για τις ιδέες της επιχείρησής σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υψηλός ανταγωνισμός στην αγορά της επιχείρησής σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Διαφορετικές προτεραιότητες στην επιχείρησή σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Ενότητα 5: Βασικές πληροφορίες για την επιχείρηση

5.1 Ποιο έτος ιδρύθηκε η επιχείρησή σας; .....

5.2 Το έτος 2018 η επιχείρησή σας ανήκε σε όμιλο<sup>21</sup> επιχειρήσεων; Ναι  Όχι

α. Αν ναι, σε ποια χώρα βρίσκεται η έδρα του ομίλου; .....

β. Παρακαλούμε συμπληρώστε την επωνυμία του ομίλου: .....

γ. Σε περίπτωση που η έδρα του ομίλου βρίσκεται στην Ελλάδα, όλα τα μέλη του ομίλου βρίσκονται στην Ελλάδα; Ναι  Όχι

5.3 Ποιος ήταν ο μέσος αριθμός απασχολούμενων ατόμων στην επιχείρησή σας για το 2016 και για το 2018:

Περιλαμβάνονται όλα τα άτομα που εργάζονται στην επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων των εργαζόμενων ιδιοκτητών, των συνταξιούχων και των μελών της οικογένειας που εργάζονται αμισθί, καθώς και των ατόμων που εργάζονται εκτός της επιχείρησης αλλά ανήκουν σε αυτήν και αμείβονται από αυτήν.

	2016	2018
Συνολικός αριθμός απασχολούμενων ατόμων		

α. Για το 2018, πόσα στελέχη απασχολήθηκαν στην επιχείρησή σας στο Διοικητικό Συμβούλιο, σε διευθυντικές θέσεις ή σε θέσεις διευθυντών τμημάτων;

Εάν για κάποια κατηγορία δεν υπάρχουν στελέχη, να συμπληρώσετε με '0'.

	2018	
	Άνδρες	Γυναίκες
Διοικητικό Συμβούλιο		
Διευθύνοντες Σύμβουλοι		
Διευθυντές τμημάτων		

5.4 Ποιο ήταν κατά προσέγγιση το ποσοστό των απασχολούμενων ατόμων στην επιχείρησή σας το 2018 που κατείχε τίτλο Πανεπιστημίου, ΤΕΙ ή ΙΕΚ;

Περιλαμβάνεται το πρώτο πτυχίο, μεταπτυχιακό ή/και το διδακτορικό.

- 0% έως μικρότερο του 1%  1% έως μικρότερο του 5%   
 5% έως μικρότερο του 10%  10% έως μικρότερο του 25%   
 25% έως μικρότερο του 50%  50% έως μικρότερο του 75%  75% και πλέον

5.5 Παρακαλούμε να καταγράψετε τη δαπάνη της επιχείρησής σας για το 2018 για τις ακόλουθες κατηγορίες και να εκτιμήσετε την ποσοστιαία κατανομή των κατηγοριών στο σύνολο.

Το άθροισμα των ποσοστών των κατηγοριών θα πρέπει να αθροίζει στο 100%. Εάν για κάποια κατηγορία δεν υπήρχαν δαπάνες το 2018, να συμπληρώσετε το αντίστοιχο ποσοστό με '0'.

	Ευρώ	% στο σύνολο της δαπάνης
Αγορά μηχανημάτων, εξοπλισμού, κτηρίων και άλλων υλικών παγίων	€	
Υπηρεσίες μάρκετινγκ, εδραίωσης εμπορικού σήματος, διαφήμισης		
Κατάρτιση προσωπικού		
Σχεδιασμός προϊόντων (αγαθών/υπηρεσιών)		
Ανάπτυξη λογισμικού, εργασίες βάσης δεδομένων και ανάλυση δεδομένων		
Καταχώριση και παρακολούθηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας της επιχείρησης και αγορά / χορήγηση αδειών αυτών προς τρίτους		

<sup>21</sup> Ένας όμιλος επιχειρήσεων είναι ένα σύνολο επιχειρήσεων (μητρικών ή θυγατρικών εταιρειών) που λειτουργούν κάτω από ενιαία οικονομική οντότητα. Κάθε επιχείρηση του ομίλου μπορεί να εξυπηρετεί διαφορετικές γεωγραφικές αγορές, όπως με εθνικές ή περιφερειακές θυγατρικές, ή να εξυπηρετεί διαφορετικές αγορές προϊόντων. Η μητρική εταιρεία είναι μια νομική οντότητα, μέλος του ομίλου επιχειρήσεων, η οποία δεν ελέγχεται άμεσα ή έμμεσα από οποιαδήποτε άλλη εταιρεία (Eurostat Statistics Explained Glossary).



**5.6 Ποιος ήταν ο συνολικός κύκλος εργασιών της επιχείρησής σας για το 2016 και για το 2018:**

	2016	2018
Συνολικός κύκλος εργασιών (σε Ευρώ)	€	€

**5.7 Παρακαλούμε να εκτιμήσετε την ποσοστιαία κατανομή του συνολικού κύκλου εργασιών της επιχείρησής σας για το 2018, όπως αντιστοιχεί σε:**

	%
Πελάτες της επιχείρησής σας εντός της χώρας	
Πελάτες της επιχείρησής σας σε χώρες της ΕΕ ή της ΕΖΕΣ <sup>22</sup>	
Πελάτες της επιχείρησής σας σε άλλες χώρες	
<b>Συνολικός κύκλος εργασιών για το 2018</b>	<b>100%</b>

**5.8 Κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018, η επιχείρησή σας αύξησε το μερίδιό της στις υπάρχουσες αγορές (εσωτερικού ή εξωτερικού) ή/και επεκτάθηκε σε νέες αγορές (εσωτερικού ή εξωτερικού);**

- |   | Ναι                   | Όχι                   |
|---|-----------------------|-----------------------|
| ▪ Αύξηση μεριδίου αγοράς σε υπάρχουσες αγορές (εσωτερικού ή εξωτερικού) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ▪ Επέκταση σε νέες αγορές (εσωτερικού ή εξωτερικού)                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**5.9 Πόσο σημαντικές ήταν οι ακόλουθες πρακτικές για την πρόσβαση της επιχείρησής σας στις αγορές (εσωτερικού ή εξωτερικού), κατά το διάστημα της τριετίας 2016 έως και 2018;**

	Πολύ σημαντική	Σημαντική	Λίγο σημαντική	Καθόλου σημαντική / Δεν υπάρχει
Λειτουργία ιστότοπου επιχείρησης με λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με την επιχείρηση και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες της	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αλληλεπίδραση με τους πελάτες σε απευθείας σύνδεση μέσω ζωντανών συζητήσεων (live chats) ή/και μέσω ψηφιακών κοινωνικών δικτύων (social media)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Λειτουργία προσαρμοσμένου ηλεκτρονικού καταστήματος (e-shop) ώστε να εξυπηρετεί όλα τα βασικά προφίλ πελατών της επιχείρησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Λειτουργία εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα (apps) για την άμεση πρόσβαση των πελατών στα αγαθά/υπηρεσίες της επιχείρησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τακτική καταγραφή πληροφοριών (feedback) από τους πελάτες μέσα από ψηφιακές τεχνολογίες (όπως social media) για τα αγαθά ή τις υπηρεσίες της επιχείρησης με σκοπό μελλοντικές βελτιώσεις	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<sup>22</sup> Περιλαμβάνονται τα 28 κράτη μέλη της ΕΕ, εκτός της Ελλάδας (Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Εσθονία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Κροατία, Κύπρος, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ολλανδία, Ουγγαρία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Σουηδία, Τσεχία και Φινλανδία) και οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελευθέρων Συναλλαγών – ΕΖΕΣ (Ελβετία, Ισλανδία, Λιχτενστάιν και Νορβηγία).

**5.10 Πόσο σημαντικές είναι οι παρακάτω πρωτοπόρες ψηφιακές τεχνολογίες για τη μελλοντική ανάπτυξη της επιχείρησής σας;**

Ψηφιακές τεχνολογίες	Πολύ σημαντική	Σημαντική	Λίγο σημαντική	Καθόλου σημαντική / Μη σχετική
Τεχνολογίες ανάλυσης μαζικών δεδομένων (big data analytics)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τρισδιάστατη εκτύπωση (3D printing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αυτοματισμοί και ρομποτική	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τεχνητή νοημοσύνη (artificial intelligence)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπολογιστικό νέφος (cloud computing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τεχνολογίες διασύνδεσης συσκευών (internet of things)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τεχνολογίες αλυσίδας συναλλαγών (blockchain)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Ενότητα 6: Αξιολόγηση ερωτηματολογίου**

**6.1 Παρακαλούμε να αξιολογήσετε το παρόν ερωτηματολόγιο ως προς τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:**

	Πάρα πολύ ικανοποιητική	Πολύ ικανοποιητική	Ικανοποιητική	Ελάχιστα ικανοποιητική	Καθόλου ικανοποιητική
Δομή ερωτηματολογίου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Επεξήγηση όρων και εννοιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ευκολία συμπλήρωσης ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6.2 Κατά τη διάρκεια της έρευνας και της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, επικοινωνήσατε μαζί σας ο αρμόδιος συνεργάτης;**

- Ναι και λάβαμε υποστήριξη για την έρευνα / συμπλήρωση του ερωτηματολογίου
- Ναι, αλλά δεν χρειάστηκε υποστήριξη για την έρευνα / συμπλήρωση του ερωτηματολογίου
- Όχι

**Αν ναι, παρακαλούμε να αξιολογήσετε την ικανοποίησή σας από την επικοινωνία με τον αρμόδιο συνεργάτη:**

	Πάρα πολύ ικανοποιητική	Πολύ ικανοποιητική	Ικανοποιητική	Ελάχιστα ικανοποιητική	Καθόλου ικανοποιητική
Επικοινωνία με συνεργάτη	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6.3 Παρακαλούμε να συμπληρώσετε κατά προσέγγιση τον χρόνο που απαιτήθηκε και τον αριθμό των ατόμων που απασχολήθηκε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.**

Χρόνος συμπλήρωσης ερωτηματολογίου (σε ώρες)	
Αριθμός ατόμων που ασχολήθηκε για το ερωτηματολόγιο	

**6.4 Παρακαλούμε να συμπληρώσετε σχόλια/προτάσεις για μελλοντικές βελτιώσεις του ερωτηματολογίου.**

----- ΤΕΛΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ – ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ -----