

Πανελλαδική Έρευνα για το Επιχειρηματικό Περιβάλλον:

**«Εμπόδια στην Επιχειρηματικότητα: Η Άποψη των
Επιχειρήσεων»**

-

«Μέτρηση της Ποιότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών»

Νοέμβριος 2013

Ανάγκη για ένα αξιόπιστο και αντικειμενικό εργαλείο μέτρησης της ποιότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών

Δυσανεστημένοι με το Δημόσιο οι Έλληνες

“Όπως δείχνουν τα στοιχεία του Ευρωβαρόμετρου για το κοινωνικό κλίμα, οι Έλληνες εμφανίζονται ως οι πλέον δυσανεστημένοι από τη λειτουργία του δημοσίου τομέα της χώρας και τρέφουν τις λιγότερες προσδοκίες για αλλαγή του σκηνικού”
(Ελευθεροτυπία, 10/2013: www.enet.gr)

Μέτρηση της ικανοποίησης μονάχα εάν συνυπολογίσουμε τις προσδοκίες

“Η ικανοποίηση από τις υπηρεσίες προκύπτει μονάχα εάν από την εμπειρία αφαιρέσουμε την προσδοκία. Κατά συνέπεια η ικανοποίηση είναι ένα μέτρο για το πόσο μια προσφερόμενη υπηρεσία εκπληρώνει τις προσδοκίες των πολιτών / επιχειρήσεων”
(Parasuraman et al, 1985, Ζαβλανός, 2006)

Απουσιάζει ένας μηχανισμός μέτρησης της Ποιότητας Δημόσιων Υπηρεσιών

“Στις ανεπάρκειες του κράτους θα πρέπει να προστεθεί η έλλειψη προγραμματισμού, ελέγχου και δεικτών μέτρησης της αποτελεσματικότητας και ποιότητας υπηρεσιών. Παρά τα εξαιρετικά παραδείγματα και τις βέλτιστες πρακτικές άλλων χωρών, το ελληνικό κράτος δεν έχει κάνει ουσιαστικές αλλαγές”
(Μπουραντάς, 2011: www.protagon.gr)

Μέτρηση Ικανοποίησης λαμβάνοντας υπόψη τι θα περίμεναν ρεαλιστικά οι επιχειρήσεις

Διαστάσεις Ποιότητας (μέσω 21 δηλώσεων)

Αξιοπιστία

π.χ. "οι Δημόσιες Υπηρεσίες παρέχουν υπηρεσίες σωστά από την πρώτη φορά"

Εξυπηρέτηση

π.χ. "οι εργαζόμενοι στις Δημόσιες Υπηρεσίες μου παρέχουν ταχεία εξυπηρέτηση"

Εμπιστοσύνη

π.χ. "οι εργαζόμενοι στις Δημόσιες Υπηρεσίες διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες"

Ενδιαφέρον

π.χ. "οι εργαζόμενοι στις Δημόσιες Υπηρεσίες κατανοούν τις ειδικές ανάγκες της εταιρείας / φορέα που εκπροσωπώ"

Υποδομές

π.χ. "οι Δημόσιες Υπηρεσίες διαθέτουν σύγχρονη τεχνολογική υποδομή"

Μέτρηση Ποιότητας σε 2 επίπεδα

Προσδοκίες

"τι θα περιμένετε ρεαλιστικά, από τις δημόσιες υπηρεσίες"

Απόκλιση

Αντίληψη

"τι έχετε αποκομίσει, βάσει της πρόσφατης εμπειρίας σας"

Δείκτες

Δείκτης Συνολικής Ικανοποίησης

Δείκτης Αξιοπιστίας

Δείκτης Εξυπηρέτησης

Δείκτης Εμπιστοσύνης

Δείκτης Ενδιαφέροντος

Δείκτης Υποδομών

Πλεονεκτήματα μεθοδολογίας

Πλέον διαδεδομένη μεθοδολογία μέτρησης και καταγραφής της ποιότητας υπηρεσιών διεθνώς

Ολιστική αποτύπωση της ποιότητας υπηρεσιών μέσω μέτρησης πέντε (5) διαστάσεων ποιότητας

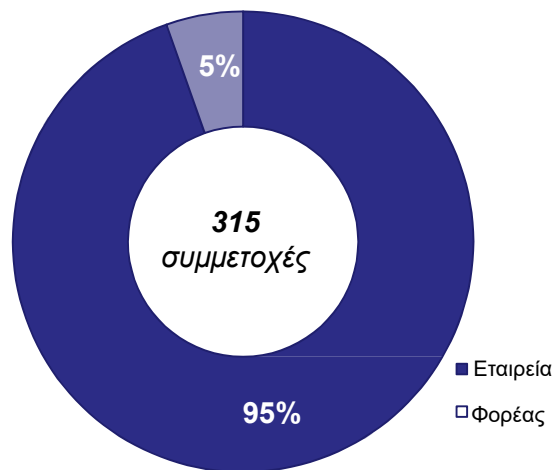
Πιο αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα, αφού το μοντέλο λαμβάνει υπόψη το τι θα περίμεναν ρεαλιστικά οι επιχειρήσεις

Δυνατότητα **παραμετροποίησης** στις ανάγκες του έργου και χρήση μεταβλητών δεικτών

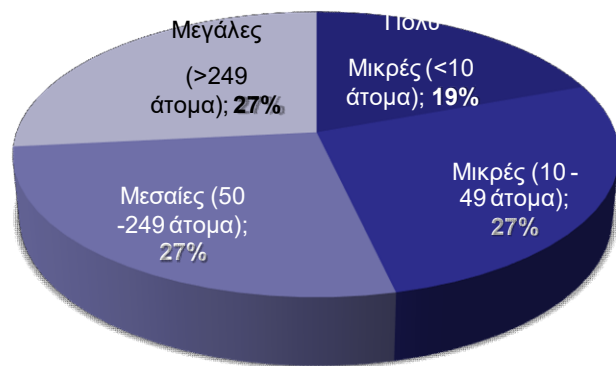
Δείγμα έρευνας

Ανάλυση Συμμετεχόντων

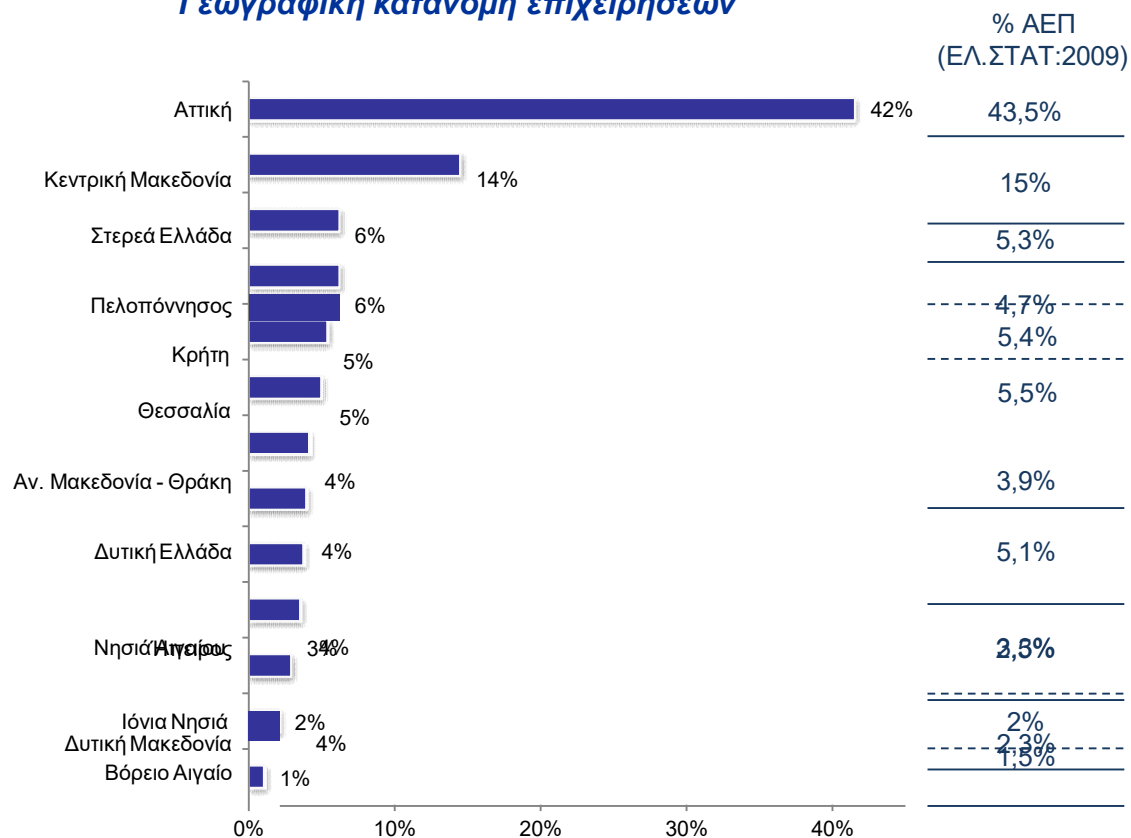
Συμμετέχοντες στο Βαρόμετρο



Συμμετέχοντες ανά μέγεθος εταιρείας

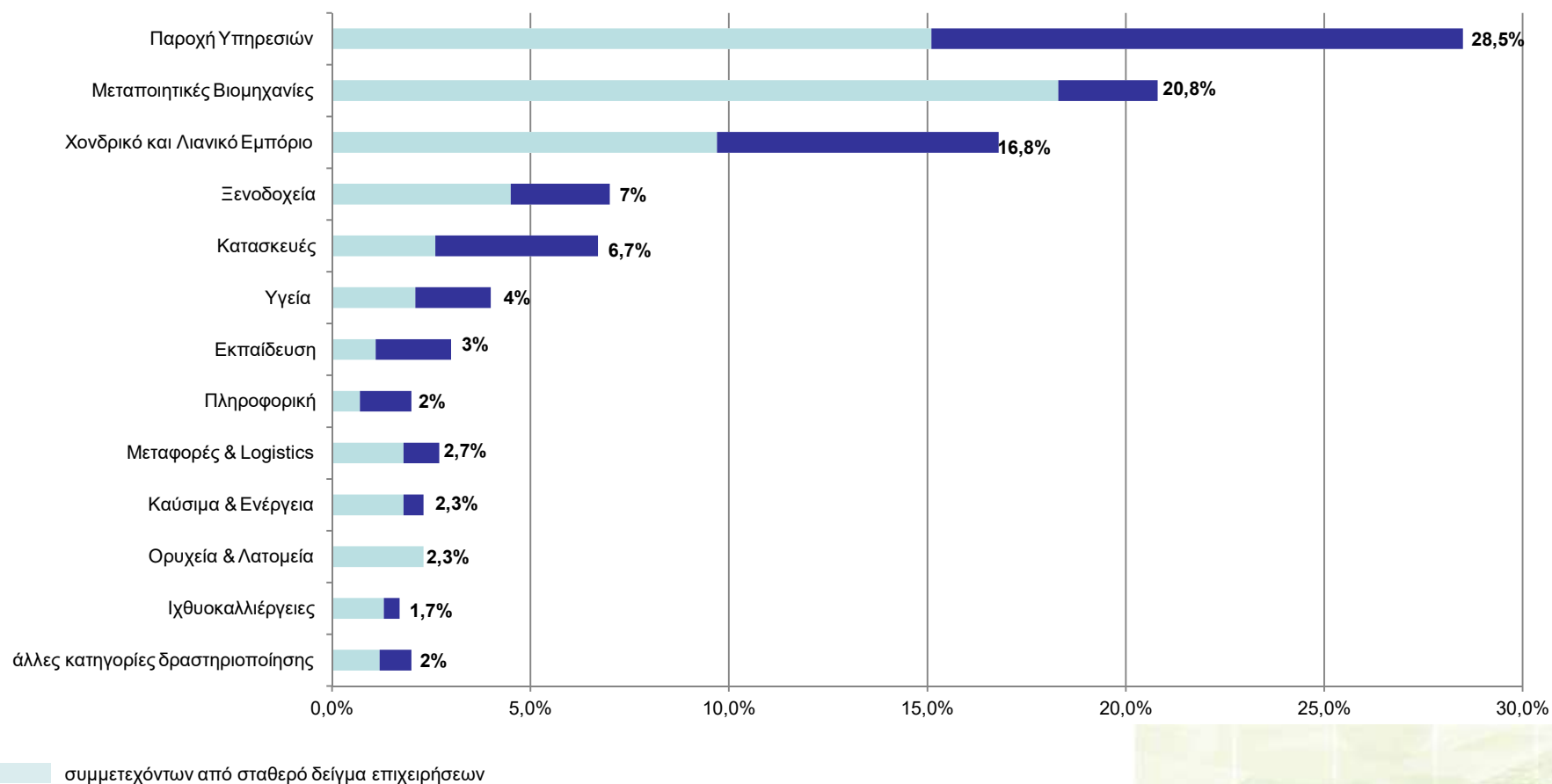


Γεωγραφική κατανομή επιχειρήσεων



Πανελλαδική κάλυψη επιχειρήσεων

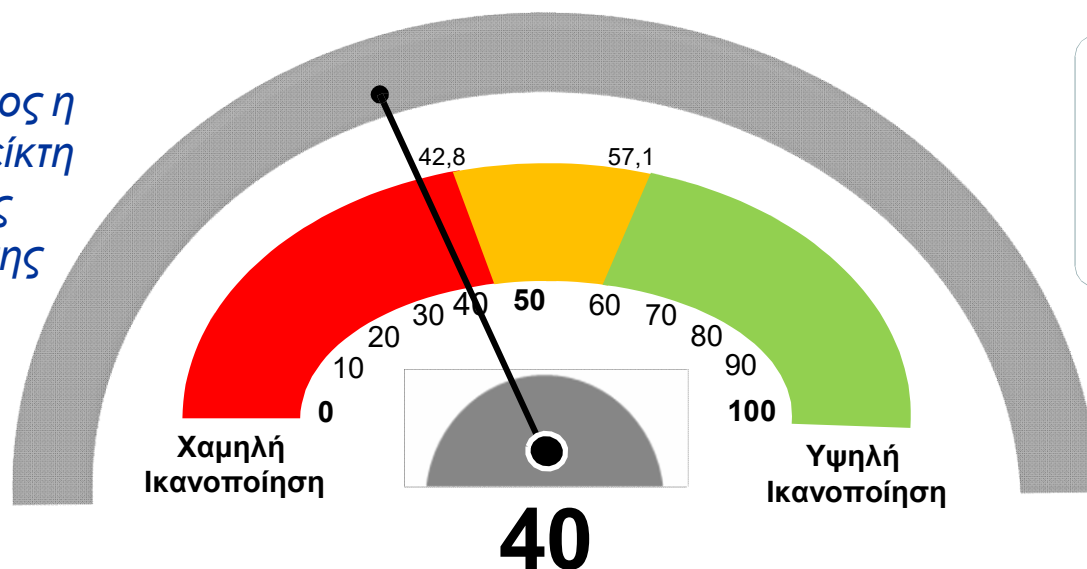
Κατανομή επιχειρήσεων ανά δραστηριότητα



Αποτελέσματα Βαρομέτρου

Δείκτης Συνολικής Ικανοποίησης

Αρνητική φέτος η
εικόνα του δείκτη
συνολικής
ικανοποίησης



- Ικανοποιημένοι
- Ούτε ικανοποιημένοι / Ούτε δυσανεστημένοι
- Δυσανεστημένοι

Δυσανεσκεία εκφράζουν οι επιχειρήσεις από την ποιότητα των Υπηρεσιών που παρέχει το Δημόσιο

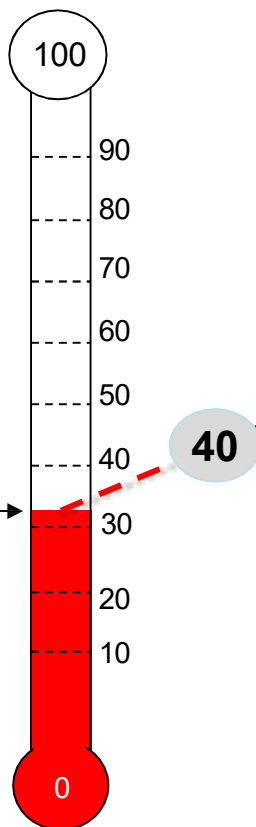
Η παρακολούθηση του δείκτη σε βάθος χρόνου θα αποτυπώνει με μεγαλύτερη ασφάλεια το βαθμό ικανοποίησης των επιχειρήσεων

Πρόκληση: Τα ευρήματα επιβεβαιώνουν ή αναιρούν την «περιρρέουσα» άποψη για τη Δημόσια Διοίκηση;

Η εμπειρία σε σχέση με την προσδοκία

Αρνητική η εμπειρία
των επιχειρήσεων
από το Δημόσιο...

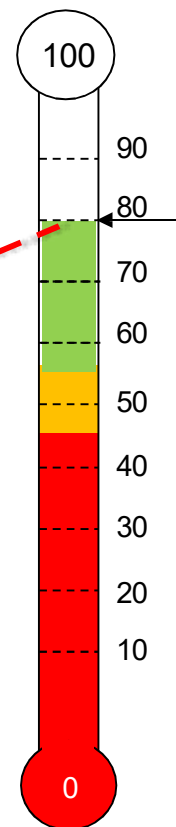
Εμπειρία



«32» Ικανοποίηση βάσει
πρόσφατης Εμπειρίας
επιχειρήσεων

- Ικανοποιημένοι
- Ούτε ικανοποιημένοι /
Ούτε δυσαρεστημένοι
- Δυσαρεστημένοι

Προσδοκία



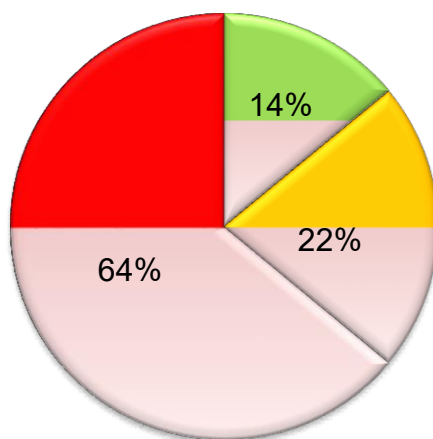
... η εικόνα
διορθώνεται από την
σχετική προσδοκία

«80» Ικανοποίηση βάσει
Προσδοκίας (πi θα περίμεναν
ρεαλιστικά οι επιχειρήσεις)

Πρόκειται για τη
ρεαλιστική προσδοκία.
Την προσδοκία η οποία
συνεκτιμά ψύχραιμα τα
προβλήματα και τις
προκλήσεις της Δημόσιας
Διοίκησης αλλά και τις
απαιτήσεις των
επιχειρήσεων

Αυθόρμητη και δομημένη απάντηση

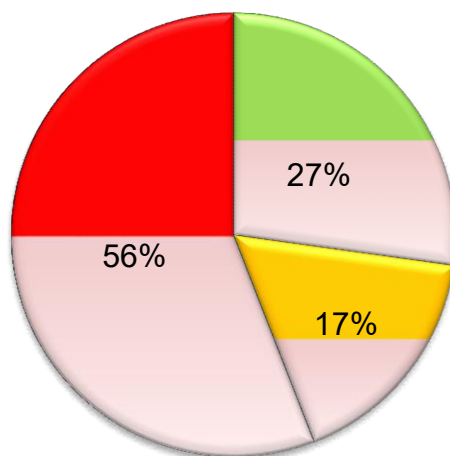
Αυθόρμητη απάντηση*



Πιο αρνητική η αυθόρμητη απάντηση των επιχειρήσεων

...πιθανόν να επηρεάζεται από το γενικότερο αρνητικό κλίμα

Δομημένη απάντηση**

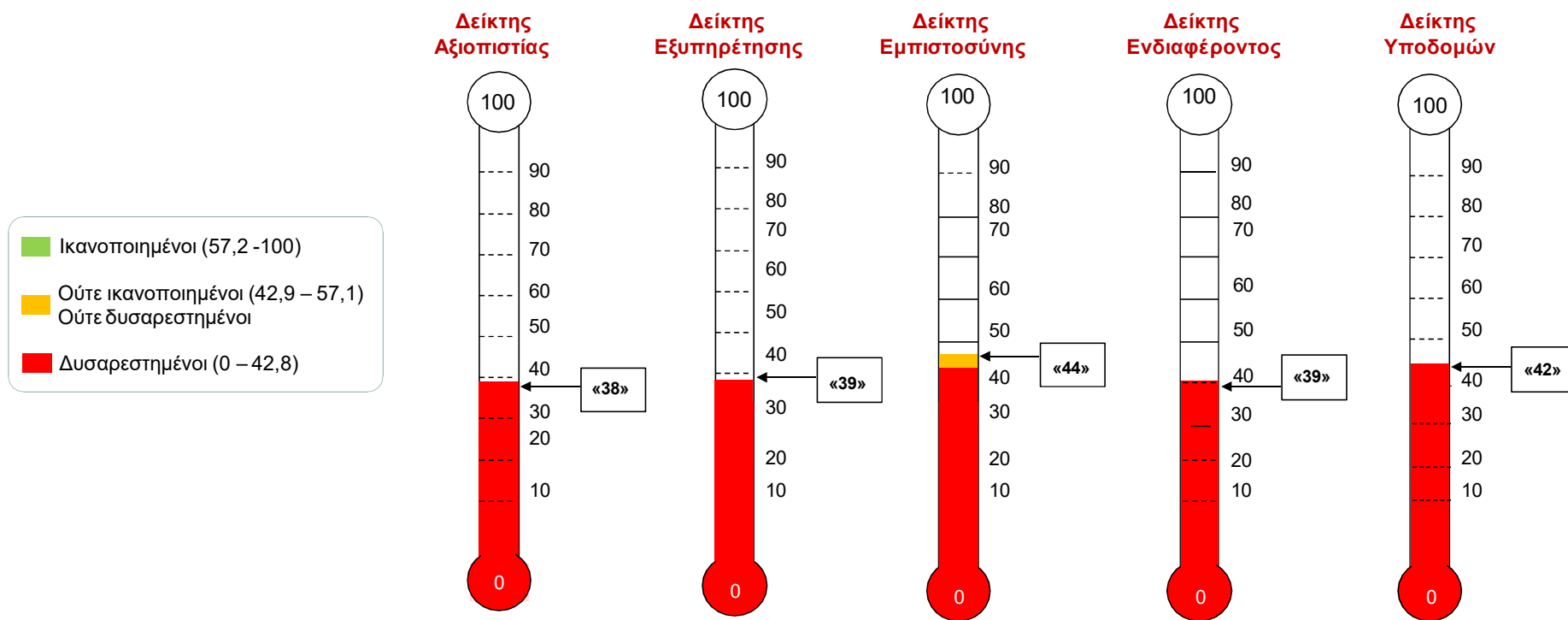


- Ικανοποιημένοι
- Ούτε ικανοποιημένοι / Ούτε δυσανεστημένοι
- Δυσανεστημένοι

(*): Αφορά την απάντηση στην αρχική ερώτηση γενικής ικανοποίησης από ποιότητα Δημόσιων Υπηρεσιών

(**): Αφορά τη βαθμολόγηση 22 δηλώσεων για την ποιότητα των Δημόσιων Υπηρεσιών

Τι τροφοδοτεί τη δυσαρέσκεια των επιχειρήσεων;



1. **Αξιοπιστία:** Παροχή υπηρεσιών με αξιοπιστία και ακρίβεια
2. **Εξυπηρέτηση:** Προθυμία για άμεση υποστήριξη και εξυπηρέτηση
3. **Εμπιστοσύνη:** Η μετάδοση εμπιστοσύνης και σιγουριάς από τους Δημόσιους Υπαλλήλους, καθώς και η επάρκεια τους σε γνώσεις και δεξιότητες
4. **Ενδιαφέρον:** Επίδειξη ενδιαφέροντος για την κάλυψη εξατομικευμένων / ειδικών αναγκών
5. **Υποδομές:** Η επάρκεια των εγκαταστάσεων και της υλικοτεχνικής υποδομής

Πρώτα μηνύματα για την ελλειμματική ποιότητα των Δημόσιων Υπηρεσιών

Η Δημόσια Διοίκηση...

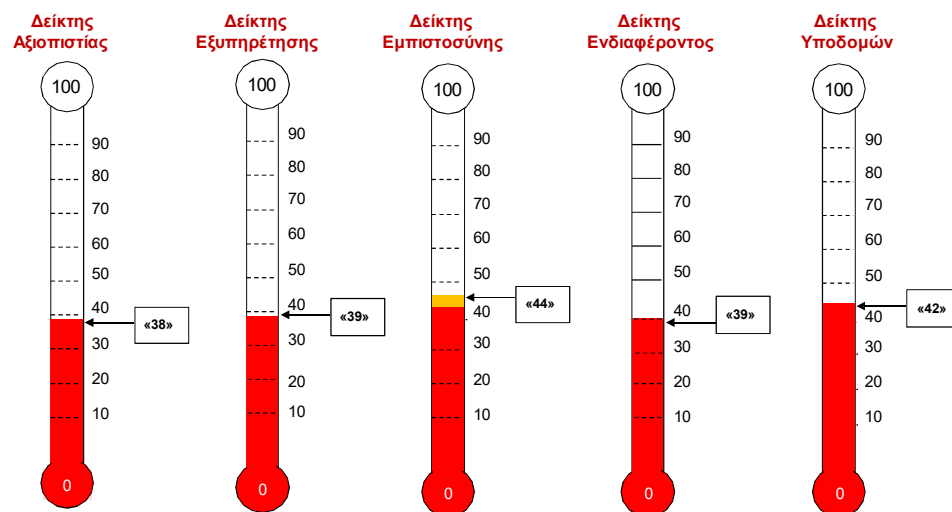
Δεν ανταποκρίνεται πάντα με ακρίβεια και αξιοπιστία στα αιτήματα των επιχειρήσεων (Αξιοπιστία)

Συχνά δεν διαθέτει πελατοκεντρική φιλοσοφία. Δεν κατανοεί επαρκώς τις ειδικές / εξατομικευμένες ανάγκες των επιχειρήσεων (Ενδιαφέρον)

Διαθέτει ικανούς και έμπειρους υπαλλήλους (Εμπιστοσύνη).... που αποτελούν όμως μέρος ενός ανεπαρκούς συστήματος

Δεν χαρακτηρίζεται για την αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων. Το ωράριο των Δημόσιων Υπηρεσιών δεν φαίνεται να εξυπηρετεί (Εξυπηρέτηση)

Δεν έχει ως μείζον πρόβλημα τις Υποδομές, αλλά ακόμη και αν το έλυνε πλήρως δεν θα αποτελούσε πανάκεια... ωστόσο υπάρχουν σημαντικά περιθώρια περαιτέρω βελτίωσης της τεχνολογικής υποδομής





Ανάλυση αποτελεσμάτων ανά μέγεθος εταιρείας

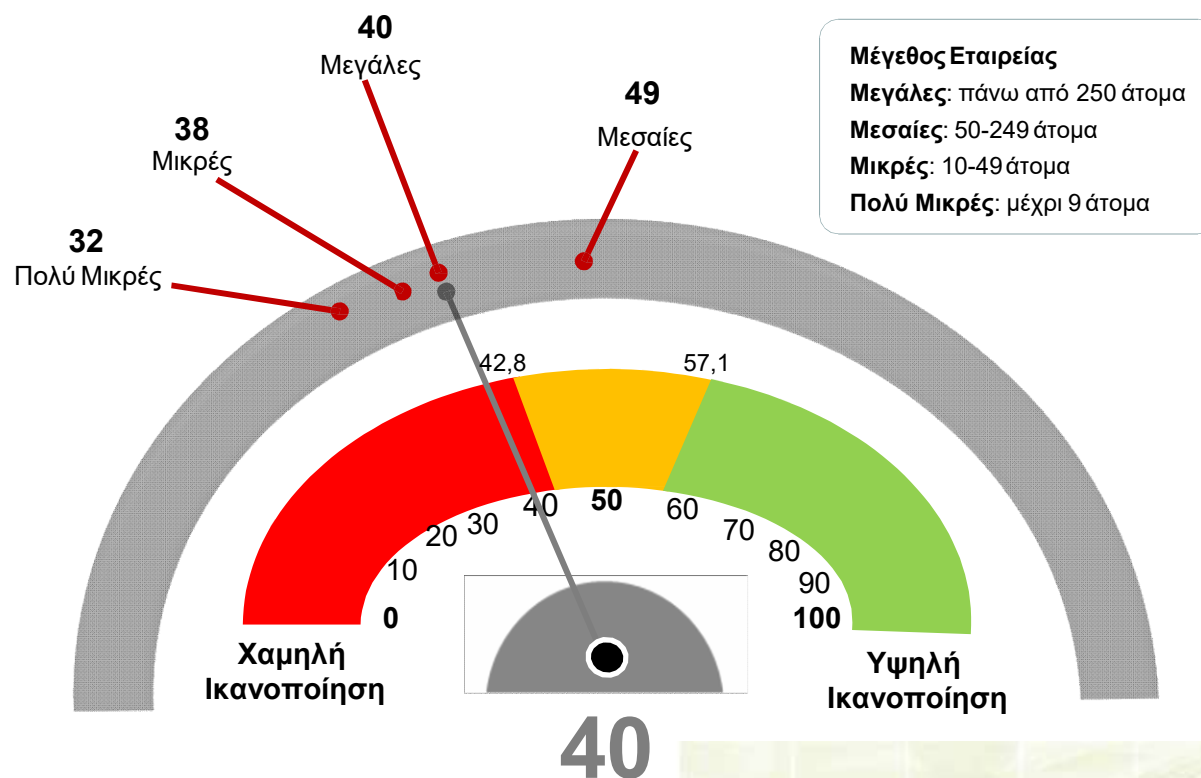
Απόκλιση μεταξύ πολύ μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων

Σχετικά λιγότερο
δυσανεστημένες από τη
δημόσια διοίκηση οι
επιχειρήσεις μεσαίου
μεγέθους

... η δομή και λειτουργία της
Δημόσιας Διοίκησης
φαίνεται να είναι δομημένη
έτσι ώστε να εξυπηρετεί
καλύτερα αυτές τις
επιχειρήσεις.

Στο περιθώριο της δημόσιας
διοίκησης “νοιώθουν” οι
πολύ μικρές επιχειρήσεις

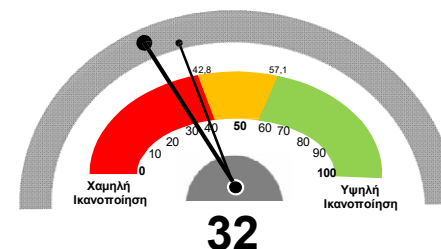
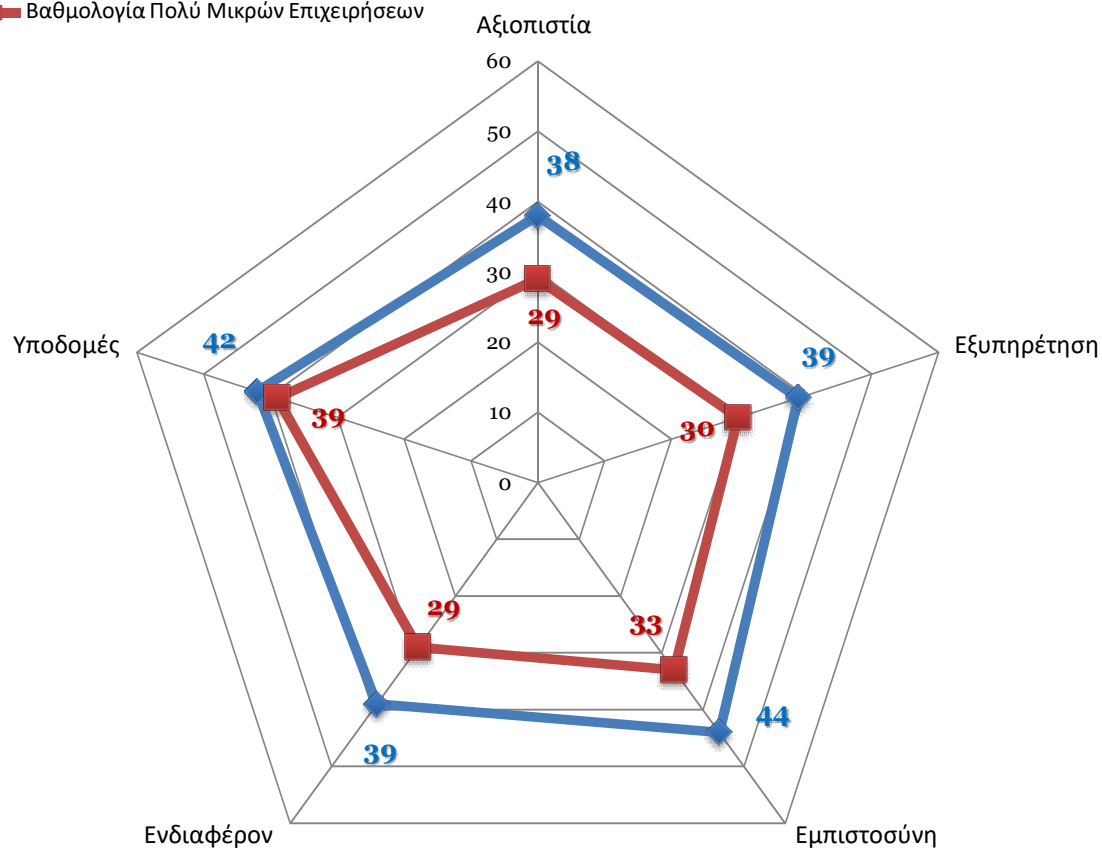
Δείκτης Συνολικής Ικανοποίησης ανά
Μέγεθος Εταιρείας



Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις (λιγότερα από 10 άτομα): Οι πιο δυσανεκτικές από τη Δημόσια Διοίκηση

◆ Συνολική βαθμολογία

■ Βαθμολογία Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων



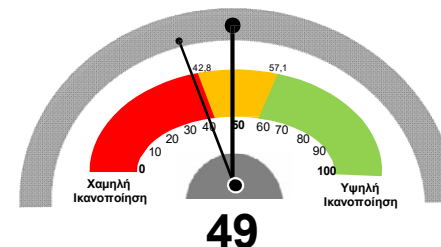
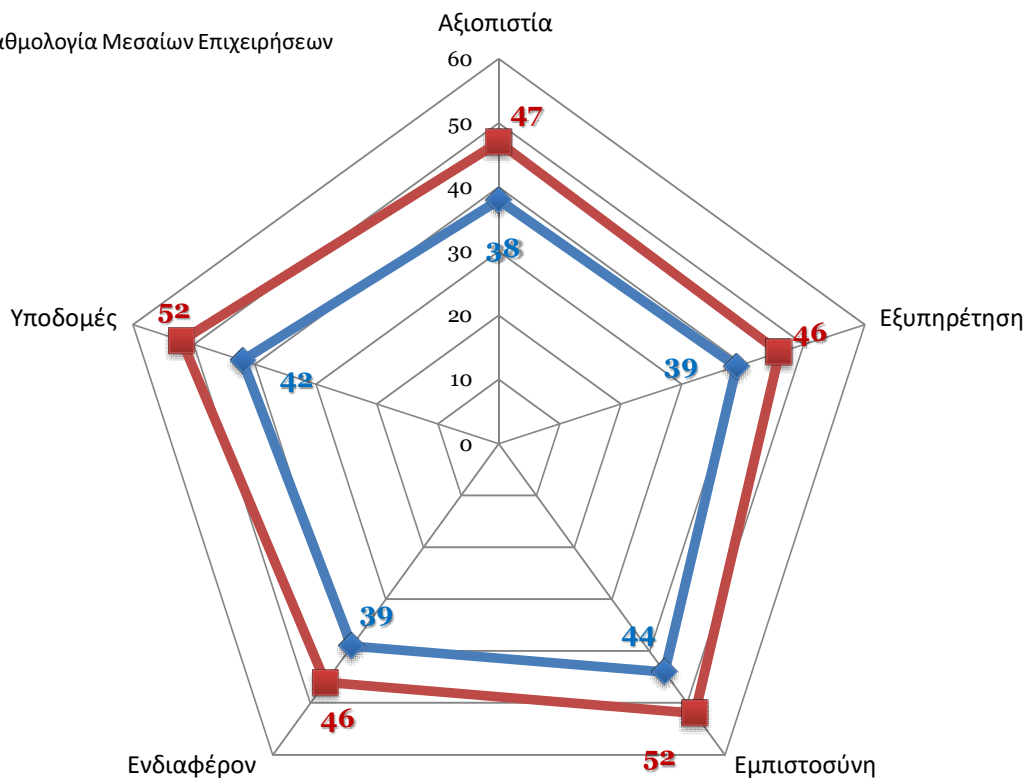
Η αρκετά χαμηλή βαθμολογία σε όλες τις διαστάσεις ποιότητας, αντιπροσωπευτική της γενικής δυσανεκσίας των πολύ μικρών επιχειρήσεων.

Οι Υποδομές αξιολογούνται πιο θετικά από τις υπόλοιπες διαστάσεις ποιότητας... αρκούν όμως για να αντιστρέψουν την εικόνα;

Μεσαίες Επιχειρήσεις (50 – 249 άτομα): Οι λιγότερο δυσανεστημένες από τη Δημόσια Διοίκηση

—●— Συνολική βαθμολογία

—■— Βαθμολογία Μεσαίων Επιχειρήσεων



Η ποιότητα υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης κρίνεται συγκριτικά πιο ικανοποιητική σε όλες της τις διαστάσεις

...είτε η Δημόσια Διοίκηση είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες των επιχειρήσεων μεσαίου μεγέθους

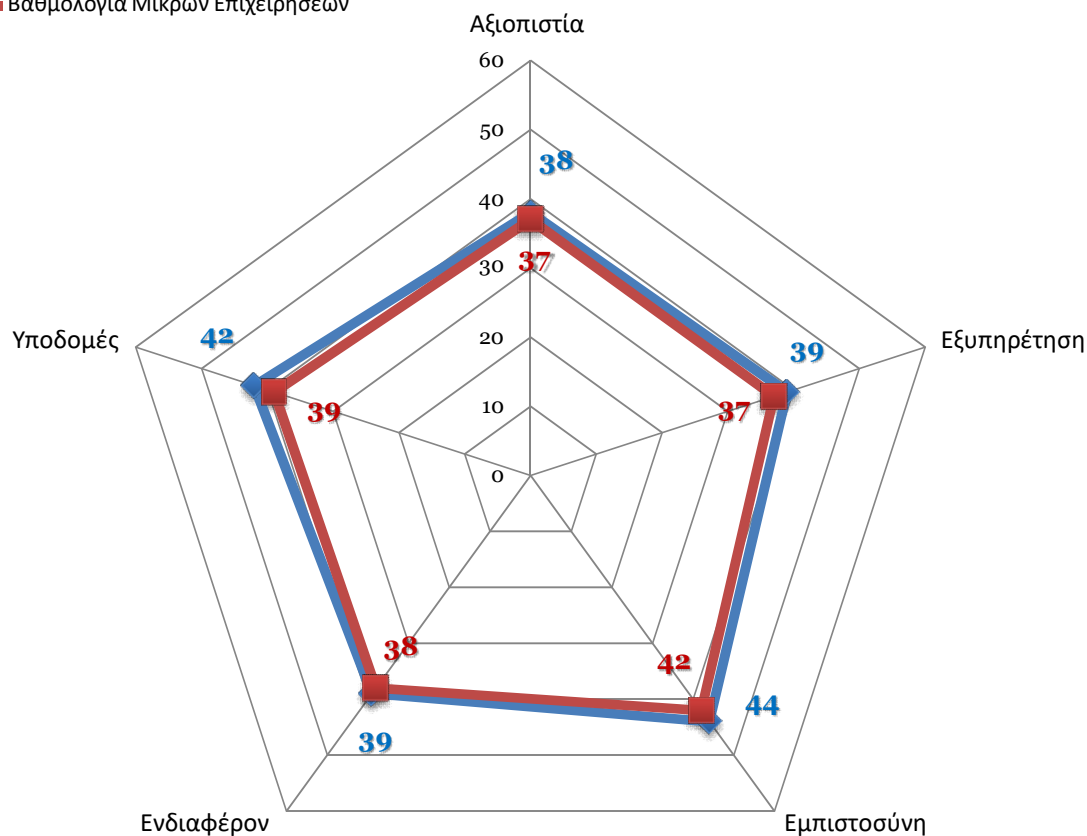
...είτε οι επιχειρήσεις αυτές προσαρμόστηκαν στον τρόπο λειτουργίας του κράτους

Πρόκληση: Πρόκειται για πραγματική ικανοποίηση ή οι επιχειρήσεις έχουν χαμηλώσει τις προσδοκίες τους... και δεν περιμένουν πολλά από το κράτος;

Μικρές Επιχειρήσεις (10 – 49 άτομα): Λιγότερο δυσανεστημένες αλλά μακριά από την ικανοποίηση

—●— Συνολική βαθμολογία

—■— Βαθμολογία Μικρών Επιχειρήσεων



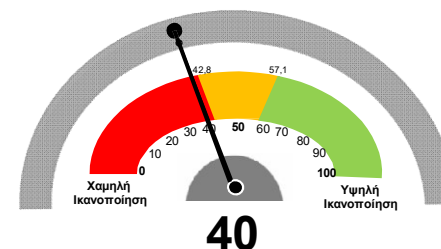
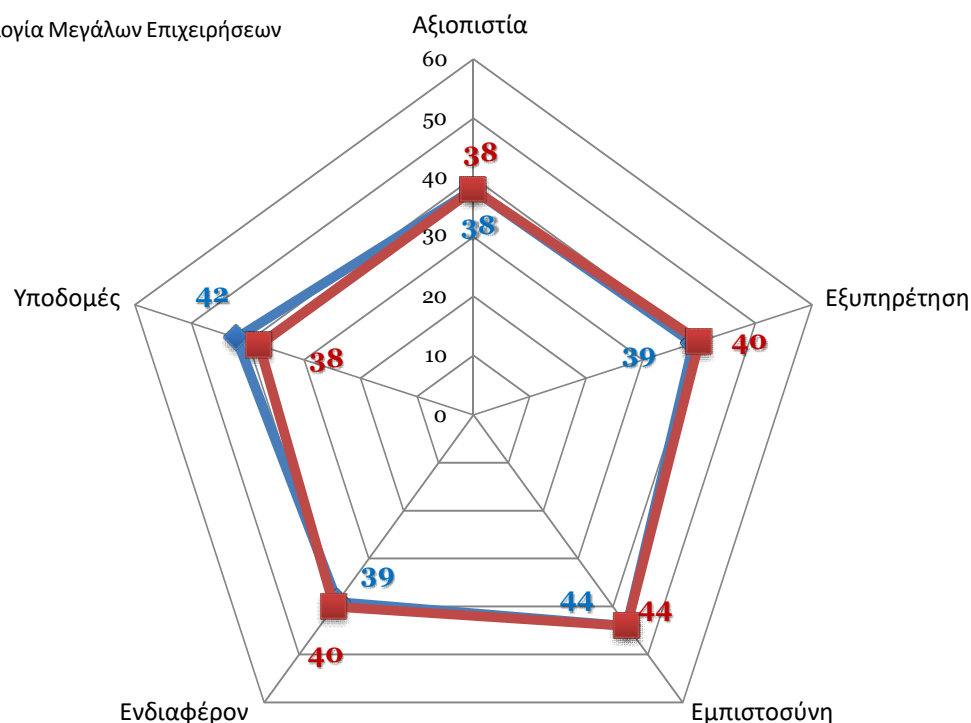
*Χαμηλή βαθμολογία που
καταδεικνύει το πρόβλημα στις
μικρότερες σε μέγεθος
επιχειρήσεις*

*...ωστόσο αξιολογούν τις
υπηρεσίες καλύτερα απ' ότι οι
πολύ μικρές επιχειρήσεις*

Μεγάλες Επιχειρήσεις (περισσότερα από 250 άτομα): Εξίσου δυσανεκτές... δεν αντιμετωπίζονται ευνοϊκότερα από τις υπόλοιπες επιχειρήσεις

— Συνολική βαθμολογία

■ Βαθμολογία Μεγάλων Επιχειρήσεων



Ο βαθμός ικανοποίησης των Μεγάλων Επιχειρήσεων βρίσκεται στο μέσο όρο του συνολικού δείγματος σε κάθε διάσταση

Οι μεγάλες επιχειρήσεις κρίνουν πιο αυστηρά τις υποδομές σε σχέση με το σύνολο

... πιθανόν λόγω των υψηλών απαιτήσεων που έχουν από τις δικές τους πιο ανεπτυγμένες δομές λειτουργίας



Ανάλυση αποτελεσμάτων ανά γεωγραφική περιοχή δραστηριοποίησης

Το 'Κέντρο' σε σχέση με την 'Περιφέρεια'

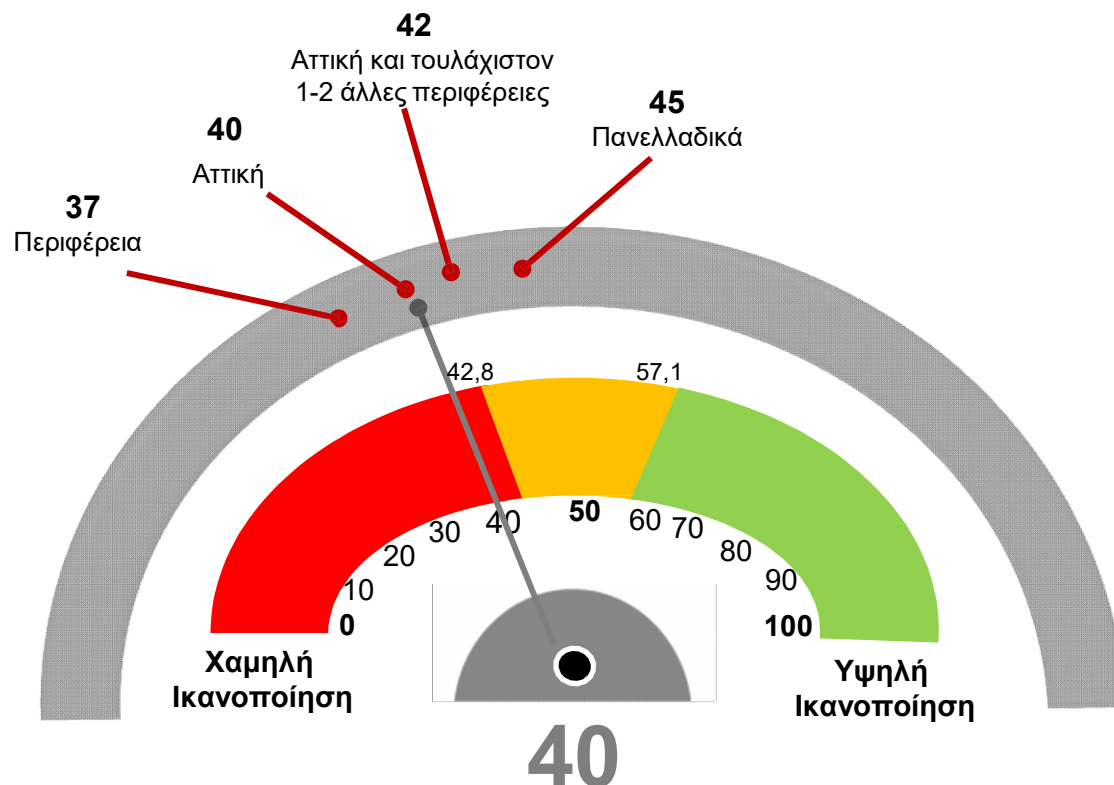
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Περιφέρεια παρουσιάζουν τη χαμηλότερη ικανοποίηση...

Οι επιχειρήσεις πανελλαδικής εμβέλειας επηρεάζονται σχετικά λιγότερο από το έλλειμμα ποιότητας της Δημόσιας Διοίκησης...

Γεωγραφική ομαδοποίηση



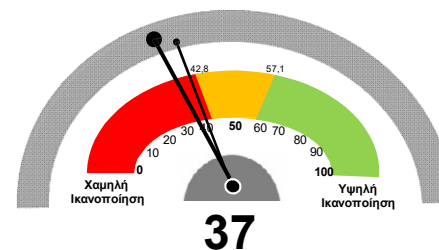
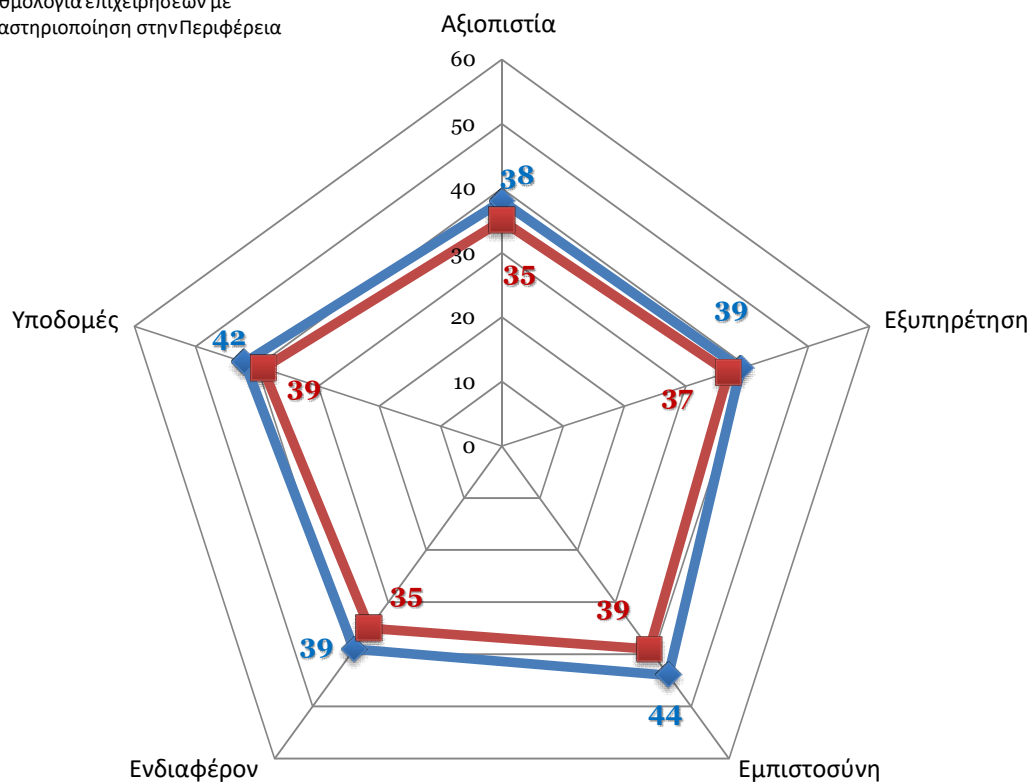
Δείκτης Συνολικής Ικανοποίησης ανά Περιοχή Δραστηριοποίησης



Δραστηριοποίηση στην Περιφέρεια: Ελλιπής υποστήριξη της επιχειρηματικότητας

— Συνολική βαθμολογία

— Βαθμολογία επιχειρήσεων με δραστηριοποίηση στην Περιφέρεια



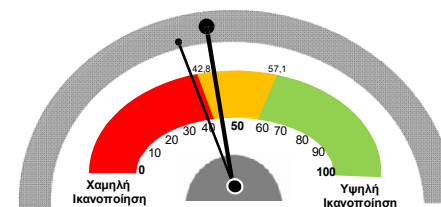
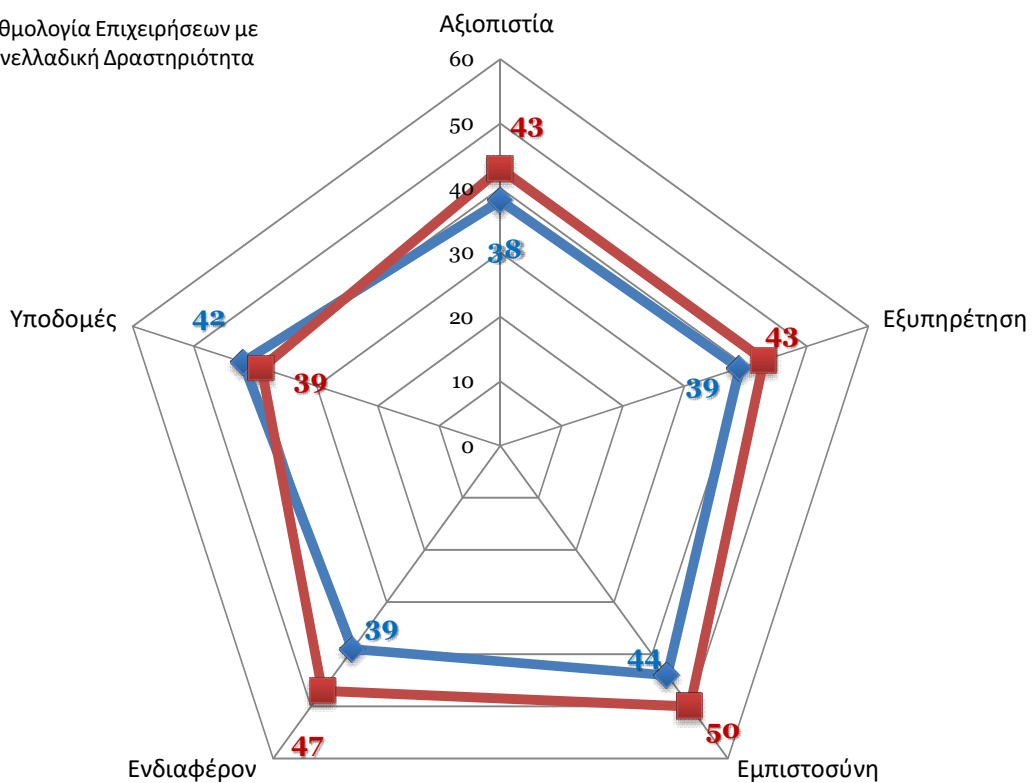
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Περιφέρεια έχουν χαμηλή βαθμολογία σε όλους τους δείκτες ποιότητας

... ένδειξη χαμηλής ποιότητας υπηρεσιών των περιφερειακών δομών της δημόσιας διοίκησης

Πανελλαδική δραστηριοποίηση

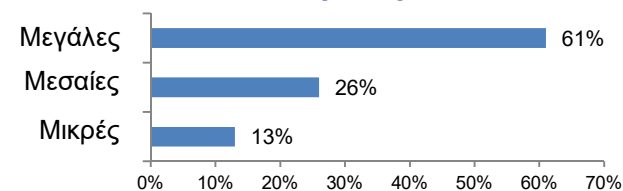
—●— Συνολική βαθμολογία

—■— Βαθμολογία Επιχειρήσεων με
Πανελλαδική Δραστηριότητα



Υψηλότερη βαθμολογία από το μέσο όρο στην πλειονότητα των διαστάσεων (εκτός υποδομών) για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται πανελλαδικά

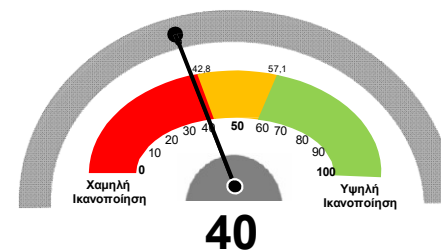
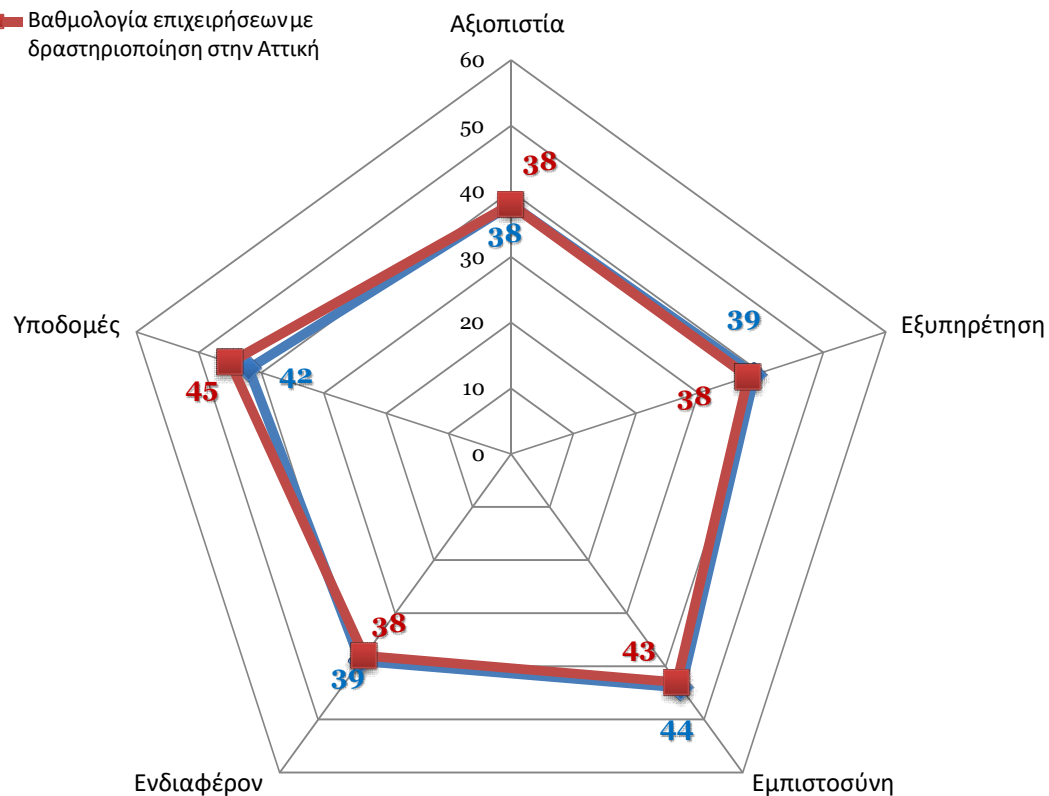
Σύνθεση εταιρειών



Δραστηριοποίηση στην Αττική

◆ Συνολική βαθμολογία

■ Βαθμολογία επιχειρήσεων με δραστηριοποίηση στην Αττική



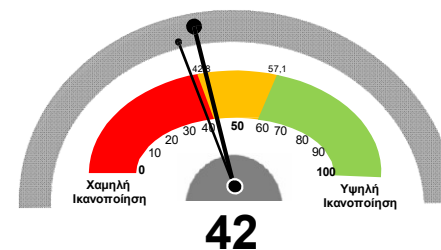
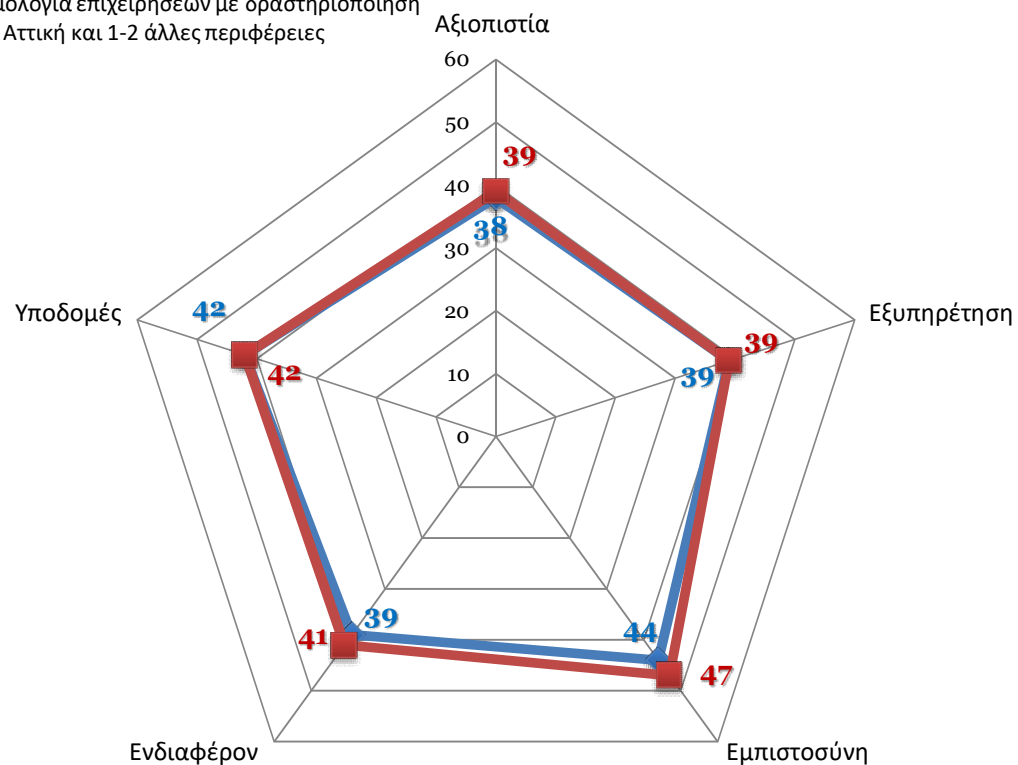
Μικρές αποκλίσεις στους μέσους δείκτες ποιότητας για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται αποκλειστικά στην Αττική

Οι Υποδομές αξιολογούνται πιο θετικά ...ένδειξη για αναβαθμισμένες υποδομές στο κέντρο

Δραστηριοποίηση σε Αττική και 1 - 2 άλλες περιφέρειες

— Συνολική βαθμολογία

■ Βαθμολογία επιχειρήσεων με δραστηριοποίηση στην Αττική και 1-2 άλλες περιφέρειες



Μικρές αποκλίσεις από τη μέση βαθμολογία των επιμέρους διαστάσεων ποιότητας



Ανάλυση αποτελεσμάτων ανά κλάδο δραστηριοποίησης

Διαφοροποίηση στην ικανοποίηση ανά κλάδο δραστηριοποίησης

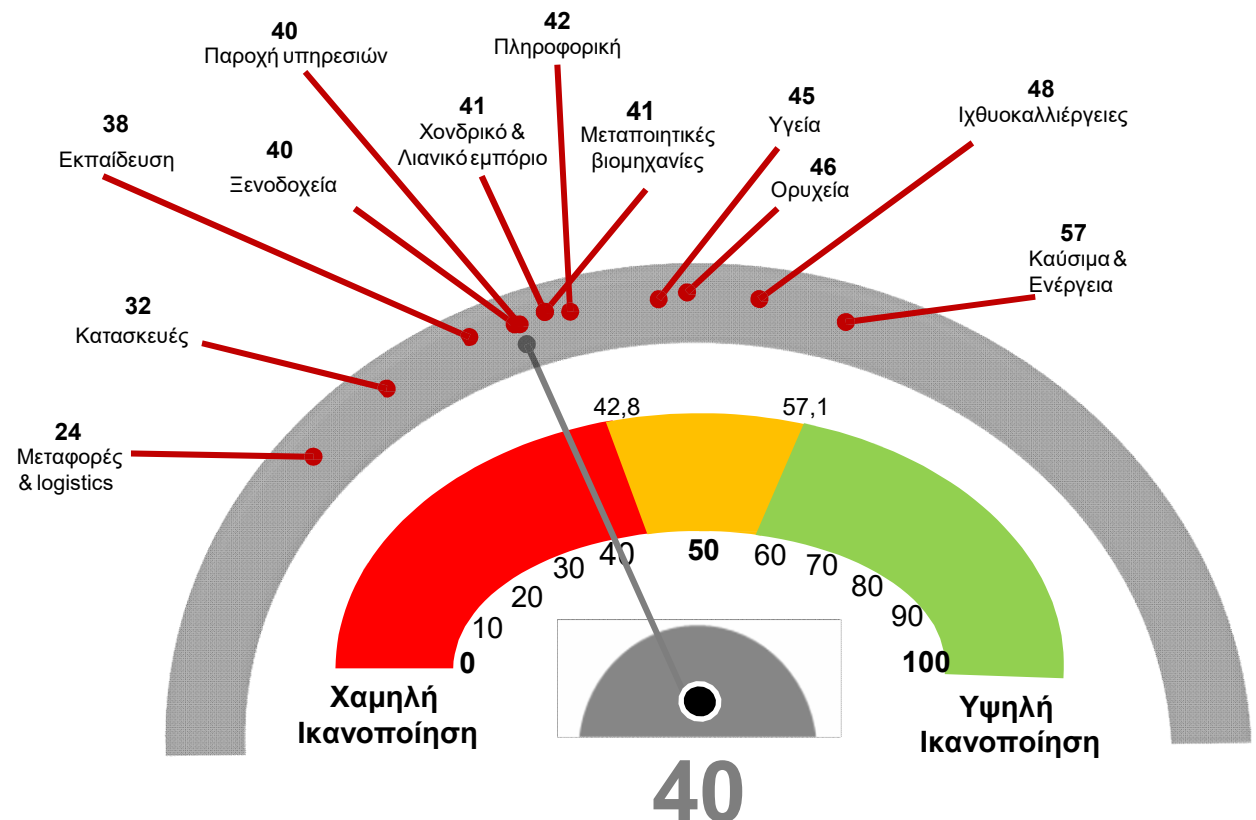
Η καρδιά της επιχειρηματικότητας
(Μεταποίηση, Υπηρεσίες,
Εμπόριο, Τουρισμός) αντανακλά
τον μέσο βαθμό ικανοποίησης

Στο “κόκκινο” οι κλάδοι
Μεταφορών & logistics και
Κατασκευών

Δεν καταγράφεται σημαντική
δυσανεμία στους κλάδους των
Ιχθυοκαλλιεργειών, Ορυχείων
και **Υγείας**

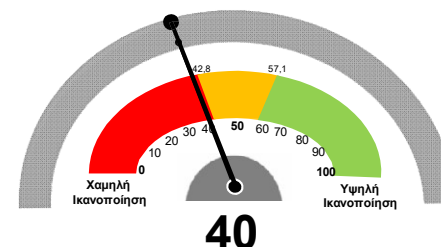
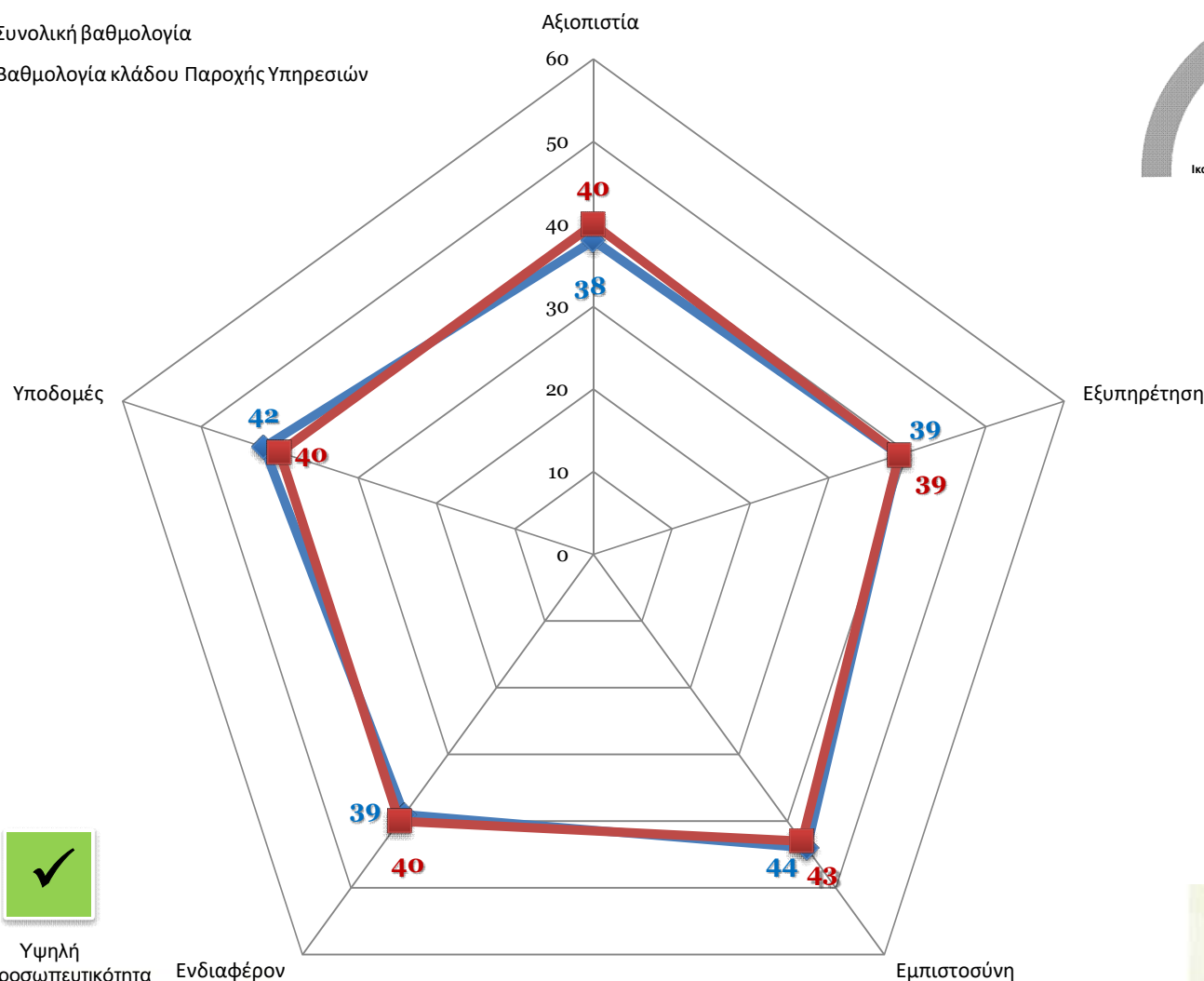
Σχετικά ικανοποιημένες οι
εταιρείες του κλάδου των
Καυσίμων & Ενέργειας

Δείκτης Συνολικής Ικανοποίησης ανά Κλάδο Δραστηριοποίησης



Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών

◆ Συνολική βαθμολογία
■ Βαθμολογία κλάδου Παροχής Υπηρεσιών

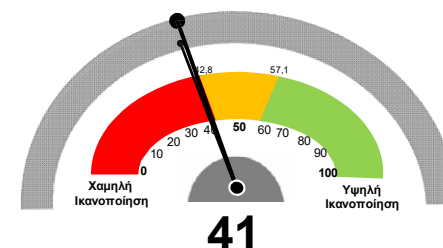
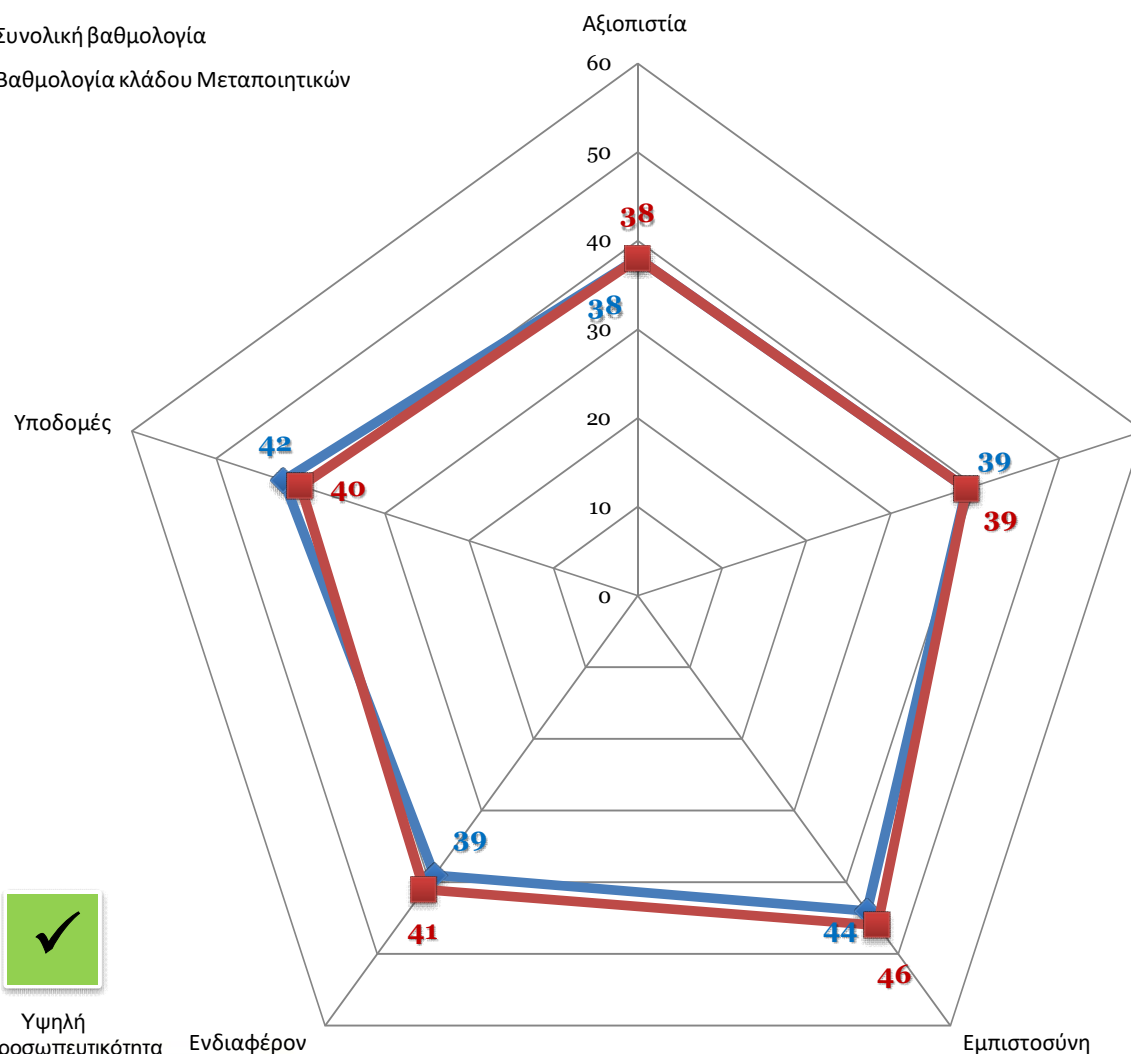


Η καρδιά της επιχειρηματικότητας (Μεταποίηση, Υπηρεσίες, Εμπόριο, Τουρισμός) αντανακλά τον μέσο βαθμό ικανοποίησης

Έμφαση στην αξιοπιστία για τις εταιρείες του κλάδου παροχής υπηρεσιών

Κλάδος Μεταποιητικών επιχειρήσεων

Συνολική βαθμολογία
 Βαθμολογία κλάδου Μεταποιητικών



Η καρδιά της
 Εξυπηρέτηση **Επιχειρηματικότητας**
(Μεταποίηση, Υπηρεσίες, Εμπόριο, Τουρισμός)
 αντανακλά τον μέσο βαθμό
 ικανοποίησης

Έμφαση στην εμπιστοσύνη
και το ενδιαφέρον για τις
 εταιρείες του κλάδου της
 μεταποίησης

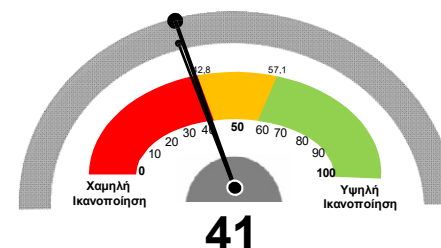
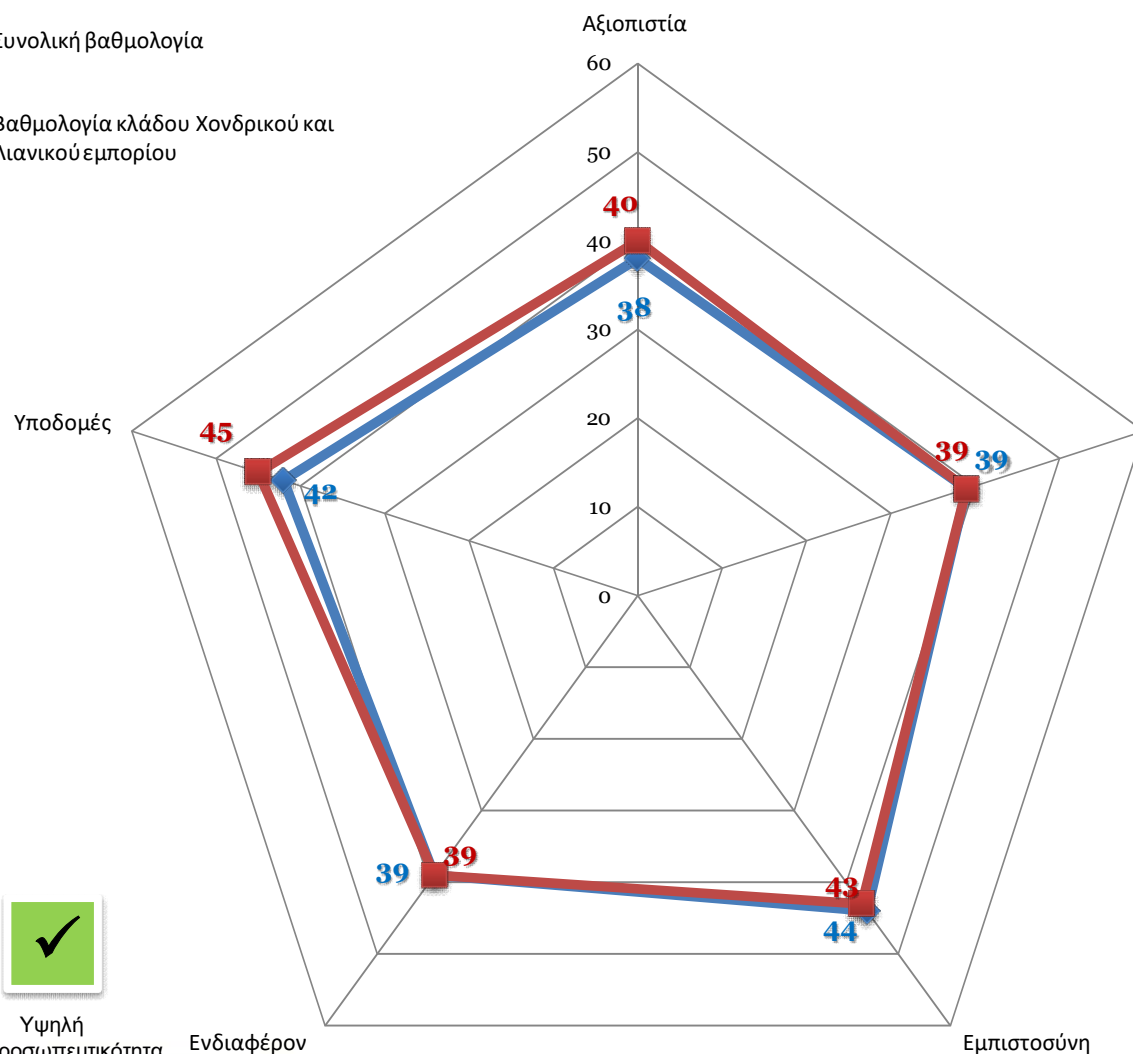


Υψηλή
Αντιπροσωπευτικότητα Ενδιαφέρον

Κλάδος Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου

—●— Συνολική βαθμολογία

—■— Βαθμολογία κλάδου Χονδρικού και
Λιανικού εμπορίου



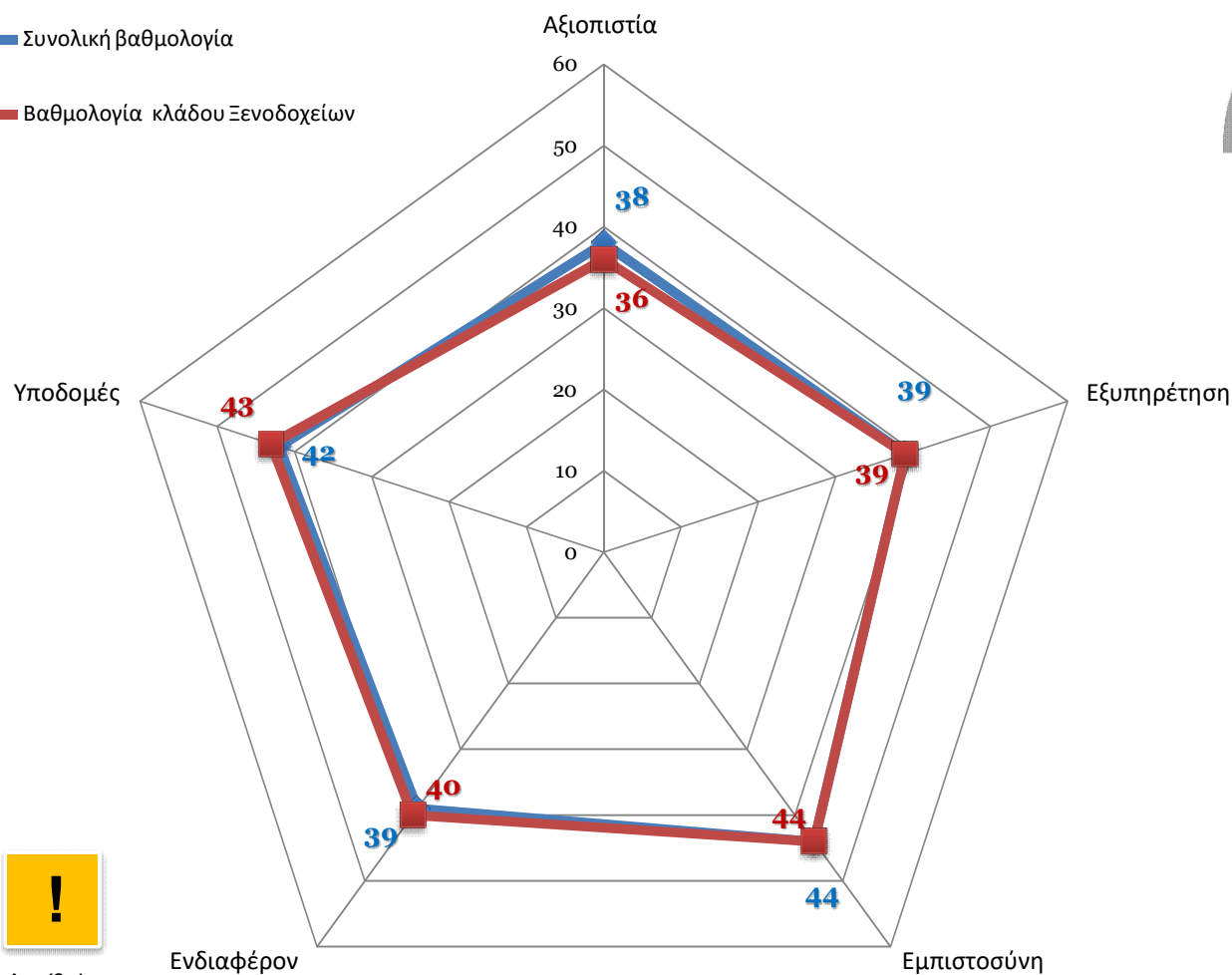
Η καρδιά της
Εξυπηρέτησης **Επιχειρηματικότητας**
(Μεταποίηση, Υπηρεσίες,
Εμπόριο, Τουρισμός)
αντανακλά τον μέσο βαθμό
ικανοποίησης

Έμφαση στις υποδομές για
τις εταιρείες του κλάδου του
εμπορίου

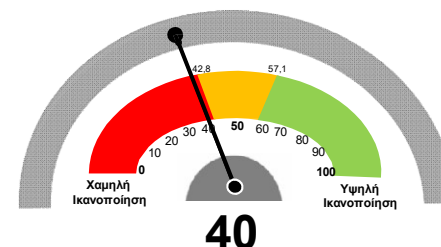
Κλάδος Ξενοδοχείων

—●— Συνολική βαθμολογία

—■— Βαθμολογία κλάδου Ξενοδοχείων



Αμφίβολη
Αντιπροσωπευτικότητα

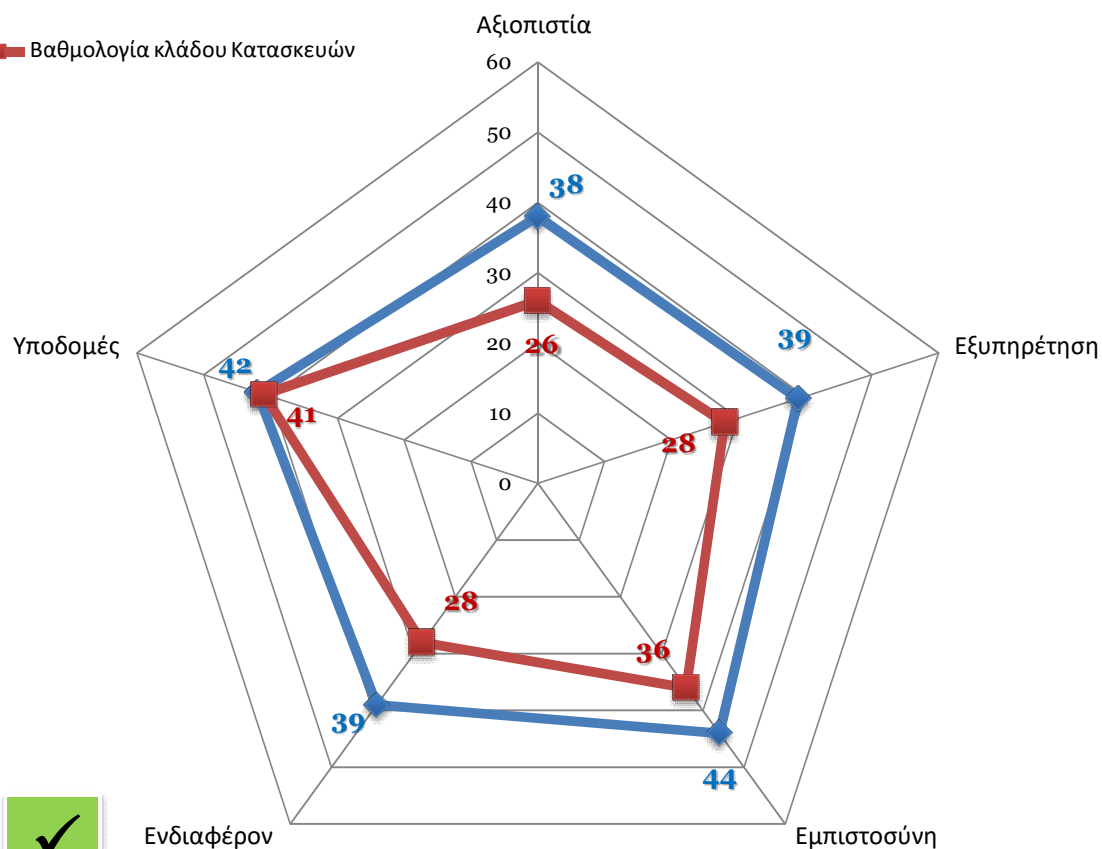


*Η καρδιά της
επιχειρηματικότητας
(Μεταποίηση, Υπηρεσίες,
Εμπόριο, Τουρισμός)
αντανακλά τον μέσο βαθμό
ικανοποίησης*

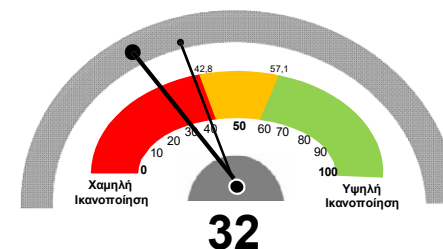
Έμφαση στην αξιοπιστία για
τις εταιρείες του
ξενοδοχειακού κλάδου

Κλάδος Κατασκευών

Συνολική βαθμολογία
Βαθμολογία κλάδου Κατασκευών



Υψηλή
Αντιπροσωπευτικότητα



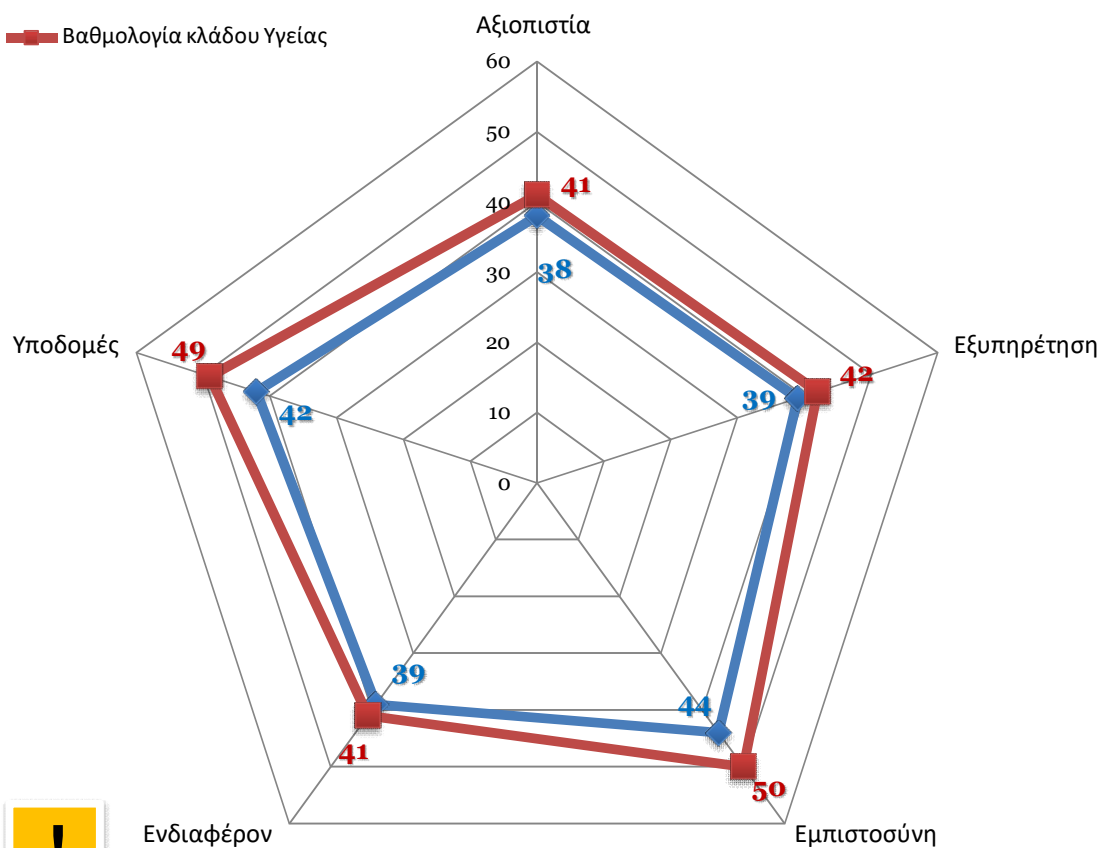
Αρκετά χαμηλή βαθμολογία σε όλες τις διαστάσεις ποιότητας, με εξαίρεση τις Υποδομές

...πιθανόν η δυσaréσκεια να επηρεάζεται και από τη δυσμενή οικονομική συγκυρία που έχει πλήξει τον κλάδο

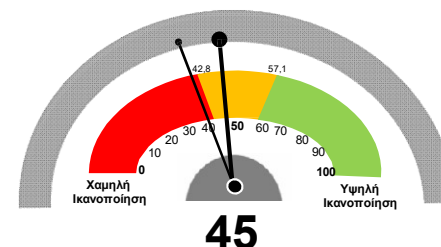
Κλάδος Υγείας

Συνολική βαθμολογία

Βαθμολογία κλάδου Υγείας



Αμφίβολη
Αντιπροσωπευτικότητα



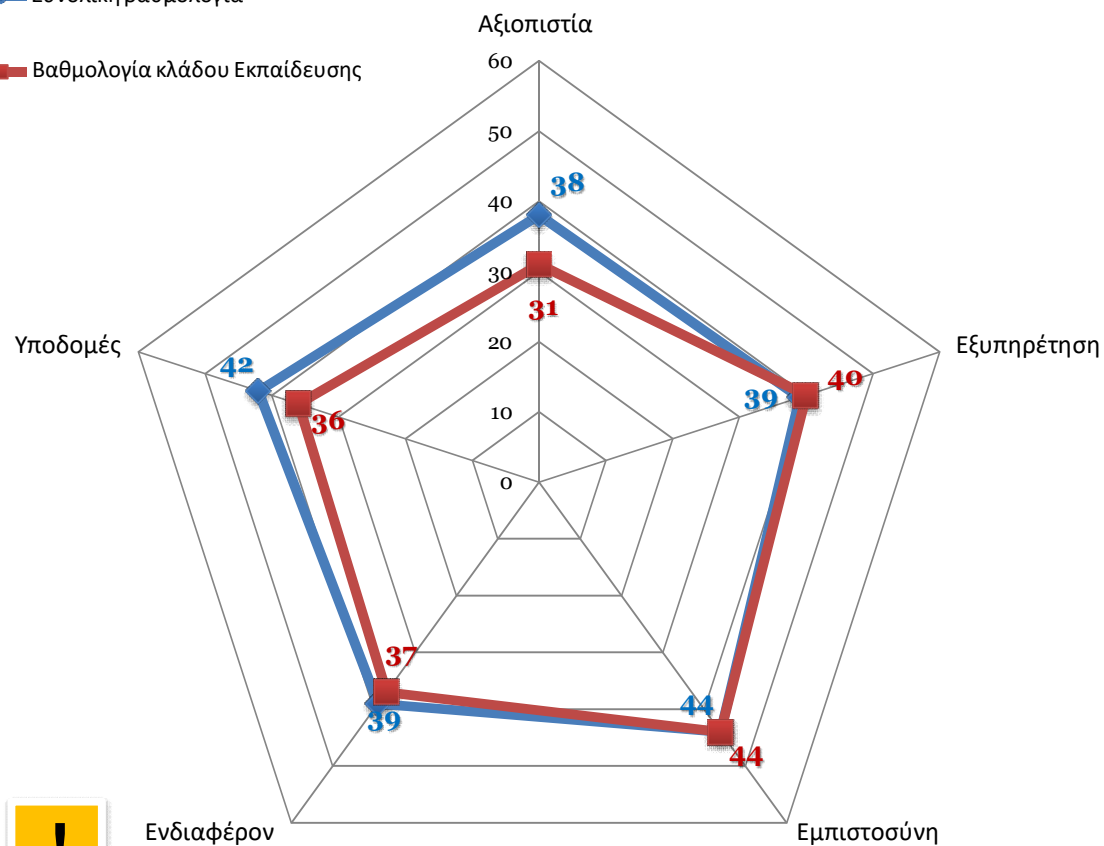
Ο κλάδος της Υγείας
συγκεντρώνει υψηλότερη
βαθμολογία από το συνολικό
δείκτη ικανοποίησης

Η εμπιστοσύνη και οι υποδομές
ξεχωρίζουν με αρκετά υψηλή
βαθμολογία

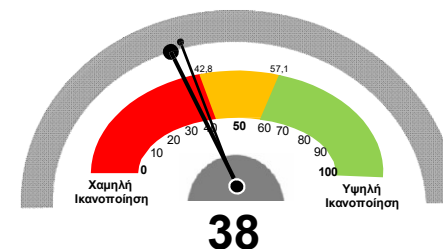
Κλάδος Εκπαίδευσης

Συνολική βαθμολογία

Βαθμολογία κλάδου Εκπαίδευσης



Αμφίβολη
Αντιπροσωπευτικότητα

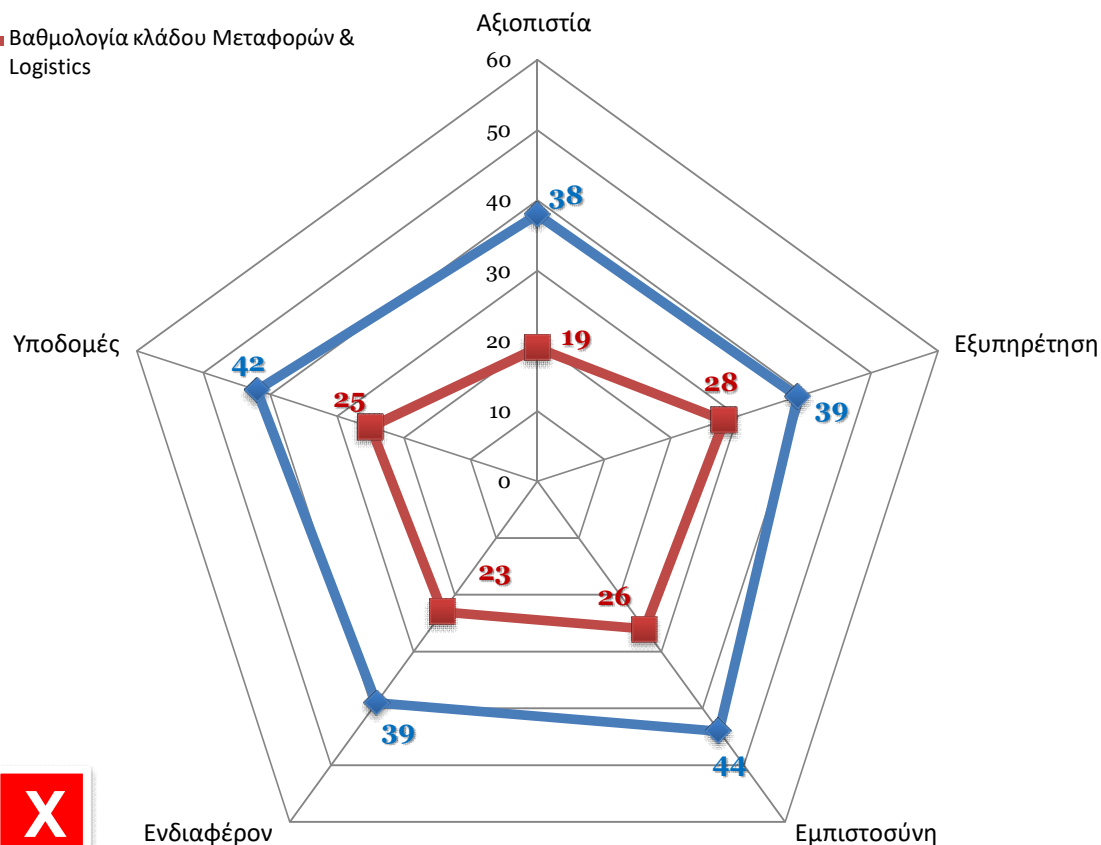


*Η αξιοπιστία και οι υποδομές
κρίνονται περισσότερο
ανεπαρκείς από τον κλάδο της
εκπαίδευσης*

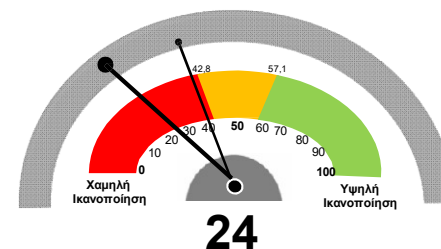
Κλάδος Μεταφορών & Logistics

Συνολική βαθμολογία

Βαθμολογία κλάδου Μεταφορών & Logistics



Χαμηλή
Αντιπροσωπευτικότητα



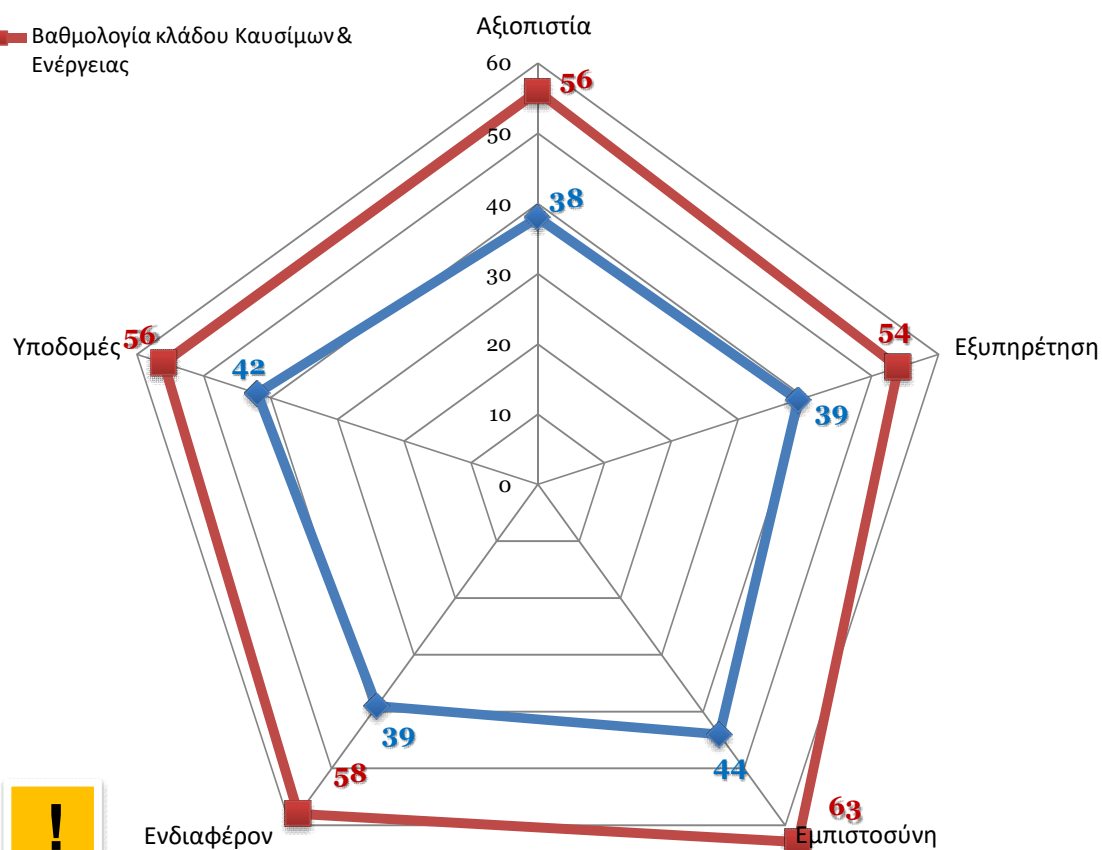
Στο “κόκκινο” ο κλάδος των Μεταφορών & Logistics με το υψηλότερο επίπεδο δυσανεξίας

Όμως η περιορισμένη αντιπροσωπευτικότητα δεν επιτρέπει ασφαλή συμπεράσματα

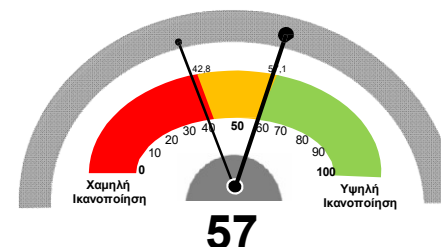
Κλάδος Καυσίμων & Ενέργειας

—●— Συνολική βαθμολογία

—■— Βαθμολογία κλάδου Καυσίμων & Ενέργειας



Αμφίβολη
Αντιπροσωπευτικότητα



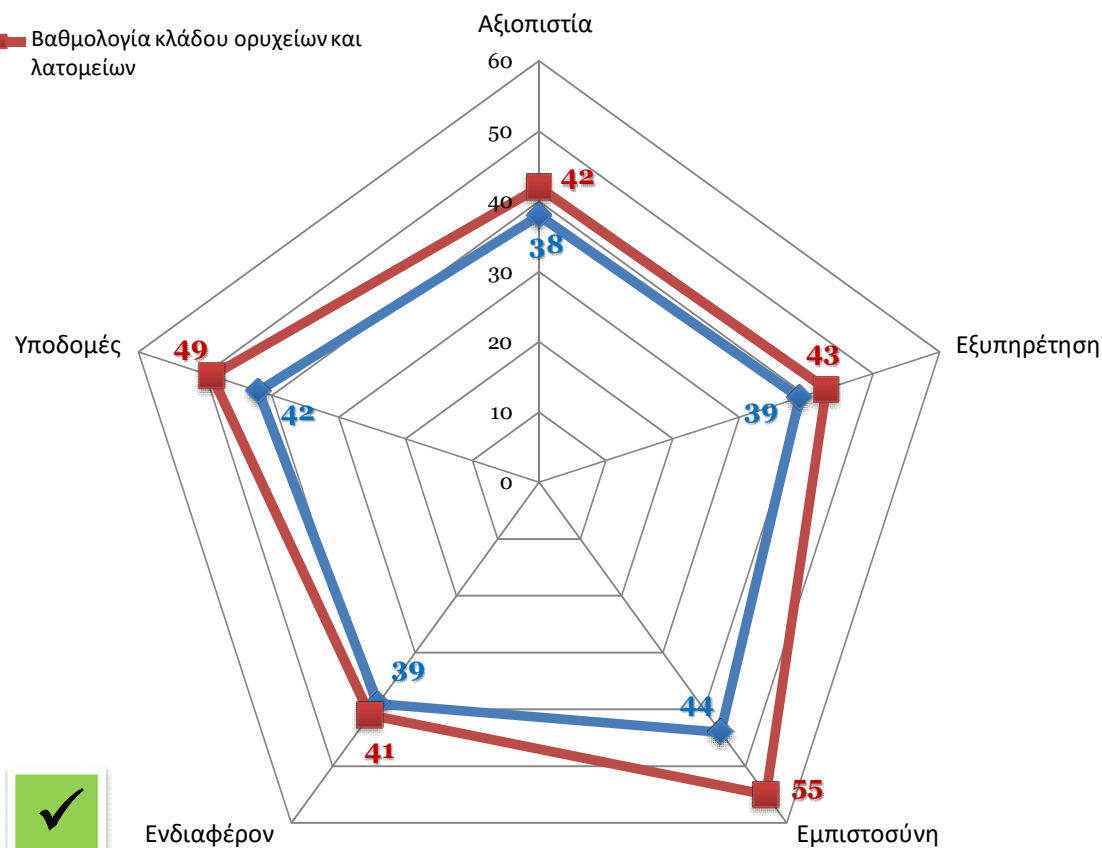
Σχετικά ικανοποιημένες οι εταιρείες του κλάδου των Καυσίμων και της Ενέργειας με αρκετά υψηλή βαθμολογία σε όλες τις διαστάσεις ποιότητας

... πιθανόν η ικανοποίηση επηρεάζεται από την συνεργασία του με τις ευέλικτες εξειδικευμένες και σύγχρονες ανεξάρτητες ρυθμιστικές αρχές

Κλάδος Ορυχείων & Λατομείων

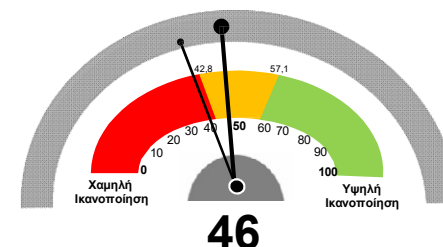
◆ Συνολική βαθμολογία

■ Βαθμολογία κλάδου ορυχείων και
λατομείων



Ενδιαφέρον

Υψηλή
Αντιπροσωπευτικότητα



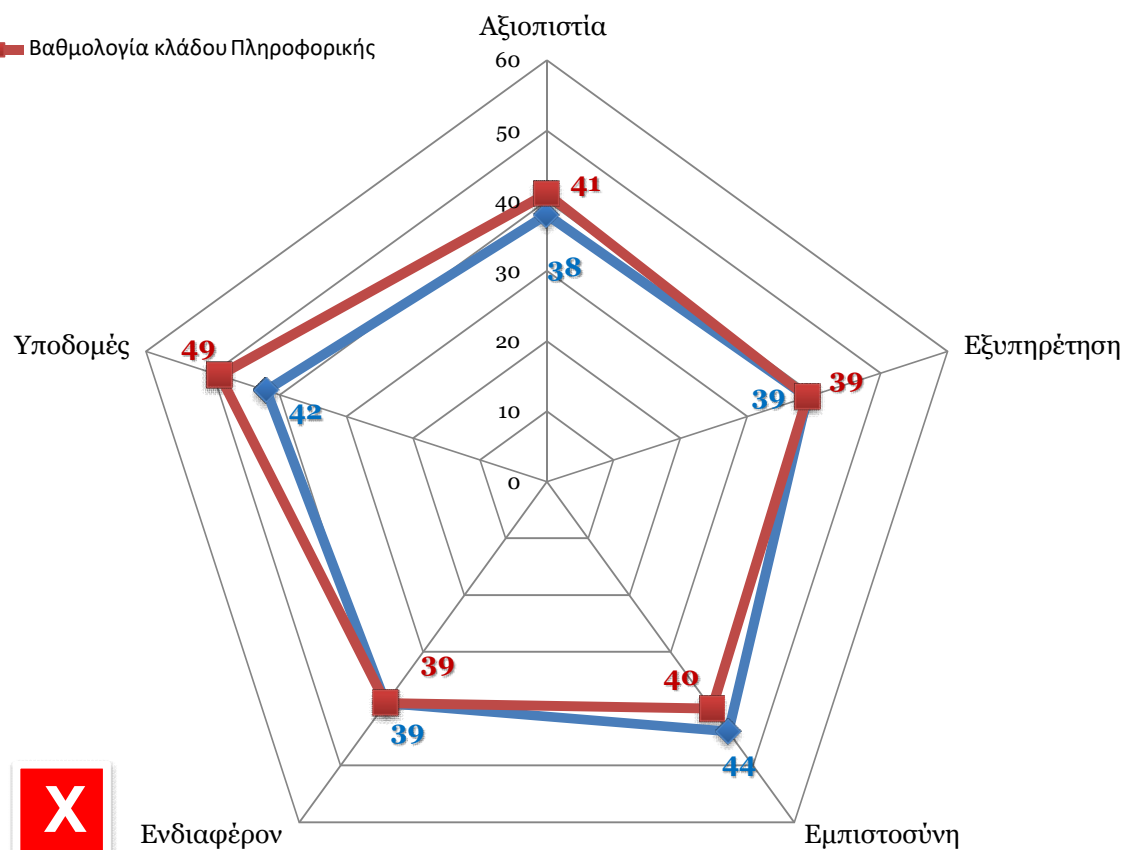
Ο κλάδος των Ορυχείων και
Λατομείων εμφανίζεται
περισσότερο ικανοποιημένος
από το συνολικό δείκτη
ικανοποίησης

Ιδιαίτερη έμφαση στην
εμπιστοσύνη

Κλάδος Πληροφορικής

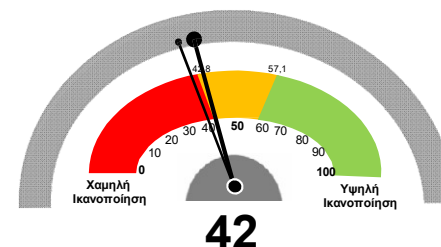
— Συνολική βαθμολογία

■ Βαθμολογία κλάδου Πληροφορικής



Ενδιαφέρον

Χαμηλή
Αντιπροσωπικότητα



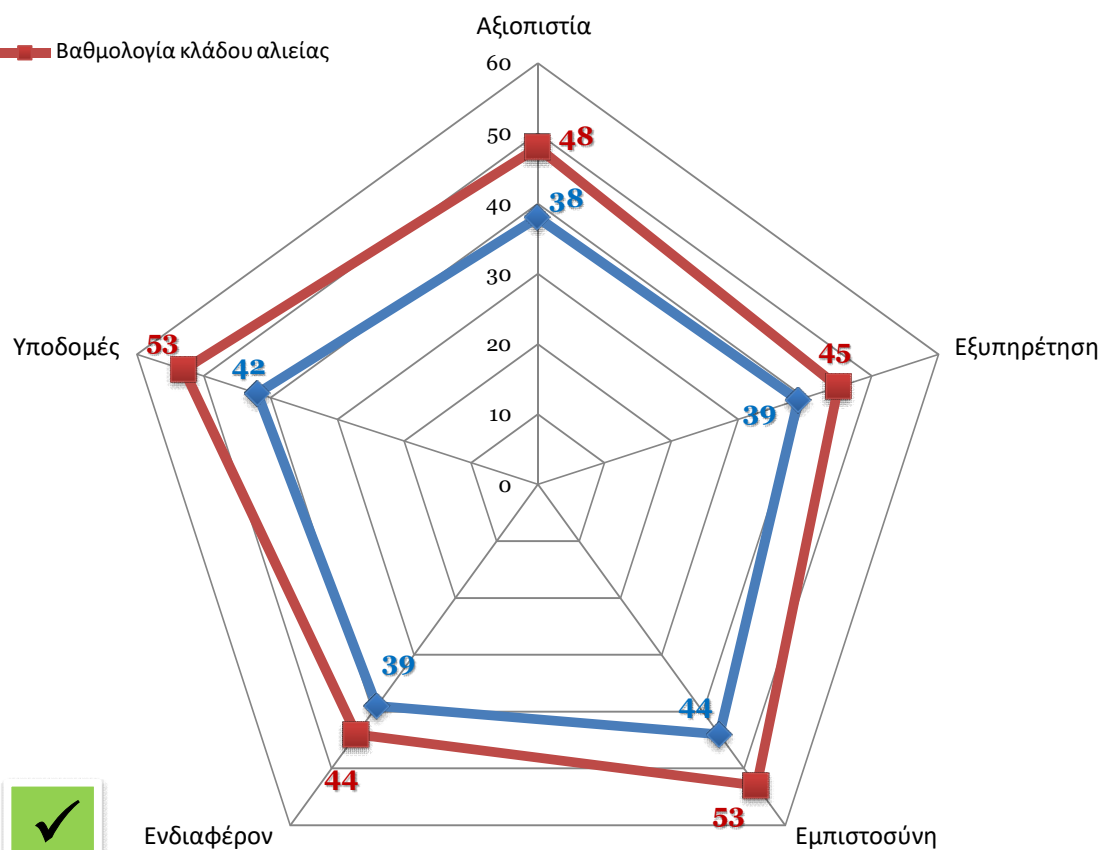
Ο κλάδος της Πληροφορικής
στα ίδια περίπου επίπεδα με το
συνολικό δείκτη ικανοποίησης

Όμως η περιορισμένη
αντιπροσωπικότητα δεν
επιτρέπει ασφαλή
συμπεράσματα

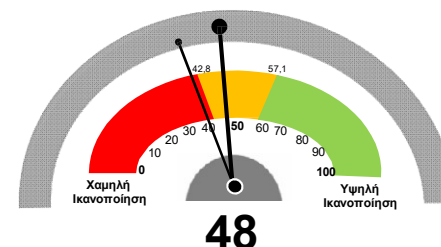
Κλάδος Ιχθυοκαλλιέργειών

—●— Συνολική βαθμολογία

—■— Βαθμολογία κλάδου αλιείας



Υψηλή
Αντιπροσωπευτικότητα



Αρκετά υψηλότερη βαθμολογία από το μέσο όρο σε όλους τους δείκτες για τον κλάδο των ιχθυοκαλλιέργειών

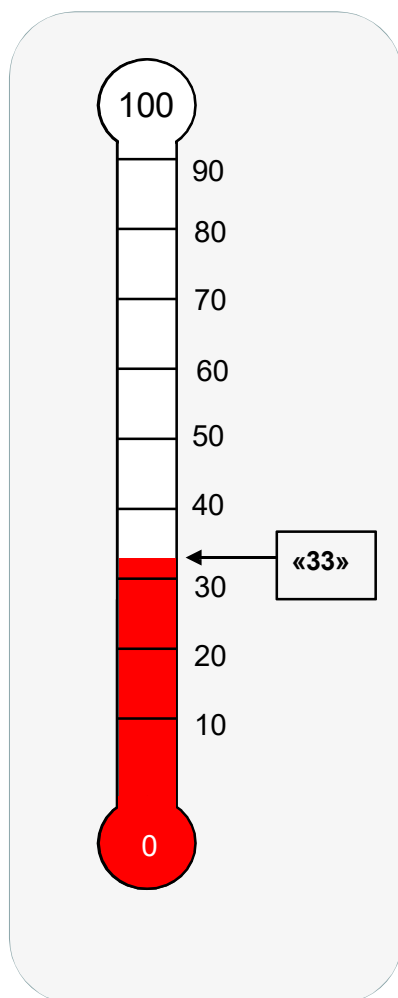
...ένδειξη για ανάγκη περαιτέρω μελέτης των εταιρειών με έντονη εξωστρέφεια



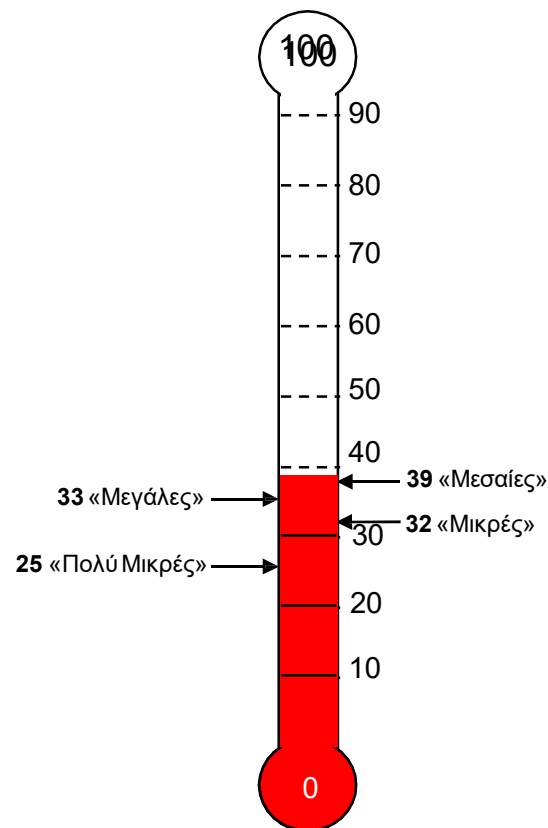
Ανάλυση Δείκτη Διαφάνειας

Ανάλυση Δείκτη Διαφάνειας

Δείκτης Διαφάνειας

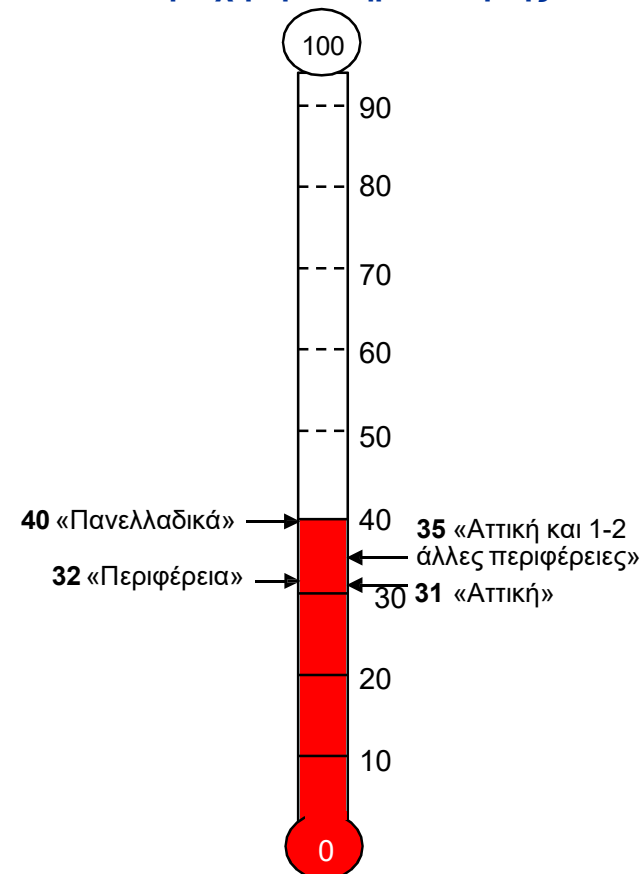


Ανάλυση ανά μέγεθος επιχείρησης



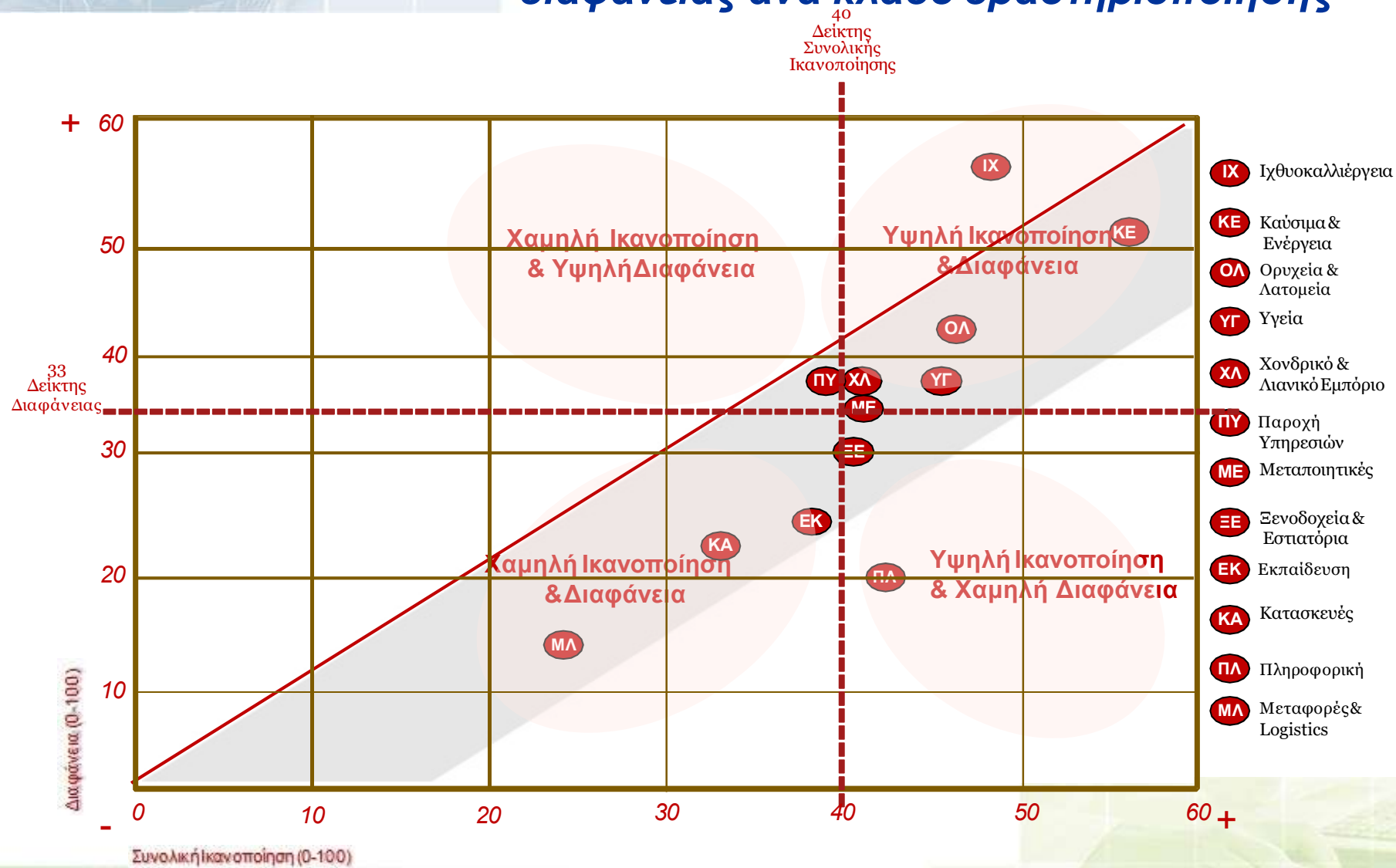
Οι μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις νοιώθουν περισσότερο ευάλωτες σε φαινόμενα αδιαφάνειας

Ανάλυση ανά γεωγραφική περιοχή δραστηριοποίησης



Το σημαντικότερο έλλειμμα διαφάνειας αναγνωρίζουν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Περιφέρεια

Χαρτογράφηση βαθμού ικανοποίησης και διαφάνειας ανά κλάδο δραστηριοποίησης



Χαρτογράφηση βαθμού ικανοποίησης και διαφάνειας ανά κλάδο δραστηριοποίησης

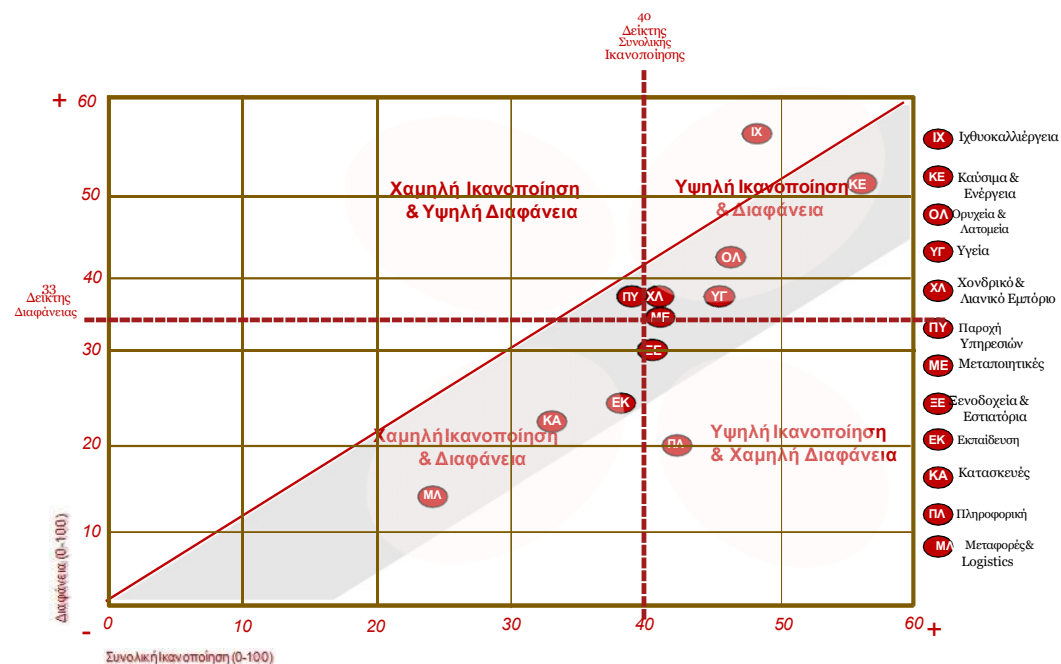
Η διαφάνεια αξιολογείται πιο αρνητικά σε σχέση με το δείκτη συνολικής ικανοποίησης από τις επιχειρήσεις των περισσότερων κλάδων

Εξαίρεση αποτελούν οι εταιρείες του κλάδου ιχθυοκαλλιέργειας

Οι εταιρείες του κλάδου των καυσίμων και της ενέργειας τοποθετούνται υψηλά τόσο στην ικανοποίηση, όσο και στο δείκτη διαφάνειας

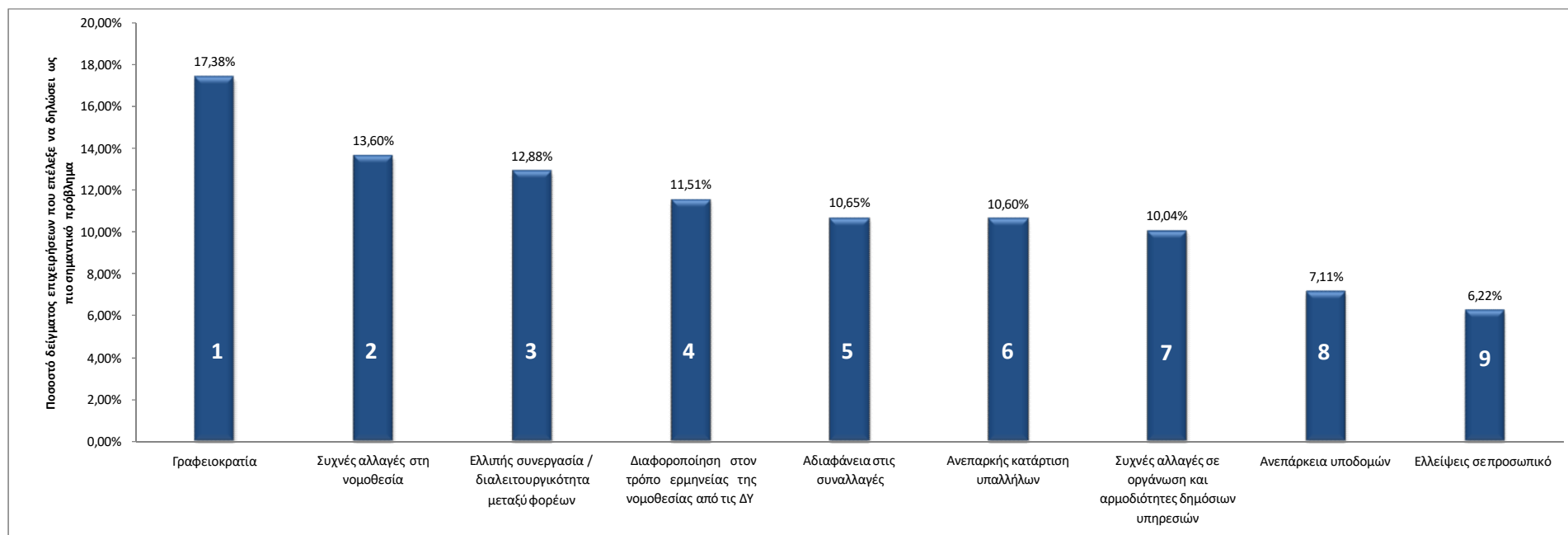
Πολύ αρνητική άποψη σχετικά με τη διαφάνεια καταγράφεται στις εταιρείες του κλάδου των μεταφορών, της πληροφορικής και των κατασκευών

... πιθανή επίδραση από τη εμπλοκή τους στις διαδικασίες δημόσιων προμηθειών (ειδικά για τους δύο τελευταίους)



Ανάλυση προβλημάτων για την Επιχειρηματικότητα

Σημαντικότερο πρόβλημα των επιχειρήσεων η γραφειοκρατία και οι αλλαγές στη νομοθεσία

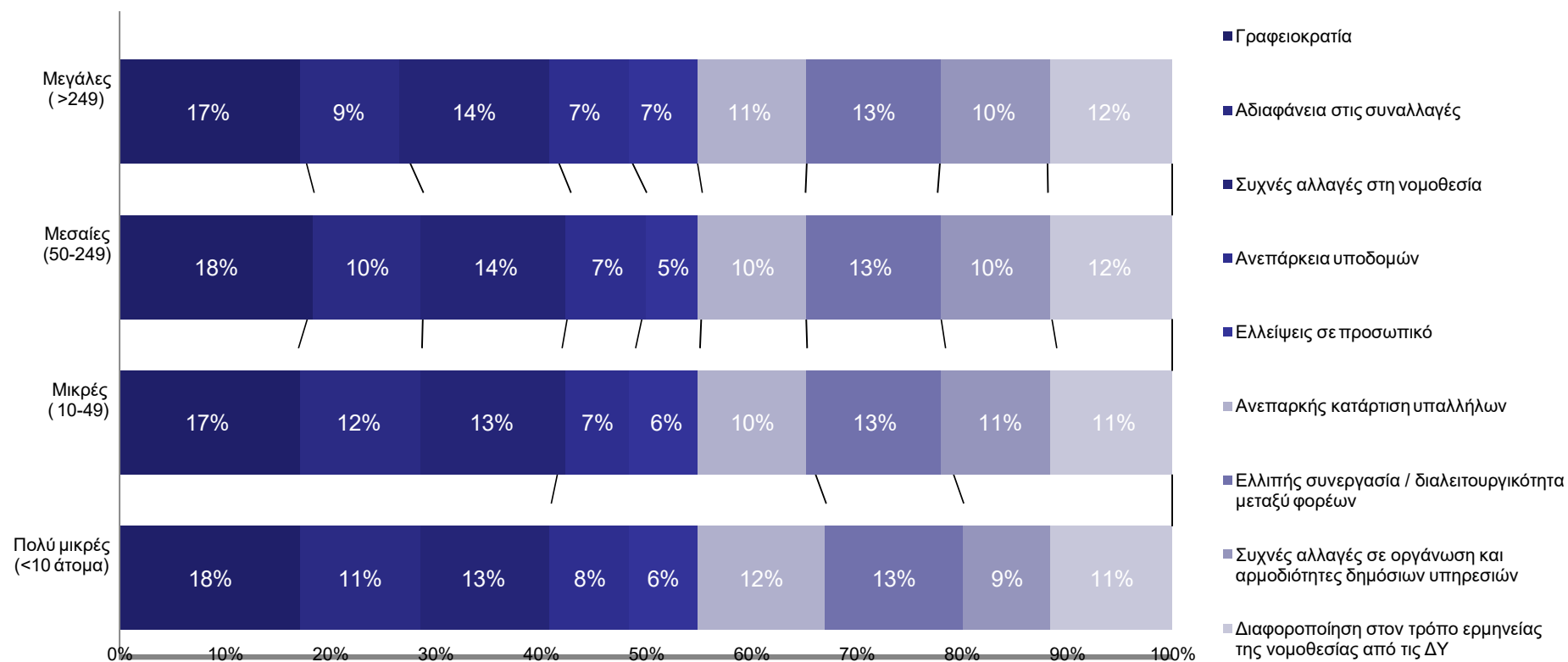


Η γραφειοκρατία και οι συχνές αλλαγές στη νομοθεσία αποτελούν τις βασικές αιτίες δυσaráσκειας των επιχειρήσεων ως προς τη δημόσια διοίκηση

Αντίθετα, η έλλειψη υποδομών στη δημόσια διοίκηση και οι ελλείψεις σε προσωπικό αποτελούν τις λιγότερο σημαντικές αιτίες δυσaráσκειας από τις επιχειρήσεις.

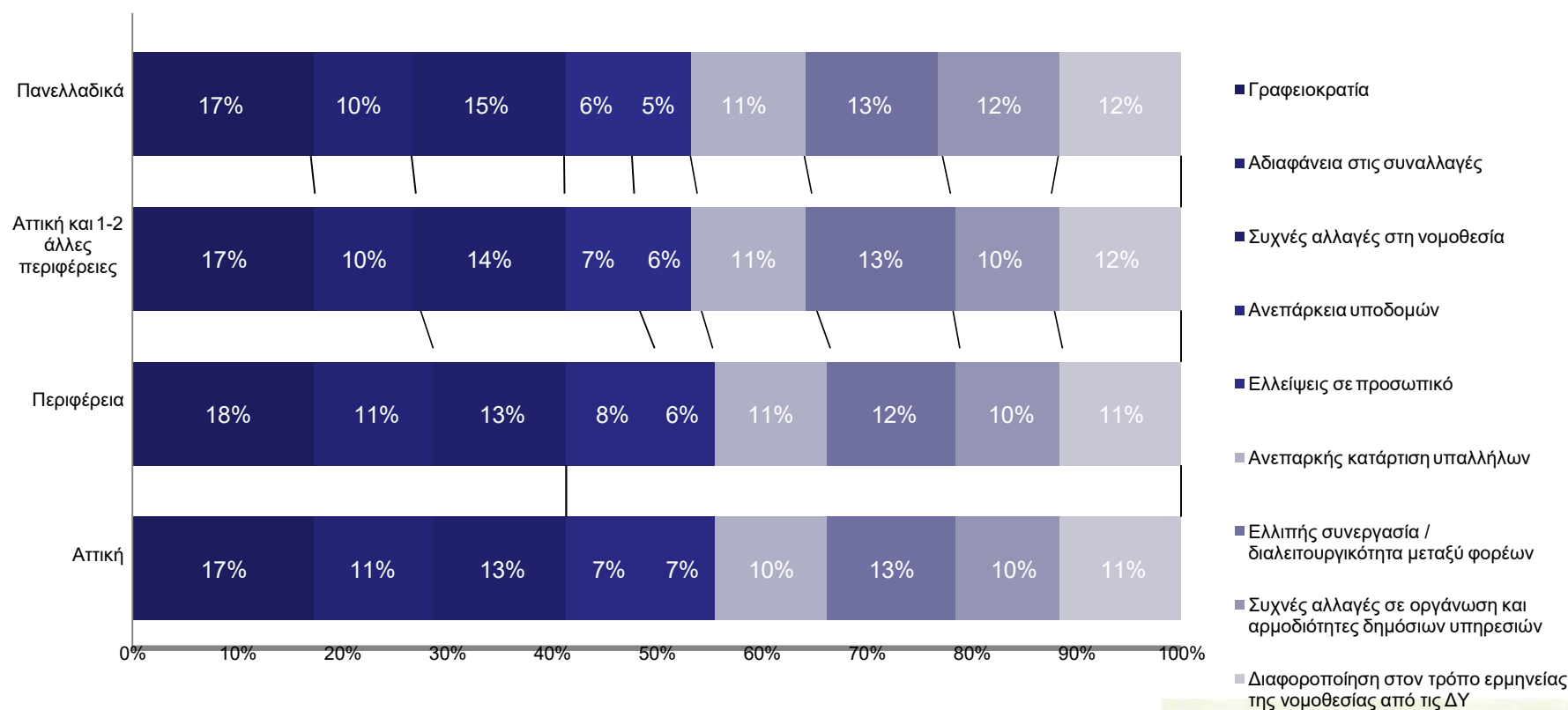
Κοινά προβλήματα για τις επιχειρήσεις ανεξάρτητα από το μέγεθός τους (αριθμός προσωπικού)

Συνολικά οι επιχειρήσεις ιεραρχούν με τον ίδιο τρόπο τα προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης.



Κοινά προβλήματα ανεξάρτητα από την περιοχή δραστηριοποίησης

Μικρές διαφοροποιήσεις στην ιεράρχηση των προβλημάτων μεταξύ εταιρειών, αναλόγως της περιοχής δραστηριοποίησής τους

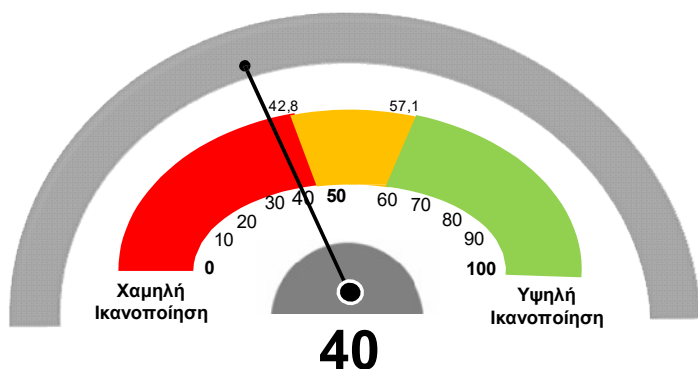




Σύνοψη Αποτελεσμάτων

Ποιότητα Δημόσιων Υπηρεσιών: Συνολική εικόνα

Αρνητική φέτος η εικόνα του δείκτη συνολικής ικανοποίησης από την ποιότητα των Υπηρεσιών του Δημοσίου



Η Δημόσια Διοίκηση...

Δεν ανταποκρίνεται πάντα με ακρίβεια και αξιοπιστία στα αιτήματα των επιχειρήσεων (Αξιοπιστία)

Συχνά δεν διαθέτει πελατοκεντρική φιλοσοφία. Δεν κατανοεί επαρκώς τις ειδικές / εξατομικευμένες ανάγκες των επιχειρήσεων (Ενδιαφέρον)

Διαθέτει ικανούς και έμπειρους υπαλλήλους (Εμπιστοσύνη).... που αποτελούν όμως μέρος ενός ανεπαρκούς συστήματος

Δεν χαρακτηρίζεται για την αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων. Το ωράριο των Δημόσιων Υπηρεσιών δεν φαίνεται να εξυπηρετεί (Εξυπηρέτηση)

Δεν έχει ως μείζον πρόβλημα τις Υποδομές, αλλά ακόμη και αν το έλυne πλήρως δεν θα αποτελούσε πανάκεια... ωστόσο υπάρχουν σημαντικά περιθώρια περαιτέρω βελτίωσης της τεχνολογικής υποδομής

Ποιότητα Δημόσιων Υπηρεσιών: Τί λένε οι επιχειρήσεις

ανά μέγεθος...

Λιγότερο Δυσανεστημένες οι επιχειρήσεις μεσαίου μεγέθους
...είτε η Δημόσια Διοίκηση είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες των επιχειρήσεων μεσαίου μεγέθους

...είτε οι επιχειρήσεις αυτές προσαρμόστηκαν στον τρόπο λειτουργίας του κράτους

Στο περιθώριο “νοιώθουν” οι πολύ μικρές επιχειρήσεις

Δεν αντιμετωπίζονται ευνοϊκότερα οι μεγάλες επιχειρήσεις

ανά περιοχή...

Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Περιφέρεια παρουσιάζουν τη χαμηλότερη ικανοποίηση.....
ένδειξη της ποιότητας υπηρεσιών των περιφερειακών δομών της δημόσιας διοίκησης

Οι επιχειρήσεις πανελλαδικής εμβέλειας επηρεάζονται λιγότερο από το έλλειμμα ποιότητας της Δημόσιας Διοίκησης

Οι Υποδομές στην Αττική αξιολογούνται πιο θετικά ...ένδειξη για αναβαθμισμένες υποδομές στο κέντρο

ανά κλάδο...

Η καρδιά της επιχειρηματικότητας (Μεταποίηση, Υπηρεσίες, Εμπόριο, Τουρισμός) αντανακλά το μέσο βαθμό ικανοποίησης

Στο “κόκκινο” οι κλάδοι Μεταφορών & Logistics και Κατασκευών

Δεν καταγράφεται σημαντική δυσανεσκεια στους κλάδους των Ιχθυοκαλλιεργειών, Ορυχείων και Υγείας

Σχετικά ικανοποιημένες οι εταιρείες του κλάδου των Καυσίμων & Ενέργειας... πιθανόν η ικανοποίηση επηρεάζεται από το μοντέλο της ρυθμιζόμενης αγοράς στο οποίο δραστηριοποιούνται

Διαφάνεια Δημόσιας Διοίκησης

Η διαφάνεια αξιολογείται πιο αρνητικά σε σχέση με το δείκτη συνολικής ικανοποίησης, από τις επιχειρήσεις των περισσότερων κλάδων.....
εξαίρεση αποτελούν οι εταιρείες του κλάδου των ιχθυοκαλλιέργειών

Πολύ αρνητική άποψη σχετικά με τη διαφάνεια καταγράφεται στις εταιρείες του κλάδου των μεταφορών, της πληροφορικής και των κατασκευών

Οι μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις νοιώθουν περισσότερο ευάλωτες σε φαινόμενα αδιαφάνειας

Οι εταιρείες του κλάδου των καυσίμων και της ενέργειας τοποθετούνται σχετικά υψηλά τόσο στην ικανοποίηση από την ποιότητα των Δημόσιων Υπηρεσιών, όσο και στο δείκτη διαφάνειας

Το σημαντικότερο έλλειμμα διαφάνειας αναγνωρίζουν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Περιφέρεια

Προβλήματα για την Επιχειρηματικότητα

Η γραφειοκρατία και οι συχνές αλλαγές στη νομοθεσία αποτελούν τις βασικές αιτίες δυσaráσκειας των επιχειρήσεων έναντι της δημόσιας διοίκησης

Αντίθετα, η έλλειψη υποδομών στη δημόσια διοίκηση και οι ελλείψεις σε προσωπικό αποτελούν τις λιγότερο σημαντικές αιτίες δυσaráσκειας από τις επιχειρήσεις

Πολλά προβλήματα είναι κοινά για τις επιχειρήσεις, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους και την περιοχή δραστηριοποίησής τους