



Παρατηρητήριο Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος

Το Βαρόμετρο του Παρατηρητηρίου: Ποιότητα των Δημόσιων Υπηρεσιών προς Επιχειρήσεις

Δεκέμβριος 2013

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



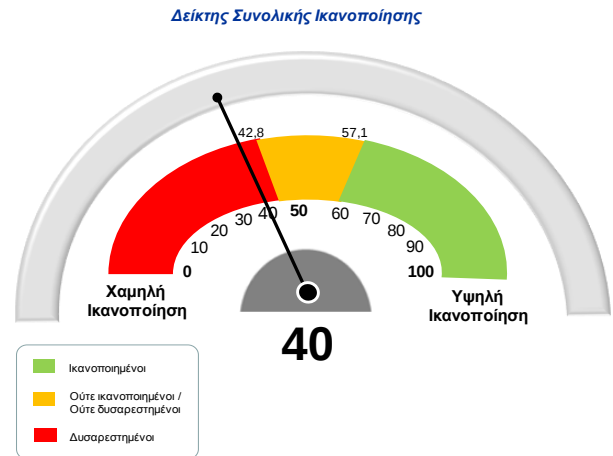
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



Δεν είναι ικανοποιημένες οι επιχειρήσεις από την ποιότητα των Δημόσιων Υπηρεσιών

Τα αποτελέσματα του 1^{ου} **Βαρομέτρου** του Παρατηρητηρίου Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος απεικονίζουν τη γενικότερη **έλλειψη ικανοποίησης** των επιχειρήσεων από την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει η Δημόσια Διοίκηση. Ο συνολικός δείκτης ικανοποίησης κατέγραψε **40 βαθμούς**.

Το βαρόμετρο αποτελεί ένα δείκτη μέτρησης της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών. Η **παρακολούθηση του σε βάθος χρόνου** είναι **σημαντική**, προκειμένου να αποτυπώνεται διαχρονικά και με μεγαλύτερη ασφάλεια ο βαθμός ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τη Δημόσια Διοίκηση.



Απαραίτητη η μέτρηση της προσδοκίας για την αποτύπωση της ικανοποίησης

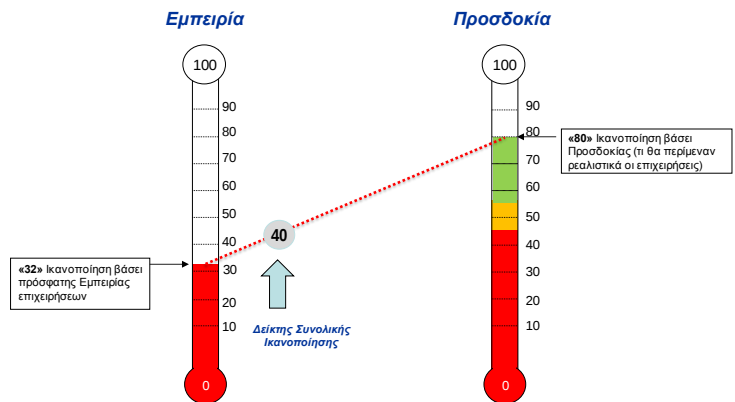
Το βαρόμετρο υπολογίζει την ικανοποίηση σε **2 επίπεδα**:

- 1) σε επίπεδο **Αντίληψης**: βάσει της πρόσφατης εμπειρίας των επιχειρήσεων, και
- 2) σε επίπεδο **Προσδοκίας**: βάσει εκείνου που θα περίμεναν ρεαλιστικά οι επιχειρήσεις από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες.

Με αυτό τον τρόπο η ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να μετρηθεί **πιο αντιπροσωπευτικά**, αφού λαμβάνεται υπόψη ο βαθμός προσδοκίας σχετικά με ό,τι αναμένεται **ρεαλιστικά** ως προς την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών.

Κατά συνέπεια, ο βαθμός ικανοποίησης αποτυπώνει το **πόσο οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τη Δημόσια Διοίκηση εκπληρώνουν τις προσδοκίες** των επιχειρήσεων.

Αρνητική η εμπειρία των επιχειρήσεων από το Δημόσιο...



... η εικόνα βελτιώνεται όταν λαμβάνουμε υπόψη τις **σχετικές προσδοκίες**

Οι δείκτες των 5 διαστάσεων ποιότητας διαμορφώνουν τη συνολική ικανοποίηση

Οι 5 διαστάσεις για τη μέτρηση της ποιότητας

Η μέτρηση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών γίνεται με βάση τις ακόλουθες 5 διαστάσεις ποιότητας του προσαρμοσμένου μοντέλου SERVQUAL:

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

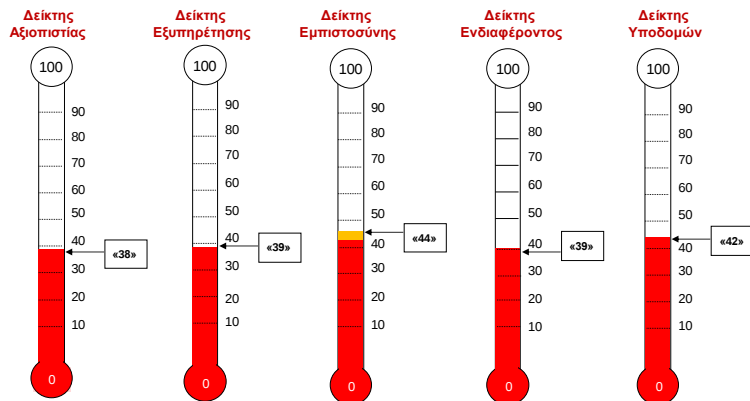
Οι επιμέρους δείκτες ποιότητας δείχνουν ότι η Δημόσια Διοίκηση...

Επιμέρους Δείκτες Ποιότητας Δημόσιων Υπηρεσιών

...συγκεντρώνει χαμηλή βαθμολογία στους δείκτες αξιοπιστίας, εξυπηρέτησης και ενδιαφέροντος.

Οριακά δυσαρεστημένες είναι οι επιχειρήσεις από τις υποδομές των δημόσιων υπηρεσιών, ενώ σχετικά **πιο θετική άποψη** καταδεικνύει η βαθμολογία του δείκτη εμπιστοσύνης.

Το βαρόμετρο κατέγραψε τα παρακάτω ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης προς τις επιχειρήσεις:



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)

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

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

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

Στο περιθώριο «νιώθουν» οι πολύ μικρές επιχειρήσεις

Ο συνολικός δείκτης ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και οι 5 επιμέρους δείκτες, παρουσιάζονται αναλυτικά ανά **μέγεθος εταιρείας**. Συγκεκριμένα, το βαρόμετρο παρέχει αποτελέσματα ικανοποίησης για **τέσσερις (4) διαφορετικές κατηγορίες επιχειρήσεων**:

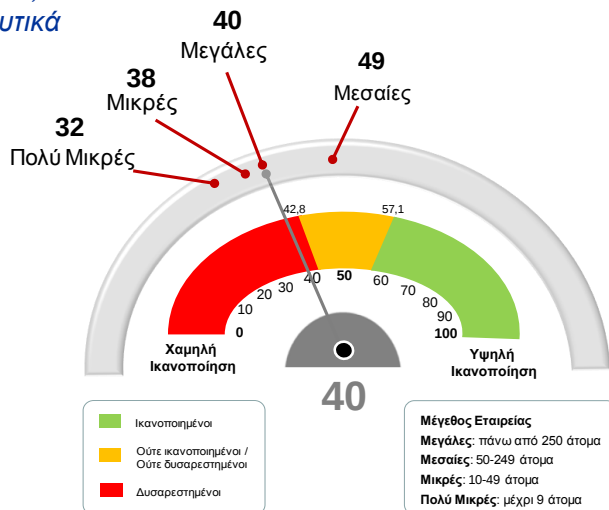
1. Πολύ μικρές (μέχρι 9 άτομα)
2. Μικρές (10-49 άτομα)
3. Μεσαίες (50-249 άτομα)
4. Μεγάλες (πάνω από 250 άτομα)

Τα αποτελέσματα ανά μέγεθος επιχείρησης δείχνουν ότι...

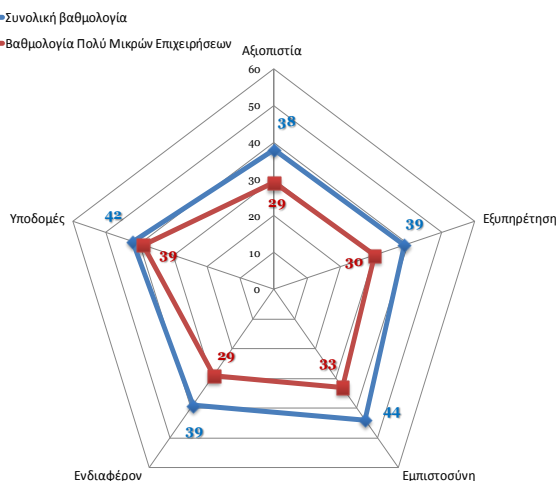
...οι **πολύ μικρές** επιχειρήσεις βιώνουν **μεγαλύτερες δυσκολίες** στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, κάτι που επιβεβαιώνεται κι από τις πολύ χαμηλές βαθμολογίες σε όλες τις διαστάσεις ποιότητας. Από κοντά ακολουθούν και οι μικρές.

Σχετικά **λιγότερο δυσανεσχημένες** από τη δημόσια διοίκηση είναι οι επιχειρήσεις **μεσαίου** μεγέθους, οι οποίες έχουν **υψηλότερες βαθμολογίες** και στις 5 διαστάσεις ποιότητας. Υπό αυτή την έννοια φαίνεται πως είτε η Δημόσια Διοίκηση είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες των επιχειρήσεων μεσαίου μεγέθους, είτε οι επιχειρήσεις αυτές προσαρμόστηκαν στον τρόπο λειτουργίας του κράτους.

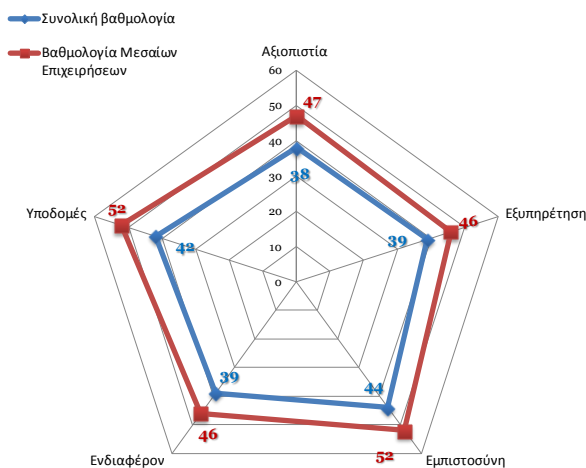
Δείκτης Συνολικής Ικανοποίησης ανά Μέγεθος Εταιρείας



Αναλυτική βαθμολογία πολύ μικρών επιχειρήσεων



Αναλυτική βαθμολογία μεσαίων επιχειρήσεων



Οι δημόσιες υπηρεσίες της Περιφέρειας αξιολογούνται πιο αρνητικά

Η ανάλυση της ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τη δημόσια διοίκηση παρουσιάζεται, επίσης, και ως συνάρτηση της περιοχής στην οποία δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα, το βαρόμετρο εξετάζει 4 γεωγραφικές περιοχές δραστηριοποίησης:

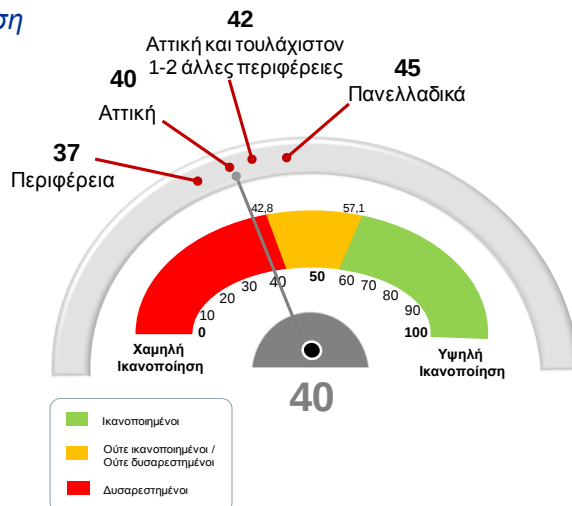
1. μόνο στην Περιφέρεια
2. μόνο στην Αττική
3. Πανελλαδικά
4. Στην Αττική και σε τουλάχιστον άλλες 1-2 Περιφέρειες

Τα αποτελέσματα ανά γεωγραφική περιοχή δραστηριοποίησης δείχνουν ότι...

...οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην **Περιφέρεια** παρουσιάζουν τη **χαμηλότερη βαθμολογία**. Η χαμηλή βαθμολογία σε όλους τους δείκτες ποιότητας είναι ενδεικτική της **χαμηλής ποιότητας υπηρεσιών** των περιφερειακών δομών της δημόσιας διοίκησης

Οι επιχειρήσεις πανελλαδικής εμβέλειας επηρεάζονται λιγότερο από το έλλειμμα ποιότητας της Δημόσιας Διοίκησης, έχοντας **υψηλότερη** βαθμολογία από το μέσο όρο στην πλειονότητα των διαστάσεων (εκτός υποδομών)

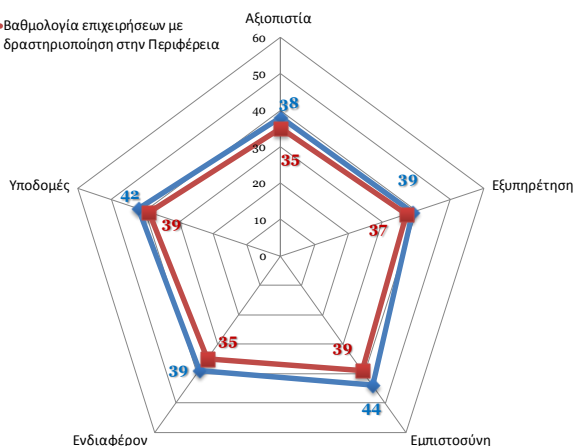
Δείκτης Συνολικής Ικανοποίησης ανά Περιοχή Δραστηριοποίησης



Αναλυτική βαθμολογία επιχειρήσεων με δραστηριοποίηση στην περιφέρεια

— Συνολική βαθμολογία

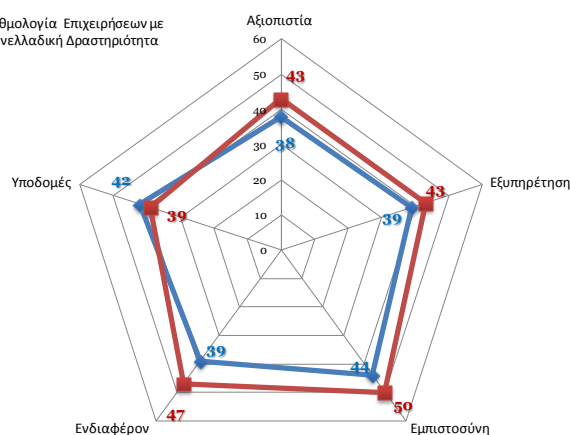
— Βαθμολογία επιχειρήσεων με δραστηριοποίηση στην Περιφέρεια



Αναλυτική βαθμολογία επιχειρήσεων με δραστηριοποίηση πανελλαδικά

— Συνολική βαθμολογία

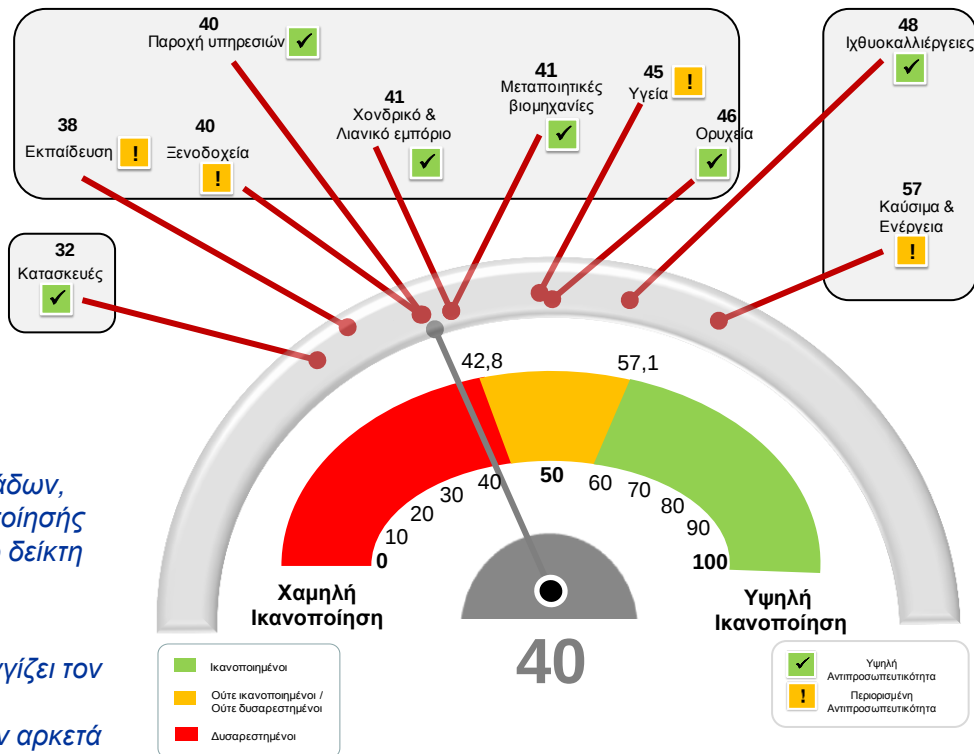
— Βαθμολογία Επιχειρήσεων με Πανελλαδική Δραστηριότητα



Η καρδιά της επιχειρηματικότητας αντανακλά το μέσο βαθμό ικανοποίησης

Το τρίτο επίπεδο ανάλυσης των δεικτών του βαρομέτρου αφορά στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων ανά κλάδο επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Δείκτης Συνολικής Ικανοποίησης ανά Κλάδο Δραστηριοποίησης



Τα αποτελέσματα ανά κλάδο δραστηριοποίησης δείχνουν ότι...

...υπάρχουν 3 κατηγορίες κλάδων, σύμφωνα με το βαθμό ικανοποίησής τους σε σχέση με το συνολικό δείκτη ικανοποίησης:

1. Οι επιχειρήσεις που η ικανοποίησή τους προσεγγίζει τον δείκτη
2. Οι επιχειρήσεις που έχουν αρκετά χαμηλότερη βαθμολογία από εκείνη του δείκτη
3. Οι επιχειρήσεις που έχουν αρκετά μεγαλύτερη βαθμολογία

Σύμφωνα με αυτή την κατηγοριοποίηση, παρατηρείται βάσει των βαθμολογιών ότι:

- οι κλάδοι της **Μεταποίησης**, των **Υπηρεσιών**, του **Εμπορίου** και του **Τουρισμού**, που αποτελούν την «κινητήρια δύναμη» της οικονομίας, προσεγγίζουν τη βαθμολογία του συνολικού δείκτη ικανοποίησης. Σε αντίστοιχα επίπεδα βρίσκονται και οι κλάδοι της εκπαίδευσης, της υγείας και των ορυχείων.
- Στο **“κόκκινο”** βρίσκεται ο κλάδος των **Κατασκευών**, ο οποίος έχει βαθμολογήσει πολύ χαμηλά την ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών.
- **Σχετικά ικανοποιημένες παρουσιάζονται** οι εταιρείες του κλάδου των **Καυσίμων & Ενέργειας**. Η συγκριτικά υψηλή βαθμολογία τους, σε σχέση με τους υπόλοιπους κλάδους, πιθανόν επηρεάζεται από το μοντέλο της ρυθμιζόμενης αγοράς στο οποίο δραστηριοποιούνται. Σημαντικά θετική απόκλιση (8 μονάδων) παρατηρείται και στον κλάδο των ιχθυοκαλλιεργειών.

Χαμηλά αξιολογούνται οι δημόσιες υπηρεσίες και ως προς τη διαφάνεια

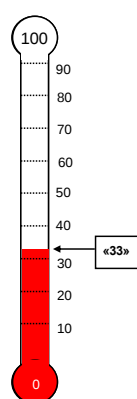
Εκτός από τους σταθερούς δείκτες για τη μέτρηση της ποιότητας, το βαρόμετρο εξετάζει και το μεταβλητό **δείκτη της διαφάνειας**. Ο συγκεκριμένος δείκτης αφορά στην ικανότητα των Δημοσίων Παροχών να παρέχουν υπηρεσίες με διαφανείς και ξεκάθαρες διαδικασίες.

Αποτελέσματα δείκτη διαφάνειας

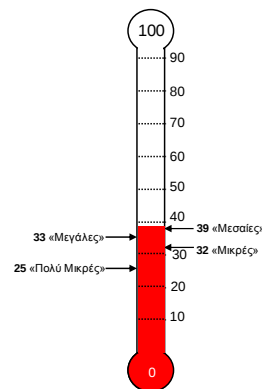
Η πλειονότητα των επιχειρήσεων δήλωσε **δυσανεστημένη** από τη διαφάνεια στις δημόσιες υπηρεσίες, κάτι που καταδεικνύει άλλωστε και η **πολύ χαμηλή βαθμολογία του δείκτη διαφάνειας (33 βαθμοί)**. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα αποτελέσματα:

- **Σημαντικά προβλήματα αδιαφάνειας** αντιμετωπίζει η πλειονότητα των επιχειρήσεων, ανεξαρτήτως μεγέθους ή γεωγραφικής περιοχής δραστηριοποίησης. Ωστόσο, εμφανώς σημαντικότερα προβλήματα διαφάνειας καταγράφονται στις πολύ μικρές επιχειρήσεις.
- Η διαφάνεια αξιολογείται πιο αρνητικά σε σχέση με το δείκτη συνολικής ικανοποίησης από τις επιχειρήσεις των περισσότερων κλάδων.
- **Πιο αρνητική άποψη** σχετικά με τη **διαφάνεια** καταγράφεται στις **εταιρείες του κλάδου των Κατασκευών**. Η άποψη αυτή είναι πολύ πιθανό να οφείλεται στην εμπλοκή των εταιρειών του κλάδου σε διαδικασίες δημόσιων προμηθειών.
- Σε αντίθεση, οι εταιρείες του κλάδου των **Καυσίμων και της Ενέργειας** και των **Ιχθυοκαλλιέργειών** τοποθετούνται σχετικά **υψηλά** τόσο στην **ικανοποίηση** από την ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών, όσο και στο δείκτη **διαφάνειας**.

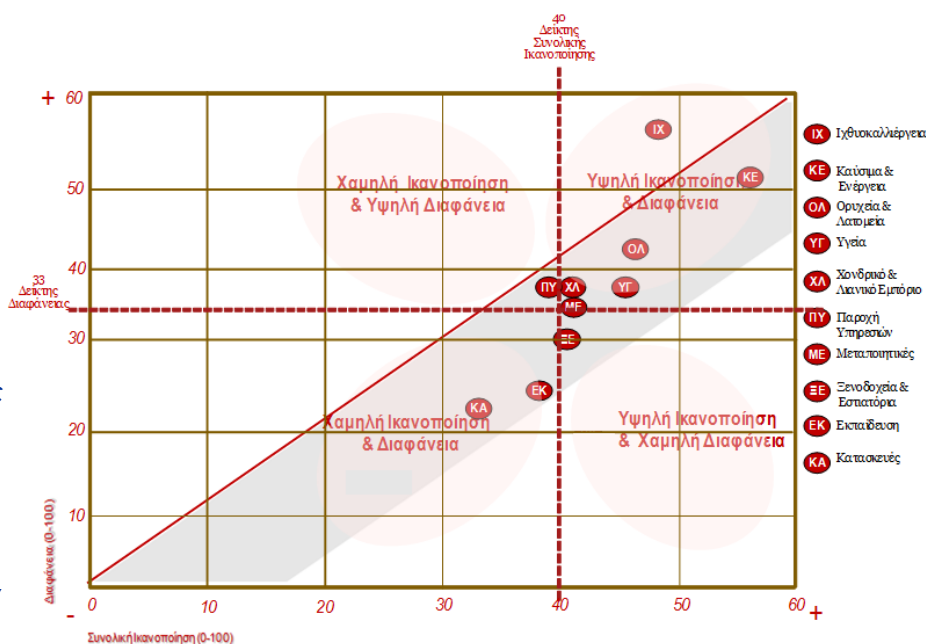
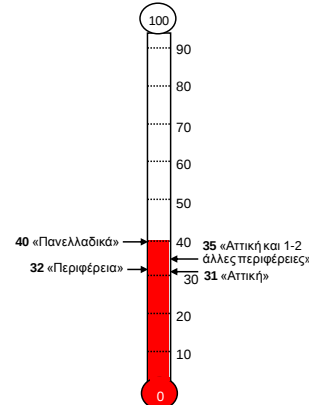
Δείκτης Διαφάνειας



Διαφάνεια ανά μέγεθος επιχείρησης



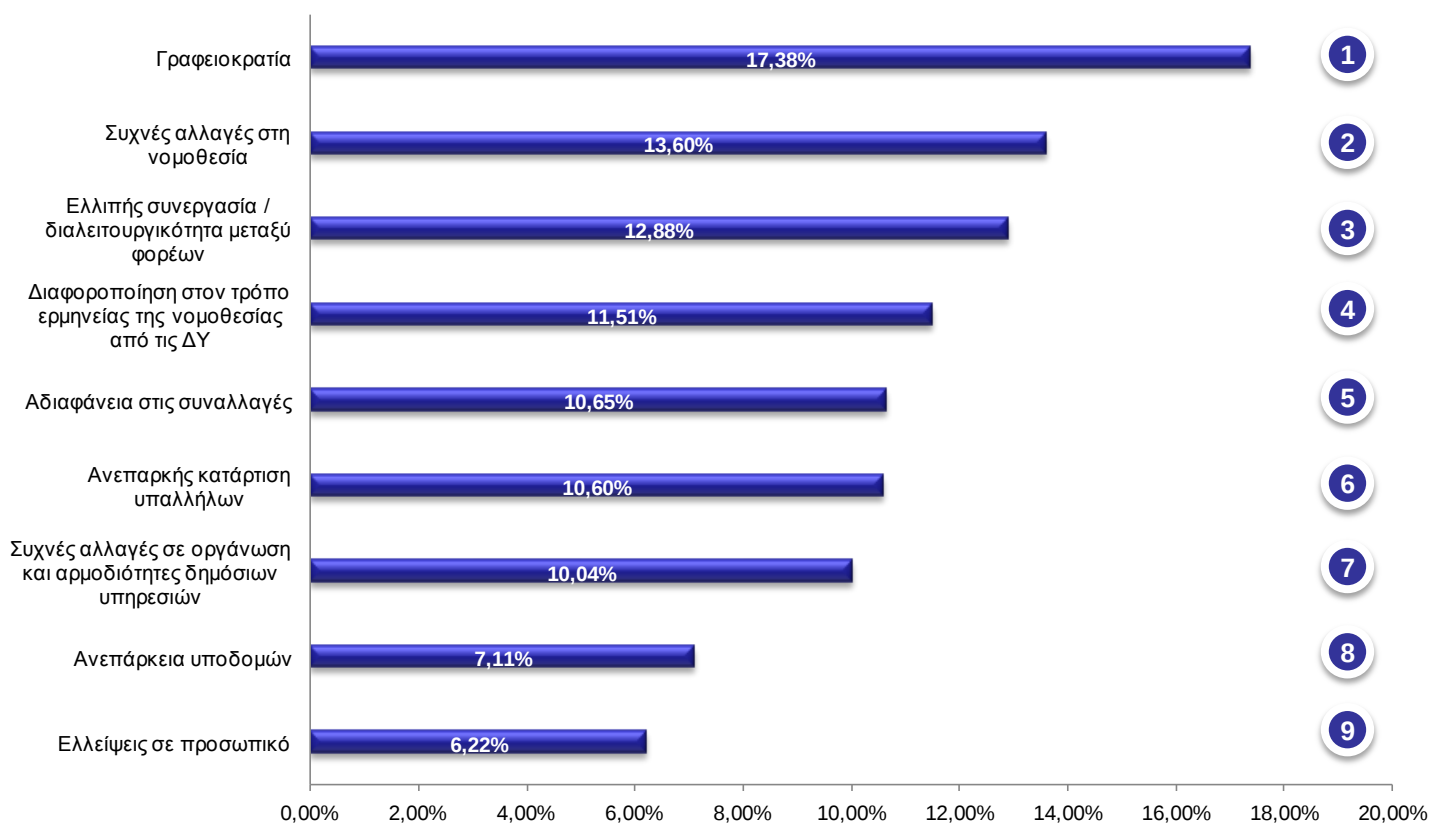
Διαφάνεια ανά κλάδο δραστηριοποίησης



Γραφειοκρατία και συχνές αλλαγές στη νομοθεσία, τα κυριότερα προβλήματα επιχειρηματικότητας

Ο δεύτερος μεταβλητός δείκτης του βαρομέτρου αφορά στην κατάδειξη των κυριότερων **προβλημάτων για την επιχειρηματικότητα**. Στο πλαίσιο του βαρομέτρου, ζητήθηκε από τις επιχειρήσεις να ιεραρχήσουν τα πιο σημαντικά προβλήματα για την επιχειρηματικότητα που αντιμετώπισαν κατά τη διάρκεια του τελευταίου έτους.

Ιεράρχηση προβλημάτων για την επιχειρηματικότητα



Οι συμμετέχοντες στην έρευνα αξιολόγησαν ως πιο σημαντικό πρόβλημα για την επιχειρηματικότητα (και ιεράρχησαν ως πρώτη στη σχετική ερώτηση) τη **γραφειοκρατία** (17,38%).

Ακολουθούν οι **συχνές αλλαγές στη νομοθεσία** (13,60%) και η **ελλιπής συνεργασία / διαλειτουργικότητα μεταξύ φορέων** (12,88%).

Ως **λιγότερο σημαντικά** προβλήματα για την επιχειρηματικότητα αξιολογήθηκε η **Ανεπάρκεια Υποδομών των Δημόσιων Φορέων** (7,88%) και οι **Ελλείψεις σε προσωπικό** (6,40%).



Λίγα λόγια για το Βαρόμετρο...

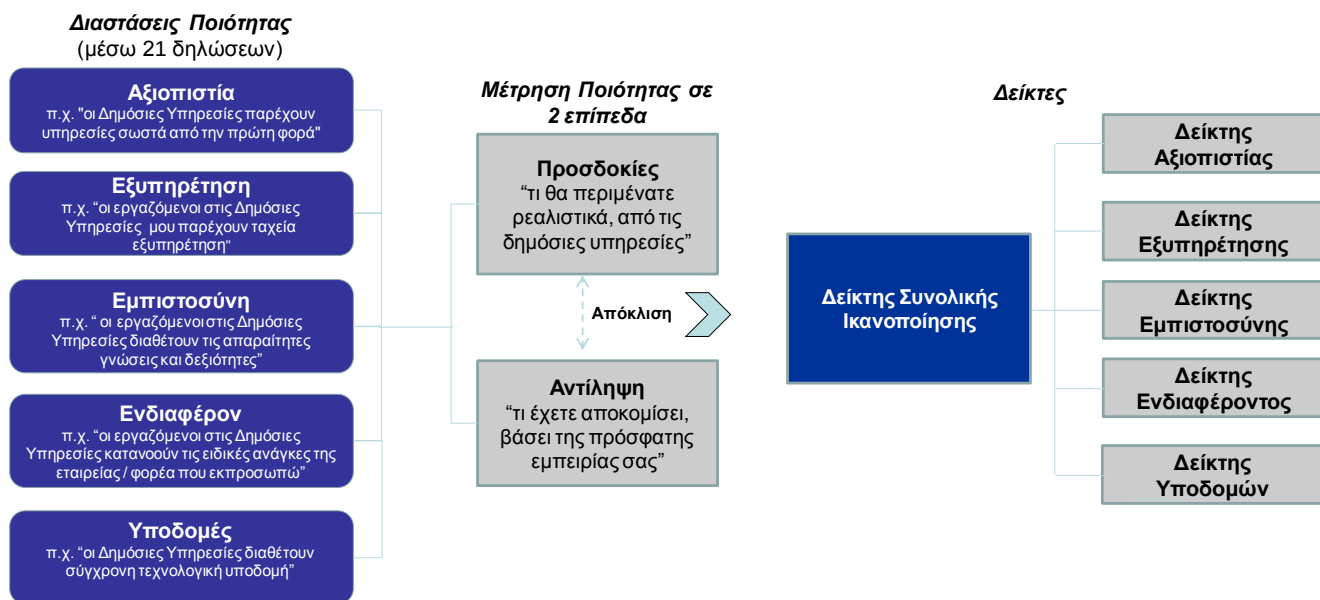
Χρήση Προσαρμοσμένης Μεθοδολογίας SERVQUAL

Για τις ανάγκες του Βαρομέτρου χρησιμοποιείται το **προσαρμοσμένο μοντέλο SERVQUAL**.

Το μοντέλο SERVQUAL, που χρησιμοποιείται από πολλές επιχειρήσεις και οργανισμούς παγκοσμίως, αποτελεί μεθοδολογία και ταυτόχρονα εργαλείο ανάλυσης, ανάπτυξης και μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών.

Η ονομασία “SERVQUAL” σημαίνει SERVICE QUALITY, δηλαδή ποιότητα υπηρεσιών. Μέσω του μοντέλου SERVQUAL δύναται να μετρηθεί η ποιότητα των υπηρεσιών με βάση 5 διαστάσεις ποιότητας (Αξιοπιστία, Εξυπηρέτηση, Εμπιστοσύνη, Ενδιαφέρον, Υποδομές).

Επισκόπηση Προσαρμοσμένου Μοντέλου SERVQUAL



Πλεονεκτήματα μεθοδολογίας

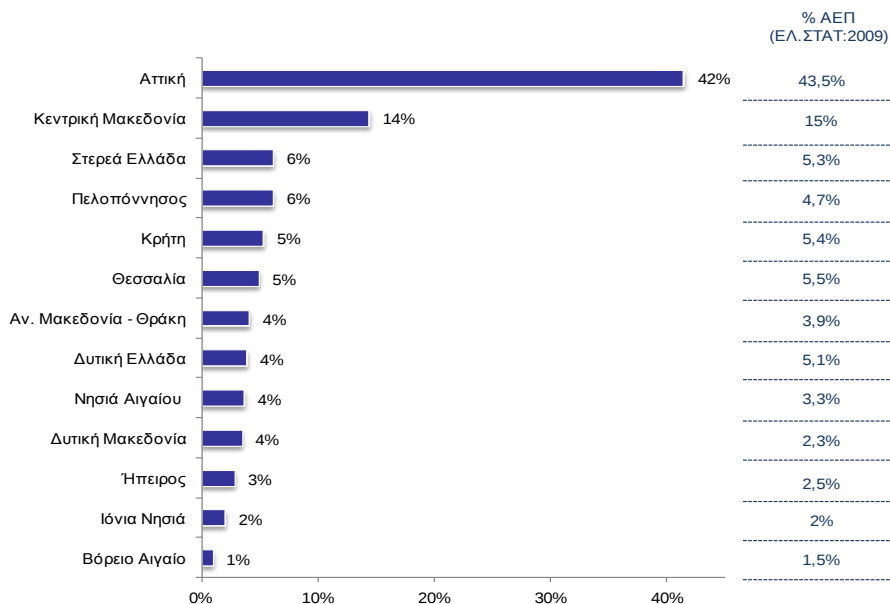
- ✓ **Πλέον διαδεδομένη** μεθοδολογία μέτρησης και καταγραφής της ποιότητας υπηρεσιών διεθνώς
- ✓ **Ολιστική** αποτύπωση της ποιότητας υπηρεσιών μέσω μέτρησης 5 διαστάσεων ποιότητας
- ✓ **Πιο αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα**, αφού το μοντέλο λαμβάνει υπόψη το τι θα περίμεναν ρεαλιστικά οι επιχειρήσεις
- ✓ Δυνατότητα **παραμετροποίησης** στις ανάγκες του έργου και χρήση μεταβλητών δεικτών

Ανάλυση Συμμετεχόντων

Σύνολο συμμετεχόντων



Συμμετέχοντες ανά γεωγραφική περιοχή



Συμμετέχοντες ανά δραστηριότητα



Συμμετέχοντες ανά κλάδο δραστηριοποίησης

