



“Ο Σφυγμός του Επιχειρείν”

Πανελλαδική Έρευνα σε Επιχειρήσεις

Ιούλιος 2017

Μια έρευνα των:



Στόχοι της έρευνας

1. Η αξιολόγηση του **επιχειρηματικού περιβάλλοντος** στην Ελλάδα
2. Η καταγραφή των **εμποδίων** και ο εντοπισμός **λύσεων** για την αντιμετώπισή τους
3. Η αποτύπωση της **αποτελεσματικότητας** των πρόσφατων **μεταρρυθμίσεων** στο επιχειρηματικό περιβάλλον και
4. Η αξιολόγηση της **ποιότητας** των **υπηρεσιών** που λαμβάνουν οι επιχειρήσεις από τη δημόσια διοίκηση.

Επομένως, η **αξιολόγηση**, με **μετρήσιμο τρόπο**, της **άποψης** των επιχειρήσεων για το βαθμό ελκυστικότητας του ελληνικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Επιδίωξη είναι η ετήσια έρευνα του Παρατηρητηρίου Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος του ΣΕΒ να καθιερωθεί ως ένα αξιόπιστο και επιδραστικό εργαλείο ανάδειξης όχι μόνο των προβλημάτων της επιχειρηματικότητας, αλλά και των λύσεων που έχει ανάγκη η αγορά.



Σύνολο συμμετεχόντων: 706 επιχειρήσεις

Μεικτή μεθοδολογία

CATI=533

WEB=173

Μέλη ΣΕΒ =112



Δομή δείγματος



Έρευνα μέσω CATI σε επιχειρήσεις: 533 ερωτηματολόγια



Έρευνα μέσω WEB σε επιχειρήσεις: 9 ερωτηματολόγια



Έρευνα μέσω WEB σε μέλη ΣΕΒ: 55 ερωτηματολόγια



Έρευνα μέσω WEB SM ΣΕΒ: 109 ερωτηματολόγια

Πότε:

Συλλογή στοιχείων: **Φεβρουάριος - Απρίλιος 2017**

Πώς:

Πανελλαδική Τηλεφωνική έρευνα μέσω CATI και μέσω CAWI σε επιχειρήσεις, αντιπροσωπευτική βάσει **1. Κλάδου, 2. Μεγέθους Εργαζομένων και 3. Έδρας επιχείρησης**, με τυχαία στρωματοποιημένη δειγματοληψία.

Με στάθμιση βάσει στοιχείων **ΕΛΣΤΑΤ**.

Με χρήση λίστας επιχειρήσεων από την εκτενή βάση της **ICAP**.

Ποιος:

Στην έρευνα απάντησαν Υψηλόβαθμα Στελέχη της εκάστοτε επιχείρησης/ Διευθυντές / Ιδιοκτήτες

Χαρακτηριστικά Επιχειρήσεων / Διαστάσεις Στάθμισης / Δείγματα

1. Εμπόριο (232 / 250)
2. Υπηρεσίες (185/147)
3. Μεταποίηση (90/72)
4. Κατασκευές (71/92)
5. Ξενοδ./Εστιατ. (68/88)
6. Λοιπά (60/57)

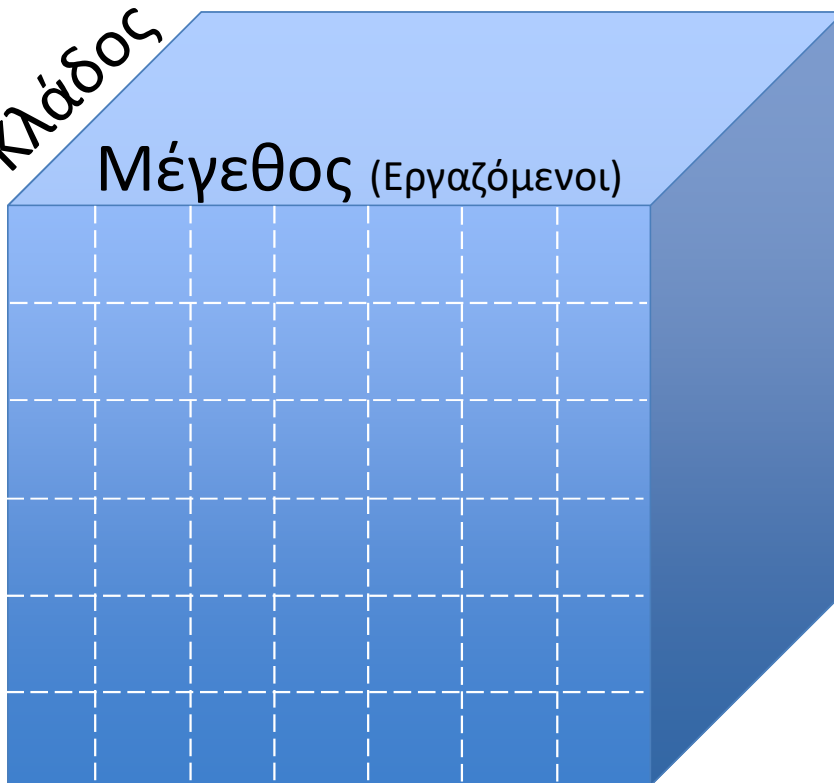
Κλάδος

Μέγεθος (Εργαζόμενοι)

1. Πολύ Μικρές 1-9 (241/688)
2. Μικρές 10-49 (236/15)
3. Μεσαίες 50-99 (97/1)
4. Μεγάλες 100-249 (72/1)
5. Πολύ Μεγάλες 250+ (60/1)

Έδρα / Περιοχή

1. Αττική (359/249)
2. Β. Ελλάδα (166/200)
3. Κεντρ./Νότ. Ελλάδα (98/150)
4. Νησιά (83/107)

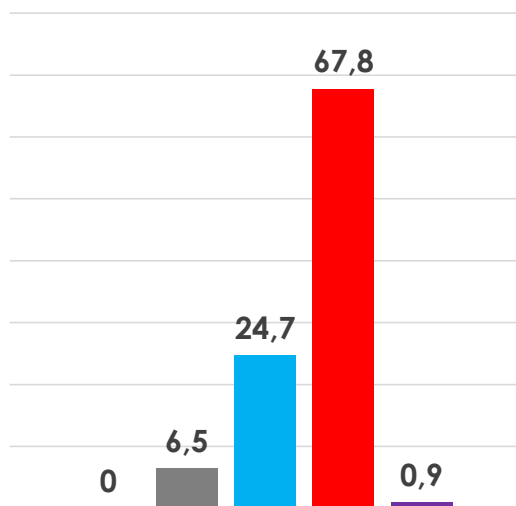


Γενική αξιολόγηση της σημερινής οικονομικής κατάστασης των επιχειρήσεων



ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΗΜΕΡΙΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

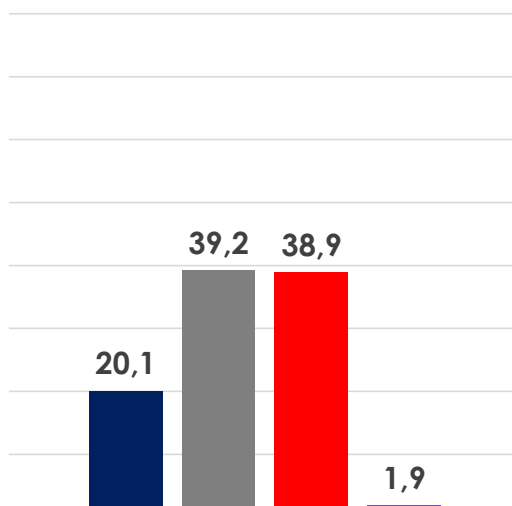
Αξιολόγηση **υφιστάμενης**
οικονομικής κατάστασης
χώρας



ΠΟΡΕΙΑ ΧΩΡΑΣ

- ΠΟΛΥ / ΑΡΚΕΤΑ ΚΑΛΗ
- ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ ΟΥΤΕ ΑΣΧΗΜΗ
- ΑΡΚΕΤΑ ΑΣΧΗΜΗ
- ΠΟΛΥ ΑΣΧΗΜΗ
- ΔΕ

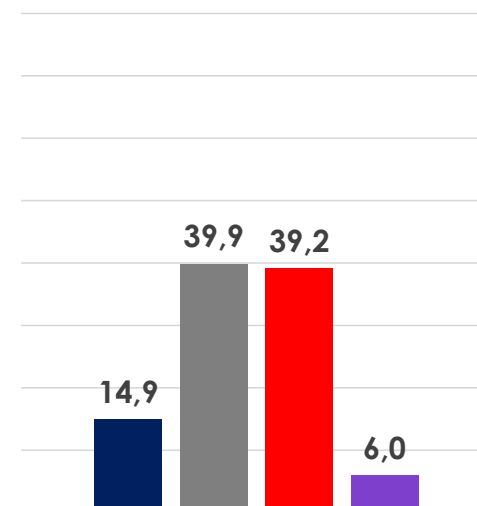
Αξιολόγηση **υφιστάμενης**
οικονομικής κατάστασης
επιχείρησης



ΠΟΡΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

- ΠΟΛΥ/ΑΡΚΕΤΑ ΚΑΛΗ
- ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ ΟΥΤΕ ΑΣΧΗΜΗ
- ΑΡΚΕΤΑ/ΠΟΛΥ ΑΣΧΗΜΗ
- ΔΕ

Αξιολόγηση **μελλοντικής**
οικονομικής κατάστασης
επιχείρησης

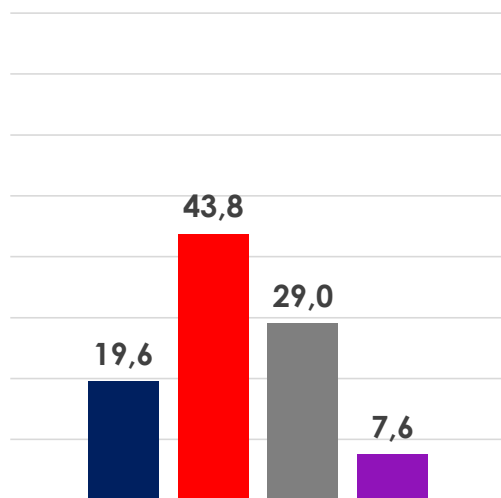


ΜΕΛΛΟΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

- ΘΑ ΒΕΛΤΙΩΘΕΙ ΠΟΛΥ/ΑΡΚΕΤΑ
- ΘΑ ΠΑΡΑΜΕΙΝΕΙ ΣΤΑΘΕΡΗ
- ΘΑ ΕΠΙΔΕΙΝΩΘΕΙ ΑΡΚΕΤΑ/ΠΟΛΥ
- ΔΕ

ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΗΜΕΡΙΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

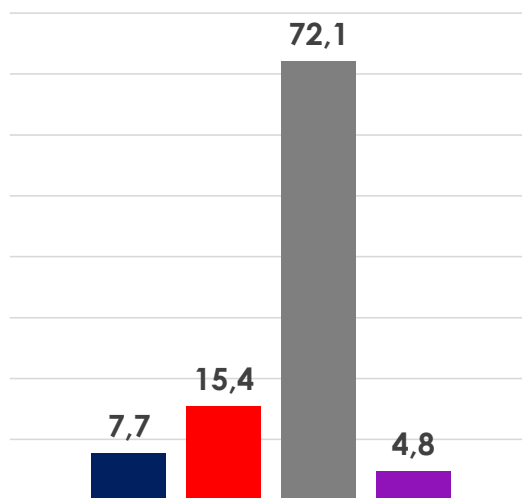
Σε σχέση με επόμενο χρόνο /
Εκτίμηση για **κύκλο εργασιών**
επιχείρησης



ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

- ΑΥΞΗΣΗ
- ΜΕΙΩΣΗ
- ΣΤΑΘΕΡΟ/ΤΟ ΙΔΙΟ
- ΔΞ

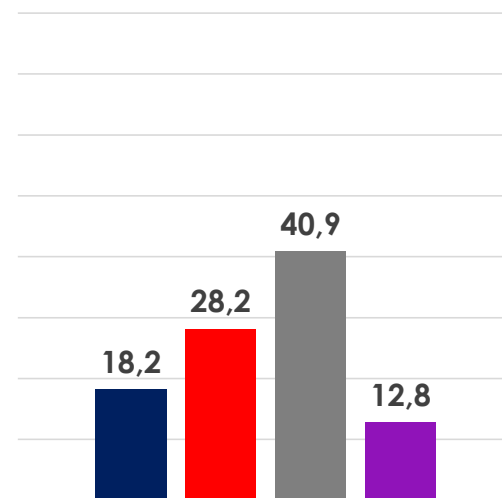
Σε σχέση με επόμενο χρόνο /
Εκτίμηση για **προσωπικό**
επιχείρησης



ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

- ΑΥΞΗΣΗ
- ΜΕΙΩΣΗ
- ΣΤΑΘΕΡΟ/ΤΟ ΙΔΙΟ
- ΔΞ

Σε σχέση με επόμενο χρόνο /
Εκτίμηση για **μερίδιο αγοράς**
επιχείρησης



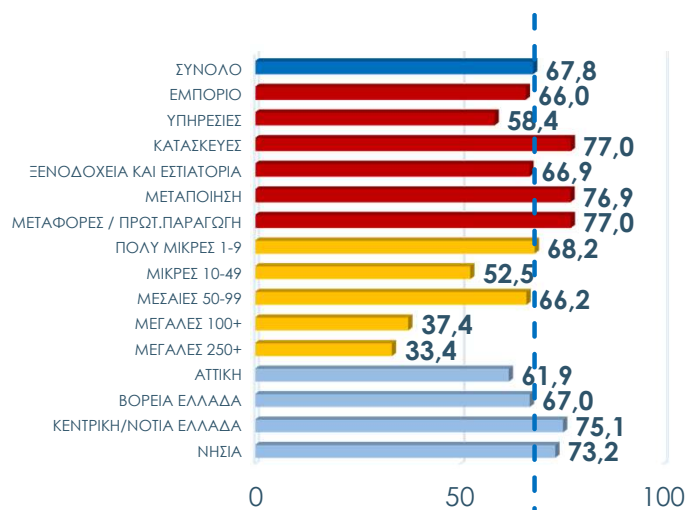
ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ

- ΑΥΞΗΣΗ
- ΜΕΙΩΣΗ
- ΣΤΑΘΕΡΟ/ΤΟ ΙΔΙΟ
- ΔΞ

ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΗΜΕΡΙΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

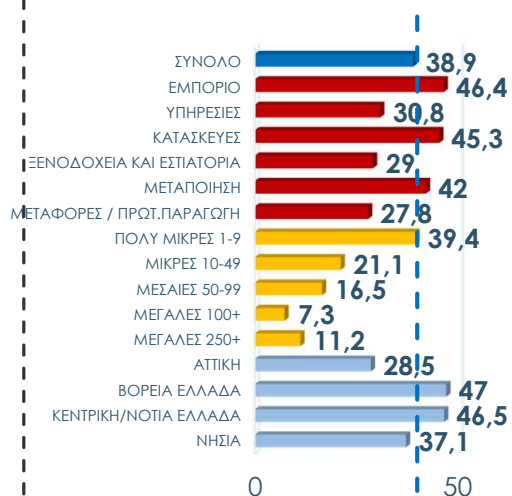
Αξιολόγηση **υφιστάμενης** οικονομικής κατάστασης **χώρας**

Όσοι απαντούν πολύ άσχημη



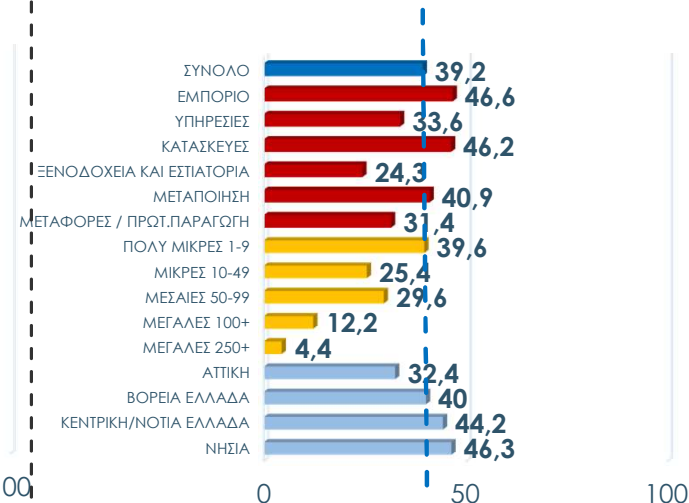
Αξιολόγηση **υφιστάμενης** οικονομικής κατάστασης **επιχείρησης**

Όσοι απαντούν αρκετά/πολύ άσχημη



Αξιολόγηση **μελλοντικής** οικονομικής κατάστασης **επιχείρησης**

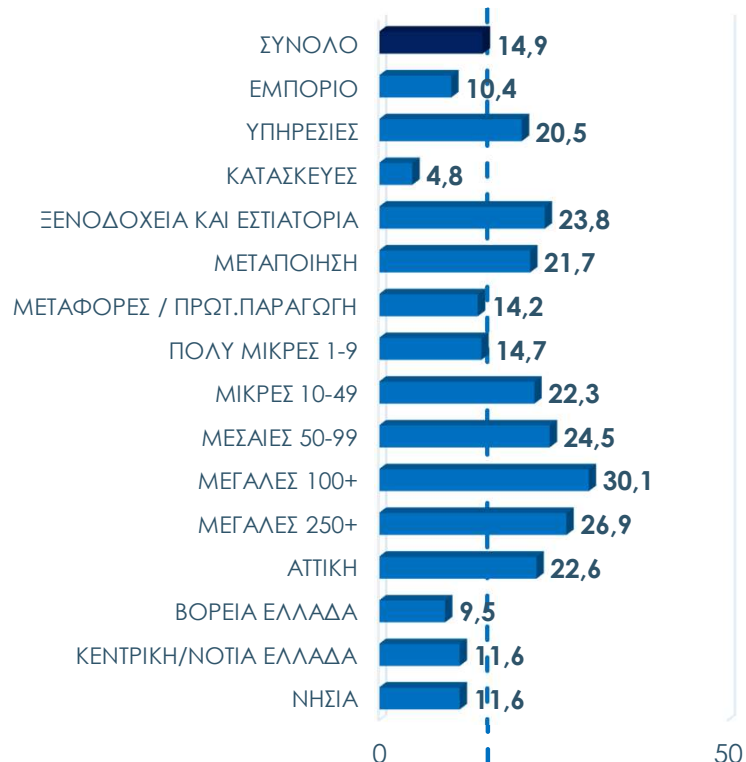
Όσοι απαντούν θα επιδεινωθεί πολύ/αρκετά



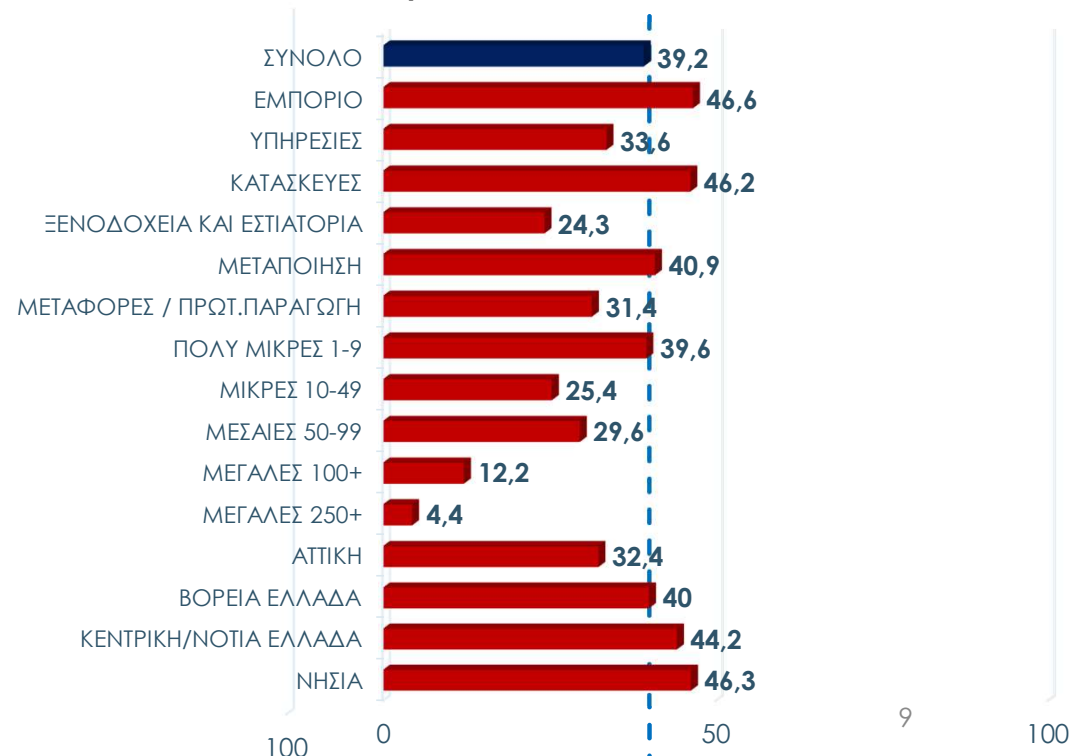
ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΗΜΕΡΙΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Αξιολόγηση μελλοντικής οικονομικής κατάστασης επιχείρησης

Όσοι απαντούν θα βελτιωθεί πολύ/αρκετά



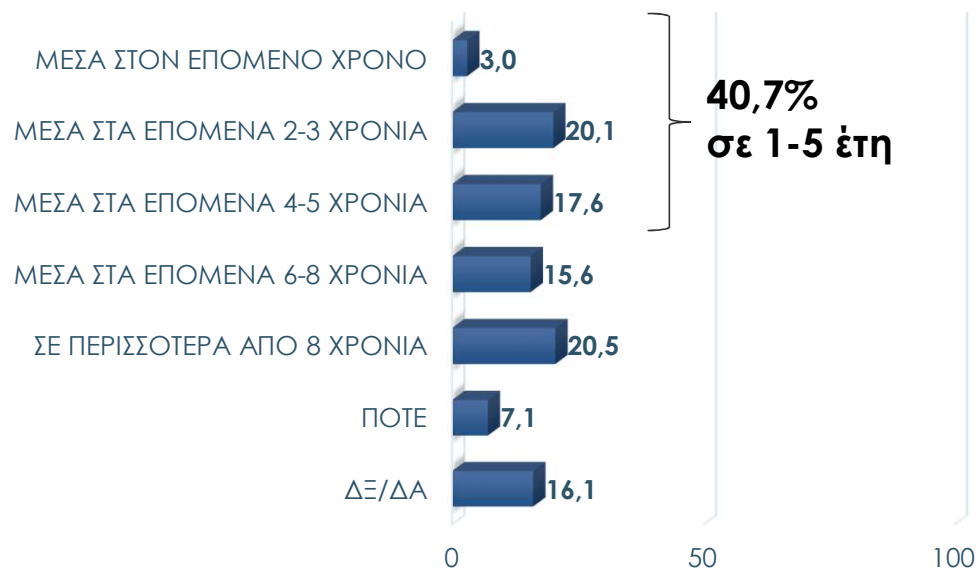
Όσοι απαντούν θα επιδεινωθεί πολύ/αρκετά



ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΗΜΕΡΙΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

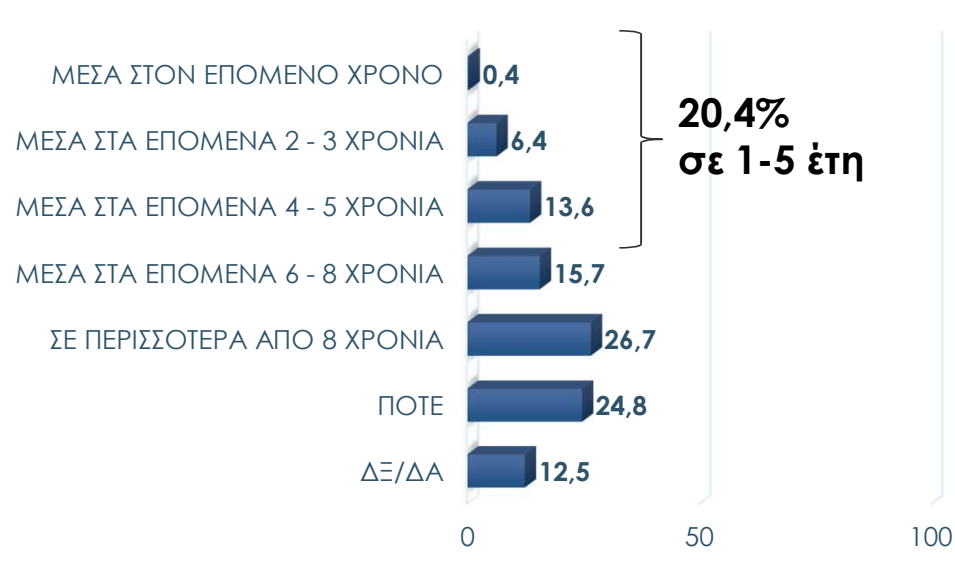
Εκτιμήσεις για το πότε πιστεύουν οι επιχειρήσεις ότι η κατάσταση στη χώρα θα αρχίσει να βελτιώνεται

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Εκτιμήσεις για το πότε πιστεύουν οι πολίτες ότι η κατάσταση στη χώρα θα αρχίσει να βελτιώνεται

ΤΑΣΕΙΣ / ΔΕΚ.2016



ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΗΜΕΡΙΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

92,5%

Η Οικονομική Κατάσταση της Χώρας είναι **Πολύ/Αρκετά Άσχημη**

59,3%

Η Οικονομική Κατάσταση της Εταιρίας είναι **Καλή ή Σταθερή** (Πολύ/Αρκετά Καλή 20,1% / Ούτε Καλή - Ούτε Άσχημη 39,2%)

54,8%

Η Οικονομική Κατάσταση της Εταιρίας **Θα Βελτιωθεί ή παραμείνει Σταθερή** (Θα Βελτιωθεί Πολύ/Αρκετά 14,9% / Θα μείνει Σταθερή 39,9%)

48,6%

Ο Κύκλος Εργασιών της Εταιρίας **θα Αυξηθεί ή παραμείνει Σταθερός** (Αύξηση 19,6% - Σταθερός 29,0%)

79,8%

Το Προσωπικό της Εταιρίας **θα Αυξηθεί ή παραμείνει Σταθερό** (Αύξηση 7,7% - Σταθερό 72,1%)

59,1%

Το Μεριδίο της Εταιρίας **θα Αυξηθεί ή παραμείνει Σταθερό** (Αύξηση 18,2% - Σταθερό 40,9%)

40,7%

Η Κατάσταση στη Χώρα **θα Βελτιωθεί σε 1-5 έτη**

ΤΟ ΤΟΠΙΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΗΜΕΡΑ

Από την ανάλυση προκύπτουν οι εξής **Τυπολογίες Επιχειρήσεων**

**Περιοχή
Ανάπτυξης
36%**

Οι Δυνατοί
Αισιόδοξοι



6,4%

Οι Σταθεροί /
Επιφυλακτικοί



13,8%

Οι Υγιείς
Με Προοπτική



15,7%

Οι Ευάλωτοι
Σε κίνδυνο



24,1%

Οι Αδύναμοι
που «αντέχουν»

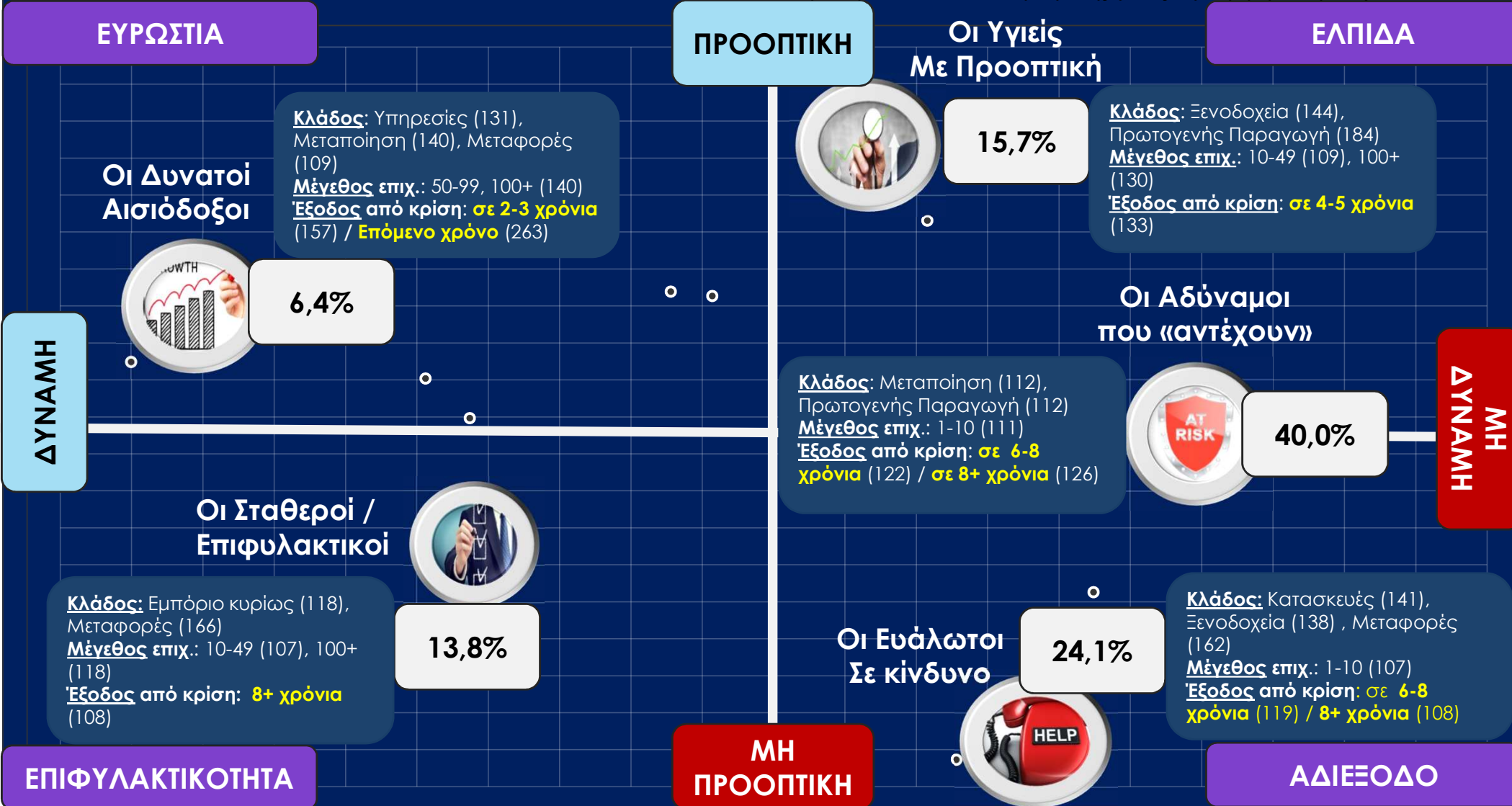


40,0%

**Περιοχή
Επιβίωσης
64%**

ΤΟ ΤΟΠΙΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΗΜΕΡΑ

Οι δείκτες που παρατίθενται αποτυπώνουν την αυξημένη δυναμική των τυπολογιών σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά (π.χ. δείκτης 112 σημαίνει ότι στη συγκεκριμένη παράμετρο το συγκεκριμένο κοινό είναι αναλογικά 12% μεγαλύτερο από τον μέσο όρο του συνόλου του πληθυσμού της έρευνας στην παράμετρο αυτή κ.ο.κ.)

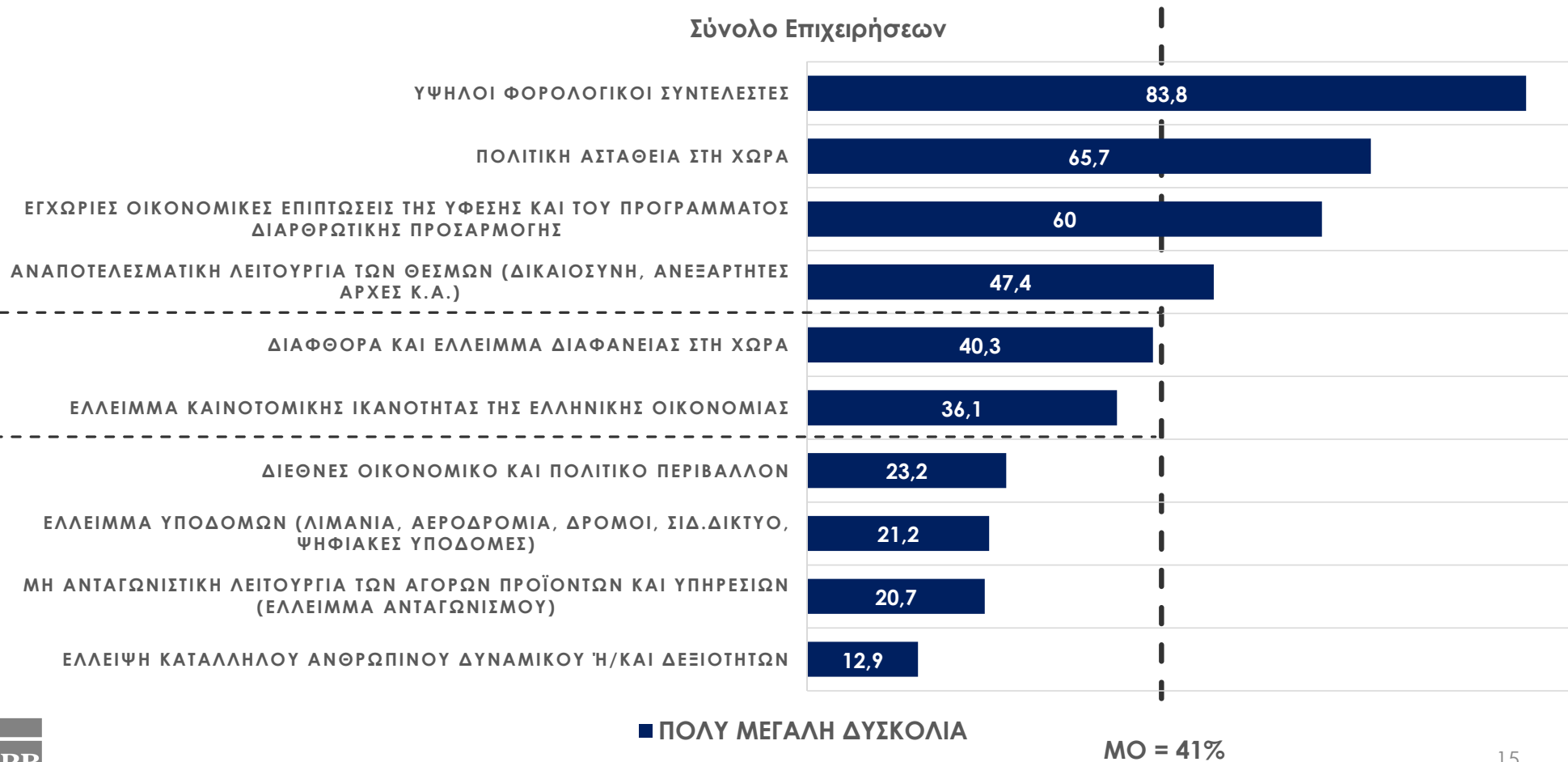


Τα Macro Εμπόδια του «επιχειρείν»

ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ MACRO ΔΥΣΚΟΛΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - TOP BOX

Σκεπτόμενος τη δική σας επιχείρηση, παρακαλούμε να αξιολογήσετε με τη βοήθεια μιας κλίμακας από το 1-5, όπου 1= ΚΑΜΙΑ ΔΥΣΚΟΛΙΑ και 5= ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΗ ΔΥΣΚΟΛΙΑ, την κάθε μία από τις παρακάτω κατηγορίες εμποδίων.



Δείκτης Βαθμός Δυσκολίας που συναντά η Επιχείρησή μου από το Macro Περιβάλλον

ΚΑΘΟΛΟΥ ΔΥΣΚΟΛΙΑ

1 → 10

ΜΕΓΑΛΗ ΔΥΣΚΟΛΙΑ

Σύνολο
Επιχειρήσεων



Συνολικός
Δείκτης
Macro
Δυσκολιών

ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ MACRO ΔΥΣΚΟΛΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σύνολο Επιχειρήσεων – Ανάλυση με βάση το μέγεθος της επιχείρησης



ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΕΣ 1-9

- Υψηλοί φορολογικοί συντελεστές
- Εγχώριες οικονομικές επιπτώσεις της ύφεσης
- Διεθνές οικονομικό και πολιτικό περιβάλλον



Φορολογία
Ύφεση
Διεθνές τοπίο



ΜΙΚΡΕΣ 10-49

- Υψηλοί φορολογικοί συντελεστές
- Πολιτική αστάθεια στην χώρα



Φορολογία
Πολιτική αστάθεια



ΜΕΣΑΙΕΣ 50-99

- Έλλειμμα καινοτομικής ικανότητας της Ελλ.οικονομίας
- Έλλειμμα υποδομών



Καινοτομία
Υποδομές



ΜΕΓΑΛΕΣ 100+

- Μη ανταγωνιστική λειτουργία των αγορών προϊόντων και υπηρεσιών
- Αναποτελεσματική λειτουργία των θεσμών
- Διαφθορά και έλλειμμα διαφάνειας στη χώρα



Ανταγωνιστικότητα
Λειτουργία θεσμών
Διαφθορά

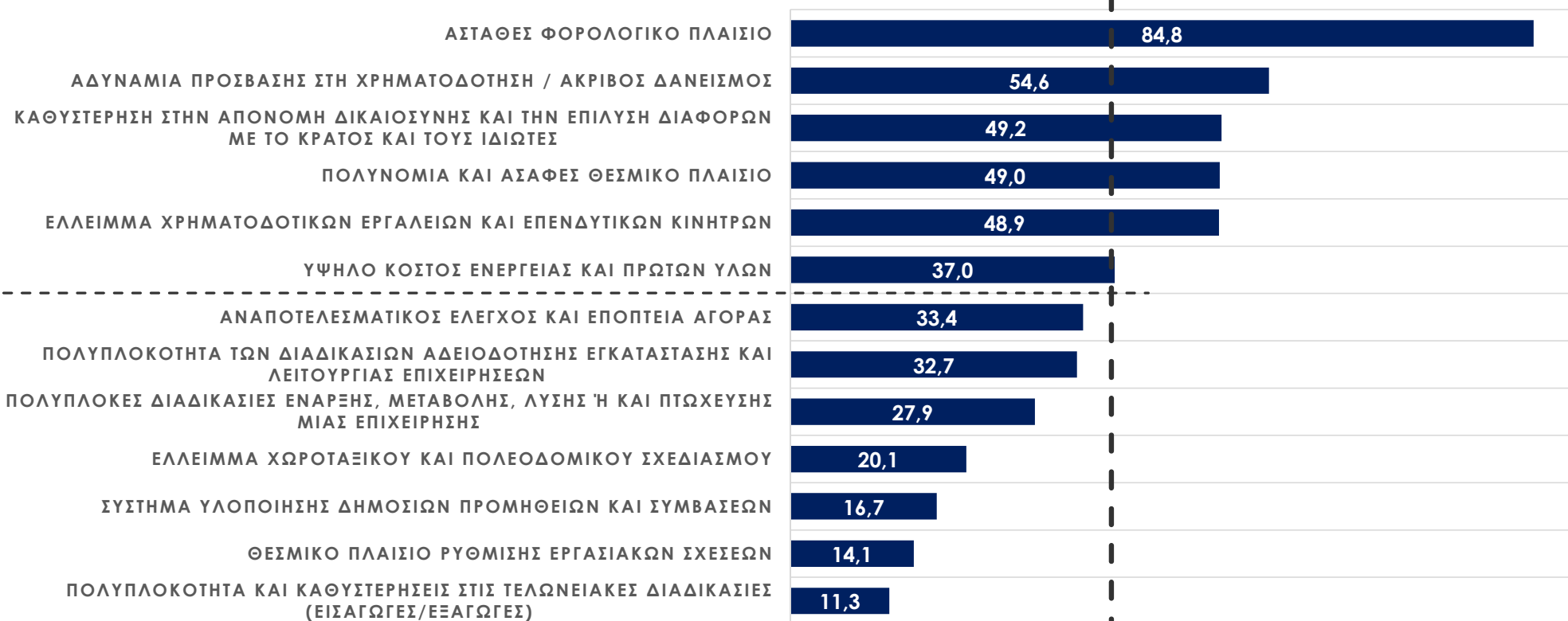
Τα Micro Εμπόδια του «επιχειρείν»

ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ MICRO ΔΥΣΚΟΛΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - TOP BOX

Σκεπτόμενος τη δική σας επιχείρηση, παρακαλούμε να αξιολογήσετε με τη βοήθεια μιας κλίμακας από το 1-5, όπου 1= ΚΑΜΙΑ ΔΥΣΚΟΛΙΑ και 5= ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΗ ΔΥΣΚΟΛΙΑ, την κάθε μία από τις παρακάτω κατηγορίες εμποδίων.

Σύνολο Επιχειρήσεων



■ ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΗ ΔΥΣΚΟΛΙΑ

ΜΟ = 37%

Δείκτης **Βαθμός Δυσκολίας** που συναντά η Επιχείρησή μου από το **Micro Περιβάλλον**

ΚΑΘΟΛΟΥ ΔΥΣΚΟΛΙΑ

1 → 10

ΜΕΓΑΛΗ ΔΥΣΚΟΛΙΑ

Σύνολο
Επιχειρήσεων



Συνολικός
Δείκτης
Micro
Δυσκολιών

ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ MICRO ΔΥΣΚΟΛΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σύνολο Επιχειρήσεων – Ανάλυση με βάση το μέγεθος της επιχείρησης



ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΕΣ 1-9

- Ασταθές φορολογικό πλαίσιο
- Αδυναμία πρόσβασης στη χρηματοδότηση / ακριβός δανεισμός
- Πολύπλοκες διαδικασίες έναρξης, μεταβολής, λύσης ή και πτώχευσης μιας επιχείρησης



Φορολογία
Χρηματοδότηση
Πολύπλοκες
διαδικασίες



ΜΙΚΡΕΣ 10-49

- Αδυναμία πρόσβασης στη χρηματοδότηση / ακριβός δανεισμός
- Έλλειμμα χρηματοδοτικών εργαλείων και επενδυτικών κίνητρων
- Υψηλό κόστος ενέργειας και πρώτων υλών
- Σύστημα υλοποίησης δημόσιων προμηθειών και συμβάσεων



Χρηματοδότηση
Επενδυτικά κίνητρα
Κόστος ενέργειας
Δημόσιες συμβάσεις



ΜΕΣΑΙΕΣ 50-99

- Πολυνομία και ασαφές θεσμικό πλαίσιο
- Έλλειμμα χωροταξικού και πολεοδομικού σχεδιασμού



Πολυνομία
Χωροταξικός σχεδιασμός



ΜΕΓΑΛΕΣ 100+

- Καθυστέρηση στην απονομή δικαιοσύνης και την επίλυση διαφορών με το κράτος και τους ιδιώτες
- Αναποτελεσματικός έλεγχος και εποπτεία αγοράς
- Πολυπλοκότητα των διαδικασιών αδειοδότησης εγκατάστασης και λειτουργίας επιχειρήσεων
- Έλλειμμα χωροταξικού και πολεοδομικού σχεδιασμού



Δικαιοσύνη
Εποπτεία αγοράς
Πολύπλοκες διαδικασίες
Χωροταξικός σχεδιασμός

Επίδραση των Macro & Micro Εμποδίων στις Τυπολογίες Επιχειρήσεων / Επιχειρηματιών



Περιοχή
Ανάπτυξης
36%



Περιοχή
Επιβίωσης
64%



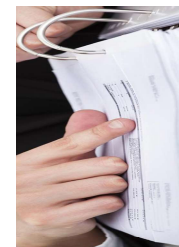
Road map **Ανάπτυξης** στο επιχειρηματικό περιβάλλον

Εκτός από τις δυσκολίες που αφορούν τους α) **υψηλούς φορολογικούς συντελεστές**, το β) **ασταθές φορολογικό πλαίσιο** και την γ) **αδυναμία πρόσβασης στη χρηματοδότηση / ακριβός δανεισμός**, για τις κατηγορίες επιχειρήσεων που εντάσσονται στην περιοχή της Ανάπτυξης **ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ...**

Καινοτομία
Oper. Excellence
Θεσμ. Πλαίσιο
Φιλ. Επιχειρείν

**Περιοχή
 Ανάπτυξης
 36%**

• Καινοτομία	✓			
• Διαδικασίες λειτουργίας επιχειρήσεων		✓		
• Φιλικό πολιτικό-οικονομικό περιβάλλον				✓
• Κατάλληλο προσωπικό		✓		
• Υποδομές / Χωροταξικός σχεδιασμός			✓	
• Σύστημα δημόσιων συμβάσεων			✓	
• Λειτουργία θεσμών / Δικαστήρια			✓	
• Εξαγωγικό πλαίσιο	✓			
• Εποπτεία / Έλεγχος Αγοράς			✓	



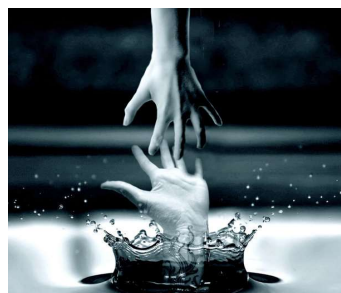
Road map **Επιβίωσης** στο επιχειρηματικό περιβάλλον

Εκτός από τις δυσκολίες που αφορούν τους α) **υψηλούς φορολογικούς συντελεστές**, το β) **ασταθές φορολογικό πλαίσιο** και την γ) **αδυναμία πρόσβασης στη χρηματοδότηση**, για τις κατηγορίες επιχειρήσεων που εντάσσονται στην περιοχή της Επιβίωσης **απαιτείται ...**

Διαφάνεια
Χρηματοδότηση
Εργασιακά

**Περιοχή
Επιβίωσης
64%**

- Υγιής ανταγωνισμός
- Προσιτός δανεισμός
- Εργασιακές ρυθμίσεις
- Επενδυτικά εργαλεία
- Σύστημα δημόσιων συμβάσεων
- Διαφάνεια

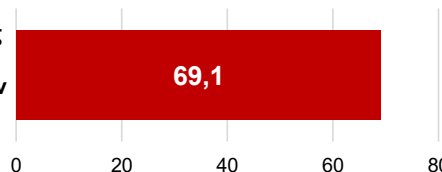


Λύσεις σε συγκεκριμένα Micro εμπόδια στο επιχειρείν

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΣΤΟ MICRO ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

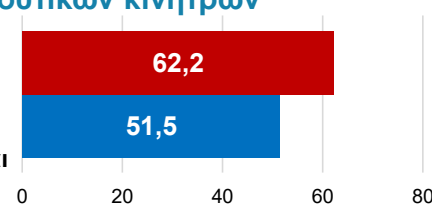
Ασταθές φορολογικό πλαίσιο

Αποτελεσματικές παρεμβάσεις για τη μείωση της υπερφορολόγησης των νομικών και φυσικών προσώπων μέσω της μείωσης των φορολογικών συντελεστών και επέκταση των ηλεκτρονικών συναλλαγών



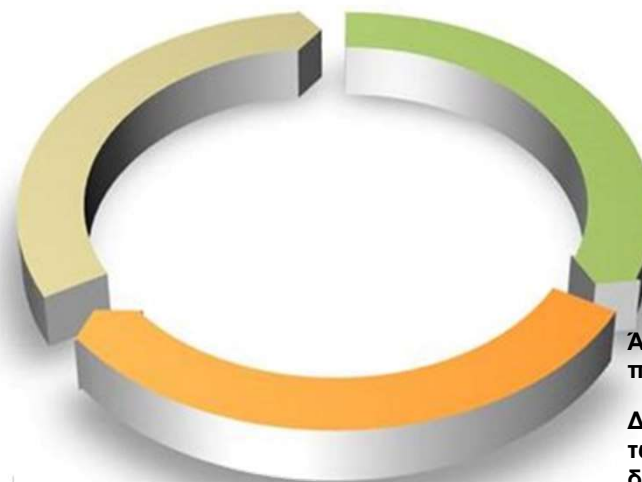
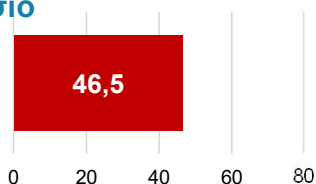
Έλλειμμα χρηματοδοτικών εργαλείων και επενδυτικών κινήτρων

Μείωση των επιτοκίων δανεισμού από το τραπεζικό σύστημα



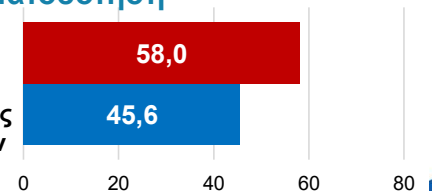
Πολυνομία και ασαφές θεσμικό πλαίσιο

Ψηφιοποίηση και απλοποίηση διεπαφών/διαδικασιών επιχειρήσεων-κράτους



Αδυναμία πρόσβασης στη χρηματοδότηση

Άρση κεφαλαιακών περιορισμών



Καθυστέρηση στην απονομή δικαιοσύνης

Μείωση όγκου εκκρεμών υποθέσεων, μέσω ομαδοποίησης και εκκαθάρισης ομοειδών υποθέσεων από ειδική ομάδα δικαστικών λειτουργιών



Θεσμοθέτηση της υποχρεωτικότητας του μηχανισμού εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών σε κάποιες περιπτώσεις και βελτίωση των υφιστάμενων θεσμών προδικαστικής επίλυσης



Αποτίμηση αναγκαιότητας και θετικής επίδρασης μεταρρυθμίσεων

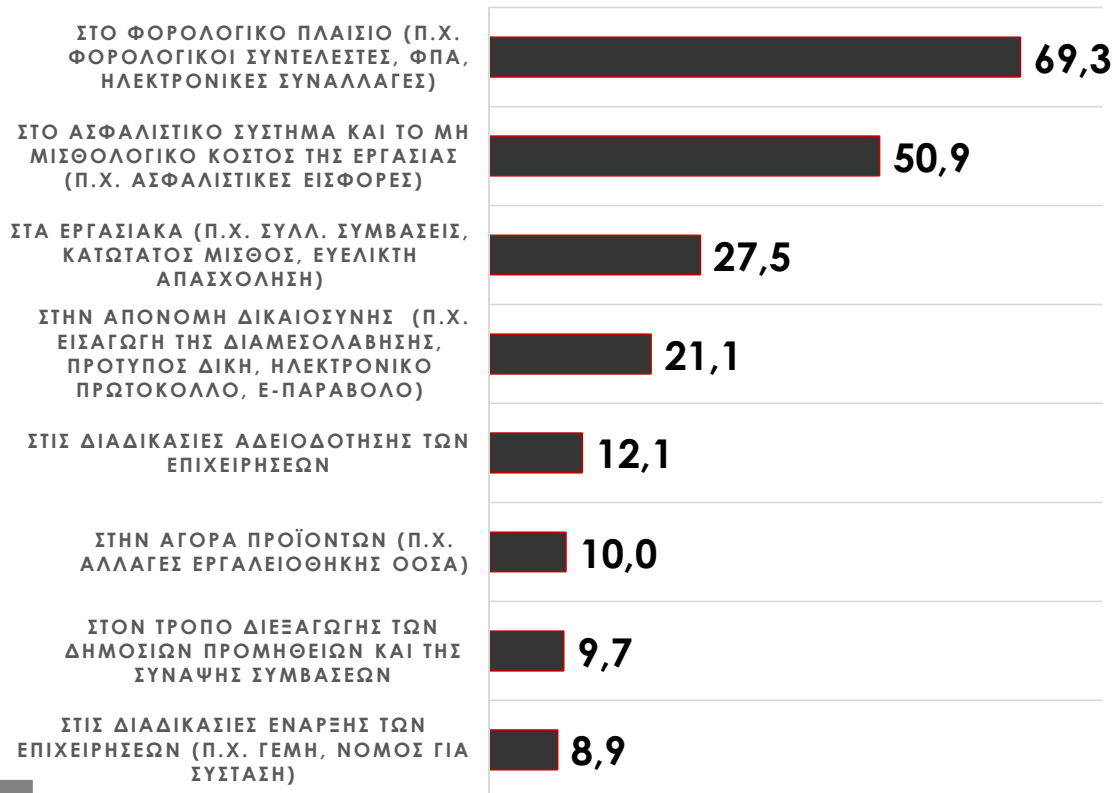


ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΑΤΩΝ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ

Ποια / ποιες από τις παρακάτω πρόσφατες μεταρρυθμίσεις που ξεκίνησαν στη διάρκεια των τελευταίων δύο ετών πιστεύετε ότι είναι οι **περισσότερο αναγκαίες** για τη λειτουργία και την πορεία της δικής σας επιχείρησης (δυνατότητα έως 4 απαντήσεις):

Σύνολο Επιχειρήσεων



ΑΝΑΠΤΥΞΗ



- ✓ ΣΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΝΑΡΞΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (Π.Χ. ΓΕΜΗ, ΝΟΜΟΣ ΓΙΑ ΣΥΣΤΑΣΗ)

ΕΠΙΒΙΩΣΗ

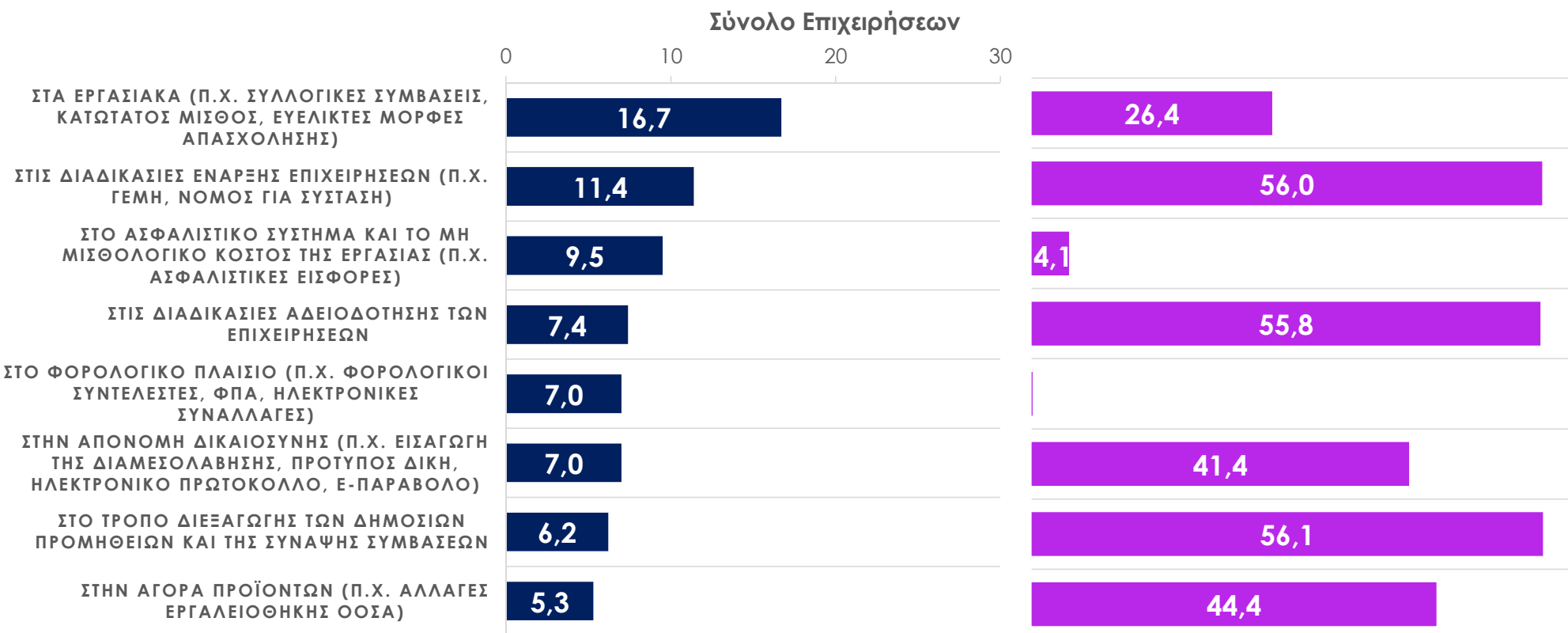


- ✓ ΣΤΗΝ ΑΠΟΝΟΜΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ (Π.Χ. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ, ΠΡΟΤΥΠΟΣ ΔΙΚΗ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ, Ε-ΠΑΡΑΒΟΛΟ)
- ✓ ΣΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (Π.Χ. ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ)
- ✓ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ (Π.Χ. ΑΛΛΑΓΕΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟΘΗΚΗΣ ΟΟΣΑ) (114)

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΑΤΩΝ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ

Και θα λέγατε ότι η κάθε μία από τις παρακάτω πρόσφατες μεταρρυθμίσεις έχει επηρεάσει θετικά ή αρνητικά τη λειτουργία και πορεία της επιχειρησή σας και γενικότερα τις σημερινές επιχειρηματικές σας αποφάσεις;



■ ΘΕΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΕΠΗΡΕΑΣΕΙ /
ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΕΙ

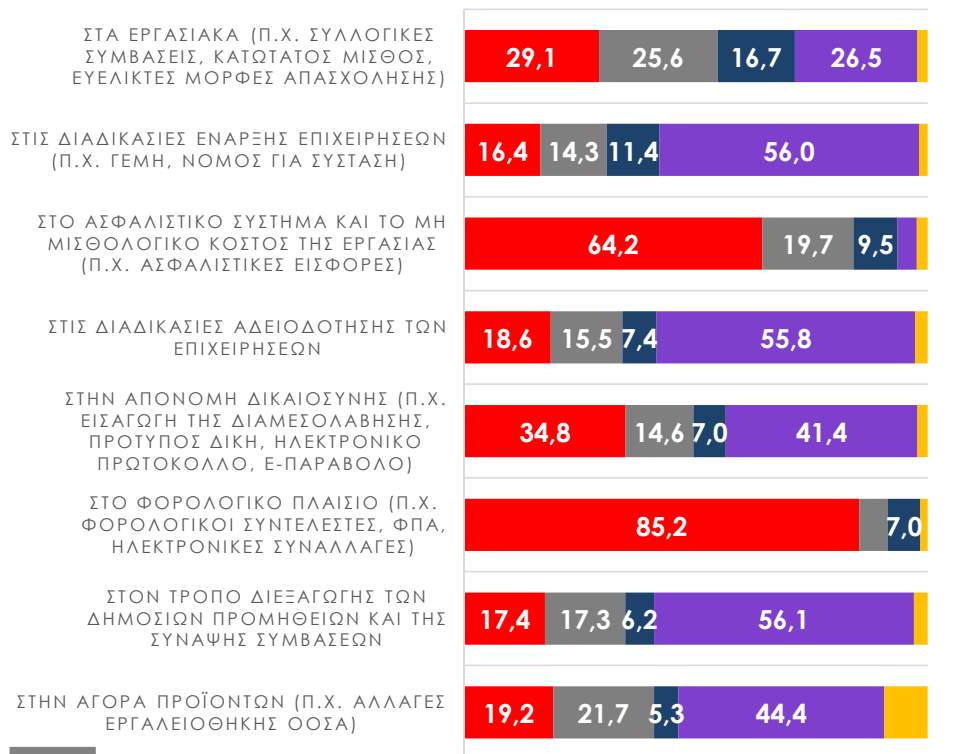
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΑΤΩΝ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ

ΙΕΡΑΡΧΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΘΕΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

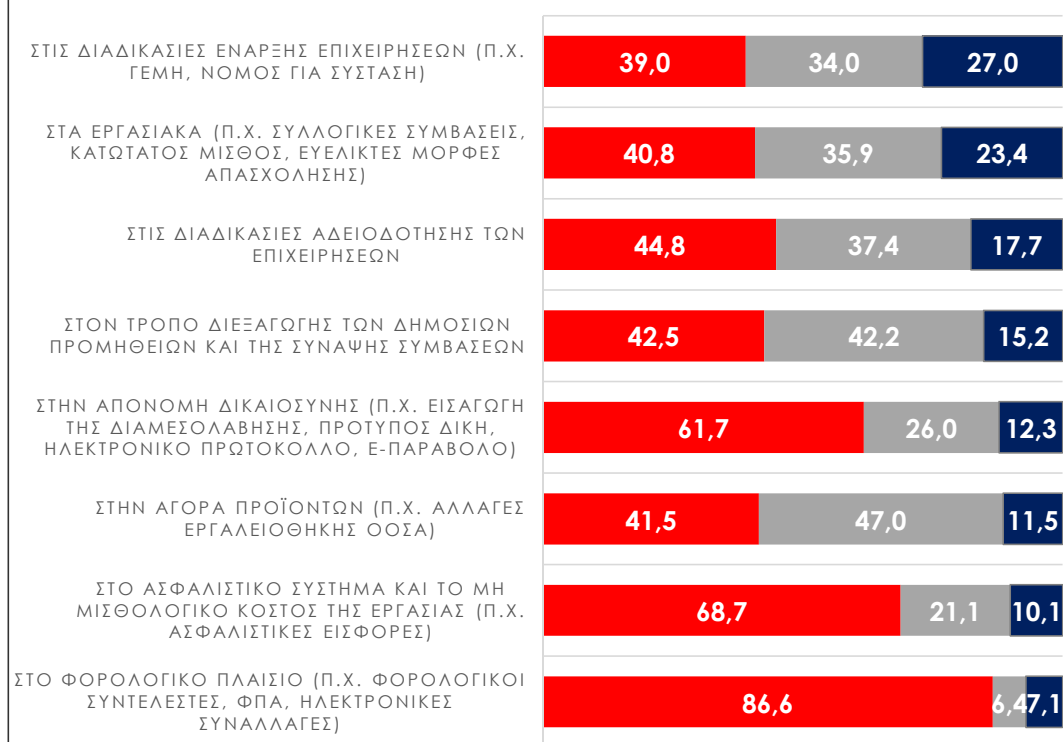
Σύνολο Επιχειρήσεων

■ ΑΡΝΗΤΙΚΑ ■ ΟΥΤΕ ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΟΥΤΕ ΘΕΤΙΚΑ ■ ΘΕΤΙΚΑ ■ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΕΠΗΡΕΑΣΕΙ ■ ΔΕ



Απαντούν μόνο όσοι έχουν επηρεαστεί από την κάθε μεταρρύθμιση

■ ΑΡΝΗΤΙΚΑ ■ ΟΥΤΕ ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΟΥΤΕ ΘΕΤΙΚΑ ■ ΘΕΤΙΚΑ



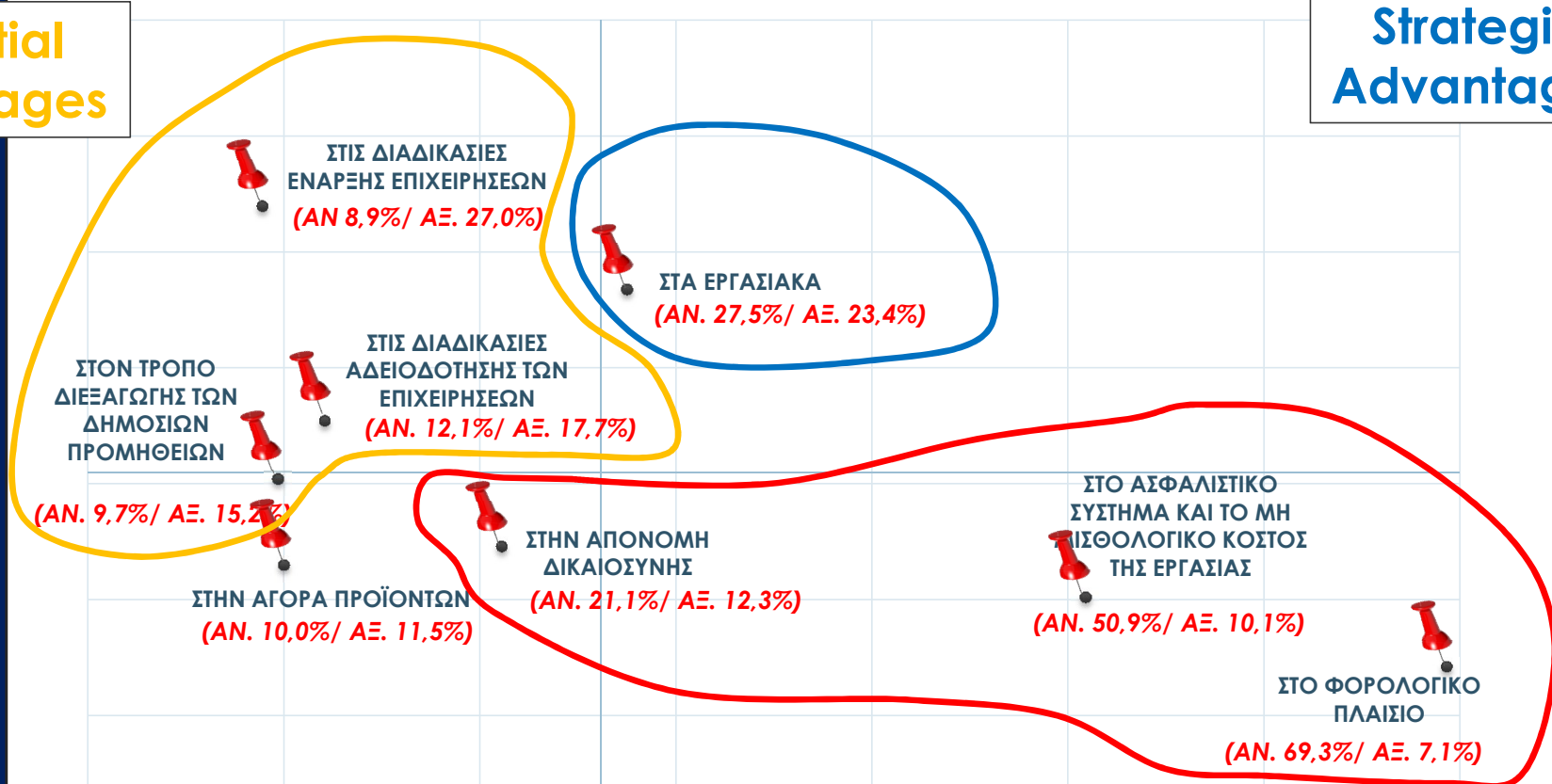
**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΑΤΩΝ
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ**

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ vs ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ

**Potential
Advantages**

**Strategic
Advantages**

**Αξιολόγηση / Performance
% TOP2 BOX**



**Potential
Vulnerabilities**

**Αναγκαιότητα / Importance
%**

**Key
Vulnerabilities**

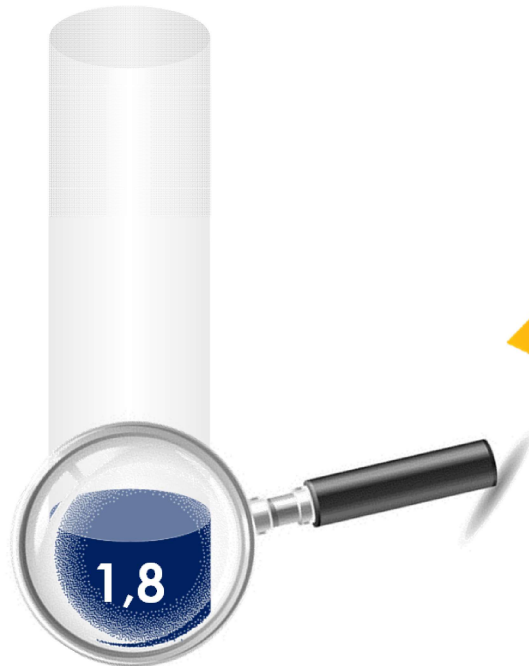
Δείκτης Θετικής Επίδρασης Μεταρρυθμίσεων στην Επιχείρησή μου

ΜΗ ΘΕΤΙΚΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗ

1 → 10

ΘΕΤΙΚΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗ

Σύνολο
Επιχειρήσεων



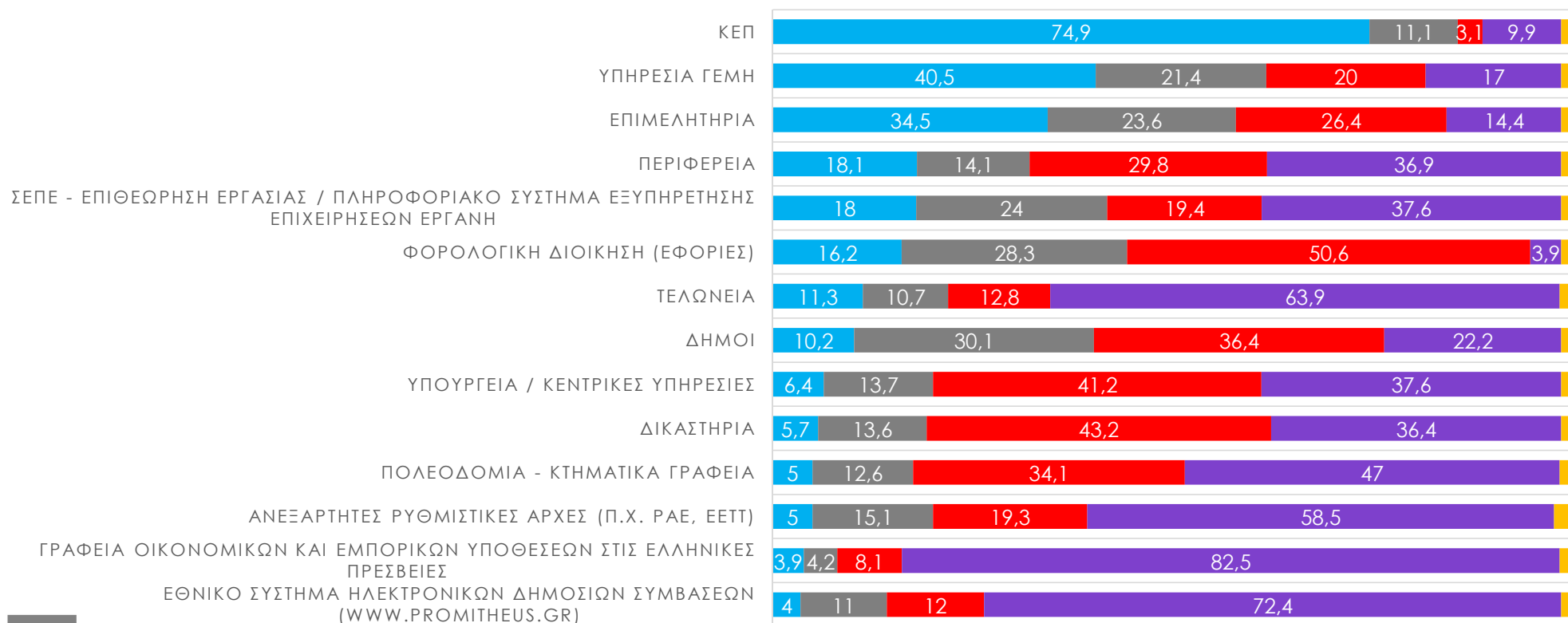
Δείκτης
Θετικής
Επίδρασης
Μεταρρυθμίσεων

Αξιολόγηση ποιότητας υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις



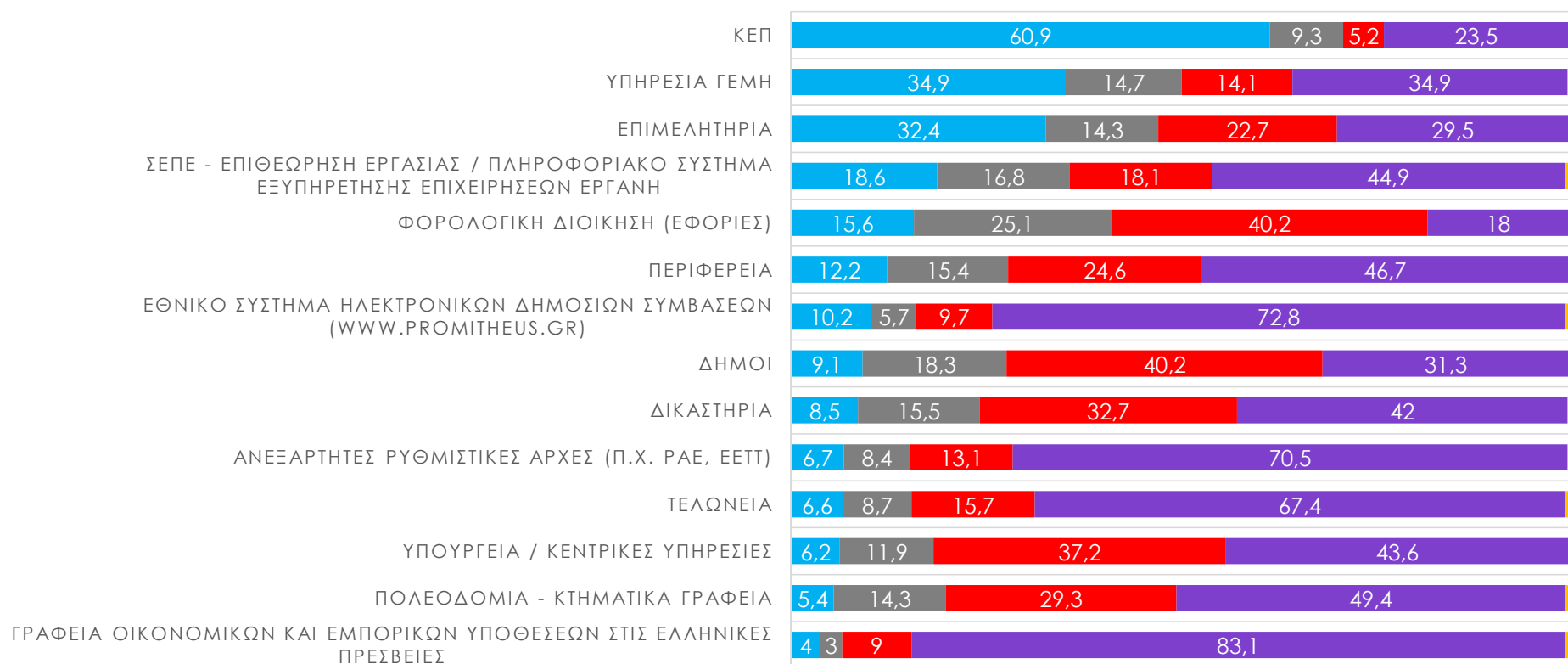
Με βάση την εμπειρία σας στη διάρκεια των τελευταίων δύο ετών και με την βοήθεια μιας κλίμακας από το 1 – 5, όπου 1 = Καθόλου Ικανοποιημένος και 5 = Πολύ Ικανοποιημένος, παρακαλώ βαθμολογήστε την **συνολική ικανοποίησή** σας από την **ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών** από τους παρακάτω Δημόσιους Φορείς / Οργανισμούς / Υπηρεσίες.

■ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ■ ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ■ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ■ ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ ■ ΔΞ



Με βάση την εμπειρία σας στη διάρκεια των τελευταίων δύο ετών και με την βοήθεια μιας κλίμακας από το 1 – 5, όπου 1 = Καθόλου Ικανοποιημένος και 5 = Πολύ Ικανοποιημένος, παρακαλώ βαθμολογήστε την **ικανοποίησή** σας από το βαθμό **διαφάνειας και θωράκισης από την εμφάνιση φαινομένων διαφθοράς** στους παρακάτω Δημόσιους Φορείς / Οργανισμούς / Υπηρεσίες.

■ ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ■ ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ■ ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ■ ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ ■ ΔΞ



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

ΕΜΠΕΙΡΙΑ/ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ/ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

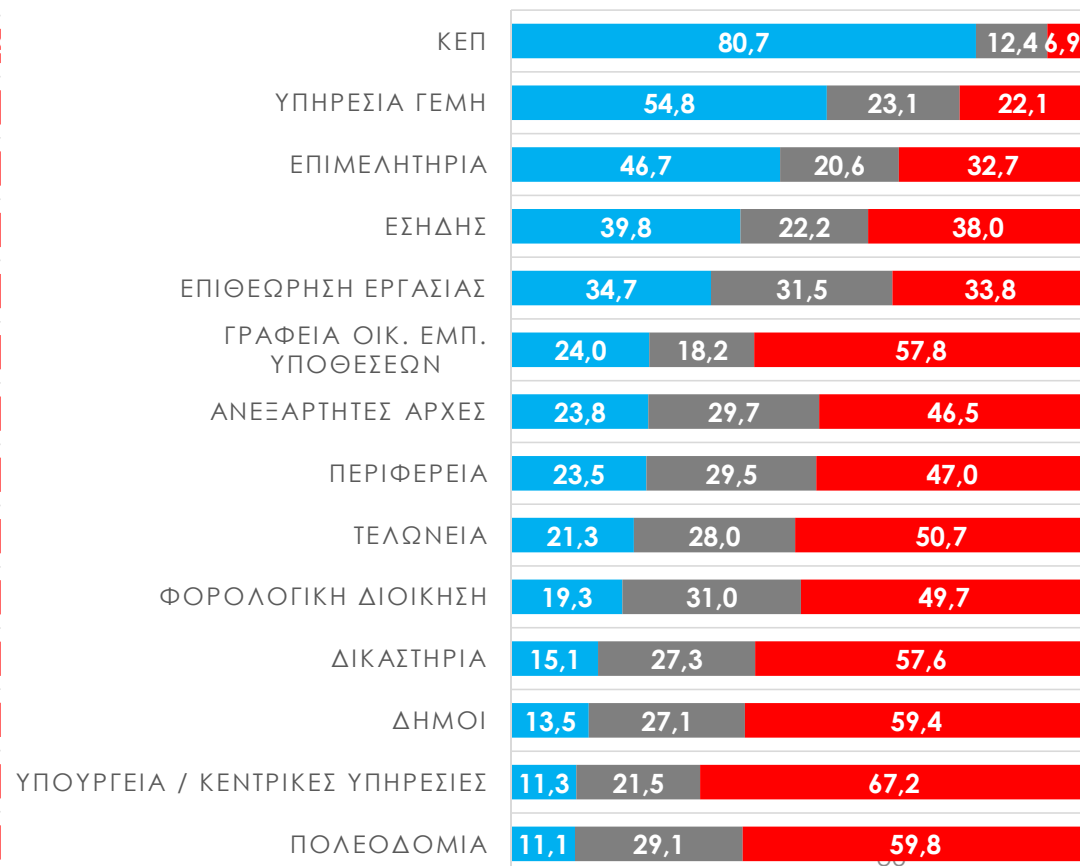
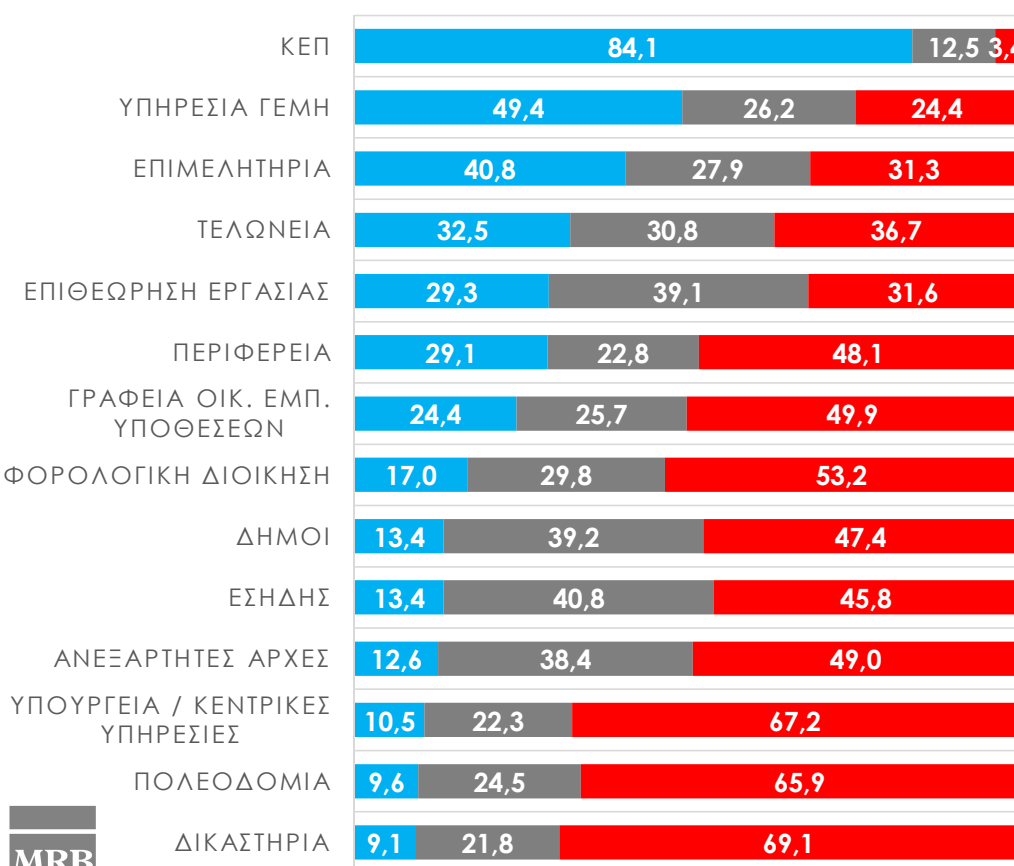
ΑΠΟ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

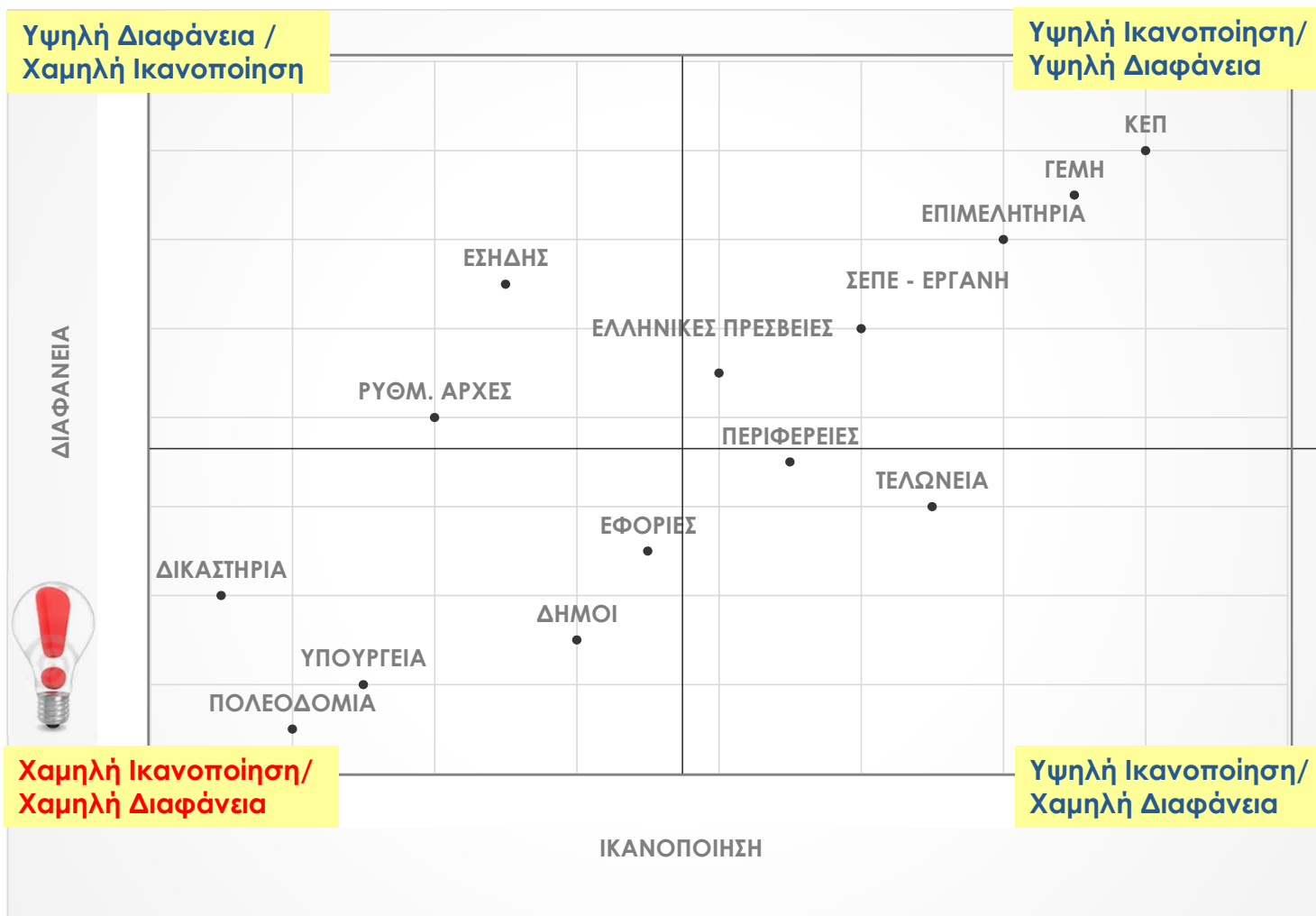
ΕΜΠΕΙΡΙΑ/ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Μόνο όσοι έχουν εμπειρία

ΕΜΠΕΙΡΙΑ/ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

■ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ■ ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ■ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ



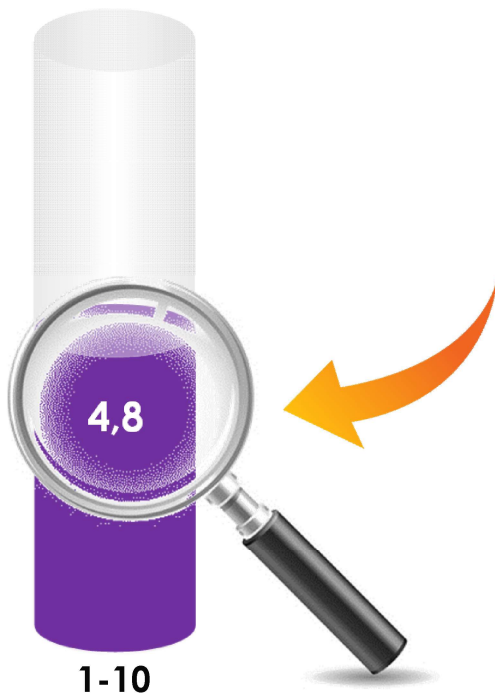


Δείκτης Ικανοποίησης από την **Ποιότητα** και τη **Διαφάνεια** οργανισμών
με τις οποίες συνεργάζεται η Επιχείρησή μου

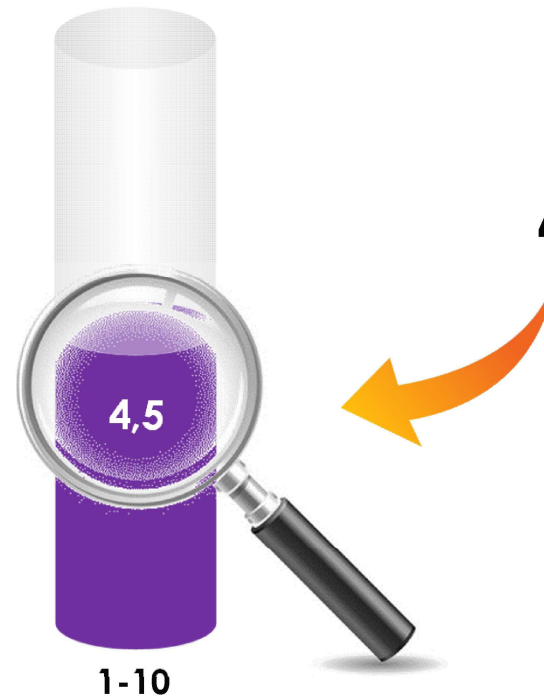
ΚΑΜΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑ /
ΚΑΘΟΛΟΥ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

1 → 10

ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ /
ΥΨΗΛΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ



Δείκτης
Ποιότητας



Δείκτης
Διαφάνειας

Προτεινόμενες βελτιώσεις σε κάθε υπηρεσία



ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΩΣ ΠΡΟΣ...

- την Αποτελεσματικότητα (δηλαδή στην παροχή υπηρεσιών **αποτελεσματικά** – έγκαιρα / στον **προβλεπόμενο χρόνο** – **χωρίς** λάθη και **παραλείψεις**)
- την Εξυπηρέτηση (δηλαδή στην παροχή υπηρεσιών **πρόθυμα** – αφιερώνοντας χρόνο – με **ταχεία εξυπηρέτηση**)
- την Εμπιστοσύνη (δηλαδή στη μετάδοση αισθήματος **εμπιστοσύνης** και **σιγουριάς** για τις γνώσεις και δεξιότητες του προσωπικού - στην τήρηση **εμπιστευτικότητας** των δεδομένων)
- το Ενδιαφέρον (δηλαδή στην παροχή υπηρεσιών σε **κλίμα καλής συνεργασίας** / επίδειξης προσωπικού ενδιαφέροντος **για όλες τις φάσεις του αιτήματος** - στην **κατανόηση** των **εξειδικευμένων** αιτημάτων των επιχειρήσεων)
- τις Υποδομές (δηλαδή στην **ποιότητα** των **κτηριακών εγκαταστάσεων**, των τεχνολογικών υποδομών, στην **επάρκεια εξοπλισμού** και υλικοτεχνικής υποδομής)

ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΟΣΟΙ ΔΗΛΩΝΟΥΝ ΚΑΘΟΛΟΥ / ΕΛΑΧΙΣΤΑ / ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΦΟΡΕΑ /
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΟΣΟΙ ΔΗΛΩΝΟΥΝ «ΚΑΘΟΛΟΥ / ΕΛΑΧΙΣΤΑ / ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ» ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΦΟΡΕΑ / ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ.

Με βάση την εμπειρία της επιχείρησής σας από τη συναναστροφή σας με τους παρακάτω Οργανισμούς σε ποιες από τις παρακάτω διαστάσεις πιστεύετε ότι θα πρέπει **κυρίως, άμεσα και πρωτίστως**, να υπάρξουν **βελτιώσεις** ώστε να αναβαθμιστεί η ποιότητα στην παροχή υπηρεσιών που προφέρει/ουν;

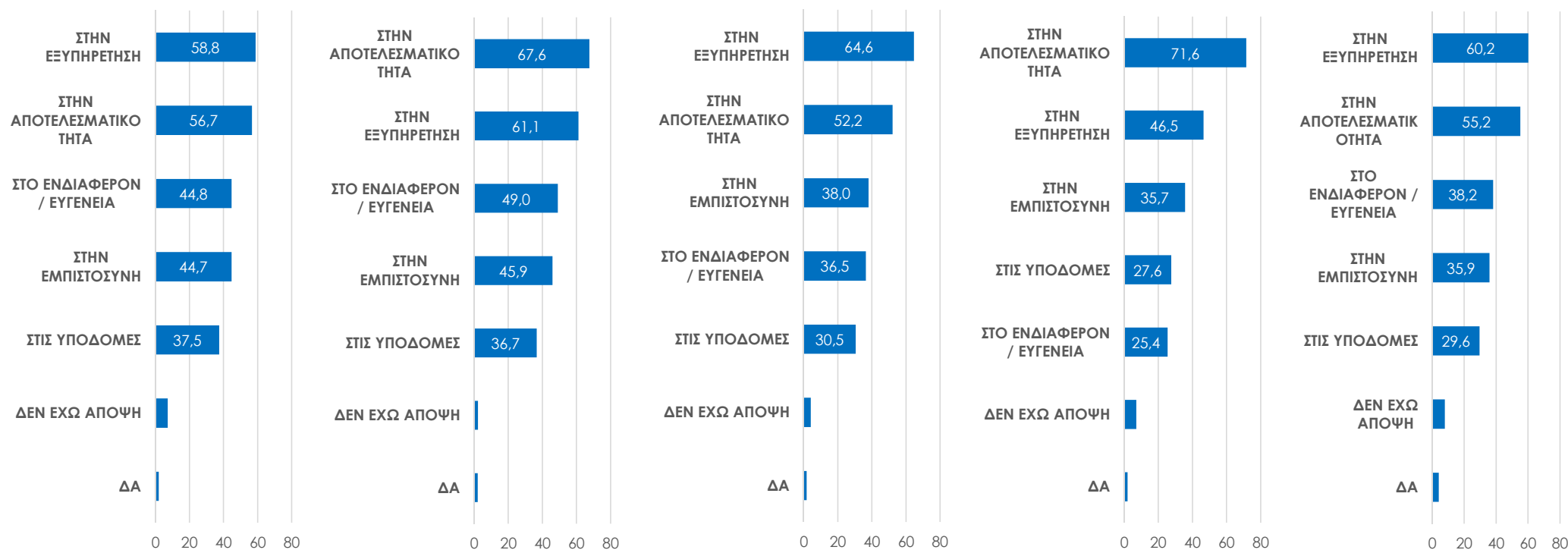
ΔΗΜΟΙ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ

ΕΦΟΡΙΕΣ

ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ

ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ



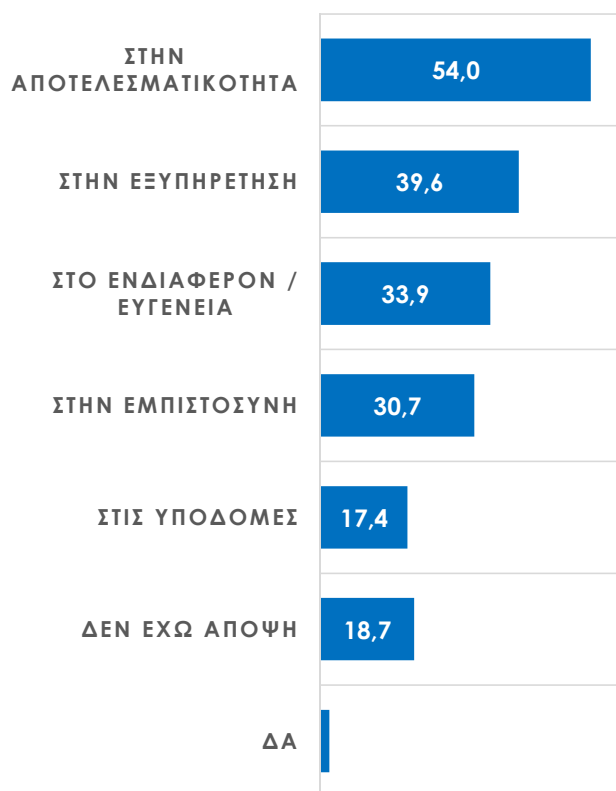
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

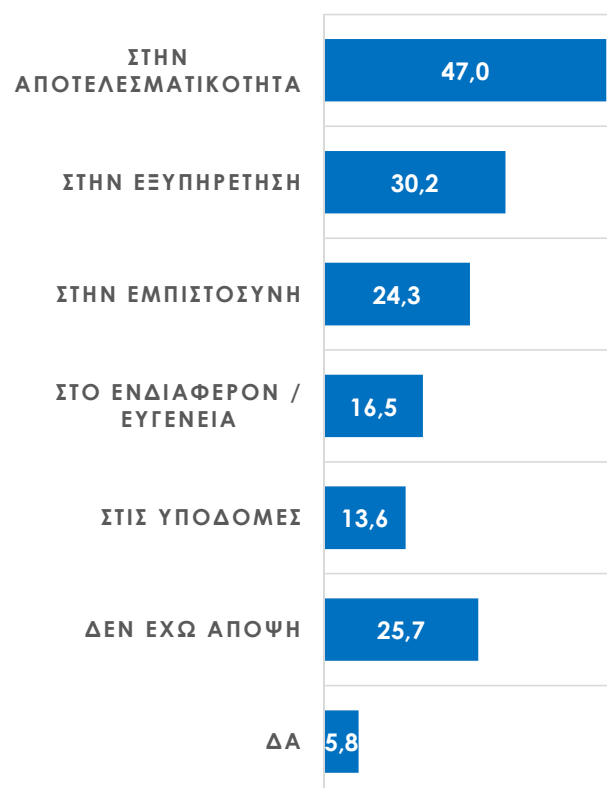
ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΟΣΟΙ ΔΗΛΩΝΟΥΝ «ΚΑΘΟΛΟΥ / ΕΛΑΧΙΣΤΑ / ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ» ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΦΟΡΕΑ / ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ.

Με βάση την εμπειρία της επιχείρησής σας από τη συναναστροφή σας με τους παρακάτω Οργανισμούς σε ποιες από τις παρακάτω διαστάσεις πιστεύετε ότι θα πρέπει **κυρίως, άμεσα και πρωτίστως**, να υπάρξουν **βελτιώσεις** ώστε να αναβαθμιστεί η ποιότητα στην παροχή υπηρεσιών που προσφέρει/ουν;

ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ



ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ (Π.Χ. ΡΑΕ, ΕΕΤ)



SUMMARY

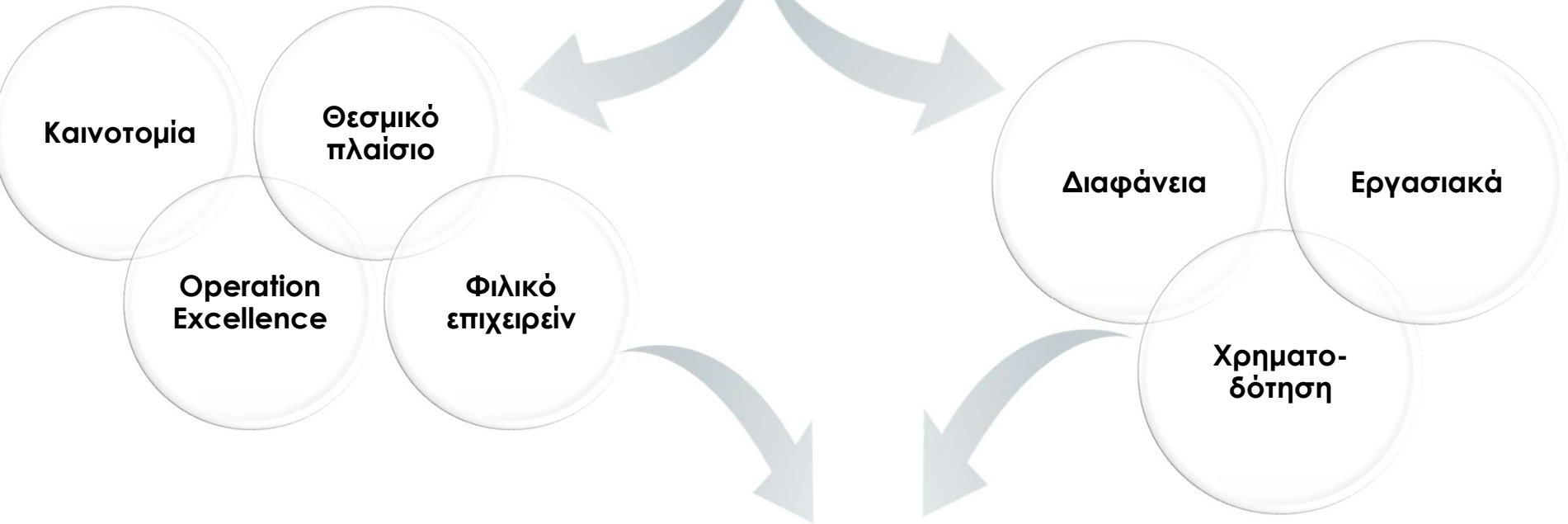




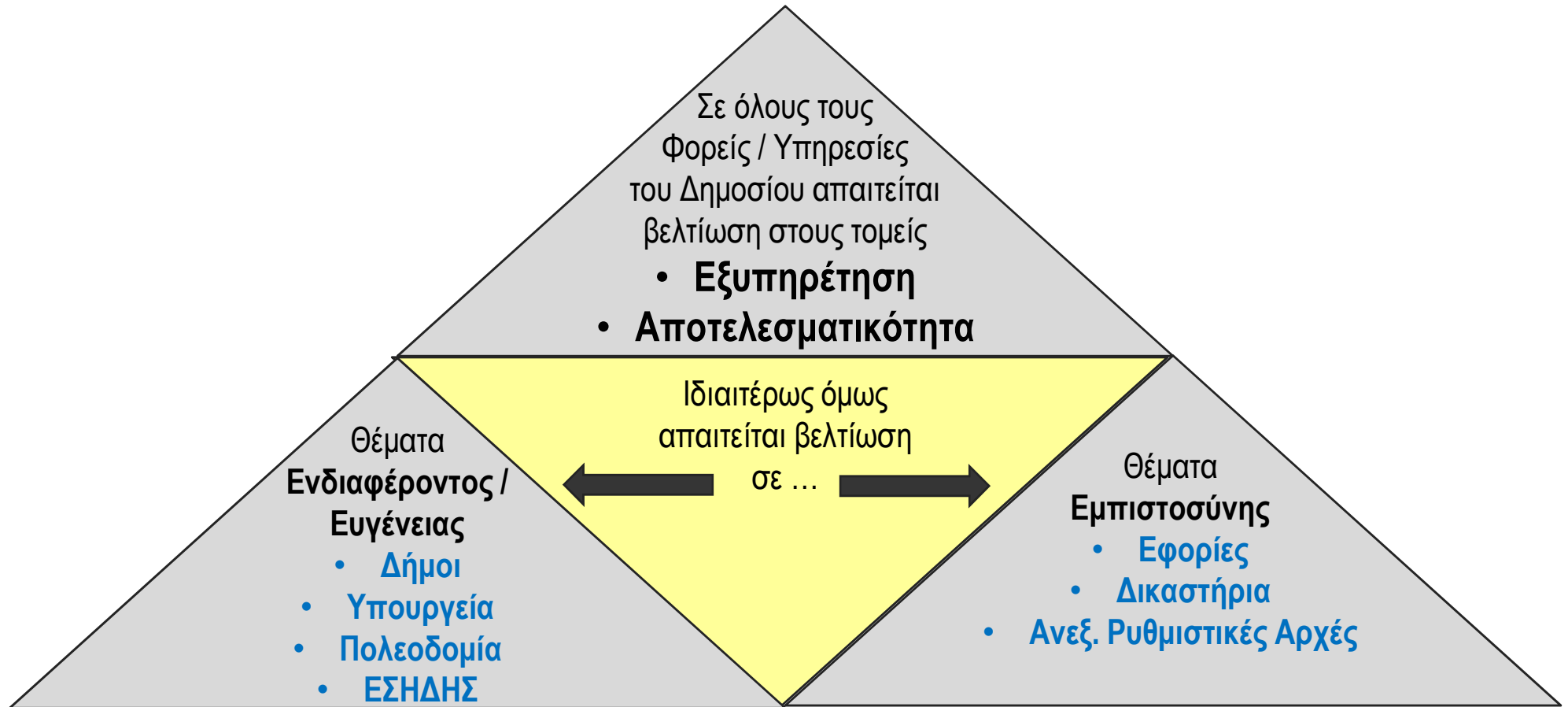
**Περιοχή
Ανάπτυξης
36%**

**Τομείς
Βελτίωσης**

**Περιοχή
Επιβίωσης
64%**



**«Καλύτερες Μεταρρυθμίσεις και πιο Αποτελεσματικό Κράτος»
ζητάει η Αγορά για να εδραιωθεί η Ανάκαμψη**





“Ο Σφυγμός του Επιχειρείν”

Πανελλαδική Έρευνα σε Επιχειρήσεις

Ιούλιος 2017

Μια έρευνα των:

