

ΕΤΗΣΙΑ ΕΡΕΥΝΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Κάθε χρόνο, το Επιμελητήριο διεξάγει έρευνα προκειμένου να αξιολογηθούν οι υπηρεσίες που παρέχει στα μέλη του.

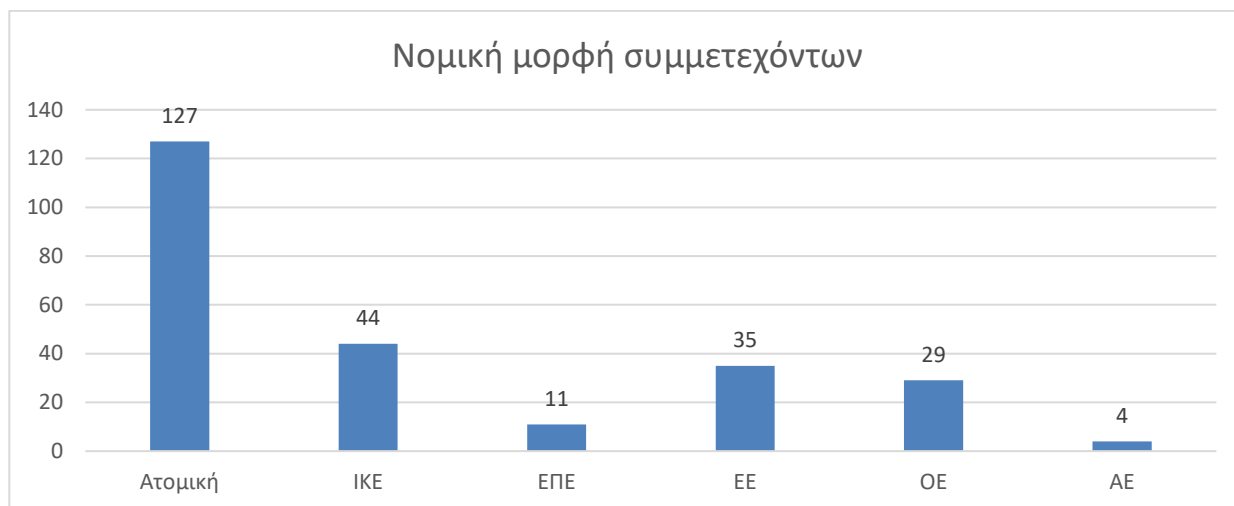
Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας βασίζονται σε απαντήσεις που δόθηκαν κατά το διάστημα Μάιος 2023- Φεβρουάριος 2024, συνολικά 250.

Το ερωτηματολόγιο, το οποίο είχε αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του Επιμελητηρίου και είχε προωθηθεί μέσω newsletters στα μέλη του, έχει ως στόχο την αξιολόγηση τόσο των ανταποδοτικών υπηρεσιών που προσφέρει όσο και την επικοινωνία μεταξύ των μελών με το ανθρώπινο δυναμικό του Επιμελητηρίου. Τα συμπεράσματα από την παρούσα έρευνα αποτελούν πολύτιμο εργαλείο για την βελτίωση των υφιστάμενων και την ανάπτυξη περαιτέρω υπηρεσιών που θα ενισχύσουν τον ρόλο του Επιμελητηρίου μέσα στην επιχειρηματική κοινότητα.

Τέλος, υπενθυμίζεται ότι η έρευνα είναι ανώνυμη (δεν απαιτούνται τα προσωπικά δεδομένα των επιχειρήσεων καθώς και των φυσικών προσώπων που συμμετέχουν στην έρευνα) και τηρείται η απαραίτητη εχεμύθεια από την μεριά του φορέα.

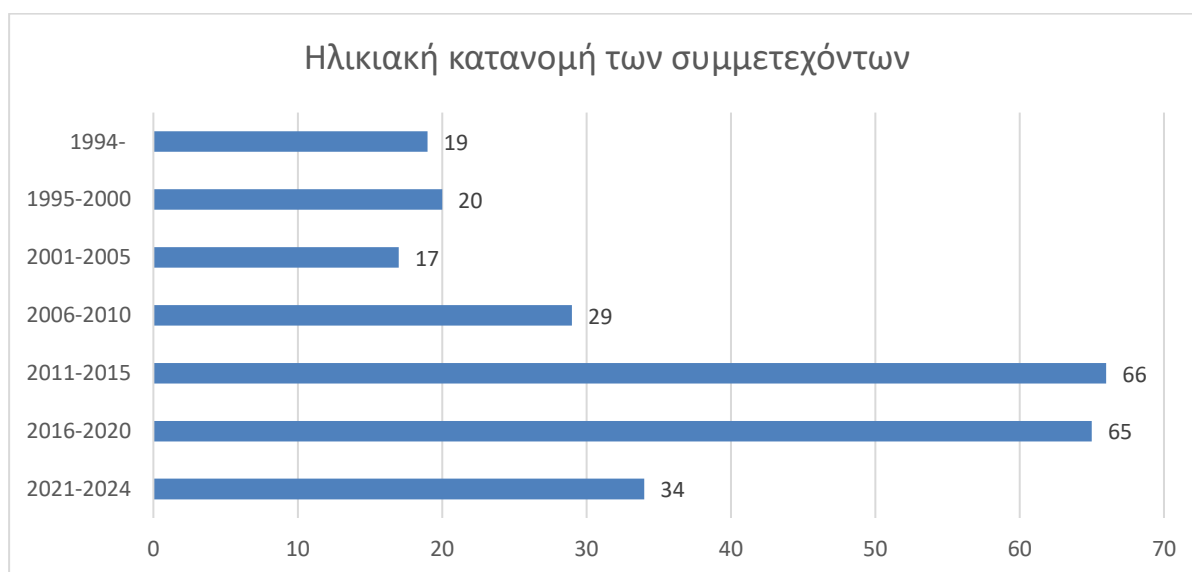
Ι. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στην πρώτη ενότητα παρατίθενται, συνοπτικά, δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα. Πάνω από τις μισές συμμετοχές προήλθαν από ατομικές επιχειρήσεις (συγκεκριμένα 127 απαντήσεις). Η κατανομή των συμμετεχόντων, ανά νομική μορφή, αποτυπώνεται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Οι περισσότερες απαντήσεις προήλθαν από τον ασφαλιστικό κλάδο (45). Ακολουθούν ο κλάδος της εστίασης (38 απαντήσεις), το εμπόριο (36 απαντήσεις) και οι αισθητικοί (17 απαντήσεις). Ενδεικτικά, άλλοι επαγγελματικοί κλάδοι που συμμετείχαν, είναι οι σύμβουλοι επιχειρήσεων, τα φροντιστήρια (ξένων γλωσσών και μέσης εκπαίδευσης) και η παροχή διάφορων υπηρεσιών.

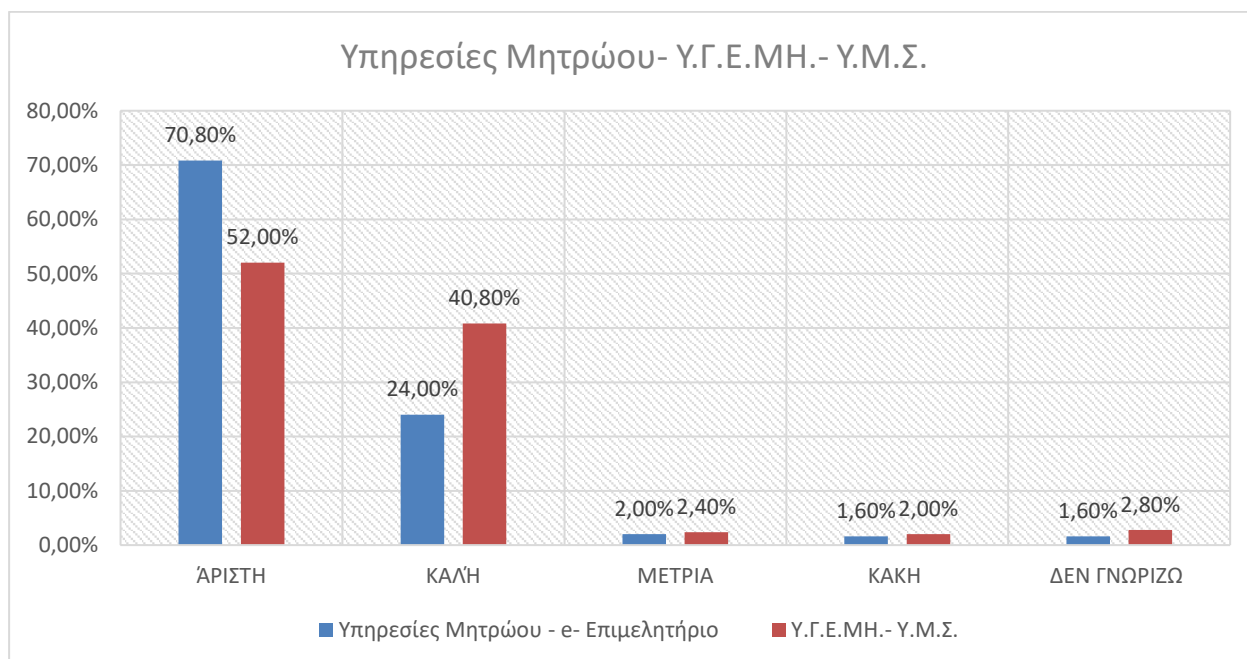
Τέλος, η ηλικιακή κατανομή των επιχειρήσεων παρουσιάζεται στο διάγραμμα:



II. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΝΤΑΠΟΔΟΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ:

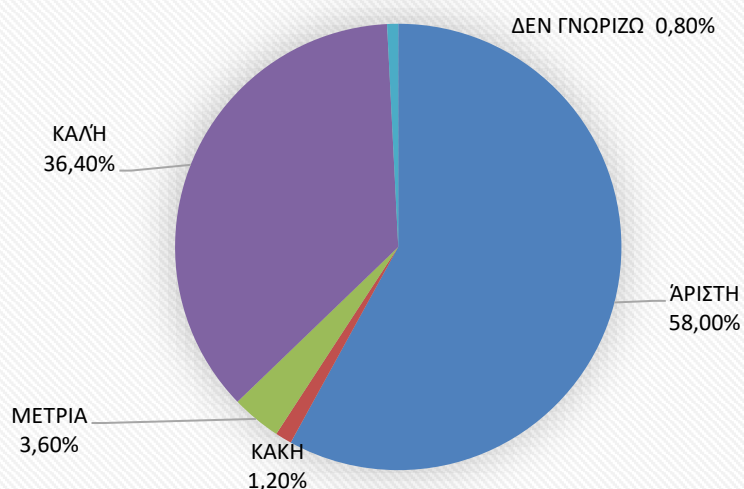
Το Ε.Ε.Α. υλοποιεί και εξελίσσει μια σειρά ανταποδοτικών υπηρεσιών προς τα μέλη του, αλλά και γενικότερα προς την επιχειρηματική κοινότητα. Οι δράσεις αυτές έχουν ως στόχο να καλύψουν σημαντικές ανάγκες των επιχειρήσεων, οι οποίες την τελευταία δεκαετία καλούνται να αντιμετωπίσουν ένα ρευστό οικονομικό και πολιτικό περιβάλλον (οικονομική κρίση, πανδημία κορωνοϊού, ενεργειακή κρίση). Η παρούσα ενότητα καταγράφει την αξιολόγηση των ανταποδοτικών αυτών υπηρεσιών. Οι βαθμίδες αξιολόγησης έχουν διαβαθμίσεις: άριστη, καλή, μέτρια, κακή και δεν γνωρίζω τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Οι βασικές υπηρεσίες που παρέχει το Επιμελητήριο είναι το Μητρώο, το e- Επιμελητήριο και η Υπηρεσία Γ.Ε.ΜΗ. και Υπηρεσία Μίας Στάσης. Το 70,80% κρίνει ως άριστη την υπηρεσία Μητρώου και e-Επιμελητηρίου και το 52% κρίνει ως άριστη την Υπηρεσία Γ.Ε.ΜΗ και την Υ.Μ.Σ., όπως φαίνεται και παρακάτω στο διάγραμμα:



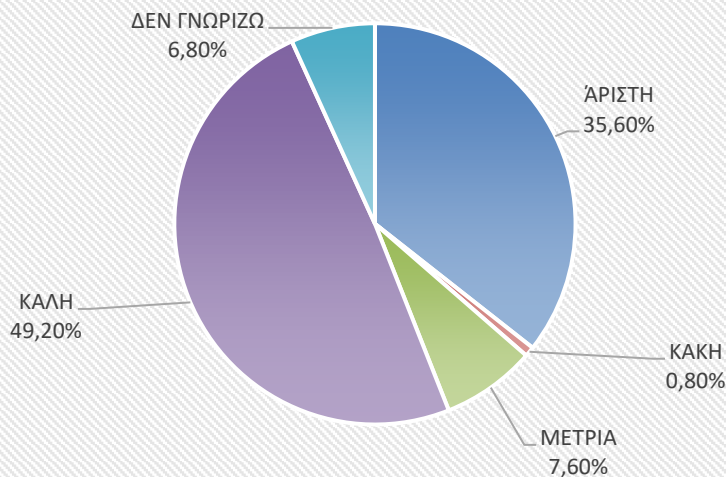
Η ενημέρωση της επιχειρηματικής κοινότητας είναι άλλη μία σημαντική υπηρεσία που προσφέρει το Ε.Ε.Α. Η πληροφόρηση πραγματοποιείται μέσω των διαδικτυακών πύλων www.eea.gr και www.insurance-eea.gr, μέσω της αποστολής εβδομαδιαίων newsletters καθώς και μέσω του ψηφιακού βοηθού chatbot, που υπάρχει στην ιστοσελίδα του Επιμελητηρίου. Ποσοστό πάνω από το 90% κρίνει θετικά (άριστη και καλή) την υπηρεσία αυτή.

Πληροφόρηση μέσα από τις διαδικτυακές πύλες eea.gr και insurance-eea.gr, ενημέρωση μέσω newsletter



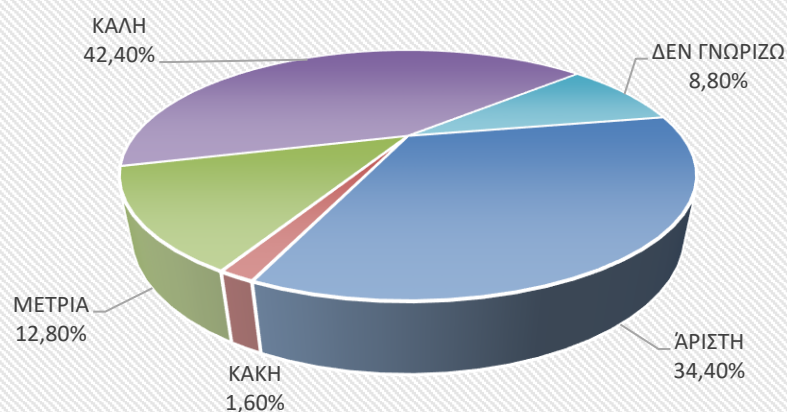
Στα πλαίσια της ενημέρωσης των επιχειρήσεων, το Επιμελητήριο παρέχει δωρεάν συμβουλές και πληροφορίες για θέματα νομικά, φοροτεχνικά και λογιστικά από ειδικούς. Σχεδόν το 85% των απαντήσεων είναι θετικές (άριστη και καλή).

Παροχή δωρεάν νομικών πληροφοριών και φοροτεχνικών συμβουλών από ειδικούς



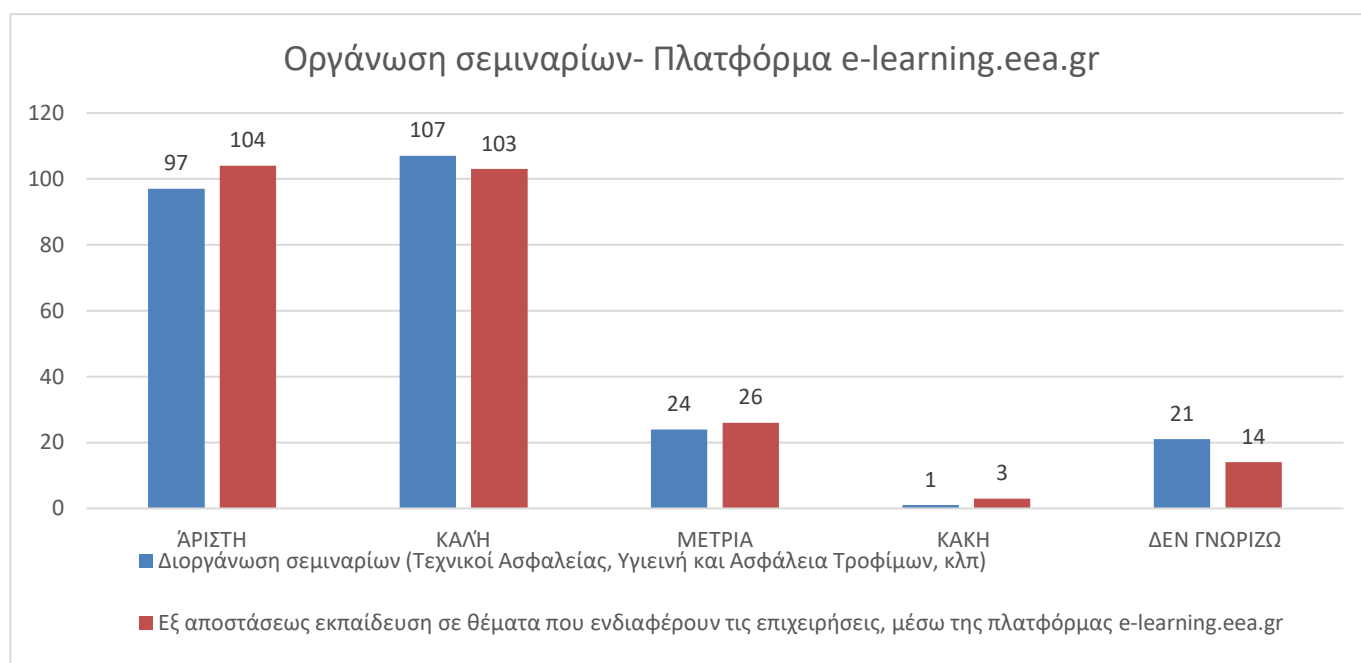
Μια σχετικά νέα ανταποδοτική υπηρεσία είναι η δωρεάν δημιουργία ηλεκτρονικού καταστήματος (e-shop) ή ιστοσελίδας (website) για τα μέλη του Ε.Ε.Α. Η υπηρεσία αυτή ξεκίνησε τη λειτουργία της στα τέλη του 2019 και βρίσκεται σε εξέλιξη. Η θετική γνώμη (άριστη και καλή) είναι 76,80%, αλλά υπάρχει και ένα ποσοστό 8,80% που δηλώνει ότι δεν γνωρίζει τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Δωρεάν δημιουργία ηλεκτρονικού καταστήματος (eshop) ή ιστοσελίδας (website) για τα μέλη του Ε.Ε.Α.



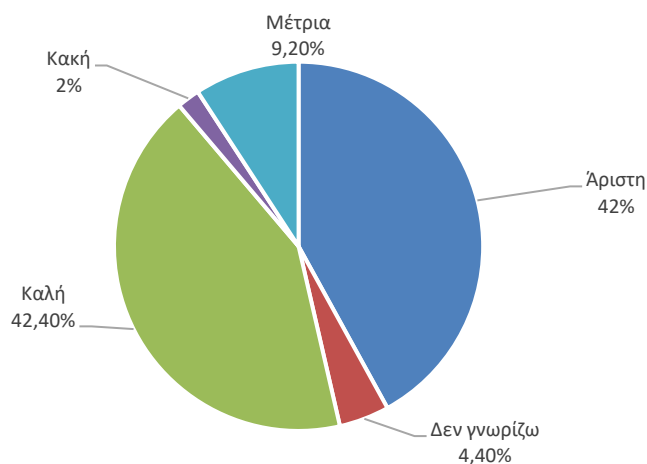
Η διαρκής επιμόρφωση και η εξειδικευμένη κατάρτιση αποτελούν απαραίτητα εργαλεία που βοηθούν την επιχείρηση να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της σύγχρονης οικονομίας, ώστε να μπορέσει να επιβιώσει και να εξελιχτεί. Το Επιμελητήριο οργανώνει σεμινάρια για τις επιχειρήσεις και ειδικότερα οργανώνει σεμινάρια Τεχνικών Ασφαλείας Γ' κατηγορίας καθώς και σεμινάρια Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων (σε συνεργασία με τον Ε.Φ.Ε.Τ.). Επιπλέον, το Ε.Ε.Α. έχει υλοποιήσει την πλατφόρμα e-learning.eea.gr., μέσω της οποίας πραγματοποιούνται ψηφιακά μαθήματα και σεμινάρια και καταχωρούνται μελέτες για συγκεκριμένους επαγγελματικούς κλάδους.

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης αποτυπώνονται στο διάγραμμα:



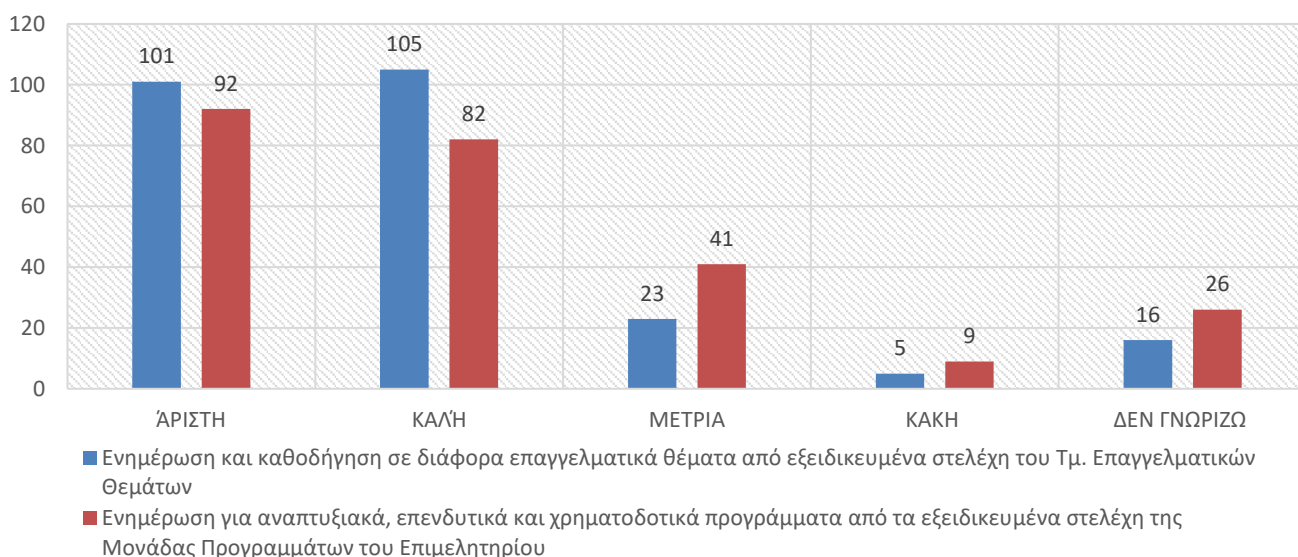
Εκτός από τα προαναφερθέντα σεμινάρια, το Επιμελητήριο οργανώνει εκδηλώσεις, με σκοπό την ενημέρωση των μελών για τις νέες εξελίξεις που τα αφορούν (είτε με τηλεδιάσκεψη, είτε δια ζώσης). Το 42% των απαντήσεων θεωρούν ως άριστη αυτή την υπηρεσία.

Οργάνωση εκδηλώσεων με σκοπό την ενημέρωση των μελών για τις νέες εξελίξεις που τα αφορούν



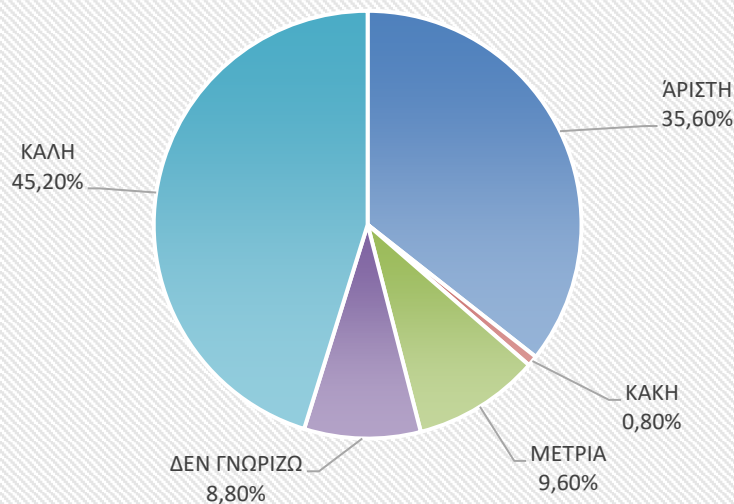
Επιπλέον, παρέχονται πληροφορίες για διάφορα επαγγελματικά θέματα, από το Τμήμα Επαγγελματικών Θεμάτων, καθώς επίσης και πληροφορίες για αναπτυξιακά, επενδυτικά και χρηματοδοτικά προγράμματα από εξειδικευμένα στελέχη της Μονάδας Προγραμμάτων του Επιμελητηρίου. Το διάγραμμα αποτυπώνει τον θετικό αντίκτυπο των δράσεων αυτών.

Ενημέρωση μελών από το Τμήμα Επαγγελματικών Θεμάτων και από τη Μονάδα Προγραμμάτων Ε.Ε.Α.



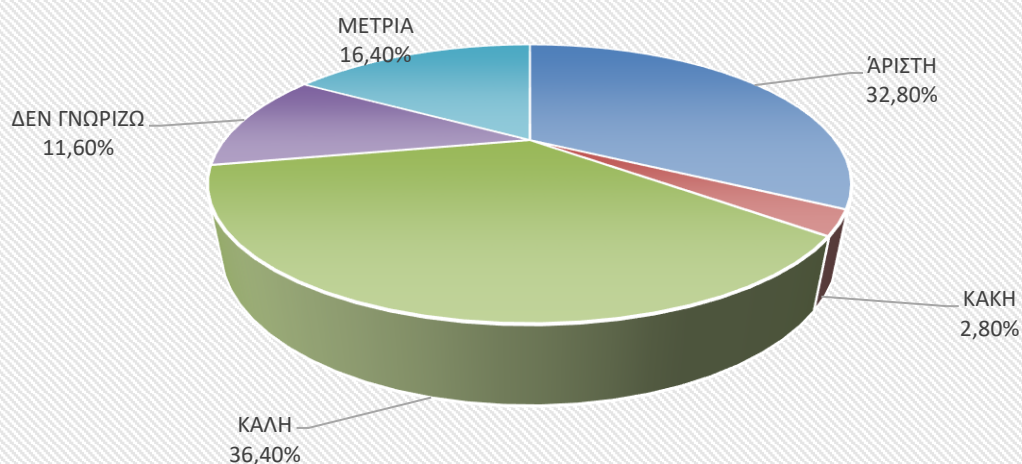
Από τα τέλη Νοεμβρίου 2022 ξεκίνησε η λειτουργία της πλατφόρμας για την παροχή ψηφιακών πιστοποιητικών (άυλες ψηφιακές υπογραφές) από την ΚΕΕΕ προς τις επιχειρήσεις της χώρας. Αρχικά, το πρόγραμμα αυτό απευθυνόταν μόνο στις κεφαλαιουχικές εταιρείες (Α.Ε, Ε.Π.Ε και Ι.Κ.Ε.), ενώ από τον Μάρτιο του 2024 εντάχθηκαν σε αυτό και οι Ε.Ε. και Ο.Ε.. Ποσοστό πάνω από 35% (συγκεκριμένα το 35,60%) κρίνει ως άριστη αυτή την υπηρεσία και πάνω από 45% (συγκεκριμένα το 45,20%) την κρίνει ως καλή.

Έκδοση Άυλης Ψηφιακής Υπογραφής

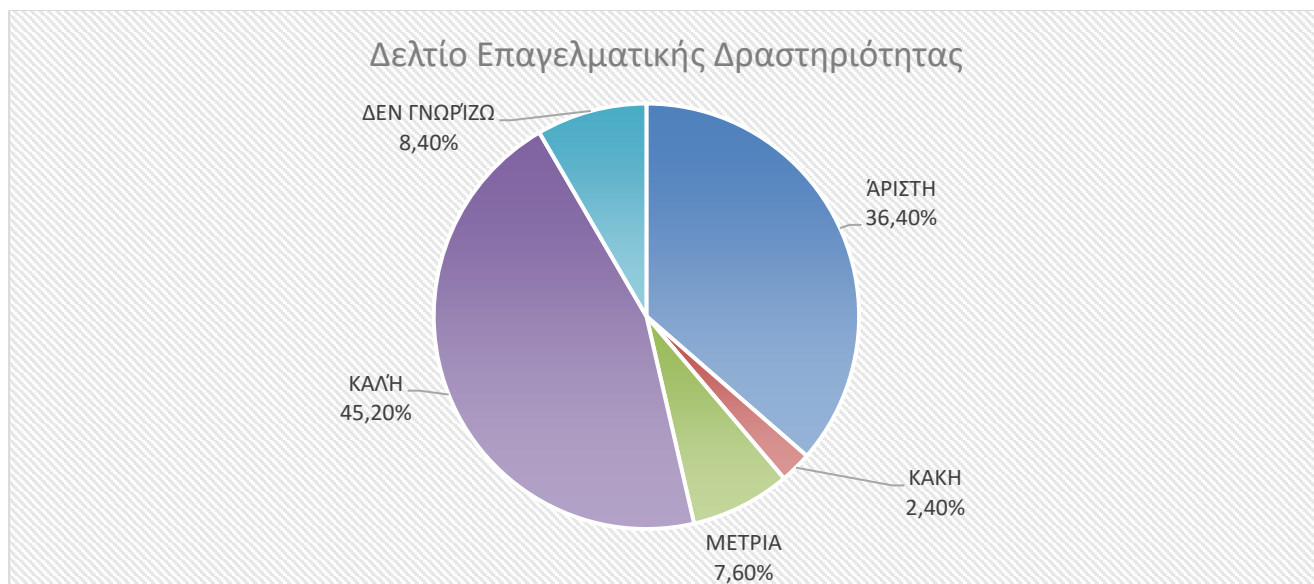


Μια άλλη σημαντική δράση του Ε.Ε.Α. είναι η υλοποίηση κοινοτικών προγραμμάτων που αποσκοπούν στη συνεργασία, στη δικτύωση και στις συνέργειες των επιχειρήσεων μελών του καθώς επίσης και στην εισαγωγή καινοτομιών που βελτιώνουν το λειτουργικό τους πλαίσιο. Πάνω από τα 2/3 των απαντήσεων αξιολογούν την δράση αυτή ως άριστη και καλή.

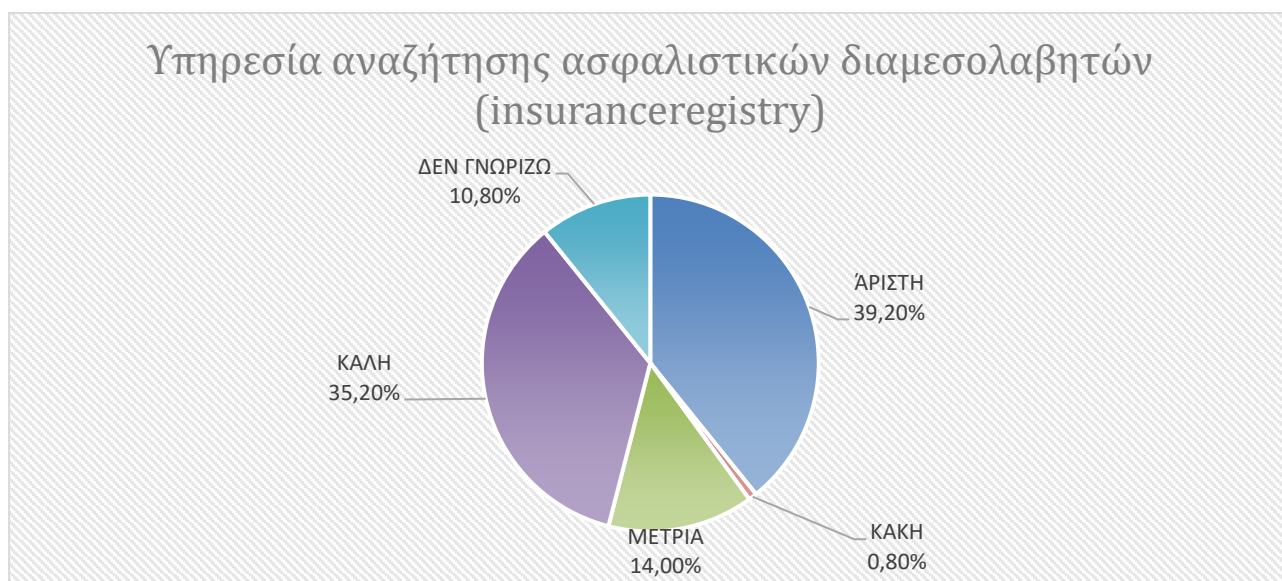
Υλοποίηση από το Ε.Ε.Α. κοινοτικών προγραμμάτων



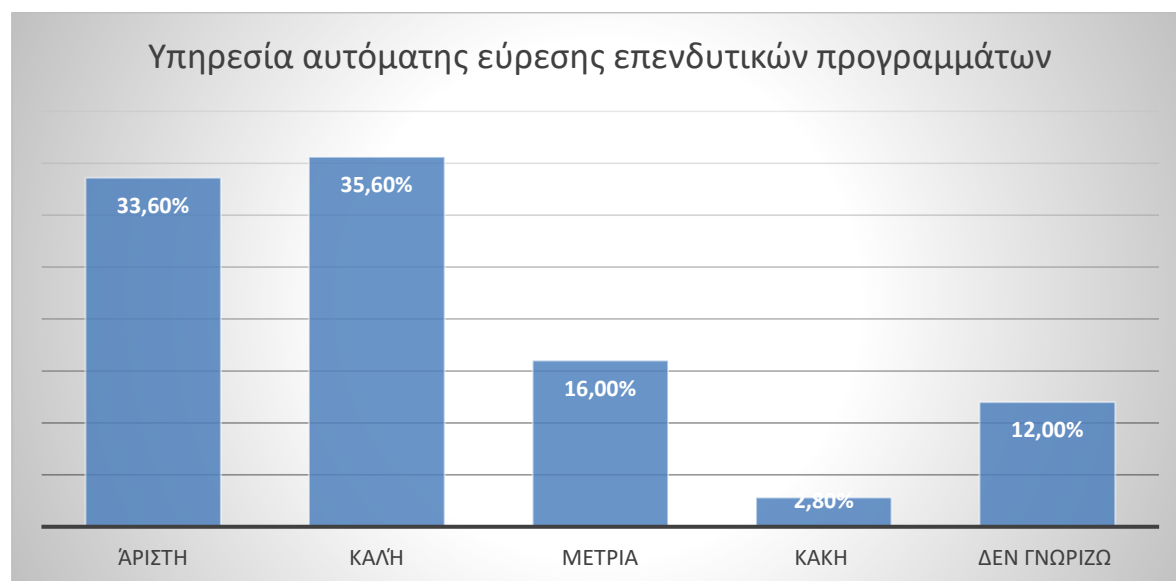
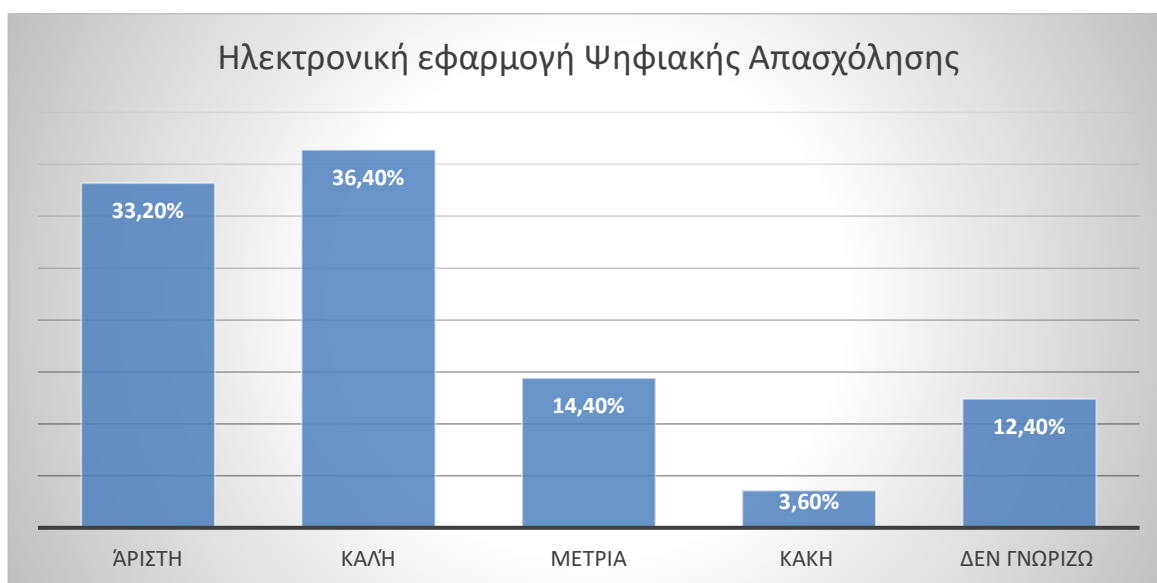
Από το 2014, το Ε.Ε.Α. συντάσσει το μηνιαίο δελτίο επαγγελματικής δραστηριότητας, στο οποίο καταγράφονται στατιστικά στοιχεία εγγράφων και διαγραφών επιχειρήσεων. Πρόκειται για ένα χρήσιμο εργαλείο για όποιον επιθυμεί να δημιουργήσει την δικιά του επιχείρηση, αφού αποτυπώνεται η τάση και η προοπτική στους επαγγελματικούς κλάδους.

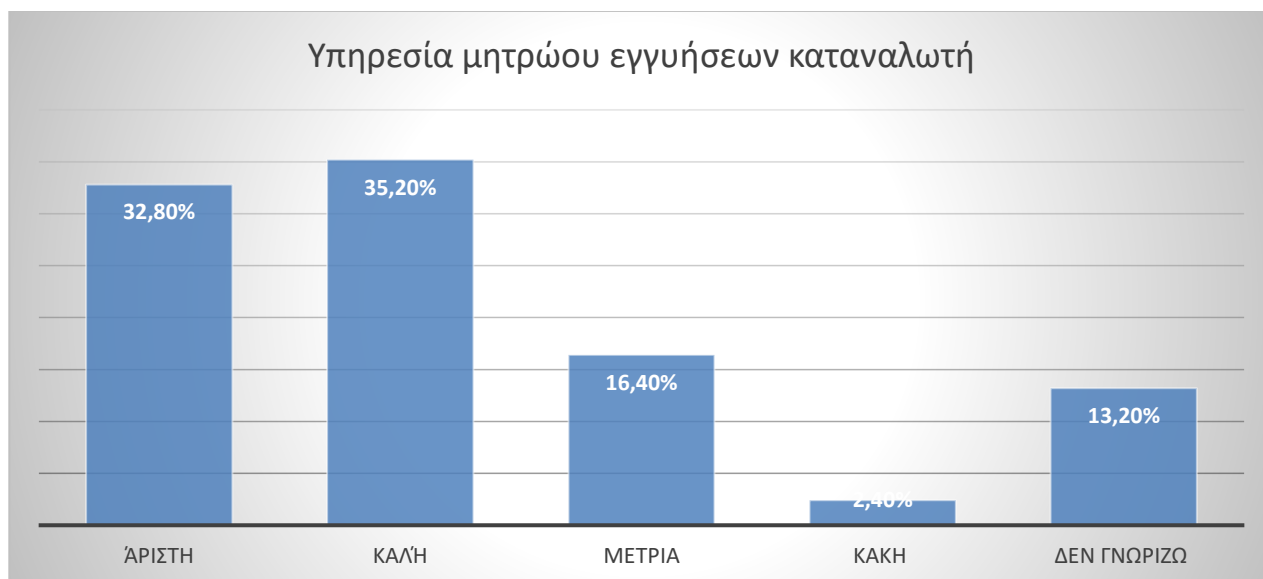


Μια σημαντική υπηρεσία του Ε.Ε.Α. είναι η υπηρεσία αναζήτησης ασφαλιστικών διαμεσολαβητών. Πρόκειται για μια πλατφόρμα που δημιουργήθηκε για τον έλεγχο της εγκυρότητας των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και των προσφερόμενων υπηρεσιών τους. Σχεδόν 4 στους 10 (39,20%) έκριναν ως άριστη τη συγκεκριμένη υπηρεσία, όπως φαίνεται και παρακάτω:



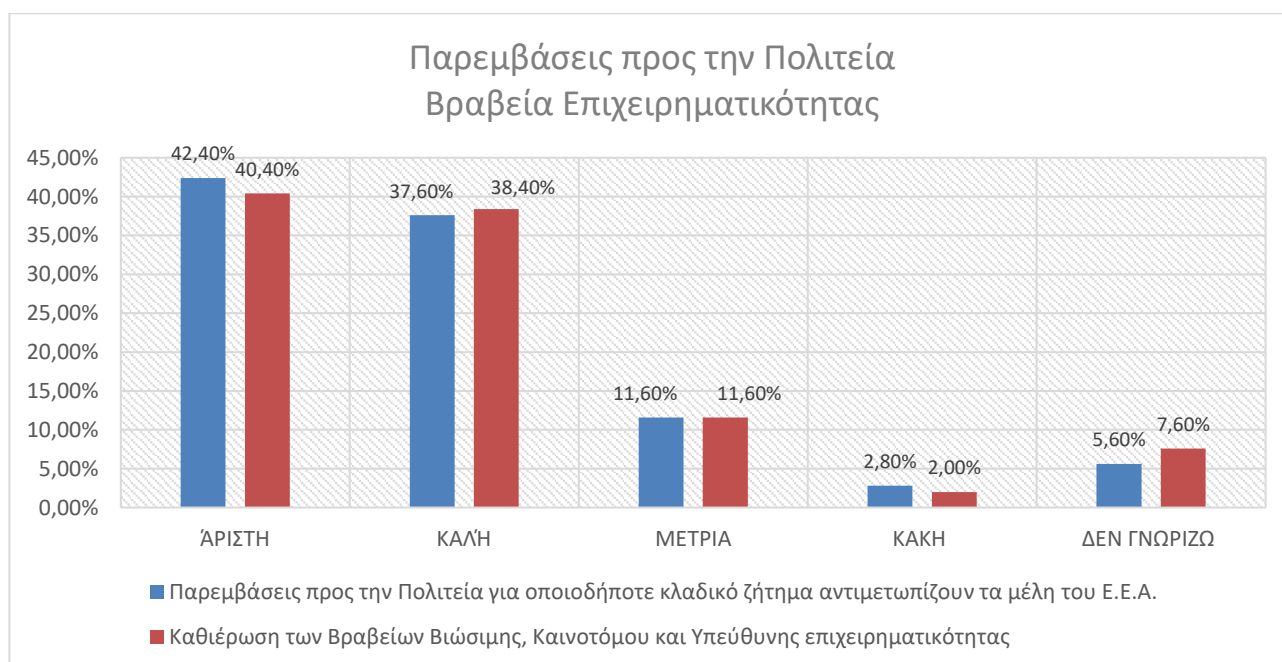
Το Ε.Ε.Α. παρέχει μια σειρά υπηρεσιών, όπως είναι η Ηλεκτρονική Εφαρμογή Ψηφιακής Απασχόλησης, η Υπηρεσία αυτόματης εύρεσης επενδυτικών προγραμμάτων και η Υπηρεσία μη-τρόου εγγυήσεων καταναλωτή. Μία στις τρεις απαντήσεις αξιολογούν ως άριστες τις υπηρεσίες αυτές, ωστόσο υπάρχει και ένα ποσοστό της τάξης του 12- 13% που δεν γνωρίζουν τις υπηρεσίες αυτές και, επομένως, δεν μπορούν να τις αξιολογήσουν. Τα διαγράμματα παρουσιάζουν τις γνώμες των συμμετεχόντων για αυτές τις υπηρεσίες:





Το Ε.Ε.Α. προβαίνει σε παρεμβάσεις και εισηγείται προτάσεις προς την Πολιτεία για διάφορα ζητήματα που αντιμετωπίζουν συγκεκριμένοι επαγγελματικοί κλάδοι αλλά και η επιχειρηματική κοινότητα. Η δράση αυτή αποτιμάται θετικά από τους συμμετέχοντες, με ποσοστό 80%.

Τέλος, το Επιμελητήριο έχει καθιερώσει τα Βραβεία Βιώσιμης, Καινοτόμου και Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας. Πρόκειται για μια εκδήλωση στην οποία βραβεύονται μικρομεσαίες επιχειρήσεις οι οποίες αναπτύσσονται και καινοτομούν μέσα σε δυσμενείς πολιτικές, κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες.



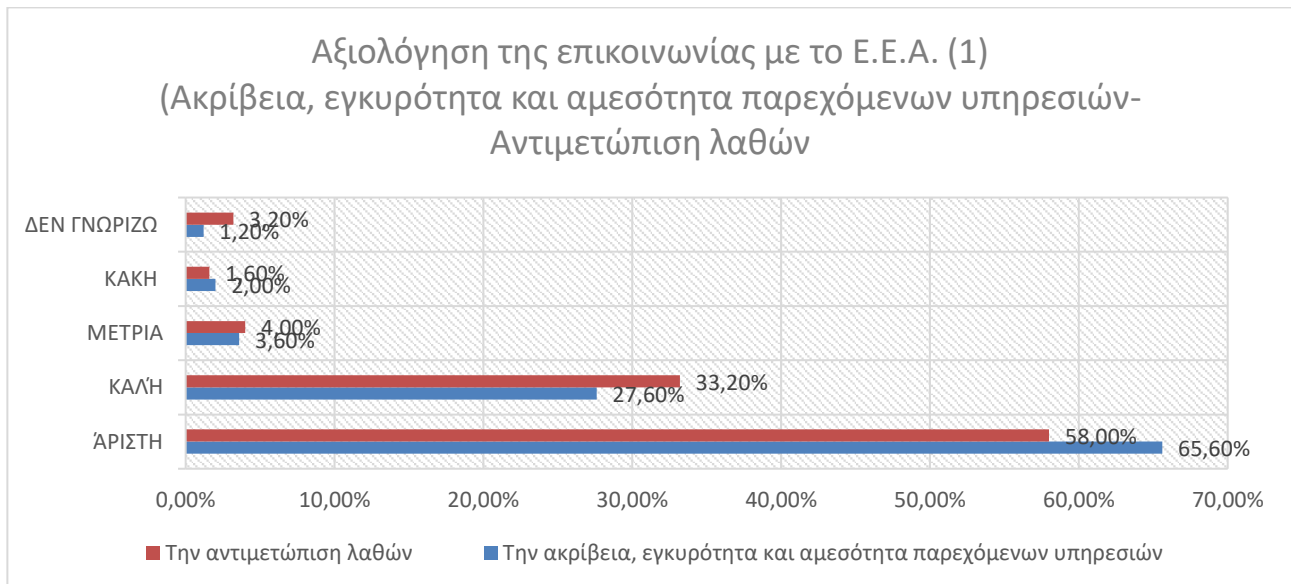
III. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ

Σε αυτή την ενότητα, αποτυπώνεται η γνώμη των συμμετεχόντων σχετικά με την επικοινωνία τους με τις υπηρεσίες του Επιμελητηρίου. Πιο συγκεκριμένα, καλούνται να βαθμολογήσουν:

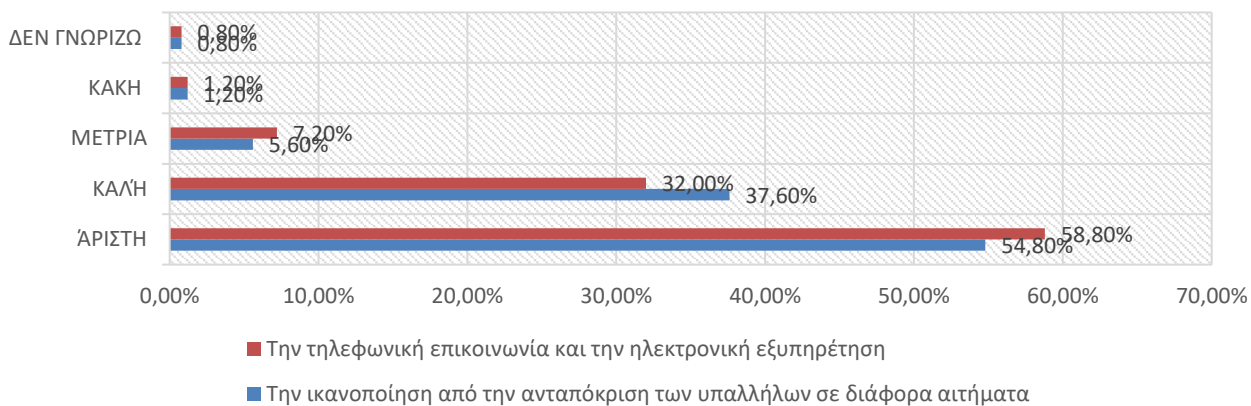
- Την ακρίβεια, εγκυρότητα και αμεσότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Την αντιμετώπιση λαθών
- Την ικανοποίηση από την ανταπόκριση των υπαλλήλων σε διάφορα αιτήματα και
- Την τηλεφωνική επικοινωνία και την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση.

Σε γενικές γραμμές, η επικοινωνία με το Επιμελητήριο συγκεντρώνει εξαιρετικά υψηλές επιδόσεις, γεγονός που αποδεικνύει ότι το Επιμελητήριο προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες και το στελεχιακό δυναμικό του φορέα ασχολείται με ενδιαφέρον σε οποιοδήποτε ζήτημα.

Συγκεκριμένα, η ακρίβεια και αμεσότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η αντιμετώπιση λαθών καταγράφουν ποσοστά 65,60% και 58% αντίστοιχα. Η ικανοποίηση από την ανταπόκριση των υπαλλήλων και από την τηλεφωνική και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση συγκεντρώνουν αντίστοιχα 54,80% και 58,80%. Τα διαγράμματα που ακολουθούν αποτυπώνουν αναλυτικά τις απαντήσεις που δόθηκαν:



Αξιολόγηση της επικοινωνίας με το Ε.Ε.Α. (2)
Ανταπόκριση υπαλλήλων σε διάφορα αιτήματα- Τηλεφωνική και
ηλεκτρονική εξυπηρέτηση



ΙV. ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:

Το ερωτηματολόγιο ολοκληρώνεται με την διατύπωση επισημάνσεων και προτάσεων βελτίωσης. Το πεδίο αυτό δεν είναι υποχρεωτικό να συμπληρωθεί από τους συμμετέχοντες.

Αρκετές από τις απαντήσεις εκφράζουν θετική άποψη για την πληθώρα των ανταποδοτικών υπηρεσιών του Επιμελητηρίου και δεν έχουν να προτείνουν κάτι σχετικό. Αρκετές επιχειρήσεις δεν έχουν ενημέρωση των ανταποδοτικών υπηρεσιών, γιατί πρόκειται για νεοσυσταθείσες επιχειρήσεις.

Ένα άλλο σημείο στο οποίο εστιάζουν οι προτάσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι η οργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων. Ειδικότερα, διατυπώθηκε η άποψη για την οργάνωση περισσότερων τμημάτων στα σεμινάρια τεχνικών ασφαλείας. Επιπλέον, έχει καταγραφεί και η άποψη για την οργάνωση σεμιναρίων που αφορούν στη χρήση office, τη δημιουργία και χρήση e-shops, την ενημέρωση για τον Φ.Π.Α. και τις διαδικασίες της Α.Α.Δ.Ε.

Μια άλλη πρόταση αφορά στην εκπροσώπηση των επαγγελματιών κλάδων από το Επιμελητήριο. Συγκεκριμένα, υπάρχει η άποψη για πιο δυναμική εκπροσώπηση, ενδεχομένως με ομαδική αγωγή και προσφυγή ακύρωσης κατά αντισυνταγματικών διατάξεων (για παράδειγμα στο φορολογικό νομοσχέδιο).

Τέλος, διαπιστώνεται δυσκολία στην ανάρτηση των συμβολαίων αστικής ευθύνης και των βεβαιώσεων επαναπιστοποίησης, από ασφαλιστικούς πράκτορες.