

# ΠΕΡΙΟΔΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ Ε.Ρ.Τ.

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ  
2025



# ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ



<b>Εντολέας:</b>	Ελληνική Ραδιοφωνία Τηλεόραση Α.Ε.
<b>Περίοδος:</b>	25 Φεβρουαρίου – 2 Μαρτίου 2025
<b>Περιοχή έρευνας:</b>	Πανελλαδική κάλυψη
<b>Δείγμα:</b>	Άνδρες & γυναίκες, 17 ετών και άνω, 1.006 άτομα με αναλογική κατανομή στις 13 Διοικητικές Περιφέρειες της Χώρας.
<b>Μέθοδος:</b>	66% τηλεφωνικές συνεντεύξεις με σύστημα CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) και 34% Online ερωτηματολόγια με σύστημα CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) μέσω πιστοποιημένων online panels.
<b>Σταθμίσεις:</b>	Το δείγμα σταθμίστηκε εκ των υστέρων ως προς το φύλο και την ηλικία των ερωτηθέντων.
<b>Τυπικό σφάλμα:</b>	Μέγιστο στατιστικό σφάλμα $\pm 3.1\%$ με διάστημα εμπιστοσύνης 95%
<b>Ερωτηματολόγιο:</b>	Οι ερωτήσεις αναφέρονται στους τίτλους των γραφημάτων
<b>Παρατήρηση:</b>	

1) Όπου το άθροισμα των ποσοστών δεν είναι ακριβώς 100%, αυτό οφείλεται σε στρογγυλοποιήσεις.

2) Η Paltmos Analysis είναι τακτικό μέλος του ΣΕΔΕΑ, έχει Αρ. Μητρώου 11 στο ΕΣΡ και τηρεί τους Κανόνες Δεοντολογίας της ESOMAR για τις δημοσκοπήσεις και την έρευνα αγοράς.

3) Ο αστερίσκος (\*) υποδηλώνει ενδεικτικά αποτελέσματα λόγω μικρής βάσης στο δείγμα.

# ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ

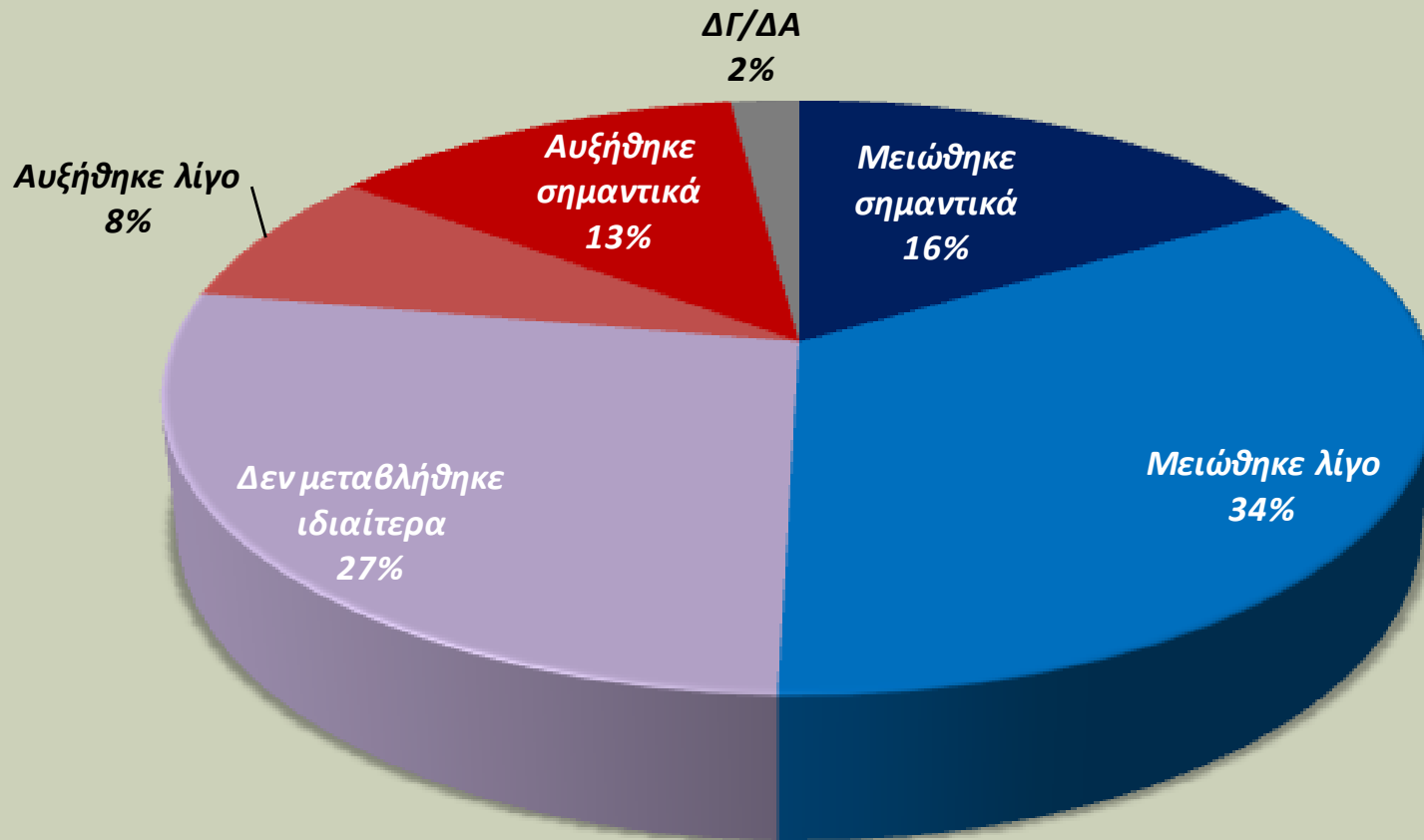
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ  
2025



«Από την εμπειρία σας, η γραφειοκρατία στη χώρα μας κατά την τελευταία πενταετία θα λέγατε ότι:»



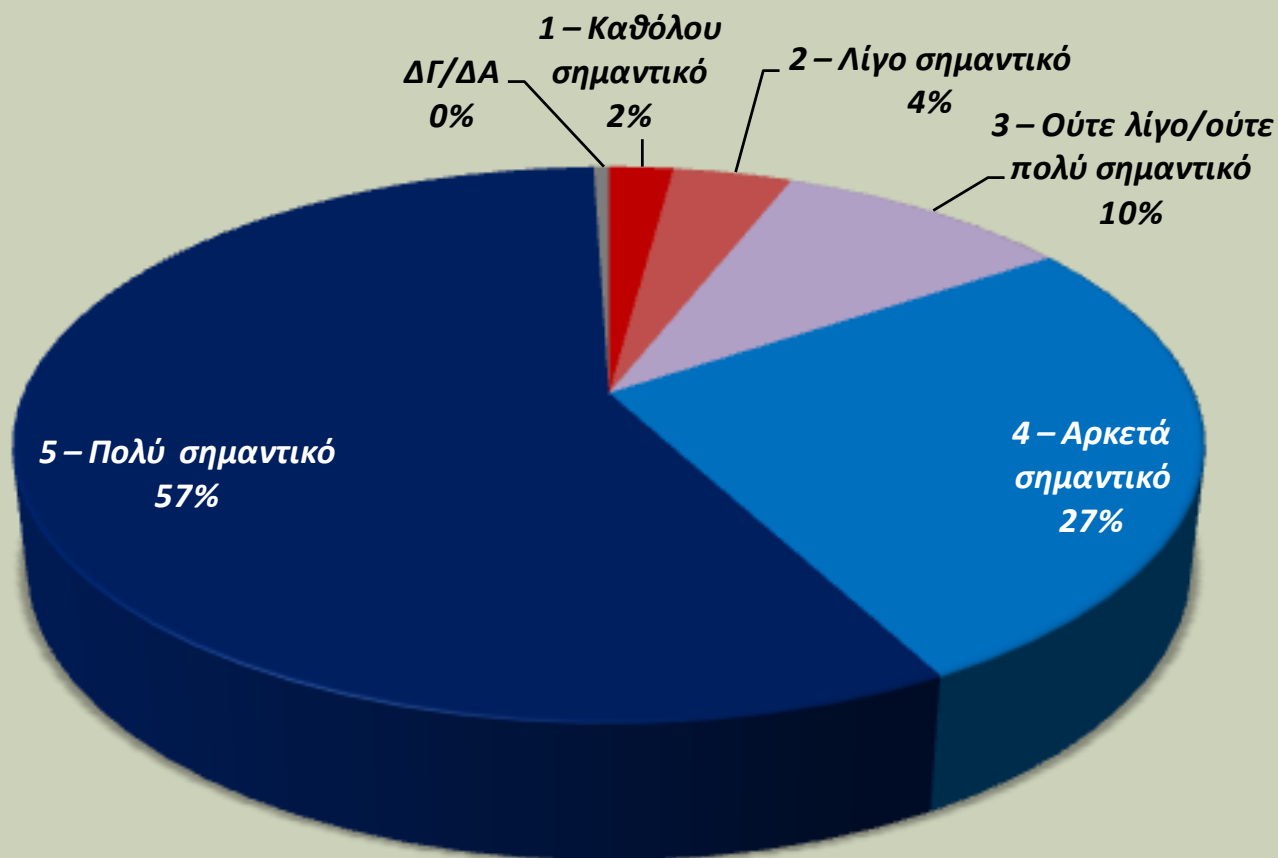
**PALMOSANALYSIS**  
MARKET RESEARCH | WEB DEVELOPMENT | CONSULTING



«Πόσο σημαντικό θεωρείτε το θέμα της γραφειοκρατίας στον ευρύτερο δημόσιο τομέα στη χώρα μας σήμερα, σε μια κλίμακα από το 1-Καθόλου σημαντικό μέχρι το 5-Πολύ σημαντικό;»



**PALMOSANALYSIS**  
MARKET RESEARCH | WEB DEVELOPMENT | CONSULTING



«Θα σας διαβάσω μια σειρά από δημόσιες υπηρεσίες και φορείς και θα ήθελα να τις βαθμολογήσετε σε σχέση με τη λειτουργία τους από το 1 – Καθόλου γραφειοκρατική μέχρι το 5 – Πολύ γραφειοκρατική;»

**“Πολύ & Αρκετά γραφειοκρατική υπηρεσία”**  
(επί όσων έχουν γνώμη)



«Και πόσο ικανοποιημένος (σε μια κλίμακα από το 1-Καθόλου ικανοποιημένος μέχρι το 5-Πολύ ικανοποιημένος) θα λέγατε ότι μείνατε κατά την διάρκεια της επίσκεψης αυτής από:»



**PALMOSANALYSIS**  
MARKET RESEARCH | WEB DEVELOPMENT | CONSULTING

## “Ικανοποίηση από τη δια ζώσης επίσκεψη σε δημόσιους φορείς”

- Λίγο + Καθόλου ικανοποιημένοι
- Πολύ + Αρκετά ικανοποιημένοι
- Ισοζύγιο Ικανοποιημένων - Μη ικανοποιημένων



«Και πόσο ικανοποιημένος (σε μια κλίμακα από το 1-Καθόλου ικανοποιημένος μέχρι το 5-Πολύ ικανοποιημένος) θα λέγατε ότι μέινετε κατά την διάρκεια της επίσκεψης αυτής από:»



**PALMOSANALYSIS**  
MARKET RESEARCH | WEB DEVELOPMENT | CONSULTING

## «Υψηλότερα - Χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης ανά τομέα λειτουργίας»

	Υψηλότερο % ικανοποίησης	Χαμηλότερο % ικανοποίησης
Προθυμία/ Ευγένεια προσωπικού	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (80%)	Εφορία (40%)
Αποτελεσματικότητα/ Επίτευξη σκοπού επίσκεψης	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (83%)	ΕΦΚΑ/Ασφαλιστικά Ταμεία (44%)
Διαδικασίες/Εκτέλεση εργασίας	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (79%)	Εφορία (37%)
Χρόνος αναμονής	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (83%)	Κτηματολόγιο (37%)
Χρόνος ολοκλήρωσης εργασίας	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (77%)	ΕΦΚΑ/Ασφαλιστικά Ταμεία (36%)
Εγκαταστάσεις/Χώροι υπηρεσίας	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (57%)	Αστυνομία (30%)



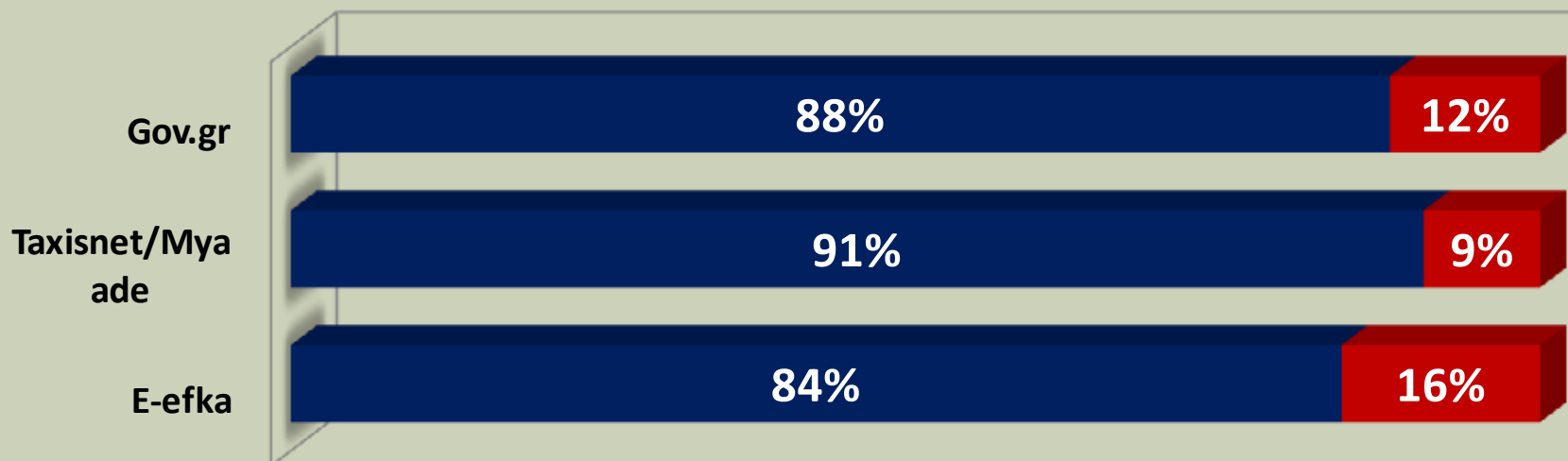
«Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές πλατφόρμες γνωρίζετε;»



**PALMOSANALYSIS**  
MARKET RESEARCH | WEB DEVELOPMENT | CONSULTING

### “Αναγνωρισιμότητα online πλατφορμών δημοσίου”

■ Τη γνωρίζω ■ Δεν την γνωρίζω



«Και ποιες από αυτές τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες χρησιμοποιείτε συστηματικά για τις συναλλαγές σας;»

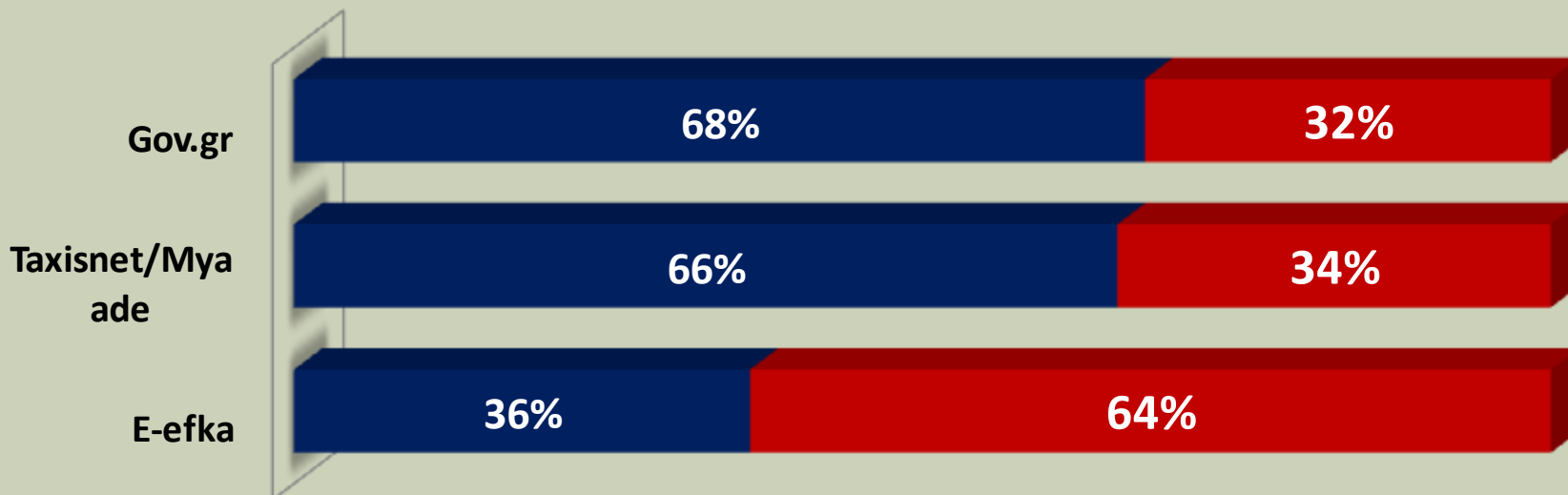


**PALMOSANALYSIS**  
MARKET RESEARCH | WEB DEVELOPMENT | CONSULTING

### “Συστηματική χρήση online πλατφορμών δημοσίου”

■ Τη χρησιμοποιώ συστηματικά

■ Δεν τη χρησιμοποιώ συστηματικά



«Αναφέρετε μερικές υπηρεσίες που έχετε  
χρησιμοποιήσει μέσω gov.gr:  
(αυθόρμητη αναφορά)



**PALMOSANALYSIS**  
MARKET RESEARCH | WEB DEVELOPMENT | CONSULTING

### “Δημοφιλέστερες υπηρεσίες gov.gr”



# ΠΕΡΙΟΔΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ Ε.Ρ.Τ.

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ  
2025

