



Zerbitzuaren Kalitatearen eta bezeroen asebetetze mailaren ebaluazioa

Evaluación de la Calidad de Servicio y del grado de satisfacción de los clientes

2017





AURKIBIDEA

1. Sarrera: Metodologia, Eraitza garrantzitsuenak eta Bezeroen ezaugarriak.
2. Nola ezagutu dituzten programak/zerbitzuak eta Balorazioa.
3. Eraitza globalak.
4. Eragina
5. Eraitzak eremuka zehaztuta

INDICE

1. Introducción: Metodología, Principales resultados, y Caracterización de los clientes.
2. Medio de conocimiento de los programas/servicios, y Valoración.
3. Resultados globales.
4. Repercusión
5. Resultados detallados por área

1. Sarrera

SPRIIn ezarritako Kudeaketa Sistemari jarraiki, eta aurreko ekitaldietan egin dugun bezala, 2017ean ere neurtu egin dugu gure bezeroen asebetetze-maila jaso duten zerbitzuaren kalitatearekiko.

Metodologia zehatz bat erabili dugu horretarako: onlineko inkesta bat eta telefonoz elkarrizketa egin diegu 2017an kudeatutako programa eta zerbitzuetako parte-hartzaileei, bai onartutako proiektuak zituztenei eta baita ere proiektuak onartu ez zitzaizkienei. Informazio hori laguntza ebatzi edo ordaindu ondoren jaso da.

4.431 enpresatako 1.001 inkesta jaso ditugu (%23ak erantzun du), eta kontuan harturik laginen errorea $\pm 2,78\%$ koa izan daitekeela, konfiantza maila %95ekoa izan da. Hala ere, programa bakoitzak daukan bezero kopurua oso desberdina denez, kontuan hartu behar da kasu batzuetan errore marjina handiagoa dela, eta beraz jasotako emaitzak zuhertasunez interpretatu behar dira. Oro har, eskaera kopuru txikiena duten programez ari gara. Galdeketen % 7,3 euskaraz egin da.

1. Introducción

De acuerdo al Sistema de Gestión implantado en SPRI, y al igual que se ha realizado en ejercicios anteriores, en 2017 se ha realizado la medición de la satisfacción de nuestros clientes respecto a la calidad del servicio recibido.

La **metodología** empleada ha sido a través de una encuesta *on-line* completada por una entrevista telefónica a los participantes en los programas y servicios gestionados en 2017, independientemente de si sus proyectos han sido aprobados o denegados. La recogida de información se ha realizado tras la Resolución o el Abono de la ayuda.

Se han recibido 1.001 encuestas cumplimentadas sobre un universo total de 4.431 empresas distintas (23% de respuesta), suponiendo un margen de error muestral de $\pm 2,78\%$ con un nivel de confianza del 95%. Sin embargo, dada la diversidad en el número de clientes que tienen los diferentes programas, hay que tener en cuenta que el margen de error puede ser mayor en algunos casos, por lo que los resultados obtenidos deben ser interpretados con cautela. En líneas generales, estos programas son aquellos con un menor número de solicitudes. El 7,3% de las encuestas han sido realizadas en euskera.

Asebetetze maila neurtzeko, bezeroek analisi faktore hauen inguruko hainbat parametrori buruzko galderak erantzun dituzte:

- **INFORMAZIOA ETA DOKUMENTAZIOA:** Programei buruzko informazioa eskuratzeko erraztasuna; SPRIk programei buruz ematen duen informazioaren argitasuna / eskuragarritasuna; Eskaerak betetzeko erraztasuna; Prozesuan zehar ematen zaien informazioa. PROGRAMAREKIN LOTUTAKO ZERBITZUAK: Bete ote diren enpresaren premiak; Erraza den programan eta deialdian parte hartzea; Zenbat denbora igaron den eskaera aurkezten denetik ebatzi arte.
- **JASOTAKO ARRETA:** Jasotako arreta; Harremanetan jartzeko erraztasuna; Azaldutako interes gradua; Zalantza edota erreklamazioei erantzuteko azkartasuna.
- **JARRERA ETA PROFESIONALITASUNA:** Zalantzak eta arazoak konpontzeko prestakuntza eta gaitasuna; Lankidetzarako jarrera oro har; Errealitatea / premia ulertzea eta hartara egokitzea; Teknikariek ebaluazio prozesuan izandako profesionaltasuna / seriotasuna eta zehaztasuna.

Se ha preguntado sobre la satisfacción respecto a una serie de parámetros de los siguientes factores de análisis:

- **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN:** Facilidad de acceso a la información de los programas; Claridad / accesibilidad de la información que SPRI da de sus programas; Facilidad para rellenar las solicitudes; Grado de información durante todo el proceso.
- **SERVICIOS VINCULADOS:** Cobertura de necesidades de la empresa; Sencillez de participación en el programa, en la convocatoria; Plazo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta el fallo.
- **ATENCIÓN RECIBIDA:** Atención recibida; Facilidad de contacto; Grado de interés mostrado; Rapidez en la respuesta a dudas y/o reclamaciones.
- **ACTITUD Y PROFESIONALIDAD:** Capacitación y competencia para la resolución de dudas y problemas; Actitud de colaboración general; Entender realidad / necesidad y adaptarse a ella; Profesionalidad / seriedad y precisión de técnicos en la evaluación.

Hauek dira **emaitza garrantzitsuenak**:

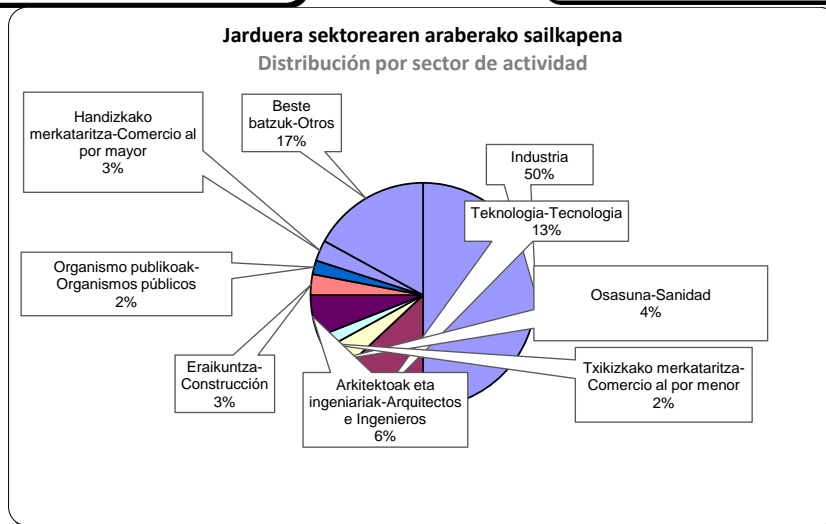
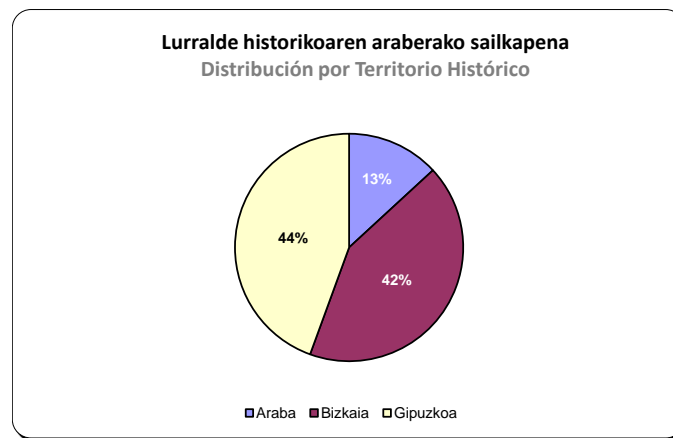
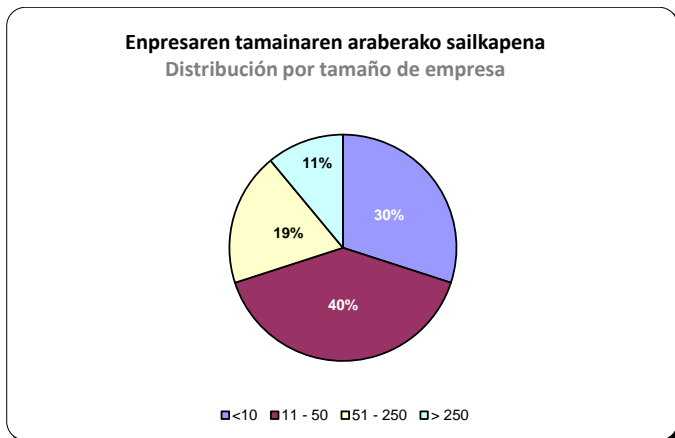
- **Batez besteko balorazioa 7,69koa** da, aurreko urteko 7,19 baino altuagoa.
- Asebetetze maila globala altuagoa da Informazio Gizarte saileko programetan parte hartu duten enpresen artean (7,90).
- “Jasotako arreta” eta “Jarrera eta profesionaltasuna” izan dira ongien baloraturako faktoreak. “Jasotako arreta” eta “Lankidetzarako jarrera” itemak hobeto balioetsitakoak dira.
- Hala ere, “prozesuaren iraupen garaia” itema gaizkiago balioetsitakoa da (5,61).
- %55,3k uste dute SPRIk antzeko jarduera duten beste enpresa edo erakunde batzuk baino zerbitzu hobea eskaintzen duela. Datu hori 2016koa baino beherakoa da (%53,6).
- Enpresa gehienek baloratu dute programak...
 - ...aukera berriak ireki dituela enpresan (7,26).
 - ...lehiakorrago egin duela enpresa (7,03).
 - ...enpresari kudeaketa eraginkorragoa izaten lagundu diola (6,58).
- Azkenik, % 18k iruzkinak, iradokizunak, etabar igorri dizkigu.

Los **principales resultados** son:

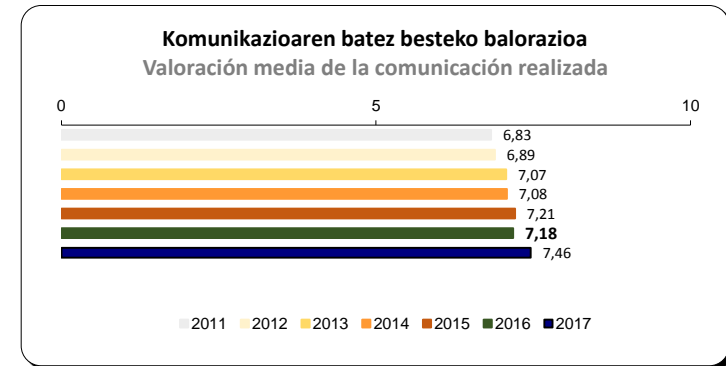
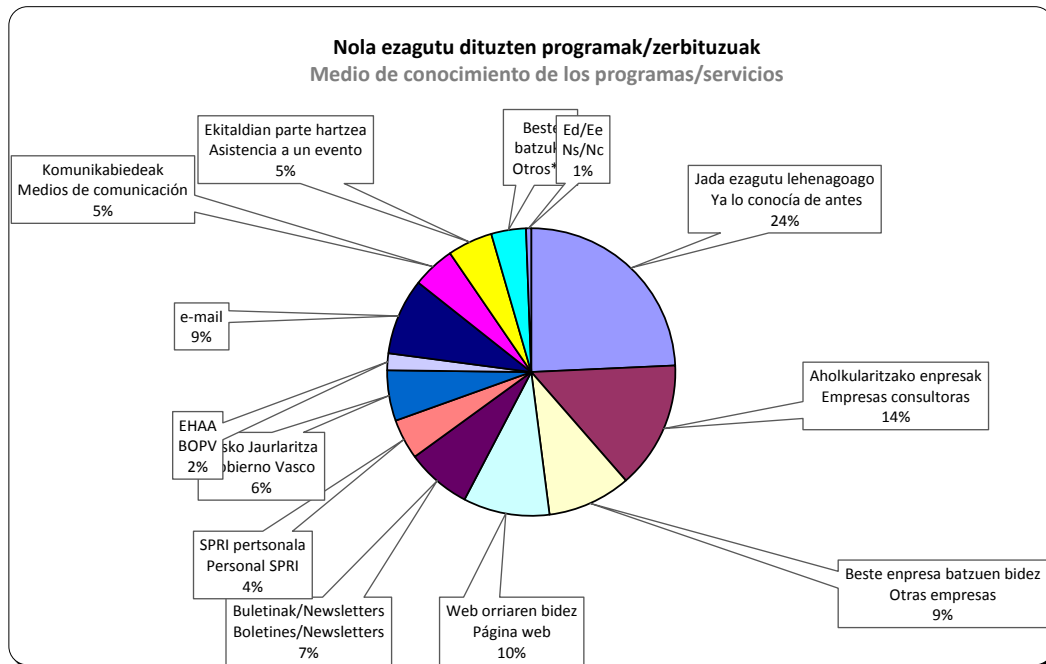
- La **valoración media asciende a 7,69** frente al 7,19 del año anterior.
- La satisfacción global es más elevada en el caso de las empresas participantes en los programas de Sociedad de la Información (7,90).
- “Atención recibida” y “actitud y profesionalidad” son los factores mejor valorados. Siendo los items de “atención recibida” y “actitud de colaboración” los mejor valorados.
- Sin embargo, el ítem “tiempo de duración del proceso” es el peor valorado (5,61).
- El 55,3% considera que SPRI ofrece un mejor servicio que otras empresas o instituciones con una actividad similar. Este dato es superior al de 2016 (53,6%).
- Las empresas valoran que el programa...
 - ...ha dado nuevas oportunidades en la empresa (7,26).
 - ...ha favorecido que la empresa sea más competitiva (7,03)
 - ...ha favorecido una gestión más eficaz de la empresa (6,58)
- Finalmente, el 18% han dejado comentarios, sugerencias, etc.

Bezeroen ezaugarriak

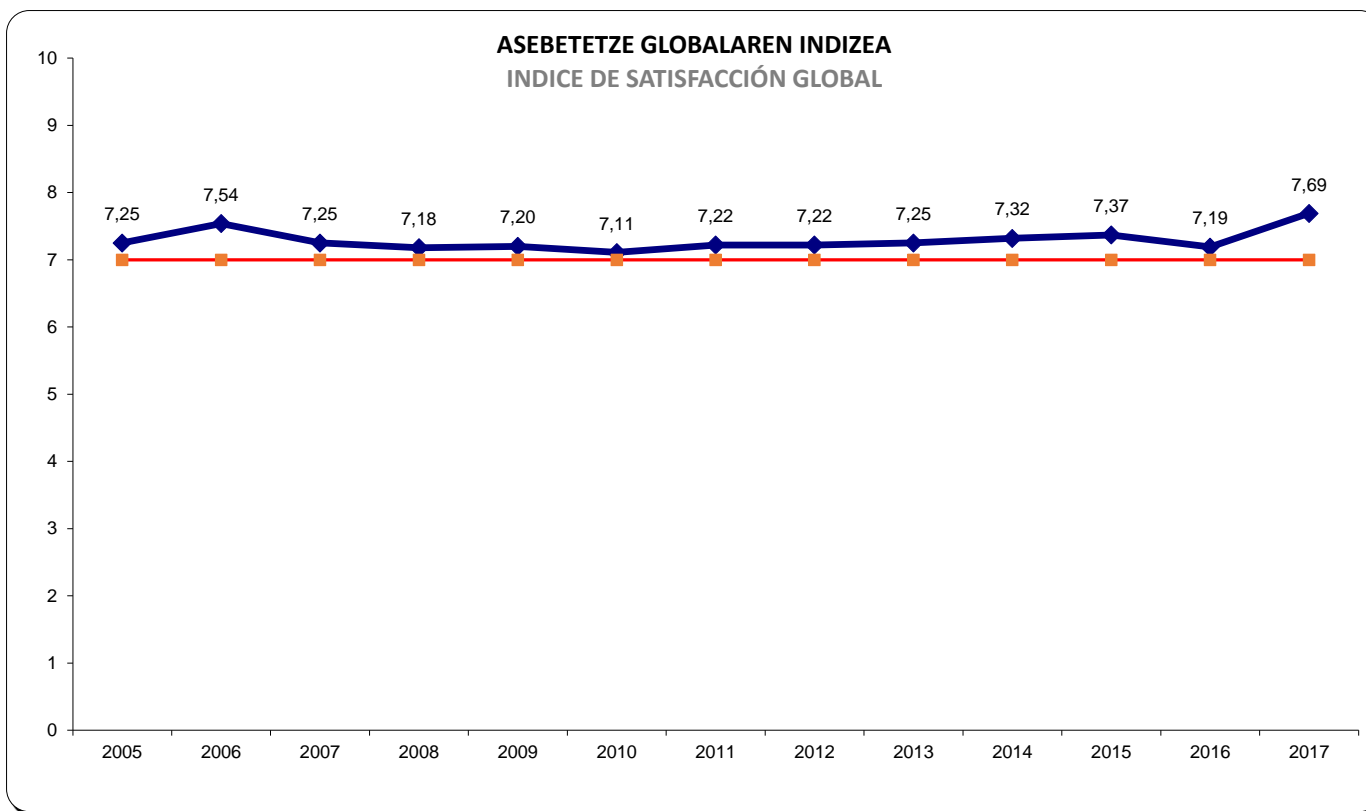
Caracterización de los clientes



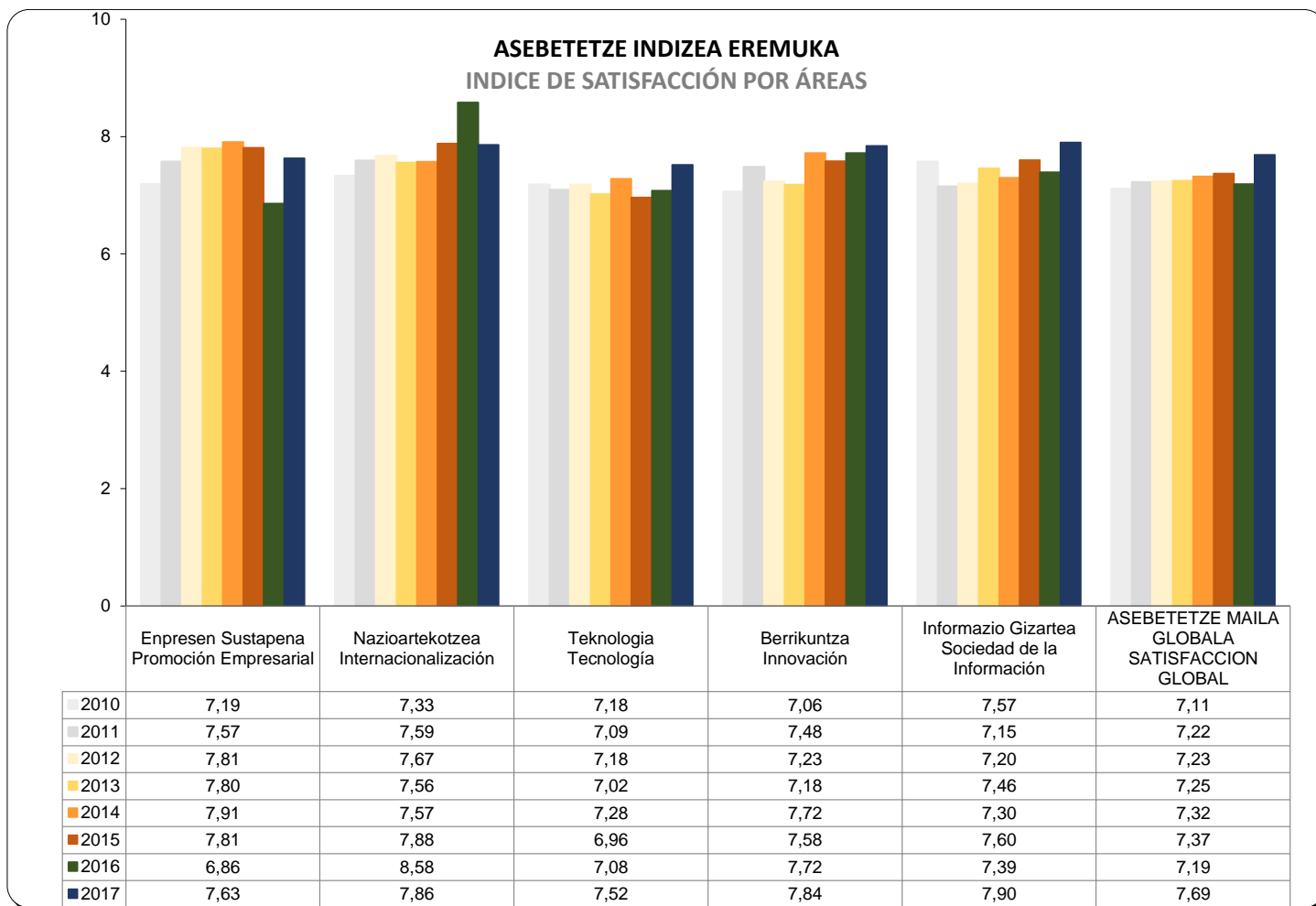
2. ***Nola ezagutu dituzten programak/zerbitzuak eta Balorazioa*** *Medio de conocimiento de los programas/servicios, y Valoración*



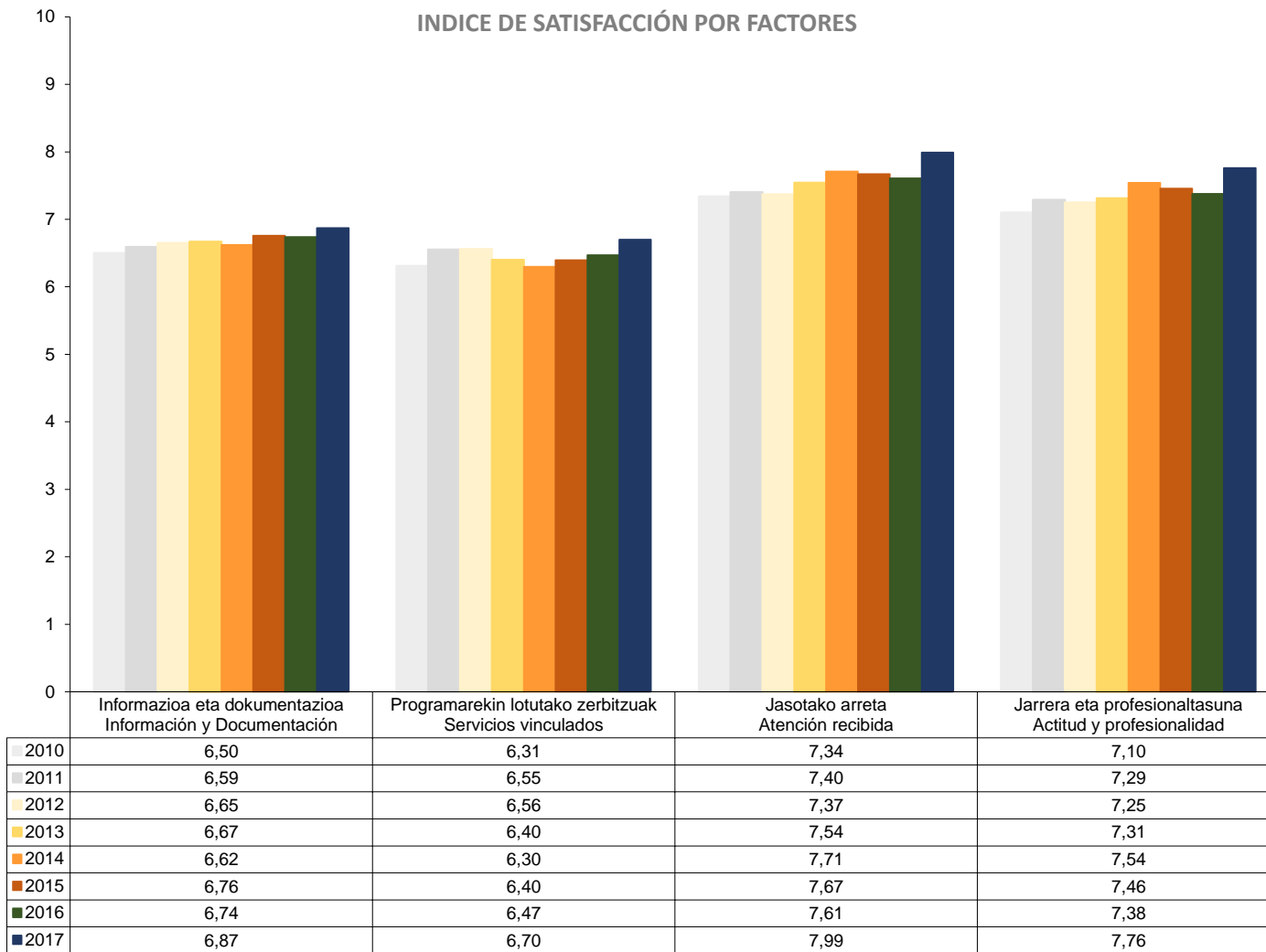
3. *Emitza globalak* *Resultados globales*



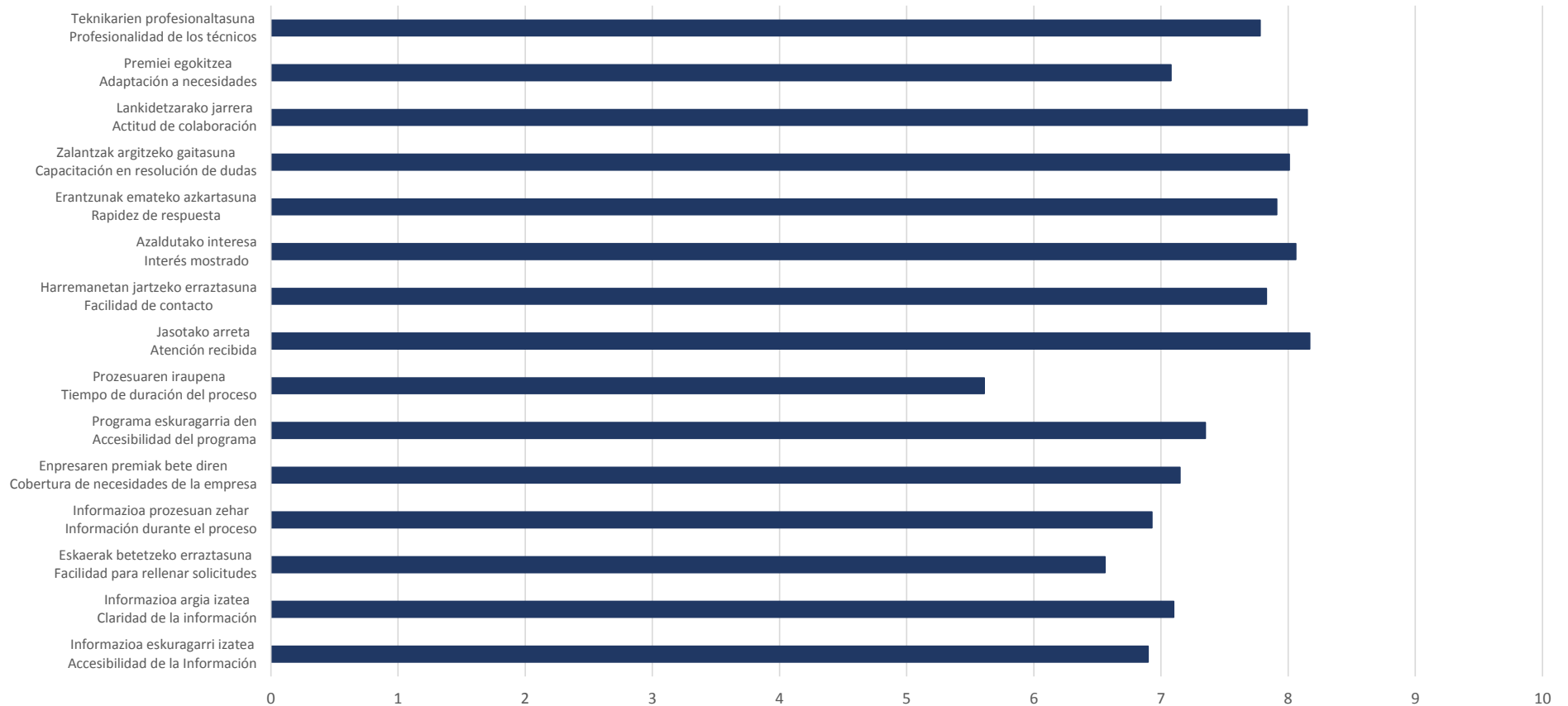
(*) 2009an ez da barne hartzen Renove Altzariak programa masiboa.
En 2009 no se incluye el programa masivo Renove Mobiliario



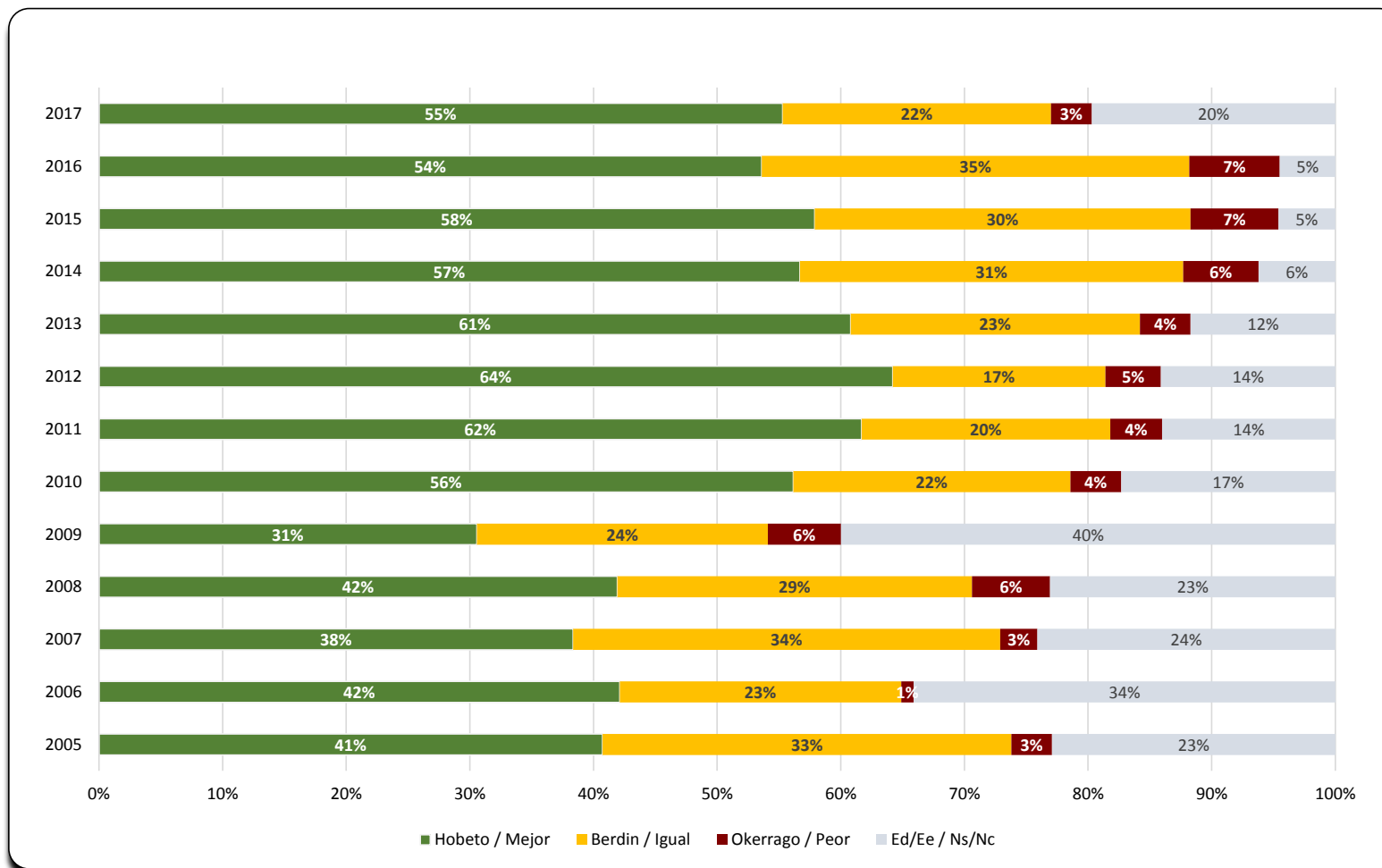
ASEBETETZE INDIZEA FAKTOREKA
INDICE DE SATISFACCIÓN POR FACTORES



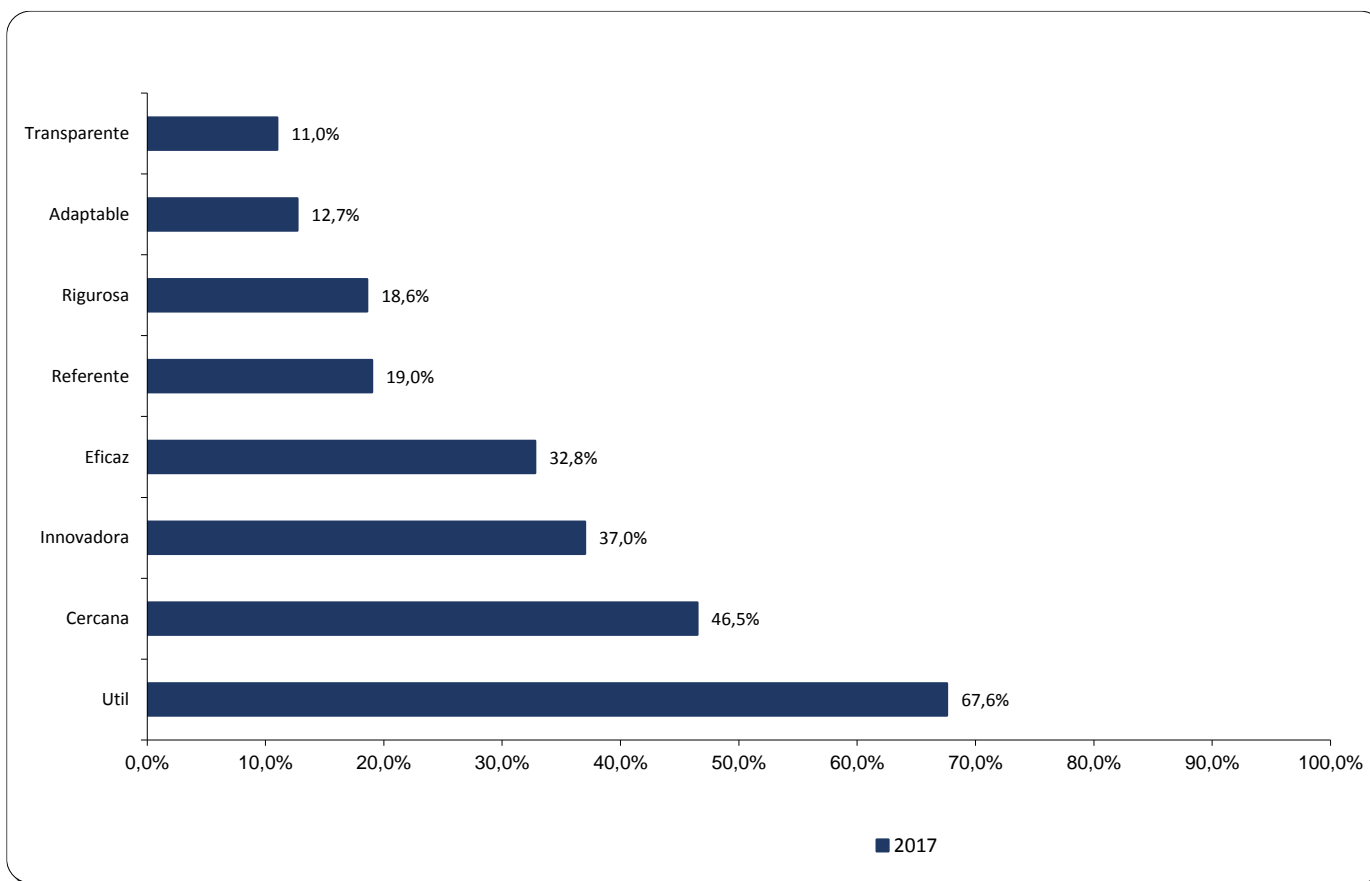
ASEBETETZE INDIZEA GAIKAREN ARABERA
INDICE DE SATISFACCIÓN POR ITEM

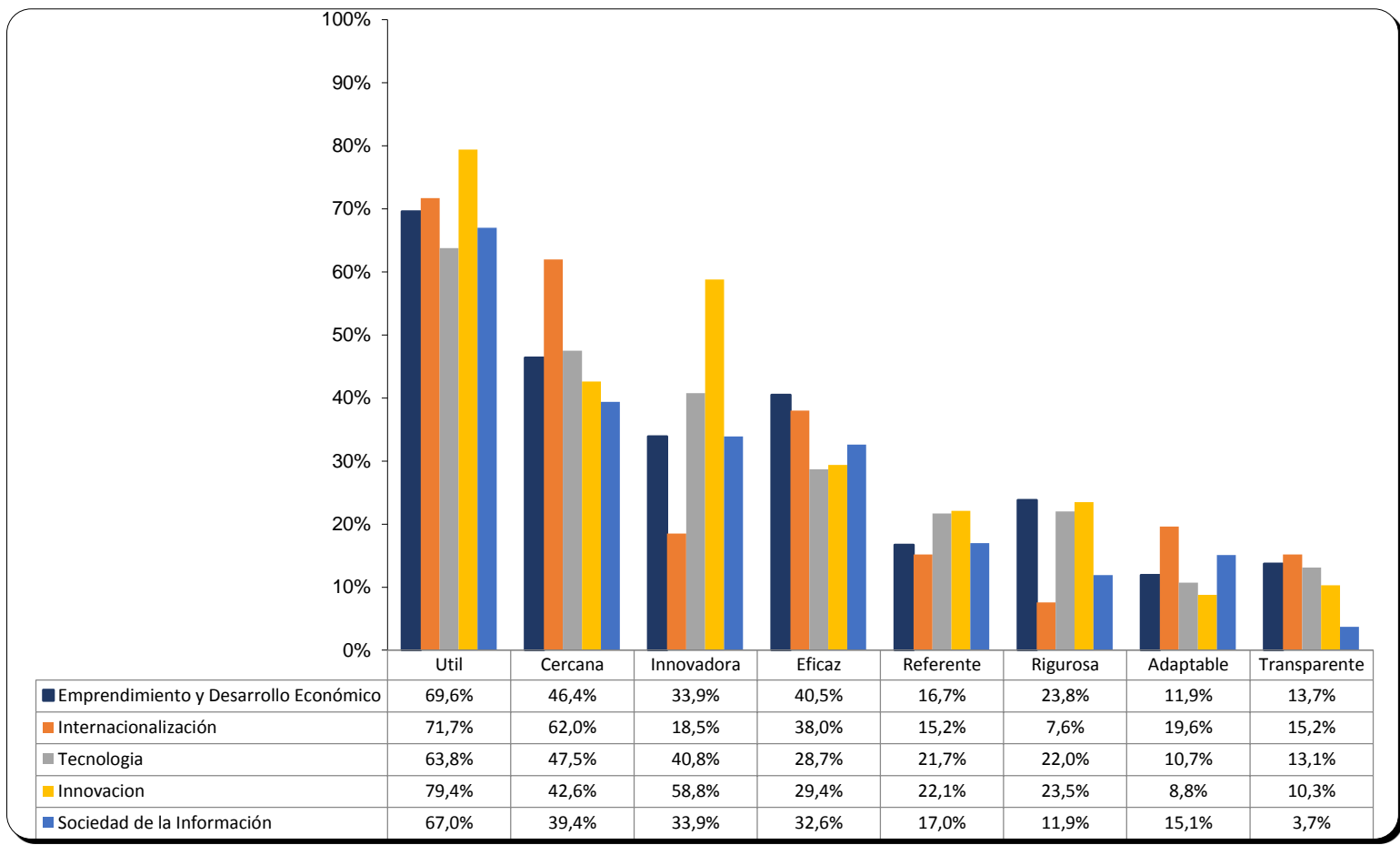


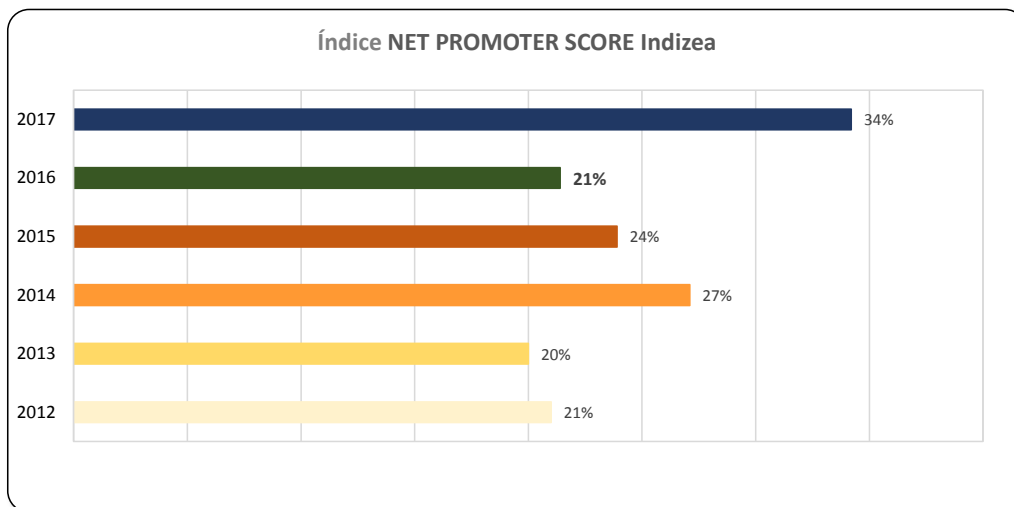
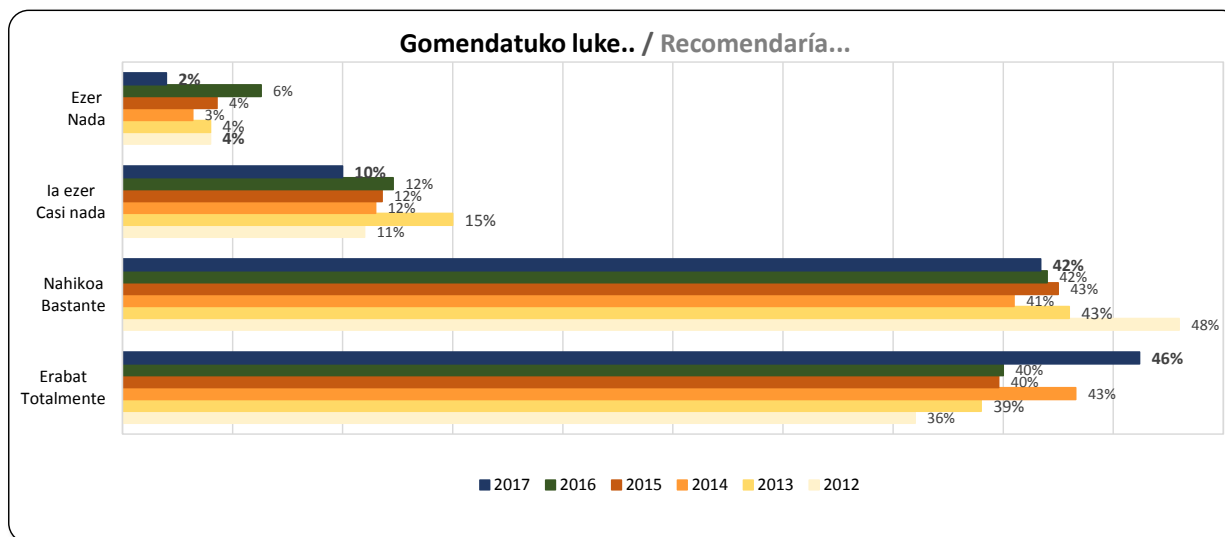
Beste erakunde batzuekiko alderaketa
Comparación con otras instituciones



Irudia
Imagen







NPS-a galdera bakarrear oinarritzen da “Gure produktua edo senide batentzako zerbitzua edo laguna gomendatuko luke?”. Hartarako, eskatzen zaio 10etarako Oeko eskalan balioesten duen bezeroari, tokian 0 da “oso gertagaitza” eta 10 da “behin betiko gomendatuko luke”.

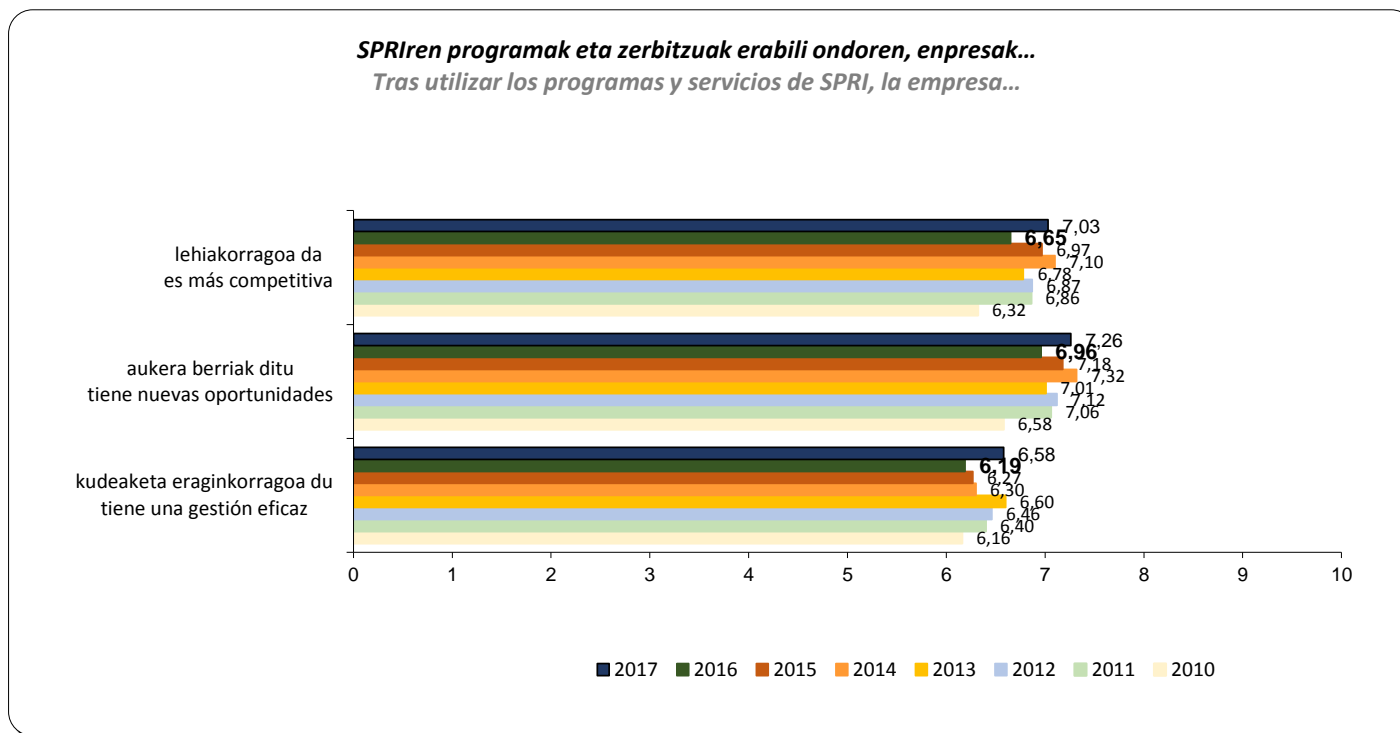
Emitzen arabera, bezeroek elkar sailkatzen dute sustatzaileengan, pasiboetan eta maiseatzaileengan. Indizea lortzen da, zerbitzuaren kalitatea neurtzeko modua balio hau izanez, maiseatzaileek sustatzaileak kentzea.

NPS se basa en una sola pregunta “¿Recomendaría nuestro producto o servicio a un familiar o amigo?”. Para ello, se pide al cliente que lo valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es “muy improbable” y 10 es “definitivamente lo recomendaría”.

Según los resultados, los clientes se clasifican en promotores, pasivos y detractores. El índice se obtiene de restar los detractores a los promotores, siendo este valor una manera de medir la calidad del servicio

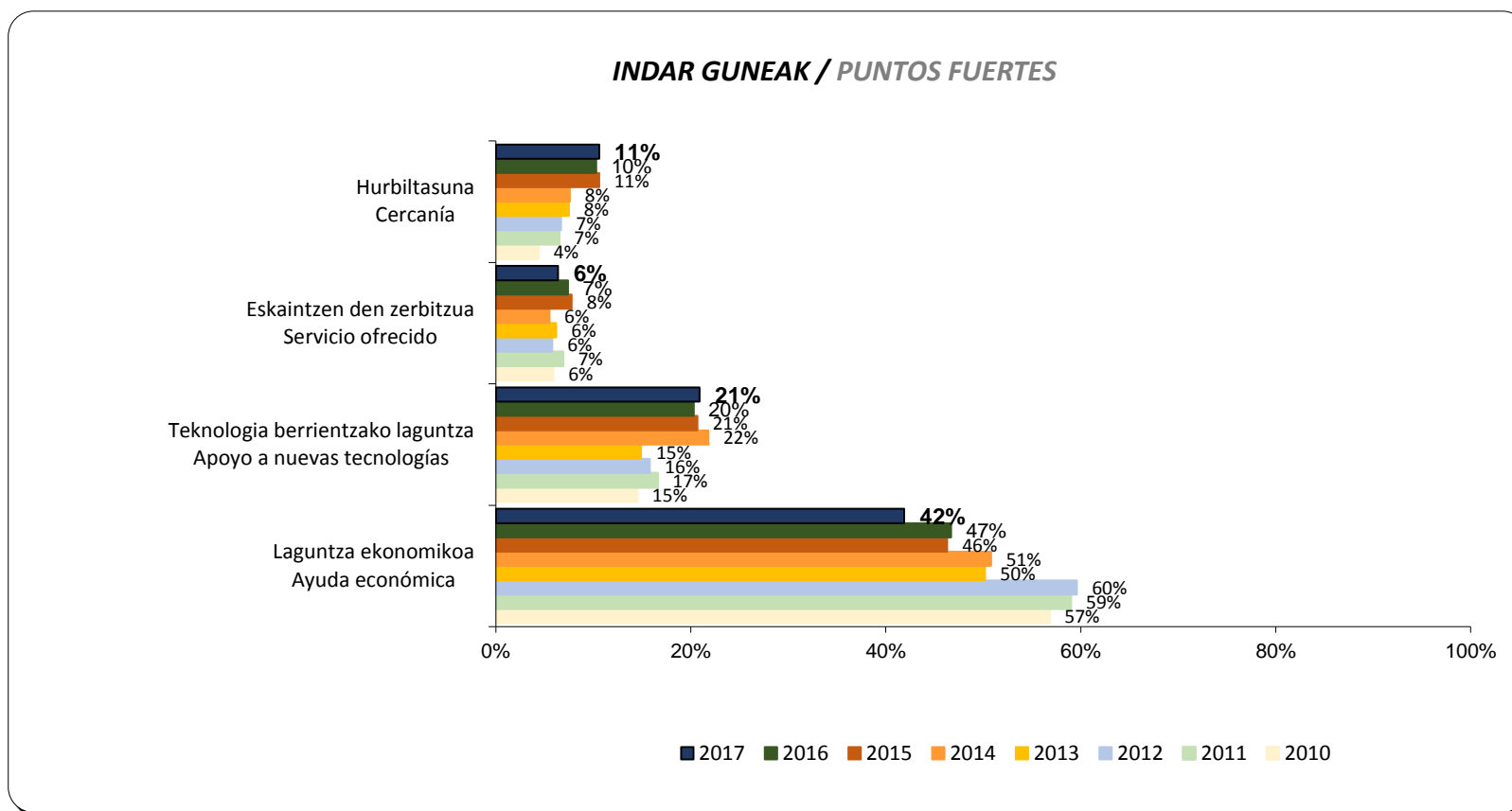
4. Eragina

Repercusión

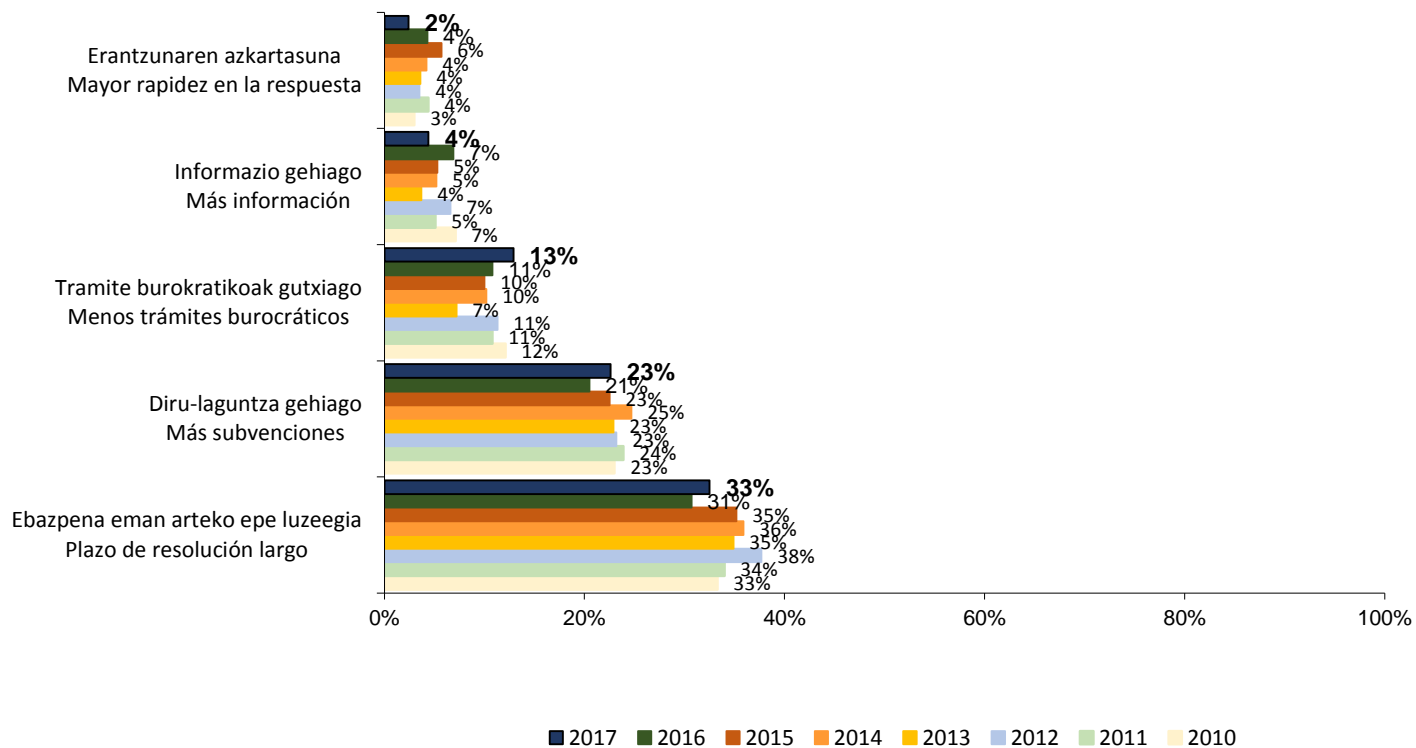


Azkenik, SPRIko bezeroen iritziz...

Por último, los clientes de SPRI consideran...



HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK / ASPECTOS A MEJORAR



Eta egindako iradokizunak Y las sugerencias realizadas

¿DESEA AÑADIR ALGO SOBRE OTROS ASPECTOS U OTROS TEMAS DE CARA A MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LOS PROCESOS Y PROGRAMAS DE SPRI? (P.30)*



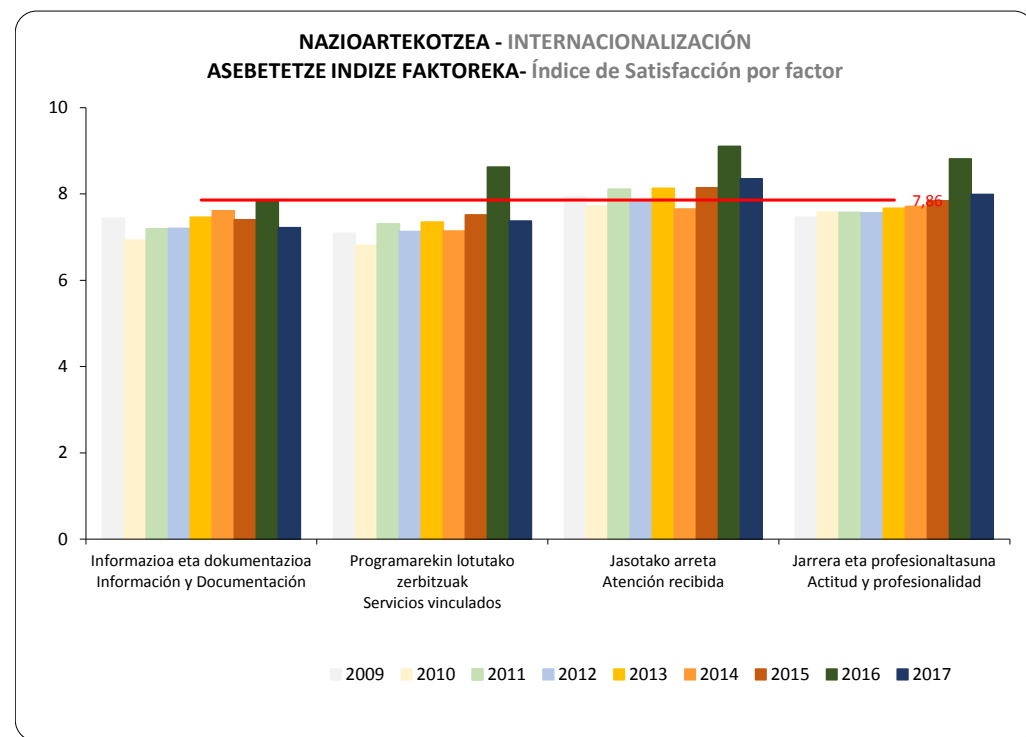
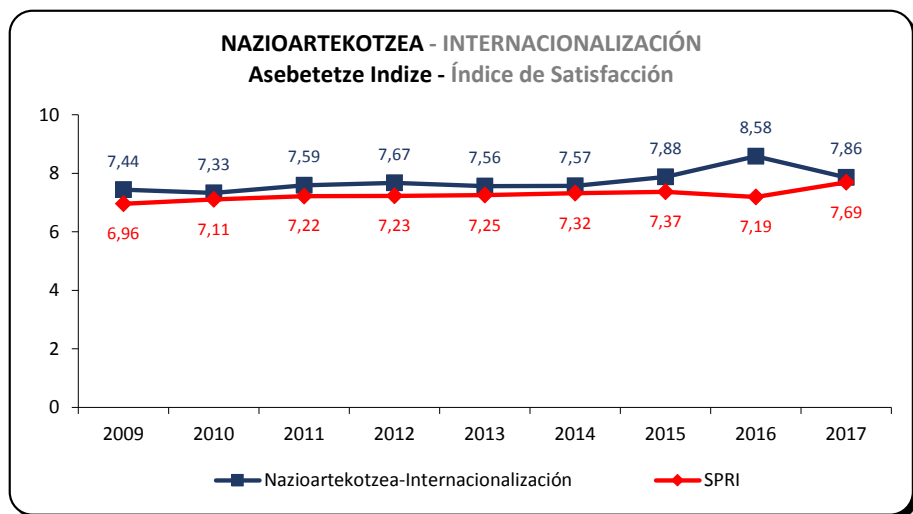
Base: Total de empresas entrevistadas (n=1001)

* Pregunta con única opción de respuesta.

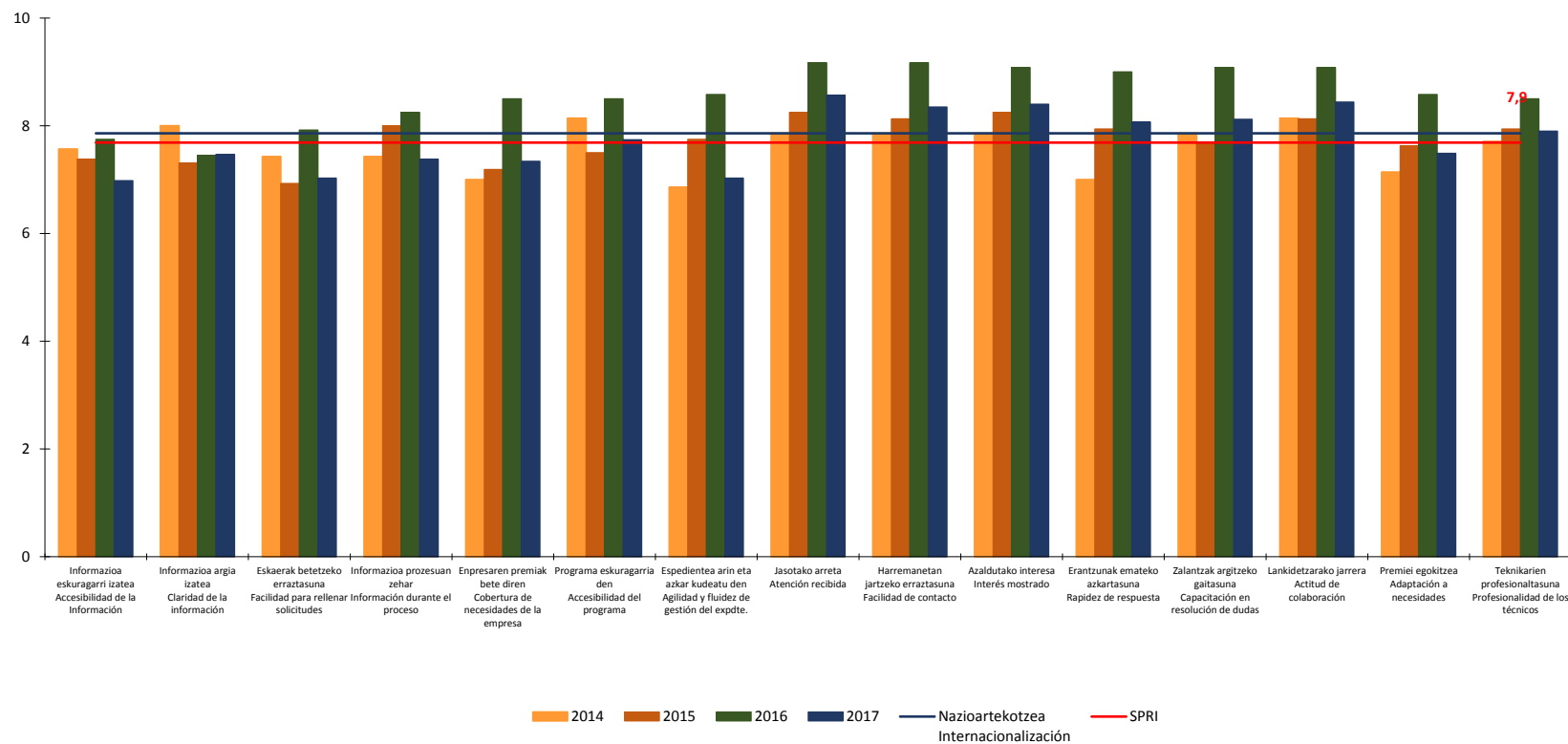


5. *Emaitzak eremuka zehaztuta*
Resultados detallados por área

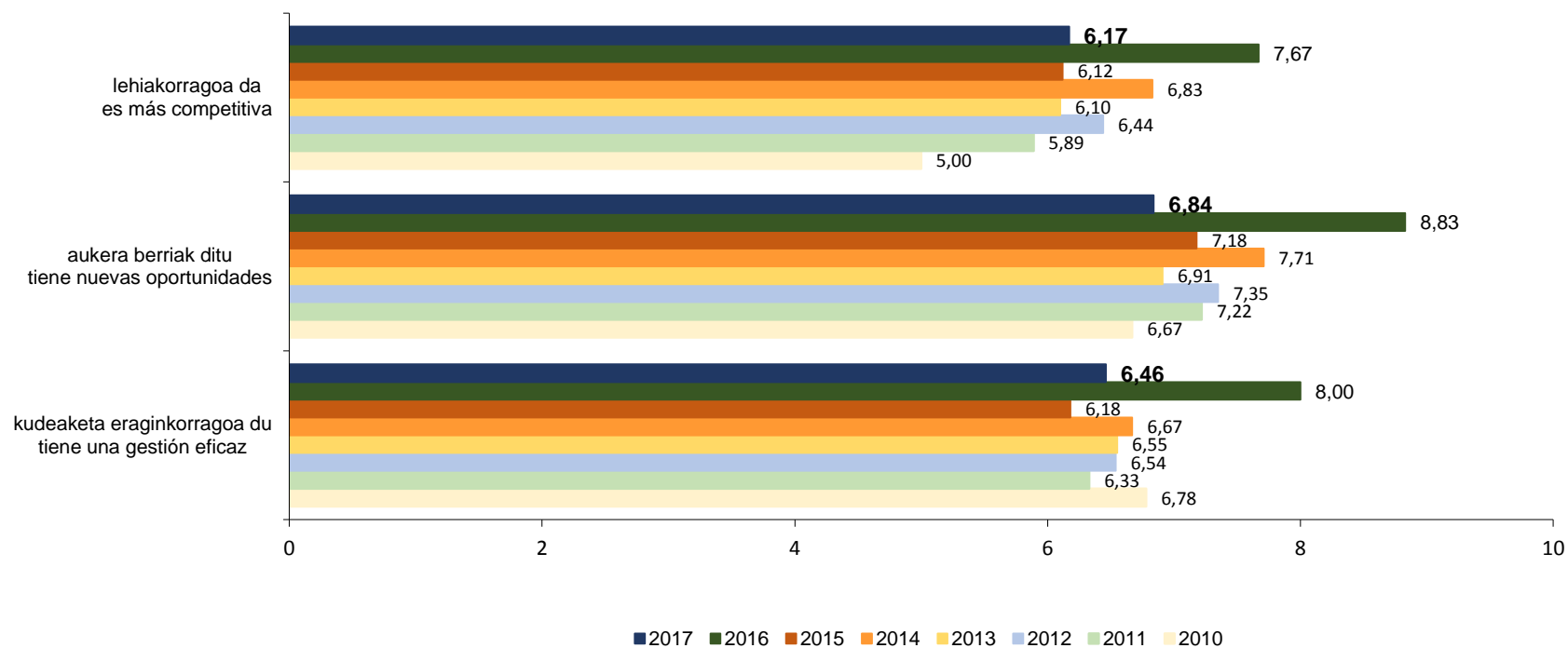
5.1 Nazioartekotzea Internacionalización



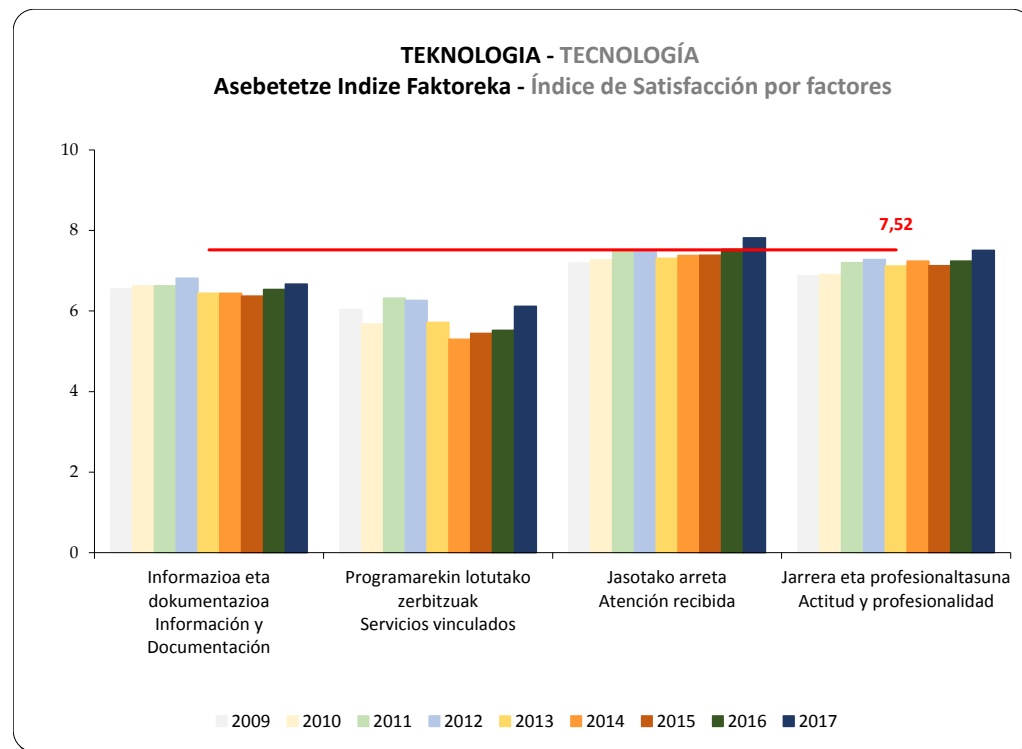
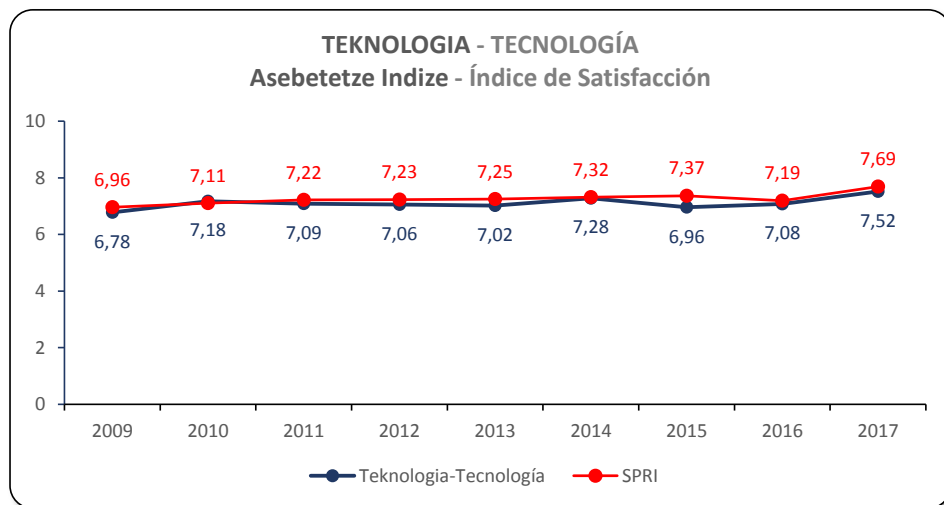
NAZIOARTEKOTZEA - INTERNACIONALIZACIÓN
Asebetetze Indizea Gaikaren arabera - Índice de Satisfacción por Item



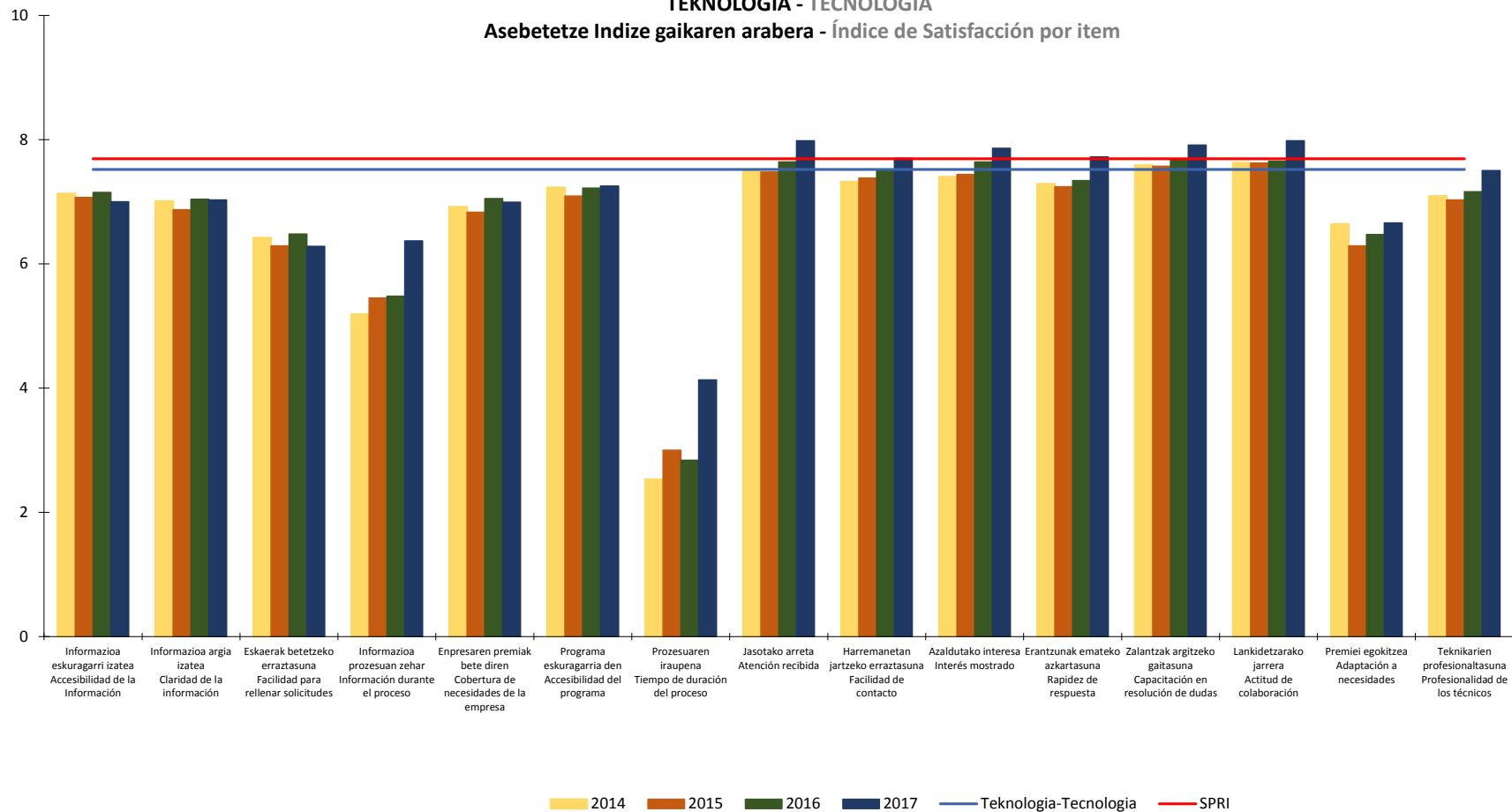
NAZIOARTEKOren zerbitzuak erabili ondoren, enpresak...
Tras utilizar los servicios de INTERNACIONALIZACIÓN, la empresa...



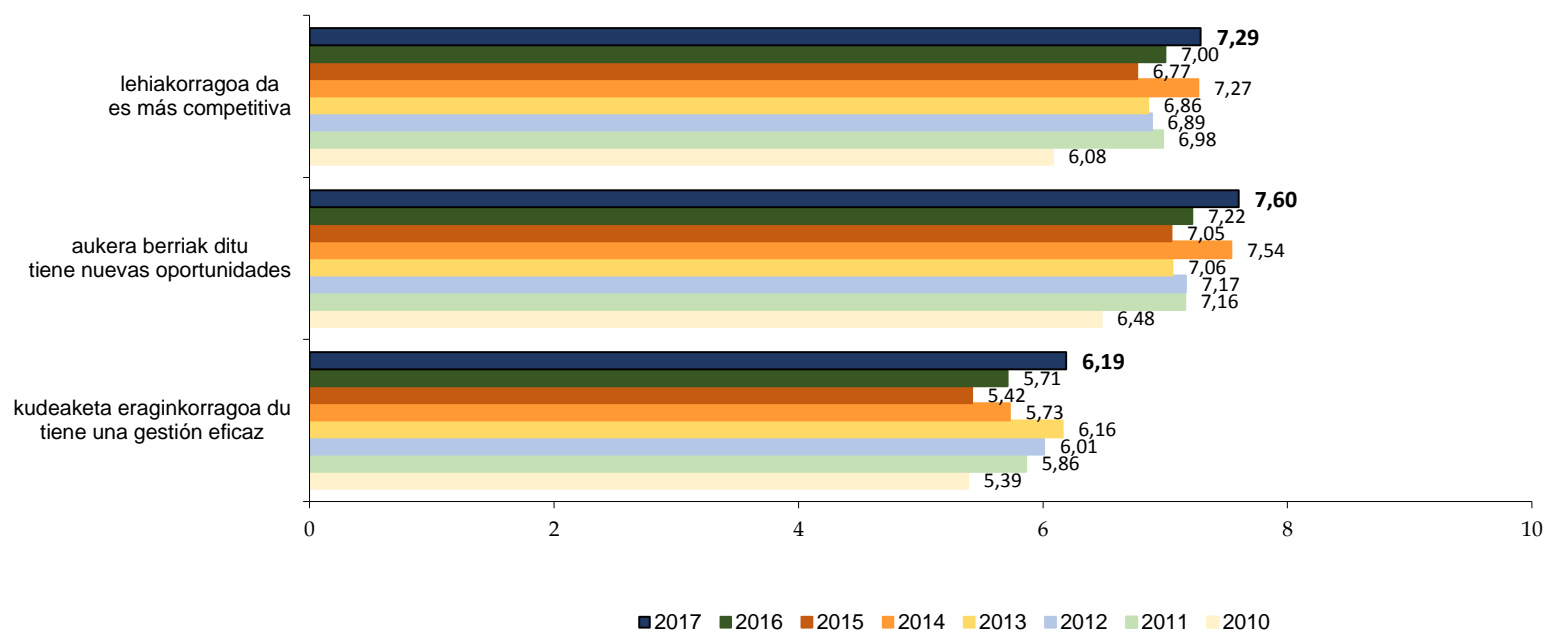
5.2 Teknologia Tecnología



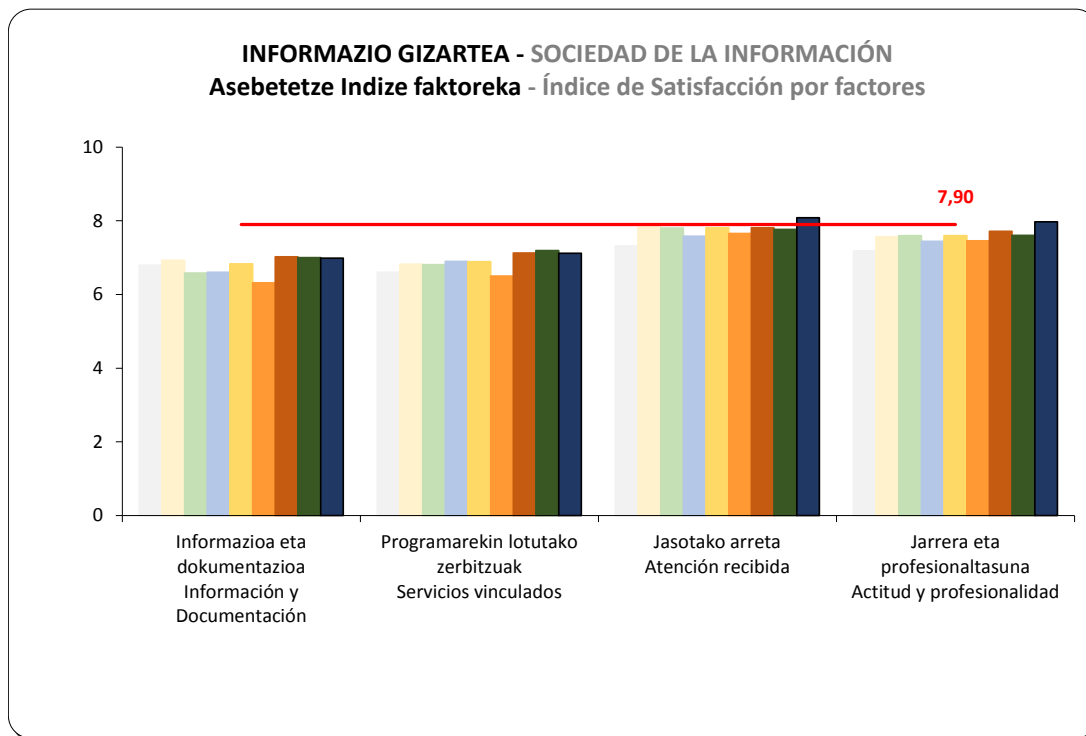
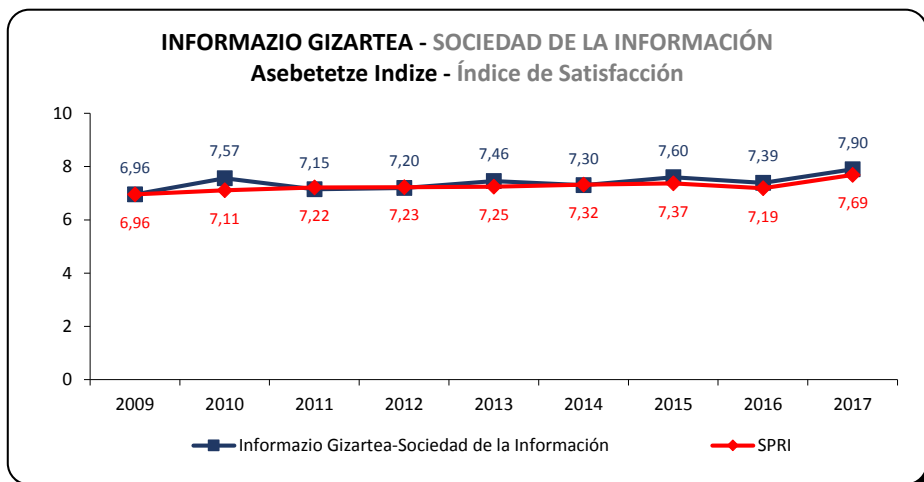
TEKNOLOGIA - TECNOLOGÍA
Asebetetze Indize gaikaren arabera - Índice de Satisfacción por ítem



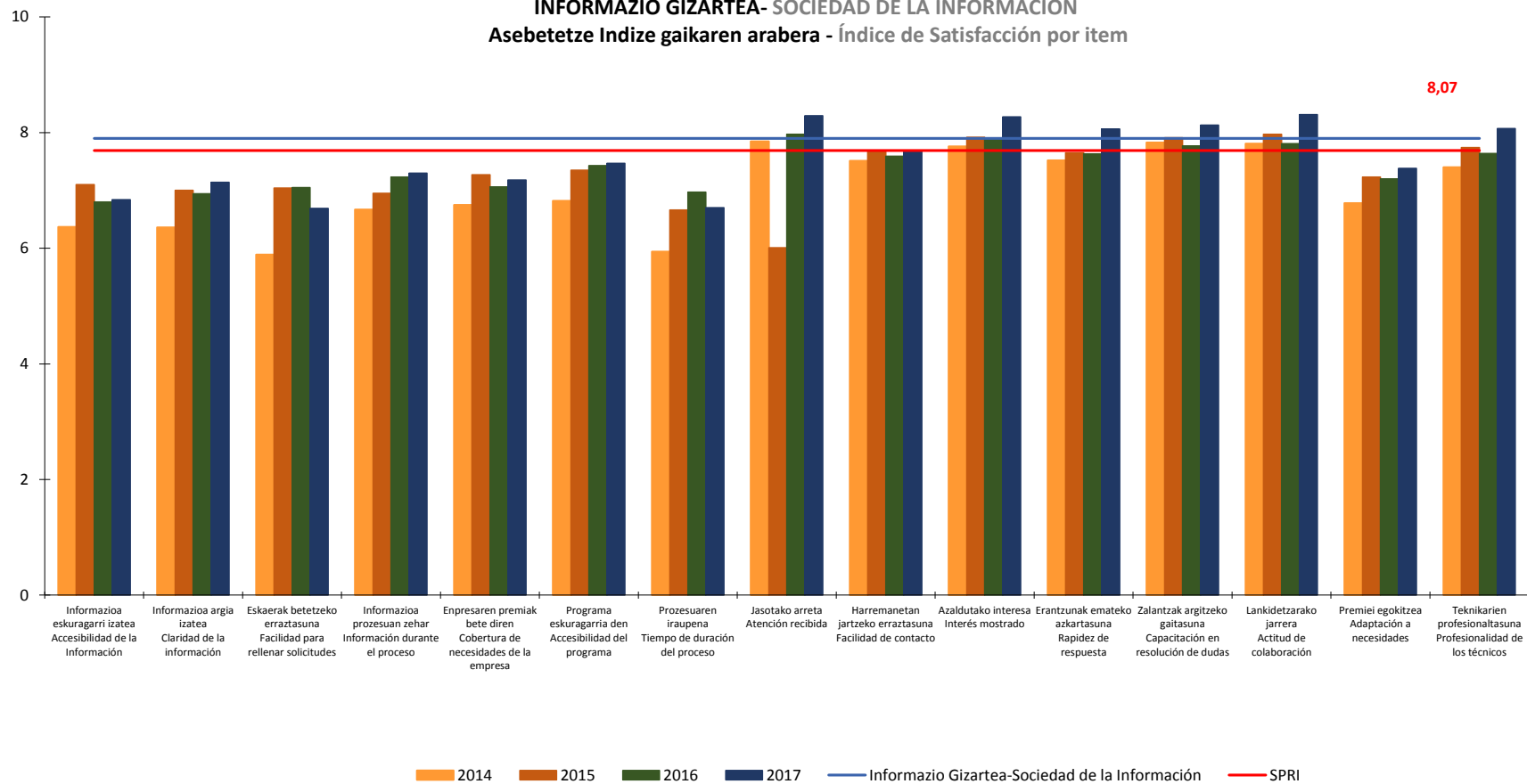
TEKNOLOGIaren programak eta zerbitzuak erabili ondoren, enpresak...
Tras utilizar los programas/servicios de TECNOLOGIA, la empresa...



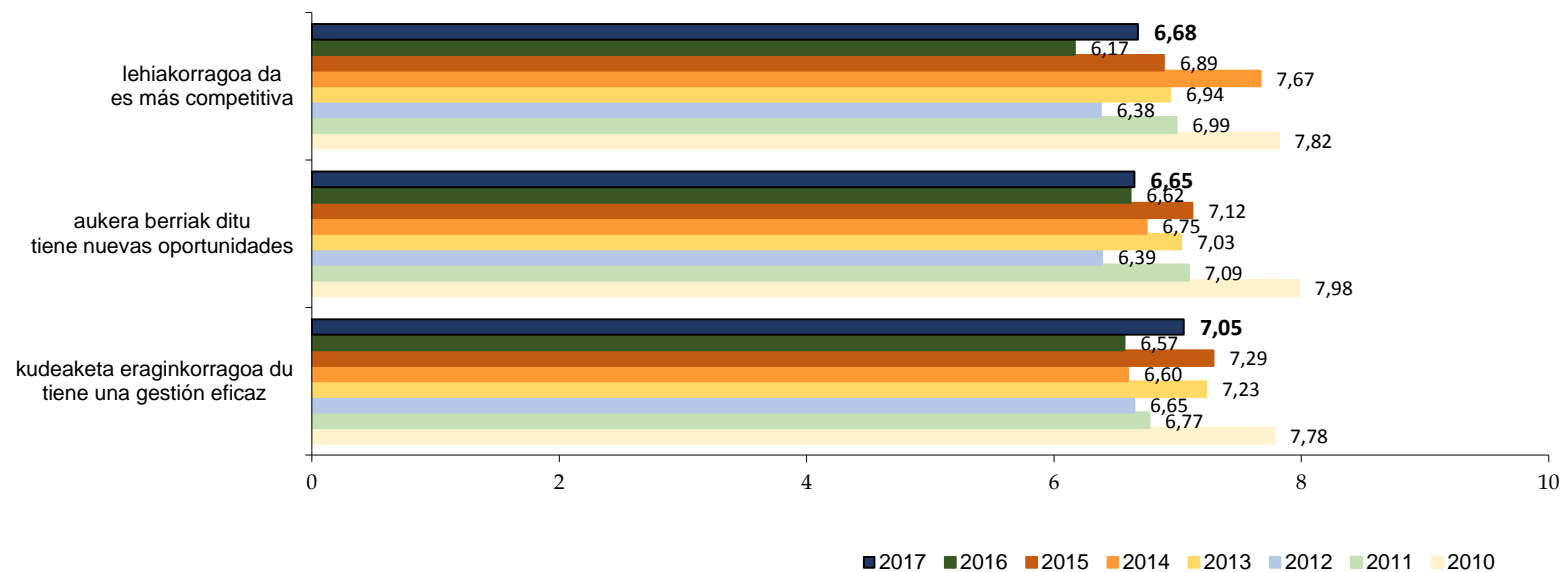
5.3 Informazio Gizartea Sociedad de la Información



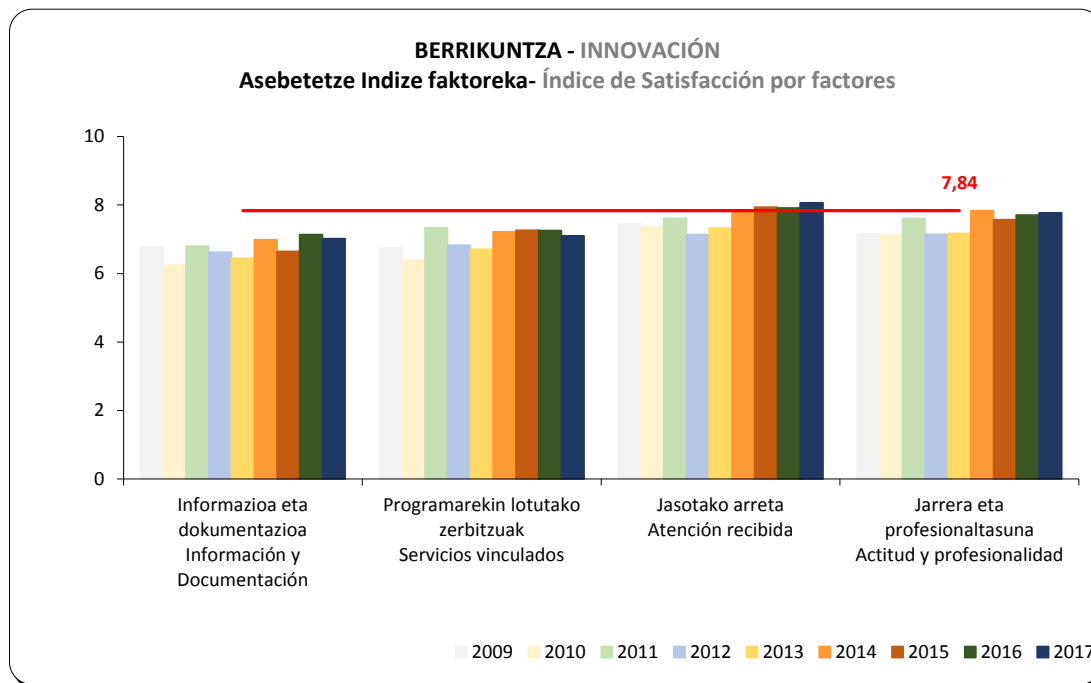
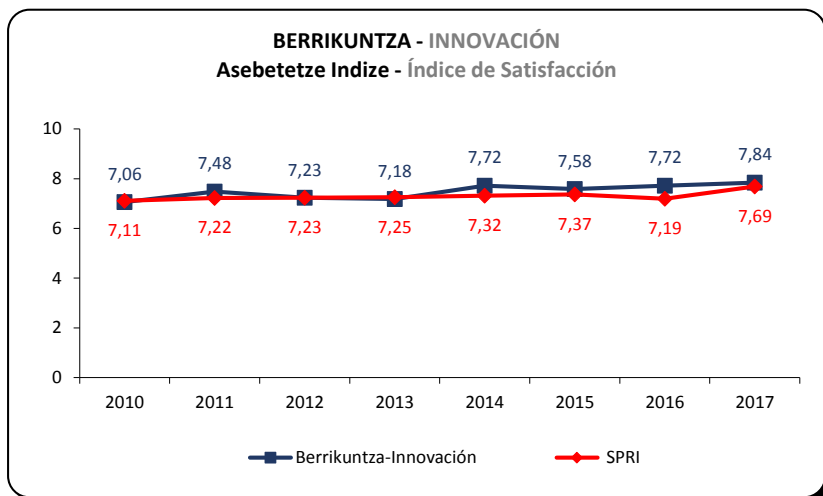
INFORMAZIO GIZARTEA- SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Asebetetze Indize gaikaren arabera - Índice de Satisfacción por ítem



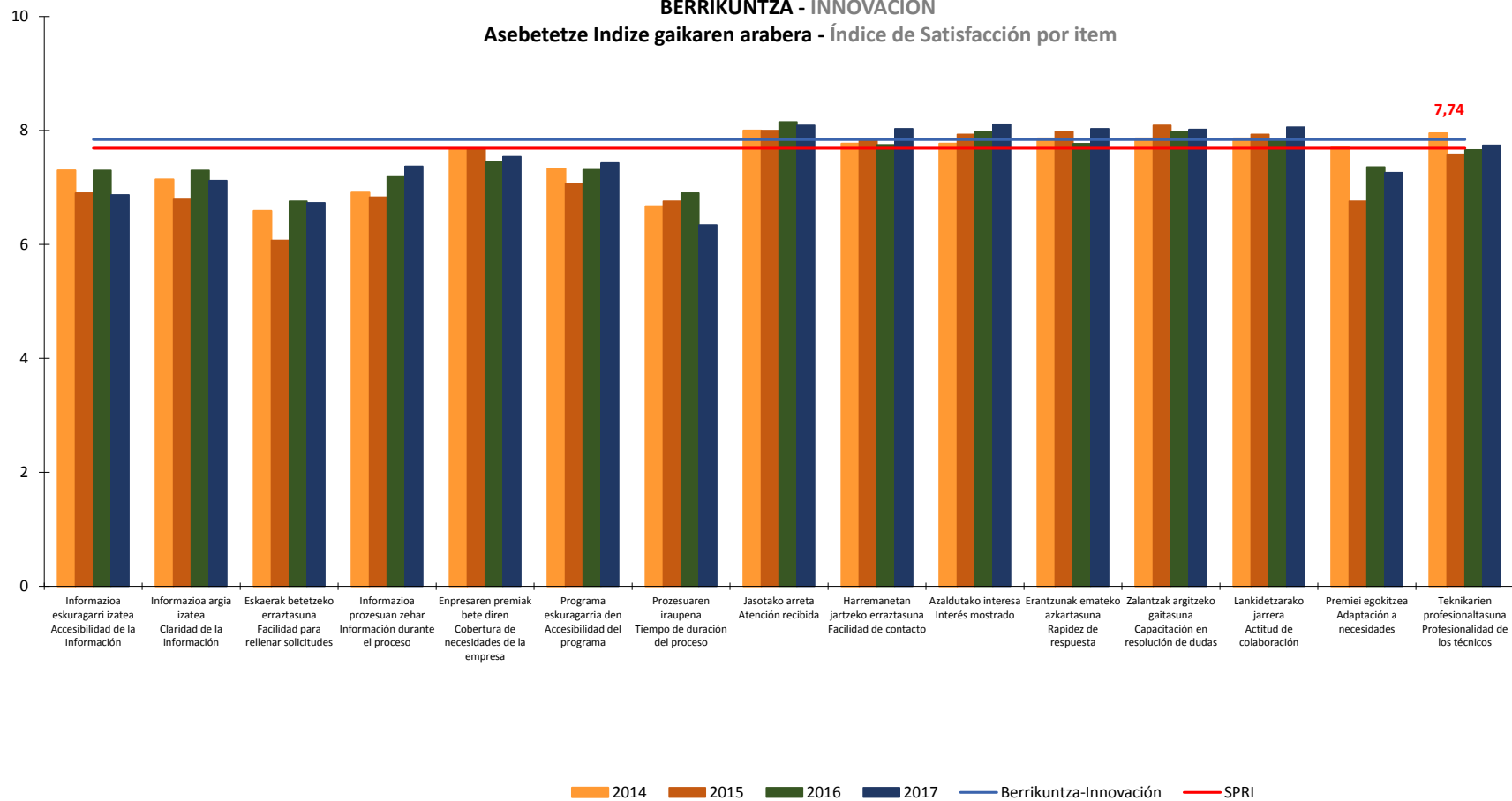
INFORMAZIO GIZARTEaren programak eta zerbitzuak erabili ondoren, enpresak...
Tras utilizar los programas/servicios de SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, la empresa...



5.4 Berrikuntza Innovación

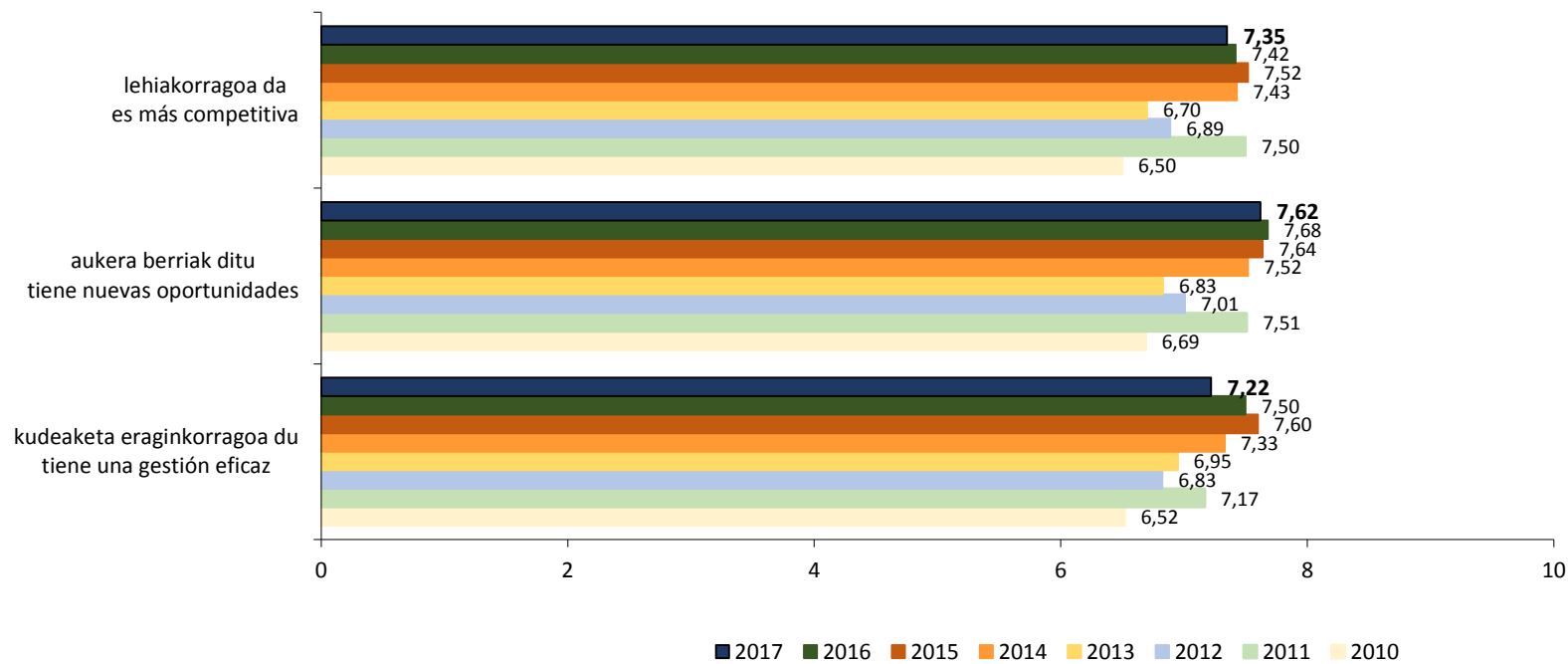


BERRIKUNTZA - INNOVACIÓN
Asebetetze Indize gaikaren arabera - Índice de Satisfacción por ítem

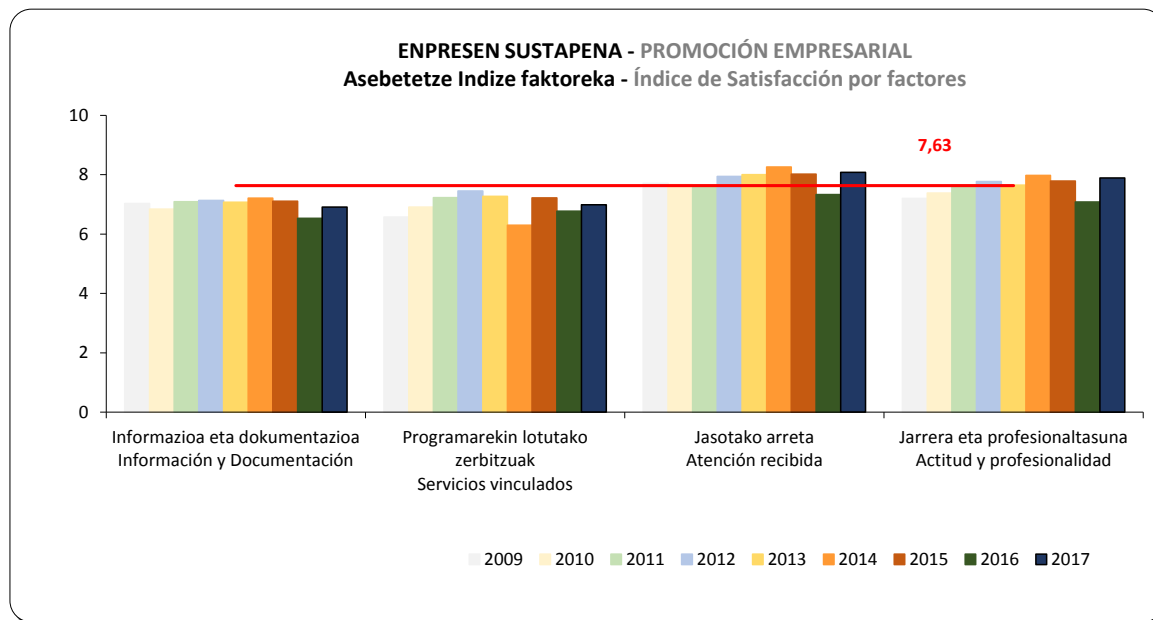
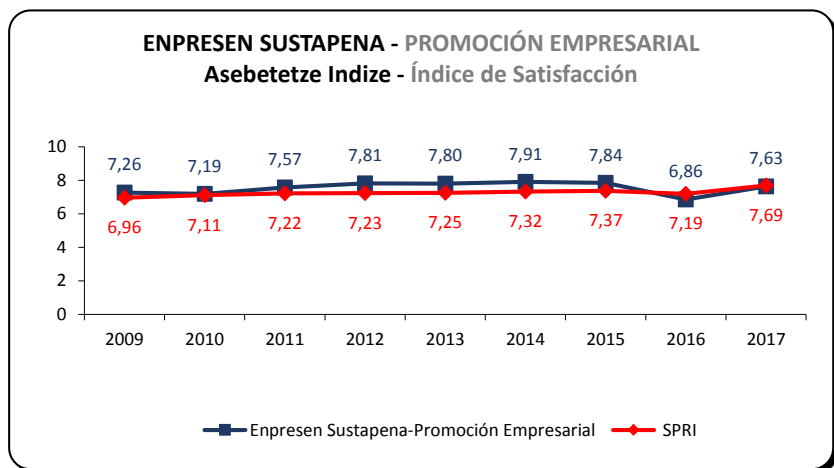


BERRIKUNTZAren programak eta zerbitzuak erabili ondoren, enpresak...

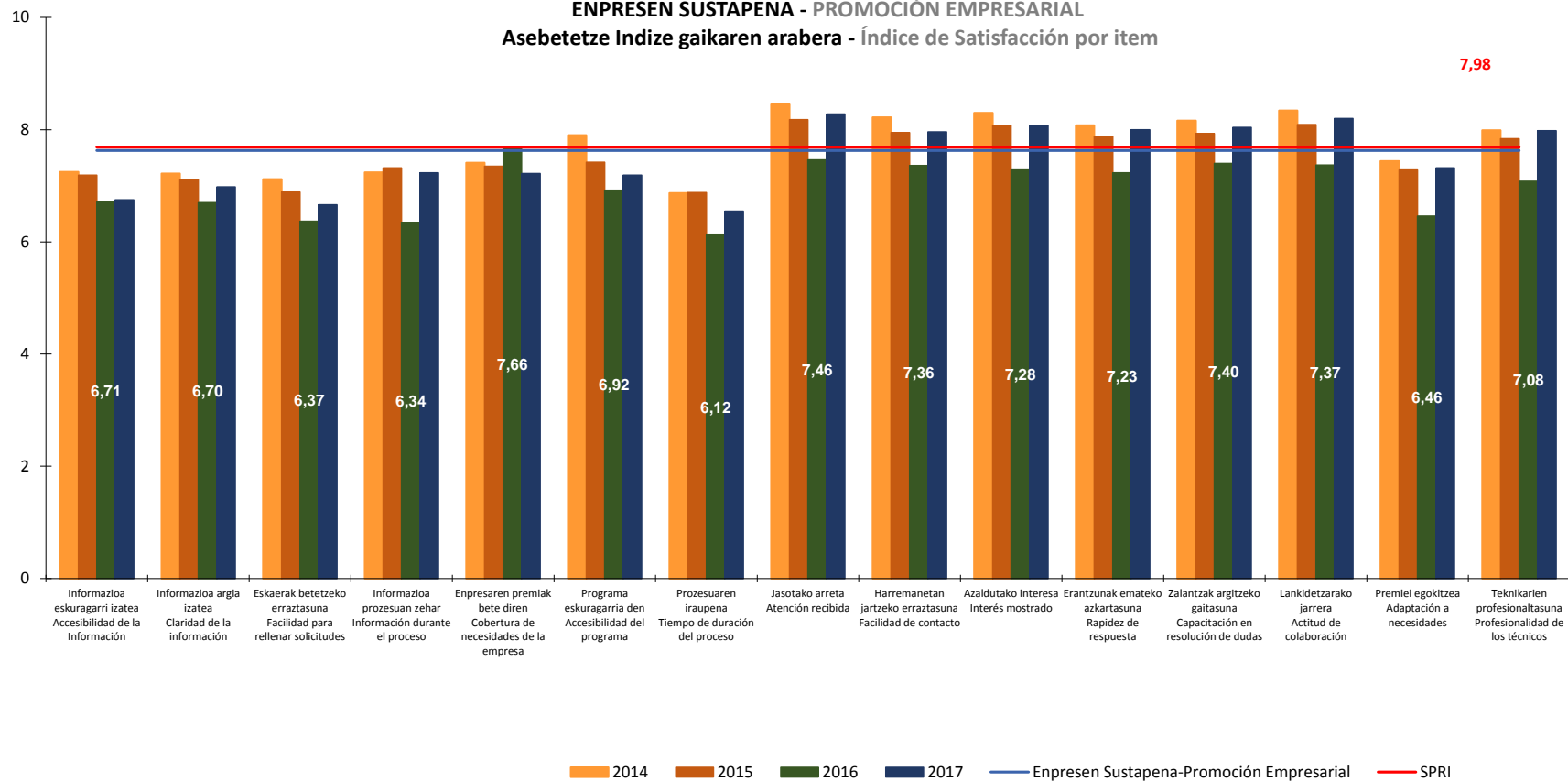
Tras utilizar los programas/servicios de INNOVACIÓN, la empresa...



5.5 Enpresen Sustapena Promoción Empresarial



ENPRESEN SUSTAPENA - PROMOCIÓN EMPRESARIAL
Asebetetze Indize gaikaren arabera - Índice de Satisfacción por ítem



ENPRESEN SUSTAPENAren programak erabili ondoren, enpresak...
 Tras utilizar los programas/servicios de PROMOCIÓN EMPRESARIAL, la empresa...

