

Presentación de resultados de la

2ª Medición de

Satisfacción de Clientes

Departamento de Innovación y Promoción Económica
marzo 2007

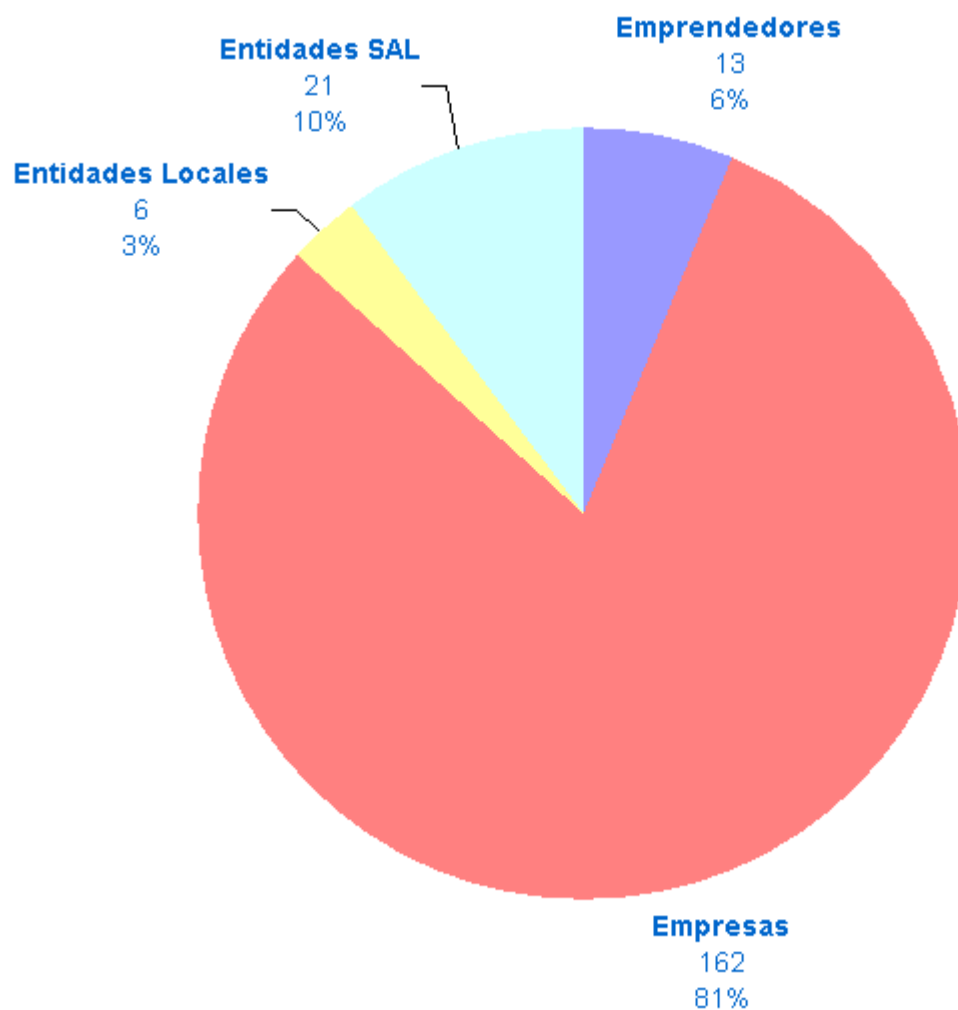
Agenda

- Presentación del Equipo
- Descripción de los trabajos
- Resultados
 - Participación
 - Importancia
 - Satisfacción
 - Satisfacción vs Importancia
 - Canales de información
 - Valoración de Información
 - Valoración de Trámites
 - Valoración de Atención
 - Otros
- Conclusiones
- Recomendaciones

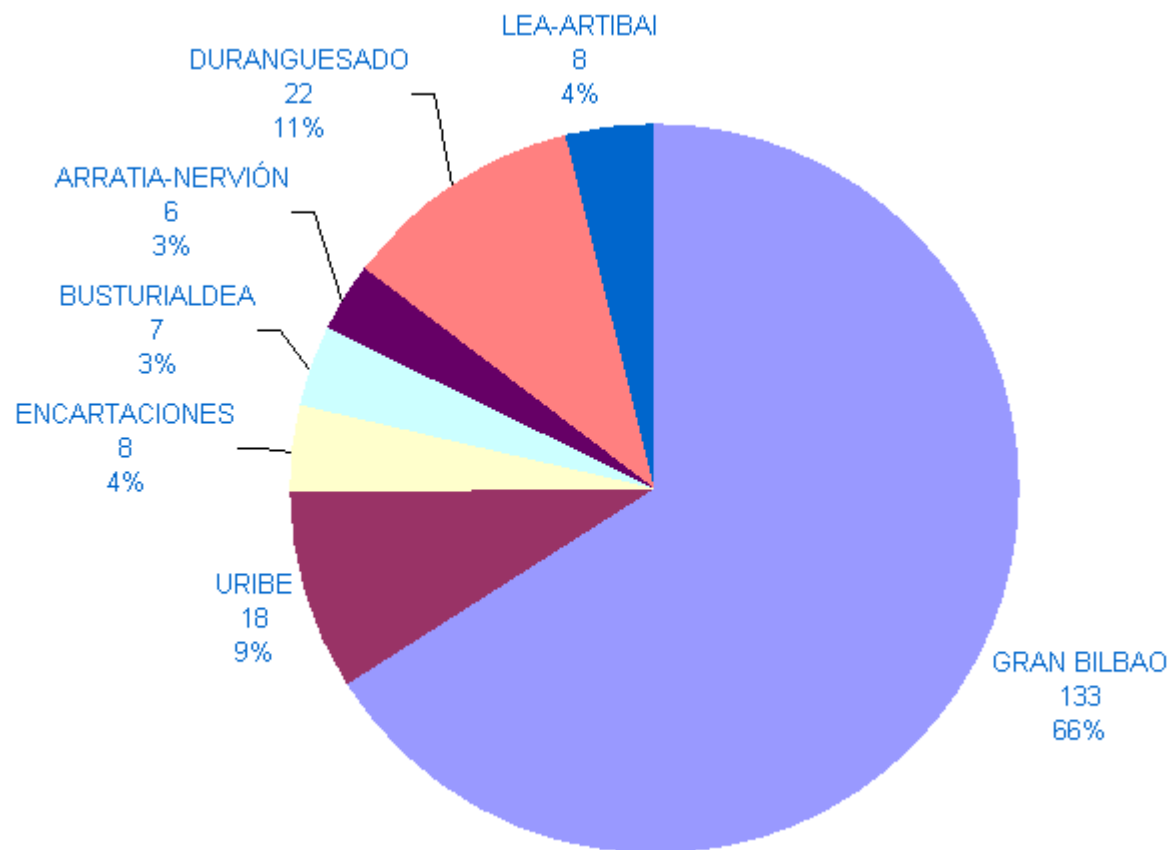
Participación comparada

Cientes del año...	2003	2006
Enviadas	999	707
Respuestas recibidas	334	202
Porcentaje respuestas	33,43%	28,57%

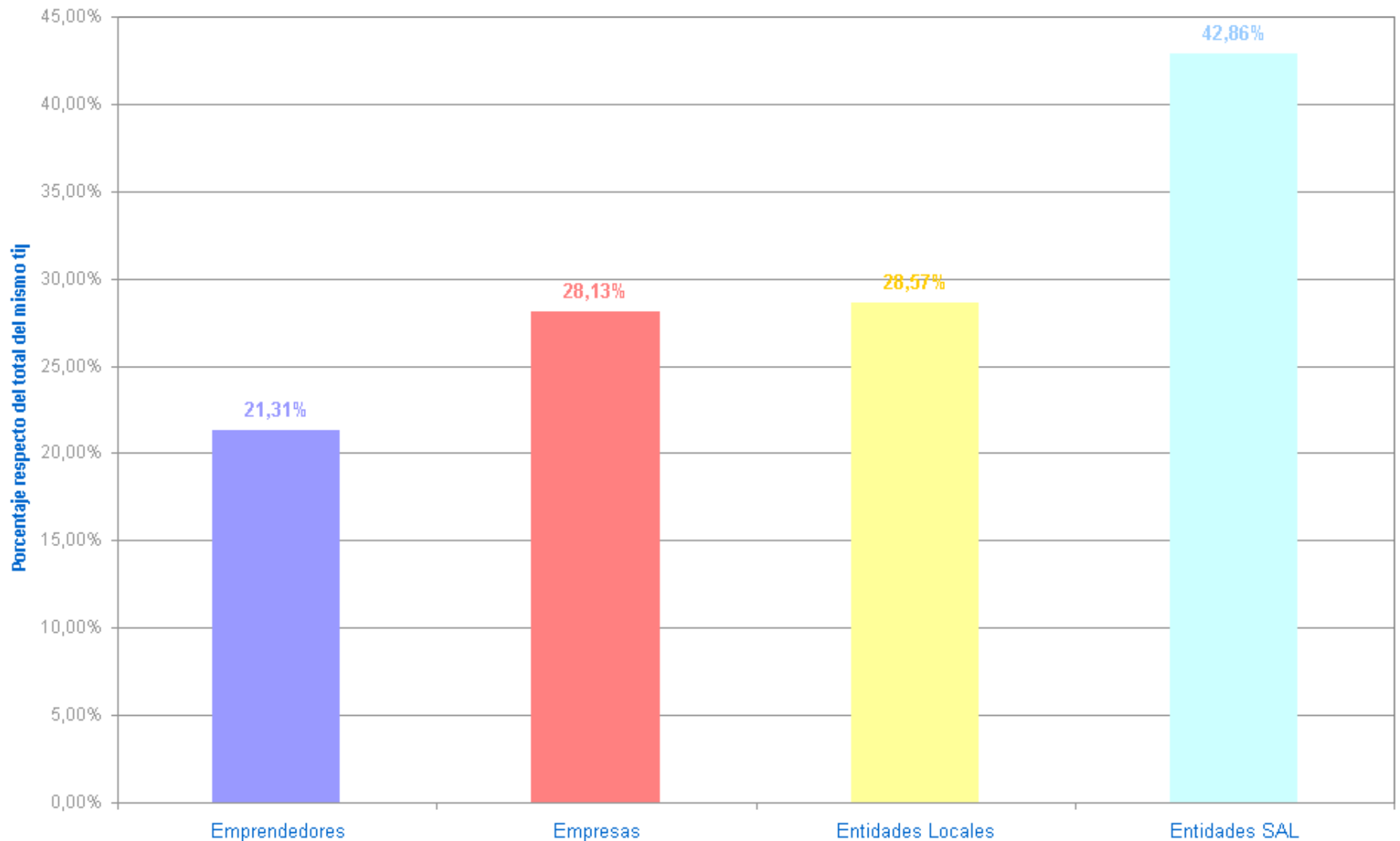
Participación por tipo cliente



Participación por comarcas

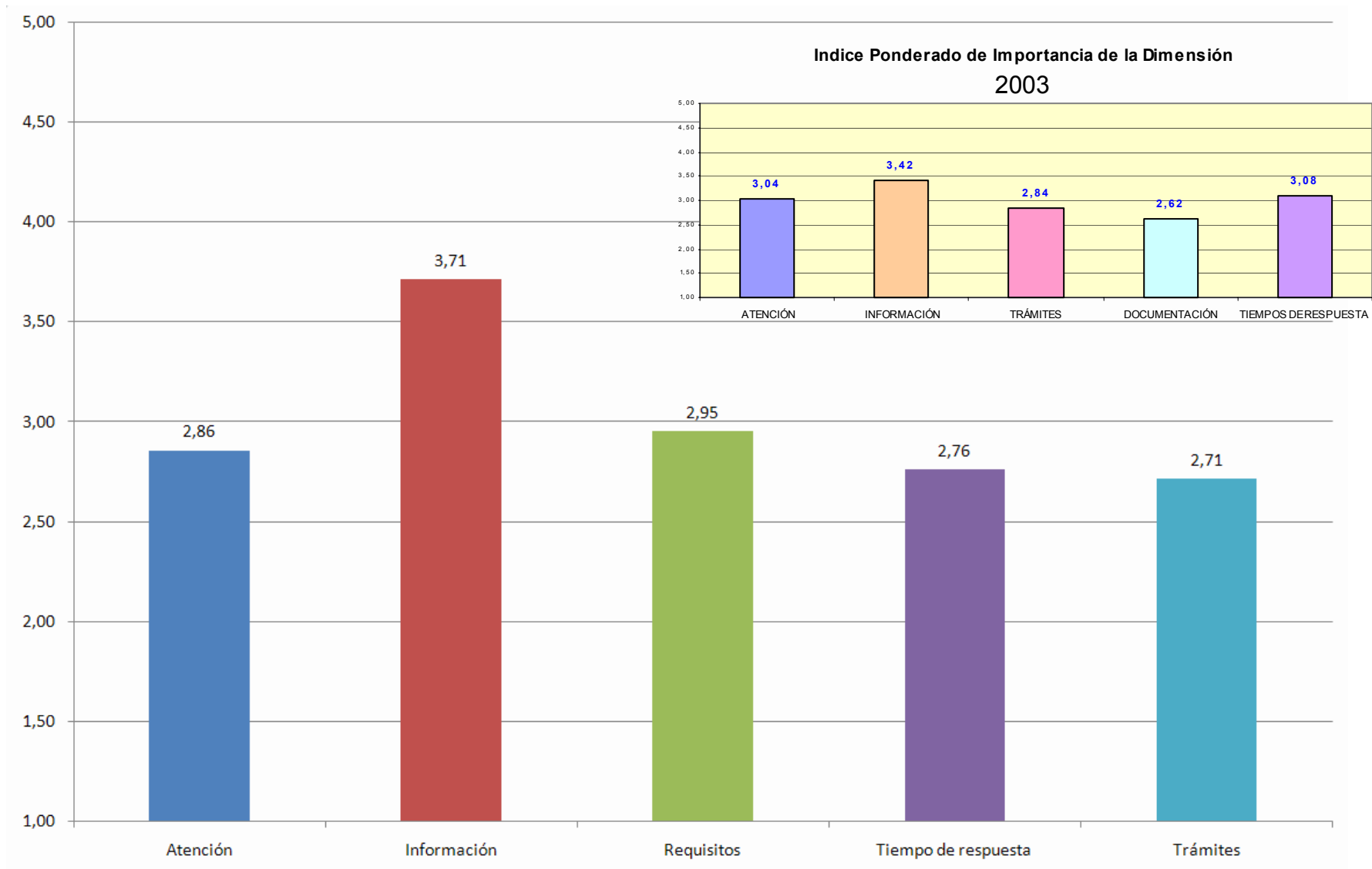


Porcentaje de participación en cada tipo de cliente

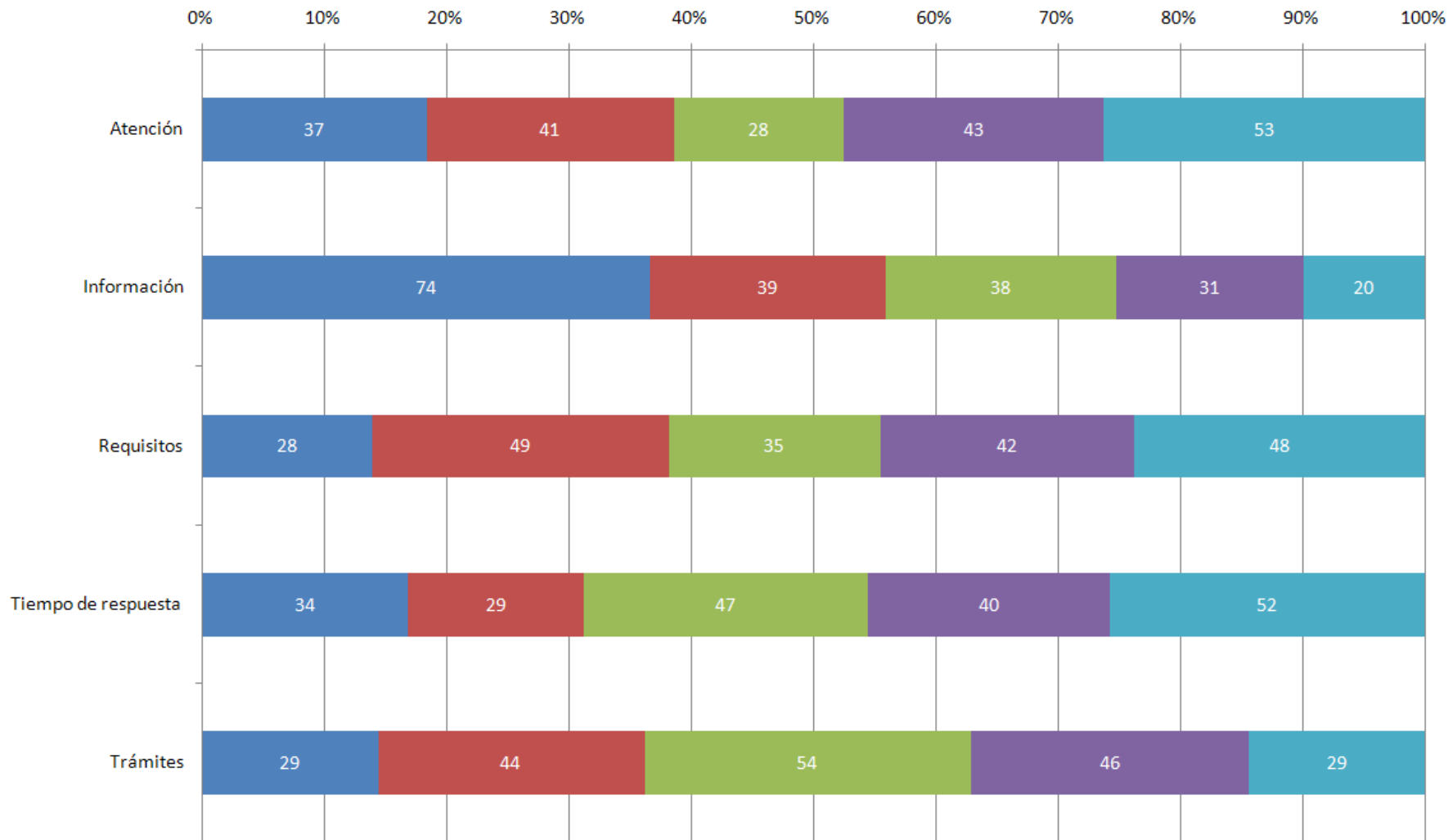


Importancia global

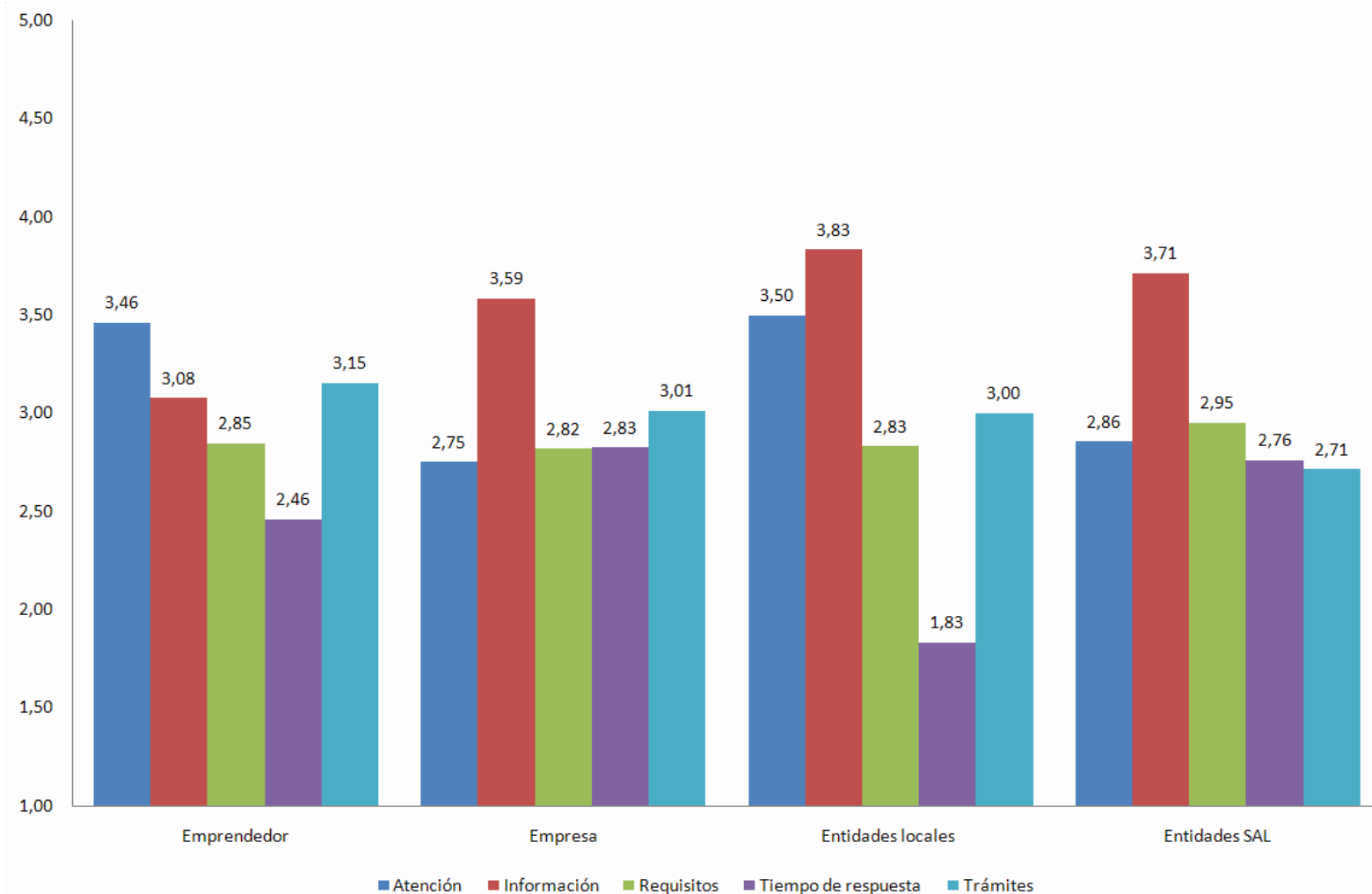
Media ponderada



Importancia por criterios



Importancia por tipo de cliente



Satisfacción global

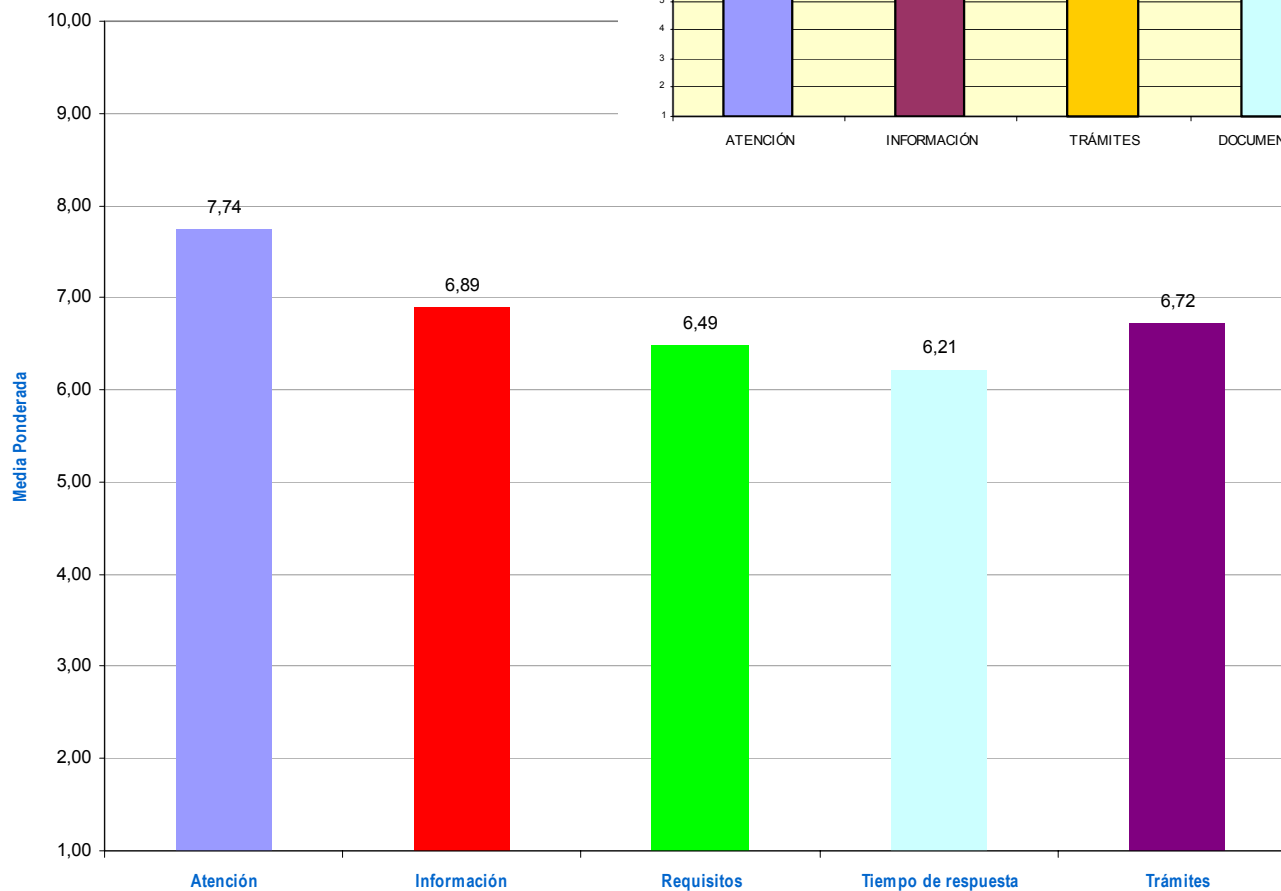
Año 2006

7,16

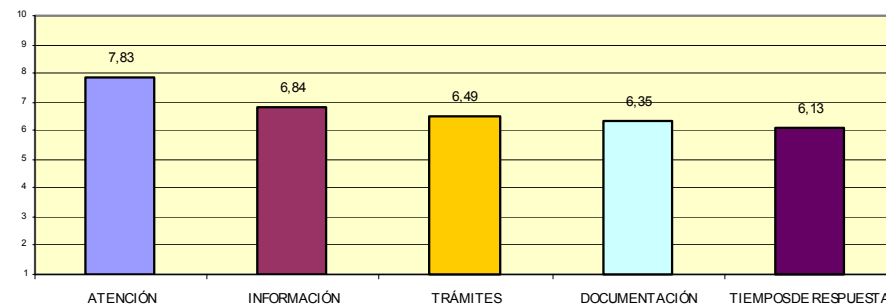
Año 2003

7,21

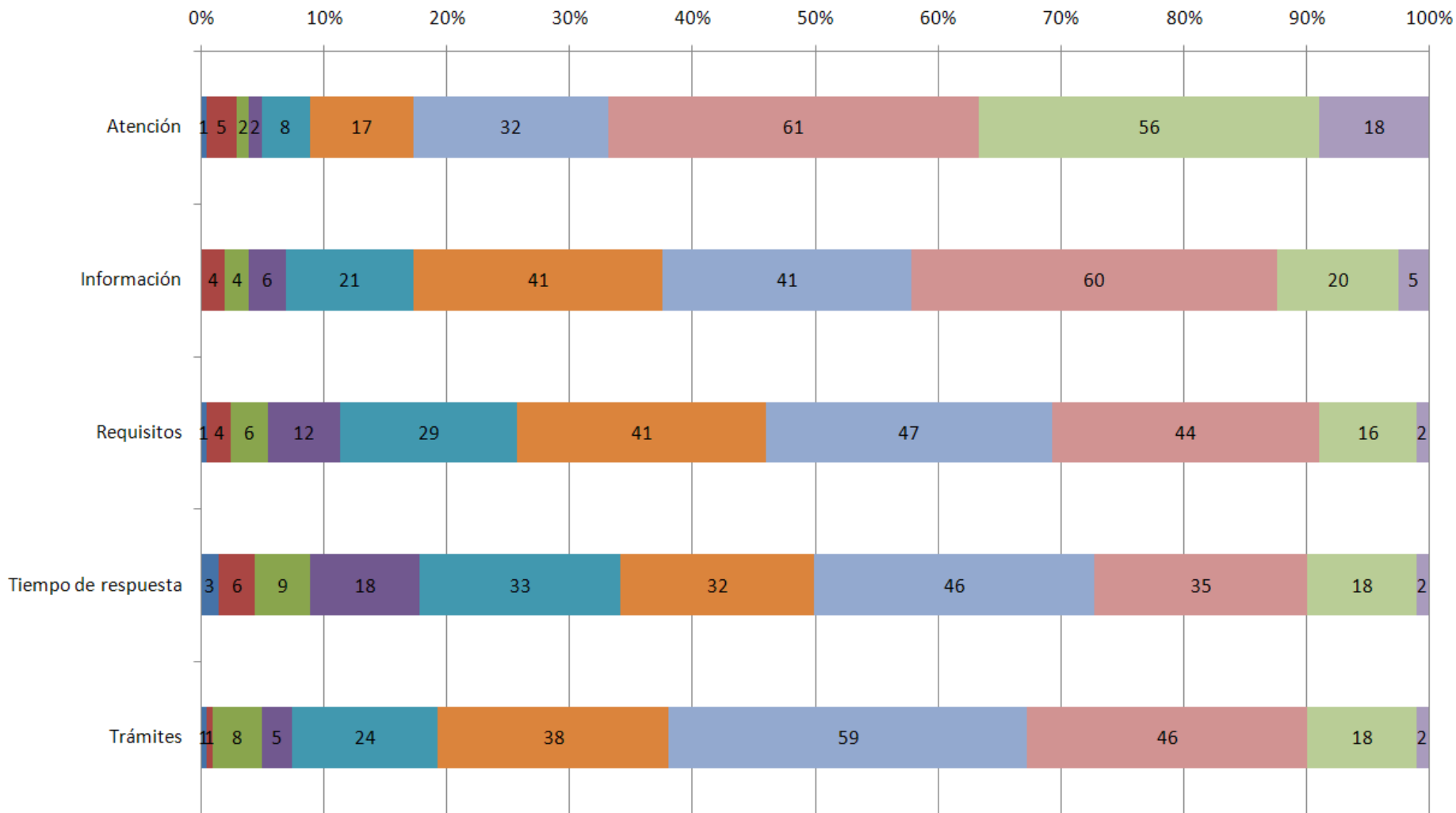
Satisfacción gl



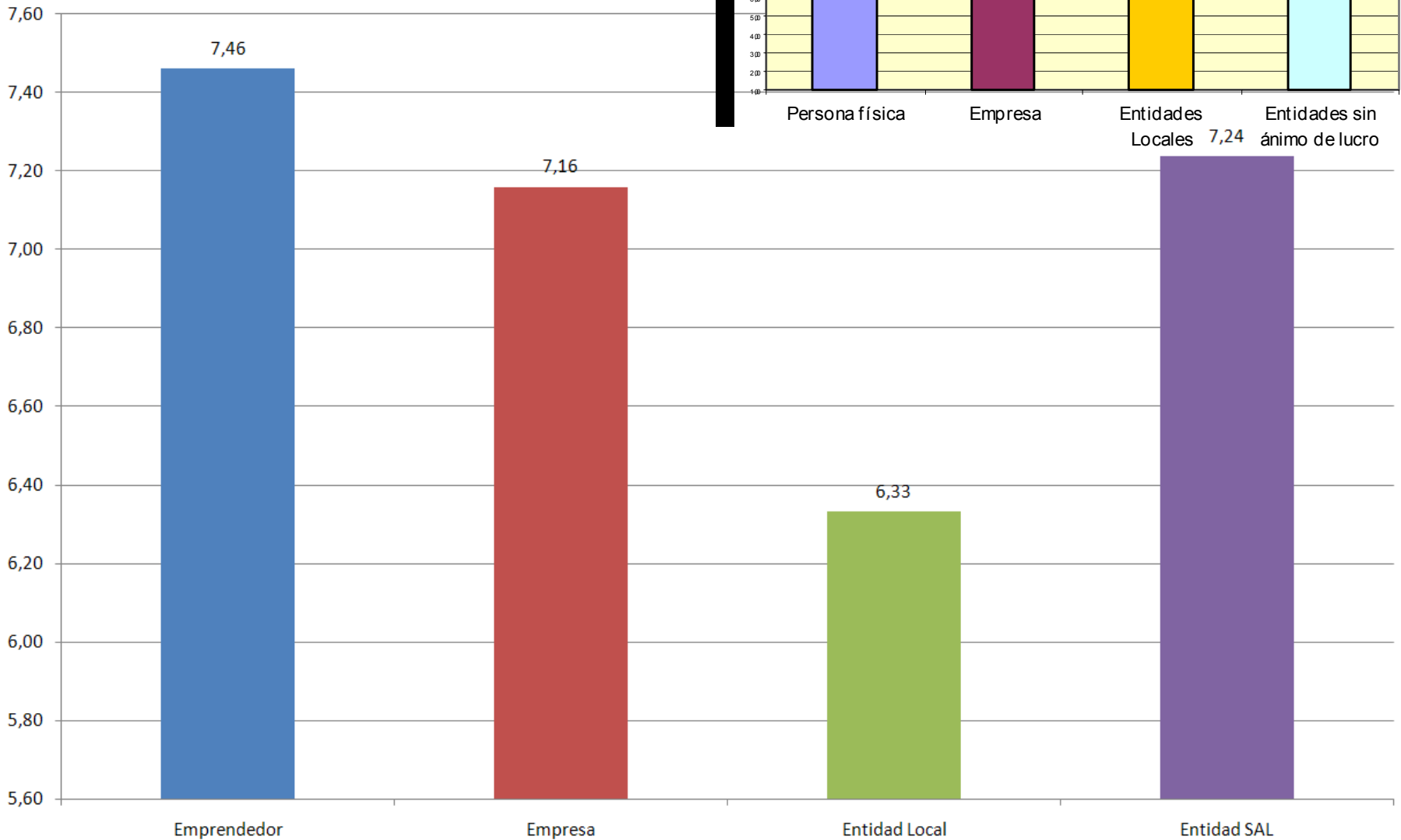
Satisfacción por Dimensiones
2003



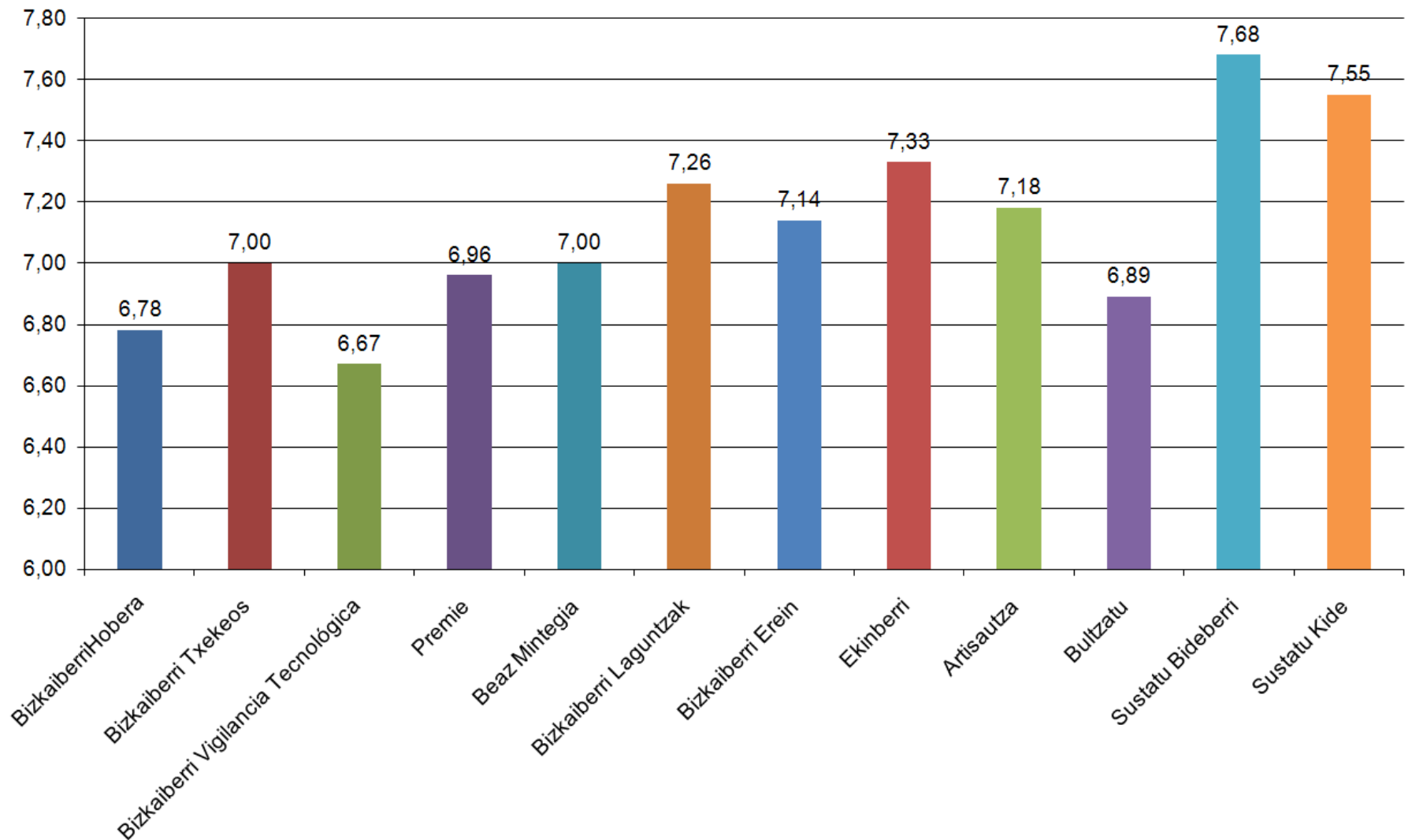
Satisfacción por criterios



Satisfacción global por tipo de cliente

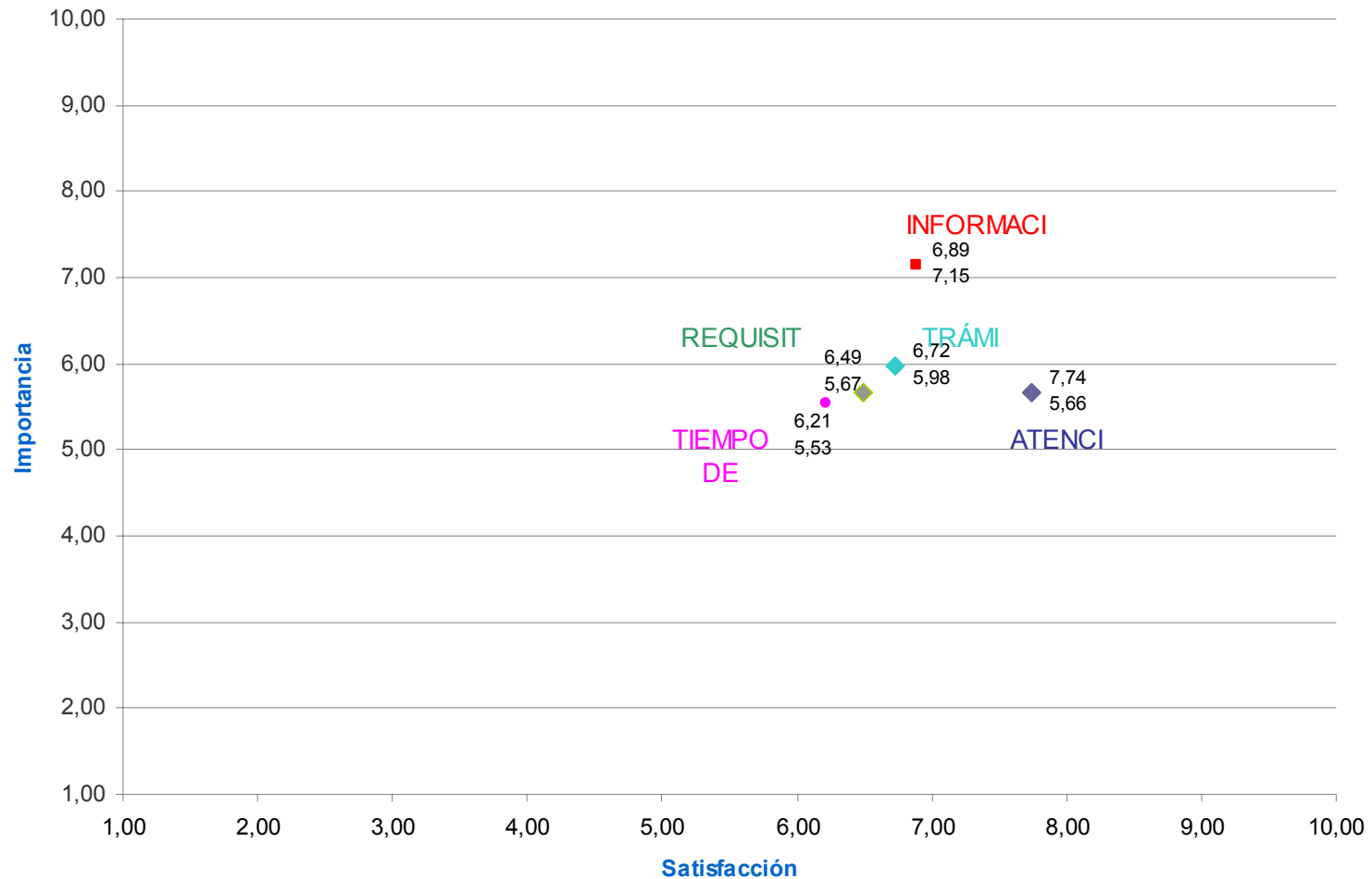


Satisfacción por producto

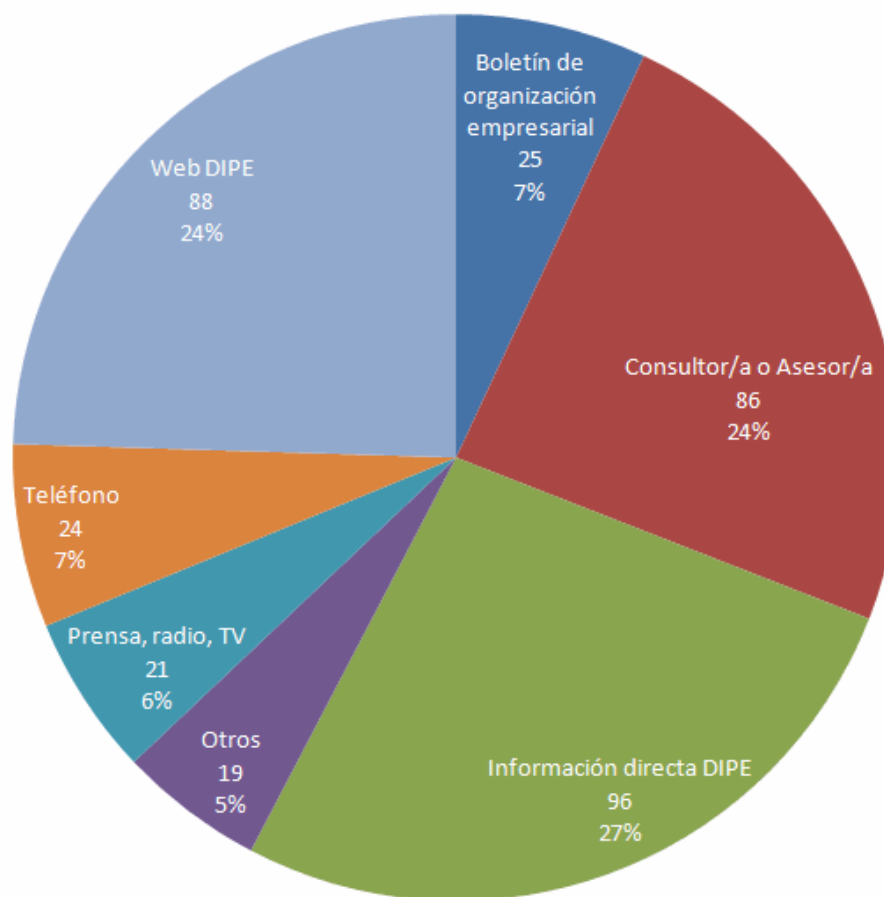


Satisfacción vs Importancia

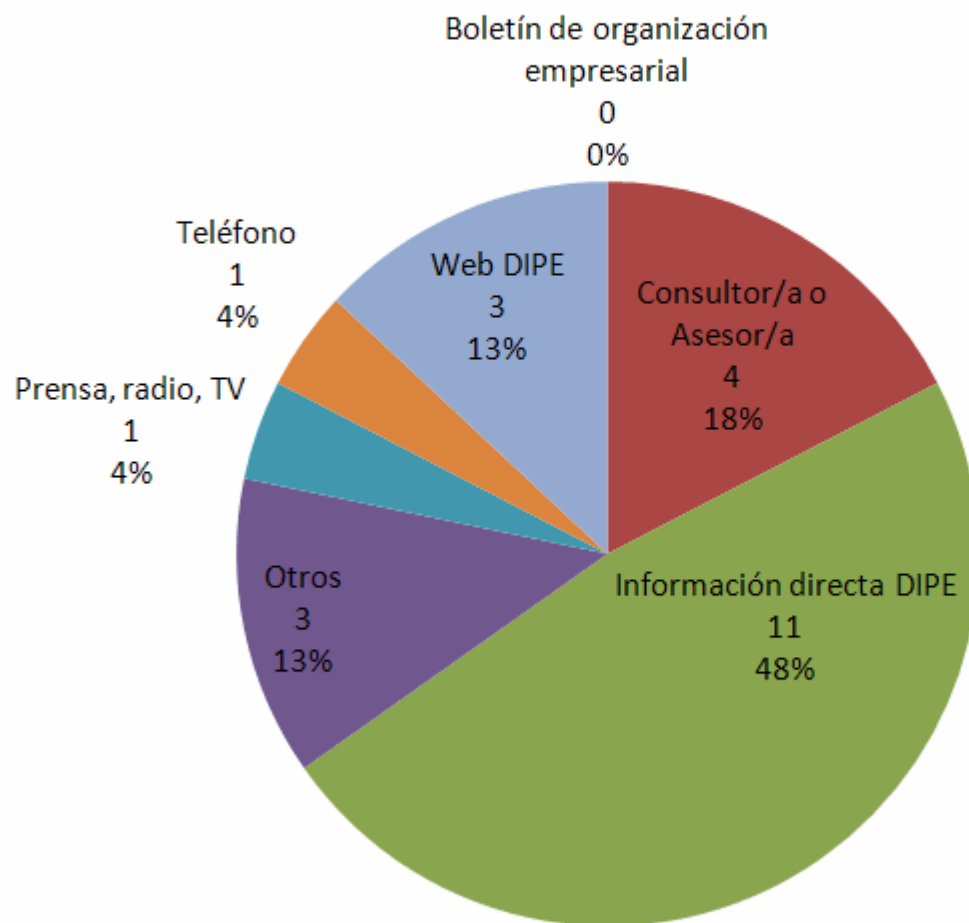
Resultado global



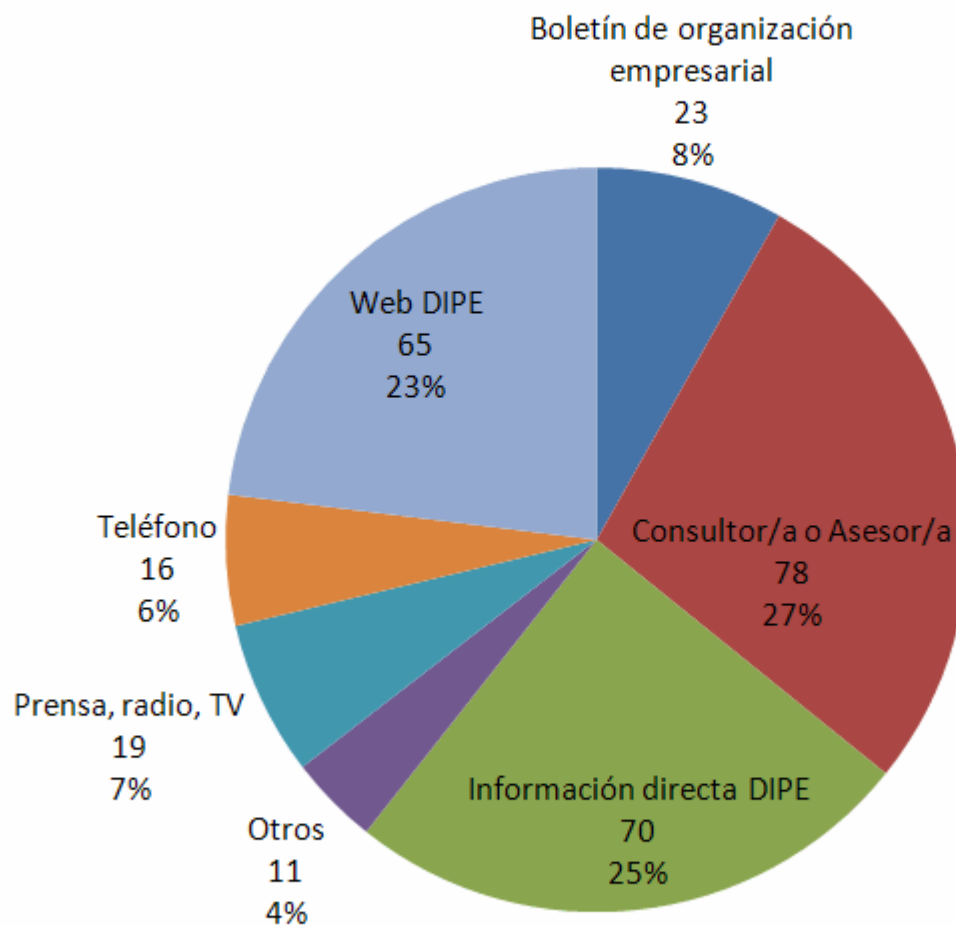
Canales de acceso a la Información



Canales de información usados por Emprendedores



Canales de información usados por Empresas



Calidad de la Información - Población total

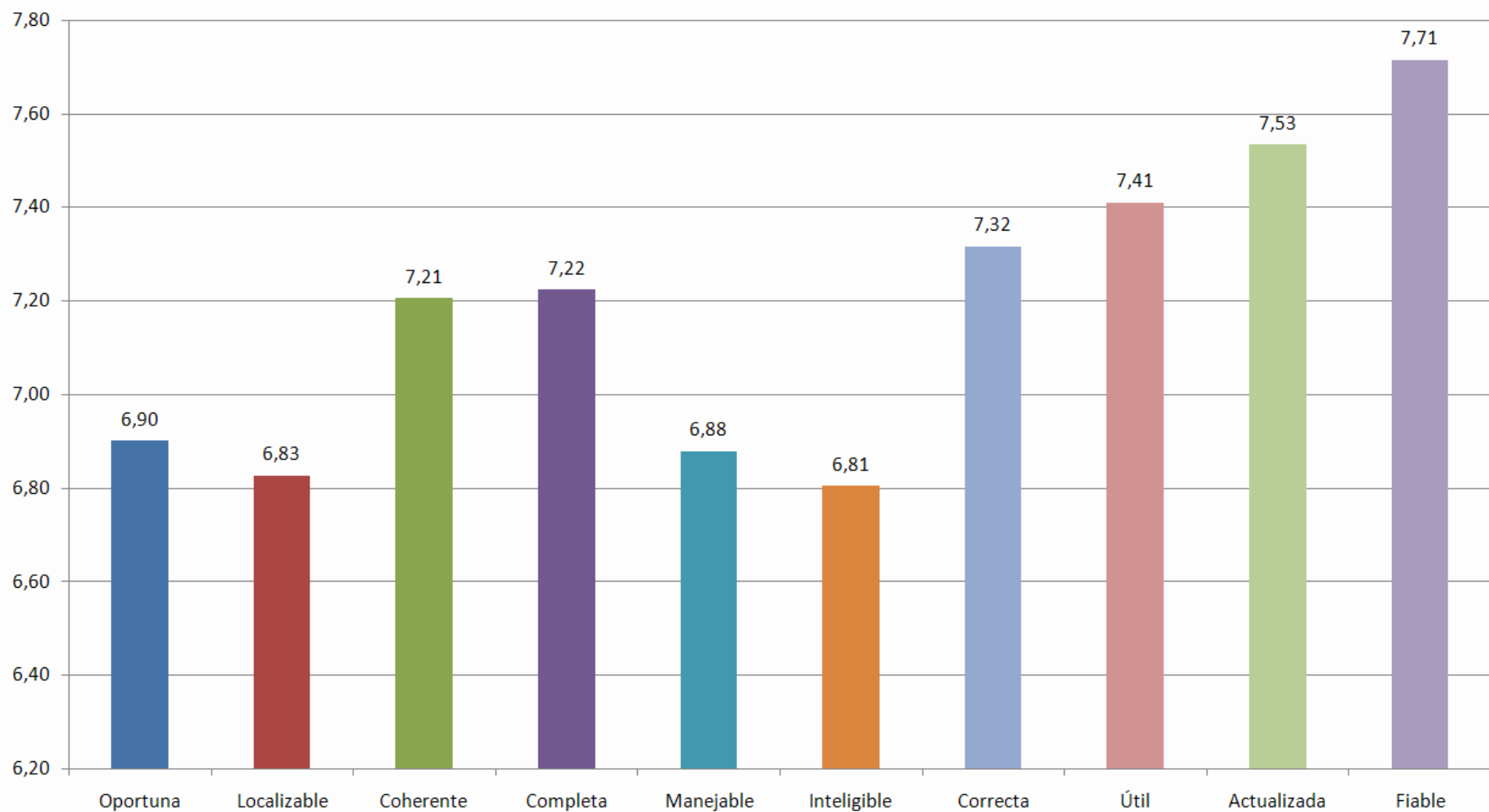


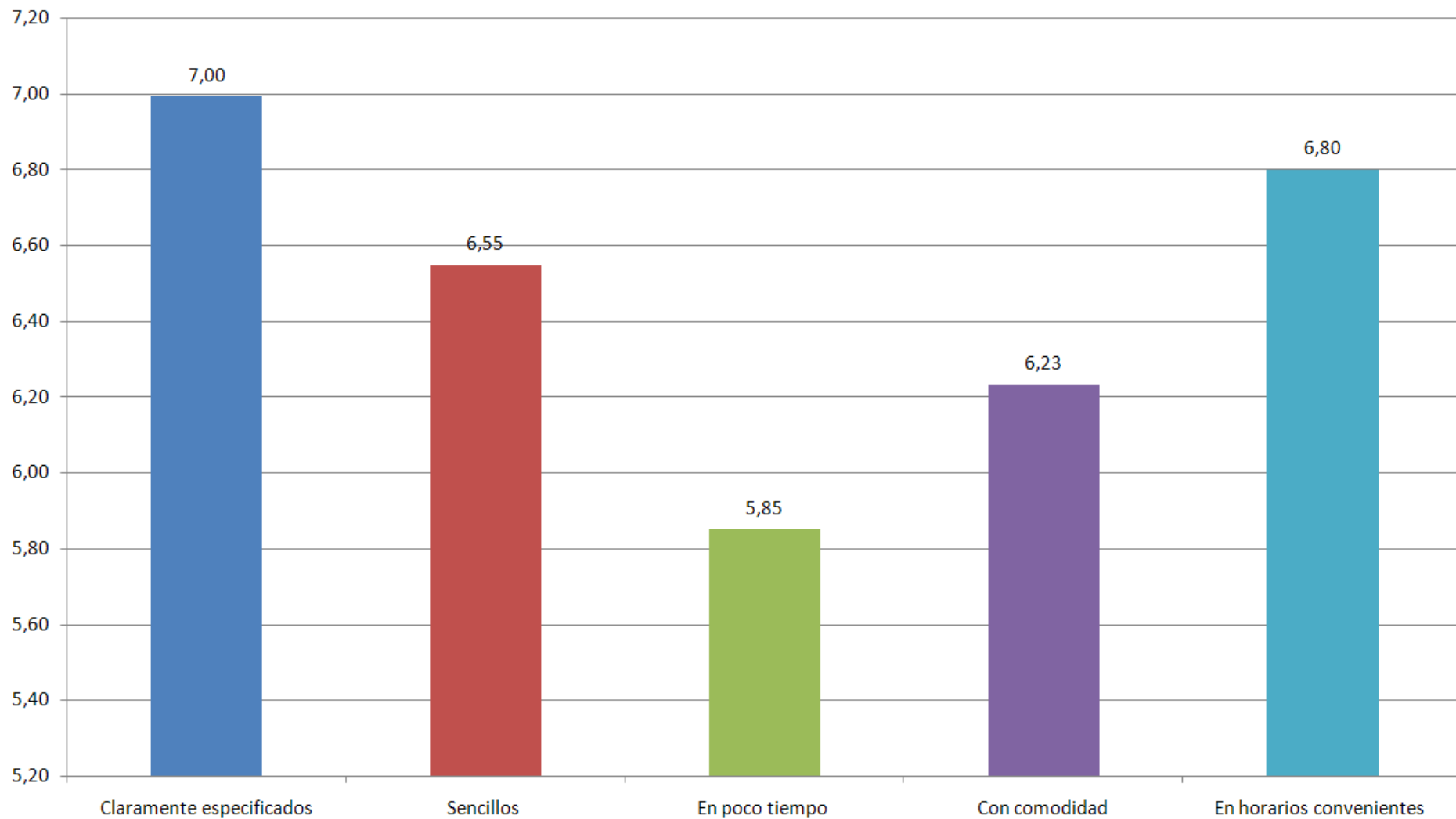
Tabla promedios calidad de la información segmentados por canal

Datos	Total	Web	Consultor	DIPE	Prensa	Teléfono	Boletín	Otras
Promedio de oportuna	6,90	6,88	6,68	7,35	3,50	6,67	6,33	8,50
Promedio de localizable	6,83	7,00	6,58	6,70	3,00	7,00	6,00	6,33
Promedio de coherente	7,21	7,06	6,94	7,48	2,50	6,67	6,00	7,67
Promedio de completa	7,22	7,06	7,25	7,33	5,50	7,33	6,17	8,00
Promedio de manejable	6,88	6,72	6,68	6,95	3,00	7,00	7,20	5,00
Promedio de inteligible	6,81	6,22	6,62	6,71	4,50	7,33	7,00	5,33
Promedio de correcta	7,32	6,94	7,12	7,58	5,50	7,00	7,00	8,67
Promedio de útil	7,41	7,22	6,97	7,52	6,00	7,33	7,00	7,33
Promedio de actualizada	7,53	7,06	7,56	7,75	6,50	7,33	7,17	9,00
Promedio de fiable	7,71	7,44	7,53	7,71	7,50	7,33	7,17	9,00

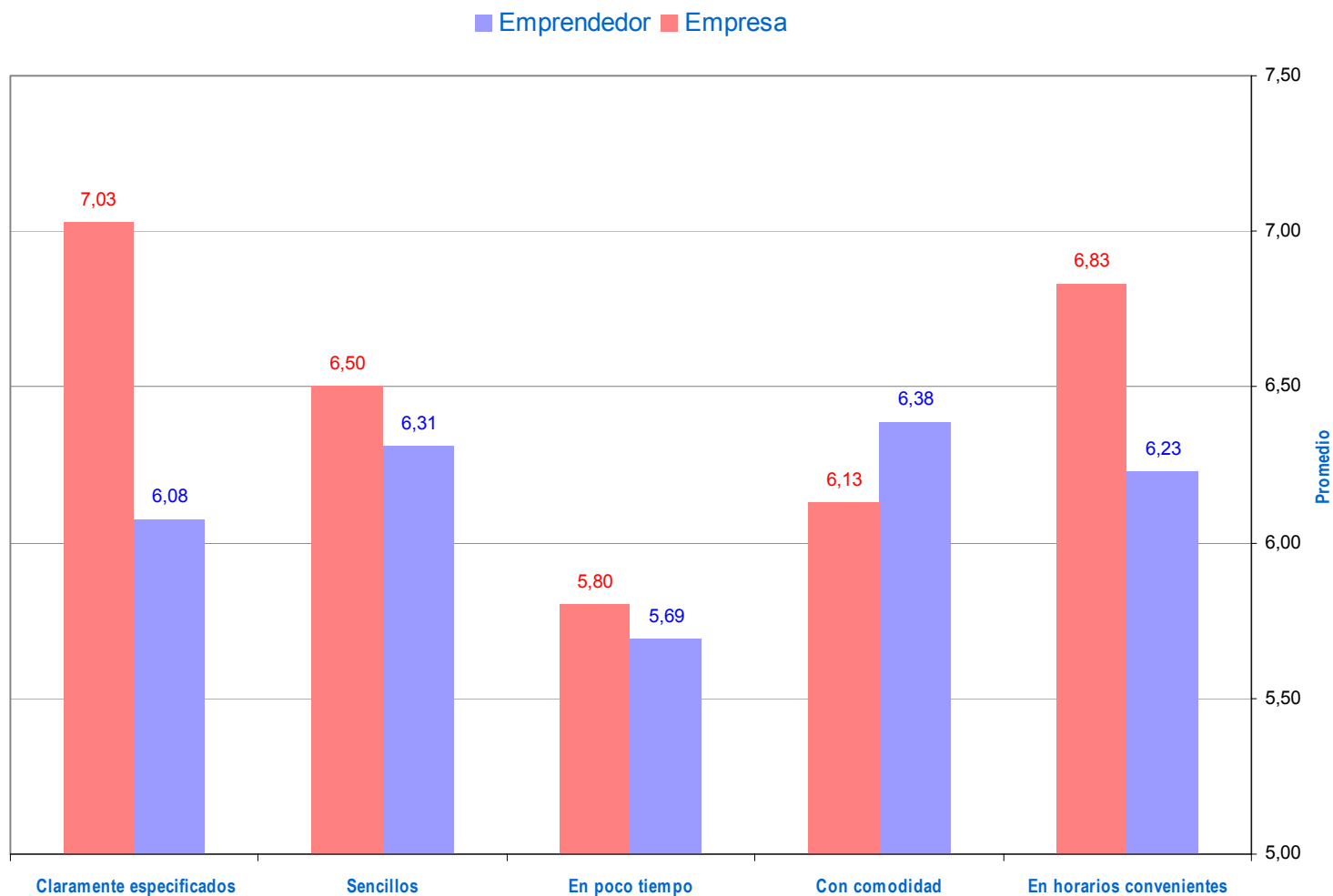
Tabla comparativa promedios calidad de la información para web, “consultor” y “DIPE”

	Sólo web	Todas		Consultor	Todas		DIPE	Todas
Promedio de oportuna	6,88	6,90		6,68	6,90		7,35	6,90
Promedio de localizable	7,00	6,83		6,58	6,83		6,70	6,83
Promedio de coherente	7,06	7,21		6,94	7,21		7,48	7,21
Promedio de completa	7,06	7,22		7,25	7,22		7,33	7,22
Promedio de manejable	6,72	6,88		6,68	6,88		6,95	6,88
Promedio de inteligible	6,22	6,81		6,62	6,81		6,71	6,81
Promedio de correcta	6,94	7,32		7,12	7,32		7,58	7,32
Promedio de útil	7,22	7,41		6,97	7,41		7,52	7,41
Promedio de actualizada	7,06	7,53		7,56	7,53		7,75	7,53
Promedio de fiable	7,44	7,71		7,53	7,71		7,71	7,71

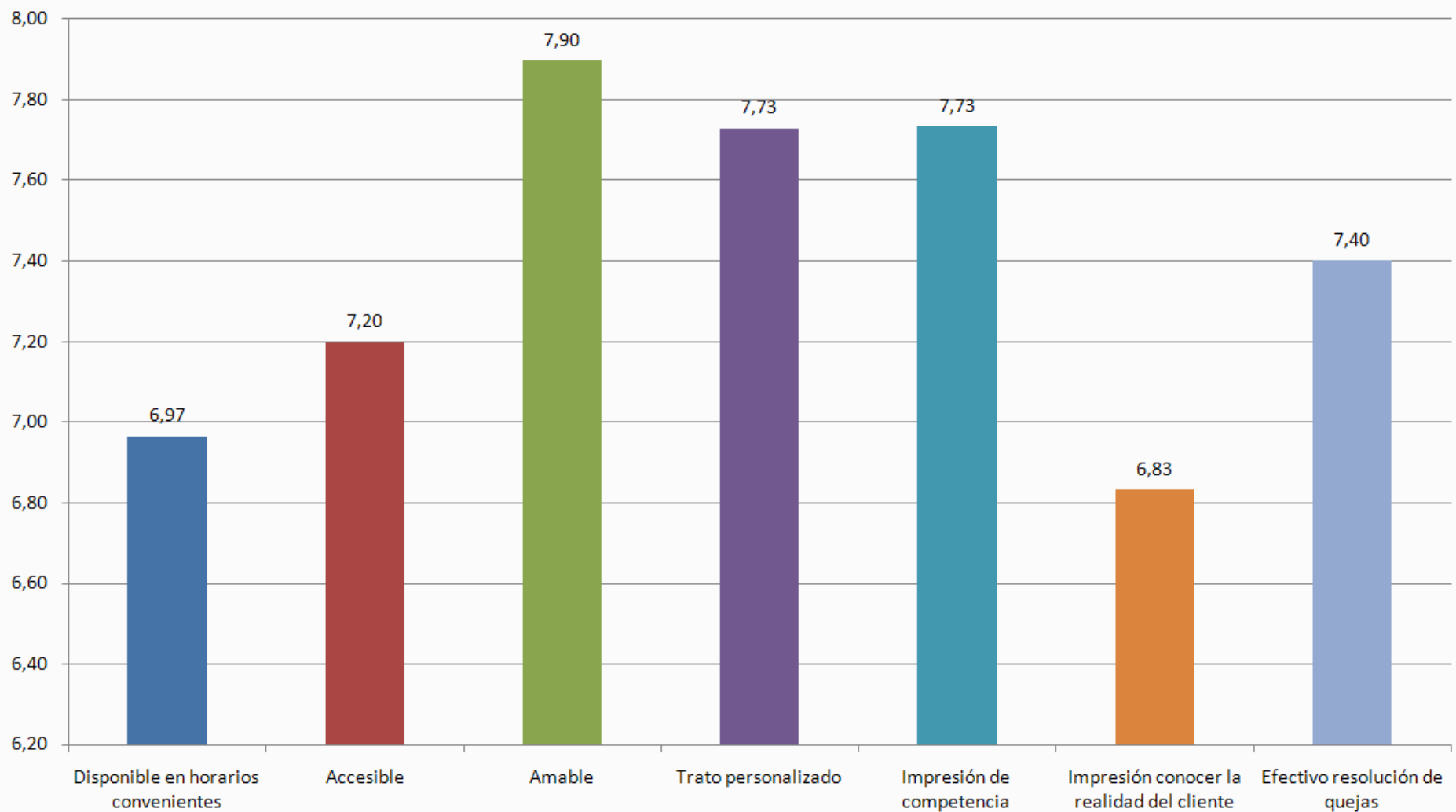
Valoración Trámites - Población Total



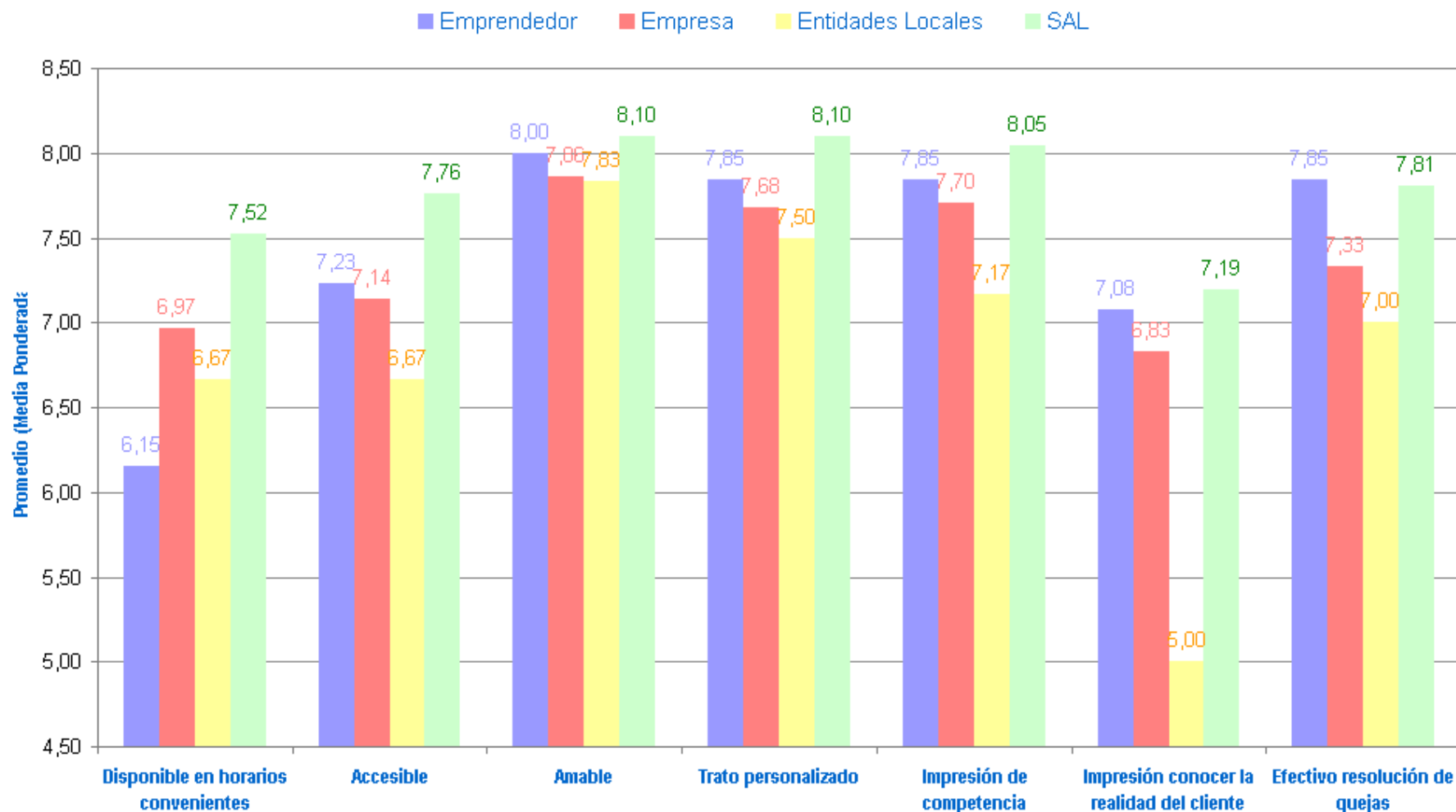
Valoración Trámites por tipo de cliente



Valoración Atención - Población total

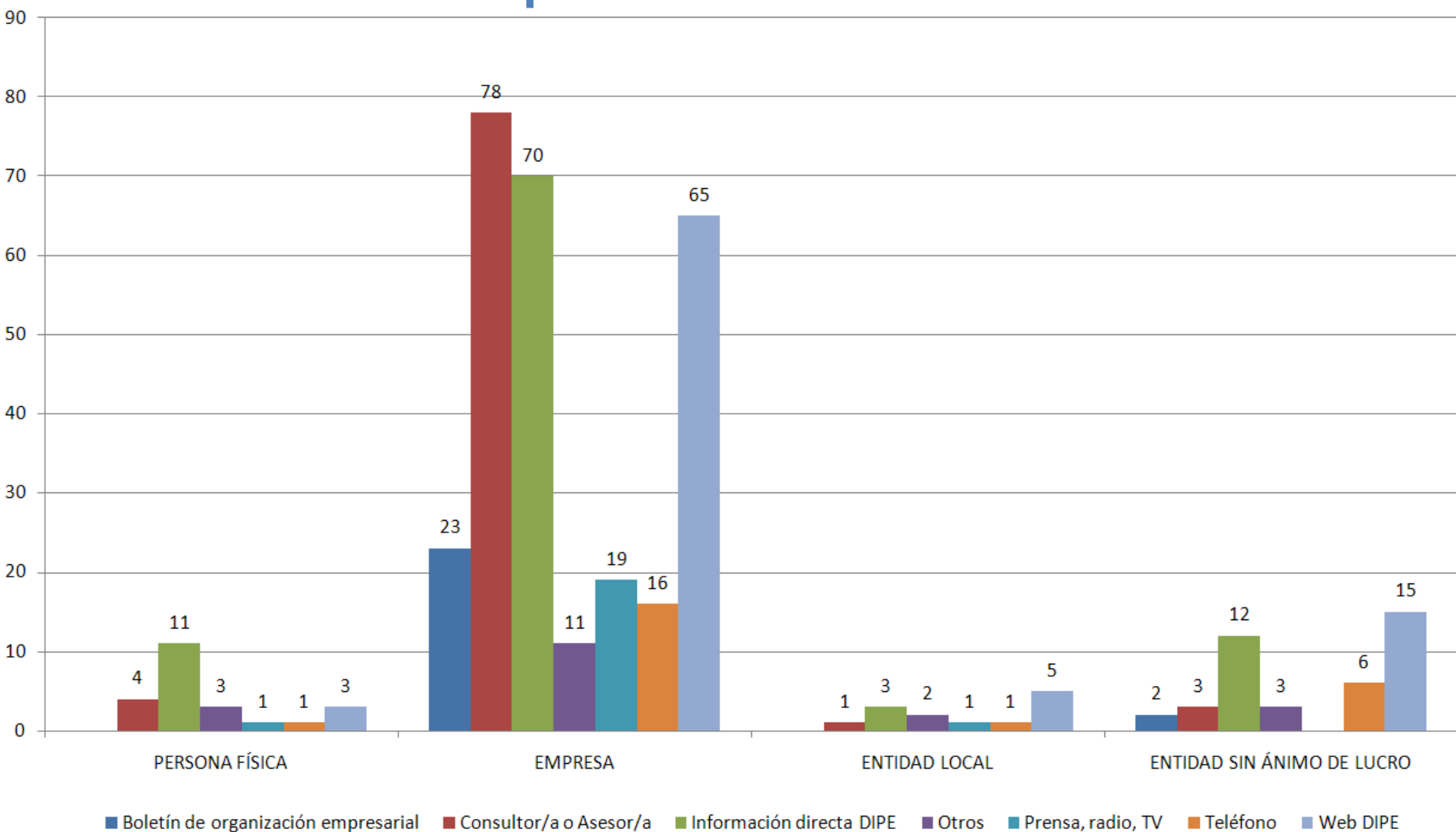


Valoración Atención por tipo de cliente





Uso de canales de información por tipo de cliente

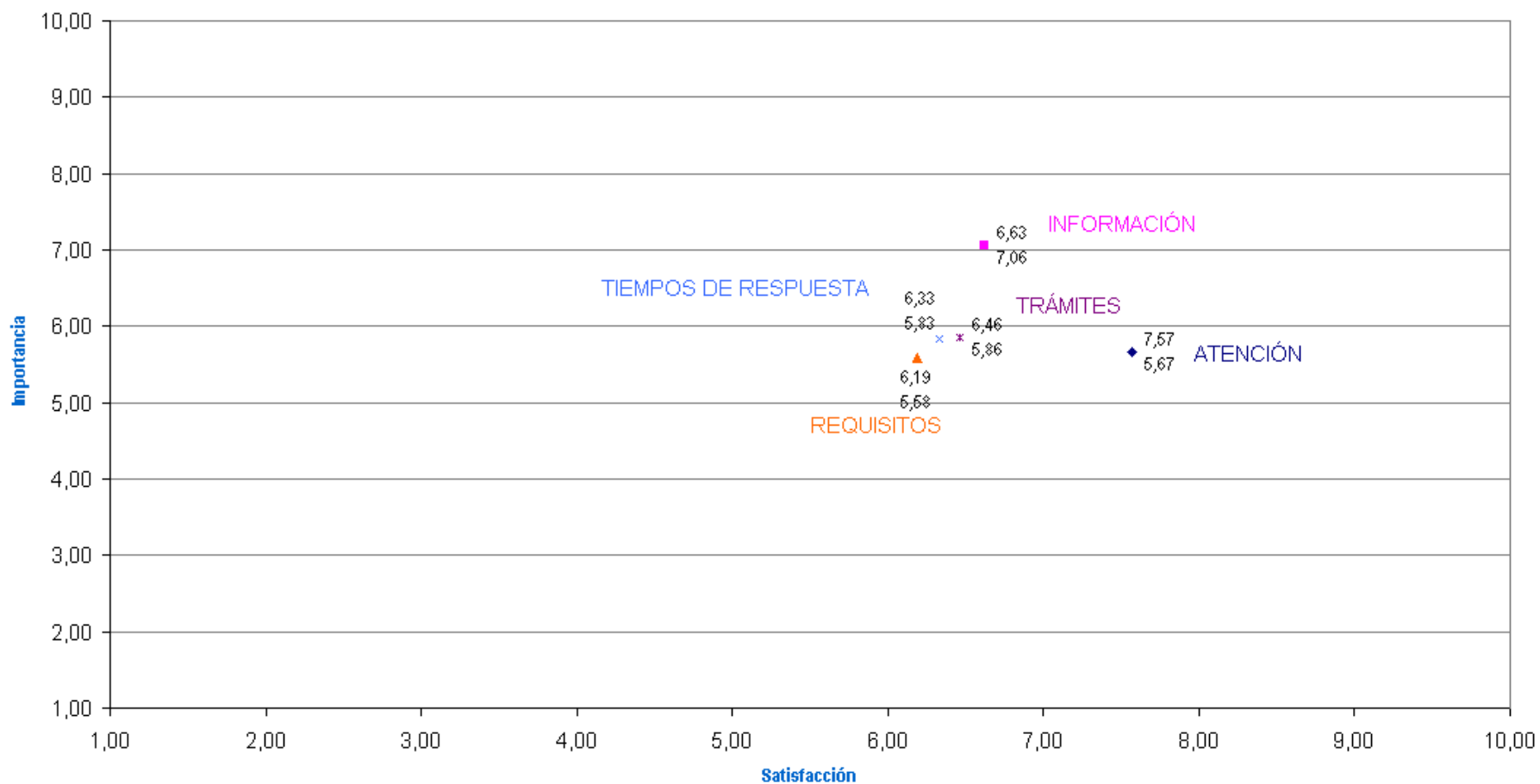


Variación en la satisfacción por producto

	2006	2003	Variación
Bizkaiberri Hobera	6,78		
Bizkaiberri Txekeos	7,00		
Bizkaiberri Vigilancia Tecnológica	6,67		
Premie	6,96	7,27	-3,10%
Beaz Mintegia	7,00	6,71	2,90%
Bizkaiberri Laguntzak	7,26		
Bizkaiberri Erein	7,14		
Ekinberri	7,33		
Artisautza	7,18	7,40	-2,20%
Bultzatu	6,89		
Sustatu Bideberri	7,68	5,77	19,10%
Sustatu Kide	7,55	6,94	6,10%

Satisfacción vs Importancia BLOQUE 1

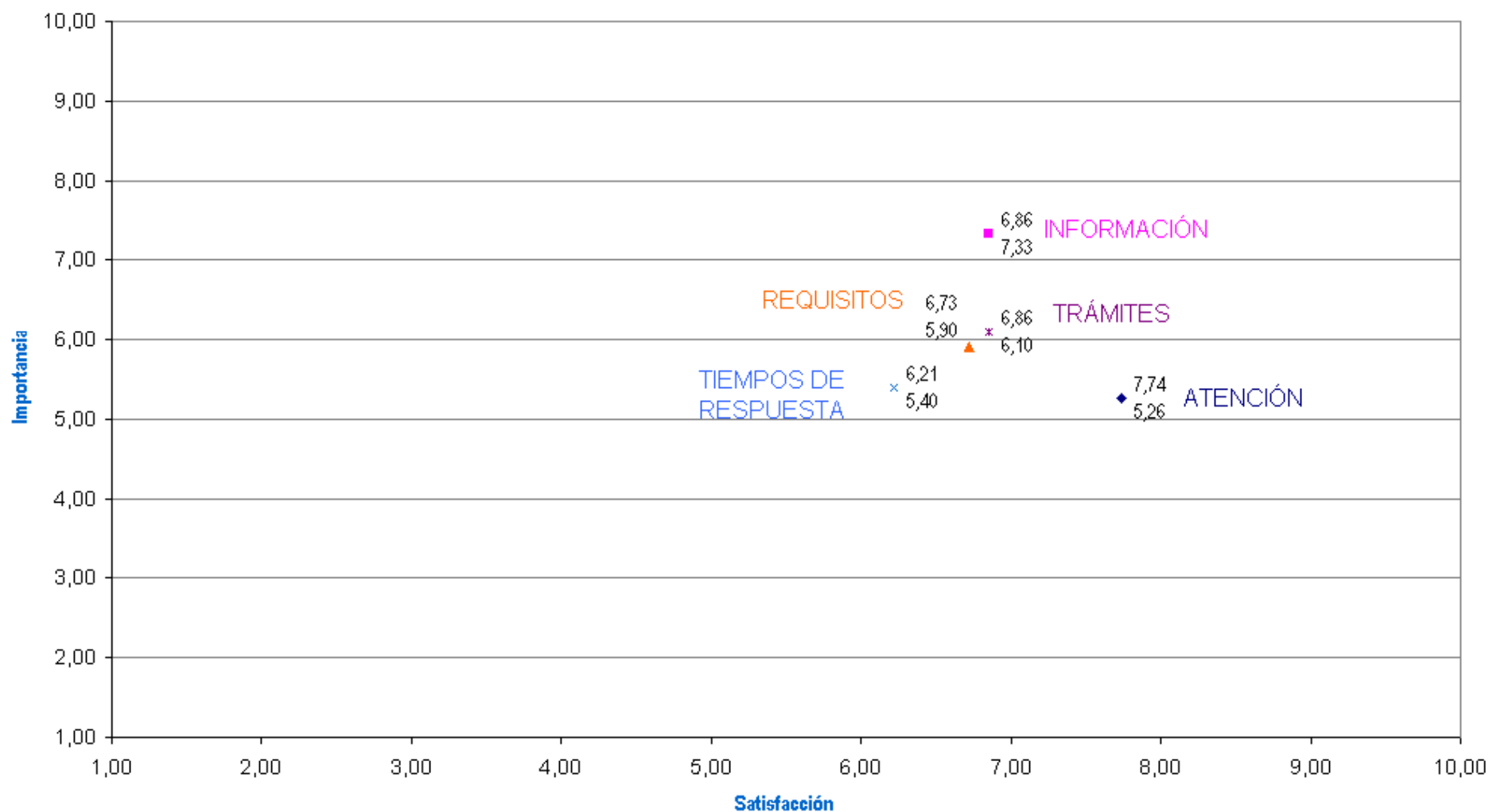
Bizkaiberri Hobera
Bizkaiberri Txekeos
Bizkaiberri Vigilancia Tecnológica
Premie



Satisfacción vs Importancia BLOQUE 2

Bizkaiberri Laguntzak

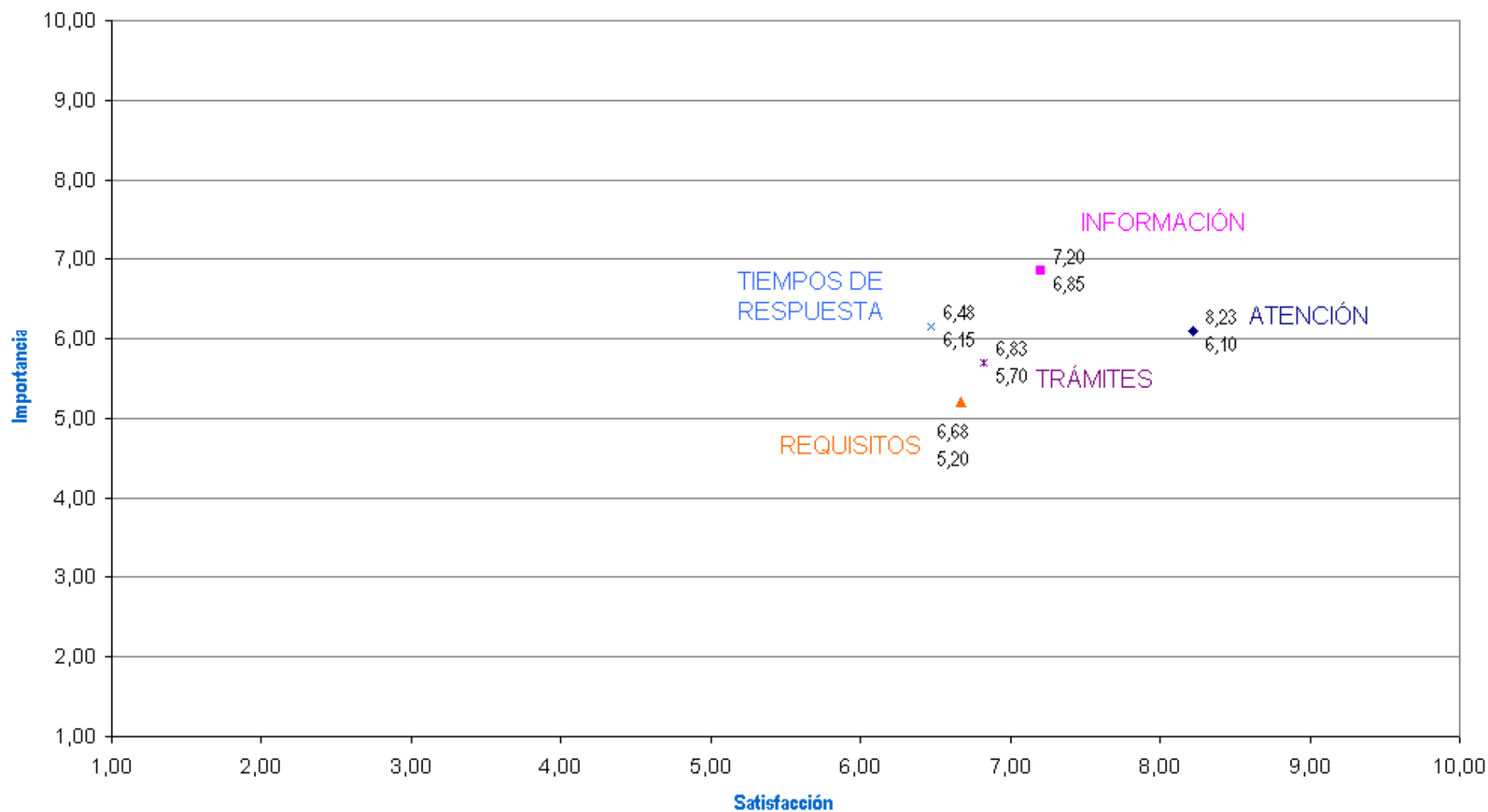
Bizkaiberri Erein



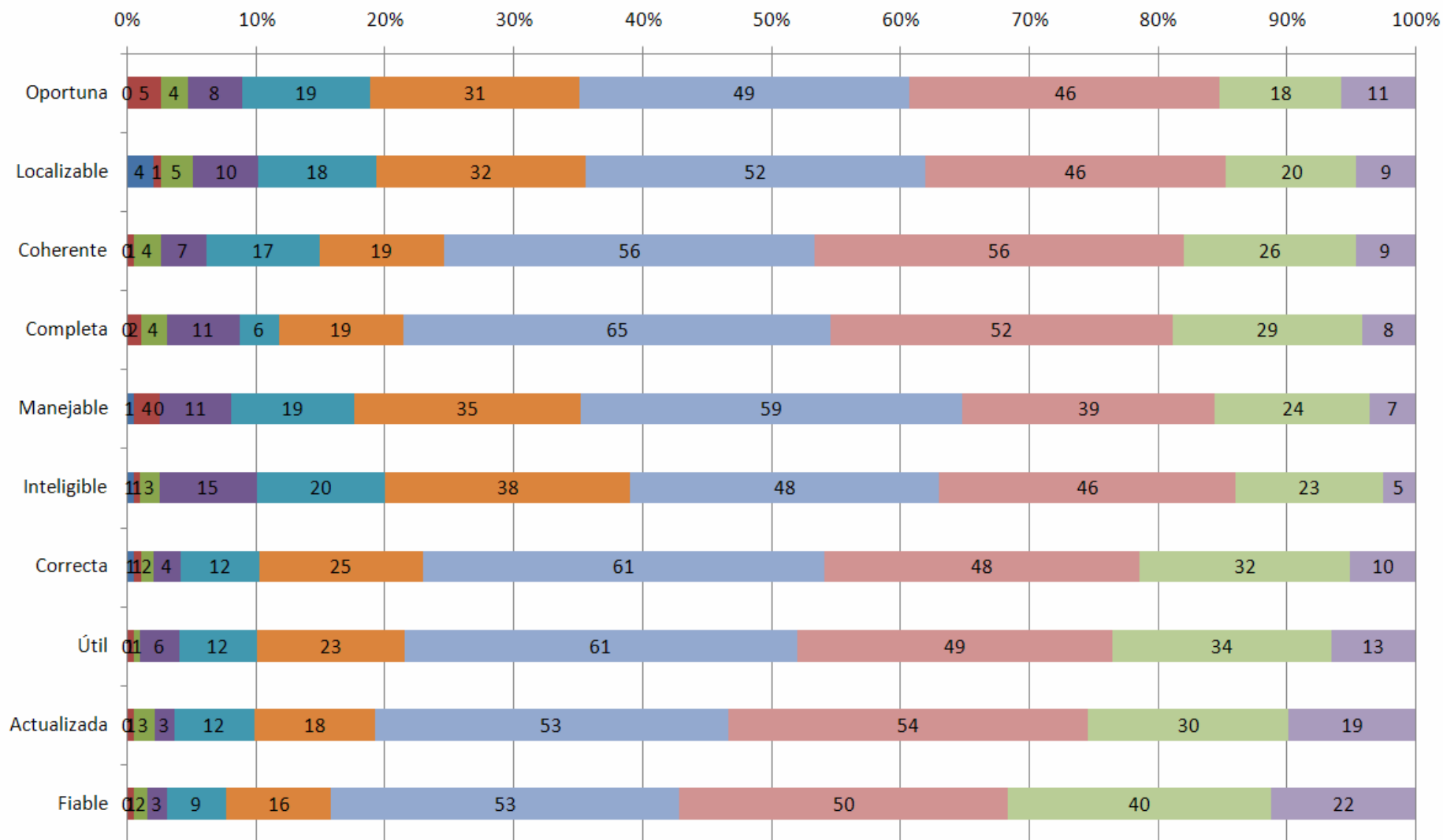
Satisfacción vs Importancia BLOQUE 3

Sustatu Bideberri

Sustatu Kide



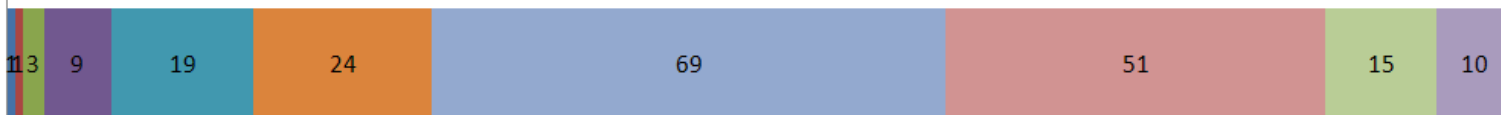
Calidad de la Información - Población total



Valoración Trámites - Población Total

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Claramente especificados



Sencillos



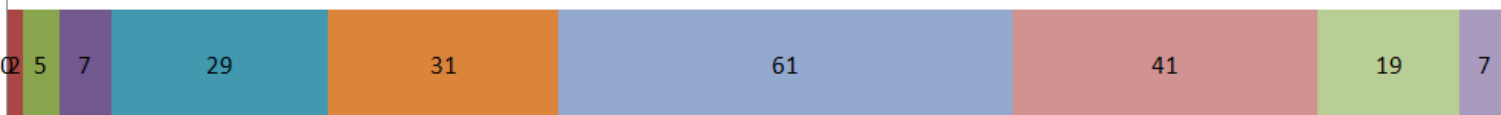
En poco tiempo



Con comodidad



En horarios convenientes



Valoración Atención - Población Total

