

**ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK  
BETE IZANAREN JAKINARAZPENA**

| <b>BIG BILBAO – IDEIEN GUNEA EKINTZAILETZA ZENTROA</b>  |   |                                       |                |  |
|---|---|---------------------------------------|----------------|--|
| 2021ko abenduko emaitzak  |   |                                       |                |  |
| <b>Konpromisoa</b>  | <b>Nola neurtzen dugun</b>  | <b>Helburua</b>                       | <b>Emaitza</b> | <b>Oharrak</b>   |
| Harrera teknikoa egitea ekintzaileari, galdera-sorta eta agiri gehigarriak jaso eta, gehienez ere, 7 asteguneko epean.                              | Galdeketa eta agiri gehigarriak jasotzen direnetik banakako elkarrizketa egiteko ekintzailearekin harremanetan jartzen den arte igarotzen den egun-kopurua. | % 100                                 | % 100          | Bete egin da.  |
| Negozio-proiektu bakoitzerako erreferentziarako teknikari bat identifikatzea prozesu osorako  | Prozesu osoan teknikari berberarekin bete diren banakako fitxak (%).  | % 100                                 | % 100          | Bete egin da.  |
| Negozio-plana egiteko banako aholkularitza-zerbitzua, gehienez ere, kasuen % 70ean, sei hilabeteren buruan amaitzea, eta 18 hilabete ez gainditzea. | Negozio-plana egiteko aholkularitza zerbitzua hasi denetik igaro den hilabete-kopurua.  | $\geq$ % 70<br>$\leq$ 6<br>hilabetean | % 67,2         | Ez da bete. (***)  |
|   |   | % 0<br>> 18<br>hilabetean             | % 4,3          | Bukatutako 186 proiektuetatik bakarrik 8tan (% 4,3) ez da bete. (***)<br><br>Bi kasuetan zerbitzutik kanpoko arrazoiengatik. |
| Urtean 10 aldiz, gutxienez, kudeaketaren arloko gaikuntzarako ikastaroa eskaintzea.   | Urtean zenbat aldiz egin den "Enpresa arloko kudeaketa" ikastaroa.  | $\geq$ 10                             | 10             | Bete egin da.  |

**ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK  
BETE IZANAREN JAKINARAZPENA**

| <b>BIG BILBAO – IDEIEN GUNEA EKINTZAILETZA ZENTROA</b><br>2021ko abenduko emaitzak   |  |                                |   |                            |
|--|--|--------------------------------|---|----------------------------|
| Konpromisoa  | Nola neurtzen dugun  | Helburua                       | Emaitza   | Oharrak                    |
| Zerbitzu aurreratuetan aholkularitza eskaintzea horren beharra duten ekimen guztiei.<br><br>Gehienez ere, 10 ordu eskaintzea zerbitzu aurreratuaren mota bakoitzeko:<br>- Merkataritza arloko trebetasunak<br>- Branding/komunikazioa<br>- IKTak<br>- Lidertza<br><br>(*) Salbuespen modura, ordu-kopurua gehitu ahal izango da, ekintzailearen premien arabera. | Ordu kopurua zerbitzu aurreratuetan aholkularitzan.  | $\leq 10$ ordu mota bakoitzeko | <b>Bataz besteko denbora arlo hauetan:</b><br><br>Merkataritza arloko trebetasunaken 10,5 ordu. | Betetzat jotzen dugu (**). |
|  |  |                                | Branding/komunikazioan 10,8 ordu.   | Betetzat jotzen dugu (**). |
|  |  |                                | IKTen 10,0 ordu.  | Bete egin da.              |
|  |  |                                | Lidertzan: 11,0 ordu.   | Betetzat jotzen dugu (**). |
| Erabiltzaileei arreta emateko orduan profesionala eta atsegina izatea; eta prest egotea arazoei, zalantzei eta eskariei erantzuteko. Gogobetetze-inkestetan, gutxienez, 10etik 8 puntu lortzea.  | Erabiltzaileen gogobetetze-maila langileen profesionaltasunarekin, tratu atsegina jasotzearekin eta arazoei, zalantzei eta eskariei erantzutearekin. | $\geq 8$                       | 9,1 (*)   | Bete egin da.              |
| Erabiltzaileekin elkarrizketarako gaitasuna erakustea eta hizkera argia erabiltzea, komunikazioa egokia izan dadin.<br><br>Gogobetetze-inkestetan, gutxienez, 10etik 8 puntu lortzea.  | Erabiltzaileen gogobetetze-maila, azalpen argiekin.  | $\geq 8$                       | 9,0 (*)   | Bete egin da.              |

**ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK  
BETE IZANAREN JAKINARAZPENA**

| <b>BIG BILBAO – IDEIEN GUNEA EKINTZAILETZA ZENTROA</b>  |  |                 |                |                |
|---|--|-----------------|----------------|----------------|
| 2021ko abenduko emaitzak  |  |                 |                |                |
| <b>Konpromisoa</b>  | <b>Nola neurtzen dugun</b>   | <b>Helburua</b> | <b>Emaitza</b> | <b>Oharrak</b> |
| Dokumentazio argia, eguneratua eta fidagarria eskaintzea.<br><br>Gogobetetze-inkestetan, gutxienez, 10etik 7,5 puntu lortzea. | Erabiltzaileen gogobetetze-maila dokumentazio argi, eguneratu eta fidagarriekin. | $\geq 7,5$      | 8,7 (*)        | Bete egin da.  |

(\*) 2021ean zehar erabiltzaileei egindako inkestean emaitzak.

(\*\*) Ezarritako helburua gainditu den arren, ez da ez-betetzat hartzen. Zerbitzu aurreratuetako aholkularitza banakako laguntza batean oinarritzen da, proiektu bakoitzaren beharretara egokitua. Beraz, proiektu batzuetarako nahikoa izango da aurreikusitakoa baino ordu gutxiago ematea, eta beste batzuetarako, berriz, beharrezkoa izango da denbora gehiago erabiltzea.

(\*\*\*) COVID-19ak eragindako pandemiak eragina izan du proiektuen negozio-plana egiteko aholkularitzan erabilitako epeetan, honela:

- Aurrez aurrekoa ez den aholkularitza eman behar izan da, eta horrek zailtasunak eta atzerapenak eragin ditu proiektu jakin batzuk garatzeko.
- Zalantzak sortu ditu proiektuak pandemia garaian merkaturatzeko, baita finantzatzeko zailtasunak ere.