

Datos numéricos generales:

Número de encuestas obtenidas: **76**

Recibidas por correo ordinario: **30**

Recogidas en las jornadas: **46**

Anónimas: **28**

Incorporando Datos de la empresa: **48**

Castellano: **64 (84%)**

Euskera: **12 (16%)**

Resumen de datos más relevantes extraídos de la encuesta:

- La fórmula de mayor impacto de conocimiento del sistema son las Jornadas Informativas (55%) seguidas de los folletos impresos (28%)
- El 57% de los encuestados han realizado cursos de formación.
- El 70% de los que responden a esta pregunta (50) califican la formación como buena o muy buena.
- El 67% de los encuestados no ha realizado licitaciones de prueba.
- El 62% de los que contestan a esta pregunta (29) califica el sistema de prueba como bueno.
- El 74% de las personas que responden a la encuesta han licitado electrónicamente
- El 78% de los encuestados valora el sistema de licitación electrónica como bueno o muy bueno
- El 87% de los encuestados no indican haber tenido problemas al licitar electrónicamente.
- Más de la mitad de los encuestados ha utilizado el servicio de atención al cliente.

- El 80% de las personas que responden a esta pregunta (39) valora nuestro servicio como bueno o muy bueno
- El 100% de las personas que responden a esta pregunta (33) volvería a licitar electrónicamente.

Conclusiones obtenidas:

Me gustaría indicar en primer lugar que debemos de ser coherentes con los números que manejamos en esta muestra. Tendríamos varios indicadores de comparación para reflexionar sobre el valor de la misma: Registro de contratistas (sobre 1.000 empresas realmente activas) y el número de empresa que han licitado electrónicamente (sobre 90) también tenemos otros valores como el número de empresas que han acudido a sesiones informativas, el número de empresas formadas. Según la experiencia de otras iniciativas y acercándome al valor de las empresas más activas con esta iniciativa creemos que el grado de respuesta ha sido óptimo/muy óptimo.

Centrándome en conclusiones ajenas a la muestra, la primera conclusión es contundente: los resultados se presentan como espectaculares en el sentido positivo. Las personas encuestadas **califican de forma positiva la comunicación, la formación y el sistema tecnológico**. Podemos extraer un claro mensaje positivo del exterior hacia lo nuevo e innovador independientemente de que existan errores o problemas técnicos que se muestran en un uso masivo de la atención al cliente que ofrece la secretaría técnica. Queda patente la generación de confianza y complicidad conseguida gracias a acciones al trabajo de la secretaría técnica sobre debilidades y amenazas (Marketing Ético).

Por otro lado, también observamos que debemos reforzar la comunicación para el conocimiento del sistema. Parece que las **jornadas informativas** resulta el sistema más eficaz por lo que debemos hacer un esfuerzo mayor al realizado dentro del entorno de Empresa Digitala. Podemos ampliar nuestro público objetivo hacia todos los lugares donde las empresas se agrupan.

Realizar presentaciones en organizaciones y agrupaciones empresariales puede ser el canal adecuado. Tanto en las grandes agrupaciones como en agrupaciones sectoriales acordes con las licitaciones en marcha.

En estas sesiones se debe reforzar la práctica y el conocimiento de las **licitaciones de prueba**, a la vista, una asignatura pendiente que tiene actualmente un uso reducido.

Como propuestas que puedan actuar en los dos puntos a reforzar (mayor difusión y uso generalizado de las licitaciones de prueba), apostamos por diseñar un pack mixto que permita con dos sesiones formación – información - acción. Una sesión informativa para que las empresas tramiten y se den de alta en el sistema, ROC e Izenpe y otra formativa-práctica (pura acción) para que las empresas toquen el sistema de licitaciones de prueba y pierdan el temor hacia el sistema.

Como conclusión final indicar que esta valoración tan positiva desde el exterior (a pesar de los problemas técnicos que padecemos), está claro que es fruto del trabajo diario y continuado de la secretaría técnica del proyecto así como de la arriesgada apuesta de Marketing Ético que empieza a dar sus frutos. Estos resultados nos obligan a no rebajar la tensión existente para conseguir mantener el nivel de satisfacción alcanzado y mejorar en los aspectos que hemos indicado.

Es importante también conocer aportaciones directas de los encuestados:

Tareas en las que hay que trabajar:

- Posibilidad de enviar en las ofertas electrónicas archivos con más peso.
- Uso del DNI electrónico para poder licitar electrónicamente.
- Mejorar el tema de renovaciones y altas en el ROC.
- Conseguir que las empresas realicen más licitaciones de prueba
- Hacer que más entidades bancarias preparen avales electrónicos

Datos generales que pueden aportar valor para contrastar la información obtenida (Información con datos cierre 2007):

- **Número de encuestas obtenidas:** 76
- **Registro Oficial de Contratistas:** 3.400 empresas inscritas (Importante conocer que no todas están operativas)
- **TOTAL DE OFERTAS ELECTRÓNICAS PRESENTADAS:** 103
 - 2005: 2
 - 2006: 14
 - 2007: 51
 - 2008: 36
- **EXPEDIENTES LANZADOS:** 122
- **CURSOS DE FORMACIÓN:**
 - Cursos: 68
 - Personas que han asistido: 668
 - Empresas que han asistido: 403
- **MATERIALES INFORMATIVOS:**
 - PREST: 9 revistas
 - FOLLETOS: 19 folletos
 - MEMORIA: 2006 y 2007
- **JORNADAS INFORMATIVAS:**
 - Jornadas: 23 jornadas
 - Personas que han asistido: 950
 - Empresas que han asistido: 860
- **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**
 - 2006: Incidencias de empresas: 84
 - 2007: Incidencias de empresas: 217
 - Consultas de empresas: 68