



turismoaren  
euskal agentzia  
agencia vasca  
de turismo

alameda urquijo, 36. 5<sup>a</sup> planta  
(edificio plaza bizkaia)  
48011 bilbao  
tel. +34 94 607 75 98  
fax: +34 94 607 75 95  
[www.basquetour.net](http://www.basquetour.net)

**KONTSULTORETZA BAT KONTRATATZEKO OINARRI TEKNIKOEN PLEGUA, EUSKAL ENPRESA TURISTIKOEN, KALITATE PROGRAMETAN PARTE HARTU DUTEN AGENTEEN ETA HELMUGA BAKOITZEKO TURISTA BISITARIEN GOGOBETETZE MAILAREN INDIZEAK NEURTZEKO.**

## AURREKARIAK

Turismoaren Kalitate Sistema aldatu egin da sortu zenetik gaur arte eta bilakaera hori prozesu baten emaitza da; prozesu horretan honako hauek parte hartu dute:

### a) Agente ugarik

Gaur egun, Administrazio Publikoa eta beste erakunde batzuk dira kalitate-proiektu horren buru. Proiektu horretan honako erakunde hauek parte hartzen dute: Turismoko Estatu Idazkaritzak, TURESPAÑAK, azken urteotan Espainiako Turismo Kalitatearen Sistema (SCTE) garatu du eta kudeaketako eta indartzeko organo nagusia Espainiako Turismo Kalitaterako Institutua izan da (ICTE). Eusko Jaurlaritzaren Merkataritza eta Turismo Sailburuordetzak –Basquetour Turismoaren Euskal Agentziarekin batera– Euskadiko plangintzaren eta koordinazio orokorraren eginkizunak betetzen ditu eta Euskalit Bikaintasunerako Euskal Fundazioak jarduten du modu operatiboan geure lurraldetan; era berean, enpresa-erakundeen parte-hartzea eta laguntza oso garrantzitsuak dira, baita turismoa kudeatzeko tokiko eta eskualdeko erakundeena ere.

### b) Konponbide metodologiko ugarik

Euskadin, Turismoaren Kalitate Sistemaren teknologia arian-arian aldatu egin da eta, gaur egun, oinarrizko lau zutabez osatutako sistema da; zutabe horien bitartez turismoaren sektoreak proposatzen dituen premiei erantzuten zaie, kalitate-

programetako konponbide metodologikoen bidez: Helmugen Programa (SICTED), Sektoreen Programa (Kalitate Turistikoaren Q), ISO 9001:2008 Programa eta Bikaintasun Programa (EFQM eredua).

Kalitate-metodologien ezarpen-prozesuaren egungo egoera aintzat hartuta eta prozesu horretan agente ugarik esku hartu duenez, agenteen artean konexiorik eta informaziorik ezaren egoerak sor daitezkeela ikusi dugu. Tamainan eta bolumenean ere hainbeste hazi denez, baliabideak esleitzeko garaian gabeziak sor daitezke eta gabezia horiek bideratu eta zuzendu egin behar dira, kalitate turistikoko programak eraginkorragoak izan daitezen.

Kalitate-programetan parte hartu duten euskal enpresa turistikoen gogobetze-mailaren indizeak azken aldiz neurtu zirenetik bi urte igaro diren honetan, egindako lana berriz ebaluatzeko garaia iritsi da, alde batetik, kudeaketako, ezarpeneko eta koordinazioko prozesu osoaren balioespen globala egiteko, eta bestetik, etorkizunerako prozedurazko estrategia bat diseinatzeko, betiere agente parte-hartzailen kezkei erantzunez, metodologiak sendotuz, informazioko eta laneko sareak konektatuz, atxikipen berriak eta handiagoak lortuz eta konpromisoak hobetuz.

Azken batean, etorkizuneko ibilbidea inflexio-puntu jakin batera bideratuko duen ariketa izango da; hain zuzen ere, hazkunde kuantitatiboa (tamainan eta hedaduran) eta kualitatiboa (kapital intelektualaren sorkuntzan eta hazkundean) hazkunde autoiraunkorraren bidean jarriko duen puntura.

Beraz, eta lau konponbide metodologiko horien kudeaketako, ezarpeneko eta koordinazioko prozesuaren eta emaitzen balioespena lortzeari begira, kalitate-ziurtagiriren bat duten euskal establezimendu turistikoen eta programa horien ezarpenean implikatutako agente guztien gogobetze-maila aztertzeko ikerketa egin behar dugula konturatu gara.

Horretaz gain, hausnarketa-ariketa hori baliatuz, turisten gogobetetze-mailaren indizea helmugan bertan neurtzea ere garrantzitsua iruditu zaigu, ezarritako Turismoaren Kalitate Sistemek azken bezeroak atzematen duen horretan eraginik ba ote duten jakiteko. Horretarako, Helmugen programa (SICTED) hartuko dugu erreferentziatzat.

## LEHIAKETAREN XEDEA

Lehiaketa honen xedea zera da, kontsultoreta-enpresa baten laguntza kontratatzea, lau kalitate-programetan implikatutako agente eta enpresaburuen gogobetetze-maila neurtzeko, baita hainbat helmugatako turisten gogobetetze-maila ere, honako hauen bitartez:

- a) Programetan parte hartu duten eta kalitate-ziurtagiriren bat duten **euskal establezimenduei** egindako **gogobetetze-mailaren inuesta**, programaren fase guztietañ, baita kudeaketan eta emaitzetan ere: Kalitate Turistikoarekiko Konpromisoaren Diploma (Helmugen Programa), Kalitate Turistikoaren Q (Sektoreen Programa) eta Bikaintasunarekiko konpromisoaren Diploma, Zilarrezko Q edo Urrezko Q (Bikaintasun Programa). Horietaz gain, Merkataritza eta Turismo Sailburuordetzaren laguntzaren bat jaso duten eta **ISO9001** ziurtagiria duten establezimenduak ere sartuko dira. Kalitate Turistikoaren Q Ziurtagirian baja hartu duten establezimenduak ere aztertuko dira (Sektoreen Programa).
- Inuesta horien bitartez datu kuantitatiboak lortuko ditugu.
- b) Programa bakoitzean parte hartu duten **agenteei gogobetetze-mailaren inuesta eta elkarritzetak** programaren fase guztietañ, baita kudeaketan eta emaitzetan ere.

Agente hauei egingo zaie inuesta:

- Helmugen Programa: Helmugen Programako Iurralde-koordinatzaileak, ebaluatzaileak, prestatzaileak, lehiakortasun-teknikariak eta gerenteak/koordinatzaileak.
- Sektoreen Programa: kontsultoreak eta auditoreak.
- Bikaintasun Programa: Kontsultoreak
- Bestelakoak: Turismo Zuzendaritzako (Lehiakortasunaren arloa) eta Lurralde Ordezkaritzetako arduradun/teknikariak, Euskaliteko teknikariak eta Basquetour-eko teknikariak.

Inuesta horien bitartez datu kuantitatibo nahiz kualitatiboak lortuko ditugu.

- c) Helmugen Programan parte hartzen duten helmagetako **turista bisitariei gogobetetze-mailaren inuesta**.

Inuesta horien bitartez datu kuantitatiboak lortuko ditugu

- d) **Prozesuen azterketa**. Inkestako datuak doitzea eta programetako prozesuetan disfuntzionalitateak atzematea. Prozesuen adierazleak diseinatzea.

## AZTERKETA EGITEA

a) Azterketan honako hauek bildu behar dira:

a.1) Gogobetetze-mailari buruzko inuesta:

1 Programetan parte hartu duten establezimenduei (ziurtagiriren bat duten establezimenduak, esku hartu duten agenteen antzera) aurkeztu beharreko galdesorta prestatzea.

2 Inkestak egitea:

- programetan parte hartu dutenei konsultoretza-enpresak proposatu eta Basquetourrek onartutako inkestaren bidez.
- hautatutako helmugetako turistei Basquetourrek eskainitako inkestaren bidez.

3 Datuak lortu osteko gogobetetze-mailaren neurketari buruzko azterketaren txostenak osatzea.

a.2) Sakoneko elkarrizketak programetan parte hartu duten agenteei.

a.3) Ebaluazioa:

- Prozesuak aztertzeko tresnak baliatzea.

b) Azterlanean:

- sektore turistikoko establezimenduen gogobetetze-maila eta balioespresa aztertu beharko da programa guztiei dagokienez eta enpresek kalitateko ziurtagiria lortzeko bete behar izan dituzten prozesu eta etapa guzietan.
- programa bakoitzaren barruan azpisektore turistiko guztiei buruzko informazioa ere lortu beharko da.

- b.3) lortutako datuen arabera, programetako prozesuen azterketan eta ebaluazioan gehiago eragingo du, parte-hartzaileen eta kudeatzaileen bitartez.
- b.4) helmugetako turisten gogobetetze-maila aztertuko da.
- c) Hona hemen aztertu beharreko programen faseak:
- c.1) Informazioa lortzeko prozesua: nola izan zuen sistema horien berri, bisita pertsonalizatuak, jardunaldiak eta abar. Horren guztiaren balioespena.
- c.2) Enpresa edo erakundea sistemari atxikitzeko prozesua.
- c.3) Sistema ezartzeko prozesua. Gogobetetze-mailaren balioespena honako prozesu hauetan:
- Diagnostikoan, kalitate-programaren arabera hala badagokio.
  - On-line prestakuntza.
  - Prestakuntza presentzialak.
  - Sistemak ezartzen jasotako Laguntza Tekniko Indibidualizatua, babesia, telefono-bidezko laguntza eta abar.
  - Sistemak ezartzen jasotako Laguntza Tekniko Kolektiboa, kalitate-programaren arabera hala badagokio.
  - Autoebaluazioa/Barne Auditoretza, programaren arabera.
  - Homologatutako ebaluatzale edo egiaztatutako erakunde batek ebaluazioa egitea (auditoretza-ekipoa esleitzea, Auditoretza Txostena, auditoretza-erakundeari Ziurtagiriaren Eskaera egitea).
  - Hobetzeko Planak edo laguntza Zuzenketa Ekintzen Planean: Dokumentazioa, ezarprena eta tresnak... programaren arabera.

c.4) Kalitate Ziurtagiria.

c.5) Jarraipena eta berritzea.

c.6) Laguntza ekonomikoak kudeatzea.

c.7) Sistemak enpresari egindako ekarpenea:

- Prozesuaren ondorioak/eragozpenak eta abantailak.
- Azken bezeroaren errekonozimendua, komertzializazioa...
- Barne-kudeaketa eta antolaketa hobetzea, bezeroaren arreta hobetzea, negozioaren optimizazioa eta hobekuntza lehiakortasunean.
- Markaren izen ona eta sustapena: ekitaldietan, komunikabideetan, aldizkarietan, publizitate-iragarkietan... hedatzea

c.8) ISO 9001 ziurtagiria duten eta ziurtagiria lortzeko laguntza publikoak jaso dituzten enpresen kasuan, programaren eta emaitzen balioespenari buruzko azterketa espezifika eskatuko da.

c.9) Turistaren azken pertzepzioa helmugetan.



d) Guztizko unibertsoa:

d.1) Balioetsi beharreko programetan guztira  $\pm$  700 establezimendu daude, honela banatuta:

- Helmugen Programa (SICTED): Guztira 488

Helmuga	Establezimendu kop.
Aiara	27
Bidasoa	23
Debabarrena	25
Debagoiena	28
Getxo	26
Goierrri	50
Lea Artibai	18
Arabako Errioxa	26
Donostia	49
Tolosaldea	15
Uribe	32
Urola erdia	17
Urola kosta	44
Vitoria-Gasteiz	12
Busturialdea-Urdaibai	29
Gernika	16
Bermeo	39
Beste batzuk (MACT)	12
<b>GUZTIRA</b>	<b>488</b>

- Sektoreen Programa (Kalitate Turistikoaren Q ziurtagiria):

Lurralde osoan banatuta, bereziki hiriburuak.	Ggb 150
Inkesta egin beharreko Q sukurtsalak.	7
Sektoreen Programako bajak	16

- Bikaintasun Programa (EFQM eredua):

Lurralde osoan banatuta	14
-------------------------	----

- ISO Programa (ISO ziurtagiriak):

Lurralde osoan banatuta	26 (*)
-------------------------	--------

(\*) Askok Q ziurtagiria ere badute



d.2) Hona hemen sektore turistikoaren segmentu nagusiak, ordezkaritza dutenak: Bidaia-agentziak (enpresa zentrala baino ez da aztertuko, eta 7 sukurtsal baino gehiago izanez gero, 5 sukurtsalen lagina hautatuko da ausaz), Tamaina txikiko alojamenduak, Taberna eta Kafetegiak, Kanpina, Landetxeak, Convention Bureaux, Hotelak eta Apartamentu Turistikoak, Museoak eta Interpretazio Zentroak, Turismo Informazioko Bulegoak, Kongresuen Antolatzaire Profesionalak, Biltzar Jauregiak, Jatetxeak, Turismo Aktiboko enpresak, Taxiak eta Garraio turistikoak.

d.3) Agente implikatuak:

Programa	Agentea	Kopurua
Helmugen Programa	Gerentea/koordinatzailea	18
	Lehiakortasun-teknikaria	9
	Prestatzalea/ebaluatzalea	17
	Lurralde-koordinatzaileak	2
Sektoreen Programa	Kontsultoreak	6
	Auditoreak	6
Bikaintasun Programa	Kontsultoreak	1
Beste batzuk.	Turismo Zuzendaritzako arduradunak/teknikariak (Lehiakortasunaren arloa)	2
	Lurralde Ordezkaritzak	3
	Euskaliteko teknikariak	4
	Basquetourreko teknikariak	1
Guztira		69

d.4) Turistak:

- Inkestak Helmugen Programari (SICTED) atxikitako 17 helmugetan egingo dira.
- Guztira 200 inuesta egingo dira helmuga bakoitzean, urtean bi sasoitan: goi-denboraldian eta behe-denboraldian. Inkestak egiteko sasoi bakoitzean egutegiko hogeita hamar eguneko epea dago turisten datuak biltzeko.
- Inkestaren bidez lortutako datuak [www.calidadendestinos.org](http://www.calidadendestinos.org) plataforma irauliko ditu konsultoretza-enpresak, horretarako prestatutako sekzio batean; gainera, helmugaren Gogobetetze-mailaren Indizeari buruzko azken txostena ere hor egongo da eskuragarri.

- e) Azterketaren nondik norakoak kontuan izanik, une oro enpresa bakoitzari dagozkion datuen konfidentialtasuna errespetatuko da; hartara, txostenetik eratorritako datuak enpresa multzoari buruzkoak izango dira.
- f) Memorian proposatutako metodologia bilduko da, baita proiekta garatzeko jardunen kronograma ere.
- g) Proiekta gauzatzeko garaian, Basquetourren Kalitate Arloarekin etengabe koordinatuta eta komunikatuta egon beharko da nahitaez, erabili beharreko metodologia diseinatu ahal izateko.
- h) Esleipedunak lanak bukatzerakoan hurrengo informazioa jasotzen duen txosten bat aurkeztu beharko du: egindako guztiaren laburpena, ondorioak eta hobekuntzarako proposamenak. Gainera txosten honen laburpen bat egin beharko du, euskarri digitalean.



## GAINBEGIRATZEA ETA KONTROLA

BASQUETOURri dagokio lanak etengabe eta zuzenean ikuskatu eta gainbegiratzea. Horretarako, azken esleipendunak lanaren prozesu edo fase ororen azterketa ahalbidetuko du. Esleipendunak azterlanaren jarraipena egiteko bileren egutegia finkatu beharko du Basquetourrekin.

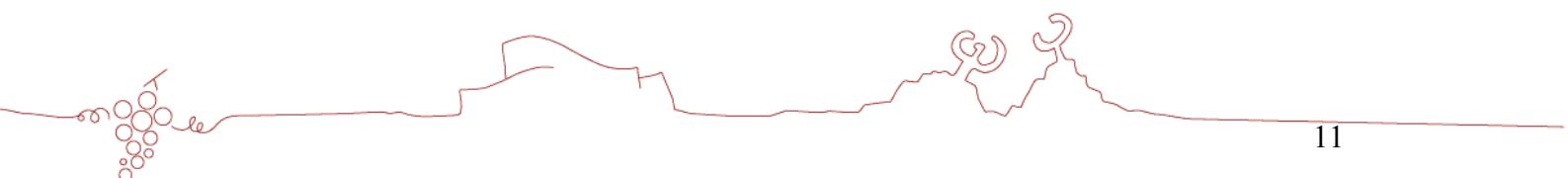
BASQUETOURrek esleipendunari lagundu egin beharko dio eskura duen informazioa eskainiz eta informazio-iturrietarako sarbidea ahalbidetuz.

Lanak BASQUETOURreko ordezkari baten zuzendaritzapean garatuko dira eta ordezkari hori koordinatzaile eta gainbegiratzaile izango da. Era berean, esleitutako proposamenaren gaineko edozein aldaketa egiteko BASQUETOURren adostasuna beharko da; BASQUETOURrek lanaren jarraibideetan aldaketak egin ahal izango ditu, noiznahi.

## LANAREN JABETZA ETA KONFIDENTZIALTASUNA

Txostenak, txostenetan bildutako datuak eta txostenen ondoriozko datuak BASQUETOURrenak dira, ez besterenak.

Era berean, datu horiek konfidentzialak izango dira eta ezin izango dira argitaratu – osorik edo zatika–, ezta beste edozein modutan erabili ere, BASQUETOURrek aldez aurretik eta esanbidez idatzitako baimenik ematen ez badu.





Inolaz ere, esleipendunak ezin izango du proiektuei buruzko adierazpen publikorik egin, BASQUETOURrek aldez aurretik eta esanbidez baimenik ematen ez badio.

Bilbo, 2011ko maiatzaren 13a