INFORME PARA BIC ARABA

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Ejercicio 2017

Vitoria-Gasteiz, febrero 2018

# 0.RESUMEN EJECUTIVO

Este año, como se viene realizando en años anteriores, se ha llevado a cabo un estudio de satisfacción a las empresas pertenecientes a BIC Araba, con el objetivo de conocer la opinión que tienen sobre los servicios que el centro ofrece. Con la información recogida se identifica necesidades no cubiertas y oportunidades de mejora del centro.

En esta edición, se han mantenido cuatro de las cinco áreas generales estudiadas en ediciones anteriores, introduciendo mínimos cambios en aspectos a encuestar.

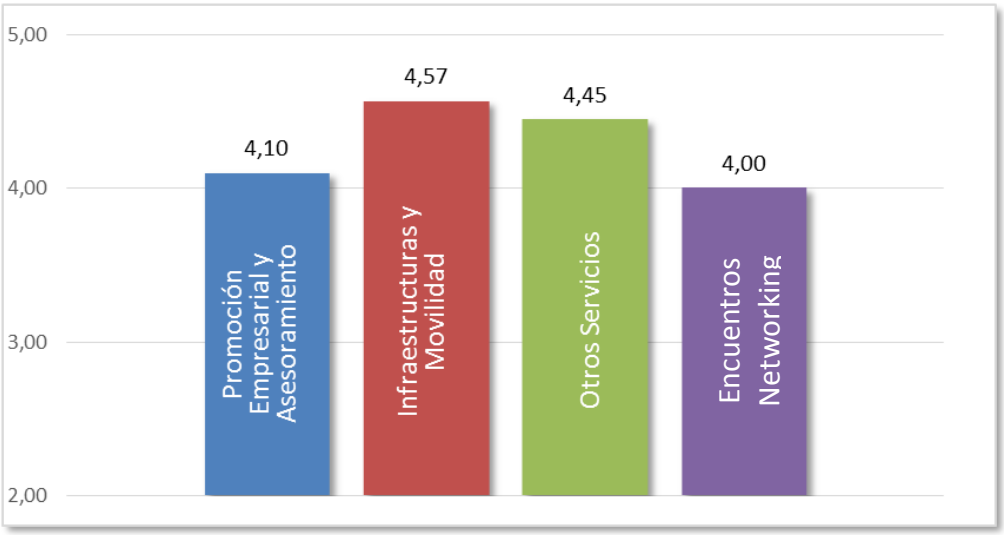
De esta manera los ámbitos analizados son:

Promoción Empresarial y Asesoramiento

Infraestructuras y movilidad

Otros servicios

Encuentros Networking




El área mejor valorada es, "Infraestructuras y Movilidad", donde se recoge el grado de satisfacción respecto a las instalaciones, aparcamientos, ubicación, sala de reuniones, conexión a internet y medios de transporte para acceder a BIC Araba.

Las valoraciones referidas a las infraestructuras de BIC Araba son muy positivas, siendo los mejores valorados, la calidad de las instalaciones y los aparcamientos.

El apartado con la segunda mejor valoración es "Otros Servicios", en la que se recogen cuestiones acerca de la facturación, relación calidad/precio, bonificaciones, limpieza y mantenimiento, y los diferentes espacios comunes de los que dispone el edificio: sala de café / comedor, duchas y terraza.

Especialmente bien valorada es la limpieza y el mantenimiento de las zonas comunes, así como la sala del café y el comedor. Se observa un incremento del uso que se hace de estos espacios, valorándose positivamente las mejoras implementadas.

En tercera posición está ""Promoción Empresarial y Asesoramiento". En esta área se pregunta por el apoyo recibido en la puesta en marcha del proyecto y en la búsqueda de recursos como pueden ser los económicos, tecnológicos, formativos o de gestión de ayudas públicas.

Las empresas valoran muy positivamente el apoyo recibido en el inicio de su trayectoria y agradecen la ayuda y buena disposición del equipo BIC Araba.

Se valora muy positivamente toda la información ofrecida sobre las diferentes ayudas públicas. Algunas empresas entienden que BIC Araba no les puede ofrecer el asesoramiento sobre recursos formativos o tecnológicos que necesitan, al realizar actividades muy específicas.

Los encuentros "Networking", queda en cuarta posición según las valoraciones recogidas. Aquí se valora el grado de satisfacción respecto a las iniciativas empleadas para fomentar la cooperación inter-empresarial dentro de BIC Araba, así como las iniciativas de relación con empresas externas.

En general, las empresas valoran muy positivamente las iniciativas propuestas, pero a su vez, reconocen que les cuesta participar en los mismos. Consideran que el formato que se utiliza para estos encuentros es dinámico y que facilita la integración en el centro y conocer al resto de las empresas que forman parte del BIC Araba.