PARQUES TECNOLÓGICOS DE EUSKADI Parke

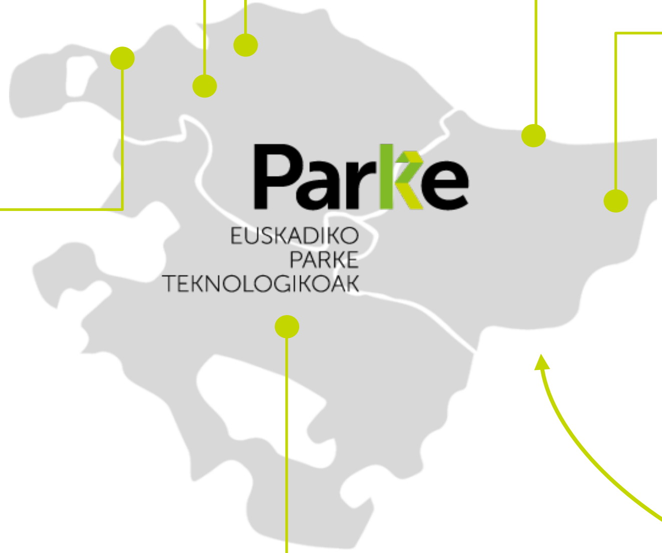
Leioa
(UPV/EHUko Zientzia Parkea)

Zamudio / Derio

Donostia (Miramon)

Hernani (Galarreta)

Abanto
(Meatzaldea / Ezkerraldea)



Vitoria-Gasteiz (Miñano)

2020ko Bezeroen gogobetetzeari buruzko inkestaren txostena

@PTEuskadi

Aurkibidea

1. 2020ko Inkestaren garapena
2. 2020ko Ekintzen laburpena
3. Marketin planaren konklusioak
4. 2020ko Gogobetetze-inkestaren emaitzak
5. Konklusioak –> Ekintza-plana
6. Eranskina: Emaitza zehatzak

1. 2020ko Inkestaren garapena

Euskadiko Parke Teknologikoen Sarearen (aurrerantzean, EPTS) 2017-2020 Plan Estrategikoaren helburuetako bat bezeroak fidelizatzea da, eta hori lortzeko, ildo estrategiko hau ezarri da: “bertan instalatutako enpresa eta erakundeetatik hurbilago egotea, haien hazkunde-beharrak eta aukerak hautemateko eta baita erantzuna emateko ere”. Era berean, Parkeen Sarea Kudeaketa Aurreratuko Eredua ezartzeko prozesuan sartuta dago 2017tik, eta bezeroak kudeaketa-sistemaren funtsezko zatia dira.

Helburua: Euskadiko Parke Teknologikoen Sareko (EPTS) bezeroen gogobetetasun-maila ezagutzea.

Sistematikoki egiaztatutako eta hobetutako galdetegia; 1997tik dauden joerak.

- EPTSrako egitura homogeneoa duen galdetegia (2017).
- Parke bakoitzerako galdera espezifikoak aurreikusten dira, alderdi jakin batzuk identifikatzeko.
- 2019an barne-hobekuntzako talde baten bidez berrikusitako metodologia.
- 2020: Elkarrizketa kualitatiboak eta euskarazko arretarekin eta komunikazio-planarekin lotutako galdera berriak.

% 34,98ko parte-hartzea lortu da: % 50 ATPan (+% 40,29), % 28,93 BZTPan (- % 2,8), eta % 34,69 GZTPan (+ % 0,83).

2020ko Marketin plana:2020an guztira 15 elkarrizketa egin zaizkie Euskadiko Parke Teknologikoen Sareko egungo bezeroei, Marketin Plana aztertzeko fasean. Elkarrizketa horien ondorio nagusiak txosten honetan jaso dira.

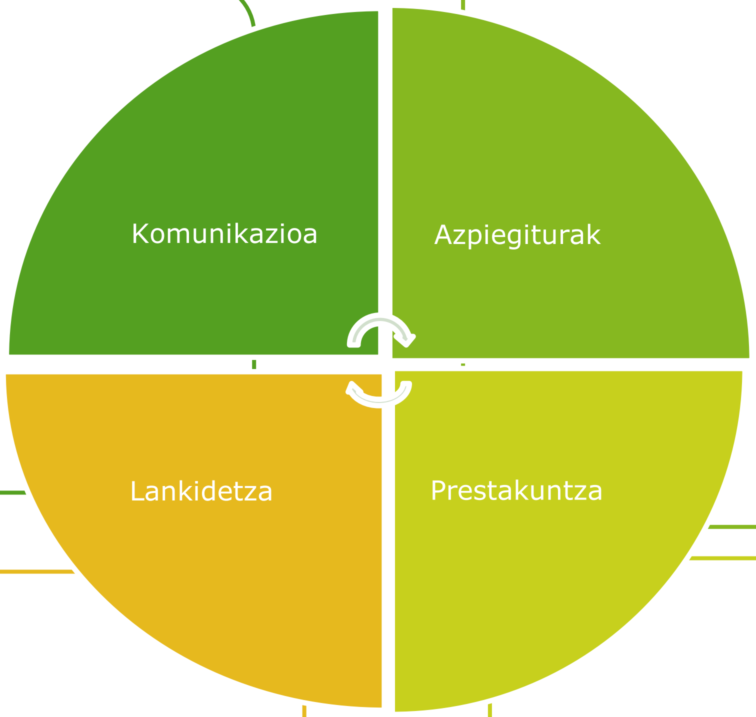
2. 2020ko Ekintzen Laburpena

2.1. COVID-19aren aurkako jarduketak.

2.2. Sare mailako eta parke bakoitzeko jarduketen laburpena.

PARQUES TECNOLÓGICOS DE EUSKADI Parke

2.1. COVID-19aren aurkako jarduketak



- **105 komunikazio-ekintza, zuzen EPTSko enpresentzat.**
- Berriak hedatzea / Ekitaldiak Sare Sozialetan / Webgunea / Euskotek Aldizkaria / Enpresa-buletina.
- **Bezeroei galdetegia:** "EPTSko enpresen beharrak COVID-19aren testuinguruan" .
- **EPTSko enpresak entzutea eta horiek fidelizatzeko bisitak.**
- **EPTSaren partaidetza** "Harremana Bezeroekin" izeneko Euskalit jardunbide egokien topaketan.

- **Enpresa guztiei eskainitako alokairuak atzeratzea eta 2021erako tarifak.**
  - EPTS – alokairuen atzeratzea, neurrira heldu direnak: 66 enpresa / 1.832.516 € / 2020ko fakturazioaren % 15 atzeratua.
  - 2021erako alokairu-tarifak mantentzea.
- **COVID-19aren barneko eta kanpoko protokoloa sortzea eta hedatzea.**
  - **EPTSaren jabetzakoak diren eraikinetako osasun-ekipamendu berria eta** espazioen egokitzapena.
  - Kontrolak eta espazioen kudeaketa: prebentiboa, pertsona-fluxuen kudeaketa, garbiketa eta desinfekzioa eta mantentze-lanen kudeaketa.
  - COVID-ari dagokionez seguruak diren espazioen eskaintza, EPTSan dauden enpresen bilerak egiteko.

- **EPTSko enpresen COVID-19 proiektuen eta produktuen identifikazioa,** eta Enpresa Aurkezpena eta Aukerak Jardunaldia (Networkinga eta berrien hedapena EPTSko hedabideetan).

- **Webminarak, Parke Foroa eta Apteforma**: 7 jardunaldi / 88 enpresa parte-hartzaile.
  - **Gaiak**: Prebentzio-neurriak, enpresei COVID-laguntzak, Finantza-inpaktua, Telelan efektibo-osasungarria, Zibersegurtasuna.

2.2 Sare mailako eta parke bakoitzeko jarduketen laburpena

Euskadiko Parke Teknologikoen Sarea (EPTS)

ATALA	2020. URTEAN ZEHAR GARATUTAKO EKINTZAK
Enpresetara hurbiltzea	• Urteko bisita-planarekin jarraitu da, EPTSko bezeroen kezkak eta beharrak bertatik bertara ezagutzeko. Egin beharreko jardueren jarraipena beste CRM baten bidez kudeatzen da.
Azpiegiturak eta eraikinak	• Parkeko eraikinak COVID-19aren prebentzio-neurriekin egokitzea (ikus 1.2 or.). • Funtsezko hornitzaileak: Jardunaldia eta gogobetetze-inkesta. Gure azpiegiturak eta zerbitzuak kudeatzeko hobekuntza-planaren jarraipena egitea. • Parte hartzea Eusko Jaurlaritzaren Jasangarritasun Energetikoaren Planean eta Sprilurren jasangarritasuneko lantaldean. • Euskadiko Teknologia Parkearen Iraunkortasun, Mugikortasun eta Irisgarritasun Unibertsaleko Planak idazteko lizitazioa eta beharrei buruzko inkesta bezeroei eta langileei bidaltzea. • EPTSko jabetzako eraikinen eraginkortasun energetikoa hobetzeko jarduketa-planak abian jartzea. • EPTSko hainbat zerbitzu abian jartzeko baterako lizitazioak.
Balio erantsiko zerbitzuak	• Sormen-gela berrirako proposamenak. • PARKE FOROA markapean ekintzak garatzea, Networking ingurunea, parkean instalatutako enpresentzat: Ongi etorri, Leader, Update... • Mobildesk: EPTSan instalatuta dauden erakundeetako mugikortasuneko profesionalei espazioak lagatzea. • Prestakuntza-ekintzak, hala nola Lidergoko DBS-Parke Aretoa eta Apteforma prestakuntza-programa, ETPE-Espainiako Teknologia Parkeen Elkartearekin lankidetzan. • Enpresentzako laguntzei buruzko informazio-jardunaldiak SPRI, EEE, (Adigest…) CDTI, azken horiek Webinar formatuan. • Zerbitzu osagarriak: Udalekuak. • Parke FP Foroaren diseinua (2021ean ezartzea aurreikusten da). • Emakumearen bokazio zientifikoak sustatzeko jarduerak, honek zientzia eta teknologian duen eginkizuna ikusarazteko eta sustatzeko; Zientzia eta Teknologia femeninoan proiektua, ETPEarekin lankidetzan, eta Inspira STEAM programan parte hartzea, lankidetza-hitzarmenen bidez formalizatua. • Lankidetza odol-emaileen elkarteekin. • 2030eko Agenda: gizartearekiko konpromisoaren eskuliburua egitea eta Garapen Jasangarrirako Helburuen (GJH) integraziorako hausnarketa egitea. Euskaliten Jardunbide Egokien saria eta GJHak EPTSaren estrategian integratzeko CEX sarien finalistak.
Zerbitzu orokorrak	• Komunikazioa: Komunikazio-kanalak hobetzen jarraitu da. Webgunea hobetzea (adibidez, gizartearekiko konpromisoaren atala), Instagrameko profila sortzea, etab.
Berrikuntza	• Innoparke ekimenaren ondorioz, 2019ko Scape Room ideia irabazlea garatu da, GJH-3 osasuna eta ongizateari buruzkoa. • Pandemiaren ondorioz, bertan behera geratu dira aurreko urteetan Parkerako Erronka irabazi zuten ekimenak.

PARKE	ATALA	2020. URTEAN ZEHAR GARATUTAKO EKINTZAK
Araba	**Azpiegiturak eta eraikinak**	• Etengabeko hobekuntza eraikinen seinaleei dagokienez. • E6 – Albert Einstein eraikinean dagoen jangela egokitzea eta COVID-protokoloa garatzea. • Bideen eta biribilguneen argiztapena hobetzea, energia berriztagarria erabiliz. • Mugikortasuna: • Arabako Foru Aldundiarekin eta Gasteizko Udalarekin sinatutako lankidetza-hitzarmenaren jarraipena, bidaiarien garraioa hobetzeko Gasteiz eta Parkearen artean. • Gasteizko Mugikortasun Planean parte hartzea, Gasteizko Industria Planean parte hartzea. • Gasteiz eta Parkearen arteko autobus zerbitzuaren lizitazioa • COVIDaren ondorioz autobus-zerbitzuaren ordutegiak eta ibilbideak egokitzea, erabiltzaileen beharrak kontuan izanik. • Erabiltzaileen datu-basea sortzea. • 2021ean kirol- eta osasun-zerbitzu berria abian jartzeko ekintza-plana.
	Balio erantsiko zerbitzuak	• Parkea Garapen Iraunkorraren aldeko Arabako Aliantzaren kide da, eta aktiboki parte hartzen du honako lantalde hauetan: GJH 3. Osasuna eta ongizatea; GJH 5. Emakumeen eta gizonen berdintasuna; GJH 8. Lan egokia eta hazkunde ekonomikoa; GJH 9. Industria, berrikuntza eta azpiegitura.
	Zerbitzu orokorrak	• Hobekuntzak ikus-entzunezko sistemetan bilera-aretoetan.

Bizkaia	**Azpiegiturak eta eraikinak**	• Ezkerraldea-Meatzaldea (Abanto) urbanizatzeko obrekin jarraitzea.
		• (Energy Inteligence Center) Ezkerraldeko egoitza-eraikineko obren hasiera Azpiegiturak-en eskutik.
		• Jasangarritasuna eta mugikortasuna:
		    • Hainbat eraikinetan energia fotovoltaikoa instalatzeko proiektuak egitea.
		    • Led luminaria instalatzea 101. eraikinean.
		    • Ibilgailuen edukiera kontrolatzeko sistema instalatzea Zamudio-Derio campusean.
		• Eraikinetako eta urbanizazioko seinaleak etengabe hobetzea.
		• Irisgarritasuna: 207C eraikinean irisgarritasuna hobetzea mugikortasun urriko pertsonentzat.
		• Bideetako asfaltoa eta pintura hobetzea.

	Balio erantsiko zerbitzuak	• Busup proiektua abian jartzea Barakaldo-Parke ibilbidean.
	Zerbitzu orokorrak	• Hobekuntzak bilera-aretoetan: irudi berria, biniloak, etab. • CCTV bideo-grabazioko instalazioak berritzea. • Telekomunikazioak: Telefonia-operadoreekin harremanetan jarraitzea, BZTPko estaldura hobetzeko.
Gipuzkoa	**Azpiegiturak eta eraikinak**	• A2.2 eraikina eraikitzeko lizitazioa. • Suteak detektatzeko instalazioa berritzea. • Energia fotovoltaziaren instalazioa ,Larrialdiak-ledak B9 eta A1.1 eraikinetan. • Lokalak egokitzea. • Totem eta direktorioen seinaletikaren irudi korporatibo berria. • Donostiako Udalak Miramon campuseko urbanizazioa (espaloiak eta asfaltatzea) eta irisgarritasuna hobetzea.
	Balio erantsiko zerbitzuak	• Ammma Parkean ongizatea eta osasuna sustatzeko ekimena abian jartzea eta lankidetzan aritzea. • Gipuzkoako Profesionalen eta Enpresarien Elkartea den Aspegirekin lankidetza: Parkeak proposatua eta 2020ko Aspegi Enpresa Onenaren Saria Isabel Azanza (Geminys).
	Zerbitzu orokorrak	• Audiobisualen eta teknologia digitalaren hobekuntza formazio-aretoetan. • Mugikorretarako aplikazioa duten enpresentzako Office-era sartzeko sistema pertsonalizatua abian jartzea. • Eraikin nagusia gune batez hornitzea, eraikin nagusiaren beheko solairuko harrera-zerbitzurako. • Telecoms: 5G teknologia ezartzeko operadoreen proposamenen analisia (Movistar, Orange...). • Jasangarritasuna: Fakturazioan paper-erabilera % 92,31 murriztea. Fakturazioaren % 95,24 elektronikoki egin da

3. Marketin planaren konklusioak

Jarraian, Marketin planaren esparruan egindako elkarrizketa-prozesuaren ondorioak erakutsiko ditugu.

(Enpresa bakoitzeko lehen mailako exekutiboak diren) ***bezeroei egindako 15 elkarrizketako lagin mugatuaren emaitza kualitatiboak dira****.*

Arrazoizkoa da erantzunak eta gogobetetze-inkestaren erantzunak ezberdinak izatea, *konpainien lagina, metodologia eta ikuspegi jarraitua eta erantzuten duenaren profila desberdinak izan baitira.*

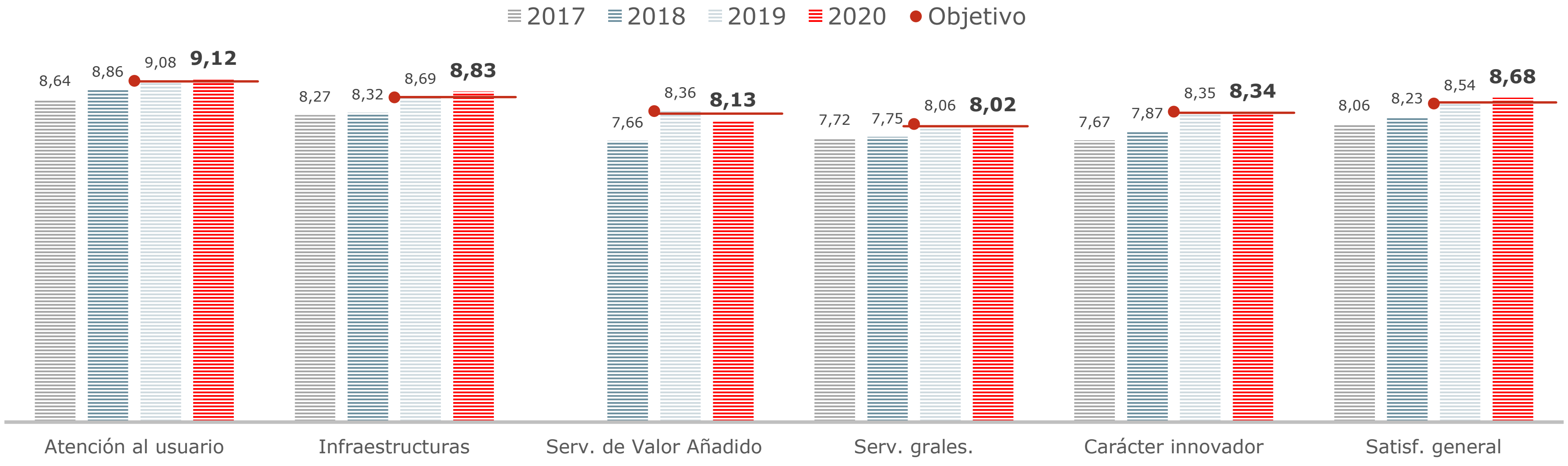
Iturria: Euskadiko Parke Teknologikoen Sareko Marketin plana

PARQUES TECNOLÓGICOS DE EUSKADI Parke

	EREMUAK	INDARGUNEAK	HOBEKUNTZARAKO IRADOKIZUNAK
Gogobetetze ertaina-altua	**Azpiegiturak eta eraikinak**	- Azpiegiturak politak, modernoak eta garbiak dira. - Ingurunearen ezaugarriak (garbia, ondo zaindua, eta berdegune handiekin); lana eta aisia bateratzen laguntzen du, bizi-kalitatea sustatuz. - - Konektibitate-azpiegituren eta lotutako TI zerbitzuen kalitatea.	- Gipuzkoan hazteko lekua mugatzea - Enpresa txikien eta startup-en beharrei erantzutea. Adibidez: altzari-eskaintza.
Gogobetetze ertaina-baxua	**Zerbitzu orokorrak**	- EPTEak eskaintzen duen segurtasuna.	Erabiltzaileari bizitza errazteko zerbitzu orokorren eskaitza hobetzea: - ATP: haurtzandegia eta kopia-denda; bezeroei arreta emateko gune "esklusiboagoa"/VIP. Jatetxe-zerbitzua hobetzea. - GPTP: gimnasio eta kopia-denda falta, plastikozko zabor gehigarriak; zaharberritze eskaintza mugatua - BZTP: jatetxe eta kirol-aukeren eskaintza zabalagoa eta hurbilagoa.
Gogobetetze baxua	**Irisgarritasuna eta konexioak**	Parkeen kokapen estrategikoa: ordubete baino gehiago ez parkeen artean, lotura ona aireportuarekin, Frantziarekiko hurbiltasuna eta Europako iparraldearen eta estatuko hegoaldearen artean.	ATP: - Arazoa garraio publiko eskasarekin eta horren maiztasunarekin. - Bigarren sarbide baten beharra. GZTP: - Aparkaleku-arazoa. - Bizikletak busti gabe uzteko lekua falta da. - Parkean mugitzeko anexka/bizikleta elektrikoak. BZTP: Parkean mugitzeko anexkaren/bizikleta elektrikoen beharra. - Aparkalekuaren arazo orokorra.
Gogobetetze altua	**Erabiltzailearentzako arreta eta erantzuna pertsonalizatzeko malgutasuna**	- Elkarrizketatu guztiek positiboki nabarmendu dute erabiltzailearentzako arreta, bikaintzat baloratu dutelarik. - COVIDaren krisialdian oso positiboki nabarmentzen da enpresei eskainitako aktuazioa eta laguntza. - Une/proiektu estrategikoetan irtenbide pertsonalizatuak bilatzeko jarrera (adibidez, instalazioen hedapena).	- Onboarding/lurreratze-prozesua: EPTSko funtsezko pertsonen telefonoak, parkean instalatzeko hasierako faseetan. - EPTSaren barnean dauden enpresen informazioa hobetzea. - Enpresa txikientzako eta startup-entzako irtenbideak.
Gogobetetze ertaina	**Balio erantsiko zerbitzuak**	- Networking / Formazio ekintzak. - EPTSko komunikazio-saila erabiltzeko aukera, ikusgarritasun handiagoa lortzeko.	- Espezializazio handiagoa networkingean eta prestakuntzan (kalitatea lehenestea ekintza kopuruari). - Enpresa bakoitzeko lehen zuzendaritza-kideen arteko harreman zuzena sustatzea.
Gogobetetze ertaina	**Ekosistema**	EPTS markaren irudia. Ekosistemek enpresen arteko Networkinga eta I+G+b jardueraren garapena sustatzen dituzte.	- Negozioetan sinergia erreala eta zuzenagoa sustatzea, hurbiltasun fisikotik haratago. - Hobetzeko potentziala, enpresen EPTSko kide izatearen sentimenduari dagokionez. - ATP: Arabako Parkea Arabako gizartera hurbiltzea, parkea bistaratzeko eta haren publizitatea egiteko ekimenen bidez.

4. 2020ko Gogobetetze-inkestaren emaitzak

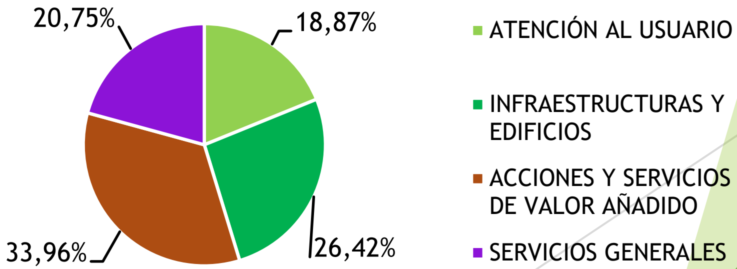
4.1. 2020ko Bezeroen emaitzak - Araba



Orokorrean goranzko joera ikusten da inkestaren arlo guztietan 2019ko puntuazioekin alderatuta, balio erantsiko zerbitzuetan izan ezik, horietan beherakada txiki bat izan baita.

	Errentamenduan dauden enpresak	Eraikin propioa duten enpresak	% Globala
ERABILTZAILEARENTZAKO ARRETA	% 14,29	% 24,00	% 18,87
AZPIEGITURAK ETA ERAIKINAK	% 17,86	**% 36,00**	% 26,42
BALIO ERANTZIKO EKINTZAK ETA ZERBITZUAK	**% 46,43**	% 20,00	**% 33,96**
ZERBITZU OROKORRAK	% 21,43	% 20,00	% 20,75

Blokeen garrantziaren %a, 2020an

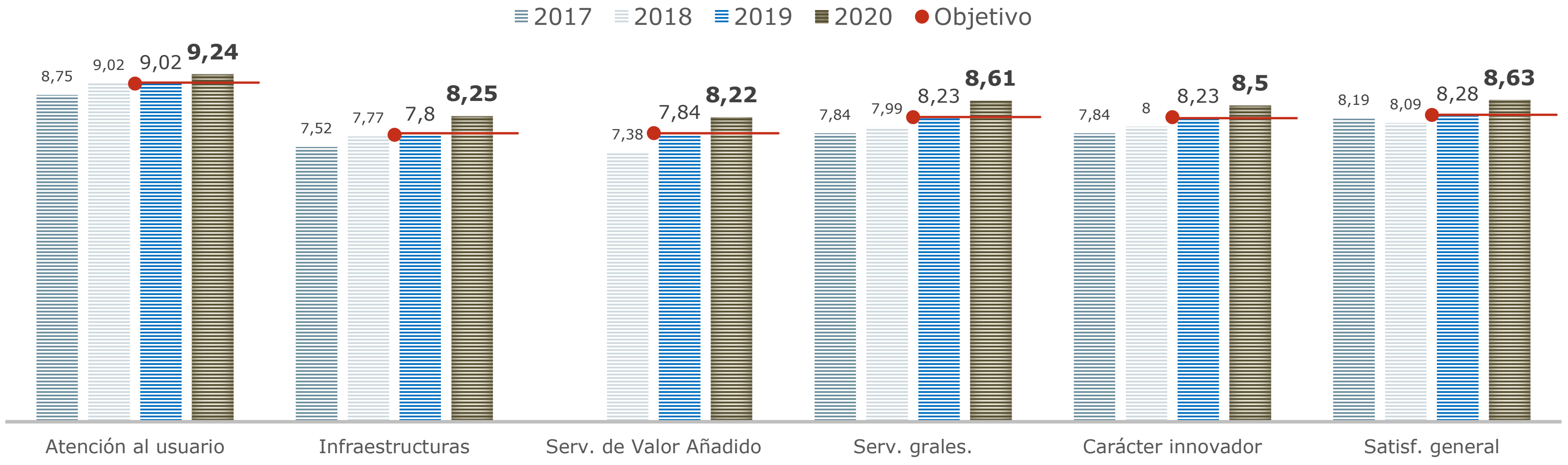


2019ko ekitaldiari dagokionez, gure bezeroek "Erabiltzailearentzako arreta" blokeari ematen dioten garrantziak gora egin du (+7,76), "Zerbitzu orokorrak" bezalako arlo orokorragoen kaltetan (-9,81).

ATP - IRUZKINAK ETA IRADOKIZUNAK

GAIA	IRUZKINAK ETA IRADOKIZUNAK
Jatetxeak (7 aipamen)	- Jatetxe-zerbitzuari berrekitea. - Jantokia/Office: zerbitzua erabiltzeko denbora luzatzea.
Urbanizazioa / sarbideak (5 aipamen)	- Parkea bigarren sarbide batez hornitzea. - Bideak mantentzea. - Parkera sartzeko irlatxoaren eta parkingaren argiztapena hobetzea.
Garraioa eta mugikortasuna (4 aipamen)	- Hiriarekiko konektibitatea hobetzea. - Ordutegiak eta ibilbideak argitaratzen dituen webgunearen atala eguneratuta edukitzea. - Parkeak aireportuarekin dituen komunikazioak sustatzea. - Garraio-konpainiaren batekin negoziatzea, Parkean ekitaldiak antolatzen dituzten enpresei tarifa bereziak aplikatu ahal izateko.
Seinaletika (2 aipamen)	- APTak 20-30 km orduko abiadura-eremua izan beharko luke, eta oinezkoentzako lehentasuna izan beharko luke. - Enpresen zerrenda, planoen, kaleen eta abarren errotulazioa/identifikazioa parkeko sarreratik, enpresetara nola iritsi argiago adierazteko.
Hondakinak (3 aipamen)	- Hondakinen gaikako bilketa. - Irekitzeko pedala duten edukiontziak. - Gasteizko Udaleko Puntu Berdeko kamioia hilean behin PTAn zerbitzatzeko aukera.
Azpiegiturak (2 aipamen)	- Parkeko auditorioko instalazioak eta ikus-entzunezkoen sistema eguneratzea. - PTAko eraikinak abangoardian jartzea pandemien aurkako neurriei dagokienez, adibidez WELL ziurtagiriarekin.
Balio-erantsiko zerbitzuak (aipamen 1)	- Lankidetza-eskaria eta eskaintza, non enpresek lankidetzak argitaratu eta bilatzen dituzten.
Komunikazioa (aipamen 1)	- Komunikazio-foro edo hari bat sortzea Euskadiko Parke Teknologikoen Sarean langileek intereseko gai komunak partekatu ditzaketen.
Balorazio positiboa (4 aipamen)	- Oso leku atsegina da lan egiteko, eta beti jaso ditugu erantzun egokiak gure zalantza eta beharrei erantzuteko. - Ikuspegi orokorra oso positiboa da, Parketik jasotako babesaren jakitun baikara. - Parkea oso ondo kudeatuta dago eta oso erabilgarria da. - Pandemiaren aurrean emandako erantzuna eta COVID-19aren aurrean sortutako protokoloak abian jartzea oso arina eta egokia izan da.

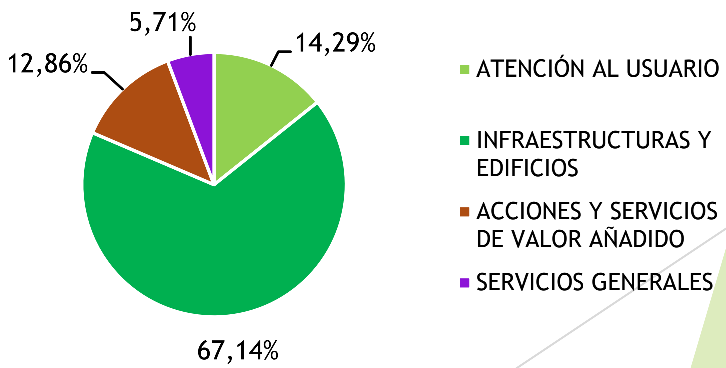
4.2. 2020ko Bezeroen emaitzak - Bizkaia



Orokorrean, goranzko joera ikusten da inkestaren arlo guztietan 2019ko puntuazioekin alderatuta.

	Errentamenduan dauden enpresak	Eraikin propioa duten enpresak	% Globala
ERABILTZAILEARENTZAKO ARRETA	% 16,67	% 13,04	% 14,29
AZPIEGITURAK ETA ERAIKINAK	**% 62,5**	**% 69,57**	**% 67,14**
BALIO ERANTSIKO EKINTZAK ETA ZERBITZUAK	% 12,5	% 13,04	% 12,86
ZERBITZU OROKORRAK	% 8,33	% 4,35	% 5,71

Blokeen garrantziaren %a, 2020an



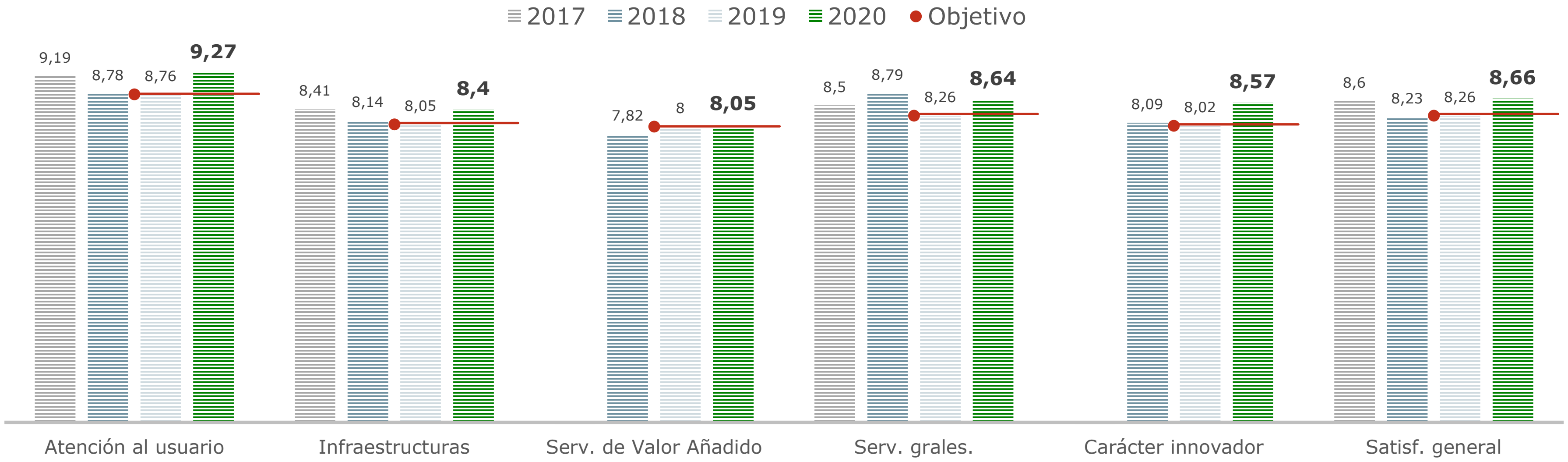
Gure bezeroek "Azpiegiturak eta eraikinak" blokeari ematen dioten garrantzia handitu egin da (+% 21,79).

PARQUES TECNOLÓGICOS DE EUSKADI Parke

BZTP - IRUZKINAK ETA IRADOKIZUNAK:

GAIA	IRUZKINAK ETA IRADOKIZUNAK
Aparkalekua – mugikortasuna (7 aipamen)	- Aparkalekuaren hobekuntza. - Garraio publikoaren aukera gehiago eta maiztasun handiagoa; enpresaren batek antzematen du pertsona batzuek ez dutela beraiekin lan egin nahi arrazoi horrengatik. - Sarbideetan auto-ilarak.
Azpiegiturak eta eraikinak (2 aipamen)	- Eraikin jakin batzuetako korronteak. - Parkeko azpiegiturak hobetu daitezke laborategia bezalako jarduereetan.
Mantentze-lanak eta gertakarien kudeaketa (4 aipamen)	- Eraikin batzuetako komunak hobeto garbitzea. - Aparkaleku batzuetako garbiketa (103). - Errepidearen zoladuraren egoera hobetzea.
Eraikinen seinalaztapena eta urbanizazioa hobetzea (aipamen 1)	- Inkesta hau eta parkeko seinaleak (garajeko seinaleak/oharrak, "eraikina..." etab.) gaztelaniaz baino ez daude / Inkesta hau eta parkearen seinale batzuk (garajeko seinaleak/oharrak, "edificio..." etab.) gaztelaniaz baino ez daude.
Balio erantsiko zerbitzuak (aipamen 1)	- Langileen artean kirola sustatzeko Parke Kluba bezalako ekimenak bultzatzea. 2019an adierazitakoaren arabera, ez zegoen enpresa berririk sartzen.
Gelen alokairu zerbitzua (6 aipamen)	- Ikus-entzunezko baliabideak hobetzea: ikus-entzunezko baliabideak berrikustea aretoa alokatu aurretik; pantaila handiagoa Gastatxu aretoan; VGAren ordez HDMI jartzea areto guztietan; haririk gabeko soluzioak. - Diapositibak pasatzeko zerbitzua.
Komunikazioa (aipamen 1)	- Eraikin bakoitza kokatzeko krokis baten falta sumatzen da.
Kostua (2)	- Alokairuaren kostua. - Datozen urteetan biziko dugun egoeraren aurrean, alokairu-prezioak mantentzea bezalako neurriek mesede egiten diete enpresei.
Balorazio positiboa (8 aipamen)	- Instalazio egokiak. - Jasotako arretarekiko poztasuna. - Gelen zerbitzuarekiko poztasuna. - Ingurunearen kalitatea.

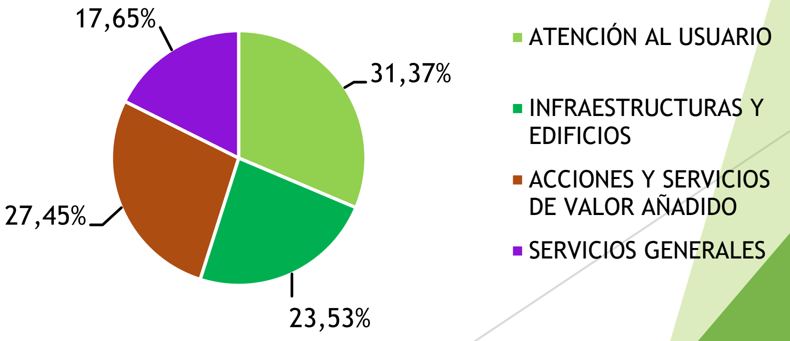
4.3. 2020ko Bezeroen emaitzak - Gipuzkoa



Bilakaera positiboa izan da aspektu guztietan (8 puntu baino gehiago jaso dituzte), eta nabarmentzekoa da **"Erabiltzailearentzako arreta" 9,26 punturekin**.

	Errentamenduan dauden enpresak	Eraikin propioa duten enpresak	% Globala
ERABILTZAILEARENTZAKO ARRETA	% 33,33	% 30,00	**% 31,37**
AZPIEGITURAK ETA ERAIKINAK	% 19,05	% 26,67	% 23,53
BALIO ERANTSIKO ZERBITZUAK	% 33,33	% 23,33	% 27,45
ZERBITZU OROKORRAK	% 19,05	% 16,67	% 17,65

Blokeen garrantziaren %a, 2020an



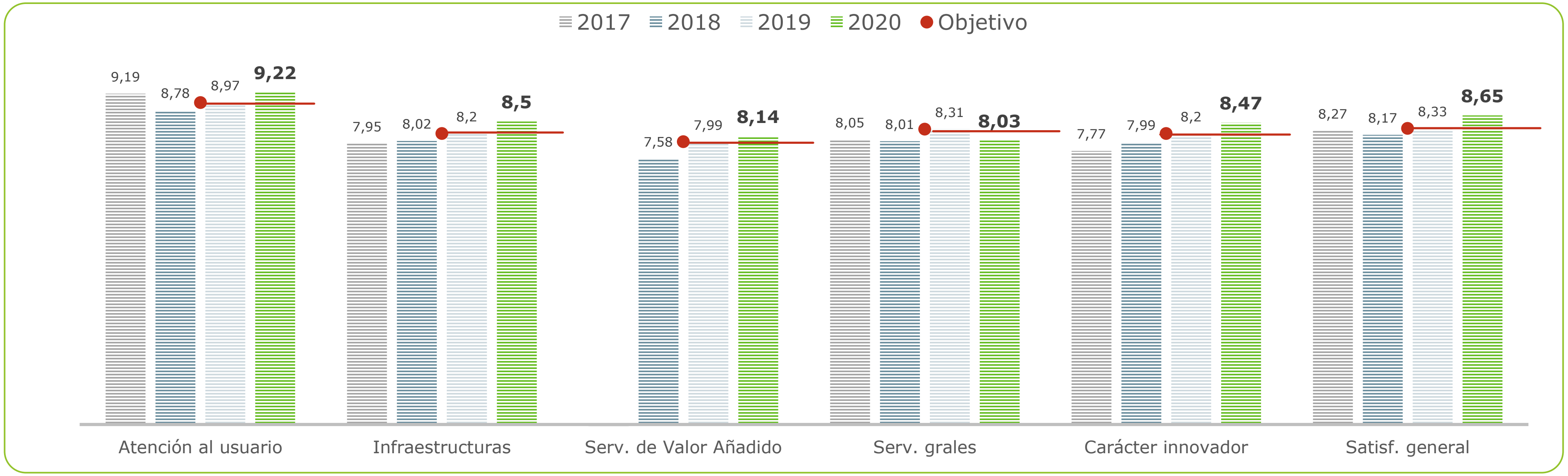
Nabarmentzekoa da gure bezeroek **"Erabiltzailearentzako arreta"** blokeari ematen dioten garrantziaren hazkundea, **% 31,37ra iritsi baita.**

BZTP - IRUZKINAK ETA IRADOKIZUNAK

GAIA	IRUZKINAK ETA IRADOKIZUNAK INKESTA BEREAN
Mugikortasuna / sarbideak (5 aipamen)	- Busaren 17 geralekuan markesina bat behar da, bai eta denborak adierazten dituzten panelak ere. - Parkera sartzeko biribilguneetan heskaiak inaustea, ikuspena kentzen baitute. - Udaleko bizikletak aparkatzeko gunea jartzea. - Eguneko zenbait ordutan leku batzuetan zaila da aparkatzea eta horietarako irtenbideak bilatzea. - Aparkatzeko oso leku gutxi daude.
Instalazioak (aipamen 1)	- Hobetzeko iradokizun gisa, uste dugu klima bezalako instalazioak berritzen inbertitu behar dela. Eraikina zaharra denez, gero eta gorabehera gehiago ditu.
Ebazteko epeak (aipamen 1)	- Bizkortasun handiagoa nahiko nuke arazoei irtenbidea emateko. Orain COVIDa dago baina, egia esan, arazoei erantzuna emateko epeak oso motelak dira. Lehiaketa bidez egiten da, eta denbora asko behar da horretarako.
Zerbitzu osagarriak (aipamen 1)	- Aldagelak parkeko eraikin guztietan (COVIDa pasatzen denean).
Enpresen arteko harremana sustatzea / lankidetza (aipamen 1)	- Oso garrantzitsutzat jotzen dut sare bateko parte izatea, kasu honetan, puntako enpresa berritzaile asko dituen teknologia-parke baten parte izatea, eta, beraz, enpresen arteko harremana sustatzea oso aberasgarria dela uste dut. Enpresen arteko topagune gehiago egotea gustatuko litzaidake horien arteko lankidetza sustatu ahal izateko.
Teknologia Parkea kontzeptua (aipamen 1)	- Erantzun negatiboenak, beste batzuetan esan dudan bezala, ez dut uste inola ere Gipuzkoako Parkeari egindako kritikatzat hartu daitezkeenik, baizik eta Euskadiko Teknologia Parkea kontzeptuari.
Aintzatespenak (7 aipamen)	- Gure asebetetze-maila oso altua da, are gehiago aurtengo zailtasunei erreparatuta, COVID-19aren ondorioz. Gure perspektibatik egokia izan da Eusko Jaurlaritzako Kultura Saileko proiektu estrategiko gisa instalatu izana Parkean. Oso pozik gaude zerbitzuaren kalitatearekin eta bertako langileen aldetik jasotako arretarekin, bai eta Zuzendaritzarengandik eta estruktura osoaren aldetik jasotakoarekin ere. - Nabarmentzekoa da COVID egoeran egindako ahalegina eta informazioaren kudeaketa ona. Gipuzkoako Parkeko jarrera eta ahalegina oso aipagarriak eta eskertzekoak dira. - Eskerrik asko guztiagatik. Lasaitasunez, pribatutasunez eta adeitasunez erabilitako espazioak. - Arreta azkarra eta eraginkorra. - Oso pozik gaude ia 14 urte hauetan gure enpresarako kokapen hau aukeratu izanagatik. Hobeena, parkeko giza taldearen gogoa, eskuragarritasuna, hurbiltasuna, profesionaltasuna eta eraginkortasuna, edozein kudeaketa eta hobekuntza erraztu dutenak. Zorionak eta Eskerrik asko. - Zerbitzu eta tratu onak. Parkeak oso ondo funtzionatzen du eta zerbitzuak egokiak dira, eta langileak konprometituak, gertukoak eta zirt edo zarteko pertsonak dira. - Une zaila bizitzen ari gara, baina ziur nago pasako dela. Animo guztioi

PARQUES TECNOLÓGICOS DE EUSKADI Parke

4.4. 2020ko Bezeroen emaitzak - EPTS

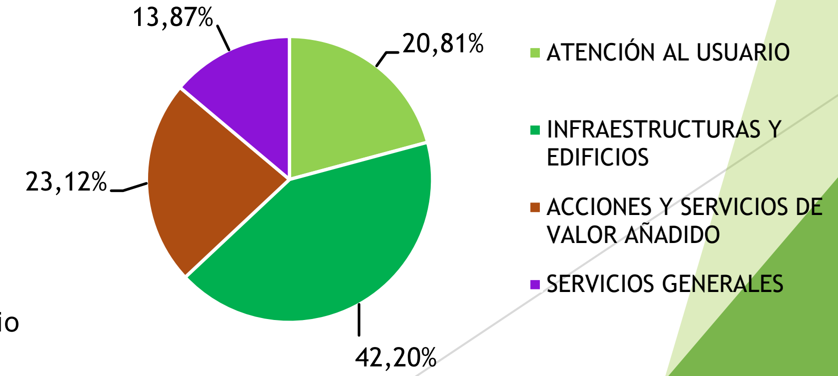


Orokorrean, goranzko joera ikusten da inkestaren arlo guztietan 2019ko puntuazioekin alderatuta.

	Errentamenduan dauden enpresak	**Eraikin propioa duten enpresak**	**% Globala**
ERABILTZAILEARENTZAKO ARRETA	% 18,45	% 24,29	% 20,81
AZPIEGITURAK ETA ERAIKINAK	**% 43,69**	**% 40,00**	**% 42,20**
BALIO ERANTZIKO EKINTZAK ETA ZERBITZUAK	% 25,24	% 20,00	% 23,12
ZERBITZU OROKORRAK	% 12,62	% 15,71	% 13,87

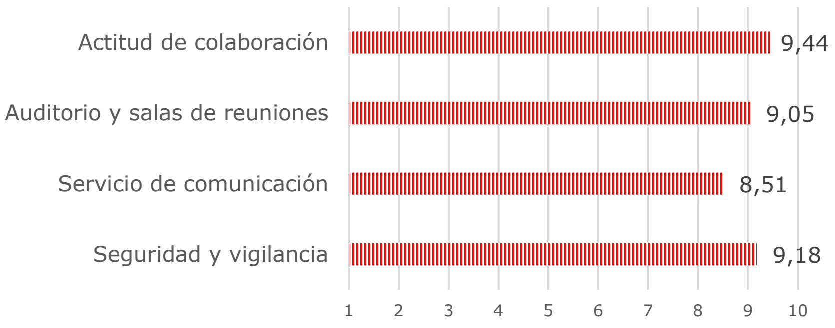
Gure bezeroen % 42k azpiegiturei eta eraikinei ematen die lehentasuna, eta % 23k balio erantsiko zerbitzuei.
Joera hori eraikin propioa duten bezeroetan nahiz parkeen jabetzako eraikinetan instalatutakoetan islatzen da.

Blokeen garrantziaren %a, 2020an



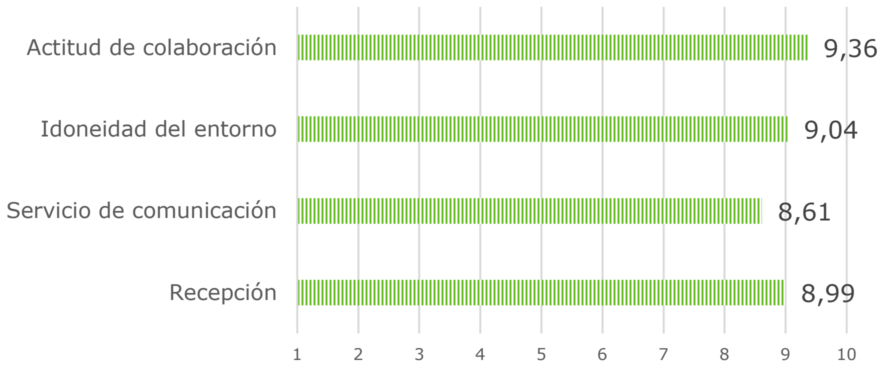
4.5. Indarguneak

Araba



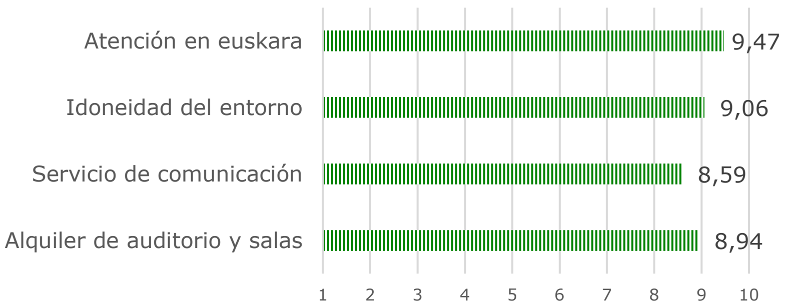
ARLOA: Erabiltzaileentzako arreta (9,12)

EPTS



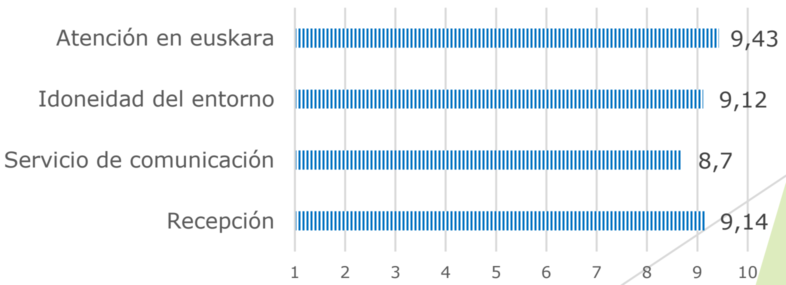
ARLOA: Erabiltzaileentzako arreta (9,22)

Gipuzkoa



ARLOA: Erabiltzaileentzako arreta (9,26)

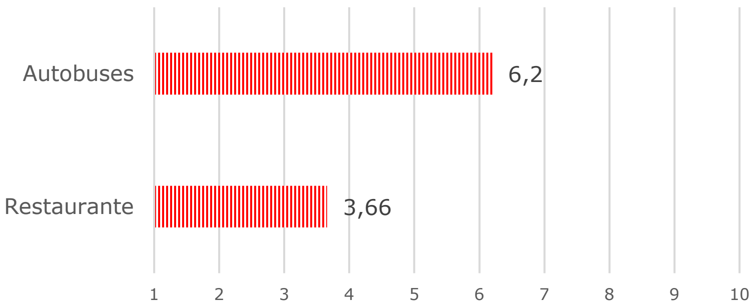
Bizkaia



ARLOA: Erabiltzaileentzako arreta (9,24)

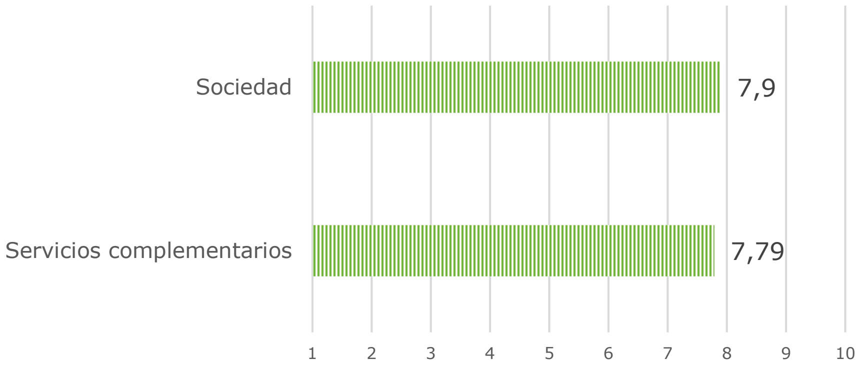
4.6. Hobekuntza-arloak

Araba



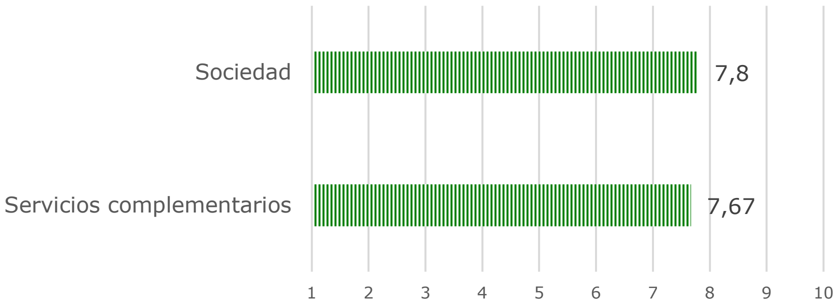
ARLOA: Zerbitzu orokorrak (8,02)

EPTS



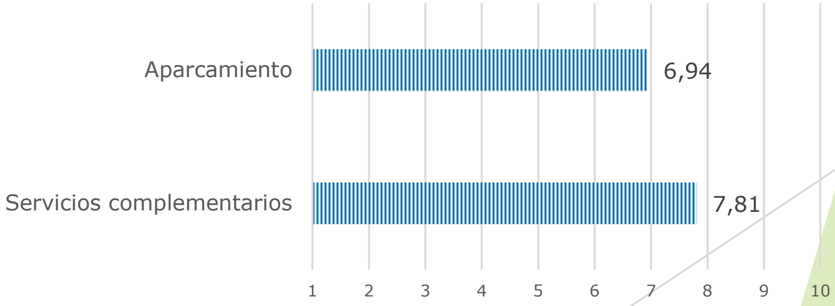
ARLOA: Balio erantziko ekintzak eta zerbitzuak (8,14)

Gipuzkoa



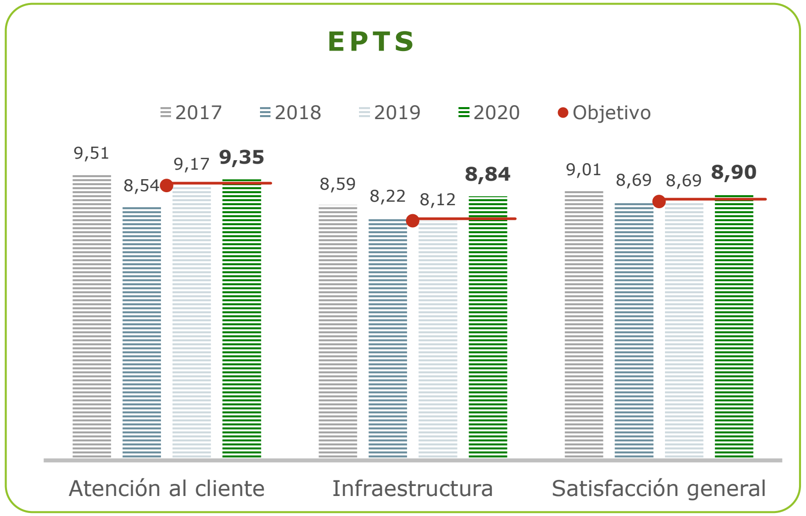
ARLOAK: Balio erantsiko ekintzak eta zerbitzuak (8,05)

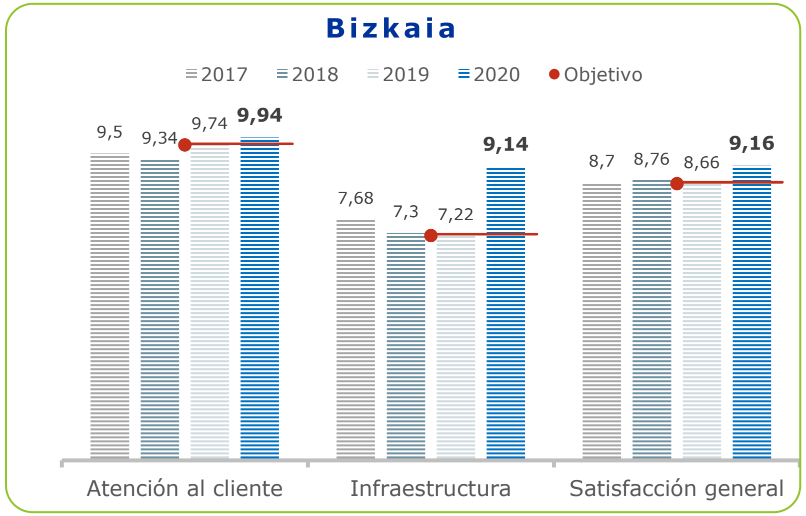
Bizkaia

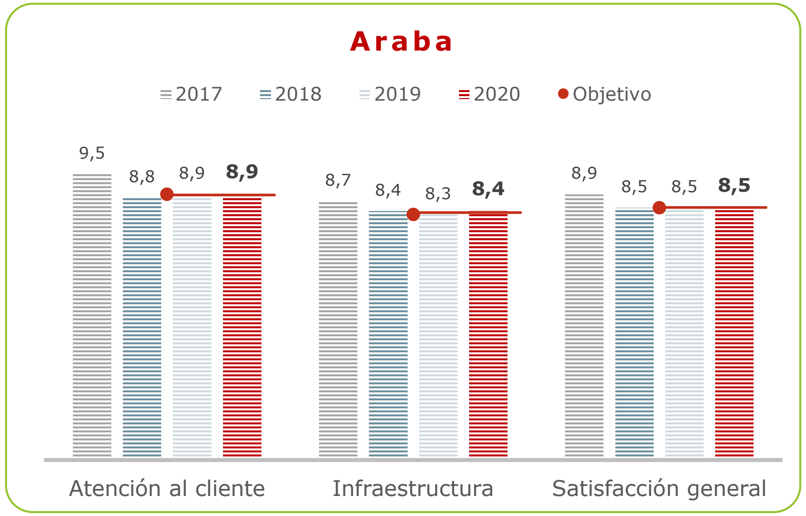


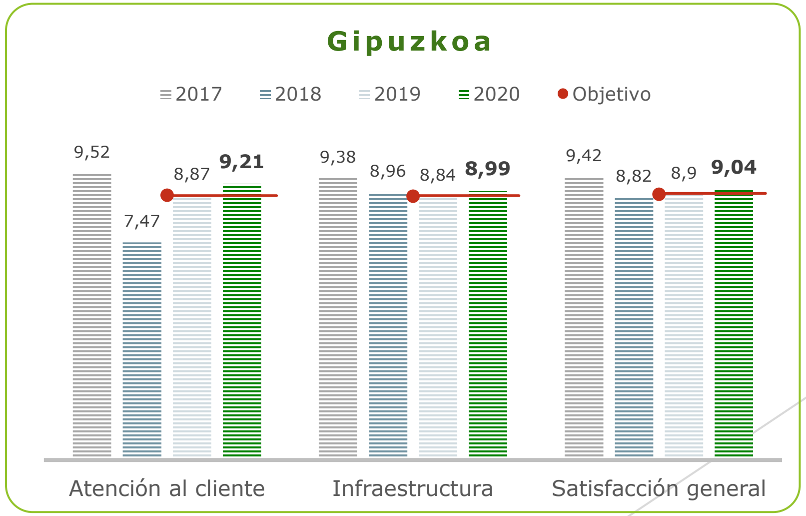
ARLOA: Balio erantsiko ekintzak eta zerbitzuak (8,22)

4.7. Aretoen erabiltzaileen emaitzak 2020









Oharra: Aretoen inguruko inkestaren emaitzak 2020an egin ahal izan diren jarduerei dagozkie. Jarduera horiek nabarmen murriztu dira aurreko urteekin alderatuta, pandemiaren ondorioz. Hala, zerbitzua hainbat hilabetez geldirik egon da, edo beste batzuetan jarduera murriztu egin da edukiera murriztu delako (COVID-19 protokoloa), jarduera presentzialak telematikekin ordezkatu direlako eta enpresak eta antolatzaileek ekitaldiak bertan behera utzi dituztelako, etab.

5. Konklusioak ----> 2021eko Ekintza-plana

Euskadiko Parke Teknologikoen Sarea (EPTS)

Konklusio nagusia: bilakaera positiboa eta asebetetze-maila handia, bai sare-mailan, bai lurraldeka.

- 2020ko Bezeroen asebetetze-inkestaren emaitzak pandemiak eta gure bezeroek eta profesionalek bizi duten egoerak baldintzatzen dituzte argi eta garbi.
- Sare eta lurralde mailan identifikatutako indarguneetan bat etortzea: sareko langileen lankidetza-jarrera, langileak euskaraz artatzea eta ingurunea enpresen kokapenerako egokia izatea.
- Marketin planean bezeroei egindako elkarrizketek erakusten dute zerbitzu orokorrek kezkatzen dituztela horiek gehien; aldiz, ez dute beti hain kontuan hartzen EPTSaren benetako balio erantsia.
- Lurralde bakoitzeko berezitasunekin bada ere, inkestaren emaitzek erakusten dute kezka komuna dagoela mugikortasunarekin lotutako alderdien inguruan.
- Beharrezkoa izango da lurralde bakoitzak bere errealitatearen berezitasunei erantzuteko neurri espezifikoak garatzea.
- Beharrezkoa da balio erantsiko ekintzak eta zerbitzuak indartzea, bereziki Networking-ari dagozkionak, enpresa bakoitzeko lehen zuzendaritza-mailen arteko harreman zuzena sustatuz.
- Inkestan item berri bi sartu dira: "Langileentzako arreta euskaraz" eta "komunikazio-zerbitzua". Biek jaso dituzte balorazio altuak. Erantzun gutxien dituzten itemak "Euskarazko langileentzako arreta‟ eta “Sare sozialak” dira.

Inkesta horren ondoriozko Ekintza Plana EPTSaren 2024 Plan Estrategiko berriaren barruan sartuko da. Bultzatu beharreko ekintza estrategikoak:

- 2021ean, beharrezkoa izango da pandemiaren testuinguruan bezeroei ematen zaien arreta sendotzen jarraitzea, bai eta gure azpiegiturak eta zerbitzuak COVID19ak markatutako errealitate berria egokitzeari buruz hausnartzen jarraitzea.
- Badirudi beharrezkoa dela EPTSko ekintza-planak oinarrizko zerbitzuak indartzera bideratzea, pertsonen egunerokotasuna malgutuz, eta haien lan-bizitza pertsonala bateratzen lagunduz (jatetxe-eta kirol-eskaintza, aisialdia…).
- Iraunkortasun, Mugikortasun eta Irisgarritasun Unibertsaleko Planak abian jartzea.
- Lurralde bakoitzeko hobekuntza-ekintza espezifikoak garatzea.
- Balio-erantsiko zerbitzuen inguruan hausnartzea. Gakoak: kalitatea lehenestea eskainitako jardueren kantitatearen aurrean. Kalitatezko networkinga indartzea (harremanak, adibidez). Adibidez: Ongi Etorri foroa, “lurreratze” prozesua hobetzea.
- Ezarritako komunikazio-politikarekin jarraitzea eta komunikazio-ekintzak indartzea, eskainitako zerbitzuei eta jarduerei balioa emateko.

OHARRA: 2021eko inkesta hobetzeko, proposatzen da enpresa dagoen eraikin motari "hirugarrenen eraikina" erantzun gisa sartzea.

Konklusioak -----> 2021eko Ekintza Plana

	Konklusioak	2021eko Ekintza Plana
Araba	• Enpresen gogobetetze-maila orokorra 8,68koa da eta gelen erabiltzaileena 8,50ekoa. • Aurreko ekitaldiarekin alderatuta, "Azpiegiturak eta eraikinak" izan da hazkunde handiena lortu duen atala, eta, era berean, eraikin propioa duten enpresek ere garrantzi handiena eman diote blokeari. Hala ere, alokairu-erregimenean dauden enpresen ustez, garrantzitsuagoa da "balio erantsiko zerbitzuak" blokea (% 46,43). • Autobusa eta jatetxea itemetan erregistratu dira balorazio baxuenak. Zerbitzu horiek hobetzeko lanean jarraitzen da.	• Bezeroek galdetegietan helarazitako iradokizunei eta hobekuntzei erantzutea eta erregistratutako hobekuntza-arloen jarraipena egitea hiru hilean behin. • Itemen bat (galdera) 6 punturekin edo gutxiagorekin puntuatu duten enpresa guztiekin harremanetan hartzea, arrazoia eta egin daitezkeen hobekuntzak identifikatzeko. • Aretoen alokairu-zerbitzuaren jarraipena indartzea enpresa esleipendunarekin, gogobetetasun-galdetegiari erantzun zabalagoa emateko, horrela ezagutzen baititugu enpresa-bezeroen beharrak. • Garraio eta jatetxe-zerbitzuak aztertzea eta hobetzeko iradokizunak egitea.
Bizkaia	• Enpresen gogobetetze-maila orokorra 8,63koa da eta gelen erabiltzaileena 9,16koa. • Gutxien baloratu dena aparkalekua da; hala ere, balorazioa 1,49/10 puntu handitu da aurreko urtearekin alderatuta, eta eremu hori hobetzeko lanean jarraitzen da. • Arlo guztiek egin dute hobera, 2019ko datuekin alderatuta. "Azpiegiturak eta eraikinak" atalak izan du hazkunderik handiena, aurreko ekitaldiarekin alderatuta. Era berean, garrantzi handien ematen zaion blokea izaten jarraitzen du.	• Bezeroek galdetegietan helarazitako iradokizunei eta hobekuntzei erantzutea eta erregistratutako hobekuntza-arloen jarraipena egitea hiru hilean behin. • Itemen bat (galdera) 6 punturekin edo gutxiagorekin puntuatu duten enpresa guztiekin harremanetan jartzea, arrazoia ezagutzeko eta egin daitezkeen hobekuntzak identifikatzeko. • Mugikortasun arloan ekimen berriak martxan jartzea (EPTSko Mugikortasuna Plana) eta garraioaren eta mugikortasunaren arloan eskumena duten erakundeekiko koordinazioa indartzea. • 101. eraikineko auditoria eraberritzea eta aretoen zerbitzuko ikus-entzunezko baliabideak hobetzea.
Gipuzkoa	• Enpresen gogobetetze-maila orokorra 8,66koa da eta gelen erabiltzaileena 9,04koa. • Gutxien baloratu den gaia "zerbitzu osagarriak" (7,67) izan da, batez ere, COVID-19ak jarduera jakin batzuk (gimnasioa, office-jangela, etab.) eten dituelako. • Atal guztietan hobetu da puntuazioa, eta 8/10 bikaintasun-mailari eutsi zaio. "Erabiltzailearentzako arreta" atala da bilakaera hobeena duena 2019 urtearekin alderatuta. Gainera, garrantzi gehien ematen dioten blokea izatera pasa da. • Azpimarratzekoak dira item berriak: "langileentzako arreta euskaraz" 9,47 punturekin eta "EPTSko Komunikazio Zerbitzua" 8,59 punturekin.	• Bezeroek galdetegietan helarazitako iradokizunak, oharrak eta hobekuntzak erregistratzea. Bezeroekin harremanetan jartzea eta erregistratutako hobekuntza-arloen jarraipena egitea hiru hilean behin. • Itemen bat (galdera) 6 punturekin edo gutxiagorekin puntuatu duten enpresa guztiekin harremanetan jartzea, arrazoia eta izan daitezkeen hobekuntzak identifikatzeko eta jarraipena egiteko erregistroak sortzeko. • "Ez du erantzuten" gehien dituzten itemak aztertzea, eta, hala badagokio, itemaren edukiari, parte-hartzeari edota materialari buruzko informazio-ekintzak egitea bezero horiei. • Eraikinetako instalazio fotovoltaikoekin jarraitzea (B9-B2).

PARQUES TECNOLÓGICOS DE EUSKADI Parke

6. Eranskina: emaitza zehatzak

Laginaren ehunekoa	% 38,40	% 44,57	% 35,64	% 50,0
	2017	**2018**	**2019**	**2020**
1- ERABILTZAILEENTZAKO ARRETA	**8,64**	**8,86**	**9,08**	**9,12**
1 - TELEFONO BIDEZO ARRETA ETA LANGILEEN ERANTZUNA	8,73	8,83	9,08	9,04
2 - LANGILEEN ADEITASUNA / ELKARLANERAKO PRESTUTASUNA	8,82	9,18	9,29	9,44
3 - LANGILEEN BIZKORTASUNA ETA ERAGINKORTASUNA	8,38	8,56	8,88	9,00
4- LANGILEENTZAKO ARRETA EUSKARAZ	--	--	--	9,00
2- AZPIEGITURAK ETA ERAIKINAK	**8,27**	**8,32**	**8,69**	**8,83**
5- URBANIZAZIOA	8,47	8,56	8,83	8,98
6 - ERAIKINAK ETA BERTAKO INSTALAZIOAK	7,93	8,02	8,53	8,59
7 - AUDITORIUMA ETA BILERA-GELAK	8,67	8,65	8,81	9,05
8 - ERAIKINEN SEINALEZTAPENA	7,94	7,97	8,01	8,60
9 - URBANIZAZIOAREN SEINZALEZTAPENA (SARBIDEAK ETA BARNEA)	7,76	7,88	8,12	8,55
10 - APARKALEKUAK	8,36	8,10	8,69	8,82
11 - ELURRA KENTZEKO ZERBITZUA	8,38	8,28	9,05	8,99
12 - PARKEAREN ZAINTZE-EGOERA OROKORRA	8,61	8,73	9,01	8,94
13 - INGURUAREN EGOKITASUNA ZURE ENPRESARENTZAT	8,33	8,68	9,16	8,93
3- BALIO ERANTSIKO EKINTZAK ETA ZERBITZUAK	**--**	**7,66**	**8,36**	**8,13**
14 - ENPRESEN LEHIAKORTASUNA HOBETZEKO ZERBITZUAK (Networkinga, lankidetza-inguruneak, kooperazioa)	--	7,42	8,45	8,11
15 - ZERBITZUAK PROFESIONALENTZAT (jardunaldi informatiboak, formazioa, SPRI antenak)	--	7,86	8,55	8,25
16- ZERBITZU OSAGARRIAK (kirol-eta gizarte arloko ekimenak, udalekuak, Mobildesk)	--	8,00	8,36	7,88
17- GIZARTEA (zaletasun zientifikoak sustatzeko ekintzak, etab.)	--	7,34	8,08	7,91
18- EUSKADIKO PARKE TEKNOLOGIKOEN SAREAREN KOMUNIKAZIO-ZERBITZUA ENPRESEN ZERBITZURA]	--	--	--	8,51
4- ZERBITZU OROKORRAK	**7,72**	**7,75**	**8,06**	**8,02**
19 - TEKNOLOGIA PARKEKO HARRERA-LEKUA	8,50	8,65	8,85	8,98
20 - AUDITORIUMA ETA BILERA GELAK ALOKATZEKO ZERBITZUA	8,22	8,38	8,70	9,03
21 - SEGURTASUNA ETA ZAINTZA	8,78	8,90	9,28	9,18
22 - MANTZENTZE-LANAK ETA GORABEHEREN KUDEAKETA	8,28	8,35	8,68	8,84
23 - TELEKOMUNIKAZIOAK (ZUNTZ OPTIKOA, WIFIA, i2Basque, EDUROAM…)	7,62	8,19	8,37	8,24
24 - ERAIKINEN GARBIKETA ZERBITZUA	8,39	8,35	8,86	8,96
25 - WEBGUNEA (www.parke.eus)	7,55	7,92	8,35	8,49
26 - EUSKOTEK ALDIZKARIA	7,50	7,69	8,35	8,35
27 - ENPRESA-BULETINA	8,20	7,87	8,54	8,24
28 - SARE SOZIALAK (Facebook, Twitter, Youtube, RSS)	8,09	7,48	8,48	8,04
29 - AUTOBUSAK	5,00	5,82	5,66	6,20
30 - JATETXEA	6,55	5,45	4,59	3,66
5- PARKEAREN IZAERA BERRITZAILEA	**7,67**	**7,87**	**8,35**	**8,34**
GOGOBETETASUN-MAILA OROKORRA	**8,06**	**8,23**	**8,54**	**8,68**

Oharra:

Berdez markatu dira 2019ko datuekin alderatuta 0,5 puntutik gorako igoera izan duten itemak, eta gorriz 2019ko datuekin alderatuta, 0,5 puntutik gorako jaitsiera izan dutenak.

Laginaren ehunekoa	%25,10	% 25,94	% 31,73	% 28,93
	2017	2018	2019	2020
1- ERABILTZAILEENTZAKO ARRETA	8,75	9,02	9,02	9,24
1 - TELEFONO BIDEZKO ARRETA ETA LANGILEEN ERANTZUNA	8,89	8,95	8,96	9,17
2 - LANGILEEN ADEITASUNA / ELKARLANERAKO PRESTUTASUNA	8,84	9,25	9,17	9,32
3 - LANGILEEN BIZKORTASUNA ETA ERAGINKORTASUNA	8,53	8,85	8,94	9,05
4- LANGILEENTZAKO ARRETA EUSKARAZ	--	--	--	9,43
2- AZPIEGITURAK ETA ERAIKINAK	7,52	7,77	7,80	8,25
5 - URBANIZAZIOA	8,03	8,25	8,26	8,66
6 - ERAIKINAK ETA BERTAKO INSTALAZIOAK	7,53	7,87	8,21	8,16
7 - AUDITORIUMA ETA BILERA-GELAK	7,95	8,31	8,37	8,68
8 - ERAIKINEN SEINALEZTAPENA	7,03	7,34	7,28	7,88
9 - URBANIZAZIOAREN SEINZALEZTAPENA (SARBIDEAK ETA BARNEA)	7,11	7,48	7,40	7,93
10 - APARKALEKUAK	5,73	5,91	5,45	6,94
11 - PARKEAREN ZAINTZE-EGOERA OROKORRA	8,09	8,24	8,58	8,60
12 - INGURUAREN EGOKITASUNA ZURE ENPRESARENTZAT	8,67	8,75	8,86	9,12
3- BALIO ERANTSIKO EKINTZAK ETA ZERBITZUAK	--	7,38	7,84	8,22
13 - ENPRESEN LEHIAKORTASUNA HOBETZEKO ZERBITZUAK (Networkinga, lankidetza-inguruneak, kooperazioa)	--	7,55	7,64	8,18
14 - ZERBITZUAK PROFESIONALENTZAT (jardunaldi informatiboak, formazioa, SPRI antenak)	--	7,67	8,11	8,41
15- ZERBITZU OSAGARRIAK (kirol-eta gizarte arloko ekimenak, udalekuak, Mobildesk)	--	7,16	7,83	7,81
16- GIZARTEA (zaletasun zientifikoak sustatzeko ekintzak, etab.)	--	7,16	7,78	7,98
17- EUSKADIKO PARKE TEKNOLOGIKOEN SAREAREN KOMUNIKAZIO-ZERBITZUA ENPRESEN ZERBITZURA]	--	--	--	8,70
4- ZERBITZU OROKORRAK	7,84	7,99	8,23	8,61
18 - TEKNOLOGIA PARKEKO HARRERA-LEKUA	8,58	8,64	8,75	9,14
19 - AUDITORIUMA ETA BILERA GELAK ALOKATZEKO ZERBITZUA	8,41	5,52	8,30	8,96
20 - SEGURTASUNA ETA ZAINTZA	7,96	8,28	8,22	8,73
21 - MANTZENTZE-LANAK ETA GORABEHEREN KUDEAKETA	7,91	8,02	8,43	8,67
22 - TELEKOMUNIKAZIOAK (ZUNTZ OPTIKOA, WIFIA, i2Basque, EDUROAM…)	7,42	7,45	7,41	8,48
23 - WEBGUNEA (www.parke.eus)	7,76	7,92	8,28	8,47
24 - EUSKOTEK ALDIZKARIA	7,45	7,74	8,21	8,50
25 - ENPRESA-BULETINA	7,54	7,65	8,19	8,57
26 - SARE SOZIALAK (Facebook, Twitter, Youtube, RSS)	7,52	7,67	8,23	8,00
5- PARKEAREN IZAERA BERRITZAILEA	**7,84**	**8,00**	**8,23**	**8,50**
GOGOBETETASUN-MAILA OROKORRA	8,19	8,09	8,28	8,63

Oharra:

Berdez markatu dira 2019ko datuekin alderatuta 0,5 puntutik gorako igoera izan duten itemak, eta gorriz 2019ko datuekin alderatuta, 0,5 puntutik gorako jaitsiera izan dutenak.

Laginaren ehunekoa	% 47,0	% 35,34	% 33,86	% 34,69
	2017	2018	2019	2020
1- ERABILTZAILEENTZAKO ARRETA	**9,19**	**8,78**	**8,76**	**9,26**
1 - TELEFONO BIDEZKO ARRETA ETA LANGILEEN ERANTZUNA	9,15	8,78	8,85	9,30
2 - LANGILEEN ADEITASUNA / ELKARLANERAKO PRESTUTASUNA	9,22	9,00	8,88	9,35
3 - LANGILEEN BIZKORTASUNA ETA ERAGINKORTASUNA	--	8,57	8,55	8,94
4- LANGILEENTZAKO ARRETA EUSKARAZ	--	--	--	9,47
2- AZPIEGITURAK ETA ERAIKINAK	**8,41**	**8,14**	**8,05**	**8,40**
5 - ERAIKINAK ETA BERTAKO INSTALAZIOAK	7,89	8,04	7,74	8,36
6 - AUDITORIUMA ETA BILERA-GELAK	8,84	8,31	8,32	8,71
7 - ERAIKINEN SEINALEZTAPENA	8,32	7,85	7,74	7,90
8 - URBANIZAZIOAREN SEINZALEZTAPENA (SARBIDEAK ETA BARNEA)	8,13	7,78	7,65	7,92
9 - PARKEAREN ZAINTZE-EGOERA OROKORRA	--	8,06	8,07	8,48
10 - INGURUAREN EGOKITASUNA ZURE ENPRESARENTZAT	8,89	8,81	8,79	9,06
3- BALIO ERANTSIKO EKINTZAK ETA ZERBITZUAK	**--**	**7,82**	**8,00**	**8,05**
11 - ENPRESEN LEHIAKORTASUNA HOBETZEKO ZERBITZUAK (Networkinga, lankidetza-inguruneak, kooperazioa)	--	7,68	8,00	7,98
12 - ZERBITZUAK PROFESIONALENTZAT (jardunaldi informatiboak, formazioa, SPRI antenak)	--	8,05	8,33	8,21
13- ZERBITZU OSAGARRIAK (kirol-eta gizarte arloko ekimenak, udalekuak, Mobildesk)	--	7,83	7,81	7,67
14- GIZARTEA (zaletasun zientifikoak sustatzeko ekintzak, etab.)	--	7,71	7,87	7,80
15- EUSKADIKO PARKE TEKNOLOGIKOEN SAREAREN KOMUNIKAZIO-ZERBITZUA ENPRESEN ZERBITZURA]	--	--	--	8,59
4- ZERBITZU OROKORRAK	**8,79**	**8,26**	**8,23**	**8,64**
16 - TEKNOLOGIA PARKEKO HARRERA-LEKUA	--	8,30	8,26	8,79
17 - AUDITORIUMA ETA BILERA GELAK ALOKATZEKO ZERBITZUA	8,95	8,10	7,88	8,94
18 - SEGURTASUNA ETA ZAINTZA	--	8,59	8,28	8,76
19 - MANTZENTZE-LANAK ETA GORABEHEREN KUDEAKETA	8,69	8,24	8,03	8,88
20 - TELEKOMUNIKAZIOAK (ZUNTZ OPTIKOA, WIFIA, i2Basque, EDUROAM…)	8,63	8,09	8,13	8,64
21 - WEBGUNEA (www.parke.eus)	--	8,25	8,29	8,48
22 - EUSKOTEK ALDIZKARIA	--	8,18	8,43	8,41
23 - ENPRESA-BULETINA	--	8,28	8,21	8,31
24 - SARE SOZIALAK (Facebook, Twitter, Youtube, RSS)	--	8,15	8,55	8,54
5- PARKEAREN IZAERA BERRITZAILEA	**--**	**8,09**	**8,02**	**8,57**
GOGOBETETASUN-MAILA OROKORRA	**8,60**	**8,23**	**8,26**	**8,66**

Oharra:

Berdez markatu dira 2019ko datuekin alderatuta 0,5 puntutik gorako igoera izan duten itemak, eta gorriz 2019ko datuekin alderatuta, 0,5 puntutik gorako jaitsiera izan dutenak.

PARQUES TECNOLÓGICOS DE EUSKADI Parke

Sarea

Laginaren ehunekoa	% 33,07	% 34,98
	2019	**2020**
1- ERABILTZAILEENTZAKO ARRETA	**8,97**	**9,22**
1 - TELEFONO BIDEZKO ARRETA ETA LANGILEEN ERANTZUNA	8,96	9,17
2 - LANGILEEN ADEITASUNA / ELKARLANERAKO PRESTUTASUNA	9,12	9,36
3 - LANGILEEN BIZKORTASUNA ETA ERAGINKORTASUNA	8,82	9,00
4- LANGILEENTZAKO ARRETA EUSKARAZ	--	9,35
2- AZPIEGITURAK ETA ERAIKINAK	**8,21**	**8,51**
5 - ERAIKINAK ETA BERTAKO INSTALAZIOAK	8,15	8,35
6 - AUDITORIUMA ETA BILERA-GELAK	8,46	8,80
7 - ERAIKINEN SEINALEZTAPENA	7,56	8,09
8 - URBANIZAZIOAREN SEINZALEZTAPENA (SARBIDEAK ETA BARNEA)	7,62	8,10
9 - PARKEAREN ZAINTZE-EGOERA OROKORRA	8,54	8,66
10 - INGURUAREN EGOKITASUNA ZURE ENPRESARENTZAT	8,90	9,04
3- BALIO ERANTSIKO EKINTZAK ETA ZERBITZUAK	**7,99**	**8,14**
11 - ENPRESEN LEHIAKORTASUNA HOBETZEKO ZERBITZUAK (Networkinga, lankidetza-inguruneak, kooperazioa)	7,91	8,10
12 - ZERBITZUAK PROFESIONALENTZAT (jardunaldi informatiboak, formazioa, SPRI antenak)	8,26	8,31
13- ZERBITZU OSAGARRIAK (kirol-eta gizarte arloko ekimenak, udalekuak, Mobildesk)	7,93	7,79
14- GIZARTEA (zaletasun zientifikoak sustatzeko ekintzak, etab.)	7,87	7,90
15- EUSKADIKO PARKE TEKNOLOGIKOEN SAREAREN KOMUNIKAZIO-ZERBITZUA ENPRESEN ZERBITZURA]	--	8,61
4- ZERBITZU OROKORRAK	**8,31**	**8,61**
16 - TEKNOLOGIA PARKEKO HARRERA-LEKUA	8,64	8,99
17 - AUDITORIUMA ETA BILERA GELAK ALOKATZEKO ZERBITZUA	8,27	8,98
18 - SEGURTASUNA ETA ZAINTZA	8,46	8,87
19 - MANTZENTZE-LANAK ETA GORABEHEREN KUDEAKETA	8,38	8,78
20 - TELEKOMUNIKAZIOAK (ZUNTZ OPTIKOA, WIFIA, i2Basque, EDUROAM…)	7,81	8,46
21 - WEBGUNEA (www.parke.eus)	8,30	8,48
22 - EUSKOTEK ALDIZKARIA	8,28	8,43
23 - ENPRESA-BULETINA	8,28	8,40
24 - SARE SOZIALAK (Facebook, Twitter, Youtube, RSS)	8,37	8,15
5- PARKEAREN IZAERA BERRITZAILEA	**8,20**	**8,47**
GOGOBETETASUN-MAILA OROKORRA	**8,33**	**8,65**

Oharra:

Berdez markatu dira 2019ko datuekin alderatuta 0,5 puntutik gorako igoera izan duten itemak, eta gorriz 2019ko datuekin alderatuta, 0,5 puntutik gorako jaitsiera izan dutenak.