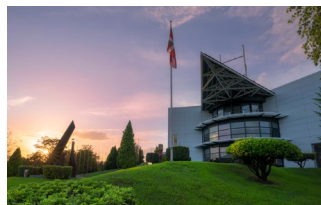


**Leioa**  
(Parque Científico UPV/EHU)



**Zamudio / Derio**



**Donostia (Miramon)**



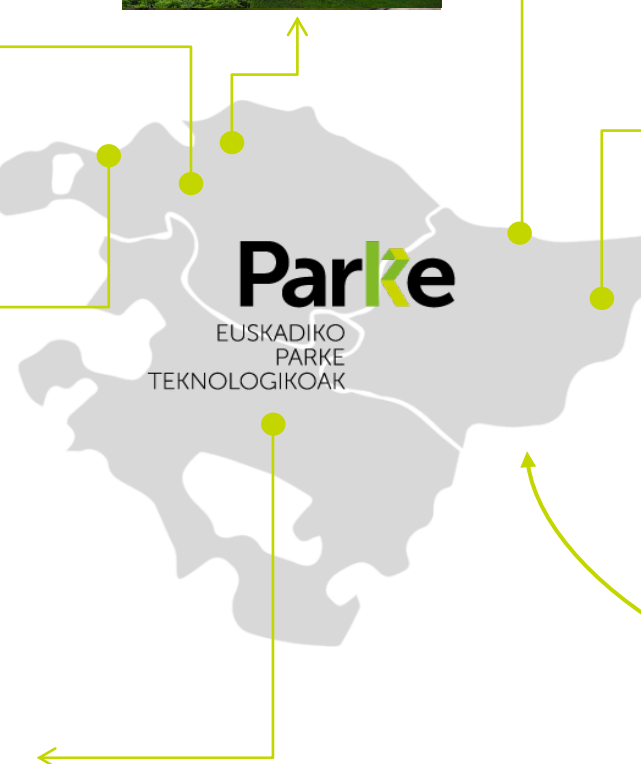
**Abanto**  
(Ezkerraldea / Meatzaldea)



**Hernani (Galarreta)**



**Vitoria-Gasteiz (Miñano)**



**País Vasco**

# Índice

1. Desarrollo de la encuesta 2021
2. Resumen de acciones 2021
3. Resultados encuesta de satisfacción 2021
4. Conclusiones -> Plan de acción
5. Anexo: Resultados detallados

# 1. Desarrollo de la encuesta 2021

La Red de Parques Tecnológicos de Euskadi (en adelante RPTE) ha lanzado en 2021 su nuevo Plan Estratégico con horizonte 2024. Uno de los pilares de la propuesta de valor de la RPTE consiste en "ofrecer espacios e infraestructuras de vanguardia y referentes y servicios diferenciales, que configuren un entorno de trabajo de máxima calidad", para lo que resulta de gran valor conocer la opinión de nuestros clientes.



**Objetivo:** conocer el grado de satisfacción de los clientes de la Red de Parques Tecnológicos de Euskadi (RPTE).



**Cuestionario** contrastado y mejorado sistemáticamente; tendencias disponibles desde 1997.



Se ha obtenido una **participación del 32,42% (-2,56)**: 52,54% en PTA (+2,54), 25,45% en PCTB (-3,48), y 27,65% en PCTG (-7,04).



## 2. Resumen de acciones 2021



## Red de Parques Tecnológicos de Euskadi (RPTE)

| APARTADO                            | ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE 2021   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Acercamiento a las empresas</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de visitas anuales para conocer de primera mano las inquietudes y necesidades de los clientes de la RPTE.</li> </ul>  |
| <b>Infraestructuras y edificios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Redacción de planes de Sostenibilidad, Movilidad y Accesibilidad universal de los Parques Tecnológicos de Euskadi (PSMAU) y presentación contraste a clientes.</li> <li>Licitación conjunta para redacción Proyecto Monitorización de Consumos y Control Eficiencia Energética en los edificios propiedad Red de Parques.</li> <li>Licitación conjunta para la realización de Auditorías Energéticas en 2022 en los Edificios de la Red de Parques.</li> <li>Desarrollo Plan Específico de Actuación de Sostenibilidad y traslado a la Comisión de Sostenibilidad de Gobierno Vasco</li> <li>Participación en el grupo de trabajo de sostenibilidad de Sprilur.</li> <li>Desarrollo Proyecto de Salas de Creatividad para la Red de Parques</li> <li>Presentación a varios programas de financiación en sostenibilidad Manifestación de Interés -Fondos Next- y solicitud PIREP</li> <li>Seguimiento Alianzas EVE, Sprilur e IHOBE.</li> <li>Infraestructura acreditada para Hazi Fundazioa en Accesibilidad (Edificios Centrales de la Red de Parques)</li> </ul> |



## Red de Parques Tecnológicos de Euskadi (RPTE)

| APARTADO                       | ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE 2021  |
|--------------------------------|--|
| <b>Servicios Diferenciales</b> | <p>Desarrollo de un nuevo naming de marca para los Servicios Diferenciales de la RPTE para favorecer su conocimiento y posicionamiento entre las entidades instaladas en la Red de Parques Tecnológicos de Euskadi.</p> <p><b>BEParke</b><br/>Desarrollo de servicios en los ayudamos a las personas y empresas del ecosistema a aprovechar toda su potencialidad y disfrutar profesional y vivencialmente la experiencia Parke.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de un protocolo de acogida para las nuevas empresas</li> <li>• Desarrollo de servicios complementarios para las personas: Espacios de office, espacios en itinerancia, actividades de salud y bienestar, udalekuak,...</li> <li>• Realización de la Encuesta de Actividad anual de las entidades de la RPTE</li> </ul> <p><b>K·business</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de servicios que, a través de la generación de espacios de encuentro, ayudan a las empresas Parke a relacionarse para desarrollar negocio con otras empresas y agentes del entorno. Celebración de 6 iniciativas en las que han participado más de 250 empresas y en las que se han celebrado numerosos encuentros bilaterales que han dado lugar a acuerdos y colaboraciones.</li> </ul> <p><b>K·talent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de servicios que favorecen atraer capital humano al Parke y que fidelizan el talento de nuestras empresas a través del desarrollo profesional y el fomento de las vocaciones científico-tecnológicas. Celebración de 9 iniciativas en las que han tomado parte más de 2.300 personas.</li> </ul> <p><b>K·impulse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de servicios que ayudan a las empresas a crecer, a ser más visibles y reconocidas, a llegar al mercado con éxito o alcanzar nuevos mercados y conseguir ser un referente de los valores Parke en el exterior. Celebración de 8 encuentros con agentes financiadores en los que han participado más de 340 empresas.</li> </ul> <p><b>K·future</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de servicios que anticipan a nuestras empresas a los cambios de paradigma tecnológicos y nuevos retos digitales en la economía. Desarrollo de grupos de trabajo y acciones formativas en ámbitos como Blockchain, Inteligencia Artificial, Big Data,... en los que han tomado parte más de 160 empresas.</li> </ul> |
| <b>Servicios generales</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación: En relación a la COVID-19 se ha mantenido durante el año 2021 una comunicación continua con clientes y personas que nos ha permitido informar y tomar decisiones en tiempo y forma. Se ha continuado con la mejora de los canales de comunicación, facilitando a las empresas su uso como herramienta de comunicación para sus proyectos. Adecuación de la web sobre nuestro compromiso con la sociedad y servicios diferenciales.</li> </ul>   |



| PARKE   | APARTADO                            | ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE 2021   |
|---------|-------------------------------------|---|
| Araba   | <b>Infraestructuras y edificios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructuras y Edificios:<br/>Adecuación, puesta en marcha y restauración Restaurante del Parque de Araba<br/>Adecuación, puesta en marcha y restauración Edificio E9: alquiler espacios<br/>Licitación puesta en marcha Túnel del Viento</li> <li>• Sostenibilidad:<br/>Redacción 8 proyectos para implantación de energías renovables.<br/>Redacción Proyecto para la mejora de la Red de saneamiento y abastecimiento de agua<br/>Participación mesas de trabajo ODS -9-.</li> <li>• Movilidad:<br/>Continuidad del Convenio de colaboración con la Diputación Foral de Álava y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para la mejora del transporte de viajeros entre Vitoria-Gasteiz y el Parque.<br/>Participación en el Plan de Movilidad de la ciudad de Vitoria-Gasteiz, Participación en el Plan de Industria de Vitoria-Gasteiz</li> <li>• Urbanismo/Ampliación Parque:<br/>Formulación del Plan de Sectorización para la tramitación urbanística de la ampliación del Parque<br/>Finalización 10ª modificación del Plan Parcial<br/>Participación Plan General Alava Central</li> </ul>  |
|         | <b>Servicios generales</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora del servicio de transporte entre Vitoria-Gasteiz y el Parque con el incremento de tres nuevos servicios en formato lanzadera</li> </ul>   |
| Bizkaia | <b>Infraestructuras y edificios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructuras y Edificios:<br/>Finalización de las obras de urbanización de Ezkerraldea-Meatzaldea (Abanto).<br/>Continuación obras Edificio EIC/Sede del campus Abanto<br/>Reforma del Auditorio, zona recepción y construcción sala multiusos Edificio 101 Campus Zamudio-Derio.<br/>Comienzo de obras para la conexión peatonal Geldo-Derio.<br/>Ejecución Obras BC3 en edificio Sede Leioa.</li> <li>• Sostenibilidad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de proyectos de instalación de energía fotovoltaica (12 edificios y Alumbrado Público - Campsu Zamudio-Derio y Leioa-)</li> <li>• Digitalización (control lumínico, zonas comunes..) de varios edificios Zamudio -Derio (101-407)</li> <li>• Redacción proyecto cambio envolvente térmica Edificio 100</li> </ul> </li> <li>• Movilidad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de puntos de recarga en garajes para vehículos eléctricos</li> </ul> </li> <li>• Urbanismo/Ampliación Parque: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación proyecto reparcelación Geldo (FAES)</li> <li>• Segregación parcela 14 Abanto</li> <li>• Licitación Obra Urbanización UE3</li> </ul> </li> </ul> |
|         | <b>Servicios Generales</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y puesta en marcha mejora de medios audiovisuales y técnicos B9</li> </ul>  |



| PARKE           | APARTADO                            | ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE 2021  |
|-----------------|-------------------------------------|--|
| <b>Gipuzkoa</b> | <b>Infraestructuras y edificios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructuras y Edificios:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción Edificio A2.2</li> <li>• Adecuación de locales en A11 y B2 para comercialización</li> <li>• Mejora acústica sala 23</li> </ul> </li> <li>• Accesibilidad:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio para la mejora de acceso lateral del B8</li> </ul> </li> <li>• Sostenibilidad               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de proyectos de instalación de energía fotovoltaica (4 edificios)</li> <li>• Cambio Iluminación LED en edificios B9, A1.1, A1.2</li> </ul> </li> <li>• Urbanismo/Ampliación Parque:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de detalle y segregación de parcela en campus Galarreta</li> </ul> </li> </ul> |
|                 | <b>Servicios Generales</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y puesta en marcha mejora de medios audiovisuales y técnicos B9</li> </ul>   |

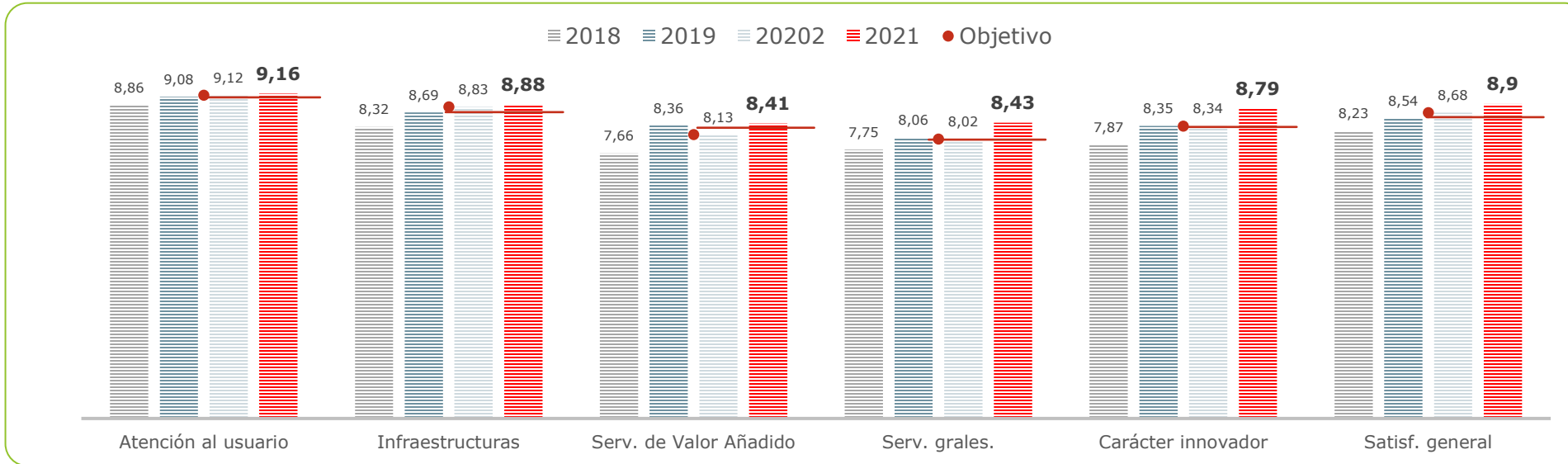




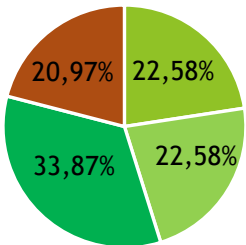
# 3. Resultados encuesta satisfacción 2021



## 4.1. Bezeroen emaitzak 2021 Resultados Clientes - Araba



En líneas generales, se aprecia una tendencia al alza en todas las áreas de la encuesta respecto a las puntuaciones del año 2020, todos los aspectos puntúan más de 8/10. El área que más sube es la de Servicios Generales (+0,42), y se aprecia un incremento considerable en la percepción del carácter innovador del parque (+0,45)



### % importancia de bloques 2021

- ATENCIÓN AL USUARIO
- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS
- ACCIONES Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO
- SERVICIOS GENERALES

Respecto al ejercicio 2020 se aprecia un incremento en la importancia que dan nuestros clientes al bloque de "Atención al usuario" (+3,71) en detrimento de aspectos vinculados a "Infraestructuras y edificios" (-3,83).

|                                       | Empresas en arrendamiento |                      |                           | Empresas con edificio propio | %Global |
|---------------------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|------------------------------|---------|
|                                       | Propiedad de terceros     | Propiedad del Parque | Dato global arrendamiento |                              |         |
| ATENCIÓN AL USUARIO                   | 18,18%                    | 22,86%               | 21,74%                    | 25,00%                       | 22,58%  |
| INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS          | 27,27%                    | 20,00%               | 21,74%                    | 25,00%                       | 22,58%  |
| ACCIONES Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO | 45,45%                    | 31,43%               | 34,78%                    | 31,25%                       | 33,87%  |
| SERVICIOS GENERALES                   | 9,09%                     | 25,71%               | 21,74%                    | 18,75%                       | 20,97%  |

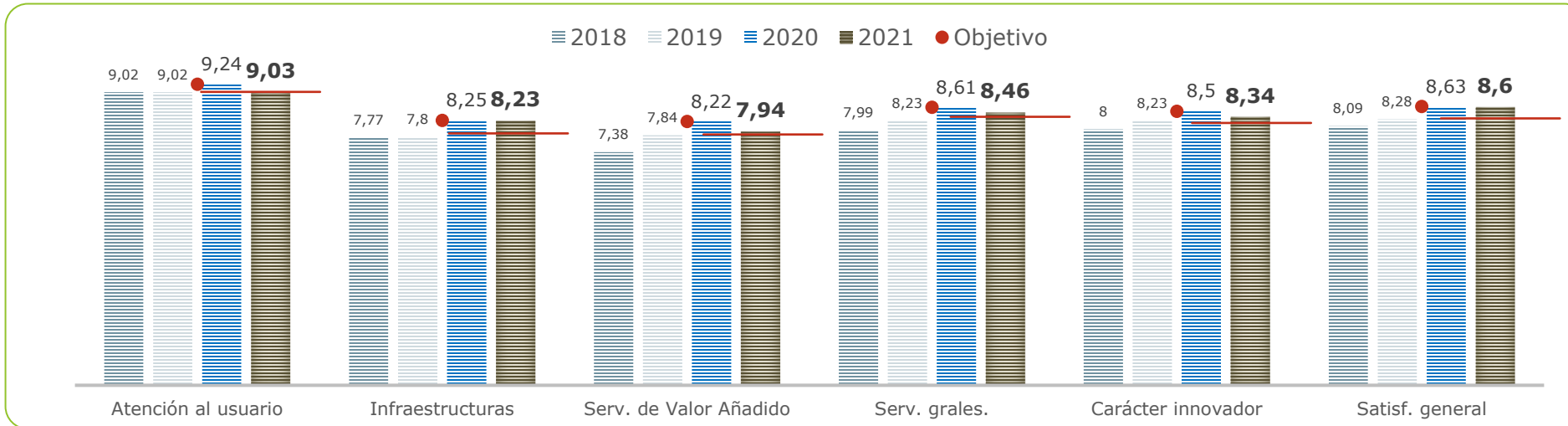




| TEMA  | COMENTARIOS Y SUGERENCIAS   |
|---|---|
| <b>Valoración positiva<br/>(6 menciones)</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoría en la calidad de servicios que ofrece el Parque</li> <li>- Se respira un ambiente de proyección y futuro.</li> <li>- Entorno privilegiado donde instalar empresas. Infraestructuras idóneas para el desarrollo de acciones innovadoras y fomento de la creación de empresas tecnológicas.</li> <li>- Agradecimiento a la Gerencia por su disposición a colaborar en la mejora de los servicios</li> <li>- Magnífico trabajo realizado por todo el equipo del Parque. Enhorabuena. Horrela jarraitu!</li> </ul>   |
| <b>Restauración (1 mención y<br/>3 reconocimientos)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora en el servicio de restaurantes en el caso de recibir visitas de clientes.</li> <li>- Resaltar la mejora y buen servicio del restaurante. Se agradece el cambio, ha mejorado mucho y funciona.</li> </ul>  |
| <b>Urbanización / accesos<br/>(2 menciones)</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arreglar el acceso al parking de los edificios E5 y E6</li> <li>- Bidegorri para poder acceder en bicicleta o patinete.</li> </ul>   |
| <b>Sostenibilidad (4 menciones)</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera importante para el próximo año activar nuevas acciones relacionadas con la sostenibilidad, a través de servicios generales o inversiones de las que se puedan beneficiar todo el colectivo de empresas instaladas en el PTA(cargadores para vehículos eléctricos, placas solares, etc.)</li> <li>- Extender los aparcamientos con cubierta solar al resto del parque, haciendo del parque un entorno autosuficiente.</li> <li>- Es importante reducir el impacto ambiental de nuestras acciones y por ello se debería aprovechar las energías renovables e incluso hacer comunidades energéticas entre todos los usuarios del Parque.</li> <li>- Eliminar el envío de revistas en papel.</li> </ul> |
| <b>Transporte y Movilidad<br/>(5 menciones)</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora del servicio de autobús y transporte interior</li> <li>- Reflexión sobre la utilidad del autobús y beneficio para las empresas.</li> <li>- Debería ser un servicio apoyado por las instituciones sin coste para las empresas.</li> <li>- Mejora de la conectividad con la ciudad. Apostar por una red de autobuses fluida.</li> <li>- Ofrecer al Ayuntamiento que el Parque sea un living lab de movilidad urbana.</li> </ul>   |
| <b>Señalética (1 mención)</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioridad peatonal en el PTA.</li> </ul>   |
| <b>Atracción de empresas<br/>(1 mención)</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se echa en falta la incorporación de más empresas, particularmente del alto Deba.</li> </ul>   |
| <b>Infraestructuras (1 mención)</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de los equipos técnicos del auditorio del Parque.</li> </ul>   |
| <b>Servicio de limpieza<br/>(2 menciones)</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha deteriorado en los últimos años del servicio de limpieza de los baños en zonas comunes.</li> <li>- Poca frecuencia en la limpieza de la oficina y limpieza exterior.</li> </ul>  |
| <b>Servicios complementarios<br/>(1 mención)</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los horarios de las actividades deportivas son muy restrictivos. El gimnasio está muy desaprovechado.</li> </ul>   |

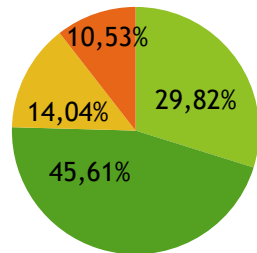


## 4.2. Bezeroen emaitzak 2021 Resultados Clientes - Bizkaia



Aunque se aprecia una ligera bajada, en líneas generales se puede afirmar que se mantienen los niveles de puntuación en todas las áreas valoradas respecto a las puntuaciones de 2020. El área que más baja (-0,28 puntos) es la de Acciones y Servicios de Valor Añadido.

### % importancia de bloques 2021



- ATENCIÓN AL USUARIO
- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS
- ACCIONES Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO
- SERVICIOS GENERALES

Se aprecia un incremento en la importancia que dan nuestros clientes al bloque de "Atención al usuario" (+15,54%) en detrimento del bloque de "Infraestructuras y edificios" (-21,53%).

|                                       | Empresas en arrendamiento |                      |                           | Empresas con edificio propio | %Global |
|---------------------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|------------------------------|---------|
|                                       | Propiedad de terceros     | Propiedad del Parque | Dato global arrendamiento |                              |         |
| ATENCIÓN AL USUARIO                   | 14,29%                    | 29,41%               | 26,83%                    | 37,50%                       | 29,82%  |
| INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS          | 71,43%                    | 44,12%               | 48,78%                    | 37,50%                       | 45,61%  |
| ACCIONES Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO | 14,29%                    | 14,71%               | 14,63%                    | 12,50%                       | 14,04%  |
| SERVICIOS GENERALES                   | 0,00%                     | 11,76%               | 9,76%                     | 12,50%                       | 10,53%  |



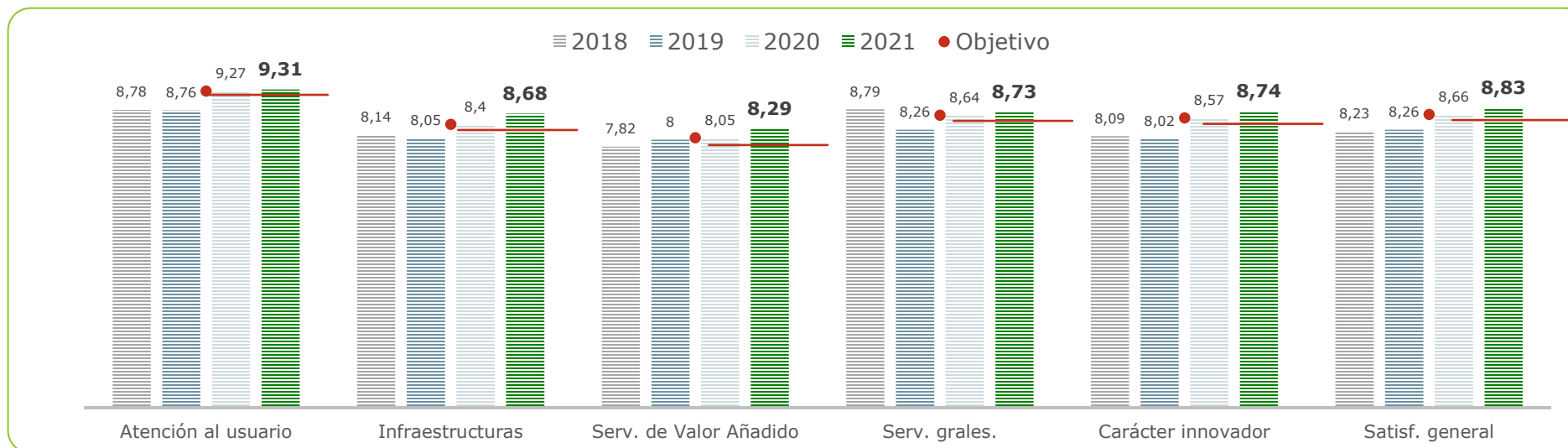


## PCTB - COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

| TEMA   | COMENTARIOS Y SUGERENCIAS  |
|--|--|
| <b>Valoración positiva (3 menciones)</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La información y atención de las personas del Parke es siempre excepcional y lo ha sido aún más durante la pandemia.</li> <li>- Mila esker laguntzagatik.</li> <li>- Gainerakoan, ia 20 urteko ibilbidearen ondoren, erabat pozik gaude ingurune pribilegiatu honetan lan egin ahal izateaz, bikain kudeatuta. Zorionak Parkeko taldea osatzen duten pertsona guztiei! / Por lo demás, después de casi 20 años de andadura estamos plenamente satisfechos de poder trabajar en este entorno privilegiado, gestionado de manera excelente. Zorionak a todas las personas que componen el equipo del Parke!</li> </ul>  |
| <b>Aparcamiento – movilidad (3 menciones)</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay déficit de aparcamientos en esta zona.</li> <li>- Aspecto a mejorar: accesibilidad de vehículos a edificios, aparcamientos.</li> <li>- Parkearen eskumen zuzena ez bada ere, Bilbo-Aireportuarekin lotura izatea garraio publiko eraginkorrago baten bidez (metroa), balio erantsi handia izango litzateke / Aunque no sea una competencia directa del Parke, poseer una conexión con Bilbao-Aeropuerto mediante un transporte público más eficaz (metro), sería un gran valor añadido.</li> </ul>  |
| <b>Infraestructuras y edificios (1 mención)</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En lo que a nuestra actividad se refiere, las instalaciones se encuentran con deficiencias difícilmente salvables por el inquilino.</li> </ul>  |
| <b>Gestión de incidencias y mantenimiento (3 menciones)</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El parking del edificio Sede tiene suciedad (trozos de materiales que se desprenderán cuando se hacen obras, actuaciones, supongo) en el suelo, y nos da la sensación de que no se limpia.</li> <li>- Aunque entiendo que la causa es el mal uso de los usuarios del parque y personas ajenas que lo utilizan los fines de semana, debería hacerse mayor labor de limpieza tanto de contenedores y zona de recogida de residuos como de las zonas que los jóvenes utilizan los fines de semana para "reuniones"</li> <li>- En líneas generales, muy satisfecho. La puntuación podría haber sido mejor, de no haberse dado un incidente relacionado con un corte de agua en nuestro edificio, no muy bien gestionado en cuanto a comunicación. Contactamos sobre el asunto en su momento.</li> </ul> |
| <b>Mejora de la señalización de edificios y urbanización (2 menciones)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El único punto que vemos que se está descuidando es el estado de las carreteras sobre todo por la salida de ITP.</li> <li>- Aspecto a mejorar: señalización de edificios.</li> </ul>  |

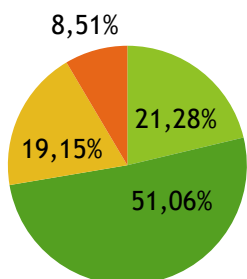


## 4.3. Bezeroen emaitzak 2021 Resultados Clientes - Gipuzkoa



Se aprecia una tendencia al alza en todas las áreas (puntuán más de 8/10). Destacan la puntuación en la "Atención al Usuario" con un **9,31**.

### % importancia de bloques 2021



- ATENCIÓN AL USUARIO
- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS
- ACCIONES Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO
- SERVICIOS GENERALES

Destacar el incremento en la importancia que dan nuestros clientes al bloque de "Infraestructuras y edificios" (+27,53%)

|                                       | Empresas en arrendamiento |                      |                           | Empresas con edificio propio | %Global |
|---------------------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|------------------------------|---------|
|                                       | Propiedad de terceros     | Propiedad del Parque | Dato global arrendamiento |                              |         |
| ATENCIÓN AL USUARIO                   | 16,67%                    | 21,88%               | 20,45%                    | 33,33%                       | 21,28%  |
| INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS          | 66,67%                    | 46,88%               | 52,27%                    | 33,33%                       | 51,06%  |
| ACCIONES Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO | 16,67%                    | 21,88%               | 20,45%                    | 0,00%                        | 19,15%  |
| SERVICIOS GENERALES                   | 0,00%                     | 9,38%                | 6,82%                     | 33,33%                       | 8,51%   |



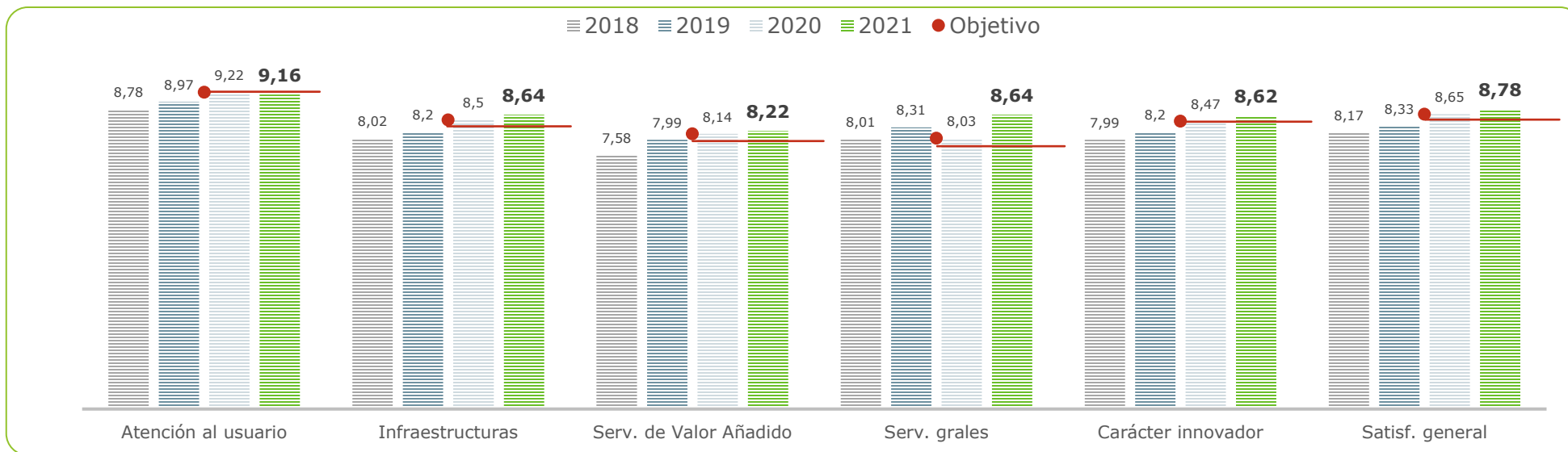


## PCTG - COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

| TEMA  | COMENTARIOS Y SUGERENCIAS EN LA PROPIA ENCUESTA   |
|---|---|
| <b>Valoración positiva</b><br><b>(3 menciones)</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostramos una gran satisfacción de estar integrados dentro del Parque, donde recibimos un excelente trato y actitud de servicio y colaboración.</li> <li>• Contentos con la atención que recibimos por los empleados del Parke, en concreto del servicio de mantenimiento.</li> <li>• Estamos muy contentos con los servicios y el equipo que dirige el parque, siempre hemos tenido muy buena relación y nos han atendido de maravilla.</li> </ul>  |
| <b>Movilidad / accesos</b><br><b>(1 menciones)</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideramos imprescindible un acceso directo desde la AP1 en Galarreta hacia el Parke, Hospitales, etc... para descongestionar los accesos por Aiete y Amara-Hospitales. Es decir, si vienes desde Bilbao o Vitoria o Madrid o Francia o Aeropuerto o cualquier punto de la provincia de Gipuzkoa, no tendríamos que entrar en San Sebastián para acceder al Parke. Sé que no depende del Parke pero sí creo que se debería pedir a la Diputación desde el Parke.</li> </ul>  |
| <b>Infraestructuras y edificios</b><br><b>(4 menciones)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faltan plazas de parking (problema diario de aparcamiento) y faltan instalaciones donde poder comer (office, etc.).</li> <li>• En relación a las medidas adoptadas frente al Covid, y la extensión del Parke, hay trabajadores que no disponen de una pausa muy larga para comer en sus empresas, únicamente 30 minutos, y necesitan de un tiempo apreciable caminando (5-10 minutos en cada viaje) hasta el comedor habilitado. En las empresas para cumplir con las medidas de seguridad tampoco pueden comer en la oficina, por lo que es habitual ver a bastante gente comiendo en la calle, sufriendo las inclemencias del tiempo. Quizás no sería una mala idea disponer de más de un comedor habilitado en el Parke para cubrir las diferentes extensiones y reducir los tiempos de tránsito de esos empleados y evitar que tengan que comer en la calle.</li> <li>• Sería conveniente disponer de más de un comedor habilitado para los empleados de las empresas del Parke; Hay muchas empresas que no disponen de un espacio habilitado para tal fin y, además bastante distancia que las separa del ya existente.</li> <li>• Mantenimiento y limpieza del Parke. Limpieza de las calles insuficiente. Falta absoluta de control de vegetación.</li> <li>• Con la previsión de que cada vez va a haber más coches eléctricos, estamos al a espera de la instalación de dichos puntos en las plazas de alquiler que tenemos en el garaje. Por otro lado, el número de puntos de recarga que hay en el parque es de dos, la mayor parte de las veces no están ocupadas, pero posiblemente en un mayor plazo es previsible que haya una demanda mayor.</li> </ul> |
| <b>Servicios complement.</b><br><b>(1 mención)</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos gustaría, si fuese posible por favor, tener una mayor intensidad del wifi abierto del Parke en nuestra oficina, ya que en ocasiones se cae la conexión.</li> </ul>   |

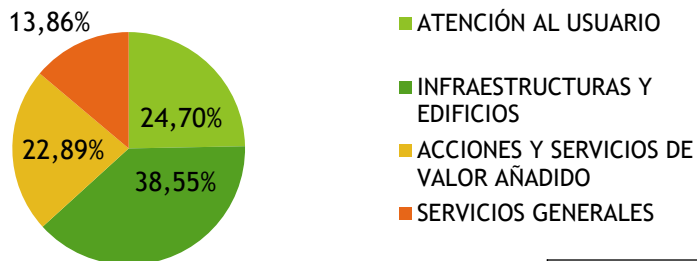


## 4.4. Bezeroen emaitzak 2021 Resultados Clientes - RPTE



En líneas generales, se aprecia una tendencia al alza en las áreas de la encuesta respecto a las puntuaciones del año 2020.

### % importancia de bloques 2021



El 35,55% de nuestros clientes da prioridad a las infraestructuras y edificios, mientras que un 13,86% prioriza los Servicios Generales.

Esta tendencia se ve reflejada tanto en los clientes con edificio propio como en las instaladas en edificios propiedad de los Parques.

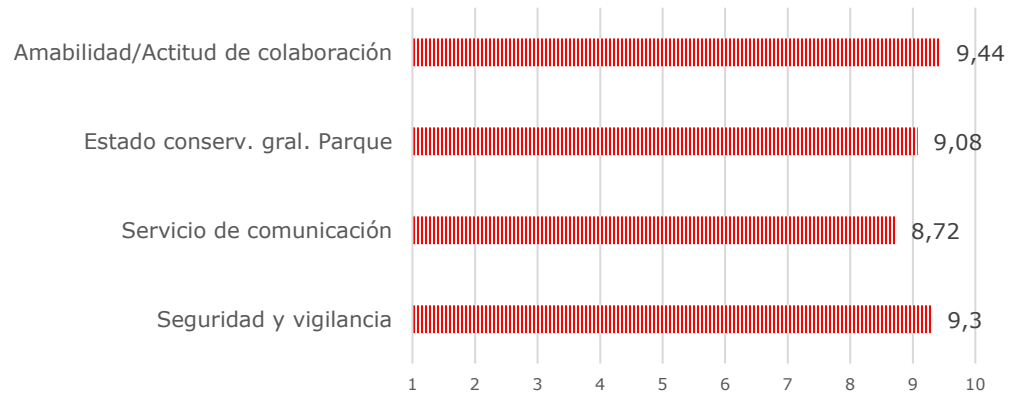
|                                       | Empresas en arrendamiento |                      |                           | Empresas con edificio propio | %Global |
|---------------------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|------------------------------|---------|
|                                       | Propiedad de terceros     | Propiedad del Parque | Dato global arrendamiento |                              |         |
| ATENCIÓN AL USUARIO                   | 20,00%                    | 26,73%               | 25,19%                    | 22,86%                       | 24,70%  |
| INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS          | 43,33%                    | 37,62%               | 38,93%                    | 37,14%                       | 38,55%  |
| ACCIONES Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO | 33,33%                    | 17,82%               | 21,37%                    | 28,57%                       | 22,89%  |
| SERVICIOS GENERALES                   | 3,33%                     | 17,82%               | 14,50%                    | 11,43%                       | 13,86%  |





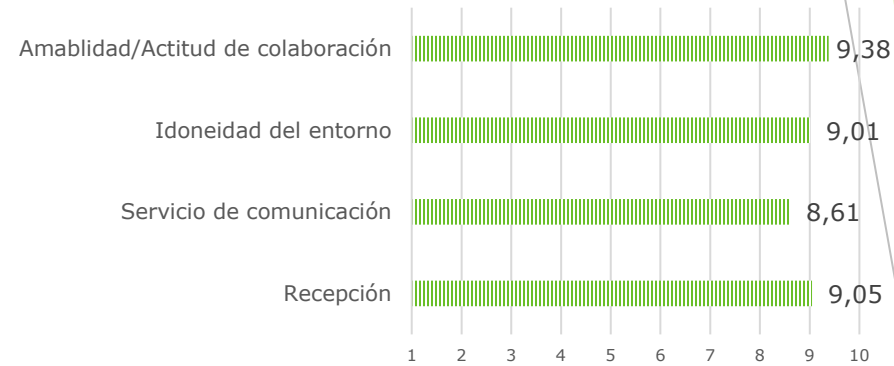
## 4.5. Puntos fuertes de los diferentes ámbitos

### Araba



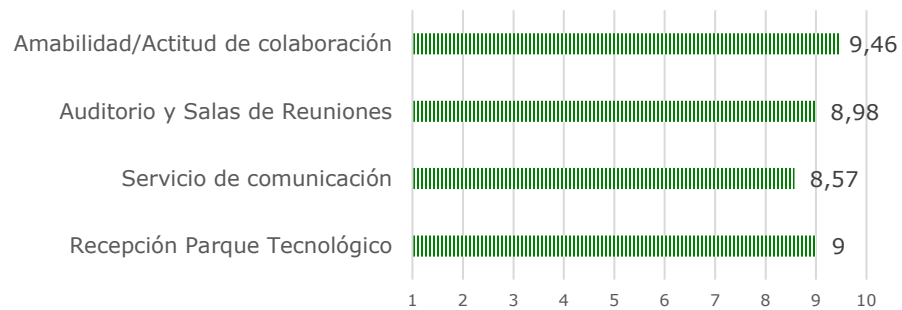
AREA: Atención al usuario/a (9,16)

### RPTE



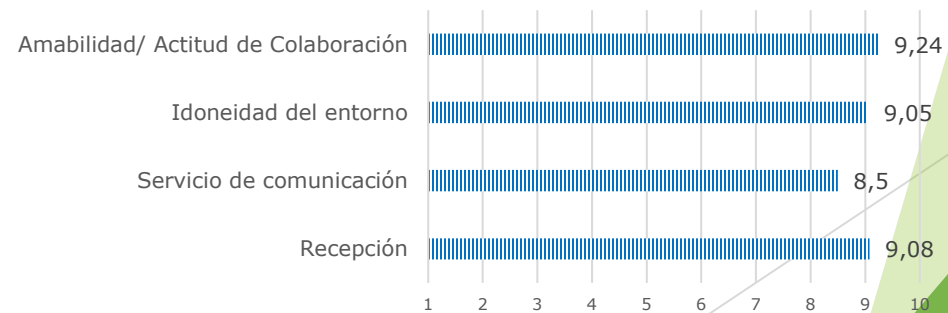
AREA: Atención al usuario/a (9,16)

### Gipuzkoa



AREA: Atención al usuario/a (9,31)

### Bizkaia

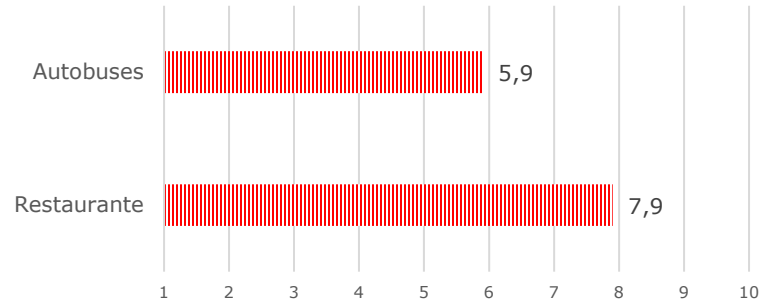


AREA: Atención al usuario/a (9,03)



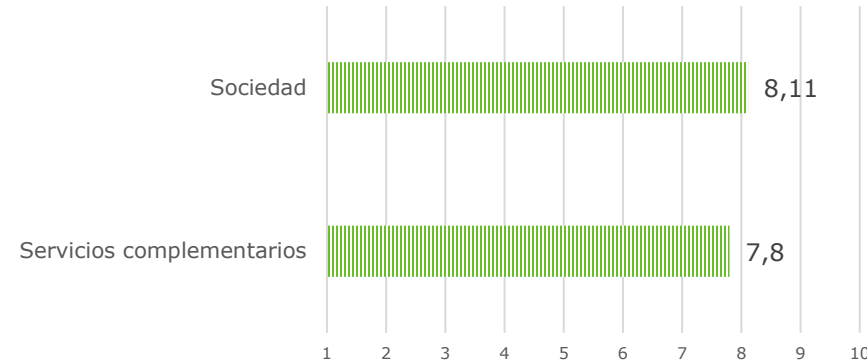
## 4.6. Áreas de mejora

### Araba



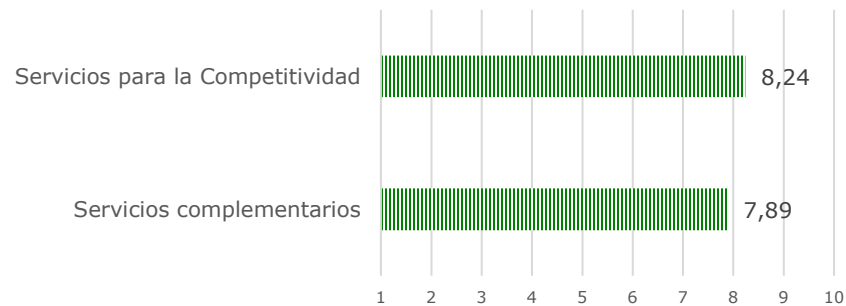
AREA: Servicios generales (8,43)

### RPTE



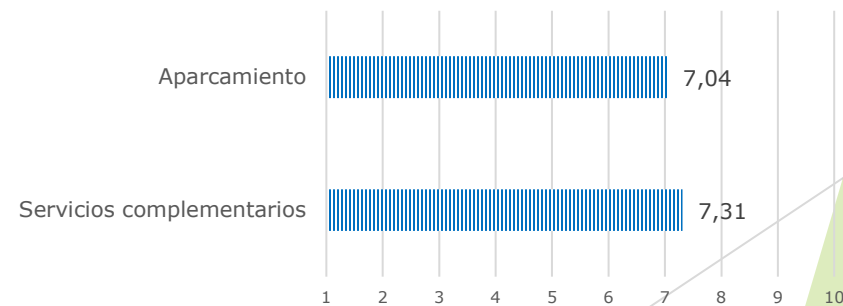
AREA: Acciones y servicios de valor añadido (8,22 )

### Gipuzkoa



AREA: Acciones y servicios de valor añadido (8,29)

### Bizkaia



AREAS: Acciones y servicios de valor añadido (7,94)  
e Infraestructuras y Edificios (8,23)



## 4. Conclusiones ----> Plan de acción 2022

### Red de Parques Tecnológicos de Euskadi (RPTE)

**Principal conclusión: evolución positiva en todos los ámbitos y alto grado de satisfacción por encima del 8, tanto a nivel de red como por territorios.**

- Coincidencia en los puntos fuertes identificados a nivel de Red y de territorios: actitud de servicio y colaboración del personal de la Red, Idoneidad del entorno para su empresa, recepción del parque tecnológico
- Aunque con peculiaridades por cada uno de los territorios, los resultados de la encuesta demuestran una preocupación común por aspectos relacionados con la movilidad y aparcamientos.
- Se constata un incremento en asistencia y valoraciones positivas a los eventos organizados por la RPTE motivados por la nueva estructura y naming de los Servicios de Valor Añadido que se prestan a los clientes
- Debido a la pandemia ha sido necesario cesar la actividad del Club Parke y ello ha repercutido en las valoraciones relacionadas con los Servicios Complementarios prestados
- Se ha incluido una nueva opción en la encuesta, "tipo de edificio en la que se encuentra la empresa-edificio de terceros" para disponer de una información más segmentada.

**El Plan de Acción derivado de esta encuesta se enmarcará en el nuevo Plan Estratégico 2024 de la RPTE. Acciones estratégicas a impulsar:**

- A lo largo de 2022 será necesario continuar reforzando la atención a los clientes en el contexto de pandemia, así como reflexionando sobre la adaptación de nuestras infraestructuras y servicios a la nueva realidad marcada por la Covid19 y los criterios de sostenibilidad.
- Puesta en marcha del Protocolo de Acogida para las Nuevas Empresas que se incorporan a la RPTE para que se sientan acogidas, atendidas y conozcan todos los servicios y ecosistema a su alcance.
- Diseño de una nueva propuesta de Servicios dentro de la iniciativa BeParke (Iniciativas de tipo deportivo y social) que permita una nueva organización y estructuración de dichos servicios a nivel de la RPTE. Licitación de la propuesta ganadora y puesta en marcha en 2023.
- Continuar implantando la transición energética en los parques, utilizando fuentes de energía renovables y generando espacios y servicios sostenibles.
- Seguir potenciando los servicios diferenciales: BeParke, K·business, K·talent, K·impulse, K·media y K·future con propuestas de calidad con objeto de conseguir mayor impacto en número de empresas y valoraciones.
- Continuar con la política de comunicación implantada y su refuerzo con acciones de comunicación para poner en valor los servicios y actividades ofrecidos, así como la visibilización de los Proyectos de nuestros clientes.



# Conclusiones -----> Plan de acción 2022

## Araba

- El nivel de satisfacción general de Empresas alcanza el 8,90 y el 75% de las cuestiones preguntadas tienen una puntuación superior al 8,5
- El apartado que ha obtenido un mayor incremento respecto al ejercicio anterior ha sido "Servicios Generales" debido a la buena valoración del nuevo restaurante, seguido de cerca del bloque de Acciones y Servicios de Valor Añadido que también experimenta un alza importante y es el ámbito más valorado entre los clientes.
- Aunque se sigue trabajando en la mejora del servicio de autobús (aumento de frecuencias) y otras vías alternativas para la mejora de la movilidad, el ítem autobús es el que ha registrado las valoraciones más bajas. Por otro lado, destacamos que la valoración del restaurante ha pasado de 3,66 puntos en 2020 a 7,79 en 2021, debido a la buena acogida que ha tenido el nuevo proyecto hostelero en el Restaurante del Parque.
- La ocupación de Salas ha caído en un 65% en relación a los años anteriores a la pandemia, sin embargo la valoración global por parte de los usuarios de dichas salas, se mantiene en niveles de excelencia de 8,5.
- Dar respuesta a las sugerencias y mejoras transmitidas por los clientes en los cuestionarios y hacer un seguimiento trimestral de áreas de mejora registradas.
- Contactar con todas las empresas que hayan puntuado algún ítem (pregunta) con 6 puntos o menos para identificar la razón y posibles mejoras.
- Continuar trabajando en la mejora de la movilidad hacia el parque en base al Plan de Acción del PSMAU
- Impulsar la implantación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en aras de fomentar la movilidad sostenible.
- Diseño de una nueva propuesta de Servicios dentro de la iniciativa BeParke específica para el Parque de Araba (Iniciativas de tipo deportivo y social) . Licitación de la propuesta ganadora y puesta en marcha en 2023.

## Bizkaia

- El nivel de satisfacción general de Empresas alcanza el 8,60 y la mayor parte de las valoraciones superan el 8.
- De todos los ítems el aspecto menos valorado es el aparcamiento, no obstante, se continúa trabajando en la mejora de este ámbito y ello se traduce en que año tras año las valoraciones van mejorando, desde el 5,91 de 2018 hasta el 7,04 actual.
- Existe en general una ligera disminución de las puntuaciones de este año 2021 frente a las de 2020, que creemos pueden ser debidas al menor número de respuestas obtenidas este año frente al anterior.
- No obstante, se observa al igual que en los otros dos parques una menor puntuación en el apartado de Servicios Complementarios debido al cese de la actividad del Club Parke.
- La ocupación de Salas ha experimentado una bajada del 48% en relación a 2019, año anterior a la pandemia sin embargo las valoraciones se mantienen en niveles de excelencia superiores a 8.
- Dar respuesta a las sugerencias y mejoras transmitidas por los clientes en los cuestionarios y hacer un seguimiento trimestral de áreas de mejora registradas.
- Contactar con todas las empresas que hayan puntuado algún ítem (pregunta) con 6 puntos o menos para identificar la razón y posibles mejoras.
- Continuar trabajando en la mejora de la movilidad hacia el parque en base al Plan de Acción del PSMAU
- Impulsar la implantación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en aras de fomentar la movilidad sostenible.
- Diseño de una nueva propuesta de Servicios dentro de la iniciativa BeParke específica para el Parque de Bizkaia (Iniciativas de tipo deportivo y social) . Licitación de la propuesta ganadora y puesta en marcha en 2023.



# Conclusiones -----> Plan de acción 2022

## Gipuzkoa

- El nivel de satisfacción general de empresas alcanza el 8,83 y el 80% de los ítems supera la puntuación del 8,5
- El aspecto menos valorado ha sido el de "servicios complementarios" (7,89) derivado principalmente por el cese de ciertas actividades por la Covid-19 (gimnasio, office-comedor...)
- Se mejora la puntuación en todos los apartados, manteniéndose en niveles de excelencia 8/10. El apartado de Infraestructuras y el de Acciones y Servicios de Valor añadido son los que mejor evolucionan respecto a 2020. Se observan grandes subidas en las puntuaciones en concepto de señalización tanto de edificios como de urbanización.
- Destacar especialmente la puntuación de un 9,46, la más alta de todas, en concepto de amabilidad del personal/Actitud de colaboración
- Durante 2021, las salas de reuniones se han utilizado principalmente por parte de las empresas del Parque y las valoraciones han continuado en un nivel muy alto de 9,43 en cuanto a la satisfacción general
- Registrar las sugerencias, observaciones y mejoras transmitidas por los clientes en los cuestionarios. Analizar, contactar con el cliente y hacer un seguimiento trimestral de áreas de mejora registradas.
- Contactar con todas las empresas que hayan puntuado algún ítem (pregunta) con 6 puntos o menos para identificar la razón y posibles mejoras y realizar los registros para su seguimiento.
- Impulsar la implantación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en aras de fomentar la movilidad sostenible.
- Diseño de una nueva propuesta de Servicios dentro de la iniciativa BeParke específica para el Parque de Gipuzkoa (Iniciativas de tipo deportivo y social) . Licitación de la propuesta ganadora y puesta en marcha en 2023.



# 5. Anexo: Resultados detallados



|  | 44,57%      | 35,64%      | 50,00%      | 52,5%       |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        |
| <b>1- ATENCIÓN AL USUARIO</b>  | <b>8,86</b> | <b>9,08</b> | <b>9,12</b> | <b>9,16</b> |
| 1 - ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESPUESTA DEL PERSONAL   | 8,83        | 9,08        | 9,04        | 9,13        |
| 2 - AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN  | 9,18        | 9,29        | 9,44        | 9,44        |
| 3 - RAPIDEZ Y EFICACIA DEL PERSONAL  | 8,56        | 8,88        | 9,00        | 9,08        |
| 4- ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA  | --          | --          | 9,00        | 8,97        |
| <b>2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS</b>   | <b>8,32</b> | <b>8,69</b> | <b>8,83</b> | <b>8,88</b> |
| 5- URBANIZACIÓN  | 8,56        | 8,83        | 8,98        | 8,97        |
| 6 - EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES  | 8,02        | 8,53        | 8,59        | 8,76        |
| 7 - AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES   | 8,65        | 8,81        | 9,05        | 8,95        |
| 8 - SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS  | 7,97        | 8,01        | 8,60        | 8,69        |
| 9 - SEÑALIZACIÓN DE LA URBANIZACIÓN (ACCESOS E INTERIOR)   | 7,88        | 8,12        | 8,55        | 8,46        |
| 10 - APARCAMIENTOS   | 8,10        | 8,69        | 8,82        | 9,03        |
| 11 - SERVICIO DE RETIRADA DE NIEVE   | 8,28        | 9,05        | 8,99        | 8,98        |
| 12 - ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE   | 8,73        | 9,01        | 8,94        | 9,08        |
| 13 - IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA   | 8,68        | 9,16        | 8,93        | 9,05        |
| <b>3- ACCIONES Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO</b>  | <b>7,66</b> | <b>8,36</b> | <b>8,13</b> | <b>8,41</b> |
| 14 - SERVICIOS PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS (Networking, Entornos de colaboración, Cooperación) | 7,42        | 8,45        | 8,11        | 8,42        |
| 15 - SERVICIOS PARA PROFESIONALES (Jornadas informativas, Formación, Antenas SPRI)                                     | 7,86        | 8,55        | 8,25        | 8,64        |
| 16- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (Iniciativas de tipo deportivo y social, Udalekuak, Mobildesk)                           | 8,00        | 8,36        | 7,88        | 8,18        |
| 17- SOCIEDAD (Acciones para favorecer las vocaciones científicas, etc.)  | 7,34        | 8,08        | 7,91        | 8,10        |
| 18- SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE LA RED DE PARQUES TECNOLÓGICOS DE EUSKADI AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS]                 | --          | --          | 8,51        | 8,72        |
| <b>4- SERVICIOS GENERALES</b>  | <b>7,75</b> | <b>8,06</b> | <b>8,02</b> | <b>8,43</b> |
| 19 - RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO  | 8,65        | 8,85        | 8,98        | 9,05        |
| 20 - SERVICIO DE ALQUILER DE AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES  | 8,38        | 8,70        | 9,03        | 9,13        |
| 21 - SEGURIDAD Y VIGILANCIA  | 8,90        | 9,28        | 9,18        | 9,30        |
| 22 - MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS  | 8,35        | 8,68        | 8,84        | 8,91        |
| 23 - TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)   | 8,19        | 8,37        | 8,24        | 8,23        |
| 24 - SERVICIO DE LIMPIEZA DE LOS EDIFICIOS   | 8,35        | 8,86        | 8,96        | 8,80        |
| 25 - PÁGINA WEB (www.parke.eus)  | 7,92        | 8,35        | 8,49        | 8,64        |
| 26 - REVISTA EUSKOTEK  | 7,69        | 8,35        | 8,35        | 8,44        |
| 27 - BOLETIN EMPRESARIAL   | 7,87        | 8,54        | 8,24        | 8,58        |
| 28 - REDES SOCIALES (Facebook, Twitter, Youtube, RSS)  | 7,48        | 8,48        | 8,04        | 8,41        |
| 29 - AUTOBUSES   | 5,82        | 5,66        | 6,20        | 5,90        |
| 30 - RESTAURANTE   | 5,45        | 4,59        | 3,66        | 7,79        |
| <b>5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE</b>  | <b>7,87</b> | <b>8,35</b> | <b>8,34</b> | <b>8,79</b> |
| <b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>  | <b>8,23</b> | <b>8,54</b> | <b>8,68</b> | <b>8,90</b> |

**Nota:**

Se sombrea en verde los ítems que han experimentado una subida superior a 0,5 puntos respecto a 2020.



|  | Porcentaje de la muestra | 25,94%      | 31,73%      | 28,93%      | 25,45%      |
|--|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  |                          | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        |
| <b>1- ATENCIÓN AL USUARIO</b>  |                          | <b>9,02</b> | <b>9,02</b> | <b>9,24</b> | <b>9,03</b> |
| 1 - ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESPUESTA DEL PERSONAL   |                          | 8,95        | 8,96        | 9,17        | 9,00        |
| 2 - AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN  |                          | 9,25        | 9,17        | 9,32        | 9,24        |
| 3 - RAPIDEZ Y EFICACIA DEL PERSONAL  |                          | 8,85        | 8,94        | 9,05        | 8,91        |
| 4- ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA  |                          | --          | --          | 9,43        | 8,97        |
| <b>2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS</b>   |                          | <b>7,77</b> | <b>7,80</b> | <b>8,25</b> | <b>8,23</b> |
| 5 - URBANIZACIÓN   |                          | 8,25        | 8,26        | 8,66        | 8,43        |
| 6 - EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES  |                          | 7,87        | 8,21        | 8,16        | 8,38        |
| 7 - AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES   |                          | 8,31        | 8,37        | 8,68        | 8,85        |
| 8 - SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS  |                          | 7,34        | 7,28        | 7,88        | 7,66        |
| 9 - SEÑALIZACIÓN DE LA URBANIZACIÓN (ACCESOS E INTERIOR)   |                          | 7,48        | 7,40        | 7,93        | 7,98        |
| 10 - APARCAMIENTOS   |                          | 5,91        | 5,45        | 6,94        | 7,04        |
| 11 - ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE   |                          | 8,24        | 8,58        | 8,60        | 8,48        |
| 12 - IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA   |                          | 8,75        | 8,86        | 9,12        | 9,05        |
| <b>3- ACCIONES Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO</b>  |                          | <b>7,38</b> | <b>7,84</b> | <b>8,22</b> | <b>7,94</b> |
| 13 - SERVICIOS PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS (Networking, Entornos de colaboración, Cooperación) |                          | 7,55        | 7,64        | 8,18        | 7,75        |
| 14 - SERVICIOS PARA PROFESIONALES (Jornadas informativas, Formación, Antenas SPRI)                                     |                          | 7,67        | 8,11        | 8,41        | 8,12        |
| 15- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (Iniciativas de tipo deportivo y social, Udalekuak, Mobildesk)                           |                          | 7,16        | 7,83        | 7,81        | <b>7,31</b> |
| 16- SOCIEDAD (Acciones para favorecer las vocaciones científicas, etc.)  |                          | 7,16        | 7,78        | 7,98        | 8,00        |
| 17- SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE LA RED DE PARQUES TECNOLÓGICOS DE EUSKADI AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS]                 |                          | --          | --          | 8,70        | 8,50        |
| <b>4- SERVICIOS GENERALES</b>  |                          | <b>7,99</b> | <b>8,23</b> | <b>8,61</b> | <b>8,46</b> |
| 18 - RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO  |                          | 8,64        | 8,75        | 9,14        | 9,08        |
| 19 - SERVICIO DE ALQUILER DE AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES  |                          | 5,52        | 8,30        | 8,96        | 8,98        |
| 20 - SEGURIDAD Y VIGILANCIA  |                          | 8,28        | 8,22        | 8,73        | 8,42        |
| 21 - MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS  |                          | 8,02        | 8,43        | 8,67        | 8,49        |
| 22 - TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)   |                          | 7,45        | 7,41        | 8,48        | 8,13        |
| 23 - PÁGINA WEB (www.parke.eus)  |                          | 7,92        | 8,28        | 8,47        | 8,46        |
| 24 - REVISTA EUSKOTEK  |                          | 7,74        | 8,21        | 8,50        | 8,24        |
| 25 - BOLETIN EMPRESARIAL   |                          | 7,65        | 8,19        | 8,57        | 8,20        |
| 26 - REDES SOCIALES (Facebook, Twitter, Youtube, RSS)  |                          | 7,67        | 8,23        | 8,00        | 8,13        |
| <b>5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE</b>  |                          | <b>8,00</b> | <b>8,23</b> | <b>8,50</b> | <b>8,34</b> |
| <b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>  |                          | <b>8,09</b> | <b>8,28</b> | <b>8,63</b> | <b>8,60</b> |

**Nota:**

Se sombrea en y en rojo aquellos que han experimentado una bajada superior a -0,5 respecto a 2020.





|  | Porcentaje de la muestra | 35,3%       | 33,86%      | 34,69%      | 27,65%      |
|--|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  |                          | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        |
| <b>1- ATENCIÓN AL USUARIO</b>  |                          | <b>8,78</b> | <b>8,76</b> | <b>9,26</b> | <b>9,31</b> |
| 1 - ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESPUESTA DEL PERSONAL   |                          | 8,78        | 8,85        | 9,30        | 9,30        |
| 2 - AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN  |                          | 9,00        | 8,88        | 9,35        | 9,46        |
| 3 - RAPIDEZ Y EFICACIA DEL PERSONAL  |                          | 8,57        | 8,55        | 8,94        | 9,20        |
| 4- ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA  |                          | --          | --          | 9,47        | 9,29        |
| <b>2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS</b>   |                          | <b>8,14</b> | <b>8,05</b> | <b>8,40</b> | <b>8,68</b> |
| 5 - EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES  |                          | 8,04        | 7,74        | 8,36        | 8,53        |
| 6 - AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES   |                          | 8,31        | 8,32        | 8,71        | 8,98        |
| 7 - SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS  |                          | 7,85        | 7,74        | 7,90        | <b>8,60</b> |
| 8 - SEÑALIZACIÓN DE LA URBANIZACIÓN (ACCESOS E INTERIOR)   |                          | 7,78        | 7,65        | 7,92        | <b>8,51</b> |
| 9 - ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE  |                          | 8,06        | 8,07        | 8,48        | 8,54        |
| 10 - IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA   |                          | 8,81        | 8,79        | 9,06        | 8,91        |
| <b>3- ACCIONES Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO</b>  |                          | <b>7,82</b> | <b>8,00</b> | <b>8,05</b> | <b>8,29</b> |
| 11 - SERVICIOS PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS (Networking, Entornos de colaboración, Cooperación) |                          | 7,68        | 8,00        | 7,98        | 8,24        |
| 12 - SERVICIOS PARA PROFESIONALES (Jornadas informativas, Formación, Antenas SPRI)                                     |                          | 8,05        | 8,33        | 8,21        | 8,49        |
| 13- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (Iniciativas de tipo deportivo y social, Udalekuak, Mobildesk)                           |                          | 7,83        | 7,81        | 7,67        | 7,89        |
| 14- SOCIEDAD (Acciones para favorecer las vocaciones científicas, etc.)  |                          | 7,71        | 7,87        | 7,80        | 8,29        |
| 15- SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE LA RED DE PARQUES TECNOLÓGICOS DE EUSKADI AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS]                 |                          | --          | --          | 8,59        | 8,57        |
| <b>4- SERVICIOS GENERALES</b>  |                          | <b>8,26</b> | <b>8,23</b> | <b>8,64</b> | <b>8,73</b> |
| 16 - RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO  |                          | 8,30        | 8,26        | 8,79        | 9,00        |
| 17 - SERVICIO DE ALQUILER DE AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES  |                          | 8,10        | 7,88        | 8,94        | 8,94        |
| 18 - SEGURIDAD Y VIGILANCIA  |                          | 8,59        | 8,28        | 8,76        | 8,79        |
| 19 - MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS  |                          | 8,24        | 8,03        | 8,88        | 8,84        |
| 20 - TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)   |                          | 8,09        | 8,13        | 8,64        | 8,50        |
| 21 - PÁGINA WEB (www.parke.eus)  |                          | 8,25        | 8,29        | 8,48        | 8,86        |
| 22 - REVISTA EUSKOTEK  |                          | 8,18        | 8,43        | 8,41        | 8,45        |
| 23 - BOLETIN EMPRESARIAL   |                          | 8,28        | 8,21        | 8,31        | 8,59        |
| 24 - REDES SOCIALES (Facebook, Twitter, Youtube, RSS)  |                          | 8,15        | 8,55        | 8,54        | 8,60        |
| <b>5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE</b>  |                          | <b>8,09</b> | <b>8,02</b> | <b>8,57</b> | <b>8,74</b> |
| <b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>  |                          | <b>8,23</b> | <b>8,26</b> | <b>8,66</b> | <b>8,83</b> |

**Nota:**

Se sombrea en verde los ítems que han experimentado una subida superior a 0,5 puntos respecto a 2020.



## Red

|  | Porcentaje de la muestra | 33,07%      | 34,98%      | 32,42%      |
|--|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
|  |                          | 2019        | 2020        | 2021        |
| <b>1- ATENCIÓN AL USUARIO</b>  |                          | <b>8,97</b> | <b>9,22</b> | <b>9,16</b> |
| 1 - ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESPUESTA DEL PERSONAL   |                          | 8,96        | 9,17        | 9,13        |
| 2 - AMABILIDAD DEL PERSONAL / ACTITUD DE COLABORACIÓN  |                          | 9,12        | 9,36        | 9,38        |
| 3 - RAPIDEZ Y EFICACIA DEL PERSONAL  |                          | 8,82        | 9,00        | 9,06        |
| 4- ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EUSKERA  |                          | --          | 9,35        | 9,06        |
| <b>2- INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS</b>   |                          | <b>8,21</b> | <b>8,51</b> | <b>8,64</b> |
| 5 - EDIFICIOS Y SUS INSTALACIONES  |                          | 8,15        | 8,35        | 8,57        |
| 6 - AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES   |                          | 8,46        | 8,80        | 8,92        |
| 7 - SEÑALIZACIÓN DE LOS EDIFICIOS  |                          | 7,56        | 8,09        | 8,31        |
| 8 - SEÑALIZACIÓN DE LA URBANIZACIÓN (ACCESOS E INTERIOR)   |                          | 7,62        | 8,10        | 8,31        |
| 9 - ESTADO DE CONSERVACIÓN GENERAL DEL PARQUE  |                          | 8,54        | 8,66        | 8,73        |
| 10 - IDONEIDAD DEL ENTORNO PARA SU EMPRESA   |                          | 8,90        | 9,04        | 9,01        |
| <b>3- ACCIONES Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO</b>  |                          | <b>7,99</b> | <b>8,14</b> | <b>8,22</b> |
| 11 - SERVICIOS PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS (Networking, Entornos de colaboración, Cooperación) |                          | 7,91        | 8,10        | 8,15        |
| 12 - SERVICIOS PARA PROFESIONALES (Jornadas informativas, Formación, Antenas SPRI)                                     |                          | 8,26        | 8,31        | 8,43        |
| 13- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (Iniciativas de tipo deportivo y social, Udalekuak, Mobildesk)                           |                          | 7,93        | 7,79        | 7,80        |
| 14- SOCIEDAD (Acciones para favorecer las vocaciones científicas, etc.)  |                          | 7,87        | 7,90        | 8,11        |
| 15- SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE LA RED DE PARQUES TECNOLÓGICOS DE EUSKADI AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS]                 |                          | --          | 8,61        | 8,61        |
| <b>4- SERVICIOS GENERALES</b>  |                          | <b>8,31</b> | <b>8,61</b> | <b>8,64</b> |
| 16 - RECEPCIÓN DEL PARQUE TECNOLÓGICO  |                          | 8,64        | 8,99        | 9,05        |
| 17 - SERVICIO DE ALQUILER DE AUDITORIO Y SALAS DE REUNIONES  |                          | 8,27        | 8,98        | 9,02        |
| 18 - SEGURIDAD Y VIGILANCIA  |                          | 8,46        | 8,87        | 8,86        |
| 19 - MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS  |                          | 8,38        | 8,78        | 8,75        |
| 20 - TELECOMUNICACIONES (FIBRA ÓPTICA, WIFI, i2Basque, EDUROAM...)   |                          | 7,81        | 8,46        | 8,27        |
| 21 - PÁGINA WEB (www.parke.eus)  |                          | 8,30        | 8,48        | 8,63        |
| 22 - REVISTA EUSKOTEK  |                          | 8,28        | 8,43        | 8,37        |
| 23 - BOLETIN EMPRESARIAL   |                          | 8,28        | 8,40        | 8,45        |
| 24 - REDES SOCIALES (Facebook, Twitter, Youtube, RSS)  |                          | 8,37        | 8,15        | 8,37        |
| <b>5- CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE</b>  |                          | <b>8,20</b> | <b>8,47</b> | <b>8,62</b> |
| <b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>  |                          | <b>8,33</b> | <b>8,65</b> | <b>8,78</b> |

**Nota:**

Se sombrea en verde los ítems que han experimentado una subida superior a 0,5 puntos respecto a 2020.

