



**2009**

**TXOSTENA**

#### ARGITALPENA

Eusko Jaurlaritza

Justizia eta Herri Administrazioaren saila

Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritza

Ejje (EJko Informatika Elkarte)

#### ZUZENDARITZA

KZGunea

#### DISEINUA ETA MAKETAZIOA

Txakel • Azpiazu - Urarte, S.L.

#### INPRIMAKETA

400 ale

REF. 3645-010



# Aurkibidea

# 0.

1. SARRERA .....	4
2. 2009rako HELBURUAK .....	6
3. OKUPAZIOA .....	7
3.1 Erabiltzaileak .....	8
3.2 Nabigazioa .....	9
4. PRESTAKUNTZA .....	10
4.1 Oinarrizko prestakuntza .....	11
4.2 Prestakuntza aurreratua .....	11
4.3 Sektoreko prestakuntza .....	11
4.4 Prestatutako erabiltzaileak .....	12
4.5 Prestakuntza sare bidez (on line).....	12
5. INFORMATIKA ETA INTERNET ARLOKO EGIAZTAGIRIAK.....	13
6. MIKROENPRESA DIGITALA .....	14
7. ELKARLANA.....	15
7.1 Udalak .....	16
7.2 Gureak.....	16
7.3 Gizatiar .....	16
7.4 Kontratazio elektronikoa .....	16
7.5 Gipuzkoako Merkatarien Elkartea.....	17
7.6 Arabako Foru Aldundia .....	17
7.7 HHI .....	17
7.8 HABE .....	17
7.9 Kirolaren Euskal Eskola.....	17
7.10 Beste zenbait .....	17
8. SINADURA ELEKTRONIKODUN TXARTELAK .....	18
8.1 Prestakuntza.....	18
9. KOMUNITATE BIRTUALAK ETA FOROAK.....	19
9.1 Foroak.....	20
10. POSTA KONTUAK ETA EKIPAMENDU INFORMATIKOA.....	21
10.1 Kontu aktiboak.....	21
10.2 Ekipamendu informatikoa.....	21
11. KALITATEZKO ZERBITZUA .....	22
11.1 Kalitatea kudeaketan eta etengabeko hobekuntza .....	22
11.2 Zerbitzu eskaintza .....	22
11.3 Gogobetetze-inkestak .....	23
11.4 Kexak eta iradokizunak.....	23
12. BESTE ZENBAIT JARDUERA.....	24
12.1 Jardunaldiak eta Kongresuak.....	24
12.2 Internet Eguna.....	24
12.3 Barnetegi teknologikoa.....	25
12.4 Informatikarien Topaketak.....	25
13. KOMUNIKAZIOA ETA MARKETINA .....	26
13.1 Web orria.....	26
13.2 Hedabideak.....	26
13.3 Olentzero .....	26
14. 2010erako HELBURUAK .....	27
15. AURREKONTUAREN LABURPENA .....	28

## 1.

## SARRERA

2001. urtean, "2010 Euskadi Informazioaren Gizartean Plana. Agenda Digitala" ize-nekoaren baitan, eta euskal gizartea Informazioaren Gizartean txertatzera bideratutako ekimen ugarien artean, jaio zen KZgunea Zentroen Euskal Sare Publikoa.

KZgunea proiektua, gaur egunean EIGP/PESI 2010ean txertatua dago, eta Eusko Jaurlaritzaren Justizia eta Herri Administrazioetako Sailaren Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritzari atxikia, eta bere helburu nagusia da haustura digitala gizartea bereizteko arrazoi izan ez dadin saiatzea, Informazio eta Komunikazio Teknologietan (IKT) sartzeko baliabideak eskainiz.

2009an KZgunea **izena emandako 325.056 erabiltzaile**ko kopurura iritsi zen (2008an baino 36.667 gehiago) eta horietatik 119.773 lagunek (%36,85) oinarritzko prestakuntza hartu zuten ikastaroen bidez.

Kontuan izanik gaur egunean 15 urtetik gorako euskal biztanlegoaren %51,7k internet erabiltzen duela (EUSTATen 2009ko datuen arabera) KZgunea programaren jardura zabaldu egin da, eta honako atalak sortu dira:

- **"Internet + e-administrazioa"** ikastaroa finkatu egin da. Ikastaro horretan, partehartzaileei Internet mundurako sarrera-hastapenak emateaz gain, edozein Administrazioekin gestioak sare bidez (on line) egiten irakasten zaie.
- **IT txartelaren** azteketak egitea (Informazio Teknologien erabiltzaile ziurtagarria).
- Enpresa txikietako profesionalentzako ikastaroak (**KZMikroenpresak**).
- **ONA** txartelaren tramitazioa (Osasun Txartela, gizarte arloko hainbat arlotako erabilerarekin).
- Zenbait Udal eta erakundetatik jasotako eskariak, beren ikastaro partikularrak egiteko informazio teknologien eta horien aplikazioaren gainean, besteak beste.
- Informazio Teknologien gaineko oinarritzko prestakuntza kolektibo zehatzei, esate baterako 55 urtetik gorako pertsonei, emakumeei edota langabetuei.

Hasera batean KZgunea proiektuaren helburu nagusia mundu digitalerako sarrera bideratzea bazen ere, gaur egunean plataforma oso ona da herritarrei bideratutako hedapen zabaleko jarduerak egin ahal izateko. Zerbitzu berrietara bideratzeko bide hau 2009ko jardura memoria honetan jasoko dugu.

KZgunea Zentrozen Euskal Sare Publikoak **276 gune** ditu banatuak Euskal Autonomia Erkidegoko udalerrri guztietan (Gipuzkoako Pasaian izan ezik) eta 2009an sendotzen jarraitu du internetera sartzeko eta prestakuntza lortzeko zentrozen sare moduan, Informazio Teknologiaetan prestatutako erabiltzaile berriekin.



KZgunea sarea	2008	2009
KZgunea duten udalerriak	250	250
Zentro kopurua	275	276
Oinarrizko Interneten prestatutako erabiltzaileak	110.563	112.264
E-administrazioan prestatu diren erabiltzaileak	3.736	13.982
Erregistratuta dauden erabiltzaileak	288.389	325.056

## 2.

## 2009rako HELBURUAK

Herritarrak interneten eta teknologia berrien erabileran prestatu eta zentroak nabigaziorako erabiltzeaz gain, KZguneen sareak 2009an beste helburu estrategiko hauek ere izan ditu:

- **Haustura digitala kentzea** IKTetara iristeko zailtasunik handienak dituzten sektoreetan.
- Internetera sartzeko **zerbitzu publiko, doaneko eta laguntzaduna ematea** 15 urtetik gorako pertsona guztiei.
- Internetarako **formazioa** antolatu eta eskaintzea, **bai sare bidez (on-line)** bai aurrez aurreko ikastaroetan.
- Erabiltzaileen **gogobetetze-mailari** eustea.

Alde horretatik, 2009an egin diren gogobetetze-inkestean arabera, KZgunea zentrotan erabiltzaileen %98,33tik gora oso gustura agertu zen eman ziztaion zerbitzuarekin (pertsonalaren arreta, ikastaroak...).

Balore-sorta batean islatu diren helburu horiek, oso ondo bete dira, eta horien artean azpimarratzekoa da e-Administrazioan aritzeko prestakuntzari eskaini zaion denbora.

KZguneen helburuak 2009an	Balioa	Eraitza	Lortutako %
Guztira dauden erabiltzaileen indizea	>= %90		98,33
Ekipamendua berritzea (PCak)	400	480	120
A eta B zentrotan erabilera (nabigazioaz aparte orduak)	58.000	79.231	136,61
E-administrazioan prestakuntza (orduak)	20.300	38.543	189,87
Formazioa C motako zentroetan (orduak)	5.000	8.926	178,52
Erreklamazio iradokizunen ratioa	%0,5	0,01	

A eta B zentroak: 5.000 biztanletik gorako udalerrietan kokatuak.  
C zentroak: 5.000 biztanletik beherako udalerrietan kokatuak.



## OKUPAZIOA

KZgunea zentroyen sarean egin diren jarduerak, nabigatzeaz gain, Internet eta Teknologia Berriak eskuratzeko arloekin daude lotuak funtsean.

Prestakuntzarako erabilitako denbora, 2009an, **okupazio guztiaren %73,20 izan da**, herritarrei eskainitako Internetekin lotutako ikastaro eta mintegietako aurreko eskolen (%58,77) eta mikroenpresei (%3,46) eskainitakoen artean; horrez gain, Udalek eskatu eta emandako prestakuntza ere kontuan izan behar dugu (%3,93) eta gainerako prestakuntza eskaria hainbat erakunde eskatu dute, besteak beste Gureak taldeak, Itsas-mendikoi sozietate publikoak eta Lantegi erakundeak.

Jatorria	Okupazioa (%)	
	2008	2009
KZgunea (Prestakuntza)	46,77	58,77
IT-Txartela (Azterketak)	37,69	21,97
Udalak (Prestakuntza)	4,05	3,93
Txartel elektronikoak	3,71	4,83
Mikroenpresak (Prestakuntza)	2,60	3,46
Gainerakoa (Prestakuntza)	5,18	7,04

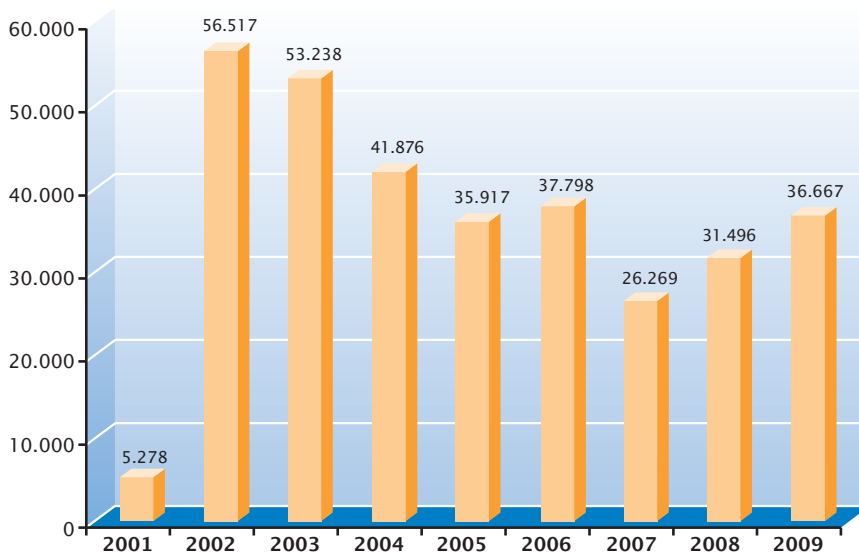
**Prestakuntza-jardueren igoera** ikusgarria nabari daiteke, eta horrek areagotu egiten du KZgunea programaren beharra. Herritarrei lana aurkitzeko edota norbanakoaren hobekuntzarako inbertsio ezin hobea iruditzen zaizkie prestakuntza-ikastaro hauek, mundu mailako krisia jasaten ari garen garai hauetan, KZguneak beren prestakuntzarako aukera bat gehiago baitira haientzat.



# 3.

## 3.1 Erabiltzaileak

### Erabiltzaile berrien bilakaera (urteka)



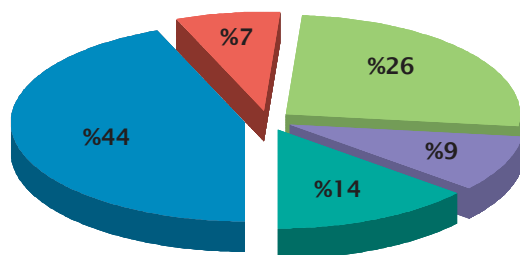
KZgunea sarearen okupazio-jarduera desberdinen ondorioz, 2009an izena eman duten **erabiltzaile berrien kopurua (36.667) igo egin da** iazko zenbakiekiko (31.496). Horrek esan nahi du batez beste hilean 3.271 pertsonak eman dutela izena (abuztua itxita izaten da) sarean izena emandako 325.056 herritarren gainean (zentroak erabiltzen dituzten pertsonak, beren burua prestatzeko ala ez).

Urtea	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	GUZTIRA
Erabiltzaileak	5.278	56.517	53.238	41.876	35.917	37.798	26.269	31.496	36.667	<b>325.056</b>

Erabiltzaile berrietan gertatu den gorakada horren giltzarrietako bat zera da: herritarren multzo batek KZgunea lana lortzeko aukerak hobetzeko prestaleku moduan ikusten duela.

Erabiltzaileen profila KZgunea programa sortu zenetik datorrena bera da, **emakumeen gehiengo** batekin (%53,33). Horrez gain, sarea erabiltzen dutenetatik %26,23k dio langabezia dagoela, %9,18k ikaslea dela eta %6,68k etxeakoandrea dela.

#### Erabiltzaileak jarduera moten arabera



#### Erabiltzaileak sexuaren arabera



■ Aktibo 
 ■ Etxeko andreak 
 ■ Langabetuak 
 ■ Ikasleak 
 ■ Erretiratuak 
 ■ Gizonak 
 ■ Emakumeak

## 3.2 Nabigazioa

# 3.



KZguneak interneten nabigatzeko erabiltzeari dagokionez, batez beste **3.632 erabiltzaile ezberdinen** kopurua lortu zen, eta martxoan gertatu zen erabilera-mailarik altuena, 4.129 erabiltzailerekin. Nabigatzaileen %73,84k ordubete baino gutxiago izan zuen zerbitzu hau erabiltzeko, eta horrek ekipoen okupazioan **txandakatze handia** egiteko aukera eman zuen.

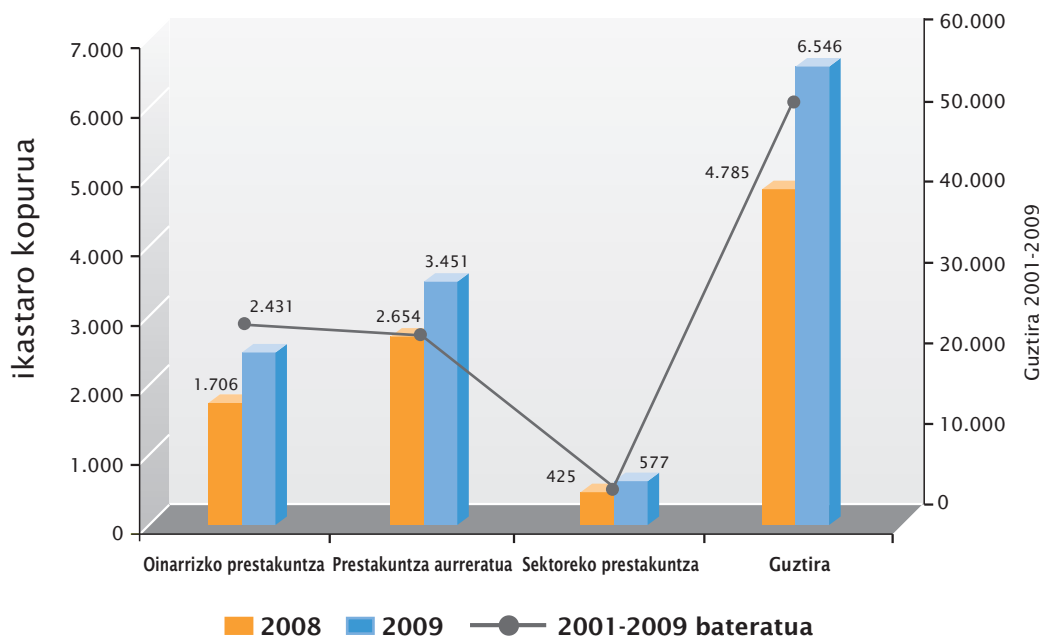


## 4.

## PRESTAKUNTZA

2009an **arrakastarik handiena** izan duen ikastaroa, KZgunea zentroen sareak ematen duen oinarrizko prestakuntzaren barruan, **“Internet eta e-Administrazioa KZgunea”** izenekoa izan da, 9.576 erabiltzailek egin baitute. Ikastaro horretan, partehartzaileei, Internet munduan sartzeko baliabideak emateaz gain, edozein Administrazioarekin gestioak sare bidez (on-line) egiten erakusten zaie.

## KZgunean eman diren ikastaroak



Prestakuntza aurreratuari dagokionez, azpimarratzekoa da **“Sinadura elektronikoari”** buruzko ikastaroa, 978 erabiltzailek egin baitute.

**Aurrez aurreko ikastaroen** kopurua (oinarrizkoak, aurreratuak eta arlokoak) **6.546**koa izan da guztira 2009an, eta horrek esan nahi du 2008an baino 1.716 gehiago izan direla.

Aurrez aurreko ikastaroak	2008	2009	2001-2009 bateratua
Oinarrizko prestakuntza	1.706	2.431	23.913
Prestakuntza aurreratua	2.654	3.451	22.108
Arloko prestakuntza	425	577	3.967
<b>Guztira</b>	<b>4.785</b>	<b>6.546</b>	<b>49.988</b>

## 4.1 Oinarrizko prestakuntza

Interneten aritzeko oinarrizko prestakuntza 2009an (**2.431 ikastaro eman dira**) lau ikastaroren inguruan ardatzu da:

- Internet KZgunea Hastapenak
- Nagusiweb (Internet 55 urtetik gorakoentzat)
- E-administrazioa KZgunea
- Internet + e-administrazioa KZgunea

### Oinarrizko prestakuntza ikastaroak

Internet+e-Administrazioa KZgunea	1.627
e-Administrazioa KZgunea	470
Nagusiweb (Adinekoentzako Internet hastapenak)	226
Internet KZgunea	108
<b>Guztira</b>	<b>2.431</b>

## 4.2 Prestakuntza aurreratua

2009an, Internet erabiltzeko prestakuntza aurreratuko 48 mintegiak mantentzeaz gain (ordubete eta 4 ordu artekoak) beste **36 mintegi berri** ere sortu dira, eta oso harrera ona izan dute erabiltzaileen artean. 84 mintegi hauek 3.451 ikastarotan eman dira, aurreko urtean baino 797 ikastaro gehiago, hain zuzen ere.

Ikastaroen artean nagusi izan dira sinadura elektronikoarekin, irudi digitalaren tratamenduekin, Google tresnekin, Skyperekin eta sare sozialekin zerikusia dutenak.

### Prestakuntza aurreratuko ikastaroak \*

Sinadura elektronikoa	314
Irudi digitalen tratamendua I	269
Google tresnak	231
Skype	198
Gizarte sareak	170
Komunika zaitez posta elektronikoko bidez	169
Blogger	166
Egin lan zure finantz-erakundearekin I	150
Youtube	145
Google Maps eta Earth	132
Gainerakoak (38 mintegi)	1.507
<b>Guztira</b>	<b>3.451</b>

\* 10 ikastarorik eskatuenean zerrenda, kopuruaren arabera.

## 4.3 Arloko prestakuntza

Arloko prestakuntzaren muina izan da **577 ikastaro** ematea Industria Sustapen eta Eraldaketarako Baltzua-  
ren (ISEB/SPRI) **Mikroenpresa Digitala** programaren baitan. Autonomoi, mikroenpresei eta merkatariei eman zaie, besteak beste.

Memoria honen kapitulu espezifiko batean emango da berri zehatzagoa prestakuntza arloko laguntza honetaz.



## 4.

## 4.4 Prestatutako erabiltzaileak

2009. urtean zehar **e-administrazioa** egokitzea izan da KZgunea proiektuaren helburua eta asmo horren baitan 1.701 pertsona prestatu dira Oinarriko Interneta ikasteko helburuan, eta beste arlo berri bat ireki da, e-administrazioan oinarriko ezagutzak emateko. Arlo honetan **13.962 erabiltzaile** aritu dira, **2.581 ikastarotan**, eta garbi ikusi da herritarrek badutela interesa administrazio elektronikoaren berri izateko.

E-administrazio arloko prestakuntza hori bi ikastarotan banatua dago:

- Internet + E-administrazioa oinarriko ikastaroa
- E-administrazioa ikastaroa

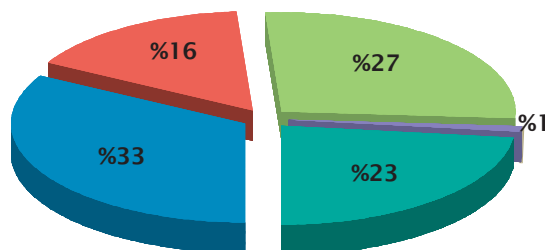
Prestatu diren pertsona horien profilarik dagokionez, emakumezkoek jarraitzen dute gehiago izaten (%57,90) eta gizonezkoak, berriz, %42,10 izan dira.

**Prestakuntza jaso duten erabiltzaileak, sexuaren arabera**



Jarduera honetan prestatutako erabiltzaile kopuruari dagokionez, aktiboak dira gehiengo, %33,41arekin. Azpimarratzekoa da langabezian dauden erabiltzaileetan gertatu den gorakada (%26,86) eta erretiratutakoena (%22,76). Halaber, azpimarratzekoak dira ikasten ari diren erabiltzaileetan (%1,46) eta etxeko lanetan aritzen diren erabiltzaileen artean (%15,51) gertatutako beherakada ere.

**Prestatutakoak, jardueraka**



■ Emakumeak ■ Gizonak ■ Aktiboak ■ Etxeko andreak ■ Langabetuak ■ Ikasleak ■ Erretiratatuak

## 4.5 Prestakuntza sare bidez (on line)

Bereziki aipatzekoa da KZgunea prestakuntza sare bidez (on line) izenekoaren gorakada, 2009an gehiago historikoa izan baitugu berriro. Urte honetan, KZgunearen web-orrialdearen bidez, **62 ikastaro interaktibo**, elkarreraginean egin beharrekoak, eman dira, eta 82.981 sarrera izan dituzte ikastaro horiek, hilean batez beste 6.915 sarrerarekin.

Erabiltzaileek dituzten lehentasunei begiratzen badiegu, berriro ere argi eta garbi agertzen zaigu e-administrazioarekin zerikusia duten ikastaroek izan duten **onarpenera zabala, Internet + e-administrazioa** ikastaroak 13.088 sarrera izan baititu, eta **e-administrazioa** izenekoak, berriz, 8.741 sarrera.

Erabiltzaileen aldetik **eskaririk handiena** izan duten ikastaro interaktiboak hauek izan dira, hurrenez hurren:

- Internet + e-Administrazioa KZgunea
- E-Administrazioa KZgunea
- Internet KZgunea
- Skype
- Gizarte sareak
- Google tresnak
- Zuhaitz genealogikoa
- Blogger
- Youtube
- Google Maps eta Earth

# INFORMATIKA ETA INTERNET ARLOKO EGIAZTAGIRIAK

2002an, Industriaren Sustapen eta Eraldaketarako Baltzuak (ISEB/SPRI) **IT-Txartela** jarri zuten abian, Softwarearen Europako Institutua (ESI) erakunde ziurtagiriak ematen dituen erakunde laguntzaile zela. Txartel hori Informazio Teknologietan oinarrituko Gaitasunak lortu izana ziurtatzeko sistema bat zen, eta pertsona batek interneten eta informatikako tresnen erabileran dituen ezagutzak egiaztatzen zen. Informazioaren Gizartea izeneko honetan aritzeko bere ezagutzak egiaztatu beharra duten herritar guztiarentzat pentsatua dago.

KZgunea zentroen sarea bilakatu da IT Txartela egiaztatzea lortzeko lekurik nagusia.

Azterketa horiek sistema eragileekin, ofimatika programekin,

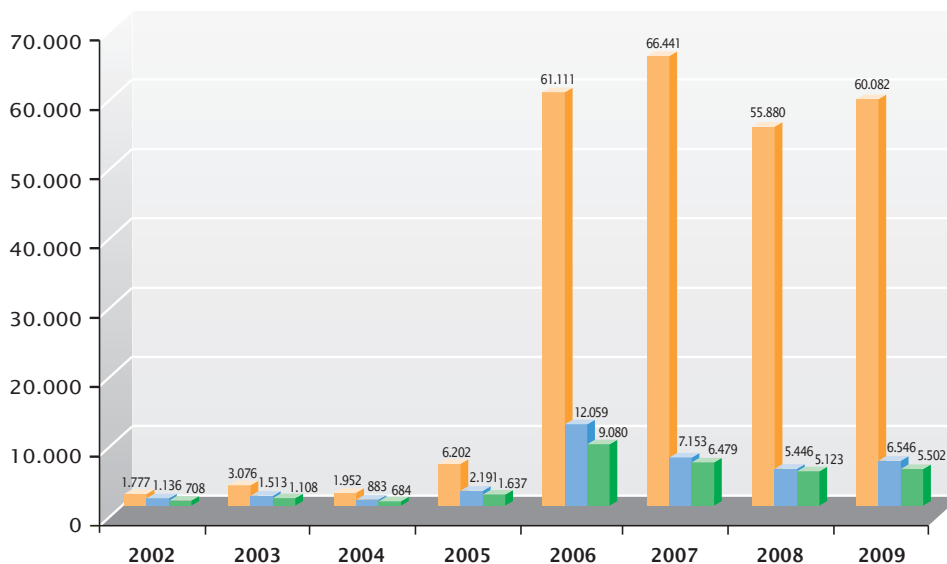
diseinu grafikoarekin eta software askearekin zerikusia duten 53 moduluren gainekoak dira.

Azterketak doan izaten dira, eta 14 urtetik gorako pertsonei irekiak daude. Akademia homologatuetan eta Lanbide Heziketarako ikastetxeetan ere egin daitezke.

2009. urtean **60.082 azterketa** egin dira haiek egiteko egokitu-tako 122 zentroetan, eta %46,47k gainditu dituzte.

2009an eskaerarik handiena izan duten akreditazioak, besteak beste, eta hurrenkera honen arabera, hauek izan dira: Word XP aurreratua, Excel XP oinarritua eta Outlook XP. Gainditutako kopururik handiena lortu dutenak, berriz, Oinarrituko Excel XP, Word XP aurreratua eta Oinarrituko Internet izan dira.

KZgunean eman diren IT Txartela ziurtagiriak (urteka)



■ Azterketak ■ Pertsonak ■ Akreditatuak

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Guztira
Azterketak	1.777	3.076	1.952	6.202	61.111	66.441	55.880	60.082	<b>256.521</b>
Pertsonak	1.136	1.513	883	2.191	12.059	7.153	5.446	6.546	<b>38.063</b>
Akreditatuak	708	1.108	684	1.637	9.080	6.479	5.123	5.502	<b>30.321</b>

## 6.

## MIKROENPRESA DIGITALA

2009an KZgunea sareko 54 zentro aritu dira zerbitzuan Mikroenpresa Digitala programako ikastaroen eskariari erantzun ahal izateko, autonomoei, merkatariei eta mikroenpresei emandako prestakuntza arloan.

Industriaren Sustapen eta Eraldaketarako Baltzuak (ISEB/SPRI) bultzatutako ekimen honen baitan enpresa txikientzako **diru-laguntzak eta prestakuntza** elkartzen dira, eta bere helburua da Informazio eta Komunikazio Teknologien (IKT) erabilera bultzatzea, enpresen eraginkortasuna handitzeko eta haien berrikuntza errazteko.

- Eskaintzen diren ikastaroak ..... 31
- Emandako eskolak ..... 577
- Eskoletan arituak ..... 1.537
- KZgunea zentroak ..... 54

2009an gorakada gertatu zen katalogoko ikastaroen kopuruan (2008an baino 6 gehiago), emandako ikastaroetan (210 gehiago) eta ikastaroak ematen diren zentroyen kopuruan (10 zentro gehiago). Ikastaroetan partaide izan diren pertsonen kopuruan beherakadaxo bat gertatu da, iaz baino 253 pertsona gutxiago ibili baitira.

Guztira 577 ikastaro eman zaizkie 1.537 partaideri, KZgunea sareko 54 zentroytan.

Programa honetako 31 ikastaroak mikroenpresa, autonomo eta merkatarien beharretara egokituak daude, eta Internet eta posta elektronikoaren erabileran oinarritako prestakuntzatik hasi eta Sarea erabiltzeko baliabideetaraino (web orriak sortzea, banka on line, merkataritza elektronikoa, eta abar) zabaltzen dira. Ikastaro horiei, gainera, Administrazio elektronikoaren arloko prestakuntza ere gehitu zaie (sinadura elektronikoa, izapidetze telematikoa eta abar).

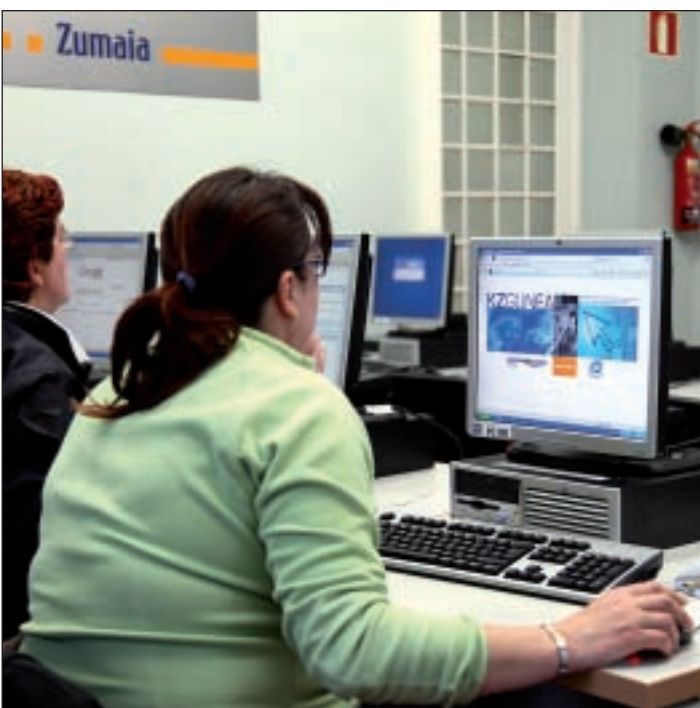


## ELKARLANA

2009. urtean KZgunea programak erakunde, entitate profesional eta gizarte-elkarteekin elkarlanean jarraitu du, haien esku utziz zentroen sarea, teknologia berrie-kin zerikusia duten ikastaroak egiteko.

Erakunde, entitate profesional eta gizarte elkarteek teknologia berriei dagokienez agertzen duten **interes gero eta handiagoa** argi eta garbi islatu da KZgunea sarearen zentroetan ikusi den igoera nabarmenean, bai partaideen kopuruan (4.643 lagun, 2008an baino 1.371 gehiago) bai ikastaroen kopuruan (893, iaz baino 415 gehiago).

Elkarlana		
Jatorria	Ikastaroak	Bertaratuak
Udalak	241	1.465
Gureak	167	508
Mendikoi	112	472
Lantegi Batuak	80	593
Atzegi	45	99
EHNE	40	77
HHI	38	256
Gizatiar	35	166
Izenpe	22	78
Arabako Foru Aldundia	19	108
CPE	14	117
Gipuzkoako Merkatarien Elkartea	13	120
Bizkaiko Foru Aldundia	10	36
Kirolaren Euskal Eskola	9	97
LANBIDE	9	31
Esperientziaren Eskola	8	62
HABE	8	101
Eguneko Ospitala	8	115
Avifes	4	37
Farmazilarien Elkargoa	4	38
SPRI	4	36
+55	2	16
Turismo Ordezkaritza	1	15
<b>KZgunea zentroak</b>	<b>893</b>	<b>4.643</b>



## 7.

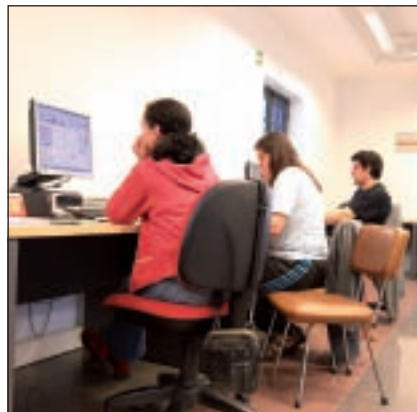
## 7.1 Udalak

Udalak izan dira, berriro ere, KZgunearen azpiegitura sarrien eskatu dutenak, beren funtzionarioentzat eta herritarrentzat, hainbat arlotako prestakuntza ikastaro propioekin.

**113 udal** izan dira guztira (iaz baino 62 gehiago) 2009an KZgunea zentroak erabili dituztenak, haien azpiegitura aprobetxatuz. Guztira **241 ikastaro** egin dira, eta 1.465 pertsona aritu dira ikastaro horietan.

Eman diren gaien artean Interneten ezagutzaren gainekoak azpimarra ditzakegu, bai eta programa informatikoekin (Word) lotutakoak ere.

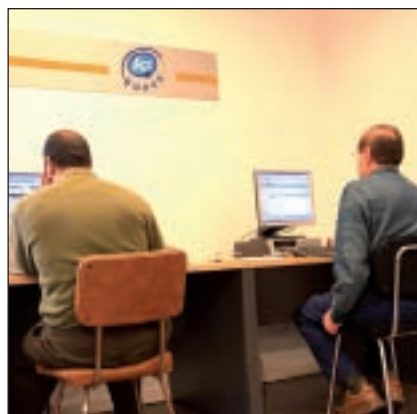
Lurralde historikoka, KZgunea sarea erabiltzeko eskaririk gehienak Bizkaiko udalerrietatik etorri dira (59 udalerri), gero Gipuzkoatik (31 udalerri) eta Arabatik (16 udalerri).



## 7.2 Gureak

Bestalde, KZgunea sareak bere ateak irekiak izan ditu hainbat motatako ezintasunak dituzten pertsonak elkartzen dituzten elkarteekin elkarlanean aritzeko. Garrantzirik handieneko hitzarmena, beste zenbaiten artean, Atzegi, adimen urritasuna duten pertsonen aldeko Gipuzkoako elkartearen ekimenez sortutako Gureak Lantegi Babestuekin lortu dena izan da.

Gureak taldeko 508 bazkidek egin dituzte Internetekin lotutako 105 ikastaro (nabigatzearen hastapenak, posta elektronikoa edota sinadura elektronikoa) Gipuzkoako 11 zentrotan, eta bereziki azpimarratzekoa da Bergarako KZgunea zentroan izan den partaidetza, ugaria izan baita.



## 7.3 Gizatiar

Bizkaiko Erromo herriko Emakumeen Elkarte Soziokulturalaren (Gizatiar) partaideei IKTetan gaitzeko eman zaien prestakuntza-ekimenean 166 kide izan dira partaide, Areeta-Getxoko KZgunean egin diren 32 ikastaroetan.



## 7.4 Kontratazio elektronikoa

Kontratazio Publiko Elektronikoa (KPE) Eusko Jaurlaritzarekin kontratazio honen bidez aritzen diren kolektiboak sentsibilizatzeko eta gaitzeko egin den ahaleginean 117 profesional aritu dira, Deustua-Bilboko KZgunea zentroan eman ziren 12 ikastarotan.



## 7.5 Gipuzkoako Merkatarien Elkartea



KZgunea sareko 7 zentrotan 120 profesional ibili dira lantresna ofimatikoen erabileran eta merkataritza-establezimenduen kudeaketan prestatzen, Gipuzkoako Merkatarien Elkartek antolatu zituen hainbat ikastarotan.

## 7.6 Arabako Foru Aldundia

Azpimarratzekoa da Arabako Foru Aldundiarekin elkarlanean egin den lana ere. Arabako 6 KZgune zentrotan egin ziren prestakuntza ikastaroak PFEZ aitortpena sare bidez (on line) egiten ikas zezaten 108 herritarrek, "Renta Red" izeneko foru-programaren bidez.

Herritar horiek Asparrena, Labastida, Oion, Erribera Goitia, Erribera Beitia, Agurain eta Gasteiz-Lakuako KZguneetan egin zituzten ikastaroak.



## 7.7 HHI

Helduen Heziketa Iraunkorrerako (HHI) zentroek 7 KZgune erabili zituzten 33 ikastaro emateko, gehienak informatikakoak, 256 pertsonari.

## 7.8 HABE

Helduen Alfabetatze eta Berreuskalduntzerako Erakundeak (HABE) 7 ikastaro antolatu zituen Bizkaiko Deustua eta Leioa udalerrietan eta Gasteiz-Lakuan dauden KZguneetan. Euskaltegiatako 101 langile izan ziren partaide ikastaroetan.



## 7.9 Kirolaren Euskal Eskola

Azpimarratu beharrekoak dira Kirolaren Euskal Eskolak Gasteizko, Basauriko eta Okendo-Donostiako KZguneetan eman dituen 8 ikastaroak ere, jendea GPS lantresnen eta kirol arloan erabiltzen diren beste zenbait tresna teknikoren erabileran prestatzeko. 97 pertsona ibili dira ikastaro horietan.



## 7.10 Beste zenbait

Eusko Jaurlaritzaren Barne Sailak ere KZgunea erabili zuen sinadura elektronikoaren erabileran prestatzeko funtzionarioak; eta Bizkaian kokatutako Lantegi Batuak gizarte fundazioak ere 593 pertsonari eman zizkien Interneteko ikastaroak 12 zentrotan.

## 8.

# SINADURA ELEKTRONIKODUN TXARTELAK

KZgunea programak jarraitu egin du elkarlanean Eusko Jaurlaritzarekin eta Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako Foru Aldundiekin, **Izenpe** sinadura digitala bultzatu eta ziurtatzeko euskal erakundea bultzatuz, izapidetze telematikoa garatzeko herritarrei emandako zerbitzua hobetzeko baliabide moduan.

Elkarlana garrantzi handikoa izan da KZgunearen zentroak sinadura elektronikoa duten txartelak eskatu, izapidetu eta emateko egokitzeko zereginean, batik bat gizarteko beste arlo batzuetan ere erabilera duen **ONA** osasun txartel elektronikoari dagokionez. Guztira **13.306 euskal herritarrek** eskatu zuten txartel hori 2009an, KZgunea sarea-  
ren 125 zentrotan.

ONA txartelak lehengo osasun txartelak jasotzen zituen osasun-prestazio guztiak erabiltzeko aukera ematen du, eta gainera sinadura elektronikoa aitortua ere badu, untzien jolasarekin, hurbileko antenarekin, barra-kodearekin eta banda magnetikoarekin batera.

Horrela, Osakidetza Euskal Osasun Zerbitzuaren zerbitzuetara sar daiteke (sendagile-arentzako txanda on line, sendagilea aldatzeko eskaria eta abar), Udalek eskaintzen dituzten zerbitzu telematikoetara; Foru Aldundiekin tramiteak egitea (PFEZ...); eta /edo gida-txarteleko puntuen gaineko gorabeherak jakitea (Trafiko Zuzendaritza Nagusia, Barne Ministerioa) besteak beste.

Bestalde, Herritarren Txartel Elektroniko edo sinadura digitala duen txartela ere eskatu da KZguneetan, hori ere Izenpe erakunde publikoarena.

ONA txartelaren hedapenarekin, HTE txartelaren eskariak nabarmen jaitsi dira 2008tik, urte horretan 252 herritarrek eskatu baitzuten txartel hori, eta 2009an 50 lagunek.



## 8.1 Prestakuntza

Bi txartel horien izapidatze eta banaketarekin batera, horiek erabiltzeko prestakuntza saioak ere eman dira, honako ikastaroen bidez:

- *Sinadura elektronikoa:* Ikastaro horretan, sinadura elektronikoa zer den eta Izenpe erakundeak eskaintzen dituen txartelak aztertzen dira.
- *Ezagutu ezazu Osasun Txartel Elektroniko:* Ikasleek norbanakoaren osasun txartel elektronikoak dituen abantailak ezagutzen dituzte, Eusko Jaurlaritzaren Osasun sailaren Osanet atariaren bidez.

**Guztira 1.187 erabiltzailek jaso dituzte bi ikastaroretako 368 eskolak, eta Sinadura elektronikoari eskainitakoak izan du eskaririk handiena, 991 herritarrek egin baitute.**

## KOMUNITATE BIRTUALAK ETA FOROAK

Erabiltzaile aktiboen edo komunitate birtualak Euskadi Informazioaren Gizartean (EIGP) arloko lehenengo planaren baitan sortu ziren 2002an, herritarren elkarlana sustatzeko herri mailako zerbitzu eta edukiak sortzeko helburuarekin.

2009an igo egin da KZgunearen atariaren bidez eza-gutzera eman diren irabazi asmorik gabeko elkarten kopurua, guztira **40 elkarte** izan baitira, 2008an baino 34 gehiago.

Programaren haseratik **400 eskari baino gehiago** jaso dira euskal elkarten aldetik KZgunearen web orriaren baitan beren atariak sortzeko, eta horietatik 317 elkarte mantendu egiten dira, zentroen sarearen tutoreen laguntzarekin.

2009. urtean atarian sartu diren elkarte berriak, jarduera nagusiaren arabera sailkatuta, honako hauek izan dira:

### Kultur sustapenerako elkarteak

- Hijos de Jaén
- Ardantza Teatroa
- Cuatro Torres
- Peace and Love
- Lehoien Klubaren Nazioarteko Elkarte
- Tximuspe
- Berein
- Basauriko Gaztela eta Leongo Etxea
- Gaztelube

- Karma Teksum Tcholing
- Txomin Aresti ikastetxeko Guraso Elkarte
- Arno Guraso Elkarte
- Hitz-aho Guraso Elkarte

### Kolektiboei laguntza

- Errotatxo

### Kirol arlokoak

- PC Durana TE
- Hotzgailua
- Abusuko Arrantzu eta Kasting Kirol Elkarte
- Donostiako Amerikako Gaztedien Futboleko Kirol Elkarte
- Zikunako Ama
- Arkuzko Jaurtiketako Bermeoko Kluba
- Zarautarra Txirindulari Elkarte
- Ugarana-Ozaeta Txirindulari Elkarte
- Manu Yanke Mendi Elkarte

### Ekologistak

- GaraiON

### Gastronomia arlokoak

- Ollagorra Gastronomia Elkarte

### Adineko pertsonenak

- "Abancehis" Santander Central Hispano bankuko Euskal Herriko aurrejubilatua, jubilatua eta pentsiodunen Elkarte.
- Kostan Elkarte



**Musika, Dantza eta Folklorea**

- Aretxabaleta Abesbatza
- Ameikutz Mendaroko Musika Eskola
- Arriskugarri
- Lartaun Abesbatza

**Emakumeen Sustapena**

- Helmuga (Zaldibarko Emakumeen Elkarte)
- Ibilgura
- Berdintasunerako eta Garapenaren Sustapenerako Sestaoko udal-saila

**Euskararen Sustapena**

- Aurkitu

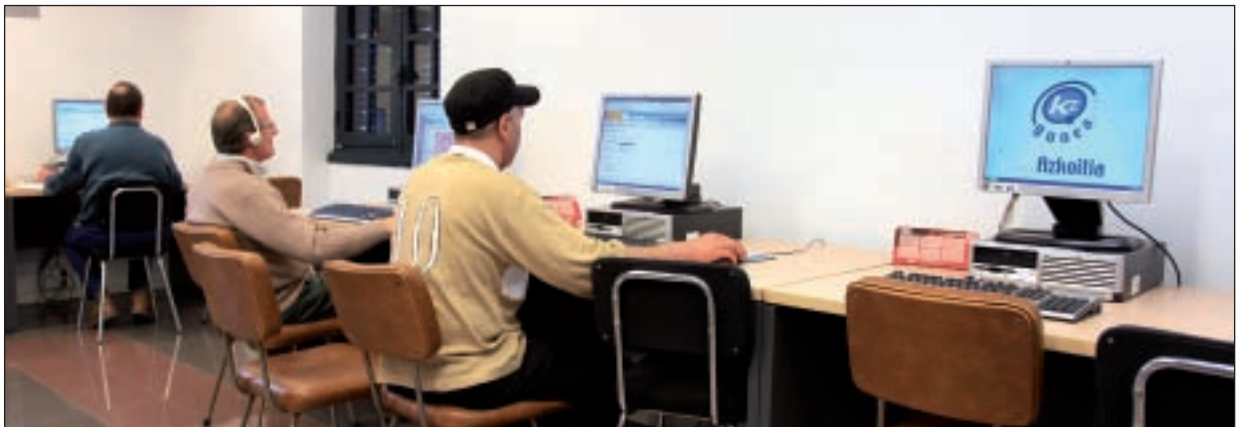
**Sektoreko sustapena**

- Oiartzungo Helduen Tailerra

**Auzokideak**

- Urbegi Auzokide Elkarte eta San Bernabe Kultura eta Kirol Elkarte
- Alde berri
- Zubibai Auzokide Elkarte
- Gure kaleak

Elkarte hauetara egin diren ikustaldiak igo egin dira urtero-urtero, 2009an batez beste hilean **39.260 sarrerara** iritsi arte, **26.155 internautaren** ekimenari esker. Hilabeterik garrantzitsuen urria izan zen, 46.689 sarrerako kopuruarekin.



## 9.1 Foroak

KZgunea programaren web orriak foroen atal bat badu, informatika sektoreko profesionalen eskutik, kezkak eta planteamenduak dituzten pertsona guztiei eta beste erabiltzaile batzuek edota moderatzaileek egindako galderrei erantzutea nahi duten guztiei zuzendua.

Irekita dauden foroak, partaidetza kopuruaren arabera, hauek dira:

- Komunitateak
- Prestakuntza

Foro hauek, 2009. urtearen amaieran, izena emandako **41.203 erabiltzaile** izan dituzte, eta horiek iritzi eta/edo eztabaidarako 1.223 gaitik gora aurkeztu dituzte, bidalitako 4.570 mezu ingururekin.



# POSTA KONTUAK ETA EKIPAMENDU INFORMATIKOA

## 10.1 Kontu aktiboak

Herritarren artean posta elektronikoaren erabilera bultzatzeko asmoz, KZgunea zentroetan izena ematen duten guztiak "kzguna.net" domeinupeko **kontu** bana jaso ohi dute **doan**. 2009. urtean hilean batez beste **10.190 kontu aktibo** (erregulartasunez erabili direnak) zenbatu dira.

Kopuru hori mantendu egin da 2002-2008 epealdiarekin parekatzen badugu (hilean 10.460 kontu izan baitziren, batez beste) eta mailarik gorenena 2009ko otsailean gertatu zen, 10.775 erabiltzailerekin.

## 10.2 Ekipamendu informatikoa

KZgunea programaren beste helburuetako bat ekipamendu informatikoa berritzea izan da: guztira **2.600 ekipo sarean**. Prozesu horri 2007an ekin zitzaion eta 2009. urtean guztira 480 unitate berritu dira (aurrikusitakoak baino 80 gehiago), eta horrela 2.409 unitate aldatzea lortu dugu, aldaketa-lanekin hasi zenetik.

Bestalde, sareko 276 zentroek 276 inprimagailu eta 40 eskaner dituzte beren beharrei erantzuteko.



## 11.

## KALITATEZKO ZERBITZUA

## 11.1 Kalitatea kudeaketan eta etengabeko hobekuntza

Espainiako Normalizazio eta Zertifikazio Erakundeak (AENOR) KZgunea programari emandako **ISO 9001-2000 kalitate-ziurtagiria** berresten jarraitzen du eta, alde horretatik, KZgunea zentroen sareak 2002. urtetik ziurtatu egiten du bere prozeduretan kudeaketa arloko kalitateak eta etengabeko hobekuntzak eskatzen dituzten arauak betetzen dituztela.



Auditoretza amaitu ondoren, AENOR erakundeak emandako azken txostenak berretsi egin zuen KZgunea programaren kudeaketa sistemak jarraitu egiten duela ISO 9001-2000 kalitate-araua betetzen, eta besteak beste, indargune moduan, honako hauek azpimarra ditzakegu:

- KZgunearen kudeaketan **gardentasuna**, bere helburuak eta horien betetze-maila web orrian argitaratuz.
- **“KZgunea programan ematen diren Zerbitzuen Eskaintza”**k zertifikazioa lortu izana.

Halaber, ISO ziurtagiria berretsi izanak KZguneari ekarri dio IQNet Ziurtatzeko Erakundeen Nazioarteko Sarearen diploma izatea eskuetan. Aipamen bikoitza izan da, barneko Kalitate Planaren etengabeko berrazterketan oinarritua, programaren egokitasuna balioesteko adierazle eta helburuetan oinarritua, eta programaren baitan dauden giza-baliabide eta baliabide tekniko guztien kudeaketa onaren aitortpen eta onarpenera jasotzen jarraitzen duena.

## 11.2 Zerbitzu eskaintza

KZgunea zentroen Euskal Sare Publikoak **UNE 93200:2008 arauaren AENOR ziurtagiria** lortu du bere “Zerbitzu Eskaintza” proiektuagatik, herritarrekiko duen hurbiltasunagatik eta kalitatearen gaineko konpromisoagatik. KZgunearen historian mugari izan den gertaera.

**“KZgunearen Zerbitzu Eskaintza”** dokumentu publikoa da, eskaintzen diren zerbitzuen eta horiek kalitate arauen arabera emateko hartzen diren konpromisoen berri ematen diena herritarrei. Alde horretatik, KZgunea zentroen sareak lortu duen Zerbitzuen Eskaintzaren UNE 93200:2008 arauaren gaineko AENORren ziurtagiriak agerian jartzen du Eusko Jaurlaritzak duen konpromiso publikoa KZgunea programaren barruan kalitatezko zerbitzua emateko, erabiltzaileen gogobetetze-mailarik handiena lortzearen bidetik. Era berean, zerbitzuen kudeaketan hobekuntza garrantzitsuak eskaintzen dituen tresna da ziurtagiri hau, hartutako konpromisoen barne-kontrola ezartzean.

Kartaren zertifikazioak, gainera, eskatzen du konpromiso horien betetze-mailaren berri ematea erabiltzaileei aldian-aldian, bere baitan daraman gardentasun eskakizunean oinarrituta.

Eskaintza edo Karta hori zertifikatzeko arreta berezia jarri zaie erabiltzaileek dituzten asmo eta gogoei, bai eta hartutako konpromisoak betetzeari egindako jarraipen eta kontrolari ere. Era horretan, zerikusia duten alde guztien partaidetzarekin, KZguneetatik emandako zerbitzua hobetu egingo da etengabe, herritarren mesedetan.

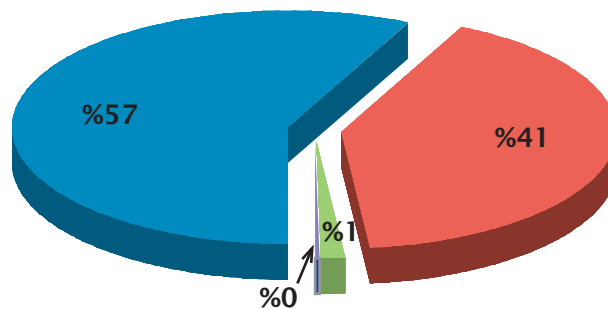


## 11.3 Gogobetetze-inkestak

Ekainean eta abenduan 503 eta 510 erabiltzailei, hurrenez hurren, egin zaie galdeketa Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako hainbat zentrotan, eta antolaketa, gelako baldintzak, ikastaroen edukiak, dinamizatzaileria eta prestakuntzarako materiala aztertu dira, erabiltzaileen gogobetetze-mailaren berri izateko.

KZgunea sarearen erabiltzaileei 2009an egindako bi gogobetetze-inkestetan **emaitza ezin hobek** agertu dira: galdeketa egin zaie pertsonen %98,33k esan du gustura dagoela (%40,84 gustura dago, eta %57,49 oso gustura). Emaitza hori 2008an lortutakoa (%96,42) baino ia 2 puntu gorago dago.

### KZgunearen balorazio orokorra



■ Oso gustura ■ Gustura ■ Ez oso gustura ■ Batere gustura ez

## 11.4 Kexak eta iradokizunak

2009an 112 kexa eta 102 iradokizun jaso dira, eta errepikatuenak herritarrei arreta eskaintzeko eta zentroak irekita izateko orduak handitzeari, eta gelen baldintzak hobetzeko eskariei dagozkienak izan dira.

Horiek aztertu ondoren, eta betiere ahal den neurrian, konponbide egokia ematen ahalegindu gara.

Horrez gain, kexa eta iradokizun horiek KZgunea programaren web orrian ere argitaratzen dira.

## 12.

## BESTE ZENBAIT JARDUERA

## 12.1 Jardunaldiak eta Kongresuak

2009an KZgunea zentroyen sareak lan handia egin du, zenbait ekimen eta hitzalditan parte hartuz; besteak beste hauetan:

- Telezentroyen VIII. Topaketa eta Telezentroy Sarearen Komunitate Elkartearen I. Ohiko Batzarra (Granada).
- "Dinamizane" Telezentroyen Dinamizatzaileen Topaketa (Peñafiel).
- Kantabriako Telezentroyen Topaketa (Cabezón de la Sal).
- Telezentroy Sarearen Komunitatearen IX. Topaketa (Vitoria-Gasteiz).
- "Adingabeak IKTetan" Nazioarteko I. Kongresua (Gijón).
- Gizarte-dinamizaziorako Jardunaldiak (Cornellà del Llobregat).
- Ficod (Madril).
- Politika eta Ezagutzaren Gizartea. Sare sozialak eta herritarren ahalduntzea (Mérida).
- Euskadiko Irakurketa Publikorako Sareko liburutegietako profesionalentzat gaitasunen gaineko prestakuntza planaren programa aurkezteko Jardunaldia (Donostia-San Sebastián).

Aipatu beharra dago **Telezentroyen Sarearen Komunitatearen IX. Topaketa** Vitoria-Gasteizen izan zela eta E-Administrazioan eta Open Government-ean ardaztu zela, eta jardunaldi horiek KZgunea zentroyen sareak antolatu zituela, "Telezentroyen Sarearen Komunitatearen Elkartearekin", Eusko Jaurlaritzarekin eta Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartearekin (EJIE) elkarlanean. Ekimen honetan partaidetza handia izan da eta arrakasta handikoa antolatzaileentzat oro har, eta batik bat KZgunearentzat.

KZgunea programa, 2009. urtean, alfabetatze digitalarekin, Internetekin eta teknologia berriekin zerkusua duten hainbat ekitalditan partaide izan da.



## 12.2 Internet Eguna

Urtero maiatzaren 17an egin ohi den Telekomunikazioen eta Informazioaren Gizartearen Munduko Eguna (Internet Eguna) zela eta, KZguneak ekitaldi horren antolaketan lagundu zuen. 2009an Bizkaiko Mungia herrian egin zen.

Ginebran 2005ean egin zen Informazioaren Gizartearen gaineko Munduko Bileran onartu zen Printzipioen Aitorpena kontuan izanik, Internet Egunaren helburua izan zen herritarrak bultzatzea internet erabiltzera eta sare horrek eskaintzen dituen zerbitzu eta edukiak ezagutzera ematea.

## 12.3 Barnetegi teknologikoa

KZguneak, Industriaren Sustapen eta Eraldaketarako Baltzuekin (ISEB/SPRI) eta Emakunderekin batera “Barnetegi Teknologiko”aren ekitaldia antolatu zuen Balmasedan, 2009ko maiatzaren 13 eta 14an. Beste urteetan ez bezala, 2009ko ekitaldia emakumeentzat bakarrik izan zen.

Ekitaldi horretatik partaideen ilusio eta jakiteko gogo ikaragarria azpimarratu behar da: batez beste 53 urteko emakumeak, erabiltzaile mailako interneteko ezagutza mailarekin.

## 12.4 Informatikarien Topaketak

KZgunea internet eta teknologia berriekin zerikusia duten beste zenbat ekitaldi publikotan ere agertu da. Hauetan, hain zuzen ere:

- “Gipuzkoa Encounter” III. Ekitaldia, Tolosan (Gipuzkoa) egiten dena. Gipuzkoako Lurralde Historikoko egiten den festa informatikorik handiena da.
- 2009an, KZgunearen eskutik, Paganos, bere KZgunea sareko zentroa duen Arabako Errioxako herri txiki eta lasaiko 82 biztanletik 51 lagun egun oso baterako Tolosara (Gipuzkoa) etorri ziren, eta zuzenean ikusi ahal izan zuten “Gipuzkoa Encounter” ekitaldia.
- “Euskal Encounter” ekitaldia Euskaltel Fundazioak eta ISEB/SPRIK KZgunearen laguntzarekin antolatzen duten ekitaldia da. Informatika zaletuen Estatu mailako topaketarik nagusia da. Bilbao Exhibition Centre (BEC) aretoan antolatu zen ekitaldi honetaz baliatuz KZgunea programak internet eta teknologia berriekin lotutako ikastaro berrien gaineko iritziak jakin ahal izan ditu, gero KZgunea programaren baitan txertatzeko helburuarekin garatu ahal izateko.
- Internet Eskola. 2009ko ekitaldia Zarautzen egin zen, eta Internet & Euskadi Elkarteak, Gipuzkoako Foru Aldundiak, ISEB/SPRIK, Zarauzko Udalak eta KZgunea

sareak antolatu zuten, Euskaltel izanik laguntzailerik nagusienetako. Internet Eskola internetek eskaintzen dituen zerbitzurik erabilgarrienak modu ludikoan ikasteko gune moduan ari da egituratzen.

- Haurren Gabonetako Parkea (HGP/PIN). KZgunea sareak ez du hutsik egin eta Barakaldoko BECen egin zen HGP/PIN ekitaldian izan da 2009an ere. KZguneak bere internet gela jarri zuen pabillioi eta stand-etan banatuta zeuden atrakzioen artean. Ia 7.000 pertsona hurbildu ziren gela horretara.



# 13. KOMUNIKAZIOA ETA MARKETINA

## 13.1 Web orria

KZgunea programaren web orrian 2009an ere igo egin da **bisitarien** kopurua, **batez beste hilean 70.778 lagunekin** (aurreko urtean baino ia 2.000 gehiago). Kopururik handiena azaroan gertatu zen berriro, 88.118 sarrerarekin.

Horrez gain, web orrian 23 albiste agertu dira, denak ere KZgunearekin zerikusia dutenak, eta berriro egin dira sarea zabaldua dagoen herri eta zentrozen argazkiak, 1.000 argazkitik gora argitaratuta.

Web orriak erabiltzaileen kopuru handi baten nahiak betetzen ditu (%66,08), eta ez luketela ezer aldatuko adierazten dute.

KZgunearen Komunikazio eta Marketin arloak bere irudia indartzeko jardueretara bideratu du 2009ko bere jarduna, hedabideetan duen presentzia indartuz eta web orriaren edukiak eguneratuz, hainbat promozio-ekintza egitearekin batera.

## 13.2 Hedabideak

KZgunea proiektua etengabe agertu da euskal prentsa generalistako zenbait hedabideetan, bai bere prestaketa ikastaroen berri emanaz, bai herri-erabilera anitzeko osasun txartel berria (ONA) zabaltzeko eman duen laguntzagatik.

Programa interneten ere agertu da zenbait euskal udalen web orrien barruan jarritako esteka edo informazioekin, bai eta argitalpen birtualetan ere, "Agenda Digital@" Euskadi Informazioaren Gizartean 2010 Planaren on line buletinarekin, esate baterako.



## 13.3 Olentzero

Abenduan Olentzero KZgunera etorri zen, "Idatzi zure e-gutuna Olentzerori" sustapenean parte hartutakoen artean oparitxoak banatzeko.

Sarearen 1.335 erabiltzailek bere asmorik onenak bidali zizkioten pertsonaia berezi eta maitatu honi eta hain hunkitua geratu zen jasotako gutunekin (170 Arabatik, 473 Gipuzkoatik eta 692 Bizkaitik), ezen haien guztien artean 5 e-book (liburu elektronikoen irakurgailuak) banatu baitzituen haien artean. Arabarako bat izan zen, Gipuzkoarako bi eta Bizkairako beste bi.



## 2010erako HELBURUAK

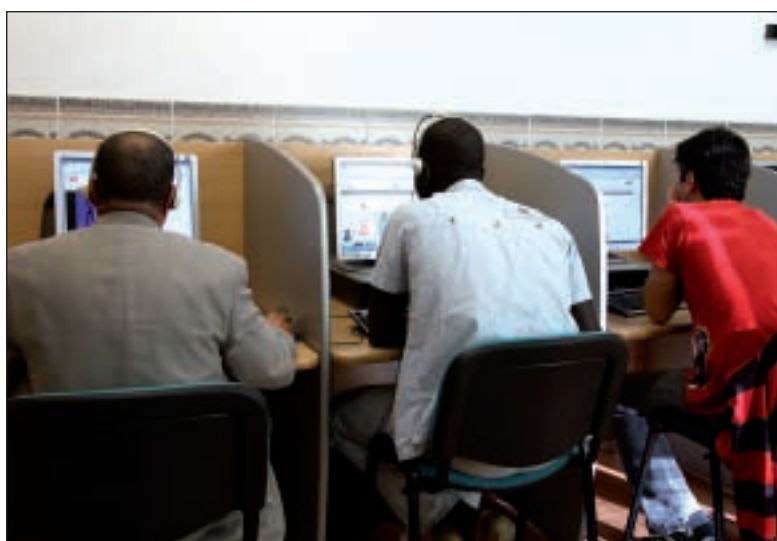
KZgunea programak 2010erako duen helburu nagusietako bat e-administrazioantze jotzen jarraitzea da, haustura digitala are gehiago murriztu beharra edo herritarrak teknologia berrietan prestatzen jarraitzea ahaztu gabe.

Horrez gain, KZguneen erabiltzaileen gogobetetze-maila altuari eusten jarraitzea ere bai, zentroyen parke informatikoa berritzen jarraitzearekin eta programaren helburuak betetzearekin batera.

### Kzgunearen helburuak 2010erako

Gustura dauden erabiltzaileen kopurua	<b>&gt;= %90</b>
Ekipamendua berritzea (PCak)	<b>400</b>
A eta B zentroyen erabilera (nabigazioaz aparteko orduak)	<b>58.000</b>
E-administrazio arloko prestakuntza (orduak)	<b>20.300</b>
C motako zentroetako prestakuntza (orduak)	<b>5.000</b>
Kexa eta iradokizunen ratioa	<b>&lt; %0,5</b>

A zentroak: 10.000 biztanletik gorako herrietan kokatuak.  
B zentroak: 10.000tik 5.000 biztanlera arteko herrietan kokatuak.  
Z zentroak: 5.000 biztanletik beherako herrietan kokatuak.



AURREKONTUAREN LABURPENA **Ejie**Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea  
Sociedad Informática del Gobierno Vasco**KZGUNEA PROIEKTUAREN BENETAKO GASTUAK**

		2009ko benetako emaitz	
		Zenbatekoa	%
	<b>Kudeaketa-zentroa</b>	<b>3.716.527</b>	<b>%48,51</b>
7.1	<b>Zentroaren azpiegitura</b>	<b>41.334</b>	<b>%0,5</b>
	Alokairuak		
	Bulegoko materiala eta beste batzuk	469	%0,01
	Garbiketa		
	Kudeaketa Zentroaren telefono-lineak	19.800	%0,26
	Miñaoko ekipoen rentinga		
	Argindarraren horniketa		
	Argindarraren horniketa	21.065	%0,27
	Miñaoko lokalak egokitzea		
7.2	<b>Proiektuaren kudeaketa</b>	<b>594.224</b>	<b>%7,76</b>
	Proiektuaren kudeaketa	169.448	%2,21
	Instalazioak eta Erabiltzailearen Arretarako Zentroa	424.776	%5,54
7.3	<b>Proiektuaren garapen teknikoa</b>	<b>3.080.969</b>	<b>%40,21</b>
	Prestakuntza Zentroaren telefono-lineak	296.568	%3,87
	Zentroen ekipamendua	961.670	%12,55
	Software-lizentziak	49.850	%0,65
	ISO ziurtagiria	1.593	%0,02
	Posta euskarria		
	Gogobetetze inkestak	6.252	%0,08
	Mintegiak		
	Tutoritza didaktikoak		
	EJIEren zerbitzu teknikoa *	1.727.306	%22,55
	Sarreren kontrola	16.883	%0,22
	Plataformaz aldatzea	20.846	%0,27
7.4	<b>Proiektuak, komunikazioa eta zabalkundea</b>	<b>362.518</b>	<b>%4,73</b>
	Proiektuak	174.786	%2,28
	Seinaletika	187.732	%2,45
8	<b>Zentro berria abian jartzea</b>	<b>6.979</b>	<b>%0,09</b>
	Instalazioak		
	Seinaletika	6.979	%0,09
9	<b>Tutoretzak eta prestakuntza</b>	<b>3.575.356</b>	<b>%46,67</b>
	Tutoreak	3.575.356	%46,67
	Aurrez aurreko ikastaroak		
	<b>GASTUAK GUZTIRA (BEZ gabe)</b>	<b>7.661.379</b>	<b>%100</b>
	<b>GASTUAK GUZTIRA (BEZ barne)</b>	<b>8.887.200</b>	