

konektatu

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

1. SARRERA	6
2. 2010erako HELBURUAK.....	8
3. OKUPAZIOA	9
3.1 Erabiltzailea	10
3.2 Nabigazioa.....	11
4. PRESTAKUNTZA	12
4.1 Aurrez aurreko ikastaroak.....	13
4.2 Prestakuntza aurreratua	13
4.3 Arloko prestakuntza.....	13
4.4 Prestatutako erabiltzaileak.....	14
4.5 Prestakuntza sare bidez (on line).....	14
5. INFORMATIKA ETA INTERNET ARLOKO EGIAZTAGIRIAK	15
6. MIKROENPRESA DIGITALA	16
7. ELKARLANA.....	17
7.1 Udalak.....	18
7.2 Redtrabaj@.....	18
7.3 Gureak.....	18
7.4 HHI.....	18
7.5 Arabako Foru Aldundia.....	19
7.6 Gipuzkoako Merkatarien Elkarte	19
7.7 Kontratazio Publiko Elektronikoa.....	19
7.8 HABE.....	19
7.9 Kirolaren Euskal Eskola	19
7.10 Beste zenbait.....	19
8. KOMUNITATE BIRTUALAK ETA FOROAK	20
8.1 Komunitate birtualak.....	20
8.2 Foroak.....	21
9. POSTA KONTUAK ETA EKIPAMENDU INFORMATIKOA.....	22
9.1 Kontu aktiboak.....	22
9.2 Ekipamendu informatikoa	22
10. KALITATEZKO ZERBITZUA.....	23
10.1 Kalitatea kudeaketan eta etengabeko hobekuntza	23
10.2 Zerbitzu eskaintza	23
10.3 Gogobetetze-inkestak.....	24
10.4 Kexak eta iradokizunak.....	24
11. BESTE ZENBAIT JARDUERA.....	25
11.1 Jardunaldiak eta Kongresuak	25
11.2 Internet Eguna	26
11.3 Barnetegi teknologikoa	26
11.4 Informatikarien Topaketak	27
12. KOMUNIKAZIOA ETA MARKETINA	28
12.1 Web orria	28
12.2 Hedabideak.....	28
12.3 Olentzero	28
13. 2011erako HELBURUAK	29
14. AURREKONTUAREN LABURPENA	30

2001. urtean, "2010 Euskadi Informazioaren Gizartean Plana. Agenda Digitala" izenekoaren baitan, eta euskal gizartea Informazioaren Gizartean txertatzera bideratutako ekimen ugarien artean, jaiotzen 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.

2010an KZgunea **izena emandako 357.438 erabiltzaileko** kopurura iritsi zen (2009an baino 32.382 gehiago) eta horietatik 127.737 lagunek (35,73%) oinarritzko prestakuntza hartu zuten ikastaroen bidez.

Kontuan izanik gaur egunean 15 urtetik gorako euskal biztanlegoaren %52,6k internet erabiltzen duela (EUSTATen 2010ko datuen arabera) KZgunea programaren jardura zabaldu egin da, eta honako atalak sortu dira:

- **"Internet + e-administrazioa"** ikastaroa finkatu egin da. Ikastaro horretan, parte hartzaileei Internet mundurako sarrera-hastapenak emateaz gain, edozein Administrazioarekin gestioak sare bidez (online) egiten irakasten zaie.
- **IT-Txartelaren** azteketak egitea (Informazio Teknologien erabiltzaile ziurtagiria).
- Enpresa txikietako profesionalentzako ikastaroak (**KZ Mikroenpresak**).



- 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, emakumei edota langabetuei.

Hasiera 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 2010ko jardura memoria honetan jasoko dugu



KZgunea Zentroen Euskal Sare Publikoak **277 gune** ditu banatuak Euskal Autonomia Erkidegoko udalerrri guztietan (Gipuzkoako Pasaian izan ezik) eta 2010an sendotzen jarraitu du internetera sartzeko eta prestakuntza lortzeko zentroyen sare moduan, Informazio Teknologietan prestatutako erabiltzaile berriekin.

KZgunea sarea	2009	2010
KZgunea duten udalerrriak	250	250
Zentro kopurua	276	277
Oinarritzko Interneten prestatutako erabiltzaileak	112.264	127.737
E-administrazioan prestatu diren erabiltzaileak	13.982	12.290
Erregistratuta dauden erabiltzaileak	325.056	357.438





Herritarrak interneten eta teknologia berrien erabileran prestatu eta zentroak nabigaziorako erabiltzeaz gain, KZguneen sareak 2010an beste helburu estrategiko hauek ere izan ditu:

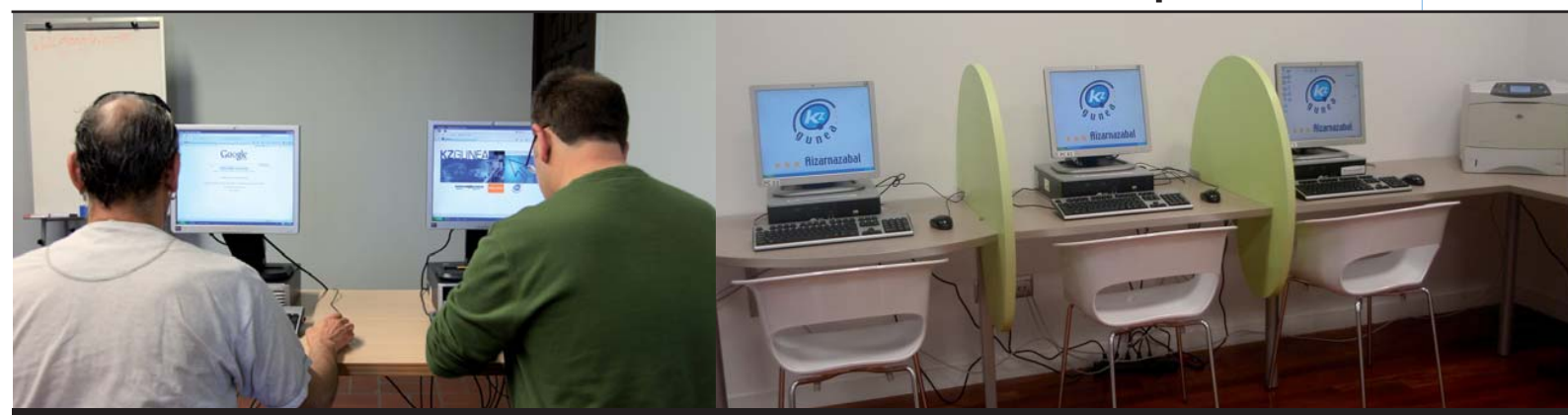
- **Haustura digitala kentzea** IK Tetara iristeko zailtasunik handienak dituzten sektoreetan.
- Internetera sartzeko **zerbitzu publiko, doaneko eta laguntzaduna ematea** 15 urtetik gorako pertsona guztiei.
- Interneterako **formazioa** antolatu eta eskaintzea, **bai sare bidez (online)** bai aurrez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

Alde horretatik, 2010an egin diren gogobetetze-inkestean arabera, KZgunea zentroyen erabiltzaileen %97,51tik gora oso gustura agertu zen eman zitzaion zerbitzuarekin (pertsonalaren arreta, ikastaroak...).

Kzguneen helburuak 2010ean	Balioa	Emaita	Lortutako %
Guztira dauden erabiltzaileen indizea	>= 92%		97,51%
A eta B zentroyen erabilera (nabigazioaz aparte orduak)	65.000	82.175	126,42%
e-Administrazioan prestakuntza (orduak)	25.000	38.348	153,39%
Formazioa C motako zentroyetan (orduak)	5.000	6.217	124,34%
Erreklamazio iradokizunen ratioa	0,5%	0,01%	

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

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



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

Prestakuntzarako erabilitako denbora, 2010an, okupazio guztiaren %78,74 izan da, herritarrei eskainitako Internetekin lotutako ikastaro eta mintegietako aurrez aurreko eskolen (%57,63) eta mikroenpresei (%3,46) eskainitako artean; horrez gain, Udalek eskatu eta emandako prestakuntza ere kontuan izan behar dugu (%7,32); Trabaja sarea (%4,41) eta gainerako prestakuntza eskaria hainbat erakunde eskatu dute, besteak beste Gureak taldeak, Itsas-mendikoi sozietate publikoak eta Lantegi erakundeak.

Jatorria	Okupazioa (%)	
	2009	2010
KZgunea (Prestakuntza)	58,77	57,63
IT-Txartela (Azterketak)	21,97	20,19
Udalak (Prestakuntza)	3,93	7,32
Mikroenpresek (Prestakuntza)	3,46	3,34
Gainerakoa (Prestakuntza)	7,04	11,52

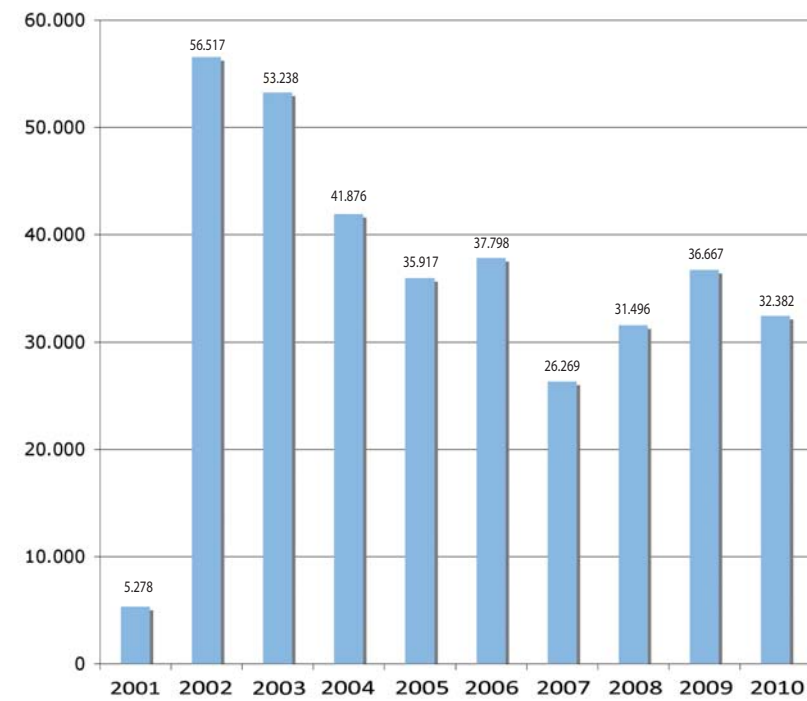
Taula aztertuz, **prestakuntza-jardueren** beharra nabari daiteke, eta horrek areagotu egiten du KZgunea programaren beharra. Herritarrei lana aurkitzeko edota norbanakoaren hobekuntzarako inbertsio ezin hobe iruditzen zaizkie prestakuntza-ikastaro hauek, mundu mailako krisia jasaten ari garen garai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





3.1. Erabiltzaileak

Erabiltzaile berrien bilakaera (urteka)



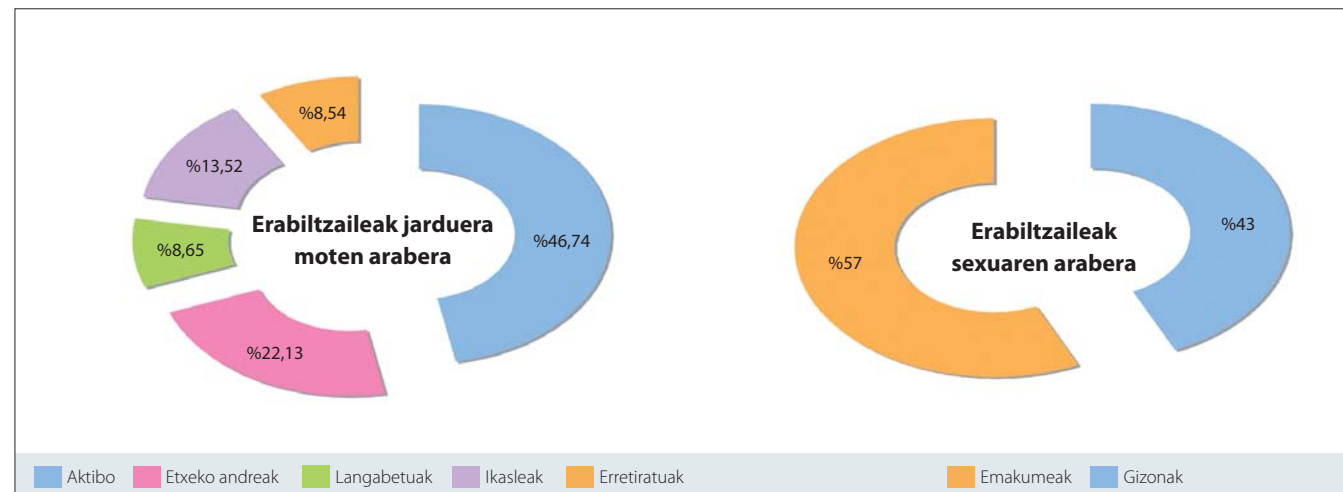
KZgunea sarearen okupazio-jarduera desberdinen ondorioz, 2010ean izena eman duten **erabiltzaile berrien** kopurua (32.382) igo egin da iazko zenbakiekiko. Horrek esan nahi du batez beste hilean 2.454 pertsonak eman dutela izena (abuztua itxita izaten da) sarean izena emandako 357.438 herritarren gainean (zentroak erabiltzen dituzten pertsonak, beren burua prestatzeko ala ez).

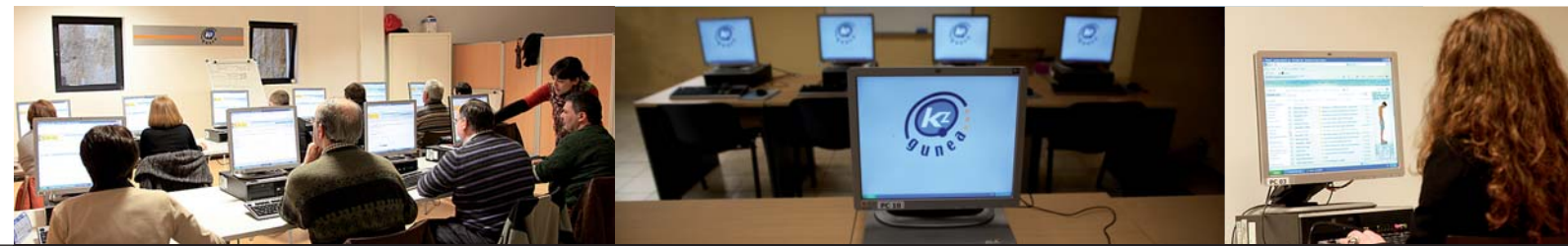
3.2. Nabigazioa

KZguneak interneten nabigatzeko erabiltzeari dagokionez, batez beste **3.232 erabiltzaile ezberdinen** kopurua lortu zen, eta martxoan gertatu zen erabilera-mailarik altuena, 3.683 erabiltzailerekin. Nabigatzaileen %69ak ordubete baino gutxiago izan zuen zerbitzu hau erabiltzeko, eta horrek ekipoen okupazioan **txandakatze handia** egiteko aukera eman zuen.



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 zentetik datorrena bera da, **emakumeen gehiengo** batekin (%57). Horrez gain, sarea erabiltzen dutenetatik %22,13k dio langabezian dagoela, %13,52 ikasleak eta %8,65a langabezian daudela diote.

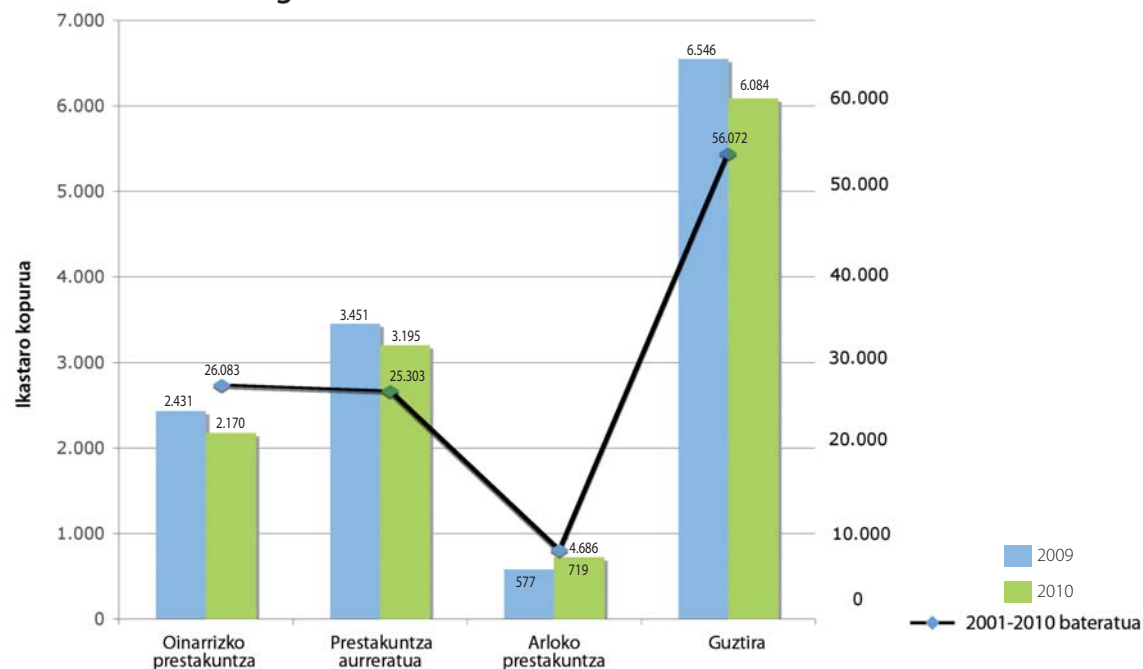




2010an **arrakastarik handiena** izan duen ikastaroa, KZgunea zentroen sareak ematen duen oinarrizko prestakuntzaren barruan, **“Internet eta e-Administrazioa KZgunea”** izenokoa izan da, 11.417 erabiltzailek egin baitute. Ikastaro horretan, parte hartzaileei, Internet munduan sartzeko baliabideak emateaz gain, edozein Administrazioekin gestioak sare bidez (online) egiten erakusten zaie.



Kzgunean eman diren ikastaroak



Aurrez aurreko ikastaroak	2009	2010	2001-2010 bateratua
Oinarrizko prestakuntza	2.431	2.170	26.083
Prestakuntza aurreratua	3.451	3.195	25.303
Arloko prestakuntza	577	719	4.686
Guztira	6.546	6.084	56.072

Prestakuntza aurreratuari dagokionez, azpimarratzekoa da **“Gmail”** buruzko ikastaroa, 994 erabiltzailek egin baitute.

2010ean **aurrez aurreko ikastaroen** kopurua (oinarrizkoak, aurreratuak eta arlokoak) **6.084**koa izan da guztira.

4.1. Aurrez aurreko ikastaroak

Interneten aritzeko oinarrizko prestakuntza 2010an **(2.170 ikastaro eman dira)** lau ikastaroren inguruan ardatzu da:

- Internet KZgunea Hastapenak
- Nagusiweb (Internet 55 urtetik gorakoentzat)
- eAdministrazioa KZgunea
- Internet + eAdministrazioa KZgunea

Oinarrizko prestakuntza ikastaroak	
Internet + eAdministrazioa KZgunea	1.831
eAdministrazioa KZgunea	148
Nagusiweb (Adinekoentzako Internet hastapenak)	166
Internet KZgunea	25
Guztira	2.170

4.2. Prestakuntza aurreratua

2010an, Internet erabiltzeko prestakuntza aurreratu 84 mintegiak mantentzeaz gain (ordubete eta 4 ordu artekoak) beste **17 mintegi berri** ere sortu dira, eta oso harrera ona izan dute erabiltzaileen artean. 101 mintegi hauek 3.195 ikastarotan eman dira.

Ikastaroen artean nagusi izan dira klase partikularrak, Gmail, Gizarte sareak, Irudi digitalen tratamendua, Google Maps eta Earth, Google tresnak, Skype eta Youtubekin zerikusia dutenak.

Prestakuntza aurreratuko ikastaroak *	
Klase partikularra	282
Gmail	245
Gizarte sareak	179
Irudi digitalen tratamendua	169
Google Maps eta Earth	159
Google tresnak	153
Skype	137
Youtube	137
Picnik	137
Softonic	117
Gainerakoak (38 mintegi)	1.480
Guztira	3.195

* 10 ikastarorik eskatuenean zerrenda, kopuruaren arabera.

4.3. Arloko prestakuntza

Arloko prestakuntzaren muina izan da **719 ikastaro** ematea Industria Sustapen eta Eraldaketarako Baltzuaren (ISEB/SPRI) **Mikroenpresa Digitala** programaren baitan. Autonomoei, mikroenpresei eta merkatariei eman zaie, besteak beste. Memoria honen kapitulu espezifiko batean emango da berri zehatzagoa prestakuntza arlokolaguntza honetaz.





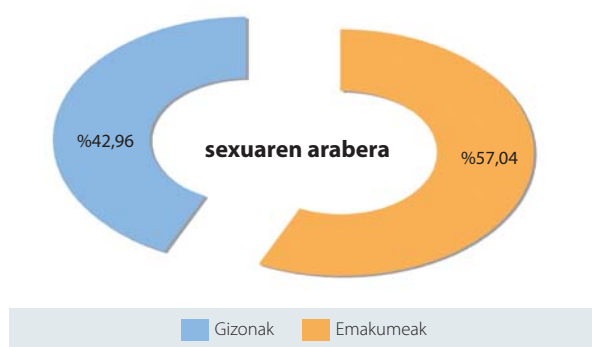
4.4. Prestatutako erabiltzaileak

2010. urtean zehar **e-Administrazioa** egokitzea izan da KZgunea proiektuaren helburua eta asmo horren baitan 1.701 pertsona prestatu dira Oinarrizko Internetan ikasteko helburuan, eta beste arlo berri bat ireki da, e-Administrazioan oinarrizko ezagutzak emateko. Arlo honetan **13.323 erabiltzaile** aritu dira, **2.140 ikastarotan**, eta garbi ikusi da herritarrek badutela interesa administrazio elektronikoaren berri izateko.

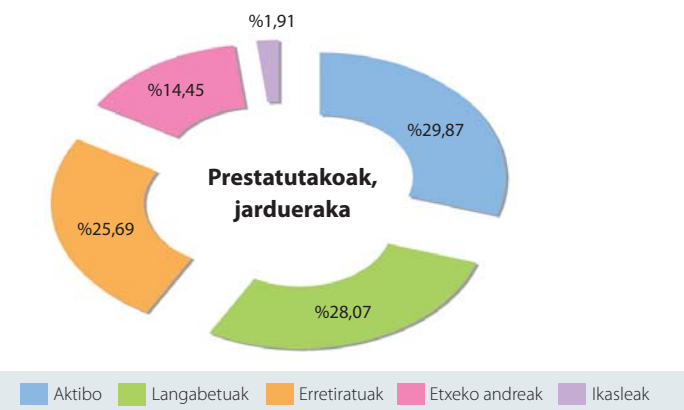
E-administrazio arloko prestakuntza hori bi ikastarotan banatua dago:

- Internet + eAdministrazioa: oinarrizko ikastaroa
- eAdministrazioa ikastaroa

Prestatu diren pertsona horien profilari dagokionez, emakumezkoek jarraitzen dute gehiago izaten (%57,04) eta gizonezkoak, berriz, %42,96 izan dira.



Jarduera honetan prestatutako erabiltzaile kopuruari dagokionez, aktiboak dira gehiengoa, %29,87arekin. Azpimarratzekoa da langabezia dauden erabiltzaileetan gertatu den gorakada (%28,07) eta erretiratutakoena (%25,69). Halaber, azpimarratzekoak dira ikasten ari diren erabiltzaileetan (%1,91) eta etxeko lanetan aritzen diren erabiltzaileen artean (%14,45) gertatutako beherakada ere.



4.5. Prestakuntza sare bidez (on line)

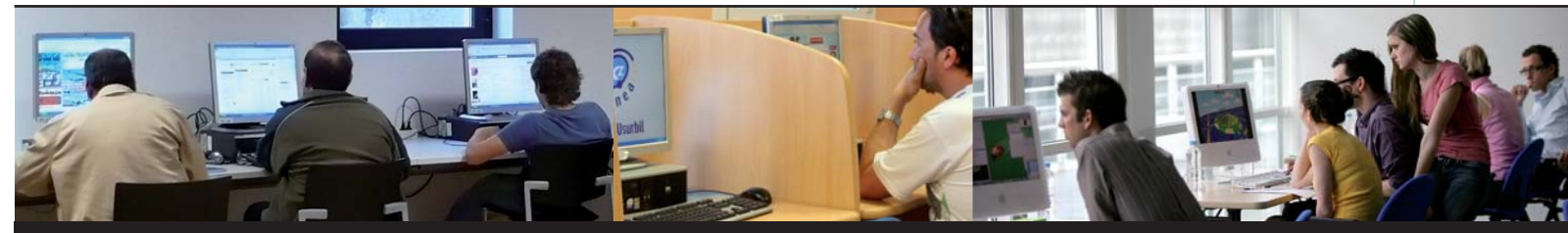
Bereziki aipatzekoa da KZgunea prestakuntza sare bidez (on line) izenekoaren gorakada, 2010an gehiengo historikoa izan baitugu berriro. Urte honetan, KZgunearen web-orrialdearen bidez, **101 ikastaro interaktibo**, elkarreraginean egin beharrekoak, eman dira, eta 77.410 sarrera izan dituzte ikastaro horiek, hilean batez beste 6.415 sarrerarekin.

Erabiltzaileek dituzten lehenetsunei begiratzen badiegu, berriro ere argi eta garbi agertzen zaigu e-Administrazioarekin zerikusia duten ikastaroek izan dute **onarpen zabala, Internet + e-Administrazioa** ikastaroak 22.087 sarrera izan baititu, eta **e-Administrazioa** izenekoak, berriz, 12.174 sarrera.

Erabiltzaileen aldetik **eskaririk handiena** izan duten

ikastaro interaktiboak hauek izan dira, hurrenez hurren:

- Egin lan zure finantz-erakundearekin 1
- Internet KZgunea
- Egin lan zure finantz-erakundearekin 2
- Internet + e-Administrazioa KZgunea
- e-Administrazioa KZgunea
- Segurtasuna Interneten
- Irudi digitalen tratamendua 1
- Komunikatu zure posta elektronikoren bitartez
- www.vitoria-gasteiz.org
- Postal bat bidali



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 oinarrizko Gaitasunak lortu izana ziurtatzeko sistema bat zen, eta pertsona batek interneten eta informatikako tresnen erabilera dituen ezagutzak egiaztatzen zen. Informazioaren Gizartea izeneko honetan aritzeko bere ezagutzak egiaztatu beharra duten herritar guztientzat pentsatua dago.

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

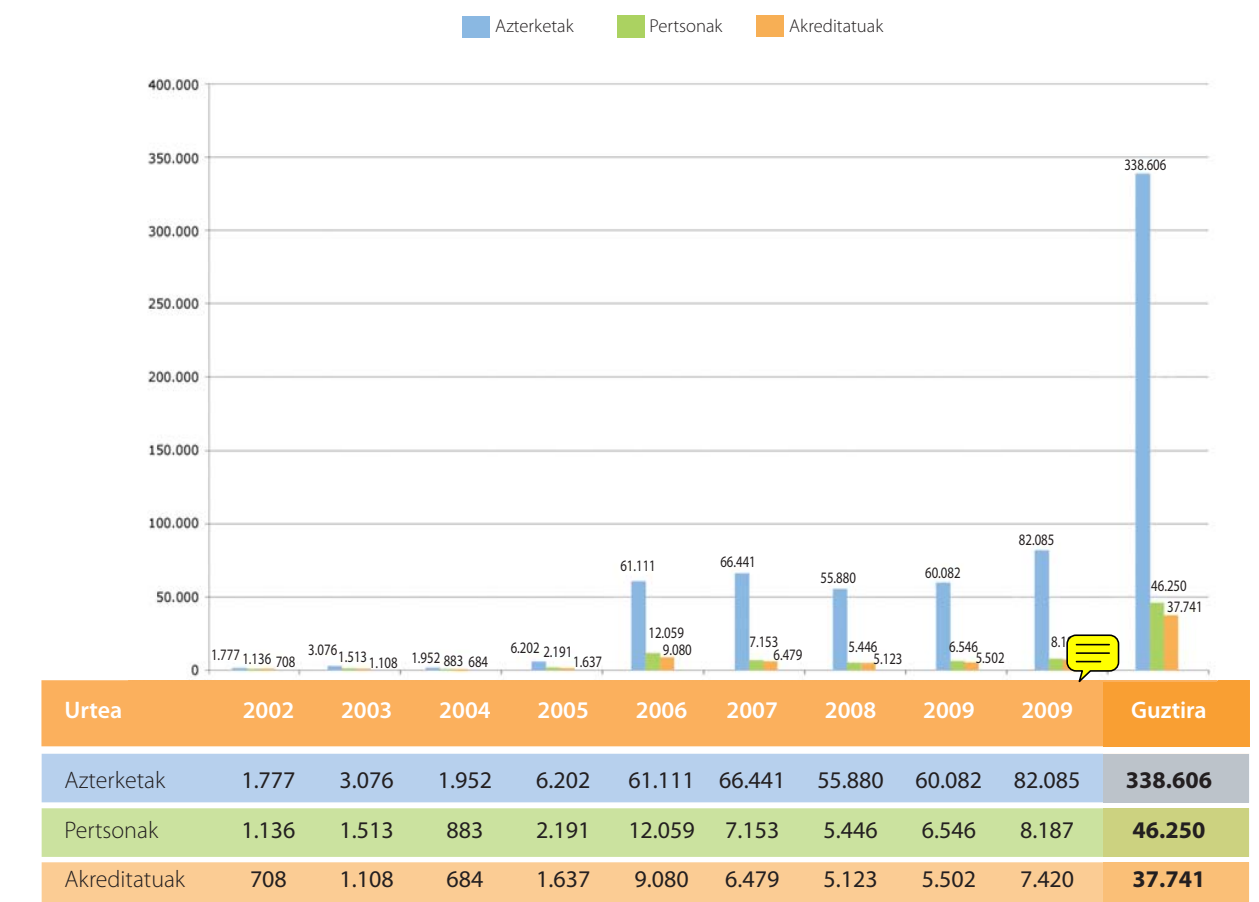
Azterketa horiek sistema eragileekin, ofimatika programekin,

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.

2010. urtean **82.085 azterketa** egin dira (aurreko urtean baino 22.003 azterketa gehiago) haiek egiteko egokitutako 122 zentroetan, eta %54,65k gainditu dituzte 2010an eskaerarik handiena izan duten akreditazioak, besteak beste, eta hurrenkera honen arabera, hauek izan dira: Word XP aurreratua, Excel XP oinarrizkoa eta Outlook XP. Gainditutako kopururik handiena lortu dutenak, berriz, Oinarrizko Excel XP, Word XP aurreratua eta Oinarrizko Internet izan dira.

Kzgunean eman diren IT Txartela ziurtagiriak (urteka)





2010an KZgunea sareko 57 zentro aritu dira zerbitzuan Mikro-enpresa 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 32
- Emandako eskola 448
- Eskoletan arituak 1.995
- KZgunea zentroak 57

2010an gorakada gertatu zen ikastaroetan parte hartu zuten pertsona kopuruan (2010ean baino 458 gehiago), hasiera batean datu hau emandako ikastaro kopuruarekin (2009an baino 129 gutxiago) bat ez datorrela irudi dezake baina ikastaroen planifikazio hobekoaren ondorio zuzena da.

Programa honetako 32 ikastaroak mikroenpresa, autonomo eta merkatarien beharretara egokituak daude, eta Internet eta posta elektronikoaren erabilera oinarritzko prestakuntzatik hasi eta Sarea erabiltzeko baliabideetarako (web orriak sortzea, banka online, merkataritza elektronikoa, eta abar) zabaltzen dira. Ikastaro horiei, gainera, Administrazio elektronikoaren arloko prestakuntza ere gehitu zaie (sinadura elektronikoa, izapidetze telematikoa eta abar).



2010. urtean KZgunea programak erakunde, entitate profesional eta gizarte-elkarteekin elkarlanean jarraitu du, haien esku utziz zentroen sarea, teknologia berriekin 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 5.386 lagun (2009an baino 743 gehiago) bai ikastaroen kopuruan 739 (iaz baino 154 gutxiago), erantzuna ikastaroen planifikazio egoki batean aurkitu daiteke.

Jatorria	Elkarlana	
	Ikastaroak	Bertaratutak
Udalak	244	1646
Trabaja Sarea	118	745
Gureak	87	244
Ingurumena	71	541
Lantegi Batuak	52	354
HHI	49	330
EHNE	40	198
Eguneko Ospitala	33	275
Arabako Foru Aldundia	29	182
Mendikoi	24	69
Atzegi	22	41
Behargintza	19	133
Gipuzkoako Merkatarien Elkartea	17	168
KPE	12	56
Esperientziaren Eskola	11	116
Avifes	11	50
Farmazilarien Elkargoa	8	76
HABE	5	71
Afonvi	5	43
ONCE	3	27
Kirolaren Euskal Eskola	2	24
Izenpe	2	17
SPRI	1	0
KZgunea zentroak	865	5406



7.1. Udalak

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

115 udal izan dira guztira KZgunea zentroak erabili dituztenak, haien azpiegitura aprobetxatuz. Guztira **244 ikastaro** egin dira, eta 1.646 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 (32 udalerri) eta Arabatik (18 udalerri).

7.2. Red trabaj@

Red trabaj@ estatu espainiarraren enplegu zerbitzu publikoen erabiltzaile eta enpresen erreferentzia webgunea dugu. KZgunearen elkarlana erakunde honekin 25 udalerritan eman da, 118 ikastaro 745 pertsonentzat eman direlarik.

7.3. Gureak

Bestalde, KZgunea sareak bere atek irekiak izan ditu hainbat mota-tako 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 lotu dena izan da. Gureak taldeko 244 bazkidek egin dituzte internetekin lotutako 87 ikastaro (nabigatzearen hastapenak, posta elektronikoa edota sinadura elektronikoa) Gipuzkoako 11 zentrotan.

7.4. HHI

Helduen Heziketa Iraunkorrerako (HHI) zentroek 7 KZgune erabili zituzten 330 pertsonari 49 ikastaro emateko, gehienak informatikakoak. Aurreko urtearekin konparatuz, 33 ikastaro 256 pertsonentzat, goraka egin du pertsona helduen artean IKTei buruz daukaten interesa.



7.5. Arabako Foru Aldundia

Azpimarratzekoa da Arabako Foru Aldundiarekin elkarlanean egin den lana ere. Arabako 9 KZgune zentrotan egin ziren prestakuntza ikastaroak PFEZ aitorpena sarebidez (on line) egiten ikas zezaten 244 herritarrek, "Renta Red" izeneko foru-programaren bidez.

Herritar horiek Asparrena, Laudio, Oion, Erribera Beitia, Aguirain eta Gasteizko Aldabe, El Pilar, Hegoalde, Iparralde KZguneetan egin zituzten ikastaroak.



7.6. Gipuzkoako Merkatarien Elkarteak

KZgunea sareko 7 zentrotan 168 profesional ibili dira lantresna ofimatikoen erabileran eta merkataritza-establezimenduen kudeaketan prestatzen, Gipuzkoako Merkatarien Elkarteak antolatutako zituen hainbat ikastarotan.

7.7. Kontratazio Publiko Elektronikoa

Kontratazio Publiko Elektronikoa (KPE) Eusko Jaurlaritzarekin kontratazio honen bidez aritzen diren kolektiboak sentibilizatzeko eta gaitzeko egin den ahaleginean 56 profesional aritu dira eman ziren 12 ikastarotan.

7.8. HABE

Helduen Alfabetatze eta Berreuskalduntzerako Erakundeak (HABE) 5 ikastaro antolatutako zituen Bizkaiko Leioa udalerrian

eta Gasteizko Lakuan dagoen KZgunean. Euskaltegie-tako 71 langile izan ziren partaide ikastaroetan.

7.9. Kirolaren Euskal Eskola

Azpimarratu beharrekoak dira Kirolaren Euskal Eskolak eman dituen 2 ikastaroak ere, jendea GPS lantresnen eta kirol arloan erabiltzen diren beste zenbait tresna teknikoren erabileran prestatzeko. 24 pertsona ibili dira ikastaro horietan.

7.10. Beste zenbait

Eusko Jaurlaritzaren Barne Sailak ere KZgunea erabili zuten sinadura elektronikoen erabileran prestatzeko funtzionarioak; eta Bizkaian kokatutako Lantegi Batuak gizarte fundazioak ere 354 pertsonari eman zizkien Interneteko ikastaroak 12 zentrotan.





8.1 Komunitate birtualak

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.

2010an KZgunearen atariaren bidez ezagutzera eman diren irabazi asmorik gabeko elkarten kopurua guztira **10 elkarte** izan dira.

Programaren haseratik **400 eskari** baino gehiago jaso dira euskal elkarten alde-tik KZgunearen web orriaren baitan beren atariak sortzeko, eta horietatik 346 elkarte mantendu egiten dira, zentroen sarearen tutoreen laguntzarekin.

2010. urtean atarian sartu diren elkarte berriak, jarduera nagusiaren arabera sailkatuta, honako hauek izan dira:

Kultur sustapenerako elkarteak

- ARDB- Association des Resortissants de Diofior de Bilbao

Emakumeen Sustapena

- Haizea Kultura Elkartea
- Uztai Belar
- Redagi Gipuzkoako Emakume Elkarten Sarea

Musika, Dantza eta Folklorea

- Sarea Abesbatza
- Gorantzaileak

Sektoreko sustapena

- Etxebarriko Merkatarien Elkartea
- Jatorkin

Kolektiboei laguntza

- Abipase - Bizkaiko Guraso Banaduen Elkartea

Nagusiak

- Orobione Gizarte Etxea

Elkarte hauetara egin diren ikustaldiak igo egin dira urtero-urtero, 2010an batez beste hilean **37.592 sarrerara** iritsi arte, **25.334 internautaren** ekimenari esker.

Hilabeterik garrantzitsuenaz azaroa izan zen, 29.776 sarrerako kopuruarekin.



8.2 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 galderei erantzutea nahi duten guztiei zuzendua.

Irekita dauden foroak, partaidetza kopuruaren arabera, hauek dira:

- Komunitateak
- Prestakuntza

Foro hauek, 2010. urtearen amaieran, izena emandako **9.122 erabiltzaile** izan dituzte, eta horiek iritzi eta/edo eztabaidarako 1.326 gaitik gora aurkeztu dituzte, bidalitako 4.899 mezu ingururekin.



9.1 Kontu aktiboak

Herritarren artean posta elektronikoaren erabilera bultzatzeko asmoz, KZgunea zentroetan izena ematen duten guztiak "kzgunea.net" domeinupeko kontu bana jaso ohi dute doan. 2010. urtean hilean batez beste **9.564 kontu aktibo** (erregulartasunez erabili direnak) zenbatu dira.

Kopuru hori mantendu egin da 2002-2009 epealdiarekin parekatzen badugu (hilean 10.325 kontu izan baitziren, batez beste) eta mailarik gorenena 2010ko otsailean gertatu zen, 10.299 erabiltzaileekin.

9.2 Ekipamendu informatikoa

KZgunea programaren beste helburuetako bat ekipamendu informatikoa berritzea izan da: guztira **2.600 ekipo sarean**. Prozesu horri 2007an ekin zitzaion eta 2010. urtean guztiz amaitu da prozesua programaturik zeuden ekipoen flota osoa berritua izan delarik. Bestalde, sareko 277 zentroek 277 inprimagailu eta 40 eskaner dituzte beren beharrei erantzuteko.



10.1 Kalitatea kudeaketan eta etengabeko hobekuntza

Espainiako Normalizazio eta Zertifikazio Erakundeak (AENOR) KZgunea programari eman-dako **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 dituz-tela.

2010eko irailak 13an izan zen audiotretza 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 orriari argitaratuz.
- **"KZgunea programan ematen diren Zerbitzuen Eskaintza"**k zertifikazioa lortu izana.

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



10.2 Zerbitzu eskaintza

KZgunea zentroen Euskal Sare Publikoak **UNE 93200:2008 arauaren AENOR ziurtagiria** bi urtez (2011-2012) berretzea lortu zuen 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.

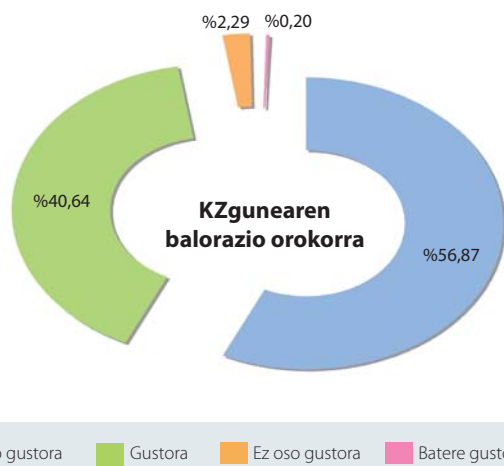
Kartaren zertifikazioak, gainera, eskatzen du konpromiso horien betetze-mailaren berri ematea erabiltzaileei aldi-aldi, bere baitan daraman gardentasun eskakizuneari oinarrituta. Eskaintza edo Karta hori zertifikatzeko arreta berezia jarri zaie erabiltzaileek dituzten asmo eta gogoei, bai eta hartutako konpromisoak betetzeari egindako jarraipen eta kontrolari ere. Era horretan, zerikusia duten alde guztien partaidetzarekin, KZguneetatik emandako zerbitzua hobetu egingo da etengabe, herritarren mesedetan.



konektatu

10.3 Gogobetetze-inkestak

Ekainean eta abenduan 502 erabiltzaileri, hurrenez hurren, egin zaie galdeketa Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako hainbat zentrotan, eta antolaketa, gelako baldintzak, ikastaroen edukiak, dinamizatzailea eta prestakuntzarako materiala aztertu dira, erabiltzaileen gogobetetze-mailaren berri izateko.



KZgunea sarearen erabiltzaileei 2010an egindako bi gogobetetze-inkestetan inkestetan emaitzak ezin hobeak agertu dira: galdeketa egin zaien pertsonen %97,51k esan du gustura dagoela (%56,87 gustura dago, eta %40,64 oso gustura). Emaitza honek azkeneko urteetan lorturiko gogobetetze mailarekin bat dator.

10.4 Kexak eta iradokizunak

2010an 80 kexa eta 50 iradokizun jaso dira, eta errepikatuenak Interneteko konexio motelari 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.



1er Encuentro de Dinamizadores/as de KZgunea
KZguneako Dinamizatzaileen 1. topaketa

Enchufa tus ideas

2010ko Abenduaren 3a
3 de Diciembre de 2010

Lotu zure ideiak

Organizado por:

Con la colaboración de:

11.1 Jardunaldiak eta Kongresuak

2010an KZgunea zentrozen sareak lan handia egin du, zenbait ekimen eta hiztalditan parte hartuz; besteak beste hauetan:

- Administrazio Publikoaren Modernizaziorako Informazio Teknologien XI. Jardunaldiak (Zaragoza).
- Telezentro Sareen Komunitate Elkartearen II Ohiko Batzarra. 2010eko martxoak 18an ospatu zen batzarra, bertan hurrengo lau urteetarako Zuzendaritza hautatua izan zen. Elkarteak 17 autonomi-erkidego, diputazio probintzial eta erakunde autonomoak batzen ditu eta estatu espainiarreko ezagutza eta interneteko sarbide publikodun 8.000 zentru inguru.
- "Sarearen askatasunengatik taula biribila" 2010eko otsailak 22an Madrilko Arte Ederren zirkuluan ospatu zen hitzaldia.
- KZguneako Dinamizatzaileen 1. Topaketa, 2010eko abenduaren 3an.
- Telezentro Sareen Komunitate Elkartearekin Bruselasetan eginiko lan jardunaldiak, urtarrilak 27 eta 28.

Aipatzekoa da abenduak 3an Gasteizko Europa biltzar etxean ospatu zen **"KZguneako Dinamizatzaileen 1. Topaketa"**. Ekitaldi hau dinamizatzaileek heuren artean ezagutzeko eta baita esperientziak elkarbanatzeko aukera izan zezaten pentsatuz antolatu zen. Egun hau aurreikusitako proiektuak auzeratzeko, telezentro sarearen garapenean beste erkidego autonomien ebatzen erakusteko, KZgunean ezarriko diren lan tresna berriei buruz eta software libreaki buruz berba egiteko aprobetxatu zen baita ere. Dinamizatzaileek gustura jaso zuten ekimena eta urtero behin behintzat berriro ospatzeko hitza eman zuten antolatzaileek.

KZgunea programa, 2010.urtean, alfabetatze digitalarekin, Internetekin eta teknologia berriekin zerikusia duten hainbat ekitalditan partaide izan da.

11 Beste zenbait jarduera



11.2 Internet Eguna

Urtero maiatzaren 17an egin ohi den Telekomunikazioen eta Informazio Gizartearen Munduko Eguna (Internet Eguna) zela eta, KZguneak ekitaldi horren antolaketan lagundu zuen. 2010an Eibarko Astelena frontoian egin zen.

Internet&Euskadi, SPRI eta KZguneak Eibarko Udalarekin, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Euskaltekin antolaturiko ekitaldia maiatzak 14tik 17ra herritar guztientzat zabalik egongo da eta bertan herritarrek nabigazio librea, jokoak eta dibulgazioa izango dituzte eskuragai. Mundu osoan egiten den eximen hau Euskal Herrian egiten den jarraiko bostgarren urtea da eta urte honetan Gipuzkoara bueltatzen da, Eibarko Astelena pilotalekura.

Beste ekintza batzuen artean, Reactable musika elektronikoa konposatzeko ukimen-mahaia eta 3D gidaketa simulatzaile bat dira urte honetako berrikuntzak. Wii Fit edo Mindball-Amurrioko Internet Eskolan erabilienetako bat- bezalako jokoek osatzen dute esparrua. Bisitariak egokitutako Segway zirkuitu bat ere eskura izango dute ibilgailu elektriko hauek erabiltzeko.

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

11.3 Barnetegi teknologikoa

KZguneak, Industriaren Sustapen eta Eraldaketarako Baltzuarekin (ISEB/SPRI) batera "Barnetegi Teknologiko"aren ekitaldia antolatu zuen Oñatin, 2010eko maiatzaren 31 eta ekainak 1 egunetan.

Ekitaldi horretatik partaideen ilusio eta jakiteko gogo ikaragarria azpimarratu behar da, gehiengoak erabiltzaile mailako interneteko ezagutza maila zutelarik.

Barnetegi Teknologikoa ikastaro trinkoa da eta ingurune isolatuan antolatzen da, denbora ahalik eta gehien aprobetxatzeko. Bereziki pentsatuta dago IKTen balioa zein den transmititzeko, parte-hartzaileen ikuspegiarekin konbinatzeko, sinergiak, ideiak eta proiektioak sortzeko eta antolakunde mugimendu-ildo estrategikoak zehazteko.



11.4 Informatikarien Topaketak

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

- "Gipuzkoa Encounter" IV. Ekitaldia, Tolosan (Gipuzkoa) egiten dena. Gipuzkoako Lurralde Historikoan egiten den festa informatikorik handiena da.
- "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. 2010ko ekitaldia lehenengo Amurrión egin zen apirilko 22tik 25era, eta geroago Barakaldon antolatu zen baita ere, azaroaren 18tik 21era. Internet & Euskadi Elkarteak, Gipuzkoako Foru Aldundiak, ISEB/SPRIK, Zarauzko Udalak eta KZgunea sareak antolatu zuten, Euskaltel izanik laguntzaile nagusienetakoa. 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 2010ean baita ere. KZguneak bere internet gela jarri zuen pabilioi eta stand-etan banatuta zeuden atrakzioen artean. Ia 7.000 pertsona hurbildu ziren gela horretara eta aukerako inkesta bat egin zitzaion adingabeen datuen babesari buruz daukaten ezagutza neurtzeko asmoz.



konektatu



12.1 Web orria

KZgunea programaren web orria 2010an ere igo egin da **bisitarien** kopurua, **batez beste hilean 73.480 lagunekin** (aurreko urtean baino ia 3.000 gehiago). Kopururik handiena martxoan gertatu zen, 93.444 sarrerarekin.

Horrez gain, web orria 35 albiste agertu dira, denak ere Kzgunearekin zerikusia dutenak, eta berri egin dira sarea zabalduta dagoen herri eta zentrozen argazkiak. Hala ere, 2011 urtean zehar Kzgunekeo web zerbitzu osoa berritza aztertzen diardute. Era honetan, azken urteetan agertzen ari diren informazio teknologi berriei bat datozen zerbitzu berritzaile bat eskaini nahi da.

Web orriak erabiltzaileen kopuru handi baten nahiak betetzen ditu (%81,6), eta ez luketela ezer aldatuko adierazten dute.

KZgunearen Komunikazio eta Marketin arloak bere irudia indartzeko jardueretara bideratu du 2010eko bere jarduna, hedabideetan duen presentzia indartuz eta web orriaren edukiak eguneratuz, hainbat promozio-ekintza egitearekin batera.



12.2 Hedabideak

KZgunea proiektua etengabe agertu da euskal prentsa generalistako zenbait hedabideetan, bai bere prestaketa ikastaroen berri emanaz, bai jendearen artean IT txartela eskuratzeko eman duen laguntzagarik.

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



12.3 Olentzero

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

Sarearen 880 erabiltzailek bere asmorik onenak bidali zituzkien pertsonaia berezi eta maitatu honi eta hain hunkitua geratu zen jasotako gutunekin, ezen haien guztien artean netbook bat, disko gogor bat eta ehundaka opari gehiago banatu baitzituen haien artean.



KZgunea programak 2011rako duen helburu nagusietako bat eAdministratzaioz 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 bilatzen da (%97,51 maila hobetzea ia ezinezkoa da); maila honi eusteko ikastaroen edukiak berri egin eta ikastaro berriak aurkeztuko ditugu, web zerbitzuaren plataforma eguneratzeko aukera aztertzen ari gara eta batez ere programaren helburuak betetzea da gure asmoa.

KZgunearen helburuak 2010erako

Gustura dauden erabiltzaileen kopurua	>= 92 %
A eta B zentrozen erabilera (nabigazioaz aparte orduak)	60.000
E-administrazio arloko prestakuntza (orduak)	25.000
C motako zentroetako prestakuntza (orduak))	5.000
Ikastaro berriak eta berrituzkoak	>= 25
C motako zentroetan ikastaroen erabiltzaileen gehikuntza	5.000

A zentroak: 10.000 biztanletik gorako herrietan kokatuak
 B zentroak: 10.000tik 5.000 biztanlerara arteko herrietan kokatuak.
 Z zentroak: 5.000 biztanletik beherako herrietan kokatuak.
 Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte