



TXOSTENA 2011

# ZURE AUKERAK EZAGUTU



JUSTIZIA ETA HERRI  
ADMINISTRAZIO SAILA  
DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
Y ADMINISTRACION PUBLICA



**ZURRE**

**AUKERAK**

**EZAGUTU**

## ARGITALPENA

Eusko Jaurlaritza  
Justizia eta Herri Administrazioaren saila  
Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritza  
Ejje (EJko Informatika Elkartea)

## ZUZENDARITZA

KZgunea

## DISEINUA/MAKETAZIOA

KZgunea

## INPRIMAKETA

400 ale

## LEGE GORDAILUA

SS-863/05

## REF.

3870-012



- 5.0 **01/SARRERA**  
*Proiektuaren aurkezpena*
- 6.0 **02/HELBURUAK**  
*Helburuen betetze mailaren azterketa*
- 7.0 **03/OKUPAZIOA**  
*Zentroen okupazio eta erabilera mailaren azterketa*
- 9.0 **04/PRESTAKUNTZA**  
*Emandako ikastaroak eta prestaturiko erabiltzaileak. Balantzea*
- 11.0 **05/INFORMATIKA ETA INTERNET EGIAZTAGIRIAK**  
*IT Txartelak KZgunea zentroetan 2011. urtean*
- 12.0 **06/ARLOETAKO PROGRAMAK**  
*Mikroenpresa Digitala, Emakumeak Sarean eta KZliburutegi@rekin*
- 13.0 **07/KOLABORAZIOAK**  
*Ikastaroak eta parte hartzaileen arteko konparaketa*
- 15.0 **08/KOMUNITATE BIRTUALAK**  
*Komunitate aipagarrienak eta zerrenda osoa, tipologiaren arabera*
- 17.0 **09/SOFTWARE LIBREA**  
*Software Librea proiektuan*
- 19.0 **10/POSTA KONTUAK**  
*Kontu aktiboen eta haien erabileraren gaineko datuak*
- 20.0 **11/KALITATEZKO ZERBITZUA**  
*Kalitate Arloko atalen azalpena*
- 22.0 **12/BESTELAKO JARDUERAK**  
*KZguneak esku hartu duen ekitaldiak*
- 24.0 **13/KOMUNIKAZIOA ETA MARKETINA**  
*Erabiltzaile komunikabideak*
- 25.0 **14/AURREKONTUAREN LABURPENA**  
*2011ko aurrekontua sailaz sail*

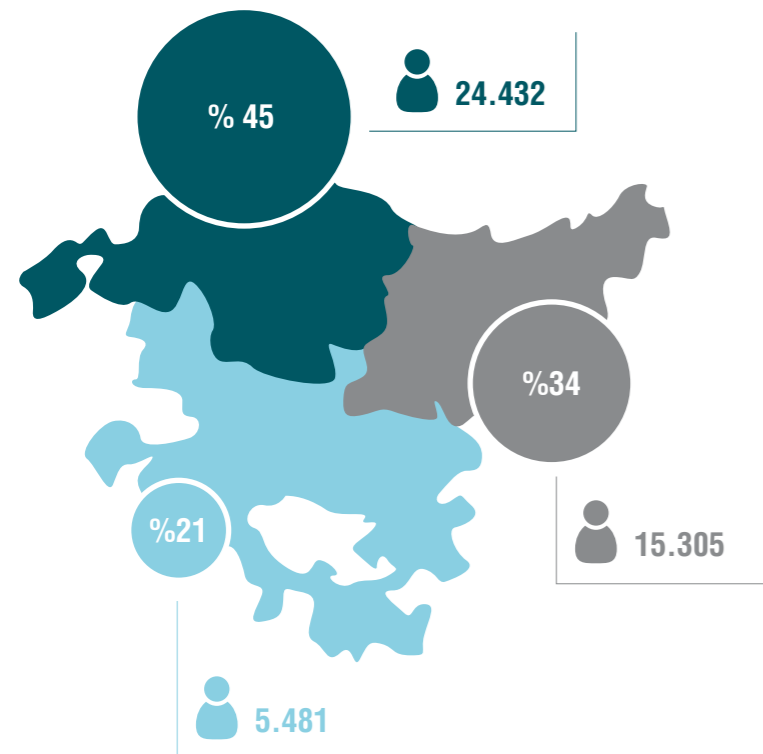
2001. urtean sortu zen KZgunea zentroen euskal sare publikoa, Euskadi Informazioaren Gizartean Planaren arabeko ekimena. Halatan, hamargarren urtea bete zuen iaz herritarrei Informazioaren Gizarterako sarrera errazten dien zerbitzuan eta, beste konpromiso batzuei muzin egin gabe, gainez bete dira inolaz ere hasieran aintzat hartu ziren helburuak.

**Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri Administrazio Saileko Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritzak** kudeaturiko zerbitzua da KZgunea. Haren xede nagusia da ekin digitalak gizartean sorrarazi duen etena murriztea, herritarrei Informazio eta Komunikaziorako Teknologia (IKT) ezagutaraziz eta haien egunoroko bizimoduan txertaraziz.

Honako arlo hauek landu ditu programak bere jardunean:  
- **Internet + e-Administrazioa** ikastaroaren sendotzea. Haren bidez egiten dituzte parte hartzaileek lehen

- urratsak Interneten eta Administrazio elektronikoan.
- **IT Txartelarako azterketak** (Informazio Teknologien Erabiltzaile Egiaztatzea).
- Enpresa txiki eta ertainetarako ikastaroak (**Mikroenpresa Digitala**).
- Udal eta tokian tokiko erakundeekiko **kolaborazioak**, IKTekin loturiko ikastaroen prestakuntzari begira.
- **Oinarrizko Prestakuntza IKTetan**, gizarte multzo berezi batzuentzat: 55 urtetik gorako pertsonak, emakumeak, langabetuak.

KZgunea SAREA KOPURUTAN

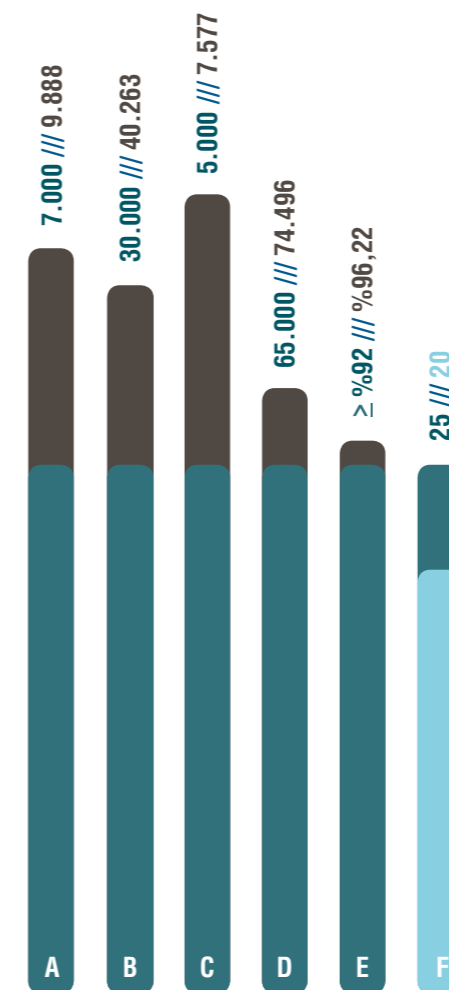


*10 zerbitzu urte hauetan, euskarri garrantzitsua izan da KZgunea euskal herritarren gizarteratze digitalari begira. Dagoeneko abiarazi direnak sendotuaz batera, ekimen hau proiektu berri batzuk ari da bultzatzen.*

Guztiz sendo azaldu da KZgunea 2011n, herritarrek Internetarako sarrera errazten eta hartan nabigatzeko prestatzen dituzten zentroen sare kapilar gisa. 277 zentro ditu Euskadiko udalerrietan (Gipuzkoako Pasaian izan ezik) eta 45.218 pertsona prestatu ditu azken urte honetan Internet eta Informazio Teknologietan.

👤 prestaturiko pertsonak    📊 KZgunea zentroak

Aintzat harturiko sei helburuetatik, behar bezala bete dira bost, eta **positiboa** da inolaz ere emaitza hau. Guztiz aipagarriak dira, besteen gainera, e-Administrazioaren arloko **prestakuntzan** landu diren **orduak**, bai eta **C zentroetako prestakuntza orduak** ere. %34ean eta %41ean gainditu dituzte biek, hurrenez hurren, 2011rako aintzat hartu ziren aurreikuspenak.



**HELBURUAK 2011**

- A Prestakuntza Orduak C Zentroetan
- B Prestakuntza Orduak e-Administrazioan A eta B zentroetan
- C Parte hartzaile kopurua C zentroetan
- D Erabilera orduak (nabigazioa izan ezik) A eta B zentroetan
- E Pertsonen gogobetetze maila ehunekotan
- F Ikastaro berrituen kopurua

Herritarrei zuzentzen zaizkien prestakuntza ikastaroez eta, zentroetan nabigatzeko, eskaintzen zaizkien zerbitzuez gainera, hona hemen zein izan diren azken urte honetan KZgunearen **puntu estrategikoak**:

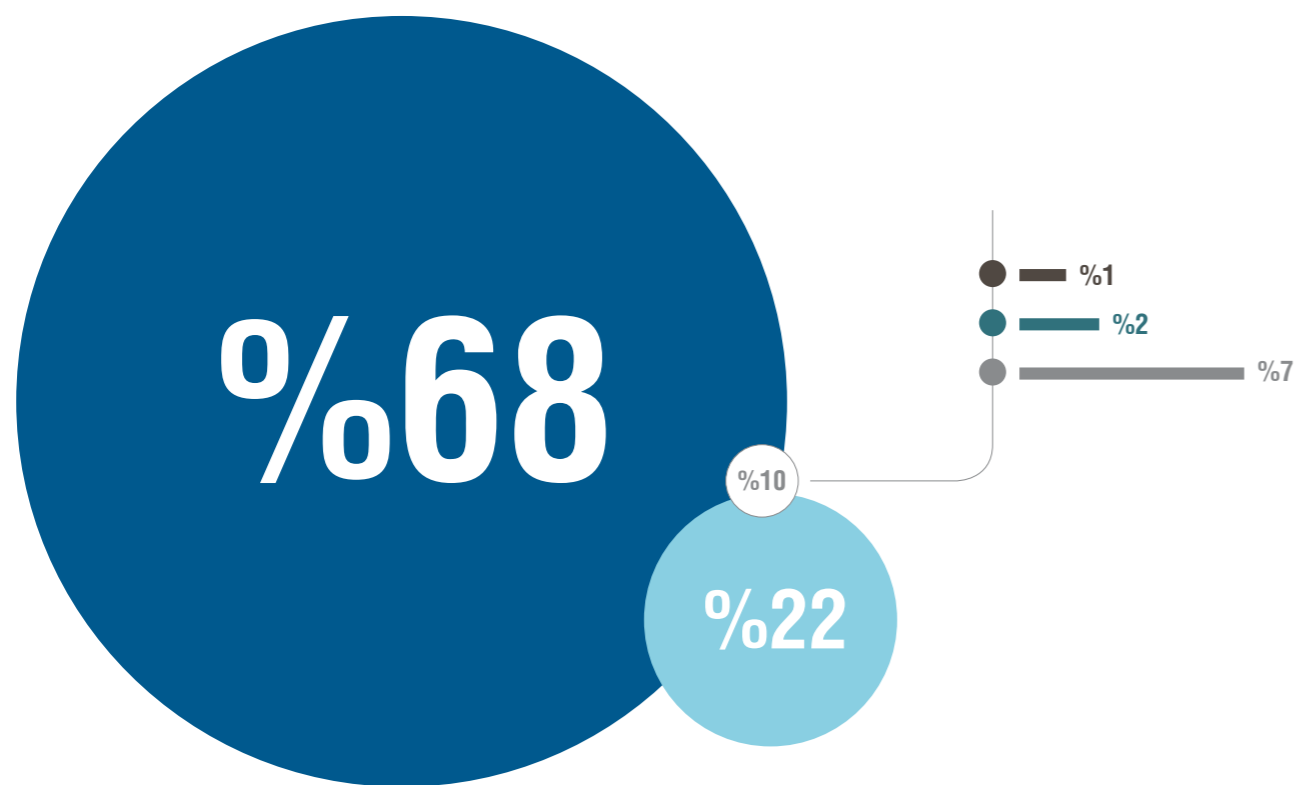
- **Eten digitala murrizteko** ahaleginari segida ematea, kontuan harturik gizarte sektore gabeenak jotzen dituela batez ere.
- Dohaineko zerbitzu publikoa eta laguntzaz hornitua, **Internetarako sarrerari begira**.
- **Prestakuntza** online eta zentroetan.
- **Web orrien** sorkuntza, irabazi asmorik gabeko elkarteentzat.
- Informazio Teknologien Erabiltzaile Egiaztatzea (IT Txartela) eskuratzeko **euskarria**.
- **Egiaztapiri digitala** duten txartelen **tramitazioa** (Herritarren Txartel Elektronikoa -HTE-).






HELBURUEN BETETZE MAILA KZGUNEAN 2011



Teknologia Berrietarako eta Internet barruko **nabigaziorako prestakuntza** eta **IT Txartela** eskuratzeko azterketen antolakuntza dira KZgunea zentroetan bideratzen diren jarduera nagusiak. **Inbertsio** baten moduan hartzen dute herritarrek prestakuntza hau, lanaren bilaketan eta norberaren aberaste prozesuan.

PRESTAKUNTZAN EMANIKO ORDUAK



 <p>KZgunea 50.682 ordu</p> <p>Bereziki aipagarriak dira <b>Internet eta e-Administrazioarako Oinarrizko Prestakuntza</b>, eta ongi gogoan hartzeak dira, halaber, Tresnak 2.0 eta Software Librearen inguruko mintegiak.</p>	 <p>IT Txartela 16.630 ordu</p> <p>47.879 proba burutu dira guztira hiru herrialdeetan. <b>Mekanografia, Word XP, Internet eta Outlook XP</b> eskatu dituzte herritarrek gehien.</p>	 <p>Udalak 1.634 ordu</p> <p>Ikasgelak eta ekipamendu informatikoa KZgunearen esku utzirik, Teknologia Berriekin loturiko ikastaro bereziak antolatuta ahal izan dira.</p>	 <p>Arloetako ikastaroak 952 ordu</p> <p>Elkarlanean dihardu KZguneak murgiltze digitalerako beste egitasmo batzuekin, prestakuntza eskainiz. Mikroenpresa Digitala, Emakumeak Sarean eta KZliburutegi@rekin.</p>	 <p>Gainerako ikastaroak 4.598 ordu</p> <p>Beste erakunde batzuekin egin du lan KZguneak (RedTrabaja, Gureak, Ingurumena eta Aldundiak), IKT inguruneetako prestakuntza ziurtatzeko.</p>
--	---	---	---	---

03.01/PERTSONA ERABILTZAILERAK

**Langabeak, 55 urtetik gorako** pertsonak eta **emakumeak** dira KZgunearen publiko objektibo nagusia, horiek baitira eten digitalak sakonen kolpatu dituen biztanle multzoak, pertsona erabiltzaileen perfilak argi erakusten duen bezala.

Programa hasi zenetik, beti bat ageri izan zaigu KZgunearen zerbitzuez baliatzen diren pertsona erabiltzaileen izaera. Proiektuaren helburu nagusia da eten digitala gaitzetea eta, hasi zenetik beretik, perfil ahul hauen gizarteratze digitala bizkortuko duten programa bereziak bideratu ditu. Horien adibide ditugu Emakumeak Sarean, emakume taldeei Teknologia Berri eta Internetarako sarrera errazten dien prestakuntza ibilbidea, eta Mayores cON Iniciativa, 55 urtetik gorako pertsonak garaturiko proiektu digitalen sorkuntza bultzatzen dituen proiektua.

03.02/NABIGAZIOA

Beste jarduera bat, pertsona erabiltzaileen artean guztiz zabaldua dena gainera, dugu **Internet barruko nabigazioa**. 2011n, **hilean** batez beste **3.309 lagun** hurbildu ziren zentroetara zerbitzu hau erabiltzeko. Martxoak eman zuen erabiltzaile kopuru gorena, 3.622 hain zuzen ere. Mugatua da nabigatzeko eskaintzen den denbora, 45-60 minutu aldi bakoitzeko. Neurri honen bidez ziurtatzen da geletako ekipoen txandakako erabilera egokia.

OKUPAZIOA SEXUAREN ARABERA



Gizonak 163.168  
Emakumeak 215.490  
Ez gizon ez emakume 1.275  
GUZTIRA 379.933

OKUPAZIOA JARDUERAREN ARABERA



**%46 lanean**



**%23 langabezian**



**%13 ikasleak**



**%9 erretiroan**



**%9 etxeoandreak**

Lanean 174.540  
Langabezian 87.005  
Ikasleak 50.722  
Erretiroan 33.973  
Etxekoandreak 32.136  
Jarduera ezezagunekoak 1.557

Zentroak zabalik dauden ordu gehienak **prestakuntzarako** eskainiak dira (KZgunea, Udalak eta beste). **Prestakuntza Aurreratuak** hazkunde ikusgarria bizi izan du, **ikastaro berriei** sarrera egin zaielako eta **edukien plataforma** berri egin delako.

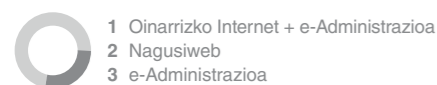
Eskariaren eta gizartearen premien arabera aldatzen den tresna bizia da **KZgunea ikastaroen katalogoa**. Interneten erabiltzaile gehienek erabiltzen dituzte egun **2.0 aplikazioak**. Halatan, bereziki azpimarratu du proiektuak analfabetismo digitala gainditzeko aukera eskaintzen diguten ikastaro hauen garrantzia.

Tresna berri hauetaz gainera, Software Libreko aplikazioek ere leku garrantzitsua betetzen dute gure katalogoan. Hor ditugu, esate baterako, KZnux (Ubuntu 10.04 delakoa, KZguneara moldatua), OpenOffice, eta beste aplikazio batzuk.

KZgunea 2011n EMANIKO IKASTAROK

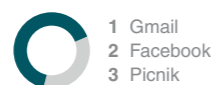
# 8.344

Horra KZgunean emaniko **ikastaroen** guztizko kopurua. Oinarrizko Interneterako sarrera **ikastaroak** dira haietako **2.337**. Kopuru honek argiro erakusten digu biztanleriaren sektore garrantzitsu bat **eten digitala** oraindik gainditu gabe dagoela. Horrexegatik, indarrean dirau betiere Interneterako oinarrizko prestakuntzaren eskariak (**Oinarrizko Internet + e-Administrazioa**).



Lau ikastaro eskaintzen ditu KZgunek oinarrizko Prestakuntzan: Oinarrizko Internet + e-Administrazioa, e-Administrazioa, Nagusiweb eta Oinarrizko Internet.

- Hona hemen, emaniko 2.337 horien artean, harrera handiena izan zuten ikastaroak:
- Oinarrizko Internet + e-Administrazioa**, 1.970 ikastaro. Bi asteko ikastaro hauek 20 orduko iraupena dute; haietan, Internet erabiltzen eta e-Administrazioarekiko tramiteak egiten ikasten dute herritarrek.
  - Nagusiweb**, 234 ikastaro. 10 orduko iraupena dute eta adineko pertsonen zuzenduak dira. Haietan, oinarrizko informazioa jasotzen dute herritarrek PCari eta Internet sareari buruz.
  - e-Administrazioa**, 112 ikastaro. Tramiteak online egiten ikasten dute haietan herritarrek.



Oinarrizko ezagutzen jabe direnean abiatzen dira pertsona erabiltzaileak maila goragoko prestakuntza ikastaroetan barrena.

2011. urtean 5.523 ikastaro eman zirenguztira **Prestakuntza Aurreratu**an. Hona hemen eskatuak:
- 310 ikastaro, Gmail
  - 305 ikastaro, Facebook
  - 273 ikastaro, Picnik
  - 248 ikastaro, Oinarrizko Metaposta
  - 232 ikastaro, GIMP
  - 231 ikastaro, Metaposta Aurreratu
  - 195 ikastaro, Oinarrizko OpenOffice Writer
  - 186 ikastaro, Maps eta Earth
  - 176 ikastaro, OpenOffice Writer Aurreratu
  - 174 ikastaro, Google Tresnak



Arlo berezietako taldeei zuzenduriko ikastaroak dira. Jarduera bakoitzaren arabera premiek bultzatuta hartzen dute talde hauek parte ikastaro horietan, eskaintzen duten zerbitzuaren kalitatea hobetzearen.

- 2011n, gisa horretako 484 ikastaro eskaini dira gure zentroetan, honela banatuta:
- 216 ikastaro **Mikroenpresa Digitala** programaren barruan. **Enpresa txiki eta ertainak** eta langile **autonomoak** dira programa horren arabera ikastaroen hartzaileak.
  - 255 ikastaro **Emakumeak Sarean** programaren barruan. Ikastaro hauetan prestakuntza digitala eskaintzen zaie Euskadiko emakume talde eta elkartei Oinarrizko Interneten eta Internet Aurreratu.
  - 13 ikastaro **KZliburutegi@rekin** programaren barruan. Edukien sindikazioa bultzatzea da liburutze guztiei zabalduko prestakuntza ibilbide honen helburua.

## 04.01/e-ADMINISTRATIOAN PRESTATURIKO ERABILTZAILEAK

2011ko helburu nagusia izan zen **e-Administrazioan** pertsona erabiltzaileak prestatzea. 12.776 erabiltzaile prestatu ziren guztira, 2.082 ikastarotan. Horrenbestez frogatu ahal izan da administrazio elektronikoa herritarrengan sorrarazi duen interesa.

Bi ikastarotan banatua da e-Administrazioa prestatutzat: **Internet + e-Administrazioa** oinarrizko ikastaroa eta **e-Administrazioa** ikastaroa. Prestatu berrien perflari dagokionez, emakumeak dira gehiengoa, %58, gizonen aurretik, %42.

Haien jarduerari dagokionez, nagusi da langabetuen multzoa. Erretiroan daudenen multzoa dator ondotik, %28, eta lanean ari direnak segidan, bi puntu gutxiagoz. Etxekoandreen multzoak KZgunean prestatu direnen %15 biltzen ditu, eta gelditzen den %2 ikasleak.

PRESTAKUNTZA SEXU ETA JARDUERAREN ARABERA



ERREGISTROAK SEXUAREN ARABERA	ERREGISTROAK JARDUERAREN ARABERA
Gizonak 5.292	Langabezian 3.656
Emakumeak 7.474	Erretiroan 3.650
GUZTIRA 12.766	Lanean 3.270
	Etxekoandreak 2.002
	Ikasleak 187
	Jarduera ezezagunekoak 1

**%29 langabezian %28 erretiroan %26 lanean %15 etxekoandreak %2 ikasleak**

## 04.02/ONLINE PRESTAKUNTZA

2010. urtean historiako maila gorena erdietsi zen, eta 2011n maila hori gainditu ahal izan da. **93.835 sarrera** egin dira eskaini diren 100 ikastaroetan, 4.173 batez beste hilero.

Hona hemen erregistro gehien jaso dituzten online ikastaro interaktiboak:

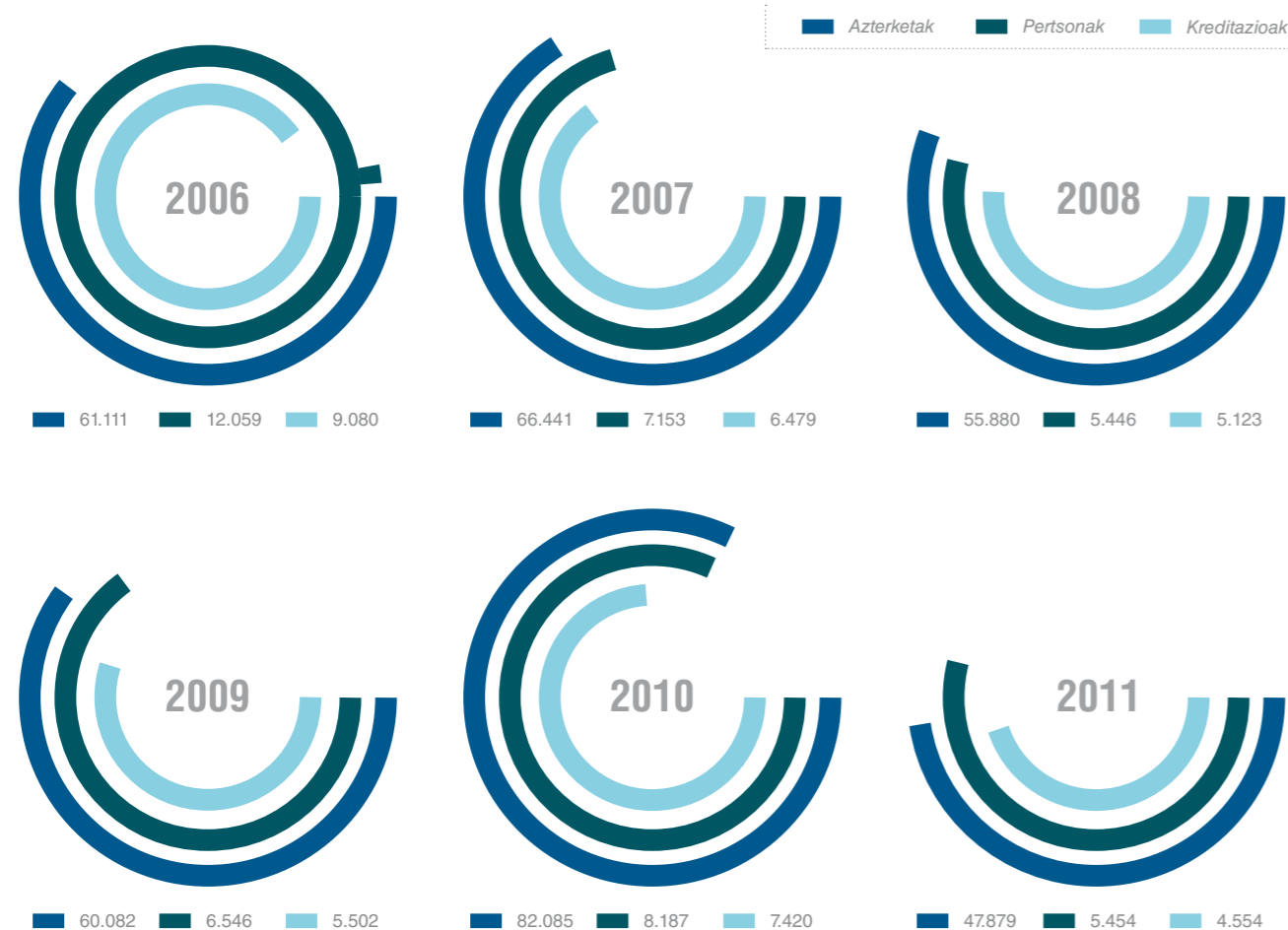
- Zure finantza erakundearekin lan egin II
- Internet+e-Administrazioa KZgunea
- Internet KZgunea
- ViaMichelin-ekin bidaiatu
- e-Administrazioa KZgunea
- Segurtasuna Interneten
- Postal bat bidal ezazu
- Irudi digitalen tratamendua I
- Komunikatu posta elektronikoa bidez
- www.vitoria-gasteiz.org
- Nagusiweb

**IT Txartela** egiaztagiria lortzeko gune nagusia da KZgunea. 2011n **47.879 azterketa** egin dira guztira, horretarako gaituriko zentroetan. **Mekanografia** izan da proba eskatuena. Word XP, Internet eta Outlook XP ere eskari handikoak izan dira.

Informazio Teknologietako Oinarriko Gaitasunen arloko egiaztagiri sistema bat da IT Txartela. 2002. urtean abiarazi zuen **SPRI** Eraldaketa Lehiakorrerako Sozietateak, eta **ESI**, Europako Software Institutuaren laguntza jasotzen du egiteko horretan, erakunde egiaztagiri emailea den aldetik.

Egun, sistema eragile, ofimatika aplikazio, diseinu grafiko edo Software Librearen unibertsorekin loturiko 53 egiaztagiri mota eskaintzen dira. Azterketak dohainekoak eta 14 urtetik goragoko pertsoneri zabalduak dira, eta akademia homologatueta eta Lanbide Hezkuntzarako ikastetxeetan ere egin daitezke.

IT TXARTELA EGIAGTAGIRIAK KZGUNEAN 2006-2011



IT Txartelaren kreditazioek azken sei urte honetan bizi izan duten bilakaera ikus dezakegu goiko grafikoan. Kreditazio hau ezinbestekoa da Lan Eskaintza Publikorako egiten diren oposizioetan esku

hartu ahal izateko eta, beraz, deituriko oposizio kopuruaren eta haien harreraren araberakoa da azterketen eskaria. 2011n aurreko urtekoa baino murriztagoa izan zen

azterketa eskaintza eta eskaria, txikiagoa izan baitzen era berean deituriko oposizioen kopurua. Hala eta guztiz ere, 4.554 pertsona kreditatu ziren eta 25.002 kreditazio banatu ziren guztira.

**Mikroenpresa Digitala SPRI** Eraldaketa Lehiakorrerako Sozietatearen ekimena da eta, laguntza ekonomikoekin batean, langile autonomo eta enpresa txikien prestakuntzarako proiektuak bideratzen ditu. **Emakumeak Sarean** eta **KZliburutegi@rekin** Euskadi Informazioaren Gizartean Planaren araberrako proiektuak dira. Helburua da arlo horietako protagonista guztiek eten digitala gainditzea eta IKTen aukerak baliatzeko gauza bilakaraztea.

06.01/MIKROENPRESA DIGITALA

Mikroenpresa Digitala ekimenaren arabera, IKTen erabilera sustatu nahi da **langile autonomoen** eta **enpresa txikien** artean eta, helburu horri begira, SPRI Eraldaketa Lehiakorrerako Sozietatearekin elkarlanean dihardu KZgunea. Enpresei **ekipamendua** (ordenagailuak) eta Internetekiko **konexio** segurua (konexio loturak eta birusen aurkako softwarea) eskuratzerakoan laguntzak emateaz gainera, Interneten erabileran beharrezkoa den **prestakuntza** bultzatzea da helburua.

**25 ikastaro**  
**216 saio**  
**1.806 parte hartzaile**

06.02/EMAKUMEAK SAREAN

Norberaren interesei edo/eta ari diren lan taldearen ekimenei begira, informazio eta komunikazio teknologiak erabiltzen ikasi nahi duten emakumeak prestatzea eta gaitzea da proiektu honen helburua. Halatan, herri administrazioko eragileen eta espazio birtualean barneratu nahi duten emakumeen **arteko topaleku** bihurtu da hein handi batean proiektu hau.

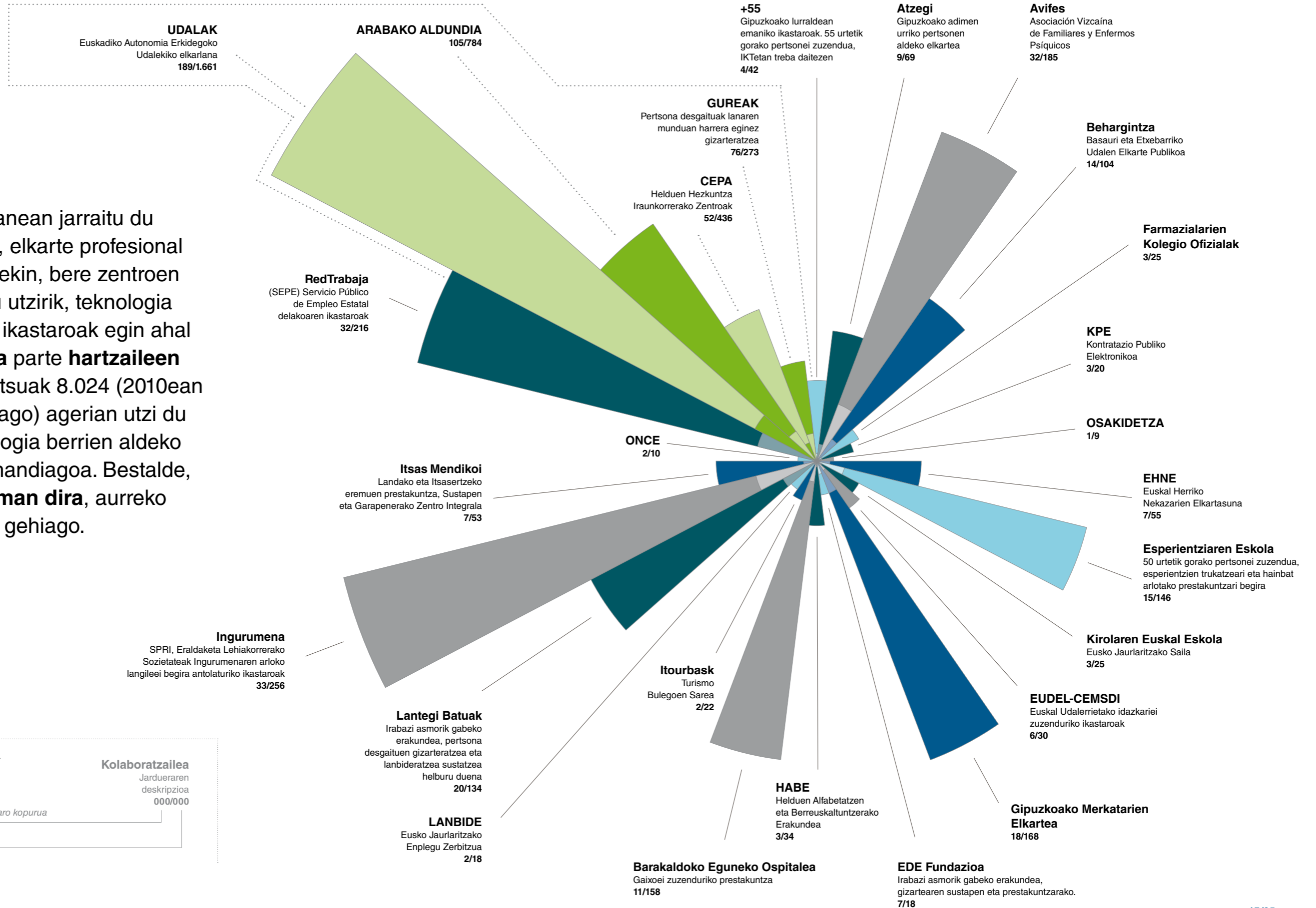
**9 ikastaro**  
**255 saio**  
**1.997 parte hartzaile**

06.03/KZLIBURUTEGI@REKIN

“Udal liburuzainei zuzendutako prestakuntza plan digital aurreratua” apailatu du Eusko Jaurlaritzako Kultura Saileko Liburutegi Zerbitzuak, Liburutegien Zerbitzuaren zuzendaritza eta koordinazioaren menpean. **Euskadi Informazioaren Gizartean Planaren** araberrako proiektu hau 2010. urte osoan zehar garatu zen eta haren segida izan ziren joan den urtean prestakuntza aurreratuei begira eskaini ziren ikastaroak.

**26 ikastaro**  
**13 saio**  
**163 parte hartzaile**

KZguneak elkarlanean jarraitu du hainbat instituzio, elkarte profesional eta gizarte talderekin, bere zentron sarea haien esku utzirik, teknologia berriekin loturiko ikastaroak egin ahal izateko. **Pertsona** parte **hartzaileen** kopuru esanguratsuak 8.024 (2010ean baino 2.638 gehiago) agerian utzi du berriro ere teknologia berrien aldeko interes gero eta handiagoa. Bestalde, **1.213 ikastaro eman dira**, aurreko urtean baino 474 gehiago.





EIGP, Euskadi Informazioaren Gizartean Planaren babesaz sortu zen 2002. urtean erabiltzaile aktiboen edo komunitate birtualen programa, toki izaerako eduki eta zerbitzuen sorkuntzaren alorrean herritarren lankidetzaz sustatzeko. Programa honen arabera, **Web orria** prestatzeko aukera ematen zaie aplikazio erraz baten bidez hala nahi duten talde eta elkartei.

## 08.01/2011ko KOMUNITATE BERRIAK



100 hongos Home

100 hongos Aurkezpena

100 hongos Fitxa teknikoa

### 100 HONGOS / Mendi

Ondoen munduari eskainitako orria, teknika eta aldi berean erraza. Hau lortzeko, eremuko gida bat erantsi du egileak orri formatuan, mota bakoitzaren espezie eta ezaugarri askoren berri emanez (hogei bat). Ahalik eta neurri txikiena eta erabilgarriena bideratu du horretarako, folioa (DIN-A4) hain zuzen ere.

Horrez gainera, hitzaldiak emango ditu egileak KZgunea zentroetan, bere web orrian aurkeztu dituen bideoetan ikus daitekeen bezala. Web orri hau Fundetec fundazioaren Mayores cON Iniziativa proiektura aurkeztu zen eta, Euskadin irabazleetako bat izan ondoren, estatuko finalean hartu zuen parte, Madrilan.

### TXIPIPIPETA

Vitoria-Gasteizko elkarte gastronomikoa. Orri honen bitartez ematen zaie bazkideei dagoeneko bururatuak diren jardueren eta hurrengo ekitaldien berri. Elkarte honen ospakizun garrantzitsuenetako bat da San Prudentzioko Danborrada, eta aipagarriak dira, era berean, hedabide batzuekin egiten dituzten afariak. Gogoan hartzeak dira, bestalde, bazkideen sukaldaritza errezetak eta aholkuak.

### NEBA-NEBA

Sestaoko emakumeen premia psikologiko eta juridikoei erantzun asmotan, Neba-Neba elkarteak bultzaturik abiarazi zen 1999an Emakumeen Aholku Zentroa, eta udalerriko emakume talde batzuek aintzat harturiko asmoa gauzatu ahal izan zen horrenbestez. Proiektuaren anezka lanak betetzen ditu KZgunearen partaidetzaz egituraturiko plataforma honek.

## 08.02/KOMUNITATE BIRTUALEN ZERRENDA



### IKASLEEN GURASO ELKARTEAK

- Arno Guraso Elkarte
- Asociación A.P.A. del Colegio Público Uribarri



### AUZO ELKARTEAK

- Asociación Santa Marina de Olarri
- Asociación de vecinos Zubibai
- Gure Kaleak



### LAGUNTZA TALDE ETA ELKARTEEI

- ACOBI Acogida de Niños Bielorrusos
- ABIPASE Asociación bizkaina de madres y padres separados
- Anadahi
- Asociación APERT Bilbao
- Asociación Colombia-Euskadi
- BIDARI Asociación de disminuidos físicos de Ermua
- BIDEA EGINEZ Urola Garaiko Gizarte Elkartearen Koordinatzaile
- EILUZ Urola Garaiko Gutxitu Fisikoak
- Geu be (AFNE)
- Harri Beltza



### KIROL ELKARTEAK

- Astola-IKT
- Beraskola KKE
- C.D. Pesca y Casting de Abuso
- C.D. de fútbol juveniles de América de San Sebastián
- Club Alpino Manu Yanke
- Club Deportivo Petanca KUKUIAGA
- Club Halterofilia Galdakao
- Club Urki-Amaña Karate S.D.
- Goiherri Kirol Elkarte
- PC Durana TE
- Sociedad Ciclista Gernikesa
- Ugao Mendi Taldea



### TALDE EKOLOGISTAK

- 100 Hongos **berria**
- Cantharellus
- Sociedad Micológica Tricholoma de Zorrotza



### ELKARTE GASTRONOMIKOAK

- Sociedad Gastronómica TXIPIPIPETA **berria**
- Sociedad Gastronómica OLLAGORRA



### ADINEKO PERTSONAK

- Asociación de Prejubilados, Jubilados y Pensionistas de Banco Santander ABANCHEIS
- Adinekoen Etxea
- Asociación de jubilados y pensionistas de Etxebarri Bekoa
- Asociación de Jubilados, viudas y pensionistas de Muskiz
- Centro Social Orobione
- Club de Jubilados de Mungia DANONTZAT
- Hogar Jubilados Etxebarri Goikoa
- Jubilados Evacuados Guerra Civil
- Nagusilan RSVP



### MUSIKA, DANTZA ETA FOLKLOREA

- Amigos de la Lírica
- Aratz Dantza Taldea
- Aretxabaleta Abesbatza
- Arriskugarri
- Bogoroditsie abesbatza
- Etxebarriko Donestebe Abesbatza
- Ezoizko Ama Abesbatza
- Gorantzaleak
- Korosti Dantza taldea
- Oin Arin dantza taldea
- Subeltza
- Udazken txistulari taldea



### KULTURA SUSTAPENA

- Altzolarren Dorretxea
- Ardantz Teatro
- Asociación Astronómica M31
- Asociación Filatélica de Portugalete
- Asociación Internacional del Club de Leones
- Casa de Castilla y León de Basauri
- Compartiendo Culturas
- Danok-Kide
- Elorrioko Argazki Taldea
- Gaztelube
- Hijos de Jaén
- Katilu
- LAMIMILA
- Audio Filatelia Elkarte
- Matikoko kultur Taldea
- Sociedad Cultural-Gastronómico-Deportiva Lasartearra
- Taller de audiovisuales Apota
- Zarauzko Argazkizale Elkarte



### EMAKUMEAREN SUSTAPENA

- Asociación Cultural Haizea
- Asociación Cultural de Mujeres Sallurtegui
- Asociación mujeres universitarias de Bizkaia
- Asociación socio cultural de mujeres
- Ekin Emakumeak
- Emakume Taldea De Zuia
- Ibilgura
- Martaxori
- Mujeres Erandio
- Neba-Neba **berria**



### EUSKARAREN SUSTAPENA

- Aspaltza Euskera Elkarte



### ARLOEN SUSTAPENA

- Oartzungo Helduen Tailerra

### 09.01/KZnux

**Software Librearen** hedapen eta erabileraren aldeko apustua egin du KZguneak. GNU/Linux Ubuntu bere beharretara egokitu eta **KZnux** delakoa ezarri du hiru zentrotan esperientzia pilotu gisa. Aurtengo asmoetako bat izan da Software Libreko **prestakuntza**, eta OpenOffice ikastaro berriak sortu dira horrenbestez.

Vitoria-Gasteizko **Diocesan** ikastetxearekin batera garatu da KZnux delakoa, GNU/Linux Ubuntu-ren personalizazioa, KZgunearako moldatu dena. Gaur egun hiru zentrotan dihardu sistema honek, esperientzia **pilotu** gisa: **Laudion** (Araba/Álava), **Bilbao: Otxarkoagan** (Bizkaia) eta **Hernanin** (Gipuzkoa). Aukera honen hedapen lanetan ari gara une honetan, luze gabe KZgunea zentro guztietara zabaldu ahal izateko. Erabiltzaileak ohitzen eta trebatzen has daitezten, **1.000 DVD KZnux Live** banatu ditugu ikastaro eta topaguneetan

parte hartu dutenen artean. KZguneako langile dinamizatuak ezagutarazi dute Sistema Eragile hau erabiltzaileen artean. Horretarako, **beharreko prestakuntza** jaso zuten alde **aurretik** gure langile espezializatuengandik, **IKTetako aholkulariengandik** hain zuzen ere. Egun, Software Libreko aplikazioak daude instalaturik gure ordenagailu guztietan, hala nola **Mozilla Firefox** esploratzailea, **OpenOffice** ofimatika aplikazio multzoa eta **Gimp** irudi editorea.



### 09.02/MOODLE

Software Librean oinarrituriko beste plataforma bat bideratu da KZgunearen prestakuntza eskaintzaren eduki guztiari eustearren. Hona bada **Moodle**, banaketa libreko ikastaroen kudeaketa sistema bat, online edo **e-Learning** bidezko prestakuntzarako aukera eskaintzen duena. Ikastaro berri batzuk egin dira plataforma honetan, hala nola Doodle, Metaposta, Informatika lainoan eta QR Kodea, eta plataforma berri honetarantz hasi gara gure prestakuntza eskaintza lerratzten, eduki gaurkotuak eskainiz. Hala egokituriko 20 ikastaro eskaini ziren guztira 2011n.

### 09.03/KOMUNIKABIDEAK



Kode irekiko hainbat plataforma erabili dira komunikabideak garatzerakoan:

**BLOG** Sozial medioekin egunean egotearren, bere bloga garatu du KZguneak Wordpress formatuan (ezkerreko irudian ageri da orrialde nagusia).

**FOROAK ETA FAQ** phpBB sisteman garatu dira KZguneako foruak, eta phpMyFAQ delakoan FAQ eta Ohiko Galderak.

### 09.04/KUDEAKETARAKO TRESNAK

Software Libreko arkitekturan oinarrituriko plataforma berri batera migrarazi dugu KZguneako erabiltzaileen nabigazio kontrola.

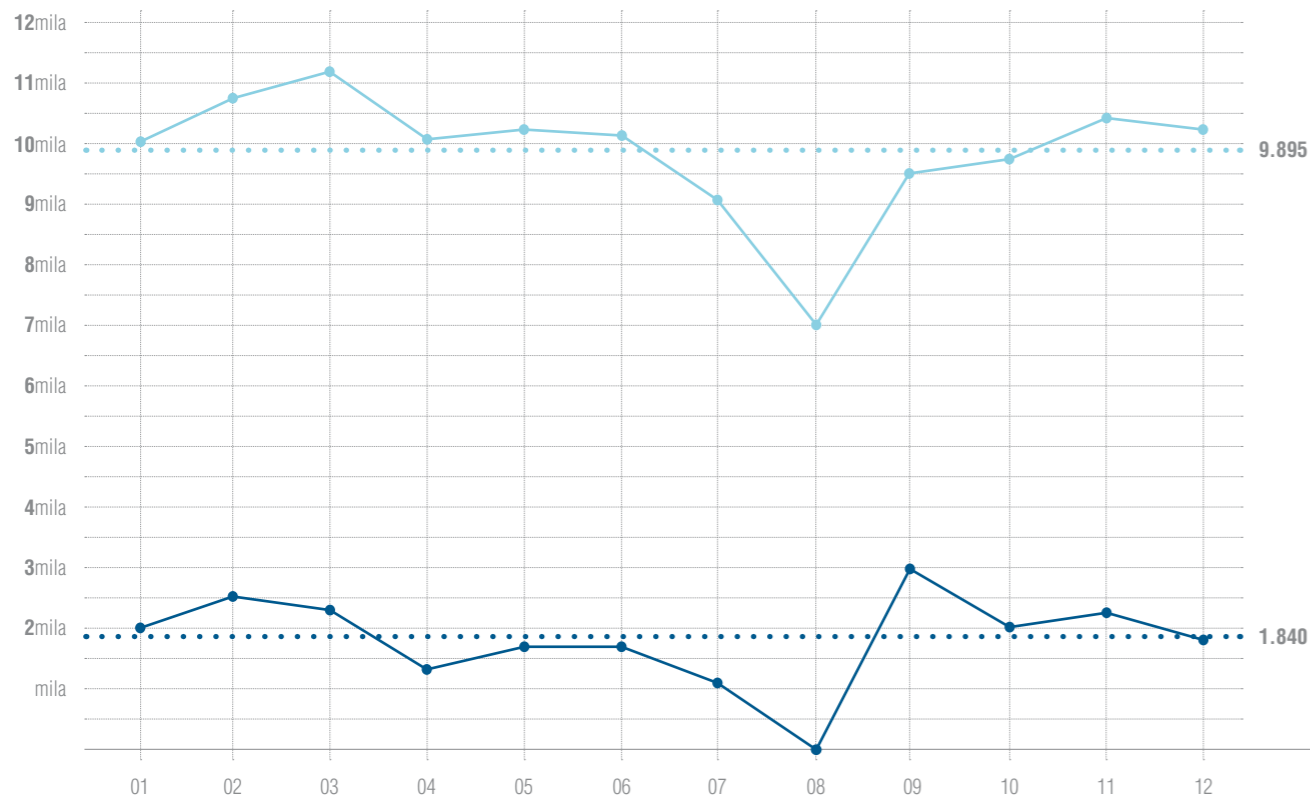
Kudeaketa Zentroan erabiltzen dira eskuarki Komunitateak garaturiko tresnak. Hona hemen:

**OTRS** Eskaeren administratzailea, Kudeaketa Zentroa osatzen duten arloen egiteko bakoitzaren jarraipena errazten duena.

**SPARK** Berehalako mezu trukatzeko gailua, arlo desberdinen arteko barne komunikazioa errazten duena.  
**SVN** Datu gordailu hau bertsioen kontrolerako sistema bat da eta Apache/BSD lizentziarekin diseinatu da.

Zerbitzuan alta ematen duten pertsona guztiek jasotzen dute, **dohainik, posta kontu** bat gure kzgunea.net domeinuan. 2011n **1.840 kontu** berri egin ziren batez beste **hilero**, eta 2.137 erregistro konputatu ziren azaroan. Kontu hauen erabilgarritasunari dagokionez, argi eta garbi esan beharra dago, mezularitza elektronikoan beste dohaineko zerbitzu batzuk ere badirenez, jarduera horrek etenak izaten dituela batzuetan. Hargatik, batez beste 9.895 izan dira urte osoan aldiro erabili diren posta kontuak.

KZGUNEAK POSTA KONTUEN ERABILERAREN BILAKAERA 2011N



- E-posta erabili duten pertsonak
- E-posta erabili duten pertsonak batez beste
- Kontuen altak
- Kontuen altak batez beste

2001ean, orain dela hamar urte pasa, proiektuari ekin genionetik dago jardunean posta elektronikoko kontuen dohaineko zerbitzua. Joan den urtean erabilera eta kontuen egokitzapenean izan zen erregularitasunaren bilakaera ageri du goiko grafikoak. Bi adierazleen **hazkundera** ikus daiteke urtearen hasierako eta **hondarreko hiruhilabeteetan**, eta jaitsiera ikusgarria sumatzen da halaber abuztuko oporraldian, zentroak itxita daudenean.

11.01/KALITATEA KUDEAKETAN ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA

**AENOR**, Asociación Española de Normalización y Certificación delako elkarteak **ISO 9001-2000** kalitate egiaztagiria berretsi zion 2011n beste behin ere KZgunea programari.

2002. urtetik, etengabe kreditatu du euskal telezentro sareak bere jardunbidean kudeaketaren kalitate eta etengabeko hobekuntzaren arloetako arauak betetzen dituela. AENOR elkartearen azkeneko txostenak guztiz berresten duen bezala, KZgunea programaren kudeaketa sistemak ISO 9001-2000 kalitate araua betetzen du betiere. Honako puntu hauek nabarmendu ditu AENOR elkartearen txostenak:

- KZgunearen **kudeaketaren gardentasuna**, helburuak eta haien betetze maila bere web orrian argitara emanez.
- KZgunearen **Zerbitzuen Agiriaren** eta dagozkion egiaztagiriaren berrikuntza.

ISO egiaztagiriaren jabe izanik, IQNet Erakunde Egiaztatzaileen Nazioarteko Sarearen diploma ere badu KZgunea. Omenezko aipamen bikoitz honen oinarrian dago barneko Kalitate Planaren etengabeko berrikuspenean, kontuan harturik plan horren euskarriak direla programaren egokitasuna balioztatzen duten adierazleak eta helburuak. Halatan, bitarteko tekniko eta giza baliabide guztien kudeaketa onaren ezagutza jaso du etengabe KZguneak.



11.02/ZERBITZUEN AGIRIA

Bere **Zerbitzu Agiriari** esker, AENOR elkarteak UNE 93200:2008 arauaren arloan ematen duen egiaztagiria berretitu zuen KZguneak 2011n. Bi urteko (2011/2012) berritze honek guztiz berresten du KZguneak zerbitzuaren kalitatearen eta, haiengandik gero eta hurbilago dagoelarik, herritarren aurrean duen konpromisoa.

Herritarrei eskaintzen zaizkien zerbitzuei eta eskaintza horretan kalitate arauari jarraiki harturiko konpromisoari buruzko dokumentu berri emalea da Zerbitzuen Agiria.

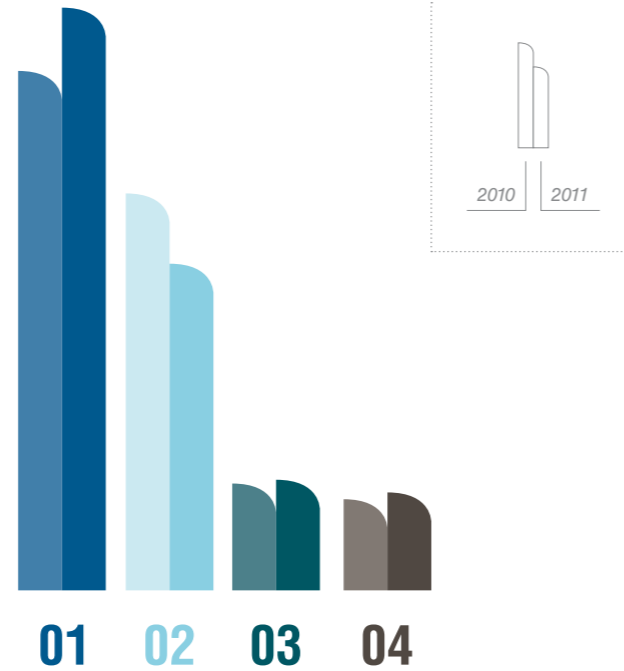
Halatan, AENOR elkarteak KZgunea sareari UNE 93200:2008 araua betetzen duela kontuan harturik eman dion egiaztagiriak guztiz berresten du Eusko Jaurlaritzak zentro hauetan guztietan kalitatezko zerbitzu bat eskaintzearen alde eta pertsona erabiltzaileen gogobetetze maila gorenaren bila hartu duen konpromisoaren balioa. Horrez gainera, hobekuntza garrantzitsuak dakartza egiaztagiriak zerbitzuen kudeaketara, harturiko konpromisoaren barne kontrola ezartzen baitu. Bestalde, kartak jasoriko egiaztagiriaren eta hari darion gardentasunaren poderioz, harturiko konpromiso horien betetze mailaren berri eman behar zaie ezinbestez eta urtean behin erabiltzaileei.



## 11.03/GOGOBEKETZE MAILAREN GAINKO INKESTAK

Ezinbestekoa da, **proiektua gero eta hobetuz** izango bada, KZguneak bere erabiltzaileei eskaintzen dien zerbitzuaren aurreko gogobetetze maila ezagutzea.

**Bi inkesta** bideratu zituen KZguneak 2011n bere erabiltzaileen artean, **ekainean eta azaroan** hain zuzen ere, eta **Araba/Álava, Bizkaia eta Gipuzkoako** hainbat zentrotako zerbitzuak jasotzen dituzten **1.003 laguni** zabaldu zien galdetegiak. Zerbitzuaren antolakuntza, ikasgelaren egokitasunaz, ikastaroen edukiez, langile dinamizatzailerekin eta prestakuntzarako materialez galdetu zitzaizkien. Emaizta bikainak eskaini dituzte bi inkestek: **pozik** eta jasoriko zerbitzuekin konforme daudela adierazi dute erantzuleen **%96,22k**.



### OSO POZIK

[%56,87 > %64,94]

55 urtetik gorako pertsonak ageri dute gogobetetze maila gorena. Berezikari aipatzen da langile dinamizatzaileren irudia, zerbitzuaren barruko baliabide balioztatua den aldetik.

### POZIK

[%40,64 > %31,25]

Kopurua aurreko urtekoa baino apalagoa den arren, positiboa da datua kontuan hartzen badugu oso pozik daudela dioten erabiltzaileen kopurua hazi egin dela.

### BAT ERE GOGOBEKETE GABE

[%0,20 > %0,99]

Hamar lagunek adierazi dute erabateko asegabetze maila hori. Zentrotako ordutegiak beren egunoroko jardunarekin uztartu ezina aipatu dute iritzi guztiz ezkor horren arrazoi gisa.

### GOGOBEKETE GABE

[%2,29 > %2,79]

28 lagunek adierazi dute zerbitzuek ez dituztela hainbestean gogobete. Zituzten premia guztiei egoki erantzun ezina aipatu dute nagusiki erantzun horren arrazoi gisa.

## 11.04/ERREKLAMAZIOAK ETA IRADOKIZUNAK

Erreklamazioak eta iradokizunak dira erabiltzaileek beren desadostasunak jakinarazteko edo balizko hobekuntzak proposatzeko duten bide egokiena. Badira horretarako orri bereziak KZgunea zentro guztietan, bai eta xede horiei begira aintzat har daitekeen helbide elektronikoa ere: **kzc@kzgunea.net**.

2011n **142 erreklamazio** eta **64 iradokizun** jaso ziren. Gai ukituenak izan dira gelen egoera, soinu arazoak Interneten nabigatu bitartean, zerbitzu berrietarako proposamena eta ordutegiaren zabaltea. Aurreko urteetan gertatuaren aldean, handiagoa izan da erreklamazio kopurua. KZguneak, zerbitzu are eta osoa eskaintzearen, bideratu dituen aldaketa txikiak egoki-tze prozesua eskatzen dute erabiltzaileengandik.

## 12.01/HAMARGARREN URTEMUGA KZgunea



**Hamargarren Urtemuga** bete zuen **KZguneak** 2011n.

Ekitaldi ugari prestatu ziren urtebetetzerako, eta **logotipo** bat diseinatu zen **ospakizunei** begira.

**Uztailaren 28an**, aurreko zentroa zabaldu zenetik hamar urte betetzen zirela eta, **enpresa eta erakunde kolaboratzaileak** bildu zituzten **KZgunearen Kudeaketa Zentroko** arduradunek, proiektuari baldintzarik gabe eskaini dioten atxikimendua eskertzeko.



Posta Ziguilua urtemuga ospatzeko diseinatu zen logotipoa.



Ana Vázquez, Basauriko KZgunea zentroko kideak irabazi zuen Facebook lehiaketa.

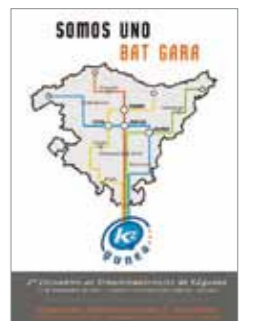


Txomin Alkorta, proiektuaren zuzendaria, KZgunearen hamargarren urtemugako ospakizun ekitaldian.

## 12.02/DINAMIZATZAILEN II. TOPAKETA

Azaroaren 25ean bururatu zen Euskadiko Dinamizatzaileen II. Topaketa, **Vitoria-Gasteizko Ibaiondo Gizarte Etxea**. KZguneako talde osoa, Software Libreko adituak eta beste autonomia erkidego batzuetan antzeko erakundeetan diharduten ordezkariek bildu ziren egun hartan, teknologia berrien, alfabetatze digitalaren eta gizarte berrikuntzaren gaineko txostenak jaso zituzten programa baten inguruan.

Gai garrantzitsuak eztabaidatu ziren: telezentroen eragin sozio-ekonomikoa, KZguneak Software Librearen alde eginiko apustu tinkoa, koordinazio lanak alfabetatze digitalerako proiektuetan eta komunitate birtualen agerkundea Interneten. Gainera, autoevaluaziorako une bat ere izan zen, eta urtean zehar bideratu eta bururatu ditugun proiektu batzuen emaitzak aurkeztu genituen.



Topaketaren kartel ofiziala, Tania Cárdenas diseinua.

## 12.03/MAYORES CON INICIATIVA

Geuk ere hartzen du parte **Fundetec** fundazioak eta **Asociación Comunidad de Redes de Telecentros** delako elkar-teak bultzatu duten ekimen honetan, **55 urtetik gorako** erabiltzaileei, beren **proiektuak tresna** informatikoen bitartez gauza dezaten, beharreko laguntza eskainiz.

55 urtetik gorako pertsonak telezentroetan garatu duten ekimen hobereana saritzen du programa honek, beharreko neurriak hartuz pertsona horiek jardunean segi dezaten, eta IKTen mundua inguratzen duen guztia uler dezaten. Hirugarren edizioan, 14 ekimen aurkeztu zituen KZgunea. Aipagarri dira horien artean: **100 hongos** web mikologikoa, laguntza informatikorako zerbitzu bat, Soraluzeko memoria historikoari eskainitako bloga eta etxeko erremedioen errezetategi bat Interneten.

## 12.04/ TELEZENTRO SAREEN I. NAZIOARTEKO BATZARRA

2011ko **urtarrilaren 24an eta 25ean** bururatu zen Sevillan Telezentro Sareen I. Nazioarteko Batzarra, Europako eta Latinoamerikako telezentro erakundeak bildu zituena. **Asociación de Comunidades de Redes de Telecentros** izeneko elkar-teak antolatu zuen topaketa (gogora dezagun elkar-te horretako **Lehendakariordea** dela **KZgunea**) eta telezentroak gizartearen teknologia berrien bitartez bideratu beharreko aldakuntza eta berrikuntzarako baliabide giltzarritzat bultzatzea zuen helburu.

Bost bloke bereizi ziren programan: topaketa digitalak, hitzaldiak, espazio irekiak 3.0 (Irekia ataria, Eusko jaurlaritzaren Open Government ekimenaren online anezka, aurkeztu zen haietan), workshopak eta aldi bereko deskonferentziak (Batzarraren eremuan esperientziak trukatzeko sortzen diren gune biziak, parte hartzaileek berek sortuak eta dinamizatuak).



Elena Pérez, Justizia eta Herri Administrazioarako sailburuordearen mintzaldia.

## 12.05/TOPAKETA INFORMATIKOAK

### GIPUZKOA ENCOUNTER V. Edizioa [martxoak 18-20]

Tolosan egin zen eta 600 lagunetik gora bildu zuen. Tamaina handiko maratoi informatiko handiagoen aurreko biltzarra da hau. Edizio horretarako, **15 ordenagailu eraman-garri** utzi eta Gizarte Sareen inguruko mintegi batzuk antolatu genituen.

### EUSKAL ENCOUNTER 19 [uztailak 22-25]

Euskadiko maratoi informatiko handiena da. 16.000 lagun bildu zituen Barakaldoko BEC erakustazokan. KZguneak stand bat partekatu zuen **METAPOSTA**rekin. Bertan, alta emateaz gainera, gordailu horren Interneteko postontzia eta kutxa gotorra ezagutu ahal izan ziren.

### INTERNET EGUNA [maiatzak 12-15]

Seigarren urtean huts egin gabe, Telekomunikazioen eta Informazio Gizartearen munduko egunean, Internet Egunean, hartu zuen parte KZguneak. Nabigaziorako eremu bat, **70 ordenagailurekin, aisiarako beste gune bat**, eta **zabalkunderako saio** ugari eskaini zituen.

### PIN BIZKAIA [2011 abenduak 17 - 2012 urtarrilak 8]

Barakaldoko BEC erakustazokan urtero Eguberriz zabalitzen den Haur Parkearekiko hitzordua huts egin gabe, langile dinamizatzaileek kudeatu zuten gunea, Internetekin adin txikien segurtasuna eta pribatutasuna babesten zituen irazki batez konektaturiko **16 ordenagailurekin**. Era askotako eta adin guztietarako jokoak izan ziren.

## 13.01/WEB ORRIA

Gure zerbitzuaren informazio iturri nagusia da gure web ataria. Gure erabiltzaileek haren aurrean ageri duten gogobetetze maila oso positiboa da; %82,34 pozik ageri dira plataformarekin, eta hartan ezer ez luketela hobetuko adierazi dute. 2011. urtean emendatu egin da arian-arian bisiten kopurua: batez beste 84.790 sarrera hilean (aurreko urtean baino 11.300 gehiago).

Zentroen gaineko informazio eguneratuaz gainera, prestakuntzarako eskaintzaren (e-Learning ikastaroetarako sarbidea) eta proiektuko gainerako ekimenen berri ere eskaintzen da.



Home KZgunearen egungo web orria.

## 13.02/GIZARTE SAREAK



### FACEBOOK

Hau da egun gurean gehien erabiltzen den gizarte sarea, norberaren esparruan eta online marketinean. Bi euskarri sendo horietan oinarrituz, aukera horren aldeko apustua egin du KZgunea IKT perfilak, bere eguneko komunikazioei begira. **1.190 jarraitzaile** genituen urtearen amaieran.



### TWITTER

Berehalako komunikaziorako sare hau erabiltzen dugu parte hartzen dugun ekitaldi eta topaketa guztien berri emateko. **581 jarraitzaile** ditugu.



### WORDPRESS

2011. urtean berean zabaldu genuen geure bloga, eta IKTen inguruko berrien gaineko informazioa eta aholkuak ematea da haren helburu nagusia.



### YOUTUBE

Kanal honetan argitaratzen dugu parte dugun edo esku hartzen dugun ekitaldi edo albisteetako ikus-entzunezko materiala.



### SLIDESHARE

Internet eta gizarte sare eta hedabideen erabiltzaileen interesa piztu dezaketen aurkezpenak eta tutorialak eskaintzen ditu plataforma digital honek.

## 13.03/KZgunea MUGIKORRA

Gure publikoaren beharretara moldatuz, **dohaineko aplikazio** hau garatu genuen **Batura Mobile** enpresarekin batean **iPhone** eta **Android** gailuei begira.

Merkatuan egin diren azkeneko ikerketek diotenez, Android eta iOS (Apple etxearen sistema eragilea iPhonearako) sistema eragileak erabiltzen dituzte erabiltzaile gehienek. Horrexegatik egin dugu telefono mugikorretarako aplikazio hau. Zentroe eta ikastaro eta zerbitzuen katalogoari buruzko informazioa eskaintzen du KZgunea Mugikorra aplikazioak.

# 14/AURREKONTUAREN LABURPENA



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte  
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Gastuen aurrekontua KZgunea 2011	Zenbatekoa	%
<b>Kudeaketa Zentroa</b>	<b>2.979.130</b>	<b>42,10</b>
<b>Zentroaren azpiegitura</b>	<b>220.542</b>	<b>3,12</b>
Bulego materiala eta bestelakoak	22.145	0,31
Kudeaketa Zentroko telefono lineak	172.922	2,44
Beste gastu batzuk	25.475	0,36
<b>Proiektuaren kudeaketa</b>	<b>198.465</b>	<b>2,80</b>
Proiektuaren kudeaketa	198.465	2,80
Instalazioak eta EAZ*	-	-
<b>Proiektuaren garapen teknikoa</b>	<b>2.560.123</b>	<b>36,18</b>
Prestakuntza Zentroen telefono lineak	199.128	2,81
Zentroen ekipamendua	395.911	5,59
Software lizentziak*	-	-
ISO ziurtagiria	4.901	0,07
Postaren euskarria	140.938	1,99
Gogobetetze inkestak	6.402	0,09
Komunitate birtualak	41.413	0,59
EJIEren zerbitzu teknikoa	1.759.791	24,87
Sarreraren kontrola	11.640	0,16
Plataformaz aldatzea*	-	-
<b>Proiektuak: komunikazioa edo zabalkundea</b>	<b>503.163</b>	<b>7,11</b>
Proiektuak	446.358	6,31
Marketina	56.805	0,80
<b>Zentro berria abian jartzea</b>	<b>670</b>	<b>0,01</b>
Instalazioak*	-	-
Seinaletika	670	0,01
<b>Tutoretzak eta prestakuntza</b>	<b>3.593.308</b>	<b>50,78</b>
Tutoretzak	3.593.308	50,78
Aurrez aurreko ikastaroak*	-	-
<b>GASTUAK GUZTIRA (BEZ gabe)</b>	<b>7.076.271</b>	<b>100</b>
<b>GASTUAK GUZTIRA (BEZ barne)</b>	<b>8.350.000</b>	