



Egin zure!

2012ko Txostena

Bertsio interaktiboa



Kontigo
Zurekin



encuentra
tu RED

enganchados
a TI



KZgunea,
zure unea



nos gusta!

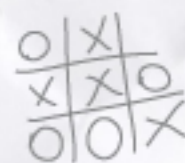
KalitateaZ



descubre
tu otro
mundo

2013

QUE LA
buena SUERTE
TE ACOMPAÑE



tod@s a KZ!

YES WE KZ



S.O.S.
ayúdate
en la red

KZ
tú, yo, nosotros

fórmate
para
saber



KZ
te descubre



c o n e k t a
z u r e
g o g o a
u n e t e
n a v e g a
e d u c a t e
a v a n z a



AVANZA
iestamos
contigo!

tus inicios
contigo



KZércate



a v a n z a

- 6 AURKEZPENA
- 7 EUSKADIKO 2015 AGENDA DIGITALA
- 8 PRESTAKUNTZA ESKAINTZA
- 10 KZguneaREN ESKAERA
- 12 ZERBITZU BEREZIAK
- 13 PROGRAMA SEKTORIALAK
- 14 LANKIDETZA BEREZIAK
- 16 KZgunea IBILTARIA
- 19 HOBEKUNTZAK ETA JOERA BERRITZAILEAK
- 20 KALITATEA ETA HELBURUAK
- 22 KZgunea SOCIAL MEDIAN
- 23 AURREKONTUAREN LABURPENA

ARGITALPENA EUSKO JAURLARITZA · OGASUN ETA FINANTZA SAILA · INFORMATIKA ETA TELEKOMU-
NIKAZIOETAK O ZUZENDARITZA

ZUZENDARITZA KZgunea

DISEINUA/MAKETAZIOA KZgunea

LEGE GORDAILUA SS-863/05



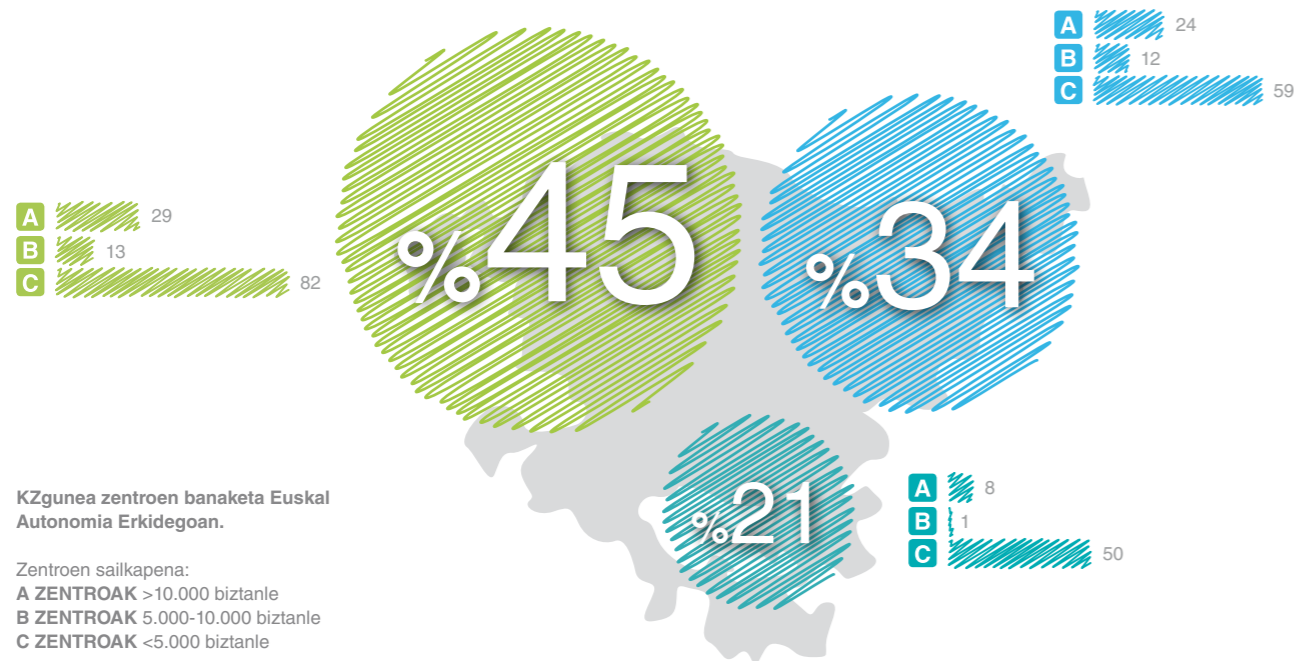
KZgunea **telezentroen euskal sare publikoa** da, eta **Eusko Jaurlaritzak** sustatzen du, Ogasun eta Finantza Saileko Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritzaren baitan. Sare honen xedea da **eten digitala ezabatzea**, gizarteko **kideen bazterketa arriskua murriztea** eta **teknologia berrien** onurez baliatzeko herritarrak gaitzea.

KZgunea zentroetan garatutako **jarduera nagusiak** bideratuta daude **prestakuntzara**, **Interneten nabigatzera** eta **IT Txartelaren** probak gainbegiratzera. Gainera, beste erakunde batzuekin **elkarlanean** dihardu, proiektu estrategikoak gauzatzeko, Informazioaren Gizarte osoa lortze aldera.

11 urtez jarraian jardun ondoren eta udalekin eta herritarrekin erabateko konpromisoa izan ondoren, KZguneak jauzi kualitatiboa egin du 2012an, eta, ondorioz, euskal administrazio publikoko proiekturik entzutetsuenetakoa da. KZgunea etengabe harremanetan egon da errealitatearekin; beraz, **eskainitako zerbitzuen enplegarritasuna** sendotzeko ahaleginak bikoiztu dira aurtun, eta, horien kalitatea hobetzeko asmoz, **udal bakoitzaren premiak bideratzearen** aldeko apustua egiten hasi da argi eta garbi.

Aurtun hainbat berritasun sartu dira, eta horiek gizartearen premia berriei erantzun diete, hala nola:

- Prestakuntza **babesa** eta babes **logistikoa eskaintzea** Eusko Jaurlaritzaren proiektu estrategikoei, esaterako **Kronikoen Sarea, IKMS...**
- **Android tableta, OpenOffice** eta abarren erabileran espezializatutako **ikastaro berriak**
- **GPSen mailegu** zerbitzua
- **Software Libre**a hedatzea eta inplementatzea
- **Moodle** online plataformarekin elkarlaneko ikaskuntza sustatzea
- KZgunea zentroak **Eusko Jaurlaritzaren sarean txertatzea**
- **Posta elektronikoko** plataformaren **migrazioa**.



Euskadiko 2015 Agenda Digitala (AD@15) Eusko Jaurlaritzaren sailen arteko plan berria da. **Industria Saileko Berrikuntzaren eta Informazioaren Gizarte Zuzendaritzak** zuzentzen du, eta gizarte erabat digitala sustatzera eta bultzatzera bideratuta dago. KZgunea da plan honen funtsezko oinarri bat; izan ere, Agendari bide ematen dio proiektuak zabaltzeko eta ezarritako helburuak betetzeko.

AD@15 planak IKTen onurak aprobetxatzea du xede, bi helburu lortzeko: **lehiakortasuna hobetzea eta herritar guztien ongizatea eta bizi kalitatea hobetzea**. Ildo horretan, plan honen helburuak, edukiak eta ekintzak jasotzen ditu, eta AD@15 planaren eskakizunei erantzuteko gai den telezentroen sare bati eusteko premia aipatzen du etengabe.

KZGUNEAK, KOMUNITATE DIGITAL BAT LORTZEKO PLATAFORMA ESTRATEGIKOA

KZgunea zentroen sarearen kapilaritatea eta zeharkakotasuna ari dira erabiltzen kolektibo espezifikoaren eta bazterketa arriskuan dauden inklusio digitalean lan egiteko. Hasieratik, sare honen erakutsi du **malgua dela, sartzen** erraza dela, **zabaltzeko** gaitasuna duela eta **erabiltzailea gogobeteta** geratzen dela. Gainera, sarearen **prestakuntza ereduaren** onurak ustiari dira, bai ikaskuntzarako, bai sentiberatzerako eta esperimentatzerako. Planak proposatzen du euskal gizarte Komunitate Digital oso lehiakor bilakatzea, eta, gainera, parte hartzailea eta elkarlanekoa izatea eta zerbitzu digital aurreratuak erabiltzen ohitua egotea. Zalantzarik gabe, Euskadin gaitasun digitalak eraginkortasun sunez garatzeko, premiazkoa izango da KZgunea zentroen sarearen prestazioak eta zerbitzuak aztertzea eta areagotzea.

Gizartearen eskura dagoen plataforma eta pertsonen **etengabeko ikaskuntzarako tresna** bihurtu da **KZgunea**. Eredu berria osatzen dute, eta, eredu horretan, egile guztiek berrikuntza prozesuan parte hartzen dute, batera sortuz eta konponbideak baliozkotuz horiek behar diren benetako erabilera testuinguruetan, IKTak bitarteko gisa erabiliz.

Halaber, KZgunea zentroen sareak etengabekoa eta denboran iraunkorra den jarduerak mailari eusten dio. Biztanleen ezagutza gero eta handiagoa da, nahiz eta prestatuago eta gaituago egon nahi duen lan merkatuaren eskakizunei begira. Europak zalantza izpirik gabe aitortu du telezentroek eta haien sareko lanak sortzen dituzten aukerak inklusio arloan. Horregatik, KZgunearen aldeko apustua egitea zera da, gizarte berrikuntzaren garapenean, berau osatzen duten pertsonen autonomian eta gizarte digitalaren etorkizuneko premiei aurre hartzeko lanean inbertitzea.



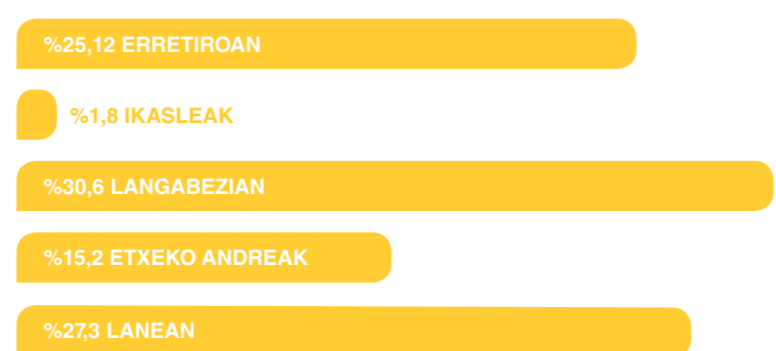
2012an, KZguneak ikastaroen berrantolaketa prozesu bat egin zuen, **espezializazioa** sustatzeko eta erabiltzailearentzako aukera errazteko asmoz. **Prestakuntza ibilbide intuitiboagoa** diseinatu zen, eta ikastaroak **6 modulutan** banatu ziren; horiek heltzen diete **gai digital** gehienei.

KZguneako prestakuntza moduluek erabiltzaileei eskaini nahi die beren eskakizunei egokitutako prestakuntzak errazago bilatzeko modu bat. Eskaintza osatzen duten sei blokeek prestakuntza beharrak banan-banan gogobetetzen dituzten eduki espezifikoak dituzte.

PRESTAKUNTZA 2012 KZgunea



PRESTATUTAKO PERTSONAK

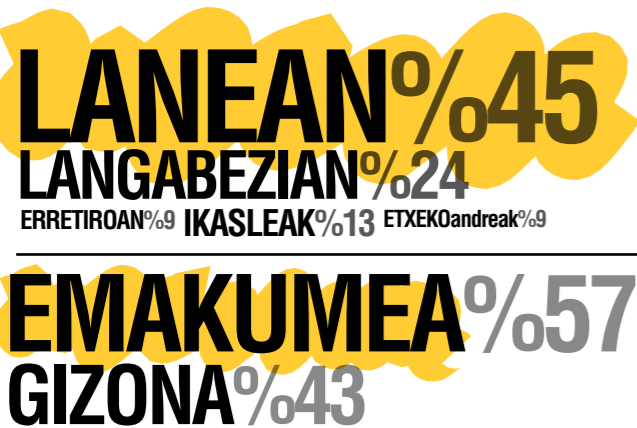


Moduluak hauek dira, hain zuzen: **e-Administrazioa**, izaipide digitalei buruz dena ikasteko modulu; **Google Apps**, Googlek eskaintzen dizkigun tresnak sakon ezagutzeko; **Oinarrizko Internet**, sarean fidagarritasunez sartzeko

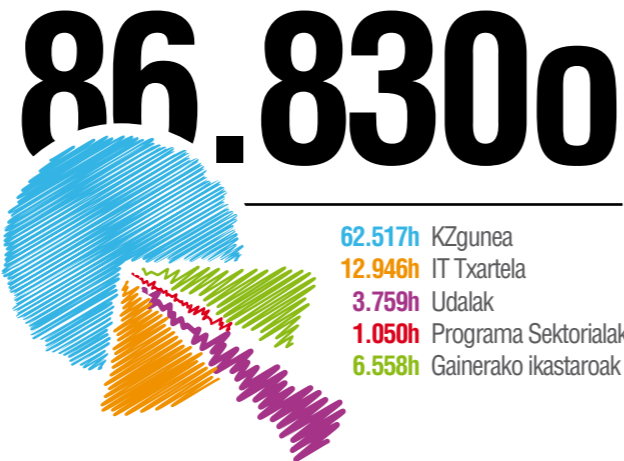
aukera eskaintzen du; **Irudia eta Soinua**, argazkiak eta audioa editatzen ikasteko modulu; **Sare Sozialak**, komunikazio eredu berri hau ezagutzeko, eta, **Software Libre**, Software Jabedunaren alternatiba.

KZgunea zentroak **gizarteari irekitako guneak** dira, eta hainbat erabilera dituzte. Ohiko prestakuntzaz gain, zentroetan hainbat jarduera egiten dira, besteak beste: **IT Txartelaren** egiaztagiriak edo **sektore zehatzei bideratutako prestakuntza programak**. Halaber, Interneten **nabigatzeko** orduak ere eskaintzen dira.

PERTSONA ERABILTZAILEAK



KZguneaKO ZENTROEN ERABILPENA



Erabiltzaileak askotarikoak badira ere, profil nagusiak antzeko patroia batzuei erantzuten jarraitu du azken urteetan. KZgunera **emakumeak** joaten dira ehuneko oso handian, gizonekin alderatuta. Okupazioari dagokionez, erabiltzaileen **%45 pertsona aktiboak** dira. Gainerakoari dagokionez, zentroa gehien erabiltzen duten sektoreak hauek dira: enplegu eskatzaileak (%24), erretiratuak (%9), ikasleak (%13) eta etxeakoandreak (%9).

Atal guztiek, IT Txartelak izan ezik, zentroen okupazioari egindako ekarpena hobetu dute, eta gehikuntza berezia izan da udalen kasuan. **2012an**, udalek zentroen 86.830 jarduera orduetatik **3.759** hartu zituzten; datu horiek askoz hobeak dira 2011ko datuekin alderatuta; orduan, udalek 1.634 ordu hartu baitzituzten guztira (**%2,13ko areagotzea**).

Udalek azpiegiturak eta ekipamenduak erabil ditzakete beren helburuetarako, instalazioen kalitateari eta KZgunearen atzean dagoen taldearen esperientziari etekin handiagoa ateraz. Azken finean, **zentroak udalarenak dira**, eta erantzun eraginkorra dira udal bakoitzak dituen **premierentzako**.



Ohiko prestakuntzaz gain, KZguneak beste zerbitzu batzuk ere eskaintzen ditu, eta zentroetan egindako jardueren eskaintza handitzen du. **Inklusio digitala sustatzen duen eta herritarren bizitza errazten duen Komunitate Digital osoa sortzea** da eskainitako zerbitzu berezi horien guztien helburua.

IT TXARTELA

IT Txartela da KZgunearen proiektu paralelo ezagunenetakoa bat. Informazioaren Teknologietan oinarrituko Gaitasuna Ziurtatzeko Sistema bat da, eta pertsona batek **tresna informatikoak eta Internet** erabiltzeko dauzkan **ezaguerak egiaztatzen ditu**. Herritar guztiak dira sistema horren hartzaileak. Azken ekitaldian **%73,83k gainditu** zuen.



AZTERKETAK
27.460
IZENA
EMANDAKOAK
5.775

HERRITARREN TXARTELA

KZgunearen bidez, **Izenpek** ematen du sinadura digitala duen euskal txartela; KZgunea arduratzen da eskaerak izapidetzeaz eta herritarrei doan entregatzeaz, eta, gainera, txartelaren erabilerari eta baliagarritasuneiri buruzko prestakuntza ikastaroak eskaintzen ditu. 2012an **981 eskaera** izapidetu ziren guztira.



IBILBIDEAK

GPS gailuen mailegua eta **ibilbideak** izan ziren 2012ko berritasunak. Oraingoz, KZgune 10 zentrok dituzten GPS horiek (zentroko bost; guztira, 50). **90 eskaera** izapidetu ziren, eta, beraz, mailegu sistema hau indarra hartzen ari da pixkanaka.

KOMUNITATE BIRTUALAK

KZguneak lankidetzako espazio irekia bilatzea du xede. Horrekin bat etortzen dira **Komunitate Birtualak**; izan ere, horietan, antolakuntza hobetzeko aukera eskaintzen zaie hainbat talderi, besteak beste, arazo medikuetan laguntzen duten taldeei nahiz kirol elkar-teei. **Kudeaketa tresnak eta jarduerak hedatzeko tresnak ematen zaizkie**, eta **web orri bat** diseinatzen irakasten zaie, programa oso arrunt batekin.

20
2012
IZENA
EMANDAKOAK

GUZTIRAKO
KOMUNITATEAK
103

INPLANTALARI

Inplantalari proiektuak aukera eskaintzen die **10 langile baino gutxiagoko mikro enpresa txiki eta ertainei eta autonomoei aholkulari teknologiko** neutro eta doako baten zerbitzuak izateko; aholkularia negoziara joaten da negozioa kokatzeko eta kudeatzeko tresna arruntak abiarazteko eta erabiltzeko, bezero gehiago lortzeko, denbora aurrezteko eta gastuak murrizteko. 2012an, **277 inplementazio** izan ziren **negozioetan**, eta **IKTen 2.098 irtenbide** inplementatu ziren.

METAPOSTA

Metaposta Interneteko postontzi eta gordailu bat da. Han, norberaren intereseko dokumentuak biltzen dira, Interneteko postontzi elektronikoko zerbitzu baten bidez jasoak. KZguneak bi **prestakuntza** eskaintzen ditu (bat **oinarrizkoa** eta bestea **aurreratua**) tresna horren gaitasunak ulertzeko.



2012 ALTAK
1.883

KZgunearen elkarlaneko izaera beste arlo batzuetara ere zabaltzen da, sektore zehatzekin akordioak garatuz, eta, ondorioz, programa sektorialak sortzen dira. **Mikroenpresa Digitala** eta **Emakumeak Sarean** proiektuek izan dute KZgunearen laguntza, prestakuntza programak garatzeko. Jarduera horietako publiko hartzailearen segmentazioak mintegi oso interesgarriak bilakatzen ditu, eta horietatik loratzen dira ezagutza eta aliantza berriak.

MIKROENPRESA DIGITALA

Mikroenpresa Digitala autonomoentzako eta mikroenprezentzako ekimen bat da, eta **SPRI**rekin batera antolatzen da. Ekimen horretan, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak babesteko erabakiak sustatzen dira. **Prestatutako** pertsonen **teknologiekin** lotutako 8 gairi buruzko prestakuntza jasotzen dute; horiek guztiak osoko irtenbide gisa eskaintzen dira, eta **negozioa hobetzen dute oro har**. Parte hartzaileen bilakaerak erakusten du KZguneak industria egitura garatzeko egiten duen lanaren garrantzia.

EMAKUMEAK SAREAN

Bere aldetik, 2012. urtearen amaieran, **Emakumeak Sarean** programaren **bigarren edizioa** antolatzeko deialdia egin zen. Prestakuntza hori emakume elkar-teei bideratuta dago, eta Emakumearen Euskal Erakundearekin (**Emakunde**) batera antolatzen da. Ekimen horren xedea da **teknologietarako sarrera errazteko prestakuntza eskaintzea, emakumeen elkar-teen eta taldeen** kohesioa eta kudeaketa hobetzen duena, hain justu. Txosten honen argitalpena ixtean, informazio eta matrikulazio eskaerak iristen jarraitzen zuten.

Industriaren Suztapen eta Eraldaketarako Baltzua
Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial

Mikroenpresa Digitala

2.271 pertsonak

%61 emakumeak
%39 gizonak

421 ikastaroak

emakumeaksarean

(2012/12/27era arte)

32 elkarte

109 emakumeen izena

Beste lankidetza batzuk egin dira prestakuntza ekimenak antolatzeko **instalazioez, esperimentiaz** edo **know-howaz** baliatzera KZgunera etortzen diren hainbat elkarte, enpresa edo erakunderekin.

Lankidetza garrantzitsuenen artean honako hauek nabarmen daitezke: Esperientzia Eskola, Atzegi, Eguneko Ospitalea, Gureak edo EHNE. Horiek guztiak bat datoz gizarte egoera ahuleko **taldeei IKTak helarazteko eta horien inklusio digitala sustatzeko xedearekin.**

Barakaldoko Eguneko Ospitalea
Gaixoei zuzenduriko prestakuntza
42/367

Lantegi Batuak
Irabazi asmorik gabeko erakundea, pertsona desgaituen gizarteratzea eta lanbideratzea sustatzea helburu duena
33/249

Ingurumena
SPRI, Eraldaketa Lehiakorrerako Sozietateak Ingurumenaren arloko langileei begira antolaturiko ikastaroak
17/126

RedTrabaja
(SEPE) Servicio Público de Empleo Estatal delakoaren ikastaroak
15/88

LANBIDE
Eusko Jaurlaritzako Enplegu Zerbitzua
6/41

KZliburutegiarekin
Udal liburutegi lankideentzako formazio digitala
1/19

Kronikoen Sarea
Gaixotasun kroniko bat duten pertsonen eta haiekin batera dauden lagunen euskal sarea
24/124

Itsas Mendikoi
Landako eta Itsasertzeko eremuen prestakuntza, Sustapen eta Garapenerako Zentro Integrala
8/59

Itourbask
Turismo Bulegoen Sarea
1/7

HAZI
Landa eta Itsas Ingurunearen garapenerako Eusko Jaurlaritzaren Korporazioa
8/54

HABE
Helduen Alfabetatzen eta Berreuskaltuntzerako Erakundea
14/160

GUREAK
Pertsona desgaituak lanaren munduan harrera eginez gizarteratzea
48/213

EDE Fundazioa
Irabazi asmorik gabeko erakundea, gizartearen sustapen eta prestakuntzarako.
3/14

Gipuzkoako Merkatarien Elkarte
6/61

EHNE
Euskal Herriko Nekazarien Elkartasuna
8/64

DNle / Red.es
12/81

Esperientziaren Eskola
50 urtetik gorako pertsoneri zuzendua, esperientzien trukatzeari eta hainbat arlotako prestakuntzari begira
14/109

Osasun Saila
Eusko Jaurlaritzak
14/145

Herri Administrazio eta Justizia Saila
Eusko Jaurlaritzak
29/285

Farmazialarien Kolegio Ofizialak
1/18

HHI
Helduen Hezkuntza Iraunkorrerako Zentroak
30/284

Behargintza
Basauri eta Etxebarriko Udalen Elkarte Publikoa
18/141

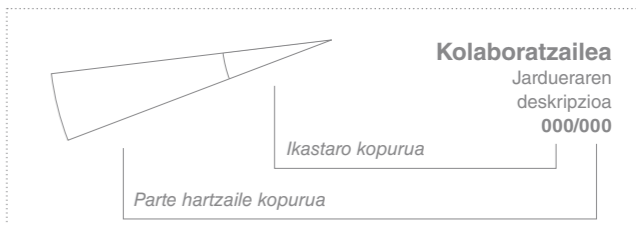
Avifes
Asociación Vizcaína de Familiares y Enfermos Psíquicos
28/166

Atzegi
Gipuzkoako adimen urriko pertsonen aldeko elkarte
22/153

+55
Gipuzkoako lurraldean emaniko ikastaroak. 55 urtetik gorako pertsoneri zuzendua, IKTetan treba daitezten
3/30

ARABAKO ALDUNDIA
147/1.213

UDALAK
Euskadiko Autonomia Erkidegoko Udalekiko elkarlana
194/1.516



2012. urtea bereziki emankorra izan da herritarren artean, hedapen eta kontzientziazio ekitaldiei dagokienez. KZgunea gizartean egon da bere jardueraren berri emateko **sustapen** ekintzekin, eta, era berean, beste erakunde batzuekin elkarlanean aritu da. Hori guztia justizia soziala bilatzera bideratuta egin da, **gizarte arrakastatsuago eta kohesionatuago** batean.

HAURREN GABONETAKO PARKEA ETA RECICLANET

Haurren Gabonetako Parkeak, biltzen duten helburuko publikoaren-gatik, erreferentziazko tokia dira zibersegurtasunari edo praktika digital arduratsuari buruzko mezuak helarazteko. KZgunea **BECeko (Bilbo) Haurren Gabonetako Parkean, Ficobako (Irun) Haurren Gabonetako Parkean** eta **Hegoaldeko (Gasteiz) Haurren Gabonetako Parkean** izan zen. Han, **ordenagailu birziklatuen erabilera sustatu zen** Software Librearekin, **Reciclanet** eta **PC Lagun** erakundeen eskutik. Ordenagailu horiek aukera oso interesgarria dira ordenagailuan prestazio handiak behar ez dituzten pertsonentzat, **prezio** neurritzkoa baitute.



Ficoba Irún (Gipuzkoa)



BEC Bilbao (Bizkaia)



PC Lagun Kolaboratzaile proiektua



INTERNET EGUNA

Internet Eguna (2012ko maiatzaren 17a) aprobetxatu zen KZguneako zenbait zentrok egitarau bereziak egiteko. **Lakua Lanerako Zentroko** kideek **irradi tailer** batez gozatu zuten, eta irradi programa bat grabatu eta editatu zuten.



EUSKAL ENCOUNTER

Ohi bezala, KZgunea **Euskal Encounter** ekitaldian egon zen. Ekimen hori teknologia eta bideojoko berriei buruzko urteko ekitaldirik jendetsuenetakoa da. **KZguneak 65 ordenagailu utzi zituen, eta bisita gidatuak egin zituen** topaketa informatiko saihestezin hau **interesatzen zitzaizen 55 urtetik gorakoentzat.**



TELEZENTROEN KUDEATZAILEEN NAZIOARTEKO 1. BILTZARRA

Telezentroen Kudeatzaileen Nazioarteko 1. Biltzarra antolatzea ere une gogoangarria izan zen. Biltzarra ekainaren 28an eta 29an egin zen, Gasteizen. Aditu eta espezialistak bildu ziren, eta telezentroen eredu, esperientzia eta eredu horren bideragarritasuna aztertu zuten; hain zuzen, hori beharrezkoa da benetako gizarte garapena sustatzeko.

Ordezkarri publikoek, fundazioek eta erakunde pribatuek ahaleginak batu zituzten biltzar hori antolatzeko eta arrakasta lortu zuten, bai parte hartzaileei dagokienez bai landutako edukari dagokionez ere. Hizlariak askotarikoak izan zirenez eta mintzaldiak arinak izan zirenez, parte hartzaileek nabarmendu egin zuten eskala handiko ekitaldi horren erritmoa eta dinamikotasuna.

Hiru **ondorio** nagusi atera ziren biltzarra egin ondoren: **lan komuna, globala eta integratua** bultzatzen jarraitzea eragile parte hartzaile guztien artean, **arreta pertsonalizatuagoa** izatera **bideratutako zerbitzuan arreta jartzea** eta **dinamizatzaileen** ezinbesteko **lanari balioa ematea.**



Biltzarraren irudia



Elena Pérez biltzarraren aurkezpena



Txomin Alkorta, KZguneako izandako zuzendaria



Iñaki Vicuña txostena Twitter-en bidez feedback



Paco Prieto txostena Publikoaren partehartzea

ELKARTEKINTZA SAREAN

Gizarte berrikuntzako erakundeekin duen konpromisoa betetz, KZguneak harremanak estutu ditu **Elkartekintza Sarean** erakundearekin eta hirugarren sektoreko esku hartzeko erakundeei bideratutako prestakuntza planarekin, **zentroak utziz urtero**, gero eta babes gehiago duen ekimen horretako prestakuntza pilulak eskaintzeko.

Elkartekintzak jauzi kualitatibo handia egin zuen 2012an, eta hori berretsi zen prestakuntzaren ondorengo balorazioetan. **Prestakuntza hibridoa** izan zen: aurrez aurreko eta praktika saioak eta saio birtualak konbinatu ziren. Beraz, antolatzaileek ikaskuntza **errealagoa eta esanguratsuagoa** sustatzeko gakoa aurkitu zuten.



IKT-ak Berrikuntza Sozialerako Klausura programa



Hirugarren Sektoreko Entitateen Formakuntza Jaurnaldia Elkartekintzan



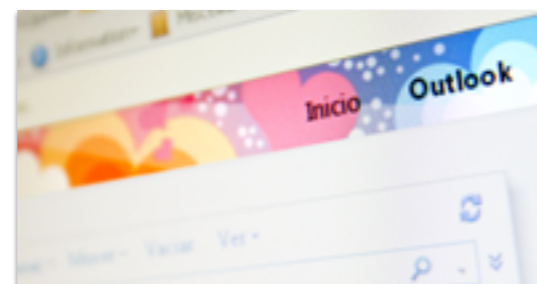
Ritxi (Amasté) Sozial Komunikazio Tailerran egindako txostena



IKT Jaurnaldia eta Gizarte Berrikuntza

KZguneaREN POSTA ELEKTRONIKO BERRIA

Hainbat erabaki hartu dira, eta horiek nabarmen hobetu dituzte KZgunearen ohiko erabiltzaileen baldintzak. Urte amaiera aldera abian jarri zen posta elektronikoko berriaren kasua da hori. Aurreko bertsioaren mugak gaindituta, posta hau **seguruagoa** da, **intuitiboagoa**, **zerbitzu berriak** ditu, eta **biltegiratzeko ahalmena** nabarmen areagotu du. Batez beste, hileko **1.572 alta** egon dira postan, eta, guztira, 18.869 posta kontu berri egin dira.



SOFTWARE LIBREA

Software Librearen aldeko apustua izan da KZgunea proiektuaren ezaugarrietako bat 2012an. Izan ere, teknologia eta gizarte berrikuntzaz hitz egitea kontzeptu hori xede duen filosofiari dagokion **ikuspegi etiko** batez hitz egitea da.

KZguneak zenbait urte daramatza **KZnux** izeneko Software Libre propioaren bertsio bat aldatzen. Asmoa zera da, **Ubuntu** sistema eragilea (**12.04 bertsioa**) KZgunea zentroetako eskakizun zehatzetara egokitzea. Horretarako, nabigatzen edo prestatzen ari diren irakurleentzako **profil** desberdinak sortu ziren. Gainera, **aztergunean bertan egindako ikerketa** bat egin zen, Linuxentzako softwareen baliokidetasunak bilatzeko.

Software Librearen aldeko apustu sendo honetan, iaz **KZnux ezarri zen hiru zentro** pilotutan (probintziako bat), tresna garatzen eta hobekuntzak inplementatzen jarraitzeko.

Hori zentro berrietan ezartzearen paraleloan, **ebaluazio**aldi bat ireki da lehenengo zentroetako **migrazioa** balioes- teko. Azterketak bi ardatz izango ditu: batetik, erabiltzaileek zer sentipen duten sistema eragile berriaren aurrean, eta, bestetik, berriz, dinamizatzailerik teknologia berrietara egokitzeko duten gaitasuna egiaztatzea.

Lehenengo emaitzak oso onak dira; aldaketa prozesu orok sortzen dituen ohiko zalantzez harago, erabiltzaileek eta dinamizatzailerik arazorik gabe egokitu dira bizipen berri horretara.



KZnux KZguneako Software Libre bertsioaren mahaigaina

ONLINEKOA ETA ELKARLANEKOA DEN IKASKUNTZA

laz, aurrera egin zen elkarlaneko ikaskuntza eta autoikaskuntza sustatzen duten programak eta sistemak inplementatzean. Arlo horretan, online prestakuntzan aurrera egin nahi da, **Moodle** plataforma garatu eta optimizatzen. KZguneako zenbait kide sistema horien garapenean eta erabiltzean prestatzen ari dira, gizartean geroz eta handiagoak diren eskaerei erantzuteko: **urruneko ikaskuntza**.

KZguneak konpromisoa duela erakusten du denboran zehar eskuratu dituen **ziurtagiriei** esker, eta, ondorioz, **kalitatezko zerbitzua eskaintzen** duela baieztatzen dute urtero.

KALITATEA KUDEAKETAN ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA

Espainiako Normalizazio eta Ziurtagiri Agentziak (**AENOR**) 2012an ere berretsi zion ISO 9001-2000 kalitate ziurtagiria KZgunea programari. AENOR erakundearen azken txostenak ziurtatzen du KZgunea programaren kudeaketa sistemak ISO 9001-2000 kalitate araua betetzen jarraitzen duela.

ISO ziurtagiria berretsi izanak, gainera, KZgunearentzat **IQNet Ziurtatzeko Organismoen Nazioarteko Sareak** emandako **diploma** izatea dakar berekin. Barneko Kalitate Plana etengabe berrikustean oinarrituta dagoen aipamen bikoitza izan da. Planak programa egokia den ala ez balioztatzeke adierazleak eta helburuak biltzen ditu, eta eskuragarri dituen giza zein teknika alorreko baliabide guztien kudeaketa onari eskaintzako aintzatespena jasotzen jarraitzen du.



ZERBITZUEN AGIRIA

KZguneak **UNE 93200:2008** arauarekin bat eginez 2011n onartutako **AENOR ziurtagiriari** eutsi zion 2012an, **Zerbitzuen Agiriaren** proiektuagatik. Bi urteko berriztapen horrek (2011/2012) berretsi zuen KZguneak duen konpromisoa zerbitzuan eta herritarrenganako hurbiltasunean.

Zerbitzuen Agiria dokumentu publikoa da, eta bertan, eskaintzen diren zerbitzuen gaineko eta onartzen diren konpromisoei buruzko informazioa ematen zaie herritarrei, betiere, kalitate arauarekin bat etorri gaizatu ahal izateko.

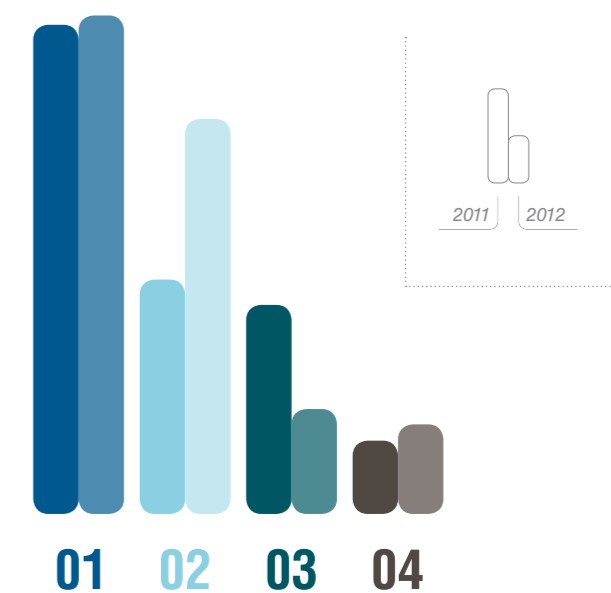
Ildo horretatik, Aenor enpresak KZgunea sareari emandako Zerbitzuen Agiritako UNE 93200:2008 arauan oinarritutako ziurtagiriak bermatzen du **Eusko Jaurlaritzak** zentro hauetan guztietan kalitatezko zerbitzua eskaintzeko duen **konpromiso publikoa**, betiere, erabiltzaileen goi mailako asebetetzea bilatzeko asmoz.

Eskaintza ziurtatzeak, gainera, erabiltzaileei urtero konpromiso horien betetze maila jakinaraztea ere esan nahi du.



GOGOBETETZE INKESTA

Hartutako konpromiso guztiak **betetzeko** egiten den lana ondo islatzen da gogobetetze inkestean emaitzetan. 2012an, 1.002 inkesta egin ziren, hiru probintzietako erabiltzaileen artean, adinaren, generoaren eta ingurunearen proportzioa kontuan hartuta. Ikasgelari, zerbitzuaren antolakuntzari, dinamizatzaileei eta materialei buruzko gogobetetze maila galdetu zitzairen inkestetan. Galdeketa horietan jasotako emaitzak ezin hobeak dira; izan ere, ondorioztatzen da KZgunearen erabiltzaileen **% 96,31 gogobeteta** dagoela jasotako zerbitzuari dagokionez.

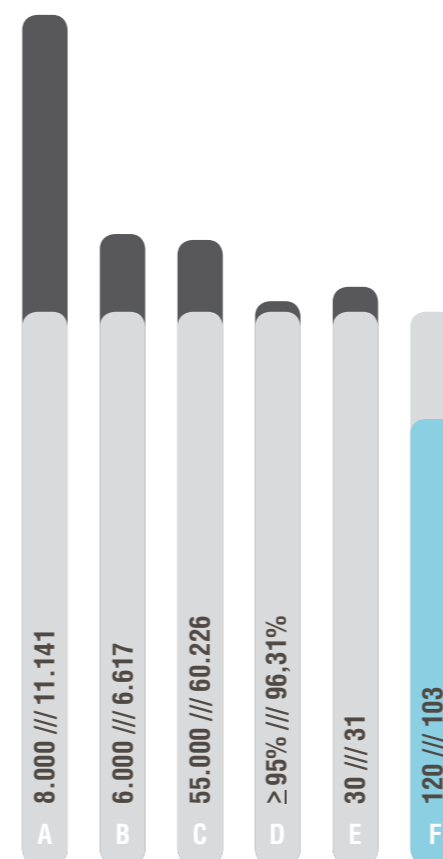


OSO POZIK [64,94% / 66,17%]
55 urte baino gehiagoko pertsonak adierazi dute gogobetetze maila handiena. Zentroko dinamizatzailea nabarmentzen da zerbitzuaren baitan gehien balioetsitako baliabide gisa.

BATERE GOGOBETE GABE [0,99% / 0,50%]
5 pertsonak soilik adierazi dute gogobetetze maila hau, eta adierazi dute zentroko ekipamendua dela horren zergatia.

GOGOBETE GABE [2,79% / 3,19%]
32 pertsonak zerbitzua gogobete gabe gisa balioetsi dute; hori justifikatzeko, zerbitzuaren ekipamendua da gehien erabiltzen den aukera.

POZIK [31,25% / 30,14%]
Kopurua, iaiz baino apalagoa, positiboa da, galdeketa egindako herritarrek OSO POZIK gogobetetze maila adierazi baitute.



2012KO HELBURUAK

- A Prestakuntza Orduak C Zentroetan
- B Parte hartzaile kopurua C zentroetan
- C Formazio orduak
- D Pertsonen gogobetetze maila ehunekotan
- E Ikastaro berrituen kopurua
- F Komunitate Birtual berriak

Helburuei dagokionez, urte hasieran proposatutako **6 helburutik 5 bete ditu KZguneak 2012an**. Lortu ez den helburua Komunitate Birtual Berriena da.



KZguneak Social Median egotera eta jardutera zabaltzearen aldeko apustua berretsi du, eta proiektuan parte hartzen duten eragileek gehien baliatzen dituzten bitarteko sozialen arloko **jarduera dibertsifikatu eta zabaldu** du.

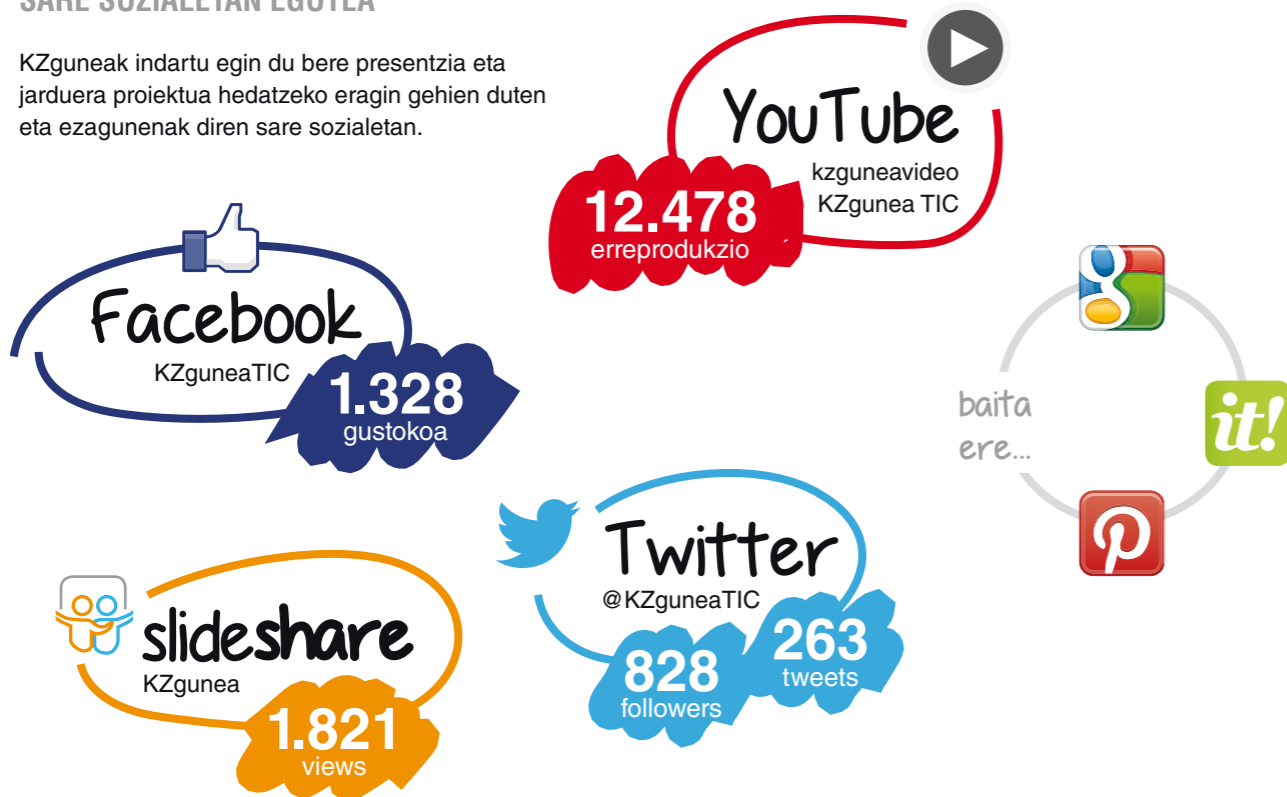
Apustu horren atzean estrategia irmoa dago, eta estrategia horrek erabiltzaile eta eragile parte hartzaileekin elkarriketa zuzena indartzearen ideia argiari erantzuten dio. Sare sozialetan egoteak eskatzen du sistema digitalarekin eta Ezagutzaren Gizartearen balioekin **koherentea den estrategia** eraikitzea.

Horregatik, jauzi hori bat dator KZgunearen online komunikazioaren funtsezko helburuekin:

- **Elkarrizketa** sortzea
- **Erabilgarri** egotea **24/365**
- **Hurbiltzea eta harreman zuzena izatea** proiektuan parte hartzen duten guztiekin.

SARE SOZIALETAN EGOTEA

KZguneak indartu egin du bere presentzia eta jarduera proiektua hedatzeko eragin gehien duten eta ezagunenak diren sare sozialetan.



WORDPRESS: KZblog

KZgunearen **bloga** parte hartzeko espazio bat da, eta **erabiltzaileekin informazioa eta harremana** transmititzea errazten du. Iaz 28 post argitaratu ziren, eta hainbat iruzkin egin ziren. Erabiltzaileen parte hartze guztiei erantzun zitzaien banaka eta modu pertsonalizatuan.

KZgunea WEB ORRIA

Aurten, gainera, **KZgunearen web orri berria** jarriko da abian, eta Social Mediaren aldeko apustuaren ideiekin bat etorriko da: informazio **ordentua, funtzionaltasun hobea** eta **interaktibitate** handiagoa erabiltzaileekin.



Eusko Jurlaritzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Gastuen aurrekontua KZgunea 2012

Zenbatekoa

Kudeaketa Zentroa	2.155.488
Zentroaren azpiegitura	170.207
Bulego materiala eta bestelakoak	12.885
Kudeaketa Zentroko telefono lineak	119.664
Beste gastu batzuk	37.658
Proiektuaren kudeaketa	555.125
Proiektuaren kudeaketa	555.125
Instalazioak eta EAZ	-
Proiektuaren garapen teknikoa	1.430.156
Prestakuntza Zentroen telefono lineak	332.514
Zentroen ekipamendua	507.605
Software lizentziak	24.930
ISO ziurtagiria	5.476
Postaren euskarria	157.685
Gogobetetze inkestak	-
Komunitate birtualak	-
EJIEren zerbitzu teknikoa	400.474
Sarreren kontrola	1.472
Plataformaz aldatzea	-
Proiektuak: komunikazioa edo zabalkundea	86.976
eLearning Proiektuak	74.488
Difusioa eta Komunikazioa	12.488
Zentro berria abian jartzea	-
Instalazioak	-
Seinaletika	-
Tutoretzak eta prestakuntza	3.494.981
Tutoretzak	3.494.981
Aurrez aurreko ikastaroak	-
GASTUAK GUZTIRA (BEZ gabe)	5.737.445
GASTUAK GUZTIRA (BEZ barne)	-