



KZgunea, zure enea

·2013ko Txostena·





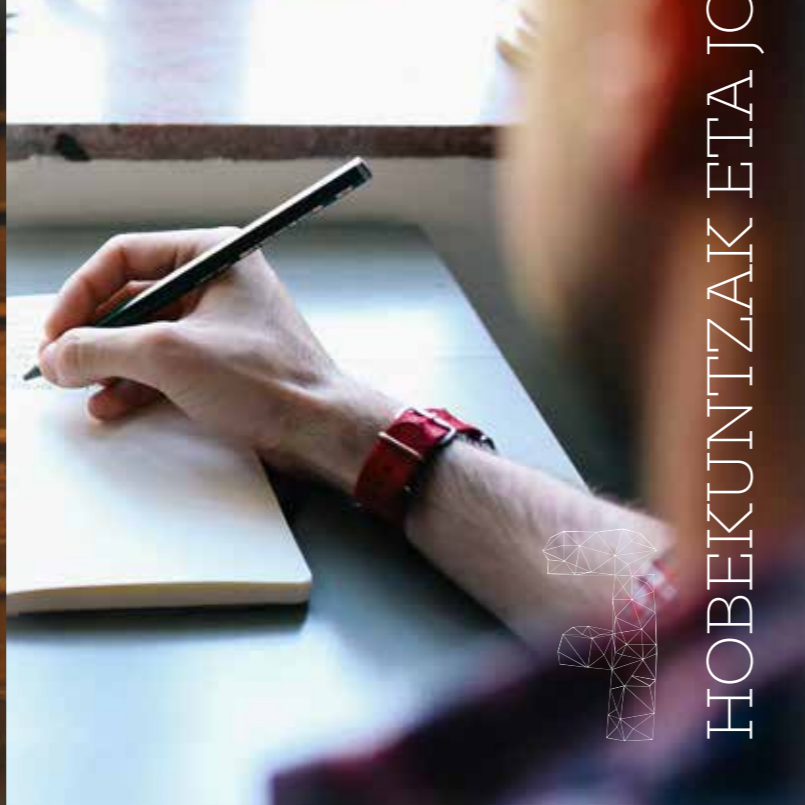
LANKIDETZAK



SEKTORIALAK



AURKEZPENA



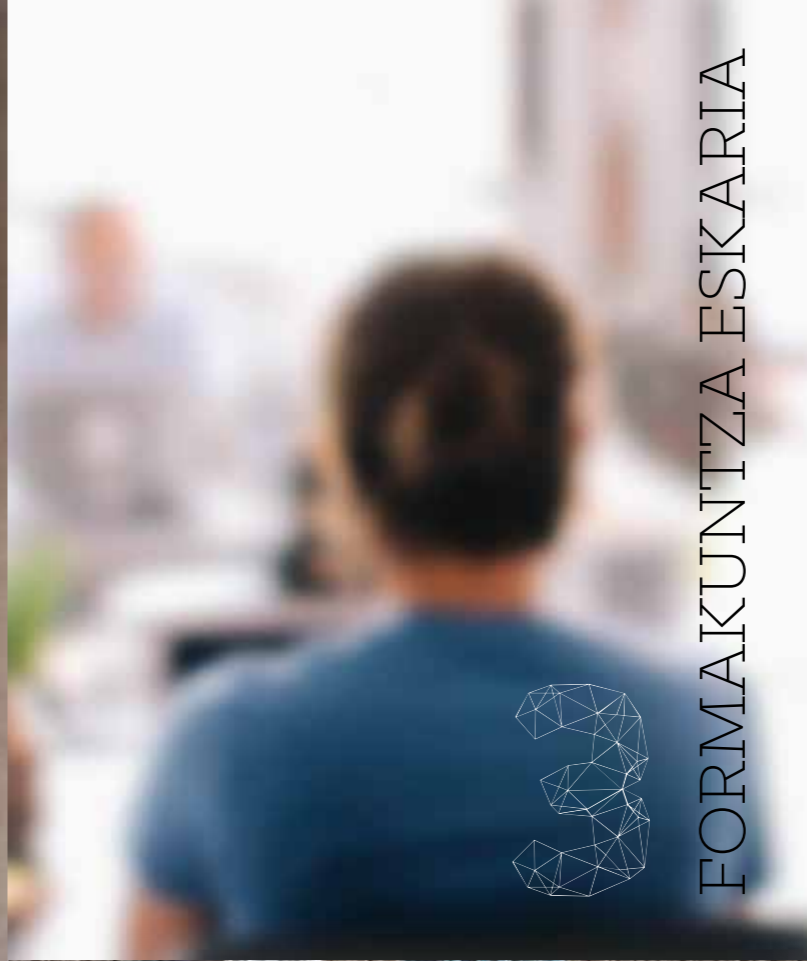
HOBEKUNTZAK ETA JOERAK



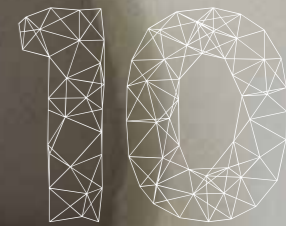
FORMAKUNTZA ESKAIN'TZA



KOMUNIKABIDE
SOZIALAK



FORMAKUNTZA ESKARIA



AURREKONTUA



KALITATEA ETA HELBURUAK



ZERBITZUAK



AURKEZPENA

KZgunea Euskadiko herritarren erabateko digitalizazioa sustatzeko zentroen euskal sarea da. Ekimenaren azken xedea biztanleek **Informazioaren Gizartearen** abantaila guztiak eskuratu ahal izatea da. 12 urteko jardun etengabearen ostean, 2013an proiektuak **eraldaketa** bat izan du, gizartearen **behar berriak** hobeto asetzerara bideratua.

Berritze prozesu horretan, proiekturako **bitartekoak optimizatu**, eta **jarduera ildo berriak garatu** dira.

Eten digitala da, oraindik ere, **KZgunearen** oinarrian dagoen **sortze elementua**, baina, denborak aurrera egin ahala, **beste helburu batzuk** ere agertu dira, ekimenaren trakzio ahalmena handitu besterik egin ez dutenak.

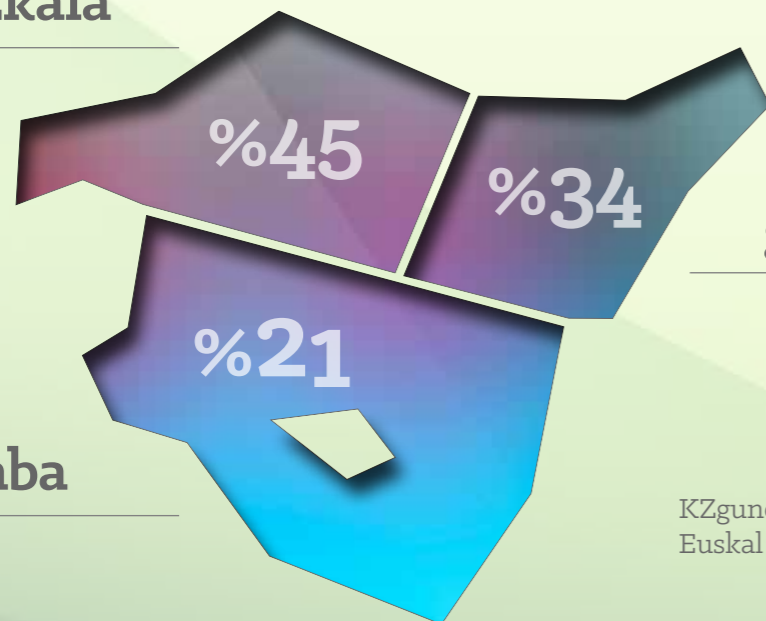
KZguneak eskaintzen dituen **zerbitzuen** aniztasuna izan da proiektuaren indargu-neetako bat. Sareak zerbitzu hauek eskaintzen ditu:

- **Prestakuntza, informatikako eta teknologiko** zenbait **gaietan**
- **e-Administrazio**arako prestakuntza eta sustapena
- **IT Txartelen** probak egiteko espazioak
- **ETEen eta autonomoen** modernizazioarako laguntza
- **Komunitateak** elkartzeko **lankidetzak**

2013an, pauso bat gehiago eman nahi izan du eskainitako zerbitzuetan, eta hobekuntza hauek sartu ditu:

- Administrazio publikoan harremanak estutzea, lan koordinatu gehiago eginda **Lanbide** eta beste proiektu batzuetan.
- **On-line prestakuntzako** plataforma estreinatzea.
- **Webgune berria jartzea**, bisualagoa eta ordenatuagoa.

bizkaia



gipuzkoa

araba

KZgunea zentroyen banaketa
Euskal Autonomia Erkidegoan

KZgunea euskal administrazioaren barruan bateratze gaitasun handiena erakutsi duten proiektuetako bat da. KZgunearekin lan egiten duten **erakunde eta organismoen** sareari arretaz erreparatuta, ekimenak **interesak batzeko** duen ahalmenaren ikuspegi egokia izan dezakegu.

Euskadiko Agenda Digitala 2015 (AD@15)

osotasunean garatu ahal izateko funtsezko tresnetako bat da KZgunea. **Euskadi Informazioaren Gizartean ize-neko plan** horren euskarri nagusietako bat aplikazio orokorreko konpetentzia digitalen oinarria garatzea da, horrek gizarte erabat digitalera hurbilduko baikaitu. **IKANOSek** (hala deritzo konpetentzia digital horiek ezartzeko proiektuari) euskal herritar askorengana bizkor iristeko bidea dauka KZgunea sarean.

KZgunearen eginkizun artikulatzailearen adibide gehiago ere badira, honako proiektu hauek, esaterako: **Emakumeak Sarean**, **Emakunderekin** batera antolatua; **KZlangune**, **Lanbiderekin** batera koordinatua, prestakuntza eskaintzeko enplegu eskatzaileei, edo **Nagusiak KZ+**, **Bizkaiko Foru Aldundiarekin** lankidetzan, teknologiak zahartze aktiboaren aldeko tresna lagungarri izan daitezen lortzeko.

KZguneak **Euskal Administrazio Publiko**ko beste proiektu batzuei ere laguntzen die zerbitzuak herritarrei hurbiltzen. **Metaposta** kasu horietako bat da, KZguneak zenbait prestakuntza saio antolatzen baititu, **Interneteko kutxa gotor** hori erabiltzen irakasteko. Beste kasu bat **Izenperena** da, KZguneak **sinadura elektronikoari** buruzko prestakuntza eskaintzen baitu, baita **Herritar Txartela** izapidetzeko toki bat ere.

Hori guztia kontuan hartu gabe **e-Administrazioa** dela KZgunearen jardueraren helburuetako bat. Ildo horretan, herritarrek ingurune birtualak erabiltzen ikasten dute (zenbait udal, hiru aldundiak, Eusko Jaurlaritza, eOsasuneko zerbitzuak...), baita eskakizun handiko zenbait webgune erabiltzen ere (**Etxebide**, **Eustat**...).

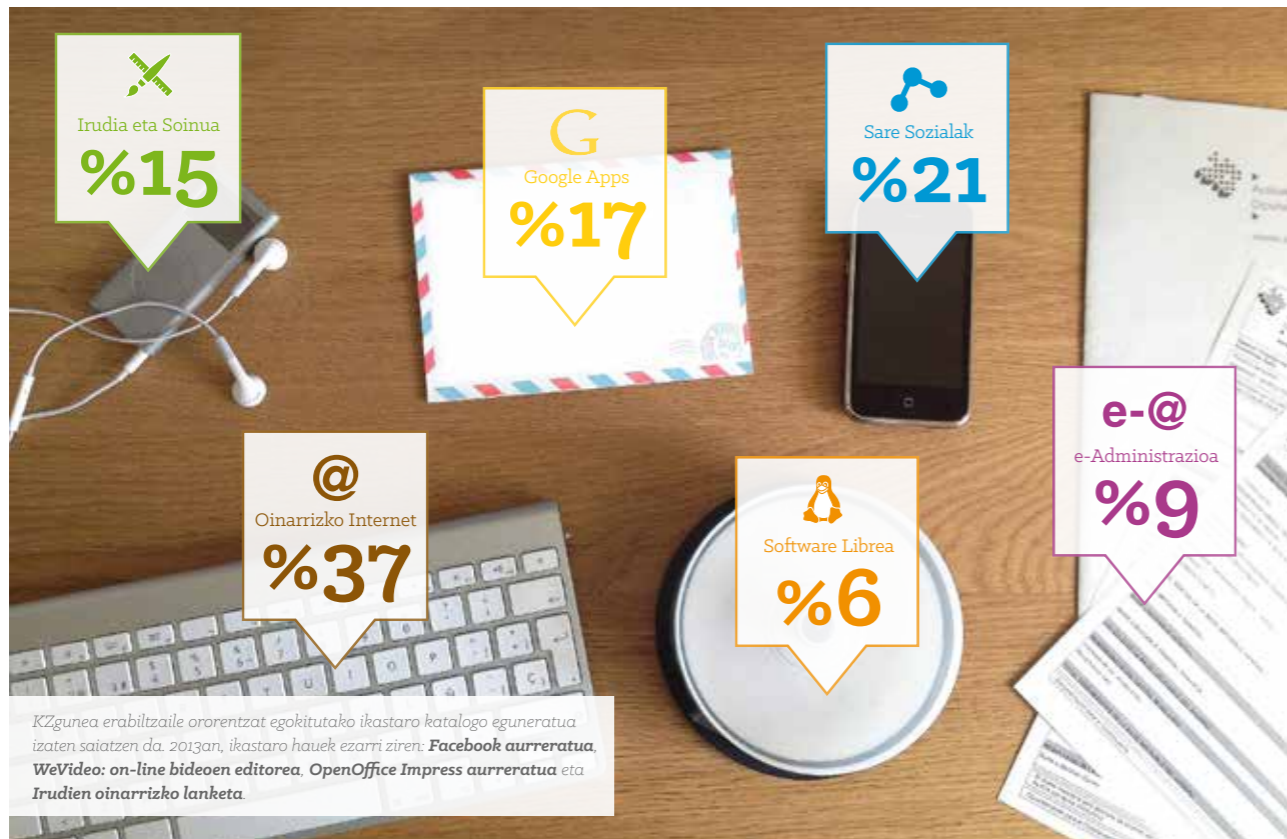
Gaur egun ere **formakuntza** da KZgunearen ardatza. Hori dela eta, erronka nagusia erabiltzaileen beharrei erantzungo dien ikastaro **katalogo zabala eta eguneratua** edukitzea da.

Ildo horretan, etengabe berraztertzen da ikastaroen zerrenda, eta aldian behin **garrantzitsuak** izan daitezkeen **gai berriak eranstean zaizkio**, eta ezabatu egiten dira zaharkituta geratzen hasi direnak.

Ikastaroen katalogoak zazpi modulu dauzka: **Oinarrizko Internet, e-Administrazioa, Google Aplikazioak, Sare Sozialak, Software Libre, Irudia eta Soinua** eta **Beste Ezagutza Batzuk**. Zazpi modulu horietan banatuta daude KZguneak 2013an batez beste eskaini dituen 75 ikastaroak.

Zerbitzua hobetzen jarraitzeko asmoz, 2013an gogoeta aldi bati ekin zitzaion, eta 2014an amaituko da, erabiltzaileek gauzatu ahalko dituzten hezkuntza ibilbideak automatizatu dituen **Prestakuntza Plan** baten sorrerarekin. Plan berri hori ikastaroen katalogo zehatz eta dinamikoago baten gainean egituratuko da.

Ñabardura berriak dituen arren, KZguneak **xede duen publikoa** ez da asko aldatu, eta eten digitalaren aurkako borroka da jomuga nagusia. Horixe adierazten digu **Oinarrizko Internet** ikastaroa (informatikaren hastapenetako prestakuntza) erabiltzaileek **gehien eskatzen dutena** izateak. Nolanahi ere, teknologietan hasiberrientzako ikastaro horrekin batera, **sare sozialei** eta **multimedia** edukien on-line **edizioari** buruzko ikastaroek gorakada nabarmena izan dute.



2013
PRESTAKUNTZA



11.093
ESKAINITAKO IKASTAROAK

53.8630

10.171 KZgunea
922 SEKTORIALAK
IKASTAROAK IKASTAROAK

6 MODULUAK

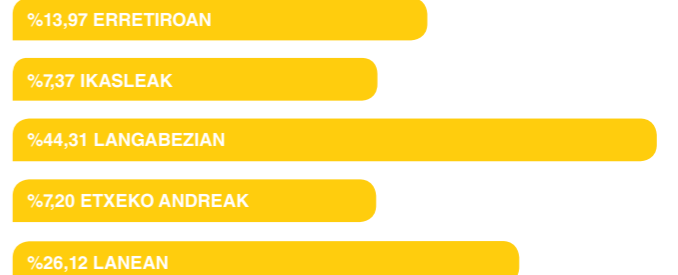
75 PRESTAKUNTZA
ESPEZIFIKOKO
IKASTAROAK

PRESTATUTAKO
PERTSONAK



51.307

KURTSOETAN FORMAZIOA
JASOTAKO
PERTSONAK



Horrez gainera, 2013an jarri da abian ofizialki **KZgunearen On-line Formakuntza**. Uztailetik abendura bitartean, 5 ikastaro eskaini ziren bi gai hauen gainean: **Lan Bilaketa Interneten** eta, aldakorrena, **Sare Sozialak**.

Guztira **500 ikasle** inguruk parte hartu zuten ikastaro horietan, eta gogobetetzea, batez beste, 9 puntutik gorakoa izan zen, 10 puntutik. Geroago egindako inkestetan, ikasleen % 95ek baino gehiagok adierazi zuten ikastaroa berriz egingo luketela metodo horren bidez.

2014a KZgunearen e-Learning delakoa garatzen hasteko urtea izango da. Hasteko, ikastaro berriak erantsiko zaizkio On-line formakuntzako katalogoari. **Ofimatika orokorra, Ezagutu Android Sistema Eragilea, Kudeaketa pertsonalerako Google aplikazioak** eta beste ikastaro batzuek eguneroko bizitzarako ezagutzak emango dizkiete erabiltzaileei

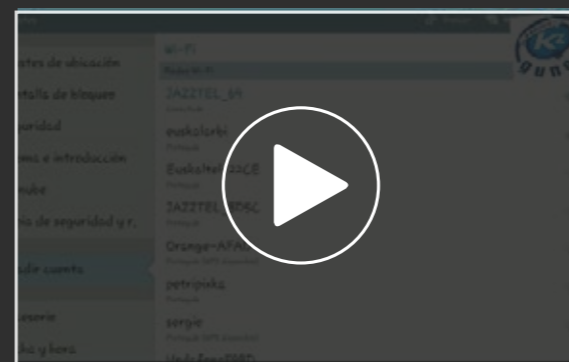
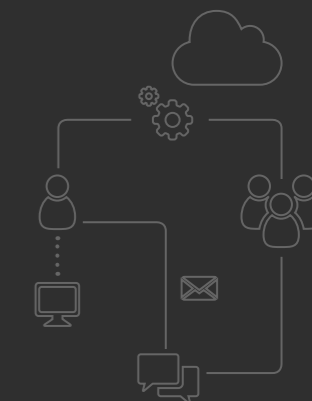
KZgunearen ON-LINE FORMAKUNTZARA SARTZEKO PROZESUA

- 1** ERABILTZAILEAK **IKASTAROEN KATALOGOA** AZTERTZEN DU 
- 2** INTERESATZEN ZAION **IKASTAROA** BILATU, ETA **IZENA EMATEN DU** ITXAROTE ZERRENDAN 
- 3** **IKASTAROA PLANIFIKATZEN DA** INTERESDUNEKIN 
- 4** **IKASTAROA EMATEN DA;** ARIKETAK, GALDERA SORTAK ETA PRAKTIKAK EGITEN DIRA* 
- 5** **IKASTAROA GAINDITUZ GERO, IKASLEAK EGIAZ-TAGIRIA** JASOKO DU 

* Ikastaroan zehar, ikasleak tutore baten laguntza izango du ikaskuntza prozesuan. Komunikazio hori on-line plataforma beraren bidez kudeatuko da.

e-learning

on-line formakuntza eta bideo bidezko tutoretzak

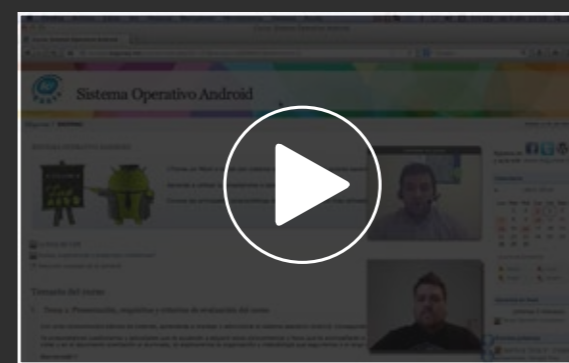
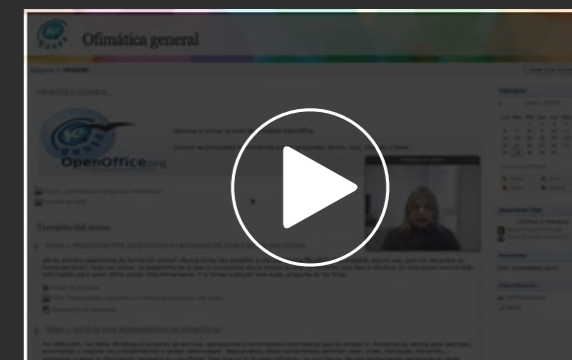


IKASTAROAREN AURKEZPENA

Ikastaroko tutoreek ongiatorri beroa egiten diete ikasleei, aurkezpen bideo baten bidez. Bertan azaltzen diete zertan datzan ikastaroa, zer gai landuko dituzten, zer ariketa balioetsiko dituzten eta zer egutegi erabiliko den prozesuan [> ikusi bideoa](#)

TUTORETZA BIDEOA

Tutoreak ikasleen esanetara daude, zuzenean esku hartzeko aukera izan dezaten zalantzak argitzeko eta iradokizunak egiteko. On-line komunikazio plataformak erabiltzen dira, ikasleek eta tutoreek elkarrizketa bidezko formakuntzarako tarte bat izan dezaten. [> ikusi bideoa](#)



LABURPEN EXPRESS-A

Horrez gainera, foroan bildutako galdera guztiei eta proposatutako iradokizunei asteroko laburpenetan erantzungo diete. Ordenagailutik, mugikorretik edo tabletetik ikusteko moduan. [> ikusi bideoa](#)



KZguneak eskaintzen duen zerbitzua oso arrakastatsua da, zentroetako okupazio datuei erreparatzen badiegu. Edozein euskal herritarrek eman dezake izena KZgunean edozein zerbitzutarako. **Ohiko erabiltzaileez** gain, zenbait **erakundek, udalek, instituziok** edo **elkartek** ere eskatzen dute KZgunea erabiltzea. Kasu batzuetan espazioa eta azpiegitura bakarrik erabiltzeko baimena eskatzen dute, eta beste batzuetan, berriz, KZgunea sareko formatzaileen esperientzia ere baliatu nahi izaten dute.

ERABIL- TZAILEAK

aktiboak

%44,5

langabetuak **%24,62**

erretiratuak **%9,45** etxeko andreak **%8,35**

ikasleak **%12,92**

%56
emakumeak

%44
gizonak

ZENTROEN OKUPAZIOA

72.373 orduak

50.417 o
KZgunea

5.066 o
Lanbide

4.368 o
IT Txartela

6.614 o
Gainerako Formakuntza

3.092 o
Sectorialak

2.816 o
Udalak

Zenbait ikastaro egiteko itxarote zerrenda luzeak daude oraindik, eta horrek argi adierazten du KZgunea zerbitzuaren benetako eskaria.



ZERBITZUAK

KZguneak sareak ehuntzen ditu hazteko, eta arazoak hariltzen ditu laguntzeko. Bertako langileen jarduteko gaitasunari eta egitura osoaren esperientziari esker, **irtenbide berritzaileak eskaintzen ditu**, herritarren eta kolaboratzaileen eskaera gero eta zorrotzagoi erantzuteko.

KZgunearen eskaintza teknologia berriei buruzko ikastaroetatik haraindi doa, eta **Zerbitzuen Katalogoa** hazten ari da egunetik egunera. Hona hemen zerbitzu horietako batzuk.

* 2014an elkarlanerako bide berria ireki da IT Txartelaren, Metapostaren eta Izenperen artean, **hiru zerbitzuetan KZgunea zentroetatik izena ematea** errazteko herritarrei.

* **METAPOSTA** KZguneak lankidetzan jarraitzen du Interneten kutxa gotorra eta postontzia edukitzeko aukera ematen duen doako zerbitzu honekin. Zentroen sareak doako preskakuntza eskaintzen die segurtasun handiko sistema horren ez-azugarrien ezagutzan sakondu nahi dutenei, eta aukera ematen du Metapostan modu presentzian izena emateko, ziurtagiri digital bat edukitzeko beharrik gabe.

* **IZENPE** KZguneak sinadura elektronikoari buruzko prestakuntza eman du 2013an ere, eta **Herritar Txartela** izapidetu du.

TABLETEI BURUZKO FORMAKUNTZA 2013an, tableten salmenta ordenagailuena baino handiagoa izan zen munduan. Joera hori ikusirik, **KZguneak** gero eta erabiltzaile gehiago dauzkaten **gailu mugikor** horiei buruzko **formakuntza eskaintzen du**.

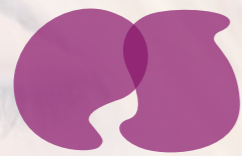
KOMUNITATEAK Kolektiboa denak ahalmen ikaragarria du, eta potentzial handiagoa daukagu taldean dihardugunean. Hori dela eta, KZguneak **webgune bat sortzea** proposatzen dio oraindik sarean ez dagoen **elkarte** orori, bere jardueren berri emateko edo gutxienez kide guztiak harremanetan jartzeko.

* **IT TXARTELA** KZgunea euskal herritarren informatika ezagutzak egiaztatze probak egiteko erreferentziazko gunea da. **Informazioaren Teknologien Oinarrizko Konpetentziak Ziurtatzeko Sistema** denez, IT Txartelak pertsona batek informatikako tresnen eta Interneten erabilerari buruz dituen ezagutzak ziurtatzen ditu. **Administrazio publikoek eta enpresa pribatuek** IT Txartelak egiaztatzea eskatzen dute **zenbait lanpostutarako**.



IBILBIDEAK Ibilbideak zerbitzuaren bitartez, **GPSak mailegatzeko** proiektua abiarazi zuten 2012an. Zerbitzuaren eskaria egonkortu egin da, nahiz eta erabiltzaile asko dituen oraindik.

Jarduera sektoriala izan da KZgunearen ezaugarrietako bat azken urteetan. Bide horretatik, **Euskal Administrazio Publikoko** hainbat erakunderekin gauzatutako **lankidetzak proiektuek** emaitzak ematen jarraitu dute.



emakumeaksarean

108

ikastaro

664

emakume

2013. urtea ziklo urtea izan da **Emakunderekin** batera garatutako proiektu honentzat. Batetik, ekimenaren **Bigarren Edizioa amaitu da**, eta bestetik, **Hirugarren Edizioa prestatzeari** ekin zaio 2014rako.

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

MikroenpresaDigitala

569

ikastaro

3568

partaide

KZguneak **SPRIrekin** lanean jarraitzen du, eta bere **on-line plataformak** uzten dizkio, **ETEak eta autonomoak** tresna teknologiko berriez hornitzera bideratutako prestakuntza horien materialak gordetzeko.

nagusikz+

245

ikastaro

1519

partaide

Adinekoek aurrerapen teknologikoarekin bat egitea **helburu** duen prestakuntza programa. **Metodologia bizietan** oinarrituta ematen diren hurbileko formakuntzak dira, eta euren bizi kalitatea nabarmen hobetuko duten bitartekoak eskaintzea dute xede.



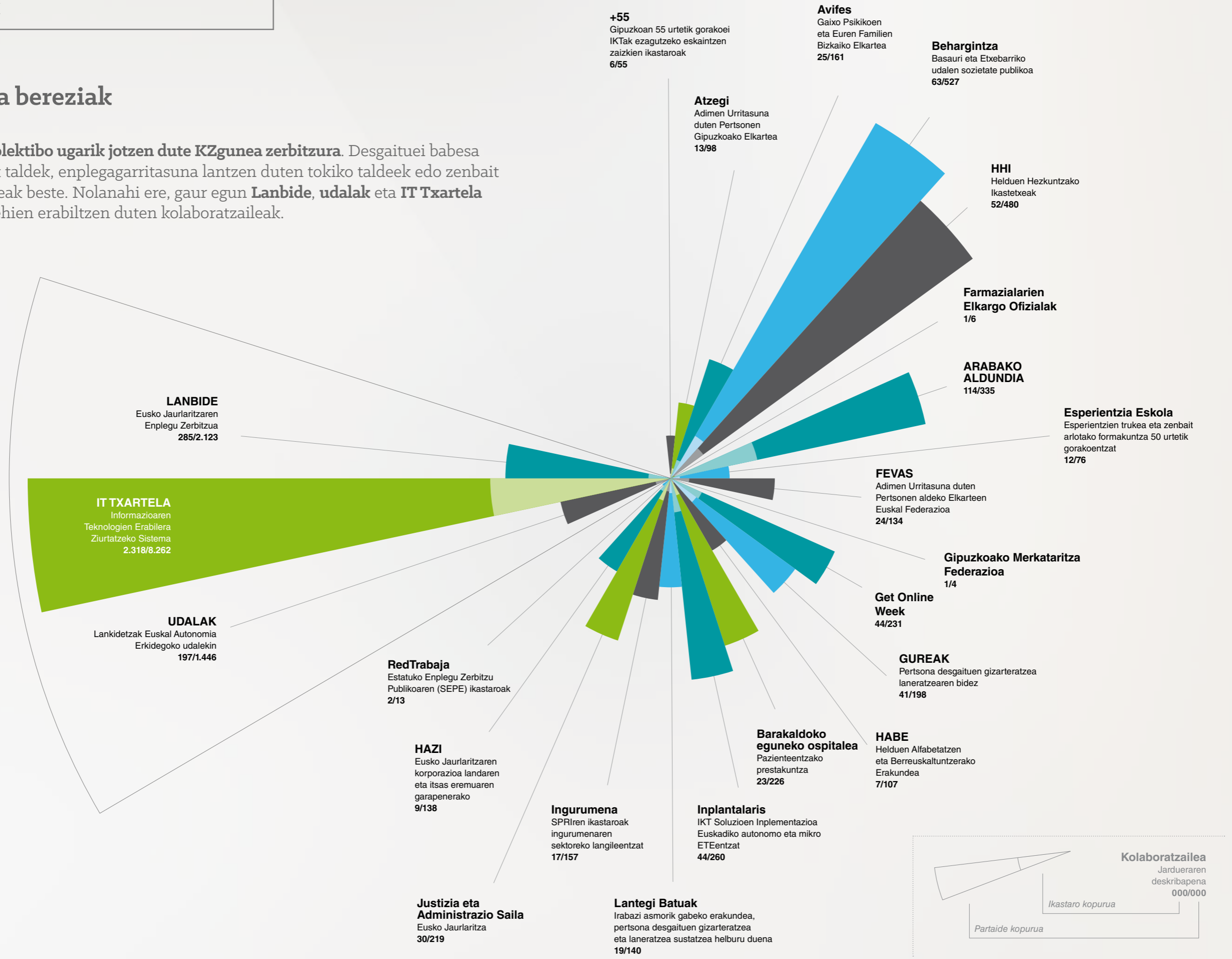
LANKIDETZAK

Lankidetzak ezinbestekoak dira KZguneak iraun dezan. Itun horiek **unean unekoak edo jarraituak** izan daitezke, eta balio handia ematen diote zerbitzuari, euskal lurraldeko elkarte eta instituzioen sarera hurbiltzen baitute.

Lankidetzaren jatorriari eta kopuruari erreparatuta, ikus dezakegu askotariko **elkarrekin eta erakundeekin** jasotzen dutela KZgunearen laguntza beren prestakuntza programetan.

Lankidetzza bereziak

Erakunde eta kolektibo ugariak jotzen dute KZgunea zerbitzura. Desgaituei babesa emateko zenbait taldek, enplegarritasuna lantzen duten tokiko taldeek edo zenbait instituziok, besteak beste. Nolanahi ere, gaur egun **Lanbide**, **udalak** eta **IT Txartela** dira KZgunea gehien erabiltzen duten kolaboratzaileak.





Lankidetzaren atalak izen berezi bat izan du 2013an. **Lanbide, Euskal Enplegu Zerbitzua**, kolaboratzaile nagusietako bat izan da, KZgunearen zerbitzu denbora gehien jaso duenetako bat.

Gaur egungo egoera ikusirik, gure zerbitzua **enplegu bilatzaileengana bideratu** dugu. KZguneak beti eskaini izan dio arreta berezia sektore horri, baina aurreko ekitaldian automatizatu egin da enplegu bilatzaileentzako arreta, **Lanbidek sustatutako KZLangune proiektuaren** bitartez.

Ekimenaren **xedea da enplegu bilatzaileei tresna digitalei buruzko formakuntza ematea, lan munduratzeko eraginkorra bermatze aldera**. Horretarako, KZgunea zentroen hedapen zabala eta bertako dinamizatzaileen esperientzia aprobetxatu dira, eta jardueraren zati handi bat euskal geografian barrena banatuta dauden KZgunea zentroetan ardatzuta da.

6 hilabetetan 285 ikastaro antolatu dira, eta 2.123 pertsonak parte hartu dute. Emaitza ezin hobea izan da, eta 2014an deialdi gehiago izango dira, sektore horren beharrak asetzeko.

“Hobetzea aldatzea da; hobeezina izatea sarri aldatzea da”

IKZgunea etengabeko hobekuntza prozesu batean murgilduta dago. Prozesu hori inoiz baino bizkorragoa izan da 2013an. **Hobekuntza** ugari **implementatu** dira, eta 2014tik aurrera gehiago sartzeko bidea urratu da.

2013

web berria

2013ko irailean KZgunearen web **berria** aurkeztu zen. Aurrekoa baino **espazio atseginagoa** da, eta, **argitasuna eta estetika** ez ezik, edukien ordena ere sustatu da bertan. Emaitza ikusgarria izan da, erabiltzaileak eta proiektuarekin zerikusia duten eragileak berehala ohitu baitira gune berrira.



ordenagailu berriak

2013an KZgunea zentroetako **informatika ekipoak berritzeko** prozesuari ekin zaio. Guztira **1.200 ordenagailu** aldatuko dira 2014a amaitu bitartean. Horrez gainera, bitartekoak hobeto aprobetxatzen jarraitzeko, instalazio berriak erabiliko dira behar baino ordenagailu gehiago zituzten tokietatik eskari handiagoko tokietara aldatzeko ekipoak.

on-line formakuntzaren plataforma

KZgunearen Moodle plataforma berria gure on-line formakuntzaren erreferentziatzeko espazioa da, eta bertan jasota daude formakuntza presentzialeko eduki eta material guztiak ere.

linux: erabateko migrazioa



Datorren urtean zehar, ia 300 KZgunea zentrozen behin betiko migrazioari ekingo zaio. Linux inguruneetara migratuko dira **KZNux** bertsioarekin (KZgunearen bertsio pertsonalizatua).


inskripzioak on-line egitea

Edozein izapide egitera KZgunea zentroetara hurbildu ezin daitezkeen herritarrek eskatu izan dute aukera hau. Hortaz, 2014ko erronka nagusietako bat izango da lanean hastea etorkizunean edonork izan dezan aukera **KZgunea zerbitzuan on-line izena emateko** eta **ikastaroetarako matrikulak** webgunetik egiteko.

2014

itsasontzi jokoak: ziurtagiriak

KZgunea **Sinadura Elektronikoa Aurretatu** (Izenperen zerbitzu berria) izapidetzeko espazioa izatea lortzeko lan egingo dugu.



KZguneak komunikabide sozialetan duen jarduera erabat berritu da 2013an, eta zerbitzuaren lehentasunetako bat izatera iritsi da, **erabiltzaileekiko berehalako komunikaziorako bide** gisa.

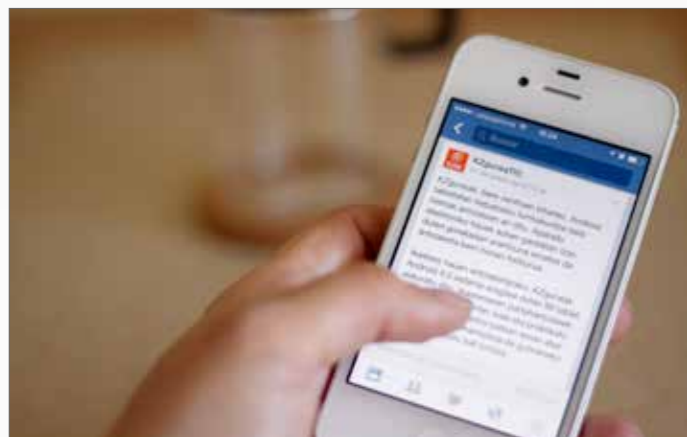
2.0 tresnen horizontaltasunak helburu estrategiko berriak ezartzeko aukera eman dio KZguneari.

1



Herritarrekiko elkarrikeria interaktiboa sustatzea (erabiltzaile izan ala ez), eta berehala erantzuteko bide bat sortzea.

2



KZgunearen berezko sare sozialak **estrategia instituzionalarekin** bat egiten dutenekin **sinkronizatzea**: udalak, Eusko Jaurlaritzaren sailak, herri administrazioetako erakundeak, etab.

3

Hurbileko eremuetan eta antzeko proiektuetan zer gertatzen ari den teknologikoki **behatzea**.



Aldizkako **buletinak** argitaratzen dira, **berrikuntzak** ezagutzera emateko.



KZgunearen **bloga** berri da, herritarrei soluzioak ematera bideratuta eta argitaratutako artikulua guztien kokapena landuta.



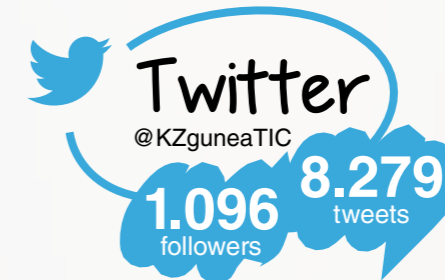
Webgunea: 150.000 bisitatik gora hileko.



Sare sozial berriak sartu dira, eta zentro bakoitzak bere sareak sortzea sustatu da.



Edozein **komunikabide sozialen** bidez argitaratutako **edukiak** guztiz bat datozen unean uneko **helburuekin**.



Kalitatezko zerbitzua ematea da KZgunearen helburu nagusia. Horretarako, zentroen euskal sareak zerbitzuaren jardunbide egokiak berresten dituzten ziurtagiriak lortu ditu berriz 2013an.

Kudeaketaren kalitatea eta etengabeko hobekuntza

Espainiako Normalizazio eta Ziurtagiri Elkarteak (AENOR) 2013an berriz berretsi dio **ISO 9001-2000** kalitate ziurtagiria KZgunea programari.

ISO ziurtagiriaren berrespenak berekin dakar KZguneak **IQNet Ziurtagiri Erakundearen Nazioarteko Sarearen diploma** edukitzea.

Bi aipamen horiek kalitatearen barne planaren etengabeko azterketan oinarrituta daude, zenbait adierazle eta helburu erabiliz programaren egokitasuna balioesten baita. Egokitzat aitortu dute bitarteko teknikoaren eta giza baliabideen kudeaketa.



Zerbitzu karta

2013an, KZguneak **Aenor Ziurtagiria** lortu du **UNE 93200:2008 arauan**. Dokumentu horrek KZguneak herritarrengandik hurbil dagoen zerbitzu baten kalitateari begira duen konpromisoa berresten du.

Zerbitzu karta herritarrei eskainitako **zerbitzuen berri emateko** dokumentu publiko bat da, eta zerbitzu horiek kalitate arauen arabera emateko hartutako **konpromisoei** buruzko informazioa ere jasotzen du.

Ildo horretan, ziurtagiriak **-Zerbitzu Karten UNE 93200:2008 arauan** oinarritua eta Aenor enpresak emana KZgunearen sareari- egiaztatzen du **Eusko Jaurlaritzak konpromiso** publikoa hartua duela zentro horietatik kalitatezko zerbitzu bat eskaintzeko eta erabiltzaileen ahalik eta gogobetetze mailarik handiena lortzeko. Karta horretan **helburuak zenbateraino bete diren** jakinarazten zaie erabiltzaileei.

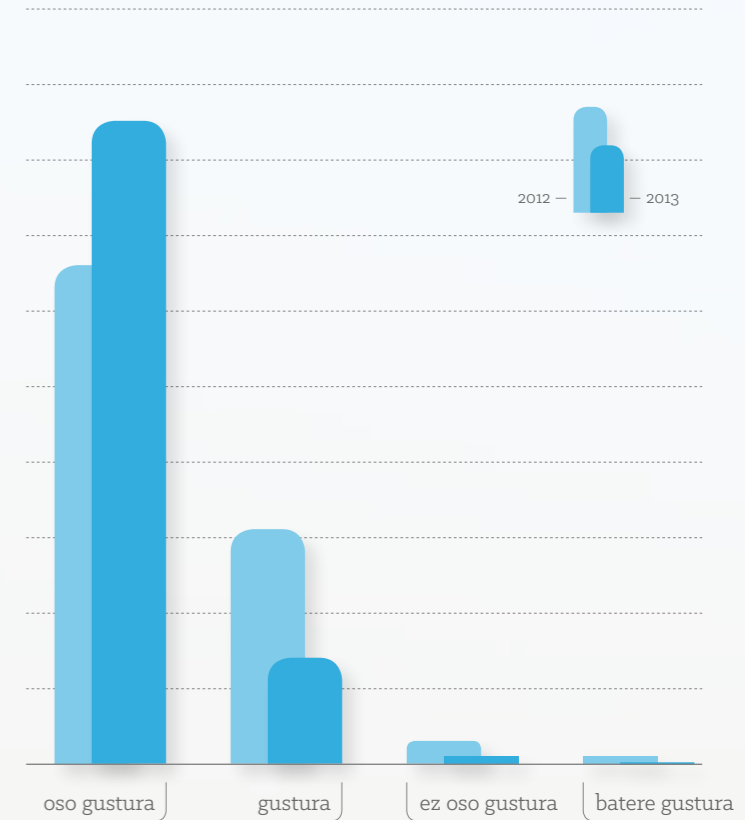


Gogobetetze inkesta

Adierazle asko neurtuta ere, KZguneak herritarren ikuspegitik hobetu behar du zerbitzuaren kalitatea. **2013an**, herritarren gogobetetzea aztertu dugu berriz, **galdera sorta bat** eginda **500 erabiltzaile**ri. Populazio hori **adinen, profilen eta jatorrien** proportzioa mantenduta aukeratu genuen.

Ondorioak oso positiboak izan dira, galderari erantzun dieten erabiltzaileen **% 99k** KZgunearen zerbitzuarekin **gustura** daudela adierazi baitute.

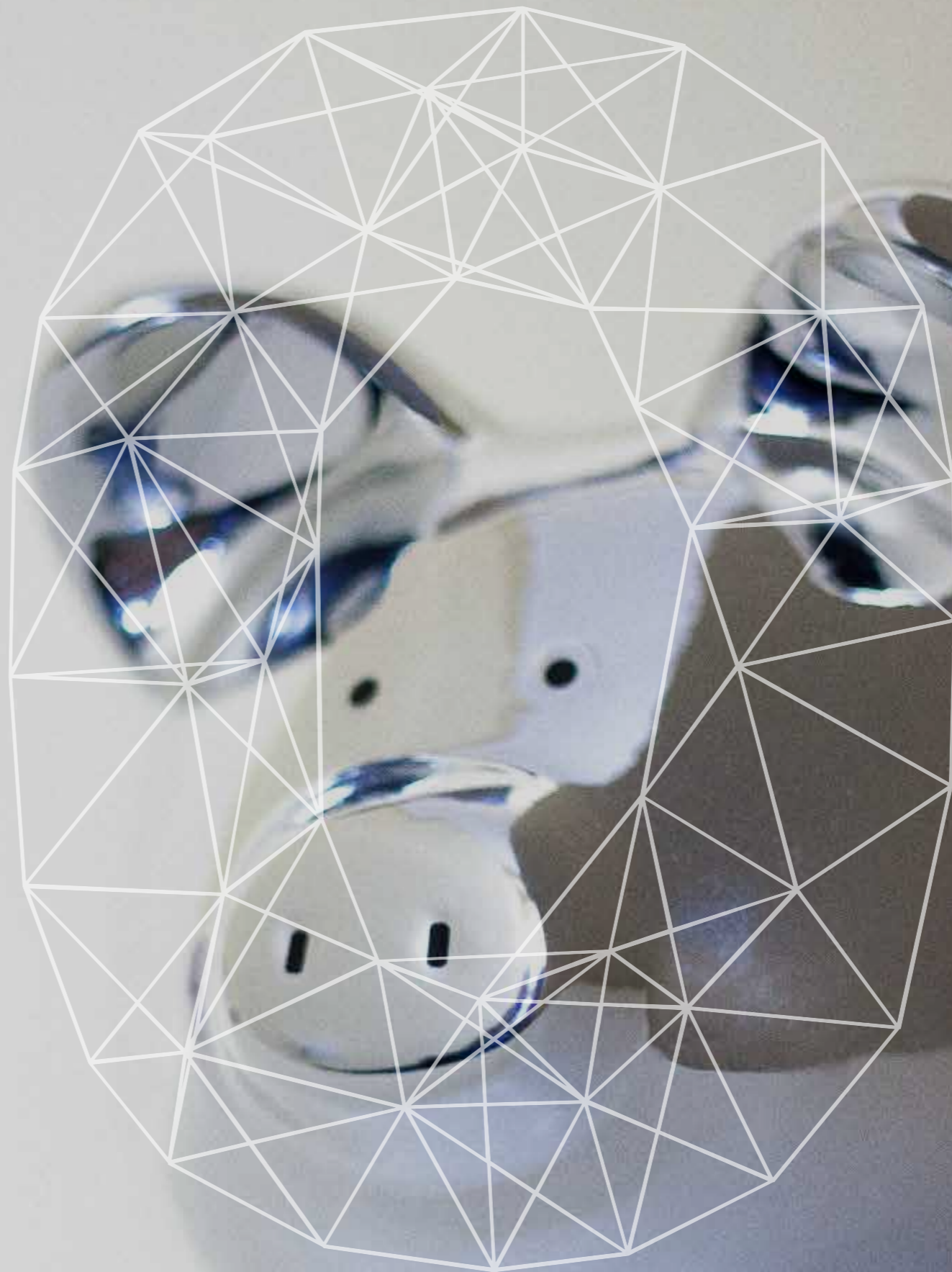
Hobetu beharreko alderdien atalean, erabiltzaileek arreta orduak **zabaltzea** eta **ikastaro gehiago** eskaintzea eskatu dute.



2013ko helburuak

2013ko helburuei dagokienez, KZguneak **6tik 6 bete** ditu.





Gastuen aurrekontua

KZgunea Proiektua
2013 urte

Xehetasunak

Zenbatekoa

Hedapen operatiboa	3.379.993 €
EJIE-ko azpiegitura	368.591 €
Komunikazio sarea	467.726 €
Lanpostuak	360.956 €
Kudeaketa Zentroa	386.971 €
Beste batzuk	35.764 €
GASTUAK GUZTIRA (BEZ barne)	5.000.000 €