



2014ko **Txostena**



2014ko Txostena



AURKEZPENA



GURE SAREA



PRESTAKUNTZA



LANKIDETZAK



ZERBITZUAK



SARE SOZIALETAN



KALITATEA



AURREKONTUA

KZgunea

Euskadiko herritarren digitalizazioa sustatzeko zentrozen euskal sarea da. Sorrerako helburua eten digitala desagerrarazten laguntzea zen, eta 13 urteren ostean, egitasmoa eraldatuz joan da, gure erabiltzaileen beharretara egokitzeko.

Horretarako, egitasmora bideratutako baliabideak optimizatu, eta jarduera ildo berriak sortu dira.

KZguneak aintzat hartzen du errealitatea; hortaz, helburuak egokituz doa, beharrak aldatu ahala, alde batera utzi gabe eten digitalaren auzia.



KZguneak aintzat hartzen du errealitatea hortaz, helburuak egokituz doa, beharra aldatu ahala, alde batera utzi gabe eten digitalaren auzia.

KZguneak askotariko zerbitzuak eskaintzen ditu, arlo hauetan oinarrituta:



Prestakuntzako modalitate berriak, informatikarekin eta teknologiekiko zerikusia duten gaietan



ITxartelak egiaztatzeko probak



Laguntza eta prestakuntza, ETEentzat eta autonomoentzat.



Interneten agertzeko laguntza, irabazi asmorik gabeko elkarteentzat

2014an, KZguneak hobekuntza leerroarekin jarraitu du, hainbat zerbitzu sartuz eta indartuz:



On-line prestakuntzako ikastaro berriak



Enplegu eskatzaileen prestakuntza, Lanbiderekin lankidetzan

ikanos

IKANOS proiektuarekin lankidetzan: kompetentzia digitalak

ZERBITZUEN KATALOGOA



A man in a suit and glasses is pointing his right index finger towards a digital network of people icons. The icons are connected by lines, forming a complex web. The background is a grid of squares, and the overall color scheme is purple and blue.

Gaur egun, KZguneak ahalmen artikulatzaile handia du euskal administrazioan.

Horren adierazle garbia da 2014an erakunde eta elkarte askorekin lan egin izana.

KZgunea egitasmoa funtsezko tresna da Euskadiko Agenda Digitala 2015 (AD@15) garatzeko.



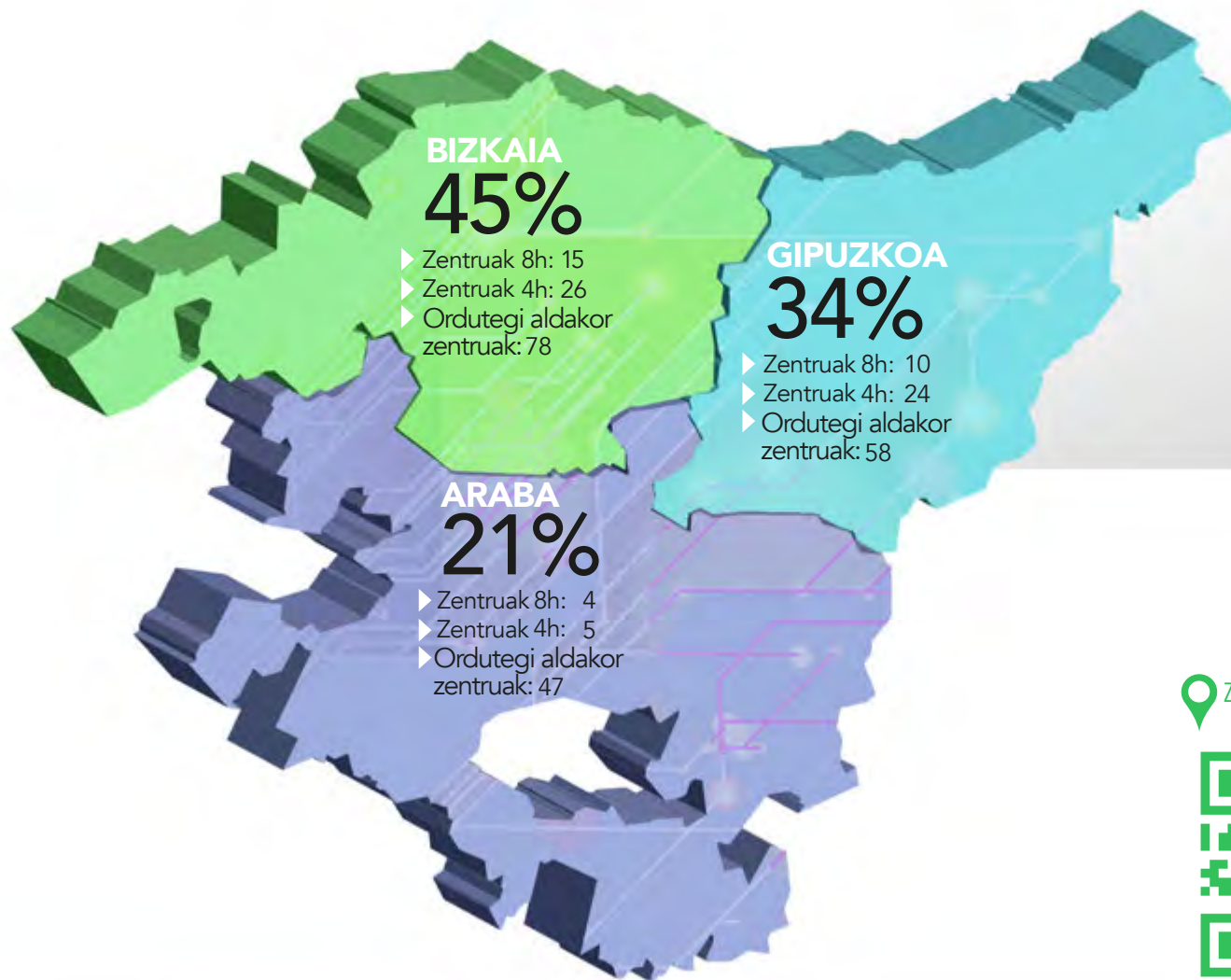
Euskadi Informazioaren Gizartean izeneko planaren baitan, IKANOS proiektua garatzen ari dira, helburutzat duena konpetentzia digitalen garapenari heltzea eta gizarte benetan digitala lortzen laguntzea.

Baina KZgunearen lankidetzaz ez da IKANOS eta antzeko proiektuetara mugatzen. Herritarrengandik gertu dagoenez, plataforma bikaina da beste proiektu batzuentzat ere, honako hauentzat, besteak beste: **Emakumeak Sarean**, Emakunderekin batera antolatua; **KZLangunea**, Lanbiderekin lankidetzan garatua, enplegu eskatzaileei prestakuntza eskaintzeko; eta **NagusikZ+**, Bizkaiko Aldundiak sustatua, adineko biztanleentzat.

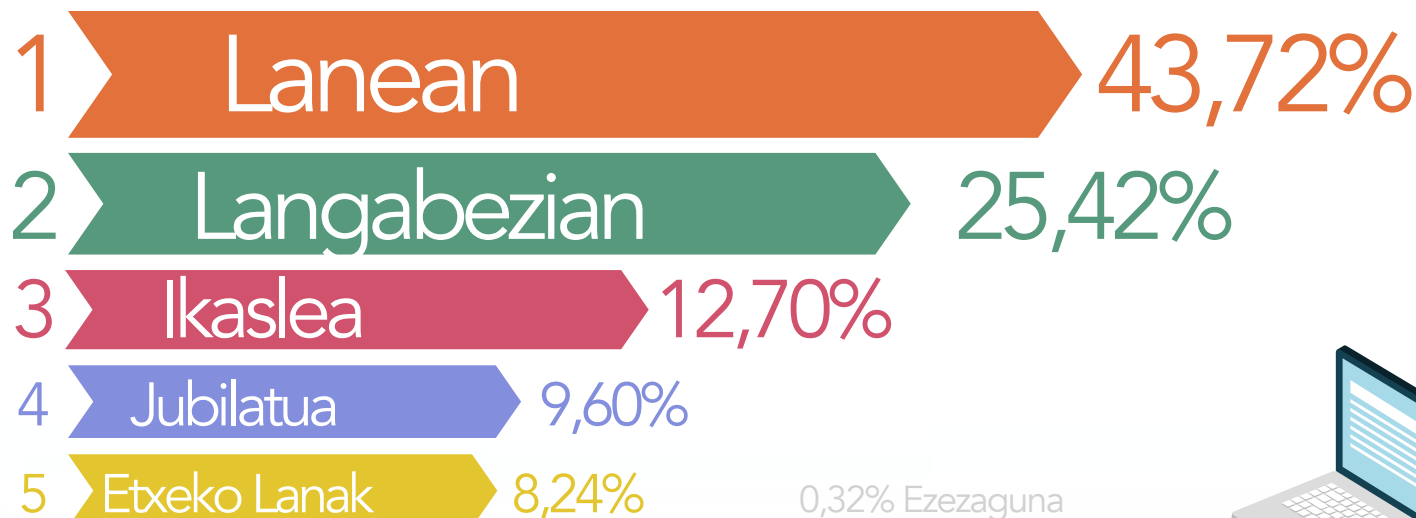
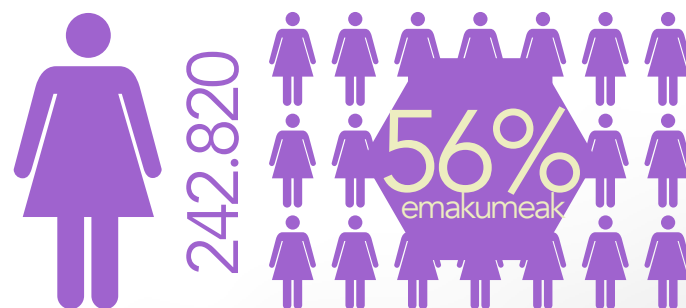
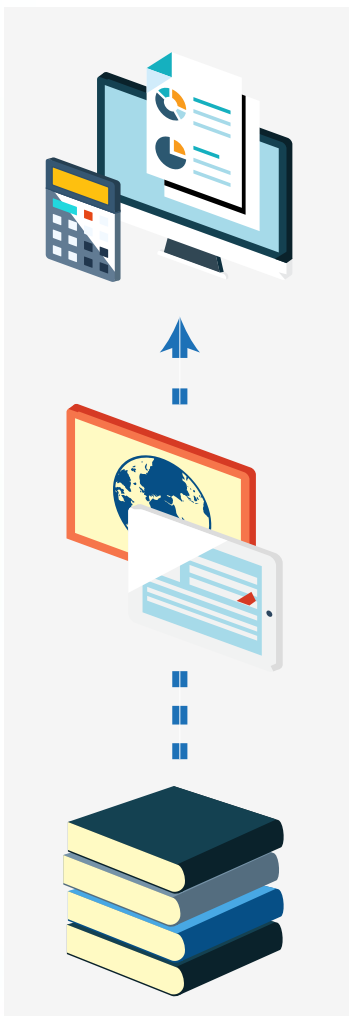
Izenpe (bi zerbitzu nagusi ditu: sinadura elektronikoa eta Itsasontzi Jokoa) eta **Metaposta euskal administrazio publikoaren** beste bi proiektu dira, eta KZgunea funtsezko tresna da horien garapenerako.

KZgunean, bi zerbitzu horiek izapidetzeaz gain, horiek erabiltzen ikas dezakezu.

Gure Sarea



Erabiltzaileen estadistikak



Gaur egun ere, formakuntza da KZgunearen zerbitzu nagusia



Ahalegin handia egiten dugu, gai berritzaileen gaineko prestakuntza eskaintzeko publiko eta maila ororentzat, gure erabiltzaileek beren ezagutza beharrak ase ditzaten.

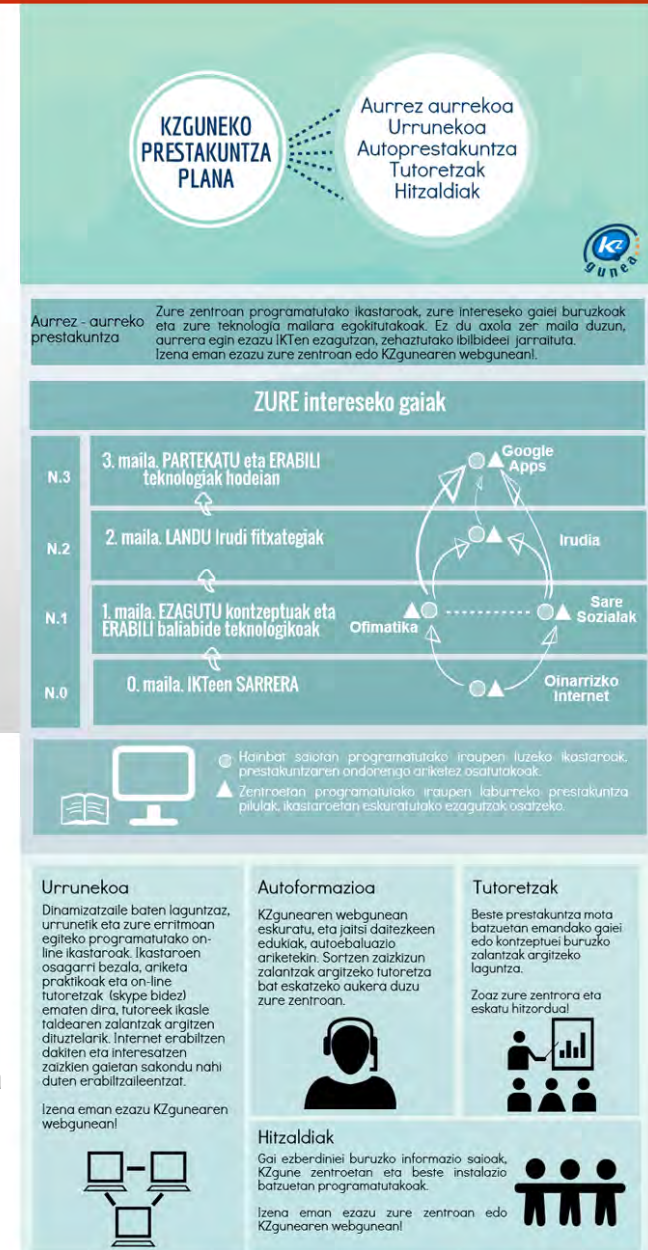
Prestakuntza katalogoa etengabe berraztertzen dugu, eta gai berriak sartzen ditugu, eskaeraren arabera.

2015. urteari begira, KZguneak Prestakuntza Plan berria diseinatu du, eta berrikuntza garrantzitsuak sartu ditu:

Prestakuntza ibilbideak. Aurrez aurreko ikastaroen modalitaterako zenbait prestakuntza ibilbide prestatu dira, jardueren gaineko orientazioa emateko erabiltzaileei KZguneako prestakuntzan.


Hauek dira prestakuntza ibilbideak eta mailak.

Prestakuntzako modalitate berriak. Aurrez aurreko modalitateaz eta on-line ikastaro gidatuen modalitateaz gain, autoformakuntzako modalitatea, hitzaldiak eta tutoretzak eskainiko dira. KZguneako on-line formakuntzako plataformaren baitan (<http://e-learning.kzgunea.net>), **autoformakuntzako** ikastaroak daude; erabiltzaileek eskuragarri dituzte edukiak (eta deskargatzeko moduan), eta autoebaluaziorako araketak ere badituzte. Tutoretzak aurretiko prestakuntza jardueraren bat (aurrez aurreko ikastaro bat, autoformakuntzako ikastaro bat...) egin ostean gai edo kontzeptuei buruz sor daitezkeen zalantzak argitzeko tresna lagungarriak dira. Hitzaldiak interes orokorreko gaiei buruzko informazio saioak izango dira, eta KZgunearen zentroetan antolatuko dira, edo beste instalazio batzuetan, beste erakunde batzuekin lankidetzan.



PRESTAKUNTZA





2014an, KZguneak prestakuntzako jarduera ugari eskaini ditu, hainbat kategoriatan taldekatuta: Oinarizko Internet, e-Administrazioa, Google aplikazioak, Sare sozialak, Software librea, Irudia eta soinua eta Beste ezagutza batzuk.

Eten digitala gainditzea da, gaur egun ere, KZgunearen prestakuntza arlo arrakastatsuen.

2014an, **Oinarizko Internet** ikastaroak izan ditu ikasle gehien, eta horren atzetik, **Software Librea** eta **Sare sozialak** ikastaroek.

Ez da ahaztu behar ikastaro aurreratuagoek ere (**Google Apps** eta **Irudia eta soinua**) ikasle asko samar izan dituztela urtean zehar.

2013an, on-line ikastaro gidatuak ematen hasi zen KZgunea, eta 2014an prestakuntzako modalitate berri hori indartu dugu: 12 ikastaro eskaini ditugu, eta formakuntza eskaintza zabalagoa izan dugu (zazpi ikastaro desberdin). Aldi horretan, 1.000 pertsonak baino gehiagok eman dute izena formakuntzako modalitate horretan, eta horien % 35ek egin dute ikastaroa oso-osorik. KZgunearen on-line ikastaro gidatu gehienek 40 orduko (4 aste) gutxi gorabeherako iraupena dute, baina zenbait ikastaro, hala nola **Pinterest** edo **Dropbox** tresnei buruzkoak, 4 ordukoak (1 aste) dira..

KZgunea Kurtsoak

Oinarrizko Internet



1.941 12.796 24.563

EMAN. KURTSOAK BERTARATUAK ORDUAK

Google Apps



710 4.497 3.938

EMAN. KURTSOAK BERTARATUAK ORDUAK

Sare Soziala eta Web 2.0



1.095 6.717 5.126

EMAN. KURTSOAK BERTARATUAK ORDUAK

Software Librea



1.223 7.446 4.336

EMAN. KURTSOAK BERTARATUAK ORDUAK

Urruneko formazioa

12 Kurtsoak 359 Pertsonak 336 Orduak

e-Administrazioa



91 609 1.304

EMAN. KURTSOAK BERTARATUAK ORDUAK

Irudi eta Soinua



874 6.386 4.577

EMAN. KURTSOAK BERTARATUAK ORDUAK

Beste ezagutza batzuk



14 88 28

EMAN. KURTSOAK BERTARATUAK ORDUAK

Lankidetzak. KZguneak zerbitzuak eskaintzen dizkie euren kabuz zentroetatik igarotzen diren herritarrei, baina ez horiei bakarrik.



Udal, erakunde eta elkarte askok ere KZgunearen zentroak erabiltzen dituzte, erabiltzaileei formakuntza emateko.

Batzuetan, zentroetako espazio fisikoa bakarrik lagatzen da, bertako azpiegiturak erabiltzeko, eta beste batzuetan, berriz, dinamizatzailearen zerbitzuak ere jasotzen dira, prestakuntza eman dezan.

Lankidetzak batzuk aldian aldikoak dira, baina asko eta asko iraunkorrak dira, eta balio erantsia ematen diote proiektuari.

Enplegu eskatzaileentzako prestakuntza

KZgunearentzat, lankidetzaren aberasgarrienetako bat 2013an Lanbiderekin abiarazitakoa da.

2014an, lankidetzaren horri eutsi zaio, eta sendotu egin da: erabiltzaile gehiago izan ditu, eta prestakuntza jarduera gehiago antolatu dira.

Elkarlan horren xedea enplegu eskatzaileak prestatzea da, Interneteko oinarriko ezagutzak emateko, gai izan daitezzen Internet bidez enplegua bilatzeko, eta gai izan daitezzen, halaber, enplegu eskaera Lanbideren webgunearen bidez berritzeko. KZgunearen zentroetan 450 ikastaro eskaini dira, eta 2.500 pertsona inguruk parte hartu dute horietan. Lanbiderekin abiarazitako lankidetzaren baitan, KZguneak zentroak lagatzen dizkio Lanbideri, orientatzaileek enplegu eskatzaileei formakuntza eman diezaieten beste arlo espezifikoago batzuetan, hala nola curriculumaren prestaketan eta enplegua lortzeko orientazioan.

Enplegu eskatzaileak laneratzeko laguntzari dagokionez, KZguneak beste erakunde batzuekin ere lan egiten du:



Behargintza. Oinarriko prestakuntza ematea enplegu eskatzaileei, eta ikasgelak lagatzea, ekintzailetzarekin lotutako formakuntzarako. Formakuntza hori kanpoko profesionalak ematen dute.



SARTU. Ikasgelak lagatzea Arabako nahiz Bizkaiko zentroetan, lana bilatzeko orientazioa eskaintzeko.

Elkarlana Lanbiderekin

452 Kurtsoak 3.464 Pertsonak 8.647 Orduak



Emakumeen formakuntza

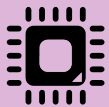
Hirugarren urtez jarraian, KZguneak eta Emakundek elkarrekin lan egin dute, formakuntza eskaintzeko emakume elkarteei.

Emakumeak Sarean ekimenak prestakuntza, gaitzuntza eta errefortzua eskaini nahi die informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltzen ikasi nahi duten emakumeei, euskal emakumeen elkarte edo taldeen barruan erabiltzeko edo norberak ikasteko.

KZEMAKUMEAK SAREAN



Lankidetzaren bitartez 2014an eskainitako ikastaroak:



Teknologien bidea hasten



Atera etekina
e-Administrazioari



Nire elkarterako webgune bat



Komunikazio plana

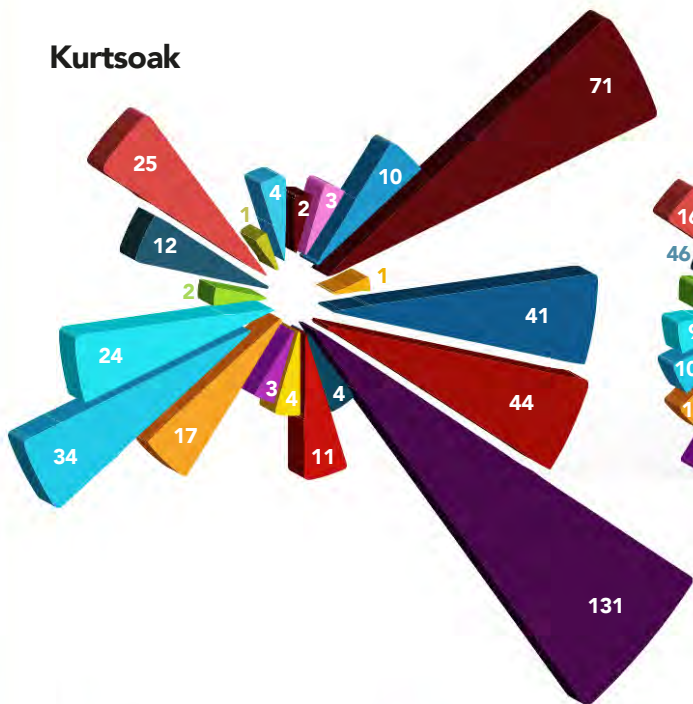


Sare sozialak

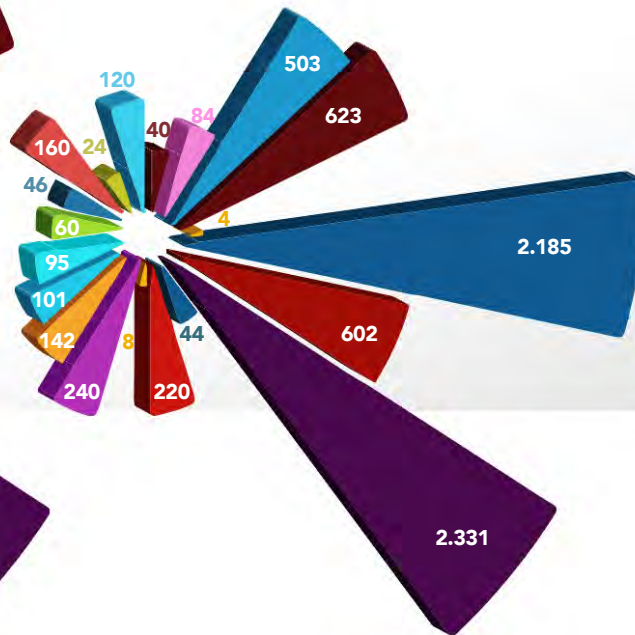
Lankidetzak



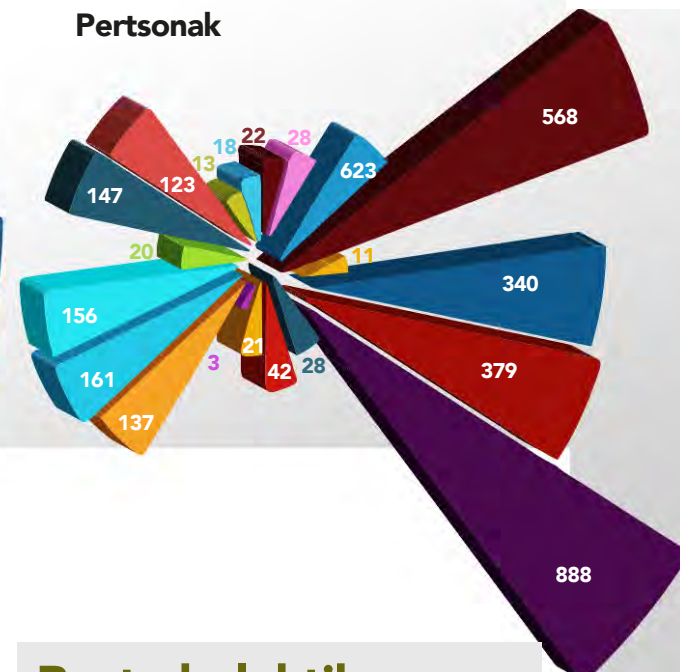
Kurtsoak



Orduak



Pertsonak



- | | | | | |
|------------------------|------------------|---------------------------|--------|--|
| Ayuntamientos | Hospital del día | DFA Sidálava | Sartu | |
| Behargintza | Lantegi Batuak | Escuela de la Experiencia | Plus55 | |
| Diputación Álava (Coa) | HABE | FEVAS | Aztegi | |
| CEPA | Gureak | Fed. Mercantil Gipuzkoa | Avifes | |
| Inplantaris | DFA Cruz Roja | Colegio Farmacéuticos | HAZI | |

Beste kolektibo batzuei bideratutako formakuntza
 KZgunea elkarlanean aritu da, halaber, beste erakunde batzuekin: **CEPA, HAZI, HABE, Gipuzkoako Merkataritza Federazioa, Bizkaiko Botikarien Elkargo.**





MIKROENPRESA DIGITALA



586
KURTSOAK



1.172
PERTSONAK



Autonomoentzako eta mikroenpresentzako prestakuntza

KZguneak **Mikroenpresa Digitala** eta **Inplantalaris** proiektuekin lankidetzan jarraitzen du, autonomoen eta ETEen formakuntza sustatzeko teknologia berrien arloan. Mikroenpresa Digitala ekimenaren kasuan,

zentroetako espazio fisikoa lagatzeaz gain, KZguneak ekimen horretako edukientzako berariazko espazio bat ipini du bere on-line prestakuntzako plataformaren barruan.

Adinekoentzako formakuntza

NagusikZ + Bizkaia Aldundiaren ekimen bat da. Adinekoak teknologiaren munduan sartzea xede duen formakuntza programa bat da.

Hurbileko formakuntzak dira, sinpletasunean oinarritutako eta pertsona talde horren behar zehatzetara egokitutako metodologiak erabiltzen dituztenak. **Bizkaiko Aldundiarekin** ez ezik, KZguneak lankidetzan dihardu, halaber, Gipuzkoako **plus55** erakundeekin eta lurralde historiko horretako esperientzia eskolekin, formakuntza eskainiz.



NAGUSIKZ+



91
KURTSOAK



668
PERTSONAK

Buruko gaixotasuna duten pertsonentzako prestakuntza

Oinarrizko formakuntza, buruko gaixotasunen bat duten pertsonen gizarteratzea errazteko. Hainbat elkarte eta erakunderen eskaerei erantzun diegu.

Barakaldoko eguneko ospitalea

Asafes. Buruko gaixotasuna duten pertsonen eta haien senideen Arabako elkarteak.

Avifes. Buruko gaixotasuna duten pertsonen eta haien senideen Bizkaiko elkarteak.



LANKIDETZAK

Zerbitzuak

Formakuntza ez ezik, KZguneak zerbitzu eskaintza zabala du erabiltzaileentzat.

IT TXARTELA.

KZgunearen zentroak erreferentziazko espazioak dira IT Txartelak egiaztatzeko azterketak egiteko. IT Txartela IKTetan oinarizko gaitasuna ziurtatzeko sistema bat da, eta pertsona batek tresna informatikoak erabiltzeko dauzkan ezaguerak egiaztatzen ditu. Herri administrazioek egiaztapen hori eskatzen dute lanpostu jakin batzuk bete ahal izateko.

METAPOSTA.

KZguneak zerbitzu honetan izena emateko izapideak egiten ditu, eta horri buruzko trebakuntza ere eskaintzen du. Metaposta Interneteko kutxa gotor eta postontzi zerbitzua da.

BILBIDEAK.

2012an abiarazitako proiektua da, eta 2014an ere indarrean egon da. GPS bat astebetetz mailegatuta izatea ahalbidetzen du.

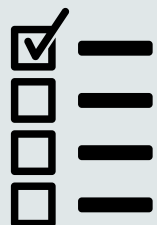
IZENPE.

KZgunean herritar txartela eta Itsasontzi Jokoa izapidetu daitezke. Herritar txartelaren bidez, sinadura elektronikoa egin daiteke. Txartel hori lortzeko izapideak horretarako hautatutako 10 zentroetan egin daitezke. Itsasontzi Jokoa sinadura elektronikoa aurreratua egiteko aukera ematen du, hizkiz eta zenbakiz osatutako koordinatu batzuen bidez. Gure sareko edozein zentrotan izapidetu daitezke.



Zerbitsuak / Datuak

IT TXARTELA



1.429

AZTERKETAK



9.502

PERTSONAK



5.259

ONETSITAK

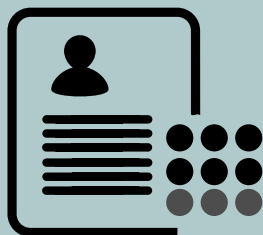
GPS IBILBIDEAK



32

GPS MAILEGUA

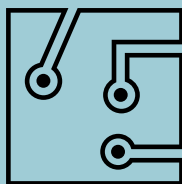
METAPOSTA



1.863

MAILEGUA

IZENPE



602

ZIURTAGIRIA



79

ITSASONTZI JOKOA

KZLIBURUTEGI@REKIN



3

KURTSOAK



36

PERTSONAK



Sare Sozialetan

Gaur egun, sare sozialak dira KZgunearen zerbitzuak eta berrikuntzak ezagutzera emateko komunikazio bide nagusiak.

Sare sozialetan agertzeko estrategiaren helburua da KZgunearen erabiltzaileei egokitutako kalitatezko komunikazioa lortzea, hurbilekoa eta eduki ulergarri eta egokiak dituen.

Komunikazio politika hori abiarazita, gero eta jarraitzaile gehiago lortu ditugu sare sozial arrakastatsuenetan; gainera, interakzioa areagotu egin da, eta hedapen handiagoa izan dugu komunikazioetan. KZguneak publiko ororen eskura jartzen duen dokumentazioa (gure dokumentazioa Creative Commons 3.0 lizentziapean banatzen da) ere gero eta gehiago ikusi eta deskargatu dute.

Sare sozialetan egotea

Twitter

Jarraitzaileak: % 57,6 jarraitzaile gehiago 2014an

- ▶ Urtea 2013: 1096
- ▶ Urtea 2014: 1727



Pinterest

KZgunearen jardura guztiak ikusteko 12 taula, kalitatezko edukietarako estekak dituztenak.



Youtube

Etengabe hazten ari den kate berria.



Slideshare

Bistaratzek: % 13,3 bistaratzek gehiago 2014an

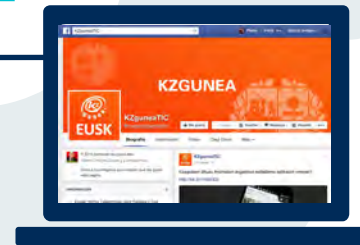
- ▶ Urtea 2013: 27174
- ▶ Urtea 2014: 30783



Facebook

Gogoko dut: "Gogoko dut" aukera % 18,3 hazi da 2014an.

- ▶ Urtea 2013: 1469
- ▶ Urtea 2014: 1738



Bloga eta Web Orria



KZgunearen bloga

<http://kzgunea.blog.euskadi.net>

Gaurkotasun albistekak, aholkuak, gidaliburuak, joerak, aplikazio interesgarriak... Gai horiek guztiei esker, KZgunearen bloga topaleku egokia da azken berritasun teknologikoen berri izan nahi dutenentzat.

- ▶ Hileko batez besteko bisitak: 4750 bisita baino gehiago



Web orria

<http://www.kzgunea.net>

KZgunearen web orria hobetu dugu, erabiltzaileak erraz sar daitezzen gure zerbitzu nagusietara. Gaur egun, Euskadiko hiru lurralde historikoetan emango diren ikastaroak kontsulta daitezke, bai aurrez aurrekoak, bai on-line modalitatekoak.

- ▶ Hileko batez besteko bisitak: 140.000 bisita

erronka hauek ditugu:



KZgunea marka hobetzea eta sustatzea, KZgunearen zentrozen sare sozialen bidez.



Komunikaziorako estrategia hobetzea, bide berriak erabiliz

2015 erako





ER-0922/2000



Kalitatea

Kalitatea kudeaketan eta etengabeko hobekuntza

Espainiako Normalizazio eta Ziurtagin Agentziak (AENOR) 2014an berriro egin dio ISO 9001-2008 kalitate ziurtagiria KZgunea egitasmoari. ISO ziurtagiria berretsi izanak, gainera, KZgunearentzat **IQNet** Ziurtatzeko Organismoen Nazioarteko Sareak emandako diploma izatea dakar berekin.

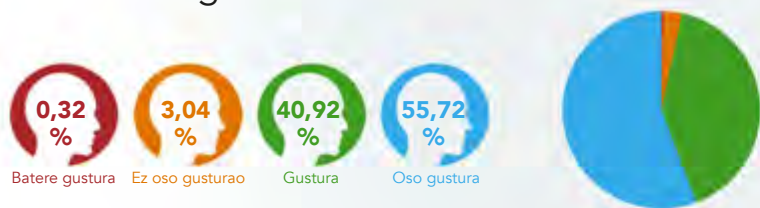
Aipamen horrek bi oinarri ditu: batetik, barneko Kalitate Plana etengabe aztertzea eta hobetzea, unean-unean egokituz proiektuaren helburuetatik abiatuta zehaztutako beharretara, eta bestetik, baliabide teknikoak eta giza baliabideak behar bezala kudeatzea, ahalik eta zerbitzu onena emateko.

Gogobetetze

Herritarren iritzia oso garrantzitsua da kalitatezko zerbitzu bat lortzeko. Horregatik, 2014an zerbitzuari buruzko urteko inkesta egin diegu 1.000 erabiltzaile ingururi.

Aurrekoetan bezalaxe, oraingoan ere esperientzia oso positiboa izan da; izan ere, inkestari erantzun diotenen % 97k jasotako zerbitzuaren kalitatearekin gustura daudela adierazi dute.

Horrez gainera, jasotako erantzunei esker, informazio oso baliagarria lortu dugu, KZgunearen zerbitzuak herritarren eskaeretara egokitu ahal izateko.



Zerbitzu karta

2014an, **AENOR** agentziak zerbitzuen kartari emandako **UNE93200:2008** arauaren egiaztagiria ere berritu du. Karta hori KZgunearen erabiltzaileei eskainitako kalitatea hobetzeko konpromisoa da.

Zerbitzuen karta dokumentu publikoa da, eta bertan jasota dator KZguneak zer zerbitzu eskaintzen dituen eta zer-nolako konpromisoa duen herritarrekin, zerbitzu horiek euren beharrak eta nahiak aintzat hartuta emateko.

Ildo horretan, ziurtagiri horrek egiaztatu egiten du Eusko Jaurlaritzak konpromiso publikoa hartua duela kalitatezko zerbitzua eskaintzeko eta erabiltzaileen gogobetetze ahalik eta handiena lortzeko.

Ziurtagiri horren baitan, urtero-urtero **KZgunearen web** orrian argitaratu behar dira bai konpromisoak, bai horiek bete ezean hartutako neurriak.

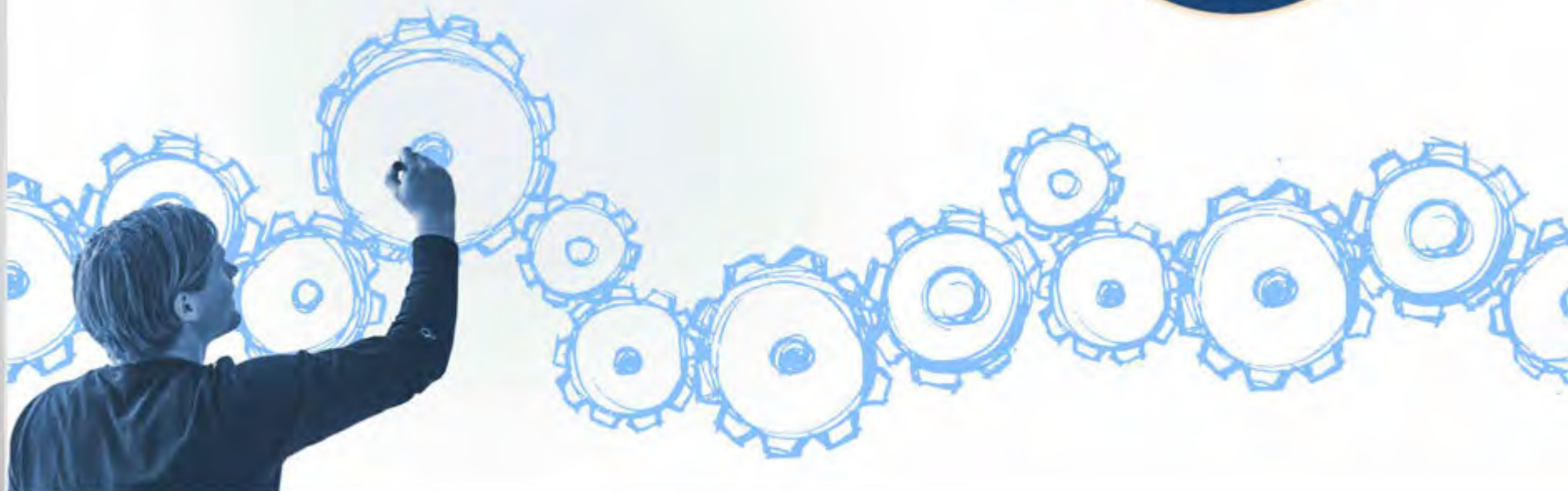
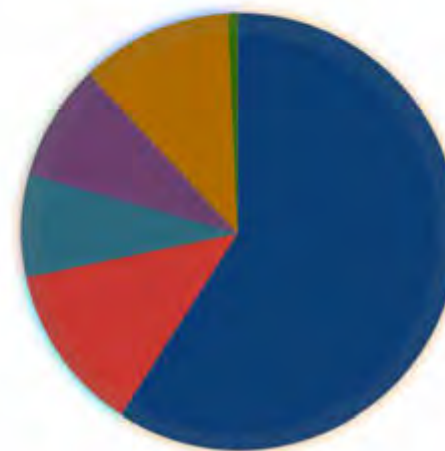
Zerbitzuen karta hobetzeko asmoz, 2014an hiru lan saio egin dira 30 erabiltzaile boluntariorekin, zerbitzuarengandik jaso nahi dutenari buruzko ikuspegia biltzeko.

Haien iritzia oso garrantzitsua izan da, eta, baliabide erabilgarriak aintzat hartuta, jasotako proposamenen bideragarritasuna aztertu da, eskainitako zerbitzuen kalitatea hobetzen jarraitu ahal izateko.



Aurrekontua

Formakuntzako operatiboa	3.061.300 €
EJIE azpiegitura	653.400 €
Komunikazio sarea	399.300 €
Lanpostuak	447.700 €
Kudeaketa zentroa	580.800 €
Beste batzuk	37.510 €



Kontaktua

KZgunea Kudeaketa Zentroa
Tomás Zumarraga Dohatsua, 71 2º
01008 Vitoria-Gasteiz

tfnoa: +34 945 016 100
emaila: kzc@kzgunea.net



Sare Sozialen Lotura

www.kzgunea.net

