

2018ko

# MEMORIA



TEKNOLOGIA BERRIEN IKASKUNTZA  
ERALDAKETA POTENTZIALA





<b>4</b>	<b>AURKEZPENA</b>
<b>5</b>	<b>GURE SAREA</b>
<b>10</b>	<b>KZGUNEAREN ZERBITZUAK</b>
<b>17</b>	<b>KZGUNEAZ KANPOKO ZERBITZUAK</b>
<b>21</b>	<b>LANKIDETZAK</b>
<b>27</b>	<b>PROIEKTUAK</b>
<b>30</b>	<b>PRESENTZIA</b>
<b>31</b>	<b>KZGUNEA SAREAN</b>
<b>34</b>	<b>KALITATEA</b>
<b>39</b>	<b>AURREKONTUA</b>



# IKT ARLOKO IKASKUNTZARAKO SUSTAPENA

2001etik, herritarrek teknologia berrien inguruko ikaskuntzari hel diezaiozten ari da lanean KZgunea, ekimen hori zentratzen duen ardatza delarik. KZgunea Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak (EJIE SA) kudeatutako proiektu bat da, eta Eusko Jaurlaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailaren mendeko Informatika eta Telekomunikazioetako Zuzendaritzak gainbegiratzen du.

17 urte bete dira dagoeneko, KZgunea proiektua teknologia berrien zabalakundean lanean hasi zenetik. Teknologia gero eta ohikoagoa da gure bizimoduan eta etengabe garatzen ari da. Hori dela eta, KZgunea gogor ari da lanean gure erabiltzaileak teknologiaren eremuan txertatzeko, KZgunea sareko zentroen azpiegitura osoaren bidez.

A U R K E Z P E N A





Gure sarea

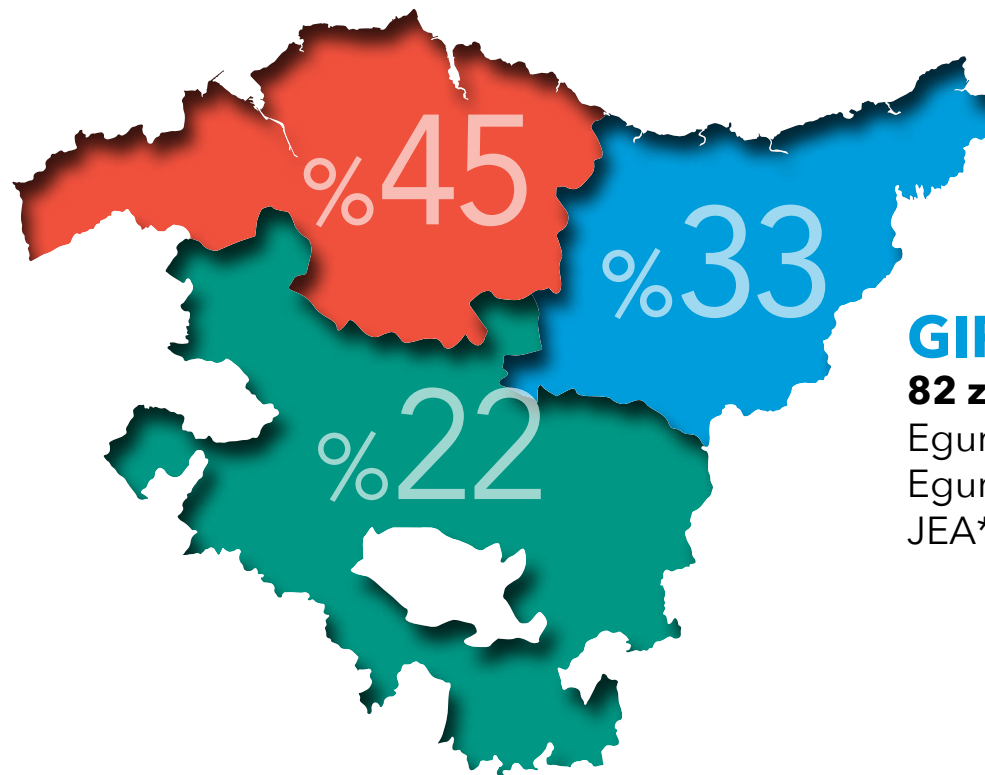
## BIZKAIA

**112 zentro / %45**

Egunean 8 orduz: **23**

Egunean 4 orduz: **16**

JEA\*: **73**



## GIPUZKOA

**82 zentro / %33**

Egunean 8 orduz: **18**

Egunean 4 orduz: **16**

JEA\*: **48**

## ARABA

**54 zentro / %22**

Egunean 8 orduz: **4**

Egunean 4 orduz: **9**

JEA\*: **41**

G U R E S A R E A

# 248

ZENTRO  
ESKURA

\*JEA Jarduera eskaeraren arabera



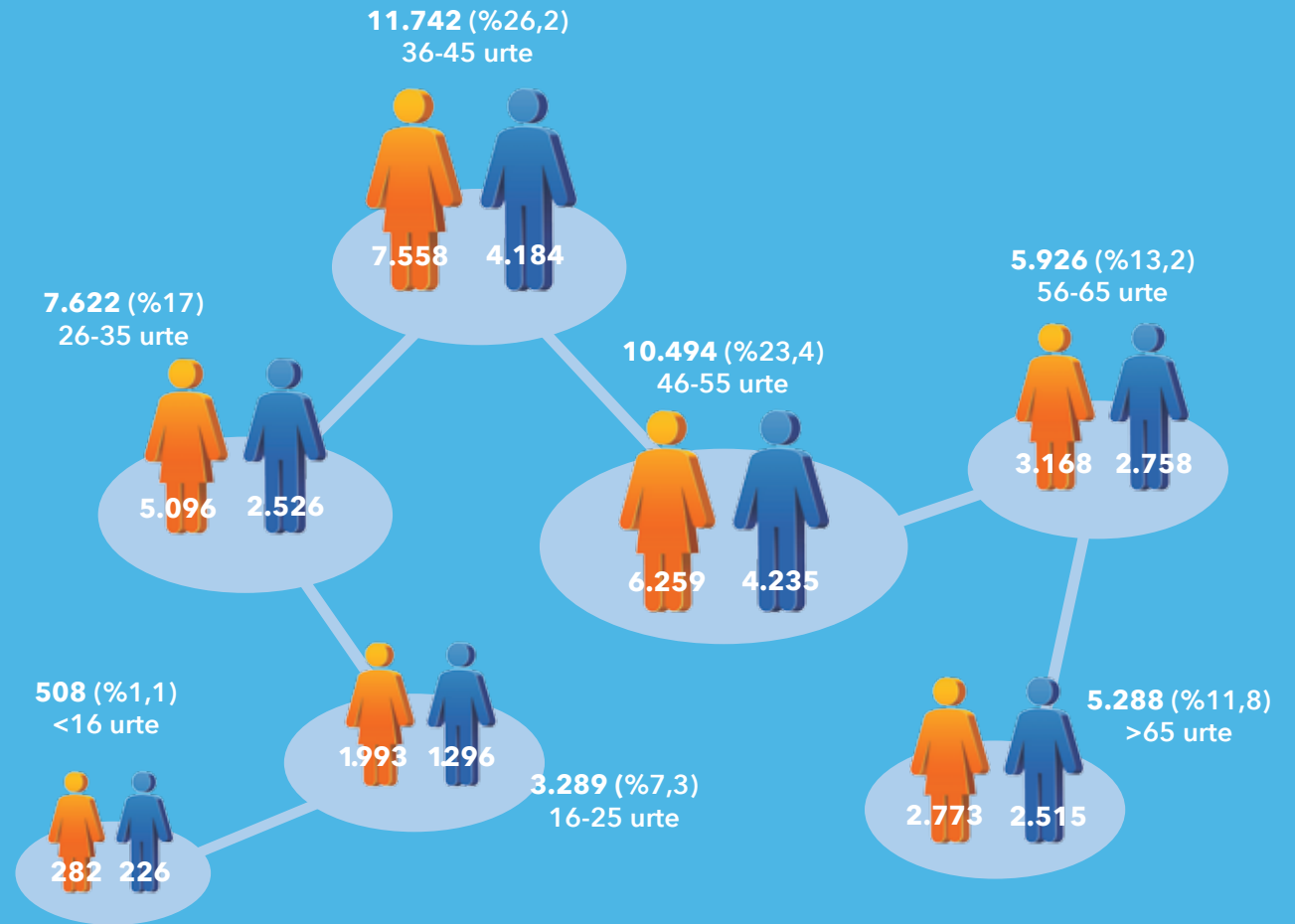
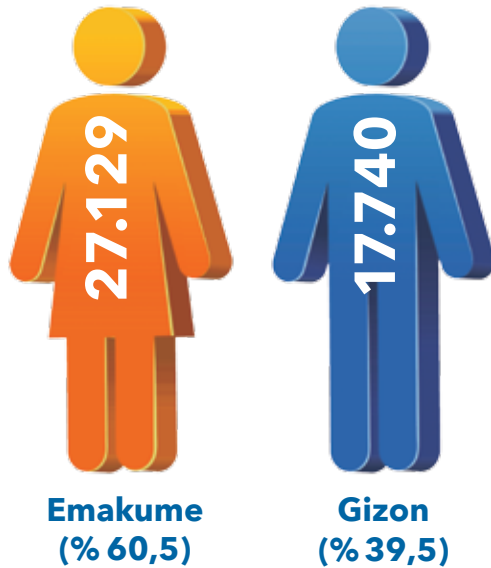
# KZgunea MUGIMENDUAN



Pertsona aktiboak 2018an, guztira:

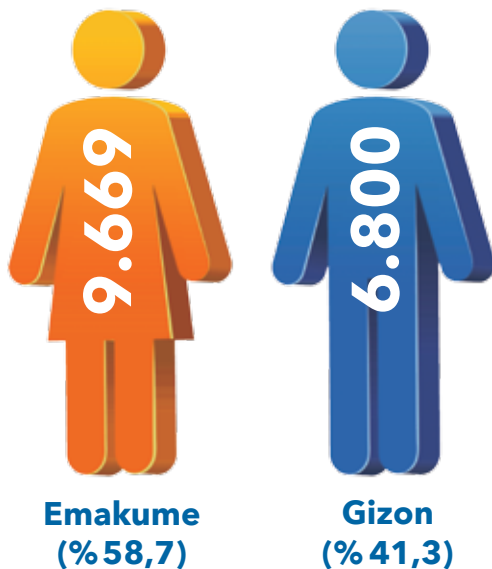
# 44.869

Jardueraren  
**%0,8ko**  
jaitsiera



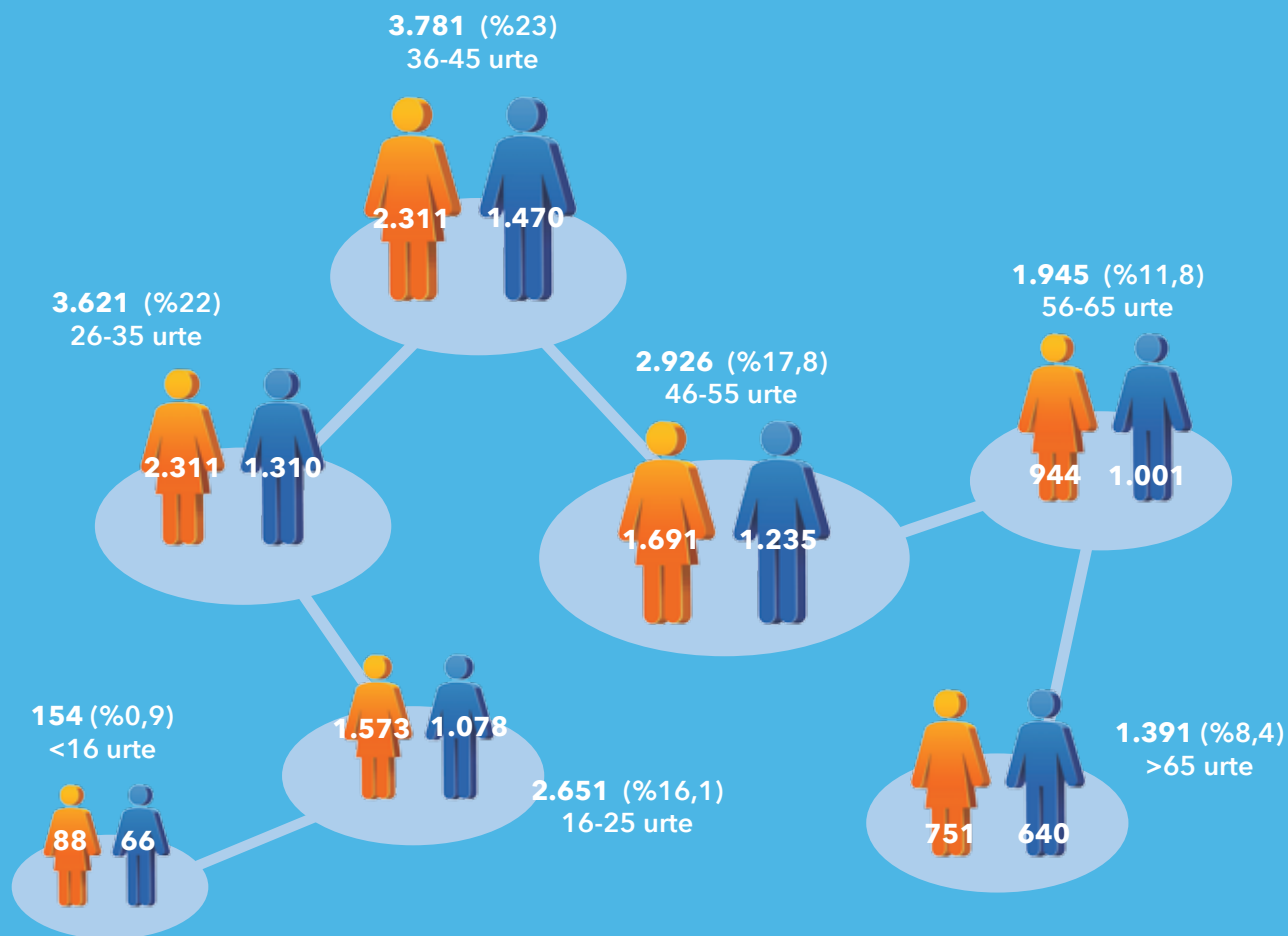
# ETENGABEKO BERRIZTATZEA

Erabiltzaile berrien kopuruaren **%2,8ko** hazkundera



Pertsona berriak 2018an, guztira:

# 16.469



# ETORKIZUNERAKO AZPIEGITURAK

## Errendimendua:

Tokiko sareko azpiegitura hobetu egin da, komunikaziorako elementu berriak instalatuz. Horrela, KZgunea zentroetan konexio eta datuetarako sarbide azkarragoa izango da.

## Erabilgarri dauden baliabideak:

2.300 ekipo dira guztira; horietatik, 1.500 eta 86 inprimagailu berriztatu egin dira, egunean 8 eta 4 orduz zabaltzen duten zentroetan. Zentro horietan Wifi sarbidea ere badago, KZguneako ikastaroak emateko.

## I+G:

KZgunearen talde teknikoa KZguneako zentroetako ekipoen softwarearen kudeaketa eraginkorragoa lortzeko lanean ari da. Software horren bertsio berrien pertsonalizazioan ere lan egiten da, erabiltzaile guztien esperientzia ahalik eta onena izateko.

## MATERIAL INFORMATIKOA BIRZIKLATZEA

KZguneetako azpiegituraren barruan behar den moduko zerbitzua emateko balio ez duten ekipo informatikoak kendu egiten dira, eta horiei beste erabilera bat emateko asmoz, hainbat elkarte eta erakunderi laga zaizkie, berrerabili ahal izateko:



Elkartea	Ekipamendu-kopurua
Adra	7
Afises	5
Amigos y amigas de la RASD	35
Asafes	8
Asociación de vecinos y amigos de Sansomendi	5
Asociación Urokalsindolaal de Mandegan	10
Cear Euskadi	4
Instituto Alavés De La Naturaleza (IAN)	3
Nuevo Futuro	5
Once	1
Ong Alboan	110
Payasos de Hospital	2
Reciclanet	60



## K Z G U N E A R E N Z E R B I T Z U A K

# TEKNOLOGIA BERRIEN ERRITMOAN

KZguneak teknologia berrien bidetik doaz, beti aurrera eginez, eta herritar guztiei IKTen arloan formakuntza jasotzeko aukera ematen jarraitzen dute. Teknologia berritzen ari dira etengabe, egunero-egunero sortzen dira erronka digital berriak, gailuak aldatzen doaz eta aplikazio eta tresna berri ugari agertzen dira. Hori guztia dela eta, erabiltzaileen eskaerei erantzuna eman ahal izateko xedez, urtez urte zabaldu eta handitu egiten da KZgunearen formakuntza eskaintza. Aurreko urteko joerari eutsiz, gailu mugikorra ere formakuntza eskaintzaren barruan sartzen da, eta gero eta aukera gehiago daude, gure eguneroko bizimoduan presentzia handia dauka eta.



### Ikastaro kopurua, kategoriaren arabera:

Kategoria	Eskura dauden ikastaroak
E-Administrazioa	10
Google Apps	10
Irudia	6
Oinarrizko Internet	15
Ofimatika - Software librea	6
Programazioa eta garapena	2
Sare sozialak	10
Smartphoneak eta tabletak	17
<b>GUZTIZKOA</b>	<b>76</b>

## AUKERATU ZURE FORMAKUNTZA AUKERA

Erabiltzaileak teknologia berriei erantzuteko prest egon daitezzen nahi dugu; beraz, KZguneetan 4.000 formakuntza ikastarotik gora egin dira kategoría eta modalitate ezberdinetan. Guztira, 48.000 ordu baino gehiago ematen dira eta 27.000 pertsonak parte hartu dute.

KZgunearen Formakuntza Planaren arabera, pertsona bakoitzaren ordutegien eta beharizan teknologikoen arabera egokitzen diren modalitateak eskaintzen dira.

KZgunearen ikaskuntza plataforma formakuntza eskaintzaren barruko ezagutza osoaren oinarria da. Bertan dago jasota modalitate guztien eduki osoa.

2018an, aurrez aurreko ikastaro nagusietan ezarritako sistema berriari eta urruneko formakuntza izaten ari den onarpenari esker, plataforma finkatu egin da eta nabarmen handitu da ikastaroetarako sarbideen eta saioen kopurua, pertsonako.

Ikastaro-mota	Orduak, guztira	Bertaratuak	Emakumeak	Gizonak
Aurrez aurrekoa	44.232	21.898	13.207	8.691
Urrunekoa	1.552	963	590	373
Hitzaldia	120	805	454	351
Tutoretzak	2.428,5	3.287	1.930	1.357
<b>GUZTIZKOA</b>	<b>48.332,5</b>	<b>26.953</b>	<b>16.181</b>	<b>10.772</b>

Ikastaroetarako sarbidea	Pertsonen saioak
<b>310.393</b>	<b>117.361</b>



## AURREZ AURREKO FORMAKUNTZA

Aurrez aurreko formakuntza da, oraindik ere, erabiltzaileek gehien eskatzen duten modalitateetako bat. Aurreko urtean gertatu zen moduan, gailu mugikorraren inguruko ikastaroak ugartu egin dira KZgunearen eskaintzaren barruan. "Smartphoneak eta Tabletak" kategorian erabiltzaile gehien erakartzen dituzten ikastaroak dira eta, lehen aldiz, "Oinarrizko Interneti" buruzko ikastaroek baino eskaera handiagoa izan dute.



Kategoria	Emandako ikastaroak	Emandako orduak	Izena emandako pertsonak	Emakumeak	Gizonak	Berataruak	Emakumeak	Gizonak
E-Administrazioa	79	296	544	336	208	434	265	169
Google Apps	681	6.158	4.746	2.828	1.918	3.759	2.194	1.565
Irudia	191	2.720	1.293	792	501	960	563	397
Oinarrizko Internet	1.067	13.370	7.713	4.666	3.047	6.003	3.585	2.418
Ofimatika - Software librea	530	7.896	3.708	2.177	1.531	2.789	1.608	1.181
Sare sozialak	231	2.304	1.608	985	623	1.171	709	462
Smartphoneak eta tabletak	1.158	11.488	8.361	5.305	3.056	6.782	4.283	2.499
<b>GUZTIZKOA</b>	<b>3.937</b>	<b>44.232</b>	<b>27.973</b>	<b>17.089</b>	<b>10.884</b>	<b>21.898</b>	<b>13.207</b>	<b>8.691</b>

# URRUNEKO FORMAKUNTZA

KZguneak 5 urte daramatza urruneko tutoretzapeko formakuntzan lanean. Gero eta pertsona gehiagok hautatzen dute modalitate hori; horrela, teknologia berrien erritmoan garatzen joateko aukera ematen du, KZgunea batera joan behar izanik gabe. Eguneko 24 orduetan dago sartzeko aukera. Urruneko formakuntzaren aldeko apustuarekin jarraituz, urtero-urtero eguneratzen dira ikastaroak eta formakuntza eskaintza zabaldu egiten da.

2018an 57 ikastaro eman dira, eta arlo bakoitzeko adituen tutoretzapeko 1.500 ordu baino gehiago.

Ikastaroa	Emandako ikastaroak	Emandako orduak	Izena emandako pertsonak	Emakumeak	Gizonak	Berataruak	Emakumeak	Gizonak
Norbere erabilerarako Google Aplikazioak	3	120	194	123	71	61	38	23
APP Inventor. Sortu zure APPak	4	160	319	153	166	112	54	58
Lan-bilaketa Interneten	4	160	173	124	49	44	31	13
Erosketa eta salmenta seguruak Internet bidez	3	60	149	89	60	55	33	22
Dropbox	2	8	173	106	67	32	16	16
Facebook	2	8	79	54	25	15	8	7
Google Data Studio. Zure datuak aztertu	2	40	118	69	49	17	14	3
Lehenengo pausuak marketing digitalean	3	60	200	138	62	58	46	12
Instagram, argazkiak atera eta partekatu zure unerik onenak	1	4	31	22	9	10	7	3
Marka pertsonala eta LinkedIn	3	60	102	73	29	25	17	8
Ofimatika aurreratua	5	200	513	370	143	162	112	50
Ofimatika orokorra	4	160	402	288	114	79	55	24
Pinterest	2	8	112	83	29	23	19	4
Skype eta Hangout bitartez bideokonferentziak egin	1	20	42	21	21	5	1	4
Sare sozialak	2	80	83	55	28	26	16	10
Argazki ukitua GIMP erabiliz	2	80	178	114	64	52	29	23
Android sistema eragilea	3	120	131	67	64	42	21	21
Twitter	1	4	49	31	18	5	4	1
Wikiloc. Sortu eta partekatu zure kanpoko ekintzen ibilbideak	4	80	208	88	120	59	19	40
Wordpress: Zure webgunea sortu	6	120	491	282	209	81	50	31
<b>GUZTIZKOA</b>	<b>57</b>	<b>1.552</b>	<b>3.747</b>	<b>2.350</b>	<b>1.397</b>	<b>963</b>	<b>590</b>	<b>373</b>



## HITZALDIAK

Aurrez aurreko ikastaroez gain, KZgunean hainbat gairi buruzko informazio saioak antolatzen dira. Horietan, erabiltzaileak hitzaldietara joan daitezke KZgunea zentroetan edo bestelakoetan, teknologia berrien mundu zabalarekin harremanetan egoteko helburuarekin, betiere.

Hitzaldia	Emandako hitzaldiak	Emandako orduak	Izena emandako pertsonak	Emakumeak	Gizonak	Berataratuak	Emakumeak	Gizonak
Android sekreturik gabe	13	26	251	135	116	194	102	92
Erosi etxetik irten gabe	8	16	153	90	63	117	70	47
Azken gailu teknologikoak ezagutu	4	8	54	27	27	45	22	23
Gauzen Interneta	3	6	29	20	9	23	16	7
Zure Smartphonea prest izan	9	18	181	108	73	145	80	65
Hobe aurre hartzea sendatzea baino: Nerabeak eta Smartphoneak	4	8	50	36	14	39	27	12
Babestu zure ordenagailua birus eta beste malwareen aurka	12	24	233	131	102	173	94	79
Zure diru-zorroa Smartphonean	7	14	87	53	34	69	43	26
<b>GUZTIZKOA</b>	<b>60</b>	<b>120</b>	<b>1.038</b>	<b>600</b>	<b>438</b>	<b>805</b>	<b>454</b>	<b>351</b>

# AUTOFORMAKUNTZA

Autoformakuntzako modalitatea, gainerako modalitateekin: Aurrez aurrekoa, Urrunekoa eta Hitzaldia ere KZgunearen ikaskuntza plataformaren barruan egon dira 2018an. Kasu horretan ere, eguneko 24 orduetan egon dira eskuragarri.

Modalitate horren edukiaren barruan autoebaluaziorako ariketak daude, pertsona bakoitzak bere erritmoan ikasteko eta interesdunen ezagutzak finkatzeko. Hori guztia, edozein lekutan egiteko aukerarekin. Urruneko formakuntza modalitatean ez bezala, ez dago tutoretza edota jarraipenerako aukerarik.

## Ikastaroetarako sarbidea

6.305

## Pertsonen saioak

3.077

2018An autoformakuntza ikastaro horiek formatu bisualago batera pasa dira, hala nola bideo tutorialak. KZgunearen YouTubeko kanalean jarrita daudenak. Trantsizio-prozesu hori urte amaieran bukatu da; eta, ondorioz, autoformakuntza zerbitzua kendu egin da KZgunetik, behin betiko.

# TUTORETZAK

KZguneako formakuntzaren barruan edozein modalitatetan sor daitezkeen zalantzak direla eta, edota teknologia arloan sor daitekeen edozein zalantza argitzeko KZguneak aholkularitza pertsonalizatua emateko baliabidea dauka: tutoretzak. Banakako saioak dira, aldez aurretik hezitzaileekin hitzartutakoak.

Orduak	Bertaratuak	Emakumeak	Gizonak
2.428,5	3.287	1.930	1.357



# ETENGABEKO HOBEKUNTZAN AURRERA EGINEZ

Hobetzen jarraitzeko eta formakuntzaren inguruko asebetetze-maila ezagutzeko asmoz, ikastaro bakoitza eman ostean, erabiltzaileek asebetetze-inkesta bat izango dute beren eremu pertsonalean. Inkesta horietan lortutako batez besteko nota, formakuntza modalitate ezberdinetan, honakoa da:

Formakuntza-modalitatea	Lortutako batez besteko balioa
Aurrez aurreko formakuntza	8,75
Urruneko formakuntza	8,1
Hitzaldiak	9,04

Inkesta horien osagarri moduan, eta zentro sare osoaren zerbitzuaren kalitatea hobetzen jarraitzeko xedez, KZgunea etengabe ari da lanean hezitzaileekin eta Udalekin.



## Focus group erabiltzaileekin:

Aurreko urteetako dinamika berean, hainbat saio egin dira profil desberdinetako erabiltzaileekin. Horietan iritzi eta beharriaren berri jasotzen da eta hori oso baliagarria da zerbitzua egokitzen joan eta erabiltzaile guztien asebetetzea betetzen saiatzeko.

## Focus group hezitzaileekin:

Urtean zehar taldeko saioak egin dira hezitzaileekin eta KZgunea zentroetako eguneroko zerbitzuan antzemandako hobekuntza beharriaren berri jaso da.

## Zentro eta udaletara bisita:

Ohikoa den moduan, kalitatezko zerbitzu homogeneo bat bermatzeko, hainbat bisita egin dira KZgunearen sarea osatzen duten zentroetara. Gainera, aldi-aldi, Udaletara bisitak egiten dira, iritziak eskatu eta hitz egiteko, udalerrri bakoitzean KZguneak eskaintzen duen zerbitzua hobetzeko helburuarekin.



## KZGUNEAZ KANPOKO ZERBITZUAK

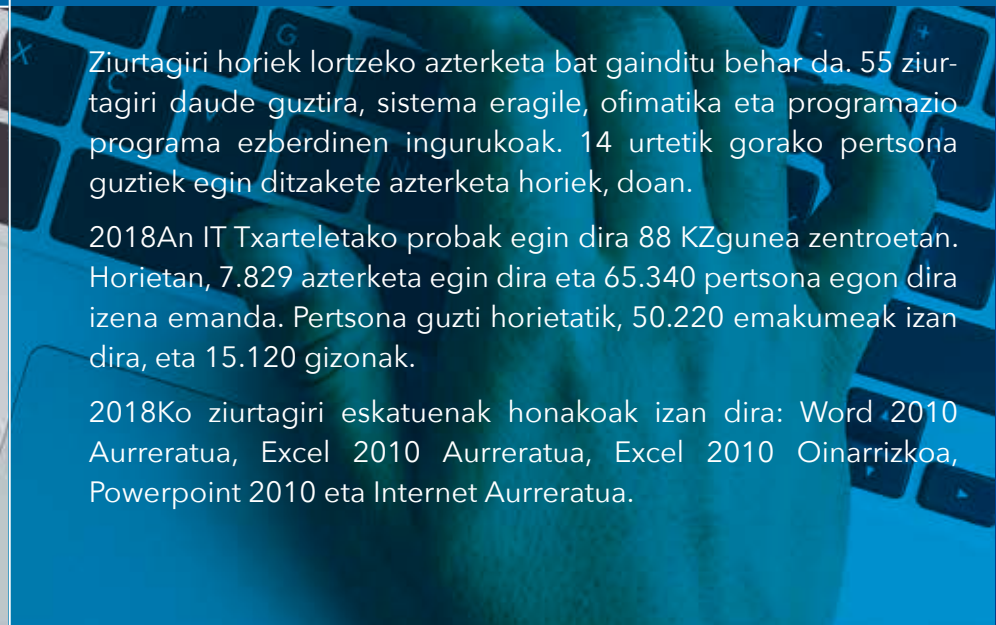


KZguneaz kanpoko  
zerbitzuak

## FORMAKUNTZAZ HARAGO

### IT Txartela

Duela 15 urte, KZguneak IT txartelen probak egiteko lagatzen hasi ziren (informatika eta Internet arloko ezagutzak egiaztatzen dituzten ziurtagiriak). IT txartela ziurtagiriak SPRI sozietateak eta Tecnaliak kudeatzen dituzte, eta azken hori da ziurtagiria ematen duen erakundea.



Ziurtagiri horiek lortzeko azterketa bat gainditu behar da. 55 ziurtagiri daude guztira, sistema eragile, ofimatika eta programazio programa ezberdinen ingurukoak. 14 urtetik gorako pertsona guztiek egin ditzakete azterketa horiek, doan.

2018An IT Txarteletako probak egin dira 88 KZgunea zentroetan. Horietan, 7.829 azterketa egin dira eta 65.340 pertsona egon dira izena emanda. Pertsona guzti horietatik, 50.220 emakumeak izan dira, eta 15.120 gizonak.

2018Ko ziurtagiri eskatuenak honakoak izan dira: Word 2010 Aurreratua, Excel 2010 Aurreratua, Excel 2010 Oinarrizkoa, Powerpoint 2010 eta Internet Aurreratua.

# METAPOSTA



2011N KZgunea Metapostarekin lankidetzan hasi zen, herritar guztiei buzoi elektronikoaren erabilera erraztu nahian.

Metaposta buzoi eta kutxa gotor zerbitzua da, doakoa, eta bertan fakturak, bankuko laburpenak, ziurtagiriak, bermeak, idazkiak, unibertitateko tituluak eta abar gorde daitezke. Gainera, dokumentu pertsonalak igo eta gordetzeko eta sinadura elektronikoa egiteko aukera ematen du, Administrazioaren aurrean legezko balioa izan dezaten.

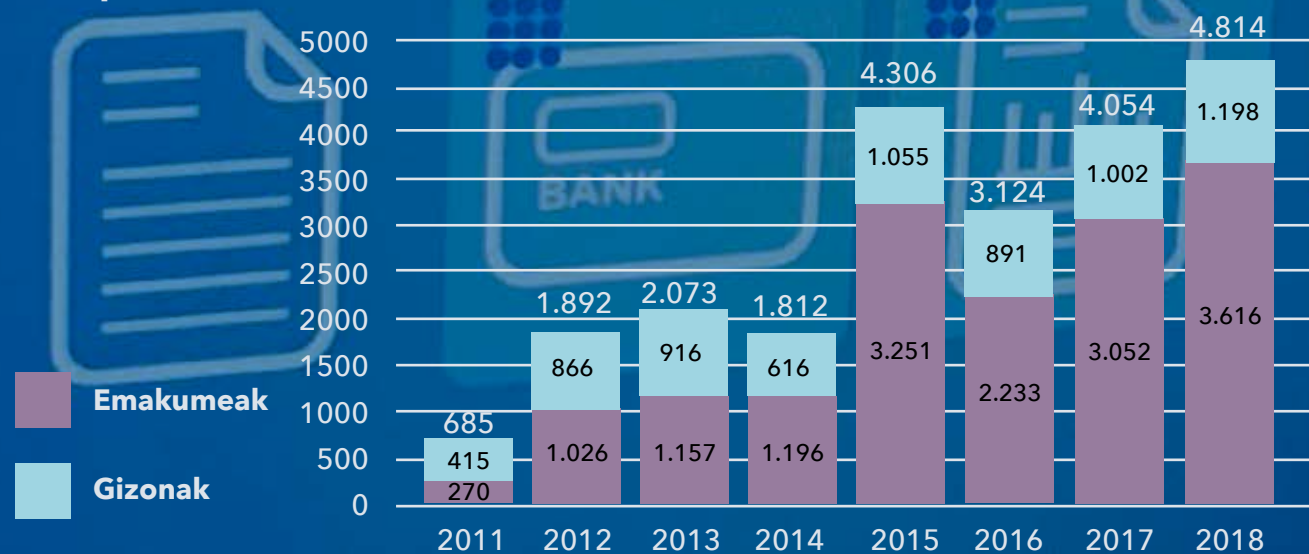
Metaposta zerbitzuaren alta edozein KZgunea zentrotan egin daiteke.

Lurraldea	Eskatutako Metapostak	Emakumeak	Gizonak
Araba	1.243	932	311
Bizkaia	2.457	1.813	644
Gipuzkoa	1.114	871	243

Datu aipagarri moduan, esan behar dugu 2018ko Metaposta eskaeren % 75 emakumeenak izan direla; eta, % 25, gizonenak.



## Eskatutako Metapostak



# IZENPE HERRITARREN ZIURTAGIRIA



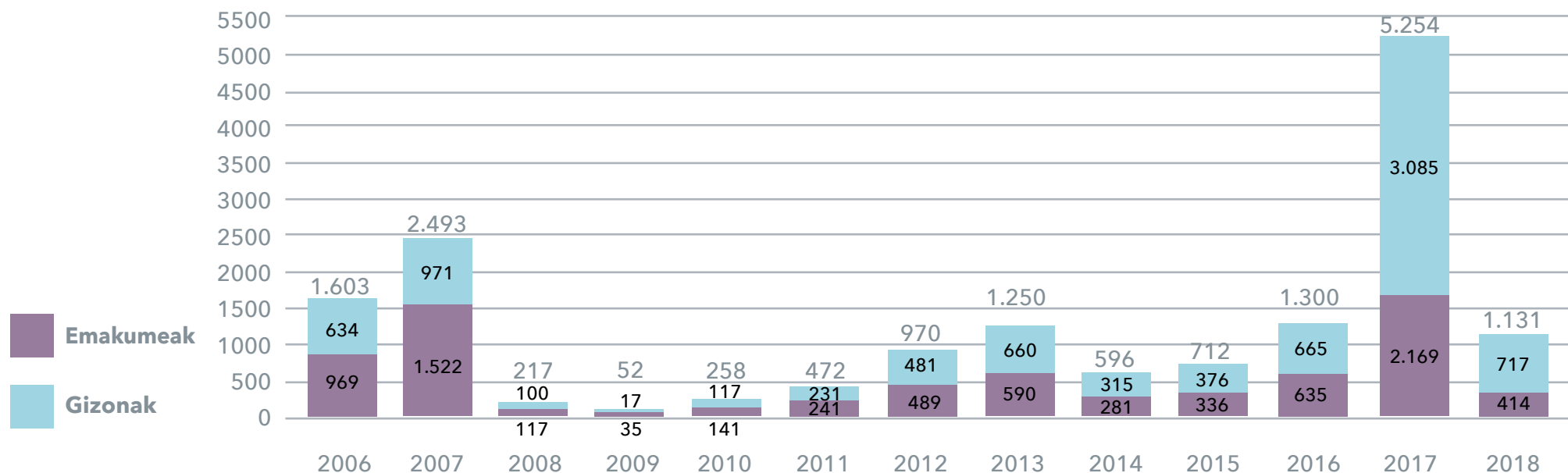
KZguneaz kanpoko zerbitzuak

Izenpe ziurtagiri honek titularrari aukera ematen dio administrazioekin (udal, foru, erkidego zein estatu mailakoak) edota zerbitzu pribatuekin harreman telematikoak izateko. Ziurtagiri hori 40 KZgunea zentrotan izapidetu da martxora arte. Data horretatik aurrera, Izenpek beste ziurtagiri bat sustatu du: B@KQ.

Lurraldea	Eskatutako Izenpe Ziurtagiriak	Emakumeak	Gizonak
Araba	65	29	36
Bizkaia	631	210	421
Gipuzkoa	435	175	260

Datu aipagarri moduan, esan behar dugu 2018ko Izenpe Herritarren Ziurtagiriaren eskaeren %37 emakumeenak izan direla; eta, %63, gizonenak.

## Eskatutako Izenpe Ziurtagiriak





Izenperen zerbitzu honi esker, herritarrek beren burua identifika-tu, egiaztatu eta elektronikoki sinatzeko aukera dute, hardware edo software espezifikorik eduki beharrik gabe.

Datu aipagarri moduan, esan behar dugu 2018ko B@KQ eskae-ren %57 emakumeenak izan direla; eta, %43, gizonenak.



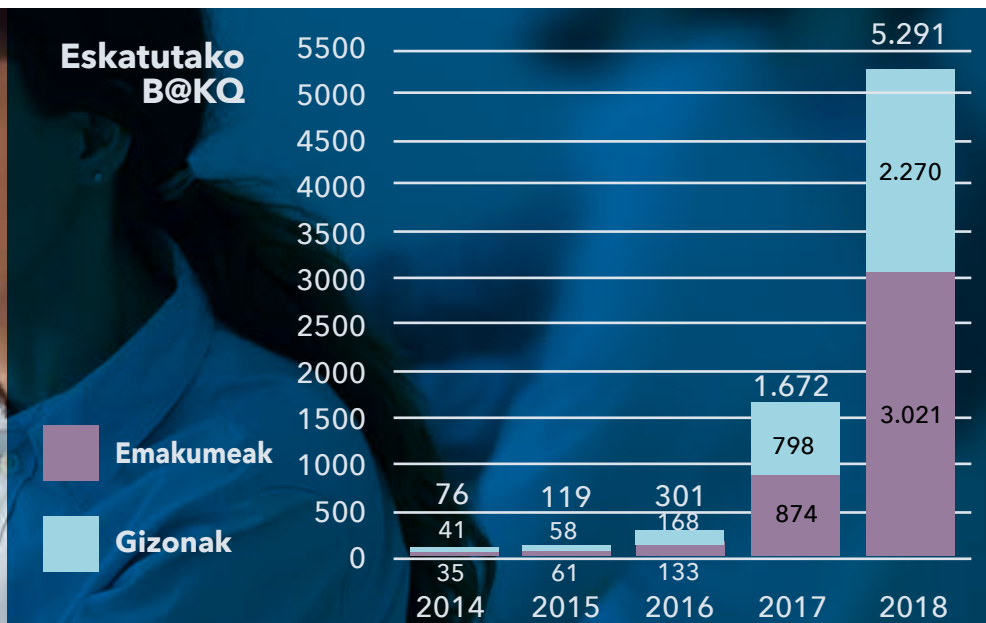
B@KQ honela osatua dago:

- Identifikatzaile bat: eskatzailearen NAN edo AIZ zenbakia.
- Pasahitz bat.
- 16 posiziotako koordinada jokoa.
- Kalifikatutako ziurtagiri bat, gordailu zentralizatu batean eman dena eta sinatzeko erabiliko dena.

Euskal administrazioen zerbitzuetan kontsultak eta online izapideak egiteko aukera ematen du.

B@KQ zerbitzuaren alta edozein KZgunea zentrotan egin daiteke.

Probintzia	Eskatutako B@KQ	Emakumeak	Gizonak
Araba	582	330	252
Bizkaia	2.826	1.650	1.176
Gipuzkoa	1.883	1.041	842





## LANKIDETZAK

1 Espazioa lagatzea: KZgunearen azpiegitura osoa laga daiteke (aretoa, konexioa eta ordenagailuak) eta lankidetzak hori eskatzen duten erakundeak arduratzen dira formakuntza emateaz.



2 Espazioa eta hezitzaileak lagatzea. Kasu honetan, KZguneak azpiegitura eta hezitzaileak lagatzen ditu, eskatzaileei formakuntza emateko.

## HELBURU PARTEKATUAK



Lankidetzak

KZgunean beren kabuz datozen erabiltzaileen zerbitzua ematen zaie, baina ez hori bakarrik; hainbat erakunderekin ere lan egiten da, kolektibo zehatzei formakuntza ekintzak helarazteko asmoz.

2018An, KZguneak 19 erakunderekin lan egin du, guztira, eta horren ondorioz 8.132 pertsonak jaso dute formakuntza, 1.122 ikas-taroren bidez.

KZgunean egindako saioak bi eratakoak izan daitezke:



2013An KZgunea Lanbiderekin hasi zen elkarlanean, eta 2018ra arte mantendu da harreman hori indarrean. Ekimen horren helburua enplegu bila ari diren pertsoneri oinarrizko formakuntza ematea da. Pertsona horiek tresna digitalak eta Lanbideren web ataria erabiltzeko formakuntza jasotzen dute, horrela, Lanbideren inguruko gestioak burutu ditzakete bulegora bertara joan beharrik gabe.

## LANBIDERI LAGUNTZA EMATEA

KZguneak hezitzaileen esperientzia eta espazioa bera lagatzen ditu oinarrizko formakuntza jardura horietarako. "Hastapen tailerra" deitzen zaio ikastaro horri. Beste lankidetzatza ildo bat KZgunea zentroen lagapena da: kasu honetan, Lanbideko langileak dira erabiltzaileei formakuntza emateaz arduratzen direnak eta lana bilatzera bideratutako formakuntza espezifikoak ematen dute. Hala adierazten du ikastaroaren izenak: "Enplegu-bilaketarako orientabidea".

## ENPLEGAGARRITASUNARI LAGUNTZA EMATEKO BALIABIDEAK

Lanbiderekin batera enplegagarritasuna lantzeko daukagun hitzarmena ez da bakarra; beste erakunde batzuekin ere aritzen gara, hala nola:

**Behargintza:** KZgunea zentro eta hezitzaileen eskutik, ekintzailetzarekin erlazionatutako ikastaroak ematen dira.

**Sartu:** KZgunearen espazioa lagatzen da enpleguaren bilaketara bideratutako ikastaroak emateko.

Ikastaroaren izena	Egindako ikastaroak	Formakuntza jasotako emakumeak	Formakuntza jasotako gizonak
Hastapen tailerra	234	849	788
Enplegu-bilaketarako orientabidea.	31	114	94

Lankidetzatza	Egindako ikastaroak	Egindako orduak
Behargintza	31	485,5
Sartu	5	1.357,5

# UDALAK



Lankidetzak

Udalak izan dira, aurreko urteetan legez, KZgunea gehien eskatu dituztenak. Guztira, 191 ikastaro egin dira. 813 emakume eta 751 gizon bertaratu dira horietara.

KZgunea zentroen azpiegiturak erabiltzeko Udalek egindako eskaeren artean, aipatu behar da pertsona nagusiei zuzendutako formakuntza jarduerak izan direla nagusi. Kasu gehienetan, KZgunea zentroetako hezitzaileek emandako oinarritzko ikastaroak dira.

KZgunearen zerbitzuak eskatzen dituzten beste pertsona batzuk ekintzaile eta merkatarien kolektiboetako kideak dira. Erakundeetako askok KZgunea zentroetako aretoak eskatu dituzte merkatarientzako formakuntza emateko, kanpo zerbitzuen bidez.

Gainera, enplegu bila ari diren pertsonentzako Lanbiderekin batera jarduerak egiten diren moduan, Udalek ere pertsona horien laneratzea sustatzeko helburua duten formakuntzak emateko eskatu dituzte KZguneak.

Lurralde Historikoez ari bagara, Bizkaia da formakuntza-jarduera gehien eskatu dituen; ondoren Gipuzkoa, eta azkenik Araba.

IKASTAROAK		
Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
38	108	45





Gizarteratzea oso garrantzitsua da KZgunearentzat; horregatik, KZgunean desgaitasuna eta aniztasun funtzionala duten pertsonen alde lan egiten duten erakundeekin lan egiten dugu, pertsona horiei formakuntza emateko. Formakuntza-jarduera horiek hiru Lurralde Historikotan egiten dira eta horietako bakoitzean parte-hartzaile desberdinak daude.

**Arabako Zentro Okupazionalak.** Adimen-desgaitasuna edota laguntza behar orokorrak dituzten pertsonen arreta ematen zaie. KZguneak pertsonen arabera egokitutako formakuntza jarduerak emanez lan egiten du, edota Gasteiz eta Laudioko KZgunea zentroen lagapenaren bidez.

**Lantegi Batuak** irabazi asmorik gabeko erakunde bat da. Adimen-desgaitasuna duten Bizkaiko pertsonentzako lan aukera egokituak sortzen ditu, beren bizi-kalitatea hobetu eta garapen pertsonala bideratzeko. Kasu honetan, Arabako gainerako zentro okupazionaletan legez, jendearen beharrezanetara egokitutako formakuntza eman da.

**FEVAS** gizarte ekimeneko erakunde bat da, irabazi asmorik gabekoa, eta adimen-desgaitasuna edota garapen-desgaitasuna duten pertsonen eta beren senideen eskubideak sustatzea du helburu. Kasu honetan, Bizkaiko zentroak laga dira, adimen-desgaitasuna duten pertsonen oinarrizko formakuntza emateko.

## DESGAITASUNA DUTEN PERTSONEN FORMAKUNTZA EMATEA

**Atzegi** adimen-desgaitasuna duten pertsonen alde lan egiten duen Gipuzkoako elkarte bat da. Jardueretako bat Atzegiko monitoreek eurek egiten duten formakuntza da. Horretarako, KZgunea zentroko ordenagailuak erabiltzen dituzte.

**Afises** adimen-desgaitasuna duten pertsonen Sestaoko elkarte bat da. KZgunearen bidez hainbat formakuntza-saio burutu dira Sestaoko zentroan, elkarteko pertsonekin.

### IKASTAROAK

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Arabako Zentro Okupazionalak	120		
Lantegi Batuak		2	
FEVAS		5	
ATZEGI			10
Afises		2	



# GAIXOTASUN MENTALA DUTEN PERTSONAK

KZguneak adimen-desgaitasuna duten pertsonen formakuntzan lan egiten du, baita gaixotasun mentala duten pertsonentzako formakuntza-jarduerak prestatzen ere. Aurten, Gipuzkoako eguneko ospitalearekin lan egin dugu.

IKASTAROAK			
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa

Eguneko ospitalea 3



# MIKROENPRESA DIGITALA ETA INPLANTALARIS

Autonomo eta enpresa txikiei zuzendutako bi proiektu horiek SPRIk zuzenduak dira.

Biek, Mikroenpresa Digitala eta Inplantalarisek eskatu dute KZgunea zentroko aretoen lagapena formakuntza ekintzak burutzeko, batez ere, eguerdiko ordutegian, formakuntzaren hartzaileei erraztasunak emateko. Mikroenpresa Digitalaren kasuan, KZguneak zentroak eta Moodle formakuntza plataforma ere laga ditu, edukiak sortu eta argitaratzeko.

	IKASTAROAK		
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Mikroenpresa Digitala	83	184	127
Inplantalaris	6	29	11

# BESTELAKO LANKIDETZAK

KZgunea zentroetan urtez urte egiten diren beste lankidetzak batzuk burutu dira, hala nola CEPA, HABE, +55 edota Gizarte Zerbitzu Integralak (GZI).

	IKASTAROAK		
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
CEPA		2	
HABE	1	1	1
SSI		7	
+55			1

# BESTELAKO LANKIDETZAK

KZgunearentzako garrantzitsuena ez da soilik urtez urte lankidetzak mantentzea, baizik eta berriak sortzea, eta 2018a oso urte emankorra izan da zentzu horretan. KZgunea zentroetan izan ditugun lankidetzak honakoak izan dira:

- **Harrera Zentroak.** Gipuzkoako Lurralde Historikoko hainbat lekutan KZgunea zentroak eskatu dira, errefuxiatuei formakuntza emateko. Lankidetzak hori 2018aren amaieran hasi zen eta 2019an zehar jarraituko du.
- **Pertsona nagusien Bizkaiko elkarteentzako formakuntza.** Nagusiak elkarteak formakuntza emateko aukera eskatu du, pertsona nagusiek Eusko Jaurlaritzako izapideak online egiten ikasteko, B@KQ eredu erabiliz. Eskara hori Eusko Jaurlaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernuko



Sailaren Administrazio Erregistroen eta Tokiko Administrazioekiko Harremanen Zuzendaritza eta Administrazioa Hobetzeko, Berrikuntzarako eta Herritarrenganako Arreta Zuzendaritzaren bidez egin zuen eskaera hori.

- **Ok en Casa.** Mendekotasuna duten pertsona nagusiei arreta ematen dieten zainzaileei formakuntza ematea, gailu mugikorren bidez lan egiteko. OK en casa izeneko proiektua Gipuzkoa Foru Aldundiaren eta Vocento taldearen eskutik sortutakoa da eta mendekotasuna duten pertsonak zaintzen dituzten pertsonentzako aplikazio bat sortu dute. App hori erabiltzen ikasteko asmoz, gailu mugikorraren inguruko formakuntza eman da KZgunean.

IKASTAROAK			
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Harrera Zentroak			1
DACIMA		30	
OK en casa			4

# ALBOAN

Euskal Autonomia Erkidegoan eta Nafarroan partaidetza daukan garapenerako lankidetzako GKEa da. 2016aren amaieran, KZguneak eta Alboan elkarteak lankidetzak-akordio bat sinatu zuten, "Gatazkarik gabeko teknologia" izeneko kanpainan laguntzeko.

Kanpaina horren helburu nagusia zera da: herritarrei jakinaraztea Kongoko Errepublikako Demokratikoko gerraren eta gure tablet, ordenagailu eta mugikorraren artean dagoen erlazioa; eta tresna horiek birziklatzearen inguruko kontzientzia sortzea, batez ere, mugikorre dagokienez. Horretarako, KZgunea zentroetan postontzi batzuk daude eta bertan utzi daitezke.



# PROIEKTUAK

## CONECTAJOVEN

KZgunea proiektuaren baitan, 2018ko bigarren seihilekoan, proiektu berri batean lan egin dugu. Gobernantza Publiko eta Autogobernu eta Hezkuntza sailen arteko esperientzia bateratua izan da eta Gasteizen jarri da martxan, euskal hiriburuaren lankidetzarekin.

Ekimen hori, ConectaJoven izenekoa, Kataluniako erakunde baten laguntzarekin garatu da: Fundación Esplai. Esperientzia handia dauka mota honetako programen garapenean, beste Autonomia Erkidego batzuetan ere martxan jarri baitituzte.

Proiektu hau belaunaldi arteko esperientzia bat da, gizarte eta hezkuntza arlokoa. 15 eta 19 urte bitarteko gazteek smartphonerako berehalako mezularitza tailerrak eman zituzten, beren inguruko pertsona helduei zuzenduak.

Hauek dira proiektuaren helburu nagusiak:

- Gaitasun digitalak hobetzeko helburua duten formakuntza jardueretan gazteen parte-hartzea sustatzea.
- Helduak eten digitaletik ateratzea, ICTak (informazioaren eta komunikazioaren teknologiak) probetxuz erabiltzea eta teknologia modu arduratsuan erabiltzea bermatzea.

Belaunaldi arteko tailerretan Gasteizko 5 ikastetxetako 62 gaztek hartu dute parte (IES Federico Baraibar BHI; IPI Sansomendi; IES Los Herrán BHI.; CIP Samaniego IPI; IES Mendebaldea BHI). Jarduera horiek Gasteizko auzo etxeetan kokatutako KZgunea zentroetan burutu ziren; zehazki, Hegoalde, Iparralde eta Lakuan kokatutakoetan. Tailer hauetan, guztira 121 helduk hartu dute parte.

Parte hartu duten ikastetxeak eta gazte kopuruak honakoak izan dira:

## BIDE BERRIAK IREKIZ



Proiektuak

Ikastetxea	Neskak	Mutilak
IPI SANSOMENDI	7	5
IES LOS HERRAN BHI	8	5
CIP SAMANIEGO IPI	2	3
IES FEDERICO BARAIBAR BHI	13	3
IES MENDEBALDEA BHI	5	11
GUZTIZKOA	35	27





# CONNECTAJOVEN

'ConectaJoven' proiektua bi fasetan garatu da eta itxiera ekitaldi bat izan du:

- **Lehenengo fasea:** Fase honetan, hezitzaileek 18 orduko formakuntza eman dute gazteekin. Gaitasun sozial eta digitalak landu dira, pertsona nagusiei tailerrak ematera bideratuta.
- **Bigarren fasea:** bi hilabetez (azaroa eta abendua) belaunaldi arteko tailerrak egin ziren. Gazteek teknologiaren inguruko edukiak irakatsi zituzten, kasuan honetan, Whatsapp aplikazioaren erabilera, Lakua, Iparralde eta Hegoaldeko KZgunea zentroetan.
- **Itxiera ekitaldia:** Aurreko faseak bukatuta, parte-hartzaile guztiak leku berean elkartu ziren, heldu zein gazteak, eta diplomak banatu ziren. Kasu batzuetan, formakuntzan parte hartu dutela egiaztatzeko; eta, beste batzuetan, tailerretan parte hartu dutela egiaztatzeko.

KZgunea Zentroa	Emakumeak	Gizonak
Vitoria-Gasteiz: Lakua	30	24
Vitoria-Gasteiz: Iparralde	23	15
Vitoria-Gasteiz: Hegoalde	13	16
<b>GUZTIZKOA</b>	<b>66</b>	<b>55</b>



# PATHWAYS4EMPLOY

**Pathways for employ izenekoa Erasmus+ programaren barruan barne hartutako ikerketa proiektu bat da, Europa mailakoa.**

Helburu nagusia zera da: telelana egiten duten pertsonen eta ekintzailen enplegagarritasunari laguntzea, DigComp esparruaren araberako eskumen digitalak ebaluatuz.

Horretarako, gaitasun digitalen autodiagnostikorako tresna bat diseinatu da, bi profil profesionaletan banatuta. 2018An zehar, KZguneak 2 profil horien ebaluazioari dagokion plataforma probatzen aritu da. Horren bidetik, ebaluazioak profil bakoitzaren gaitasunen arabera egokitu ditu, eta diseinua eta erabilgarritasuna ere landu ditu.

KZguneak, PathwaysForEmploy proiektuaren garapenerako erakunde laguntzailea den heinean, etorkizunera begirako proiektu estrategiko honen aurkezpen ekitaldia bideratu zuen, Gasteizko Elizbarrutiaren Mintegiaren Ikasgela Digitalean. Hainbat erakundek parte hartu zuten:

- Egibide, Eneko Martinezekin. Enpresa eta Ekintzailera, Laneko Formakuntza eta Orientazioko irakaslea.
- SPRI taldea, Iñaki Suárezekin. Informazioaren gizartearen ardurduna.
- Ibermatica, Roberto Lejarzegirekin. Aholkularia. Plataforma eta proiektua aurkezteko lanetan.
- Tecnalía Research & Innovation, Iker Martínez de Soriarekin. IT arloko Lehiakortasun Arloa.
- KZgunea, Mercedes Vaquerorekin. Azpiegitura eta Sistemen Arloa.



Proiektua Tecnalía Research & Innovation erakundeak zuzendua dago, eta KZgunearen eta beste erakunde batzuen parte-hartze aktiboa izan du, hala nola Informazio eta ezagutzaren Andaluziako partzuergoa “Consortio Fernando Ríos”, Fit the ICT Talent Pipeline (Irlanda), The Institute of Entrepreneurship Development -iED- (Grecia), SIA DMG (Lituania) eta Telecenter Europe (Belgika).





## P R E S E N T Z I A

### Enpleguaren sustapena Santurtzin

Aurten, KZguneak Enplegua Sustatzeko Santurtziko III. Astean parte hartu du. Dorretxean izan zen, urriaren 23tik 27ra. Ekimen hori Santurtziko Udalak sustatu zuen, eta KZguneari eskatu zitzaion parte hartzeko. Informazioa emateko stand bat jarri zen eta bertaratutako guztiek aukera izan zuten herritarrei IKTen inguruan eskaintzen zaien formakuntza-aukera zabala ezagutzeko, bereziki, lana bilatzen ari diren pertsoneri, laneratze-prozesu eraginkor bat burutzea aldera.

## EKIMENEI BABESA EMATEA



### Gasteizko Gabonetako Haur Parkea

Gasteizko Udalarekin elkarlanean, KZguneak Hegoalde auzo-etxeko zentroa laga zuen haurrek ordenagailuak erabili eta instalatutako jokoekin gozatzeko, hala nola: Omnitux, Supertux, Supertuxkart, Neverball, beste batzuen artean...

### Zientziaren astea Etxebarrin

Zientziaren astea 2018ko azaroaren 5etik 11ra egin zen Etxebarrin. Helburu nagusia herritarrei teknologiaren eta zientziaren aurrerapenen berri ematea da. Aste hori baliatuz eta Udalarekin elkarlanean, KZguneak instalazioak eta hezitzaileak eskaini zituen "Zure Smartphonea prest izan" hitzaldia emateko.





KZgunea sarean

# ZUREKIN KONEKTATUTA

Erabiltzaileek KZguneari buruzko informazio osoa ikusteko erreferentziarako lekua honakoa da: [www.kzgunea.eus](http://www.kzgunea.eus). Bertan, erraz aurki daiteke KZgunea zentroetako zerbitzu eta zentroen inguruko informazioa, formakuntza eskaintza, izapideak egiteko moduak...

## KZGUNE A SAREAN

### KZGUNE A WEBGUNE A: [www.kzgunea.eus](http://www.kzgunea.eus)

Era berean, KZguneak erabiltzaileen portaera kontutan hartzen du. Urtez urte handituz doa Smartphone edo Tabletaren bidez sartzen den erabiltzaile kopurua, kopuru osoaren % 5.



**1.100.000 bisita baino gehiago 2018an**

### KZGUNE A App

Gailu mugikorren erabilera handituz doala ikusita, KZguneak erabiltzaileen beharrezan erantzun nahi izan die, bere APP eguneratuz. Honen ondorioz, aplikazioaren erabilera gero eta handiagoa dela nabarmendu da.



**70.000 bistaratze baino gehiago**



## YouTube

Gure YouTubeko kanalean, teknologia berrien bidez herritarren ahalduntzea sustatzen duten IKTen inguruko bideo eta tutorialak argitaratzen dira aldian-aldian. 2018ko emaitzak ikusita, mota horretako edukiak partekatzen jarraitzeko asmoa daukagu.

Erreproduzioak: 116.000 (%393ko hazkundera 2017arekiko)

Harpidedunak: 2.600 (%333ko hazkundera 2017arekiko)

 [www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo](http://www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo)

# ZURE ESANETARA GAUDE

KZgunearen xede nagusia zerbitzuak herritarren esku jartzea eta teknologia berrien inguruko informazio garrantzitsua partekatzea da, betiere, hurbiltasunez eta erraztasunak emanez.

## KZgunearen bloga

Sarrera kopurua handitu eta lantzen diren gaiak ugaritu egin dira; horrekin guztiarekin, KZgunearen blogak hazten jarraitu du 2018an.

Saioak: 300.000 (%279ko hazkundera 2017arekiko)

Erabiltzaileak: 270.000 (% 284ko hazkundera 2017arekiko)

Orrietako bisita kopurua: 365.000 (%268ko hazkundera 2017arekiko)



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

## Twitter eta Facebook

Twitter eta Facebook funtsezko tresnak dira oraindik ere KZgunearen zerbitzuen eta interesgarriak diren beste batzuen zabalpenean. Trafiko guztia webgunera bideratzen da:

[www.kzgunea.eus](http://www.kzgunea.eus).

Twitter eta Facebook tresnen bidez KZguneak sortzen dituen eduki guztiak bideratzen dira. Sare sozial horien bidez, KZguneak albiste, ikastaro, bideo eta abarren berri ematen du. 6.000 jarraitzaile baino gehiago dituzte; horrek bermatzen du egiten den zabalkunde lana.



[www.facebook.com/kzgunea](http://www.facebook.com/kzgunea)



[www.twitter.com/kzguneatic](http://www.twitter.com/kzguneatic)

## HEDAPENA

Mailing bidezko metodoa da Internet bidez komunikatzeko modurik zuzenenetako bat. Harpidedunekin harremanetan egoteko modu horren bidez, zerbitzuen eta nobedadeen berri eman daiteke.

Hilean behin, KZguneak buletin orokor bat bidaltzen du, planifikatuta dauden urruneko ikastaroen, azken albisteen eta blogeko sarreren berri emateko. Erabiltzaileen harrera onaren adierazgarri nagusienetako bat zera izan da: jakinarazpen horiek bidali eta hurrengo egunetan alta berriak izan direla itxaron-zerrendetan.

Era berean, tresna honen bidez, bidalketak taldeka banatu ditzakegu, ekintza eremuaren arabera; horrela, KZgunearen eduki desberdinen zabalkunde ordenatua eta eraginkorra egin daiteke.

Buletinak bidaliz, KZguneak harpidedunekin komunikazioa mantentzeko aukera dauka, beren interes eta lehentasunetara egokitzeko.

## 50 kanpaina pertsonalizatu baino gehiago 50.000 harpidedun baino gehiago





## K A L I T A T E A

# KALITATEZKO ZERBITZUA, ZUGANDIK GERTU

KZgunea proiektuaren hasieratik, kalitate sistema eraginkor baten aldeko apustua egin zen, bermeak eskaini ahal izateko. Hori dela eta, 2002an, urtebeteko ibilbidearekin, lehenengo Kalitate Plana sortu zen. Horren ondorioz, ISO 9001:2000 ziurtagiria lortu zuen KZguneak, AENOR erakundearen eskutik.

Urtez urte, AENORen araua berretsiz, Kalitate ziurtagiria berriztatzen joan da KZgunea, EJI Eren Berrikuntza eta Kalitaterako Kudeaketa sistemaren barruko eskakizun moduan. 2018ko ekainean berriz ere berrizatu da, kasu honetan, ISO 9001:2015 arauarekin.

Berriztatze horren ondorioz, KZguneak IQNet Ziurtagiriak dituzten organismoen Nazioarteko Sareko diploma jaso du. Diploma horrek ISO 9001:2015 araua ezarri eta aplikatzen dela egiaztatzen du, munduko edozein herrialdetan.



# ZERBITZU-KARTA

Zerbitzu-kartaren helburua zera da: erabiltzaileei proiektuak ematen dituen zerbitzuen berri ematea eta jendearen eskakizunak betetzeko dagozkion konpromisoak lortzea. Eskakizun horiek urtean zehar jasotzen dira eta banaka tratatzen dira, zerbitzu berriei forma eman eta dagoeneko daudenak hobetzeko.

Konpromiso eta gardentasunaren adierazgarri, **2009**an, KZguneak bere lehenengo zerbitzu-karta argitaratu zuen, AENORek egiaztatua, UNE 93200:2008 arauaren bidez.

Lehen argitalpen honetatik, hurrengo 10 urteetan, zerbitzu-kartaren 5 edizio desberdin argitaratu dira. Edizio horietako bakoitzak 2 urteko indarraldia dauka konpromisoei dagokienez, eta helburuak urtez urte errebisatzen dira.

**2018**ko ekainean, AENORek 2017-2018 urteetarako argitaratutako KZgunearen zerbitzu-karta ziurtatu zuen, UNE 93200:2008 arauaren bidez.

Zerbitzu-karta hobetzeko xedez, **2015**ean, KZguneak erronka berri bati aurre egin nahi izan zion, Q-epearen parte izanez. Sare horren barruan, kudeaketa bikaintasuna lortu eta mantentzeko konpromisoa duten Euskadiko erakundeak biltzen dira. Urte horretan bertan, KZgunearen zerbitzu-kartak Q-epearen diploma lortu zuen, sareko hainbat erakundetako kideek egindako ebaluazio baten ostean.

**2017**An, Q-epeako talde batek berriro ere ebaluatu zuen KZgunearen zerbitzu-karta, emaitza positiboarekin, eta berriro ere entregatu zitzaion diploma.



Kalitatea



CDS-2009/0001



# KONPROMISOEN URTEKO EMAITZA:

KZgunearen konpromisoa	Emaita (urteko batez bestekoa)
Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 34 aurrez aurreko ikastaro edukitzea urtean.	38
Aurrez aurreko ikastaroetan, gutxienez, 65.000 formakuntza-ordu edukitzea.	63.362
Erabiltzaileen %88 aurrez aurreko formakuntza-zerbitzuarekin pozik egotea.	%94,11
Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 15 urruneko ikastaro edukitzea urtean	21
Tutoretzapeko urruneko ikastaroetan, gutxienez, 1.300 formakuntza-ordu edukitzea.	1.832
Erabiltzaileen %80 urruneko formakuntza-zerbitzuarekin pozik egotea.	%84,9
Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 10 autoformakuntza ikastaro edukitzea urtean.	10
Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 6 hitzaldi edukitzea urtean.	7
Gutxienez, 130 hitzaldi ordu edukitzea.	146
Erabiltzaileen %92 tutoretza zerbitzuarekin pozik egotea.	%95,1
Erabiltzaileen %92 zentroko langileen eskutik jasotako informazio eta arretarekin pozik egotea.	%97,2
Erreklamazioen %100 erantzun diegu 20 laneguneko epean.	%99,27
KZgunearen webgunean argitaratuta dagoen langileen presentzia-ordutegiaren %95 beteko dugu.	%98,01
Markatutako ordutegian joaterik ez badugu, webgunean emango dugu %100ean horren berri.	%99,75
Hilean, gutxienez, 6 post/sarrera argitaratuko ditugu gure blogean.	12
Hilean, gutxienez, intereseko 2 albiste argitaratuko ditugu gure webgunean.	2
Urtean, gutxienez, 8 newsletter bidaliko dizkizuegu, KZguneako zerbitzu eta jardueri buruzko nobedadeen berri emateko.	8
Erabiltzaileen %80 KZguneako zerbitzu eta jardueri buruzko nobedade guztien sustapenarekin pozik egotea.	%88,4

# GOGOBTETZE-INKESTA

Erabiltzaileen gogobetetze-maila ezagutzeko asmoz, KZguneak inkesta bat egin zuen 2018aren amaieran. Erabiltzaileak hautatzeko, telefono bidezko inkesta egin zuten artean, proiektuak eskainitako zerbitzuren batean parte hartutako pertsonak aukeratu ziren. Laginketa proportzionala aplikatu zen, inkesta egin zuten pertsonak alta eman zuten lurraldeak kontuan hartuz, lurralde historiko bakoitzaren ikuspegia izateko asmoz.

Galdetegiak hainbat helburu planteatzen ditu, honako ataletan banatuta:

- Zerbitzuaren balorazio orokorra
- Zentroko hezitzaileak
- Aurrez aurreko baliabide eta baliabide elektronikoen bidez eskainitako informazioa.
- Honako zerbitzuen inguruko iritzia galdetzea:
  - Aurrez aurreko formakuntza
  - Urruneko formakuntza
  - Hitzaldiak
  - Tutoretzak
  - Sare sozialak

2018ko gogobetetze-inkestan lortutako datuak

Zerbitzuaren balorazio orokorra	2018ko gogobetetze-portzentajea <sup>1</sup>
KZguneko langileen aldetik jasotako arreta eta informazioaren inguruko gogobetetasuna	%97,2
Baliabide desberdinen bidez (posta elektronikoa, sare sozialak, webgunea, buletina) emandako nobedadeen sustapenaren inguruko gogobetetasuna.	%88,4
Eskainitako zerbitzuen inguruan zentroetan eskuragarria dagoen informazioaren gaineko gogobetetasuna (liburuxka, kartel eta abarren bidez).	%85,5
KZguneako eremu pertsonalaren gaineko gogobetetasuna	%93,6
<b>KZgunea zerbitzuaren balorazio orokorra</b>	<b>%93,7</b>
Araba	%94,4
Bizkaia	%92,7
Gipuzkoa	%94,8


<sup>1</sup> Asebetetze-portzentajea 3 eta 4 balioen arteko erantzunak eman dituzten pertsonen artean lortu da (1etik 4ra bitarteko eskalan).

Zerbitzu mota desberdinen balorazioa	Gogobetetasun portzentajea <sup>2</sup>
Aurrez aurreko formakuntzaren gaineko gogobetetasuna	%92
Urruneko formakuntzaren gaineko gogobetetasuna	%83,9
Hitzaldien gaineko gogobetetasuna	%92,8
Tutoretzen gaineko gogobetetasuna	%95,1
KZguneko Sare Sozialen gaineko gogobetetasuna	%95,6

<sup>2</sup> Asebetetze-portzentajea 3 eta 4 balioen arteko erantzunak eman dituzten pertsonen artean lortu da (1etik 4ra bitarteko eskalan).

# GOMENDATZE-INDIZEA

KZguneak NPS (Net Promoter Score) edo gomendio indizea aztertu du; hau da, zerbitzuaren erabiltzaileen fideltasuna neurtzeko erabiltzen den baliabidea. Emaitza oso positiboak lortu dira:

<b>KZguneak lortutako NPS maila</b>		<b>42,9</b>
<b>Pertsona sustatzaileak</b>		<b>%51,6</b>
<b>Pertsona neutroak</b>		<b>%39,7</b>
<b>Kontrako pertsonak</b>		<b>%8,7</b>

Pertsona sustatzaileak (%51,6) - Kontrako pertsonak (%8,7) = NPS (42,9)

# AURREKONTUA



Aurrekontua

Formakuntzaren zabalkundea

**2.705.701 €**

Kudeaketa-zentroa

**334.375 €**

Komunikazio-sarea

**192.323 €**

Garapen teknikoa eta etengabeko hobekuntza

**227.100 €**

EJI Eren azpiegitura

**397.204 €**

Zentroetako ekipamendu informatikoa

**443.297 €**





KZgunea kudeaketa-zentroa  
Tomas Zumarraga Dohatsua 71, 2  
01008 Vitoria-Gasteiz  
+34 945 016 100

[kzc@kzgunea.net](mailto:kzc@kzgunea.net)  
[www.kzgunea.eus](http://www.kzgunea.eus)

