



**Gizarte
digitalki
aurreratu
batentzako
bultzada**

2019ko MEMORIA





01	AURKEZPENA	4
02	GURE SAREA	5
03	KZGUNEAREN ZERBITZUAK	9
04	KANPOKO ZERBITZUAK	16
05	LANKIDETZAK	19
06	PROIEKTUAK	26
07	PRESENTZIA	31
08	KZGUNEA SAREAN	32
09	KALITATEA	35
10	AURREKONTUA	40



Konpetentzia digitaletan ahalduntzea

Azkeneko 18 urteetan, KZgunea izan da teknologia berrietara gero eta gehiago egokitutako gizarte bat eraikitzeko motorretako bat, eta, xede hori lortzeko, formakuntza integrala baliatu du, guztia ere autonomia pertsonal handiagoa bultzatuz.

Lurralde historiko osoan zabalduzako zentro-sare baten bidez eta udalekin zein inplikaturiko gainerako erakunde publikoekin orpoz orpo lankidetzan, KZgunea proiektua herritarrengana gerturatu da, eta laguntza eskaintzen du eten digitala gainditzeko.

Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak (EJIE, SA) antolatzen eta koordinatzen ditu proiektu hau mamitzeko beharrezko egiteko guztiak, Eusko Jaurlaritzako Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saileko Informatika eta Telekomunikazioetako Zuzendaritzak gainbegiratuta.



246 zentro esku-eskura

- 112 zentro (%45,6)
- 8 ordu egunean: 23
- 4 ordu egunean: 16
- JEE*: 73



BIZKAIA

GIPUZKOA

ARABA/ÁLAVA

- 82 zentro (%33,3)
- 8 ordu egunean: 18
- 4 ordu egunean: 16
- JEE*: 48

- 52 zentro (%21,1)
- 8 ordu egunean: 4
- 4 ordu egunean: 9
- JEE*: 39

*JEE: jarduera-eskaeretara egokituta.

-16 urte
293 (%0,8)



145 emakume

148 gizon

16-25 urte
2.897 (%7,6)



1.651 emakume

1.246 gizon

26-35 urte
5.806 (%15,2)



3.620 emakume

2.186 gizon

36-45 urte
9.008 (%23,5)



5.625 emakume

3.383 gizon

46-55 urte
9.108 (%23,8)



5.388 emakume

3.720 gizon

56-65 urte
5.884 (%15,3)



3.253 emakume

2.631 gizon

+65 urte
5.309 (%13,8)



2.814 emakume

2.495 gizon

Herritar parte-hartzaileak

Pertsona aktiboak guztira 2019an:

38.305



22.496 emakume
[%58,7]



15.809 gizon
[%41,3]

-16 urte
126 (%0,9)

47 emakume
79 gizon

16-25 urte
2.375 (%17,4)

1.288 emakume
1.087 gizon

26-35 urte
2.793 (%20,5)

1.703 emakume
1.090 gizon

36-45 urte
2.826 (%20,8)

1.665 emakume
1.161 gizon

46-55 urte
2.427 (%17,8)

1.386 emakume
1.041 gizon

56-65 urte
1.816 (%13,3)

982 emakume
834 gizon

+65 urte
1.262 (%9,3)

671 emakume
591 gizon

KZgunea, zuregandik hurbil

Erabiltzaile
berriak guztira
2019an:

13.625

7.742 emakume
[%56,8]

5.883 gizon
[%43,2]

Segurtasunaren aldeko apustua



Eskura diren baliabideak:

Guztira ditugun 2.244 ordenagailuetatik 857 egunean zortzi orduz irekita egoten diren zentroetan daude; beste 620 ordenagailu, egunean lau orduz irekita egoten direnetan; eta gainerako 767 ekipoak, berriz, eskatu ahala irekitzen direnetan. Guztiak ere software seguru eta egonkorragoarekin eguneratu dira.



I+Ga:

Ubuntu sistema eragilearen bertsio berria garatu da, KZgunearen ingurunerako pertsonalizatuta. Dagoeneko baliozkotuta dago zabaltzeko, eta, hari esker, hobeto aprobetxatuko da instalatutako ordenagailuen errendimendua. Bestalde, zentroetan baliatzen diren aplikaziorik ohikoenen bertsioa eguneratu da, eta, ondorioz, erabilera efizienteagoa lortuko da.



Segurtasuna:

KZgunearen eta Eusko Jaurlaritzaren Informatika Sozietatearen Komunikazio Sailaren lanari esker, nabigazioan hasteko eta kudeatzeko sistema berri bat ezarri da, zeinak segurtasuna hobetzen baitu erabiltzaileak Interneten nabigatzen ari diren garaian.

Zurekin lerrokaturik

2019ko irailean, erabiltzaileen eskura ipini zen eduki-plataformaren bertsio eguneratua, garapen-taldeak KZgunearen plataforma hau berritzen egindako lanaren ostean. Orain hainbat urte software askearen alde hasitako babes-ildoari jarraikiz, KZguneak Moodle baliatzen du —ikasketa-edukiak kudeatzeko erreminta bat—, ikastaroetako edukiak argitaratzeko eta kokatzeko, bai aurrez aurreko formatuan, bai urruneko formatuan.

Aldaketa horretan, honako hobekuntza hauek hartu dira ardatz nagusi:



▪ **Segurtasuna:** Moodle erremintaren bertsioa eguneratu da, eta, hala, bermaturik geratzen da segurtasuna, baliatutako plataformari egonkortasuna ematen dioten eguneratze-ziklo bati jarraikiz.



▪ **Egokigarritasuna eta erabilgarritasuna:** Produktua bera ez ezik, herritarrei aurkezten zaien diseinua ere aldatu da, plataformara hainbat gailutatik sartu ahal izateko eta plataformaren erabilgarritasuna hobetzeko, guztia ere erabiltzaileek esperientzia sinpleagoa eta naturalagoa izan dezaten.



▪ **Funtzionalitatea:** Egindako eguneratzeari esker, batetik, lehendik zeuden funtzionalitateak hobetu dira, eta, bestetik, berriak gehitu ditugu, etorkizunean eduki erakargarriagoak sortzeko eta, hala, erabiltzaileen parte-hartzea sustatzeko.

Zure dispositiboa lehentasun

Nahiz eta PC tradizionalen erabilerak garrantzitsua izaten jarraitzen duen, gero eta nabarmenagoa da gailu mugikorren gaineko formakuntza behar dela. Itxaropen horiek betetzeko, KZguneak dibertsifikatu egin du PCetara eta telefono mugikorretara bideratutako ikastaroen formakuntza-eskaintza, baita bi munduak uztartzen dituen soluzio hibridoetako ere.

Ikastaro kopuruak, gailu motaren arabera

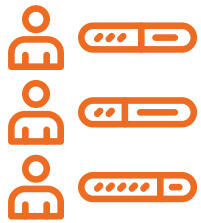
Gailu mota	Eskainitako ikastaroak
PC	43
Gailu mugikorrak	21
PCak eta gailu mugikorrak	12
Guztira	76

Gai interesgarriak

2019an zehar, KZguneak entzute aktiboaren aldeko apustua egin du, jakiteko zein ote diren herritarren bizitzan eragin handiena duten teknologia berriekin lotutako gaiak. Hori dela eta, berregituratu egin da KZgunearen ikastaroak eta hitzaldiak kategorizatzen den modua, kategoria horiek erabiltzaileen interesetara egokitzeko.

Ikastaro kopuruak kategoriaren arabera

Kategoria	Eskainitako ikastaroak
Enplegu-bilaketa	2
Komunikazioa	2
e-Administrazioa	4
Oinarrizko formakuntza	6
Irudia eta bideoa	8
Aisia eta entretenimendua	14
Ofimatika	6
Produktibitatea	13
Programazio eta garapena	2
Sare sozialak	10
Guztira	76



Zure premietara egokituriko formakuntza

KZguneak orotara 50.000 formakuntza-ordu baino gehiago eskaini ditu, eta hori du bermerik onena erabiltzaileek alor teknologikoan dituzten ezinegonak asetzeko. Horretarako, hainbat eredutan aurkezten du formakuntza-eskaintza, betiere baliagarritasun-baldintzetara eta eskatutako teknologietara egokituz.

KZgunearen formakuntza-plana da trebakuntzarako gakoetako biren ardatza:

Ikastaro mota	Orduak guztira	Parte-hartzaileak	Emakumeak	Gizonak
Aurrez aurrekoa	50.080	23.946	14.937	9.009
Urrunekoak	1.440	1.111	739	372
Hitzaldia	150	869	460	409
Tutoretzak	3.095	4.204	2.527	1.677
Guztira	54.765	30.130	18.663	11.467



Formakuntza-eskaintza:

Erabiltzaileen formakuntza teknologikoko premien gaineko entzute aktiboaren bidez, formakuntza-eskaintza zabal bat taxutu ahal izan da, zeinaren helburua baita pertsona bakoitzaren formakuntza-premiak asetzea, eskura diren trebakuntza-moten barruan.



Eredu pedagogikoa:

Proiektuak iraun duen urteotan metatutako esperientzia oinarri harturik, eredu pedagogiko zaindu bat lortu da, eta, haren bidez, formakuntza egituratua eta aldi berean hurbilekoa eskaini nahi da, erabiltzaileak irakatsitako edukian murgildu ahal izateko. Praktikak hezitzaileen laguntzarekin egiteak eta teoria eta ariketa gidatuak konbinatzeak formakuntza integrala ekarriko du.





Aurrez aurreko formakuntza

KZgunea proiektuko hezitzaileen gertutasuna eta profesionaltasuna kontuan izanik eta jakinik zer-nolako zentro-sare mardula duen hiru lurralde historikoetan zabaldua, aurrez aurrekoa da erabiltzaile gehien-gehienek hautatutako formakuntza-modalitatea.

Nabarmentzekoa da oinarrizko formakuntza-ikastaroekiko izandako interesa -hala nola PCak eta smartphone eta tabletak-, baina kontuan hartu behar da, hala ere, zernolako erantzuna izan duten produktibitatea, ofimatika eta irudi eta bideoa lantzeko ikastaroek.

Kategoria	Emandako ikastaroak	Emandako orduak	Izena emandako pertsonak	Emakumeak	Gizonak	Parte-hartzaileak	Emakumeak	Gizonak
Enplegu-bilaketa	22	88	116	66	50	67	42	25
Komunikazioa	246	984	1.612	1.031	581	1.297	819	478
e-Administrazioa	124	476	739	496	243	560	369	191
Oinarrizko formakuntza	1.346	20.844	9.156	5.705	3.451	7.254	4.469	2.785
Irudia eta bideoa	699	5.364	4.360	2.866	1.494	3.409	2.189	1.220
Aisia eta entretenimendua	461	1.446	2.736	1.736	1.000	2.080	1.315	765
Ofimatika	587	8.422	3.659	2.281	1.378	2.768	1.700	1.068
Produktibitatea	858	9.956	5.500	3.432	2.068	4.263	2.602	1.661
Sare sozialak	309	1.826	1.810	1.142	668	1.321	828	493
Segurtasuna	194	674	1.196	776	420	927	604	323
Guztira	4.846	50.080	30.884	19.531	11.353	23.946	14.937	9.009



Formakuntza tradizionalaren ordezkio aukera gisa, urruneko formakuntza-eredua sendotu da, zeinean erabiltzaileak edukia eskuratu baitezake, KZguneko hezitzaileen tutoretzapean, ordutegian etenik izan gabe eta zentroetara agertu beharrik gabe.

Urruneko ikastaroen formakuntza-eskaintzak bilakaera bat izan du, eta, gaur egun, edukien maila aurreratuagoa da gainerako formakuntza-modalitateetan baino. Hori horrela, modalitate hori aukeratzen duten erabiltzaileek gai teknologiko jakin batzuetan sakontzeko modua izango dute.

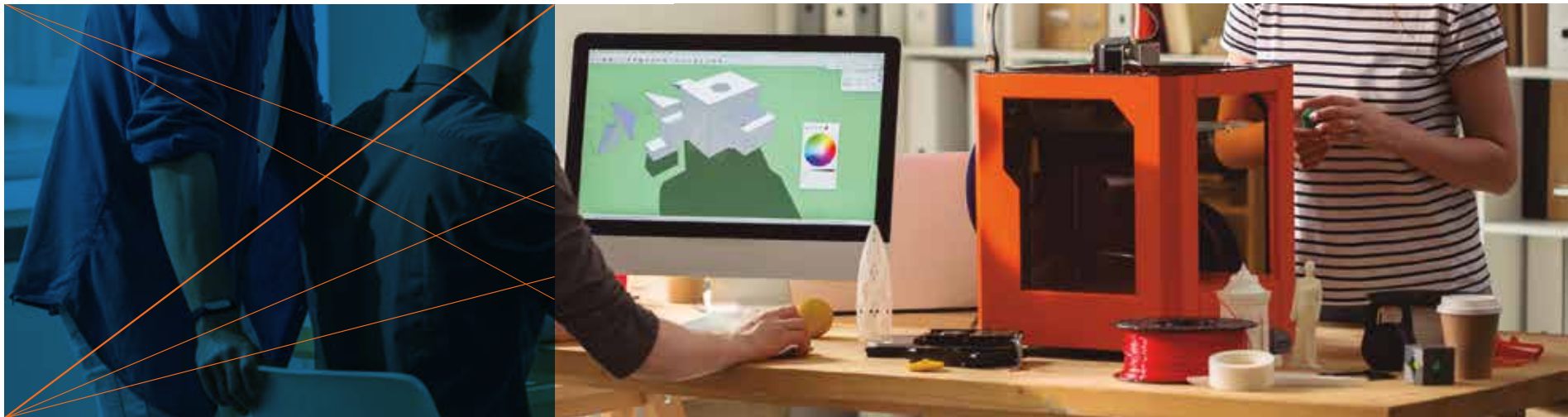
Ikastaroa	Emandako ikastaroak	Emandako orduak	Izena emandako pertsonak	Emakumeak	Gizonak	Parte-hartzaileak	Emakumeak	Gizonak
APP Inventor. Sortu zure APPak	3	120	214	106	108	54	26	28
Lan-bilaketa Interneten	2	80	120	91	29	29	23	6
Zibersegurtasuna. Arriskuak, zaugarritasunak eta mehatxuak	2	40	228	136	92	100	62	38
Erosketa eta salmenta seguruak Internet bidez	1	20	72	46	26	31	25	6
Sortu zure e-mail marketing kanpainak	3	60	180	132	48	45	32	13
Dropbox. Gorde zure artxioboak hodeian	2	8	149	107	42	34	26	8
Google Data Studio. Zure datuak aztertu	2	40	129	82	47	27	12	15
Lehenengo pausoak marketing digitalean	2	40	157	123	34	42	34	8
Instagram, argazkiak atera eta partekatu zure unerik onenak	1	4	82	54	28	19	11	8
Erabili profesionalki Google aplikazioak	4	160	257	172	85	89	64	25
Marka pertsonala eta LinkedIn	2	40	115	90	25	25	16	9
Ofimatika aurreratua. LibreOffice	5	200	549	394	155	163	118	45
Ofimatika orokorra. LibreOffice	6	240	580	437	143	191	146	45
Pinterest. Zure inspirazio-iturria	1	4	46	34	12	7	6	1
Skype eta Hangout bitartez bideokonferentziak egin	1	20	40	33	7	7	6	1
Sare sozialak. Facebook, Twitter eta YouTube	2	80	122	83	39	54	29	25
Zure argazkiei etekinik handiena atera GIMPEkin	2	80	127	82	45	48	32	16
Android Sistema Eragilea	2	80	107	50	57	34	15	19
Twitter. Momentuan momentuko informazioa	1	4	37	25	12	9	6	3
Wikiloc. Sortu eta partekatu zure kanpoko ekintzen ibilbideak	3	60	150	64	86	51	18	33
Wordpress. Zure webgunea sortu	3	60	261	166	95	52	32	20
Guztira	50	1.440	3.722	2.507	1.215	1.111	739	372



Hitzaldiak

Hitzaldiak dira KZgunea proiektuaren esparruko formakuntza-modalitate sortu berriak, eta dibulgazio-lana egiten dute segurtasunaren eta azken berritasun teknologikoen esparruan. Nabarmentzekoak dira hainbat ikastaro berri, zeinetan zuzenean ikus baitaitezke 3D inprimagailuen funtzionamendua, errealitate birtual eta handituko gailuak eta laguntzaile pertsonal birtualak.

Hitzaldia	Emandako hitzaldiak	Emandako orduak	Izena emandako pertsonak	Emakumeak	Gizonak	Parte-hartzaileak	Emakumeak	Gizonak
Android sekreturik gabe	12	24	183	93	90	144	74	70
Erosi etxetik irten gabe	4	8	41	26	15	27	17	10
Azken gailu teknologikoak ezagutu	7	14	119	65	54	88	49	39
Ezagutu 3D inprimatzeak dituen aukerak	4	8	70	27	43	47	15	32
Heziketa eta segurtasuna Interneten	4	8	45	28	17	39	23	16
Gauzen Interneta	4	8	83	43	40	70	38	32
Zure Smartphonea prest izan	14	28	252	147	105	182	99	83
Zure ordenagailua birus eta bestelako mehatxuetatik babestu	16	32	237	129	108	167	83	84
Murgildu errealitate birtual eta areagotuan	5	10	69	38	31	50	28	22
Zure diru-zorroa Smartphonean	5	10	74	44	30	55	34	21
Guztira	75	150	1.173	640	533	869	460	409





Tutoretzak

Horietan jorratzen ez diren gainerako formakuntza-ereduei edo zalantza teknologikoei laguntzeko, KZguneak aholkularitza pertsonalizatuko zerbitzu bat eskaintzen du, tutoretza moduan. Zerbitzu horretan, erabiltzaileek laguntza jaso dezakete arlo teknologikoko gaiei buruzko kontzeptuak finkatzeko edo zalantzak argitzeko.



Eskaintako tutoretzak	Orduak	Parte-hartzaileak	Emakumeak	Gizonak
4.106	3.095	4.204	2.527	1.677

Eskaintzen den tutoretza-zerbitzuak, aurrez hitzordua finkaturik eta KZgunearen edozer zentrotan, hezitzaileen arreta eskusiboa jasotzeko aukera ematen du 15 minutu eta ordu eta erdi bitartean, gehienez ere bi erabiltzailerentzat.

Zure iritziak hobetzen laguntzen digu

Funtsezkoa da emandako hitzaldi edo ikastaro bakoitzean parte hartzen duten erabiltzaileen iritzia jakitea, etengabe hobetzeko eta herritarren premiekin gero eta lerrokatuago dagoen proiektu bat sortzeko. Hori dela eta, aipatutako formakuntza-ekintzetako bakoitzaren ondoren, inkesta bati erantzuteko aukera eskaintzen dugu KZgunearen eremu pertsonala baliatuz.

Hauexek dira inkesta horietan eskuratutako batez besteko notak, formakuntza-modalitate bakoitzean:

Formakuntza-modalitatea	Eskuratutako batez besteko balioa
Aurrez aurreko formakuntza	8,84
Urruneko formakuntza	8,37
Hitzaldiak	8,56

Ikuspuntu posible guztiak atzemateko, inkestak egiteaz gainera, erabiltzaileek, hezitzaileek eta udalek izan ditzaketen itzaropenak biltzen ditu KZguneak:

Erabiltzaileekin egindako Focus Groupak:
Parte hartzeko formula horren bidez, hainbat talde-saio egin dira zenbait profiletako erabiltzaileekin, haien iritziak eta beharrak entzuteko; hala, horietan oinarrituta jarduteko eta haien itzaropenak betetzeko informazioa biltzen da.

Hezitzaileekin egindako Focus Groupak:
Kolektibo hori erabiltzaileengandik hurbilen dagoen taldea denez, balio handia erantsi dio proiektuari hezitzaileekin talde-saioak egiteak, eta, ondorioz, bertatik bertara jaso ditu KZgunean zerbitzuaren egunerokotasunean atzemandako hobekuntza-proposamenak.

Zentro eta udaletara egindako bisitak:
KZguneetan jardun ohi duten hezitzaileez gainera, etengabe egin dira bisitak zerbitzuaren kalitate-baldintza egokiak bermatzeko. Udalekin orpoz orpo lankidetzan jardunez, aldian-aldean egin dira bisitak, iritziak trukatzeko eta udalerrri bakoitzean eskaintzen den zerbitzua hobetzeko.



IT Txartela



KZguneak 16 urte bete ditu IT Txartelaren probak egiten laguntzen. SPRIk eta Tecnaliak (probak ziurtatzen dituen erakundea) kudeatzen dituzte, eta informazioaren teknologietako oinarrizko kompetentzien ziurtagiri bat ematen dute, zeinaren bidez pertsona batek tresna informatikoak eta Internet erabiltzeko dituen kompetentziak egiaztatzen baitira. Horretarako, KZguneak bere zentroak lagatzen ditu, eta proba horien zaintza-lanak egiten dituzten hezitzaileak eskaintzen.

2019an, IT Txartelaren 4.885 proba antolatu dira, 84 KZgunetan banatuta. Proba horiek egiteko, 32.557 pertsonak eman dute izena; horietatik 24.356 emakumeak dira, eta 8.201 gizonezkoak.

Erabiltzaileek guztira 54 **ziurtagiri eskura** ditzakete. Ziurtagiri horien bidez, enpresek eta administrazio publikoek objektiboki ebalua dezakete zer IKT kompetentzia dituzten beren erakundeko pertsonak, bai eta erakundearen sartzeko izangaiek ere.

Haiek izan dira 2019an gehien eskatutako ziurtagiriak:

1. Word 2010 aurreratua
2. Excel 2010 aurreratua
3. Outlook 2010
4. Excel 2010 oinarrizkoa
5. Internet aurreratua

Metaposta

2011z geroztik, KZguneak Metapostarekin jardun du lankidetzan, postontzi elektronikoa bat herritarren eskura ipintzeko. Hori horrela, egindako alta-eskariak erantzun ditu, baita erabilerari buruzko sorturiko zalantzak argitu ere.

Metapostak postontzi eta kutxa gotorraren zerbitzua eskaintzen du doan, zeinean fakturak, banku-laburpenak, ziurtagiriak, bermeak, eskriturak, unibertsitate-titulua eta abar gorde bailitezke. Horretaz gainera, dokumentu pertsonalak igotzeko eta biltegitratzeko aukera ematen du, baita elektronikoki sinatzekoa ere, administrazioaren aurrean lege-baliozkotasuna emanez.

Metaposta zerbitzuan alta emateko, edozer KZgune baliatu daiteke.

Probintzia	Metaposta eskatuak	Emakumeak	Gizonak
Araba/Álava	740	559	181
Bizkaia	1.205	811	394
Gipuzkoa	557	405	152
Guztira	2.502	1.775	727



2019an egindako 2.502 Metaposta eskaeretatik, nabarmendu behar da %71 emakumezkoek eskatuak direla, eta %29, berriz, gizonezkoek.

Urtea	Metaposta eskatuak	Emakumeak	Gizonak
2011	685	270	415
2012	1.892	1.026	866
2013	2.073	1.157	916
2014	1.812	1.196	616
2015	4.306	3.251	1.055
2016	3.126	2.233	893
2017	4.058	3.054	1.004
2018	4.815	3.617	1.198
2019	2.502	1.775	727

BakQ

EAEko administrazioek egoitza elektronikoa eta bulego birtualak dituzte, eta horietan identifikatu egin behar izaten dugu, erakunde horiekin egin beharreko kudeaketa-eragiketak izapidetu eta kontsultatu ahal izateko. Izenperen zerbitzu horri esker, herritarrak elektronikoki identifikatu eta autentifikatu daitezke, bai eta telematikoki sinatu ere, hardware edo software espezifikorik eduki beharrik gabe.

Hauetara dira BakQ zerbitzuaren osagaiak:

- Identifikatzaile bat, eskatzailearen NAN/AIZ.
- Pasahitz bat.
- Koordenatu sorta, 16 posizioa.
- Ziurtagiri kualifikatua, gordailu zentralizatu batean dagoena eta sinatze-egintzetarako balioko duena.

BakQ zerbitzuaren alta edozer KZgunetan eska liteke.

Probintzia	Eskatutako BakQ-ak	Emakumeak	Gizonak
Araba/Álava	888	529	359
Bizkaia	4.201	2.392	1.809
Gipuzkoa	2.263	1.381	882
Guztira	7.352	4.302	3.050

2019an egindako 7.352 BakQ eskaeretatik, nabarmendu behar da %59 emakumezkoek eskatuak direla, eta %41, berriz, gizonezkoek.

Urtea	Eskatutako BakQ-ak	Emakumeak	Gizonak
2014	76	35	41
2015	119	61	58
2016	304	134	170
2017	1.674	875	799
2018	5.291	3.020	2.271
2019	7.352	4.302	3.050



Asmo bateratzaileak

Eskainitako zerbitzuetatik harago, KZguneak beste erakunde batzuekin lankidetzan dihardu, kolektibo espezifikoaren gaineko formakuntza-beharrei irtenbidea emateko.

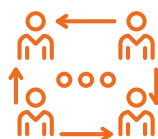
Erakundeei laguntza eman ahal izateko, KZguneak bi lan-eredu jartzen ditu haien eskura:



Espazioa erabiltzeko baimena: KZgunearekin lankidetzan diharduen erakundeak KZgunearen azpiegitura baliatzen du (aretoa, konexioa eta ordenagailuak), eta lankidetzan eskatzen duten erakunde horiek arduratzen dira formakuntza eskaintzeaz.



575 lankidetzan KZgunearen azpiegitura baliatuz



Espazioa erabiltzeko baimena eta hezitzaileen laguntza: Irtenbide integral horren bidez, KZguneak azpiegitura eta hezitzaileak eskaintzen ditu, eta haiek arduratuko dira erakunde kolaboratzaileak eskatu duen formakuntza emateaz.



497 lankidetzan KZgunearen azpiegitura baliatuz, hezitzaileen babesarekin

2019an, KZguneak 18 erakunderekin jardun du lankidetzan, eta 1.072 ikastaro eman ditu; horietan, 5.612 pertsona trebatu dira (3.214 emakume eta 2.398 gizonezko).



Lanbide

2019an, KZguneak Lanbiderekin lankidetzan jarraitu du, enplegu-eskatzaileei laneratze eraginkorra bermatzeko. Bide horretan, erreminta digitalekin eta Lanbideren web-atariarekin zuzenean lotutako formakuntza-ekintzak eskaini dituzte.

Bi erakundeen arteko lankidetzak emankor hori 2013an sortu zen, eta bi lankidetzak-eredu desberdinen bidez sendotu da.

Elkarlanean aritzeko modurik ohikoena KZguneen azpiegitura erabiltzea da, bai eta ikastetxeko hezitzaileei laguntza ematea ere; izan ere, IKTen hastapeneko formakuntzetan esperientzia handia dutenez, «Internet lehen urratsak» izeneko ikastaroa emateaz arduratzen dira.

Ikastaroaren izena	Emandako ikastaroak	Trebatutako emakumeak	Trebatutako gizonak
Internet lehen urratsak	195	512	464



Bigarren lankidetzak-moduak KZguneak zentroen azpiegitura erabiltzea du oinarri, baina, kasu horretan, Lanbideko orientatzaileek ematen diete formakuntza enplegu-eskatzaileei lana bilatzearekin lotutako gaietan, «enplegu bilaketarako orientabidea» izeneko ikastaroaren bidez.

Ikastaroaren izena	Emandako ikastaroak	Trebatutako emakumeak	Trebatutako gizonak
Enplegu bilaketarako orientabidea	28	91	79



Enplegarritasunari laguntza

Enplegarritasunaren alorrean Lanbiderekin batera den lankidetzak osatzeko, KZguneak modu aktiboan parte hartzen du honako erakunde hauek sustatutako formakuntza-jardueretan:

- **Behargintza:** Hezitzaileek oinarrizko trebakuntza eskaintzen dute, eta KZgunearen azpiegitura lagatzen dute, ekintzailetzarekin lotutako ikastaroak egiteko.
- **Sartu:** KZgunearen azpiegitura baliatzea, enplegu-bilaketan orientazioa eskaintzeko.

Elkarlana	Emandako ikastaroak	Emandako orduak
Behargintza	23	385
Sartu	9	1.329

Udalak

2019an, aurreko urteko joera berberari eutsiz, areagotu egin dira udalek KZgunearen azpiegiturak eta formakuntza baliatzeko egindako eskaerak. Horrek esan nahi du udal-erakundeek gero eta formakuntza-eskaintza handiagoa dutela.

KZguneak 227 lankidetzajardun gauzatu ditu udalekin; horietatik 121ek KZgunearen zentroak eta hezitzaileak behar izan dituzte ikastaroak emateko, eta beste 106tan KZgunearen zentroetako azpiegiturak –baina formakuntza KZguneakoak ez diren langileek eman dute–.

Lankidetzaz-ereduak	Emandako ikastaroak	Trebatutako emakumeak	Trebatutako gizonak
Azpiegituraren erabilera + hezitzaileak	227	349	265
Azpiegituraren erabilera	121	463	274

KZguneako hezitzaileek emandako berezko formakuntzen artetik, nabarmentzekoa da udal-erakundeek gehien eskatu dutena; hau da, «Smartphoneak eta tabletak. Zure Android gailua erabiltzen ikasi» izeneko ikastaroa, gailu mugikorren munduan ibiltzen ikasteko. Herritarrek gero eta grina handiagoa ageri dute gailu mugikorrek erabiltzen ikasteko, eta horren ondorioz sortua da ikastaro hori. Aurreko urteetan bezala, udalek gehien eskatu duten beste ikastaroetako bat «Oinarriko Interneta. Nabigatzen eta posta elektronikoa bidaltzen ikasi» ikastaroa izan da eta, ondoren, Ofimatika-tresnei eta Googleren aplikazioei buruzko ikastaro espezifikoak.

KZgunea zentroen azpiegitura erabiltzeari dagokionez, ekintzaileen eta merkatarien kolektiboek izan dute inplikazio-mailarik handiena, bai eta enplegu-eskaintzaileen laneratzea sustatzeko helburuarekin egindako formakuntzak ere. Kasu horietan, KZgunetik kanpoko langileek eman dute formakuntza, hain zuzen ere, aipatutako esparruetan espezializatutako trebatzaileek.



Lurralde historikoei dagokienez, nabarmentzekoa da Bizkaian egindako ikastaroen kopuru handia, eta atzetik ditu Araba/Álava eta Gipuzkoa.

IKASTAROAK		
Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
51	148	28

Desgaitasuna duten pertsonentzako formakuntza

Urteotan zehar, KZguneak harremanak sendotu ditu elkarte eta erakundeekin, desgaitasuna eta dibertsitate funtzionala duten pertsonentzako formakuntza-jarduerak eskaintzeari begira. Aurten, hiru lurralde historikoetan egin dira lankidetzak, kolektibo desberdinak hartzen dituzten lau elkarterekin.

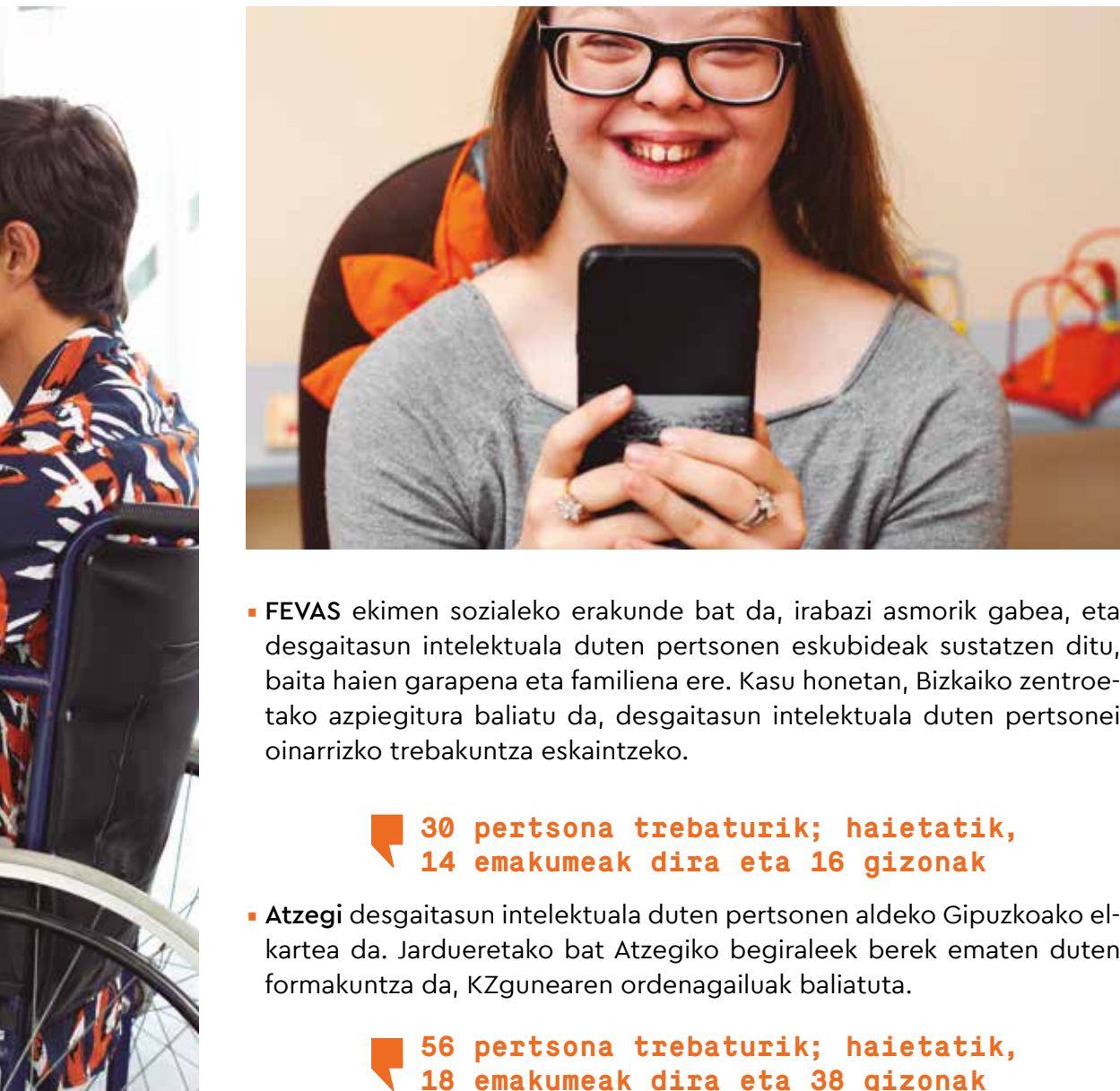
- **Arabako Zentro Okupazionaletan** desgaitasun intelektual handia duten pertsonak artatzen dira, laguntza orokorra behar dutenak. KZguneak pertsonetara egokitutako formakuntzan jarduten du lankidetzan, edo Gasteizko eta Laudioko KZgunea zentroen azpiegituren erabilera baimenduz.

🗨️ **636 pertsona trebaturik; haietatik, 331 emakumeak dira eta 305 gizonak**

- **Lantegi Batuak** irabazi asmorik gabeko erakunde bat da, eta lan-aukera egokituak sortzen dizkie desgaitasuna -batez ere intelektuala- duten Bizkaiko pertsoneri, ahalik eta garapen-maila eta bizitza-kalitate handiena lor dezaten. Kasu honetan, Arabako zentro okupazionaletan bezalaxe, pertsona horien premietara bereziki egokitutako formakuntza eskaini da.

🗨️ **197 pertsona trebaturik; haietatik, 74 emakumeak dira eta 123 gizonak**





- **FEVAS** ekimen sozialeko erakunde bat da, irabazi asmorik gabea, eta desgaitasun intelektuala duten pertsonen eskubideak sustatzen ditu, baita haien garapena eta familiena ere. Kasu honetan, Bizkaiko zentroetako azpiegitura baliatu da, desgaitasun intelektuala duten pertsonen oinarritzko trebakuntza eskaintzeko.

30 pertsona trebaturik; haietatik, 14 emakumeak dira eta 16 gizonak

- **Atzegi** desgaitasun intelektuala duten pertsonen aldeko Gipuzkoako elkarte da. Jardueretako bat Atzegiko begiraleek berek ematen duten formakuntza da, KZgunearen ordenagailuak baliatuta.

56 pertsona trebaturik; haietatik, 18 emakumeak dira eta 38 gizonak

IKASTAROAK

	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
Arabako zentro okupazionalak	111		
Lantegi Batuak		27	
FEVAS		2	
Atzegi			10

Gaixotasun mentalak dituzten pertsonak



Desgaitasun intelektuala duten pertsonen formakuntzaz gainera, KZguneak zubi-lanak egiten ditu gaixotasun mentalak dauzkaten pertsonak gizarteratu ahal izateko. Horretarako, bi erakunderekin jardun da lankidetzan, Bizkaian eta Gipuzkoan:

- **Avifes**, gaixotasun mentalak dituzten pertsonen izaten duten estigma eta bazterkeria desagerrarazteko ahalegina egiten duen irabazi asmorik gabeko erakundea.
- **Gipuzkoako Eguneko Ospitalea**, arreta psikiatrikoko eta osasun mentaleko zentroa.

IKASTAROAK

	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
Eguneko ospitalea			5
Avifes		3	

Mikroenpresa Digitala eta Inplantalariak

SPRI Eusko Jaurlaritzako Enpresa Garapenerako Agentziak, EAEko enpresei laguntza eta bultzada emateko helburuarekin, KZgunearen azpiegiturak erabiltzeko eskaria egin du, batez ere ohiko irekiera-ordutegietatik kanpo, agentziak antolatutako bi proiektutan autonomoei eta enpresa txikiei zuzendutako formakuntza-ekintzak egin ditzaten.

Mikroenpresa Digitala Eusko Jaurlaritzaren proiektu bat da, SPRIren eta EJIEn bidez kudeatzen dena, eta informazioaren teknologiei buruzko bi orduko formakuntza-ikastaroak ematen dizkie mikroenpresei eta autonomoei. KZguneak, bere azpiegitura eskura jartzeaz gainera, edukien plataforma eskaintzen du formakuntza horiek eman ahal izateko.

1.582 pertsona trebaturik; haietatik, 1.072 emakumeak dira eta 510 gizonak

Inplantalariak eraldaketa digitala lortzeko doako aholkularitza-zerbitzu bat da, eta enpresen lehiakortasuna hobetzen laguntzen duten teknologien ezarpen praktikoa eta pertsonalizatua gauzatzen du neurrira (EIKT soluzioak).

40 pertsona trebaturik; haietatik, 25 emakumeak dira eta 15 gizonak

IKASTAROAK

	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
Mikroenpresa Digitala	57	163	108
Inplantalariak		28	12



Beste hainbat lankidetzak

Urtero bezala, hainbat eratako lankidetzak egin dira KZgunearen zentroetan; horien artean ageri dira CEPA, HABE, harrera-zentroak, gizarte-zerbitzu integralak eta OKencasa.

217 pertsona trebaturik; haietatik, 77 emakumeak dira eta 140 gizonak

IKASTAROAK

	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
Helduen Hezkuntzako Ikastetxea (HHI)		3	
HABE	2	2	3
Harrera-zentroak			14
Gizarte Zerbitzu Integralak		5	
OKencasa			2

Mugikorrak Kongoren alde

ALBOAN gobernuz kanpoko erakundearen proposamen bat da «Mugikorrak Kongoren alde», «Gatazkarik Gabeko Teknologia» kanpainari lotua. Proposamen hori babesteko, KZguneak eta biek akordio bat sinatu zuten 2016an, zeinak indarrean jarraitu baitu 2019 osoan ere.

Ekintza hori telefono mugikorrek baliatzen dituzten pertsoneri zuzendurik dago, funtzionatzen ez dutenak biltzeko. KZguneak, bere zentro-sarearen bidez, bilketa-ontziak ipintzen ditu, gehiago baliatzen ez diren gailu horiek jasotzeko.



Ekintza humanitarioak

Erabiltzen ez diren mugikorrek jasota eskuratutako funtsak Kongoko Errepublika Demokratikoaren ekialdean proiektu humanitarioak eta garapen-egitasmoak sustatzeko baliatzen dira.



Ingurumena zaintzea

Kanpainan jasotako gailuak berrerabili eta birziklatu egingo dira. Horrenbestez, ez dute kutsatuko.



Kontsumo arduratsua

Mugikorreren bizitza baliagarria luzatuz, fabrikazioak sortzen duen ingurumen-inpaktua arrazionalizatuko da.



Gure adinekoei lagunduz

MatiaZaleak

Aurten, KZguneak bat egin du Gipuzkoako MatiaZaleak erakundeak proposatutako ekimen batekin: «Nere lagun bakardadearentzat postalak». Ekimen horren xedea da pertsoneri zahartze-prozesuan laguntzea, haien ongizatea hobetzeko, haien autonomia eta duintasuna sustatzen dituzten jakintza eta zerbitzu pertsonalizatuak sortuz.

Kanpaina berri horren helburua izan da Gipuzkoako herritarren bakardadeari buruzko hausnarketak jasotzea. Horretarako, bilketa-ontziak jarri dituzte lurraldeko hainbat puntutan; horien artean, KZgunearen lau zentrotan: Arrasate, Eibar, Hondarribia eta Tolosa.

Belaunaldiak konektatzen

ConectaJoven

Ekimen pilotu horrek 2018an izandako emaitza arrakastatsuak ikusirik, KZguneak ConectaJoven proiektuaren II. edizioa egin du 2019ko bigarren sei hilekoan.

Ekimen hori belaunaldien arteko proiektu sozioedukatibo bat da, ikaskuntza-eta zerbitzu-metodologian oinarritua; hori horrela, 15 eta 19 urte bitarteko gazteek oinarritzko informatikari eta konpetentzia digitalei buruzko tailerrak ematen dizkiete inguruko helduei. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak eta Hezkuntza Sailak elkarrekin antolaturiko esperientzia bat da, eta Arabako hiriburuan egin da, Vitoria-Gasteizko Udalaren, Arabako Foru Aldundiaren eta Euskal Herriko Unibertsitatearen lankidetzarekin.

Hauk dira proiektuaren helburu nagusiak:

- Gazteen parte-hartzea sustatzea konpetentzia digitalak hobetzera bideratutako formakuntza-jardueretan.
- Bermatzea pertsona helduek eten digitala gainditzeko dutela eta informazioaren eta komunikazioaren teknologiak (IKT) probetxuz eta arduraz baliatzen dituztela.

Guztira, Gasteizko sei ikastetxetako 73 gaztek (IPI Sansomendi; IES Los Herrán BHI; IES Ekialde BHI; IES Federico Baraibar BHI; IES Mendebalde BHI eta IES Francisco de Vitoria BHI) eta ehun heldu inguruk parte hartu dute belaunaldiarteko tailerrotan. Jarduera horiek guztiak KZgunearen Gasteizko lau gizarte-etxetan egin ziren (Hegoalde, Iparralde, Lakua eta El Pilar).

Hauk dira proiektua arrakastaz gauzatu duten ikastetxeak eta gazteak (66 orotara):



Ikastetxea	Neskak	Mutilak
IPI SANSOMENDI	8	3
IES LOS HERRAN BHI	4	5
IES EKIALDEA BHI	5	9
IES FEDERICO BARAIBAR BHI	10	0
IES MENDEBALDEA BHI	7	10
IES FRANCISCO DE VITORIA BHI	0	5
Guztira	34	32

Helduei dagokienez, 105 parte-hartzaile izan dira. Hona hemen KZgune bakoitzaren banaketa:

KZgunearen zentroa	Emakumeak	Gizonak
Vitoria-Gasteiz: Lakua	27	14
Vitoria-Gasteiz: El Pilar	4	3
Vitoria-Gasteiz: Iparralde	9	8
Vitoria-Gasteiz: Hegoalde	23	17
Guztira	63	42

Proiektuak hiru fase izan ditu.

- **Lehenengoan**, KZguneko hezitzaileek 18 orduko formakuntza-aldia egin zuten gazteekin; saio horietan, gazteek konpetentzia sozialak eta digitalak eskuratu zituzten, ondoren parte-hartzaile helduei transmititzeko.
- **Bigarren fasean**, belaunaldien arteko tailerrak egin ziren. Haietan, gazteek WhatsApp berehalako mezularitzako aplikazio mugikorraren erabilera irakatsi zieten formakuntza horretan izena eman zuten heldu guztiei.
- **Hirugarren eta azken fasean**, diploma bana eman zitzaien programa honetan parte hartu zuten heldu eta gazte guztiei; nerabeen kasuan, 18 orduko formakuntza jaso eta konpetentzia digitalei buruzko lau orduko tailerra eman zituztela egiaztatzeko, eta helduen kasuan, berriz, formakuntza jaso eta tailer horietan parte hartu zutela adierazteko.





Teknologia gerturatuz

OKencasa

KZguneak proiektu berriei heltzen jarraitzen du, teknologia premiarik handiena duten pertsona guztien eskura ipintzeko eginahalean. 2018an, KZguneak lankidetza bat abiarazi zuen OKencasa ekimenaren bidez. Egitasmo hori Gipuzkoan sortu zen Eusko Jaurlaritzako Gizarte Gaietako Sailaren, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta Donostiako Udalaren arteko lankidetzaren emaitza gisa. Esperientzia pilotu bat da, mendekotasun-mailaren bat duten adineko pertsonak zaintzen dituzten senideei laguntza eskaintzeko. Hainbat fasetan dago antolatuta, eta KZguneak ildo horretan jarraitu du lanean 2019an. Lehendabiziko fasean, oinarriko kompetentzia digitalei buruzko formakuntza eman zitzairen beharra zuten familiei. Hirugarren hiruilekoan, ostera ere, KZguneak lankidetzan jarraitu du OKencasa programa pilotuarekin, eta zaintzaileei gailu mugikorrek erabiltzeko formakuntza emateko ondorengo faseak prestatzen jardun du, hurrengo hilabeteetan bigarren formakuntza-fasea egin ahal izateko, aplikazio espezifiko bat ardatz gisa harturik: Zaindoo. Aplikazio horren garapena OKencasa proiektuaren barruan dago.

Erreminta horri esker, zaintzaile guztiek zainketarekin lotutako zereginak, ekitaldiak eta dokumentuak antola ditzakete, familia-zainketetako adituen talde batean sar daitezke, eta beste hainbat funtzio ere eskura dituzte aplikazioan.

Onlineko izapideak babesten administrazio publikoan

Elkarteen erregistroa

KZguneak lankidetzaz bati ekin zion 2018an Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailaren Erakunde Harremanetarako Sailburuordetzarekin, eta 2019an ere lanean jarraitu du, 2020rako beste lankidetzaz bati heltzeko.

KZguneak hainbat eduki taxutu zituen 2018an sailak emandako materialarekin, iazko azken hiruhilekoan emandako formakuntzarako, eta, amaitu ostean, emaitzak balioetsi eta hobekuntza-proposamenak bildu ziren, ikastaro horretako edukietarako.

2019an, edukia berrikusi eta egokitu da, hautemandako premietara egokituz eta 2020rako aurreikusitako formakuntza berrirako proposamenetara moldatuz.

Formakuntza hori antolatzeko arazoien artean, nabarmentzekoa da administrazio publikoek gero eta gehiago eskatzen dituztela onlineko izapideak. Elkarteen Erregistrorako espedienteak izapidetzeko kasu zehatzean, beharizan espezifiko bat hauteman da adinekoen elkarteetan. Nagusiak Bizkaiko Erretiratuen eta Pentsiodunen Elkartea da, eta, haren lankidetzarekin, formakuntza hori kolektibo horri laguntzeko planifikatu eta eman nahi da, eten digitalak gehien eragindako kolektiboetako bat baita.

Digitalizazioan aurrera eginez. Lankidetzza HABErekin

HOBE proiektua

KZguneak HABE Eusko Jaurlaritzaren erakunde autonomoak diseinaturiko HOBE proiektuan parte hartu du, euskarazko hizkuntza-profilak ordenagailuz ziurtatzeko, Tecnaliaren lankidetzarekin.

HOBE plataformaren bidez -Hizkuntza Ordenagailuan Bidez Egiatza-tzea-, aldez aurretik finkatutako edukiak ebaluatzen dira, entzumen-, mintzamen- eta idazmen-azterketetarako. Azterketa horiek urrian egin ziren hiru lurralde historikoetako KZgunearen zentroetan; zehazki, bi proba lurralde bakoitzeko.

KZgunearen egitekoa izan da bere azpiegituran txertatzea plataforma berri horretarako sarbidea, eta HABEren eta proiektu pilotu honetan parte hartu duten pertsonen eskura ipini du esandako azpiegitura hori

(ekipamendu informatikoak eta instalazioak), metodologia pilotu hori gauzatzeko, ziurtapen-proba horiek egiterakoan. Hala, 69 pertsonak jo dute KZgune batera, lurralde historikoaren arabera. Araban, Gasteizko zentro bat gaitu zen (Hegoalde), Bizkaian, berriz, Bilbon (Zorrotza), eta Gipuzkoako hautagaiak, azkenik, Donostiako KZgune batera bertaratu ziren (Okendo). Era berean, proba bakoitzaren aurretik ekipamenduen eta bestelako gailuen egoera egiaztatu zen (aurikularrak, kasu), HABErekin antolaturiko proiektu pilotuko probak osatzen dituzten zatiak egokiro egin zitzaketela bermatzeko.

Tecnaliak diseinatu eta garatu du plataforma hori, kontuan harturik proiektu pilotu hau prestatzean eta abiaraztean identifikaturiko eskakizunak eta premiak.



Administrazioarekin lankidetzan, premia berriei erantzuteko

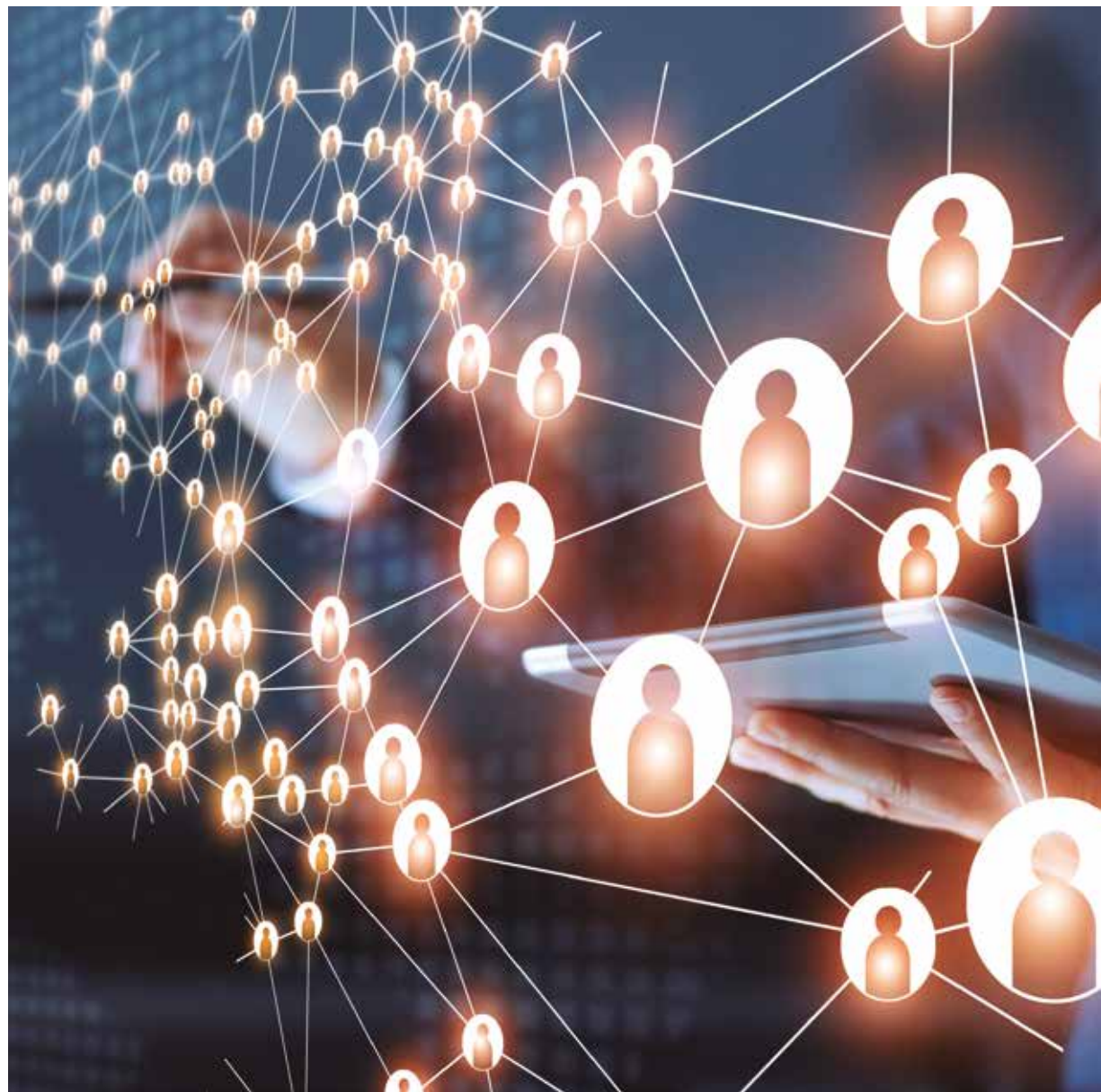
Harrerako langileentzako ziurtagiriak

2019an, KZguneak beste lankidetzari bati ekin dio Segurtasun Sailarekin, etorkizunean ATEA PROBA abian jartzeko; harrera-zerbitzuko langileen gaikuntza-azterketa, alegia.

Araudiak ezartzen du harrera-zerbitzuko langileek berariazko gaikuntza izan behar dutela eginkizun horiek betetzeko, Joko eta Ikuskizun Zuzendaritzak emanda. Behar berri hori dela eta, proiektu pilotu hau planteatu da KZgunearekin elkarlanean.

Hasierako fasean eta 2019ko azken hilabeteetan, sailak aplikazio bat garatu du probetan izena emateko eta, ondoren, probak egiteko eta haien segimendua gauzatzeko.

Aurreikuspenen arabera, pilotaje bat egingo da 2020. urteko lehen seihilekoan, eta azterketa horiek planifikatu eta koordinatuko dira KZgune batzuetan. Zentrootik esandako sail horren esku jarriko dute proiektu pilotu hori lortzeko behar den azpiegitura (ekipamendu informatikoa eta instalazioak).



Ekimen teknologikoak babestea

Kultura Digitalaren Astea

Martxoan, apirilean eta maiatzean Kultura Digitalaren Astea egin zen Zarautzen, Elgoibarren, Lasarten, Azpeitian, Zumarragan eta Bergaran; ekimen horretan, udalerrietako ikasleek garatutako proiektuen aurkezpenak egin zituzten, eta teknologia berriekin lotutako ikastaroak eman ziren. KZguneak udalerrri guztietan parte hartu zuen, informazioaren eta komunikazioaren teknologiei dagokienez eskainitako zerbitzuak herritarren artean zabaltzeko.



Zientziaren astea Etxebarrin

Azaroan Zientziaren Astea izan zen Etxebarrin, teknologia eta aurre-rapen zientifikoak herritarrengana hurbiltzeko helburuarekin. KZguneko instalazioetan Gauzen Internet hitzaldia eman zuten zentroko hezitzaileek, eta, asteburuan, Udalak teknologia berriekin lotutako alderdiei buruzko informazioa eskaintzeko jarritako karpa batean parte hartu zuen KZguneak.



Eguberrietako PINa Gasteizen

KZguneak, Gasteizko Udalarekin lankidetzan, Eguberrietako Haur Parkean parte hartu zuen, Hegoalde gizarte-etxean kokaturiko ikasgelaren azpiegituraren bidez. Ekimen horri esker, 6 eta 14 urte bitarteko neska-mutielek ordenagailuetan instalaturiko jokoetan jolas egin ahal izan zuten: Supertuxkart, Supertux2, eta abar.



Informazioa zure zerbitzura

KZgunearen webgunean argitaratzen da zentroen, ikastaroen, gaurkotasun-albisteen eta, oro har, proiektuaren gaineko informazioa.

KZgunearen webgunea: www.kzgunea.eus 

2019ko azaroaren amaieran, erabat berritu zen KZgunearen webgunea. Hori horrela, nabarmentzekoak dira aldaketa hauek:


- **Erabilgarritasuna:** Proiektuaren ibilbidean zehar eskuratutako ezagutzan oinarrituta eta erabiltzaileek webgunearekin duten erabilera-esperientzia hobetzeko, hainbat aldaketa egin dira, baliatzen diren gailuetara egokitzeko eta, hala, trebakuntza naturalagoa izateko.
- **Informazioa:** Webguneko informazioa berregituratu da, sarbidea zuzenagoa eta errazagoa izan dadin, eta, horretarako, elementu grafiko argigarriak eta hizkera zehatza eta ulergarria konbinatu dira.
- **Funtzionalitatea:** Funtzionalitate berriak gehitu dira. Ikastaroetako zuzeneko izen-ematea da adierazgarrienetako bat. Orain arte, izen-emate guztiak itxarote-zerrenden bidez kudeatzen ziren: erabiltzaileek zerrenda horietan izena ematen zuten, eta ondoren hezitzaileek kudeatzen zituzten zerrendak. Funtzionalitate berri horrek aukera ematen du webgunearen bidez izena emateko planifikatutako ikastaroetako plazetan. Neurri horren bidez, erabiltzaileek autonomia handiagoa izatea lortu nahi da, eta KZguneetan izena emateko ohiko aukerari alternatiba bat eskaini nahi zaio.

 **960.000 bisita baino gehiago 2019an**




APP KZgunea

2016ko otsailean argitaratu zenetik, KZgunearen aplikazioak modu soil eta intuitiboan ipini ditu eskura proiektuaren zerbitzuak, eta, hala, erabiltzaileek gehien interesatzen zaizkien atal-letara jo dezakete.

 **7.500 deskarga baino gehiago orotara**
2.730 deskarga 2019an



 **4,44 puntu 5etik**
Google Playn, eta
4 puntu 5etik App
Storen



Apple
gailuetarako



Android
gailuetarako

Sare sozialak

KZguneak bere lan-ildoari eusten dio herritarrei informazioa transmititzeko, bai eskaintako zerbitzuen gainean, bai interesgarriak izan litezkeen berritasunen gainean.

KZgunearen bloga

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

KZgunearen bloga sendoturik dago teknologiarekin lotutako gaiak zabaltzeko egitekoari dagokionez, baita KZgunearen ikastaroak zabaltzeko ere.

- Saioak: 390.000
- Erabiltzaileak: 344.000
- Orrialdeetako bisita kopuruak: 450.000

KZblog



YouTube www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo 

YouTubeko kanalaren bidez, KZguneak herritarren eskura ipintzen ditu IKTekin loturiko gaiak lantzen dituzten zabalpen-bideoak, bai munduko joerak azaltzen dituztenak, bai toki-administrazioarekin eta Eusko Jaurlaritzarekin lotutako izapideei buruzkoak. Halaber, alderdi teknologiko jakinekin loturiko zalantzak argitzeko bideoak ere publikatzen dira.

- Erreproduzioak: 110.000
- Harpidedunak: 3.500
- Argitaratutako bideoak: 44



Facebook www.facebook.com/kzgunea 

Facebook herritarren artean zabalpen handia duen sare sozial bat da, eta KZgunearen erabiltzaileei eta oraindik ere ez direnei informazioa helarazteko baliatzen da, eskaintako formakuntza-zerbitzuen, albisteen eta abarren gainean.

- Argitalpenak: 2.800
- Jarraitzaileak: 3.400



Twitter www.twitter.com/kzguneatic 

Twitter eta halako sare sozialen bidez, bizkor eta modu eraginkorrean zabaltzen da proiektuari buruzko informazio garrantzitsua. Era berean, argitalpenen ezaugarriak berak kontuan izanda –mezuen luzera–, KZguneak argi eta garbi komunikatzen du informazio-kanal horren bitartez.

- Argitalpenak: 2.300
- Jarraitzaileak: 3.100



Hedapena

KZguneak hainbat kanal baliatzen ditu zerbitzuak eta berritasunak zabaltzeko, baina erabiltzaileen helbide elektronikoaren bidez lortzen du komunikazio pertsonalizatuena eta interesgarriena helaraztea pertsona horiei.

75.000 hartzaile baino gehiago

Buletinak:

KZguneak hilean gutxienez buletin bat helarazteko konpromisoa du. Buletin horretan, antolatutako urruneko formakuntza-ikastaroak, azken albisteak eta blogeko sarrerak aurkezten ditu, harpidetza egiten duten pertsona guztiei zuzendurik.

11 buletin bidalita

Kanpainak:

Komunikazio mota horrek erabiltzaile bakoitzaren beharretara egokitutako hedapena egiteko aukera ematen du. Horretarako, eskaintako zerbitzuen ekintza-eremuan dauden pertsonen soilik bidaltzen zaie informazioa, hala nola udalerrri jakin batzuetan ematen diren hitzaldien eta zentro berriak irekitzearen gainean.

40 kanpaina baino gehiago bidali dira



Kalitateerantz egindako bidea

KZguneak 2002an ekin zion zerbitzua etengabe hobetzeko eta kalitatea bilatzeko bideari, proiektua martxan ipini eta urtebetera. Lehendabiziko urratsean, kalitate-plana ipini zen martxan, eta, ondoren, ISO 9001:2000 ziurtagiria eman zion Espainiako Normalizazio eta Ziurtapen Erakundeak (AENOR).

2019an, aurreko ildoari jarraikiz, berritu egin da kalitatearen ziurtagiria, EJIEn berrikuntzaren eta kalitatearen kudeaketako sistemaren parte gisa, eta AENORek gauzatu du berrespen-prozesu hori. EJIek 2019ko ekainean egindako ikuskaritzaren parte gisa, esandako ziurtagiri hori berritzea lortu da; alegia, ISO 9001:2015.

Agiri hori berritzea da, hain justu, Ziurtapen Erakundeen Nazioarteko Sarearen IQNet diploma eskuratzeko oinarria. Diploma horren bidez, egiaztaturik geratzen da munduko edozer tokitan ISO 9001:2015 araua ezartzen eta aplikatzen dela.



ER-0922/2000



Zerbitzu-karta

Zerbitzu-kartan, KZgunea proiektuak eskaintzen dituen zerbitzuak aurkezten dira, eta, era berean, eskatutako itxaropenak betetzeko hartutako konpromisoen berri ematen da. Erabil-tzaileen eskura jarritako komunikazio-kanalen bidez, KZguneak jasotako itxaropenak bildu eta tratatzen ditu, haien kontuan harturik zerbitzu berriak sortzeko edo daudenak modelatzeko.

Proiektuaren lehen zerbitzu-karta 2009an argitaratu zen, eta urte horretan bertan ziurtatu zuen AENOREk UNE93200: 2008 arauarekin.

Ordutik 2019ra arte, zerbitzu-kartaren sei edizio argitaratu dira. Edizio horietako bakoitzak bi urteko indarraldia du hartutako konpromisoerik dagokienez, eta urtero berrikusten dira horietako bakoitzaren helburuak.

Zerbitzu-kartaren azken ziurtapena, 2019 eta 2020rako indarraldia zuena, AENOREk egin zuen 2019ko ekainean, UNE 93200:2008 arauaren arabera.

2015ean, KZguneak kudeaketan bikaintasuna lortzeko konpromisoa duten Euskadiko erakunde publikoen sarearekin bat egin zuen (Q-epea), zerbitzu-karten sistema ebaluatzeko. Urte horretan bertan, KZgunearen zerbitzu-kartak Q-epearen diploma eskuratu zuen, sarearen beraren erakunde publikoetako kideek egindako ebaluazioaren bidez.

2019an, zerbitzu-karta hirugarrenez ebaluatu zuen Q-epeako talde batek, eta, emaitza gisa, Q-epearen estandarrak betetzen direla justifikatzen duen diploma lortu zuen.



Konpromisoen urteko emaitza

KZgunearen konpromisoa	Emaitza (urteko batez bestekoa)
Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 35 aurrez aurreko ikastaro edukitzea urtean	40
Aurrez aurreko ikastaroetan, gutxienez, 61.000 formakuntza-ordu edukitzea	63.598
Erabiltzaileen %90 aurrez aurreko formakuntza zerbitzuarekin pozik egotea	%94,6
Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 15 urruneko ikastaro edukitzea urtean	21
Tutoretzapeko urruneko ikastaroetan, gutxienez, 1.500 formakuntza-ordu edukitzea	1.796
Erabiltzaileen %80 urruneko formakuntza zerbitzuarekin pozik egotea	%89,92
Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 6 hitzaldi edukitzea urtean	10
Gutxienez, 130 hitzaldi-ordu edukitzea	174
Erabiltzaileen %80 hitzaldien zerbitzuarekin pozik egotea	%92,28
Erabiltzaileen %92 tutoretza zerbitzuarekin pozik egotea	%95,4
Erabiltzaileen %92 zentroko langileen eskutik jasotako informazio eta arretarekin pozik egotea	%94,9
Zuen erreklamazioen %100 erantzungo ditugula, gehienez ere 20 lanegunen barruan	%100
KZgunearen webgunean argitaratuta dagoen langileen presentzia-ordutegiaren %95 beteko dugula	%99,17
Agindutako ordutegian agertzerik ez izatekotan, gure webgunean jakinaraziko dugula kasuen %100ean	%100
Gutxienez 7 post/sarrera argitaratuko ditugula hilean gure blogean	12
Hilean, gutxienez, 2 albiste argitaratuko ditugula gure webgunean	2
Urtean, gutxienez, 8 newsletter helaraztea, KZguneako zerbitzu eta jardueri buruzko nobedadeen berri emateko	11
Erabiltzaileen %80 KZguneako zerbitzu eta jardueri buruzko nobedade guztien sustapenarekin pozik egotea	%80,8

Gogobetetasuna neurtzeko urteko inkesta

KZguneak urtero egiten die gogobetetze-inkesta bat erabiltzaile aktiboei telefonoz, jakiteko zer gogobetetze-maila duten zerbitzuari buruz. Azkeneko gogobetetze-inkesta 2019aren amaierakoa da; hartarako, KZguneak eskainitako zerbitzuren batean parte hartu duten erabiltzaileak hautatu ziren.

Hautaketa horretan, laginketa proportzional bat baliatu zen, zein erabiltzaileek alta emandako lurralde historikoa hautatu baitzen, haietako bakoitzaren gaineko ikuspegia izateko.

Galdetegiak zenbait helburu planteatzen ditu, ataletan banatuta:

- Zerbitzuari buruzko balorazio orokorra.
- Zentroko hezitzaileak.
- Aurrez aurreko bitartekoen eta bitarteko elektronikoen bidez eskainitako informazioa.
- Honako zerbitzu hauei buruzko iritzia jakiteko galderak.
 - Aurrez aurreko formakuntza
 - Urruneko formakuntza
 - Hitzaldiak
 - Tutoretzak
 - Sare sozialak
- NPS (Net Promoter Score). KZgunearen zerbitzuen gomendio-indizeak, erabiltzaileen aldetik.



2019KO SATISFAZIO-INKESTATIK ATERATAKO DATUAK

Zerbitzuari buruzko balorazio orokorra	Gogobetetzearen ehuneko ¹
Zer-nolako gogobetetzea dagoen KZguneako langileen aldetik jasotako informazioari eta arretari dagokienez	%94.9
Zer-nolako gogobetetzea dagoen hainbat bidetatik (posta elektronikoa, sare sozialak, webgunea, buletina...) jasotako berritasunen promozioari dagokienez	%80.8
Zer-nolako gogobetetzea dagoen eskainitako zerbitzuei buruz zentroetan eskuratu daitekeen informazioari dagokienez (liburuxken, kartelen eta abarren bidez).	%84.3
Zer-nolako gogobetetzea dagoen KZgunearen Gune Pertsonalari dagokienez	%93.1
KZgunearen zerbitzuaren balorazio orokorra	%92.5
• KZgunearen zerbitzuaren balorazio orokorra, lurraldearen arabera. Araba/Álava	%89.6
• KZgunearen zerbitzuaren balorazio orokorra, lurraldearen arabera. Bizkaia	%92.0
• KZgunearen zerbitzuaren balorazio orokorra, lurraldearen arabera. Gipuzkoa	%94.5
Zerbitzu moten balorazioa	Gogobetetzearen ehuneko ¹
Zer-nolako gogobetetzea dagoen aurrez aurreko formakuntzari dagokienez	%93.6
Zer-nolako gogobetetzea dagoen urruneko formakuntzari dagokienez	%86.5
Zer-nolako gogobetetzea dagoen hitzaldiei dagokienez	%88.6
Zer-nolako gogobetetzea dagoen tutoretzei dagokienez	%95.4
Zer-nolako gogobetetzea dagoen KZgunearen sare sozialei dagokienez	%87.4

¹ 1 eta 10 bitarteko eskalan, 7tik eta 10era erantzun duten pertsonen bitartez lortzen da gogobetetzearen ehunekoak.

Gomendatze-indizea

Zerbitzuaren erabiltzaileen leialtasuna neurtzeko, NPS (Net Promoter Score) edo gomendatze-indizea neurtu da. Nabarmentzekoa da esku-ratutako emaitza ona, zeinak berretsi egiten baitu erabiltzaileek erakutsitako konfiantza.

KZguneak lortutako NPSren maila	52,7
Sustatzaileak	%57,5
Neutroak	%37,7
Kontrakoak	%4,8



➔ Sustatzaileak (%57,5) - Kontrakoak (%4,8) = NPS (52,7)

Aurrekontua



Formakuntzaren zabalkundea

▪ 2.605.129,76€

Kudeaketa-zentroa

▪ 334.951,48 €

Komunikazio-sarea

▪ 139.582,29€

Garapen teknikoa eta etengabeko hobekuntza

▪ 236.242,74€

EJIEren azpiegitura

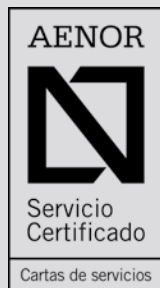
▪ 561.348,72€

Zentroetako ekipamendu informatikoa

▪ 422.745,01€



ER-0922/2000



CDS-2009/0001



KZgunea kudeaketa-zentroa
Tomas Zumarraga Dohatsua 71, 2
01008 Vitoria-Gasteiz

+34 945 016 100
kzc@kzgunea.net
www.kzgunea.eus

