

AURKIBIDEA



AURKEZPENA	4
Aro digitala jartzen dizugu eskura	5
GURE SAREA	6
239 zentro esku-eskura	7
Elkarrekin aurrera	8
Batu KZgunera	9
Azpiegitura tekniko sendoa	10
Informazio-sistemak optimizatzea	11
KZGUNEAREN ZERBITZUAK	12
Den-dena 11 kategoriatan	13
Zure bizimodura egokitzen den gailua	14
Aurrez aurreko prestakuntza	15
Urruneko prestakuntza	16
Bideokonferentzia bidezko formakuntza	17
Aurrez aurreko hitzaldiak	18
Tutoretzak	18
Hitzaldiak zuzenean	19

KANPOKO ZERBITZUAK _____ 20

IT Txartela _____	21
Metaposta _____	22
BakQ-a _____	22
Segurtasun Saila _____	23

LANKIDETZAK _____ 24

KZgunea, denon gunea _____	25
Langabetuentzako sostengua _____	25
Udalen eta KZguneen arteko talde-lana _____	26
Arabako Foru Aldundia _____	27
Berdintasunarekiko eta inklusioarekiko konpromezua _____	28
Izapide telematikoaren sustapena _____	29
Inplantalariak _____	30
Elkarlanean aritzea helburu gisa _____	30
Mugikorrak Lurraren alde _____	31

PROIEKTUAK _____ 32

KZgune adeitsua _____	33
Inklusio digitala _____	33

KZGUNEA SAREAN _____ 34

KZgunea klik bakarrean _____	35
Sare sozialak _____	36
Hedapena _____	37

Kalitatea _____ 38

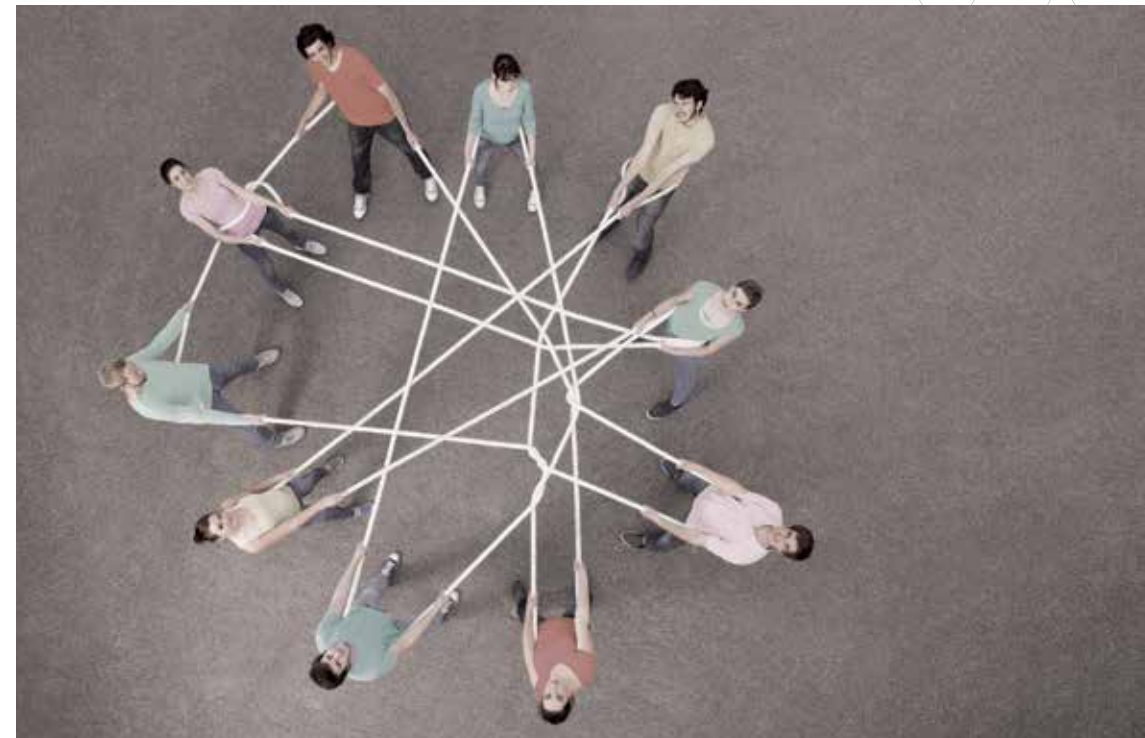
Kalitate kontrastatua _____	39
Zerbitzuen Karta _____	39
Konpromisoen urteko emaitza _____	40
Gogobetetasuna neurtzeko urteko inkesta _____	41
Gomendio-indizea _____	43
Aurrekontua _____	44



Aro digitala jartzen dizugu eskura

KZgunea 2001ean sortu zen informazioa eskuratzeko EAEko zentroyen sare publiko gisa, eta bere helburu nagusia da teknologia berriak ez izatea gizarte-diskriminazioko faktore. Sarea EAE osoan hedatuta dago, eta, 21 urte hauetan, herritarrek teknologia berrien inguruko aholkularitza pertsonalizatua eta kalitatezko formakuntza jasotzen duten gune nagusia bihurtu dira.

2022an informazioaren gizartea oso hedatuta dago, eta teknologia berriek geroz eta espazio handiagoa hartzen dute egunerokotasunean. Herritar oro aro digitalean sar dadin, Eusko Jaurlaritzako Informatika Elkarteak (EJIE SA) KZgunea kudeatzen du, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien Zuzendaritzak gainbegiratuta, eta Eusko Jaurlaritzako Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailaren men-de dago. Gainera, toki-erakundeek laguntza jasotzen du baita ere. Elkarrekin lan egiten dugu arrakala digitalaren aurka.





239 zentro esku-eskura

BIZKAIA

110 zentro (% 45,8)

8 ordu egunean: **15**

4 ordu egunean: **28**

JEE*: **67**

GIPUZKOA

76 zentro (% 31,8)

8 ordu egunean: **16**

4 ordu egunean: **18**

JEE*: **42**

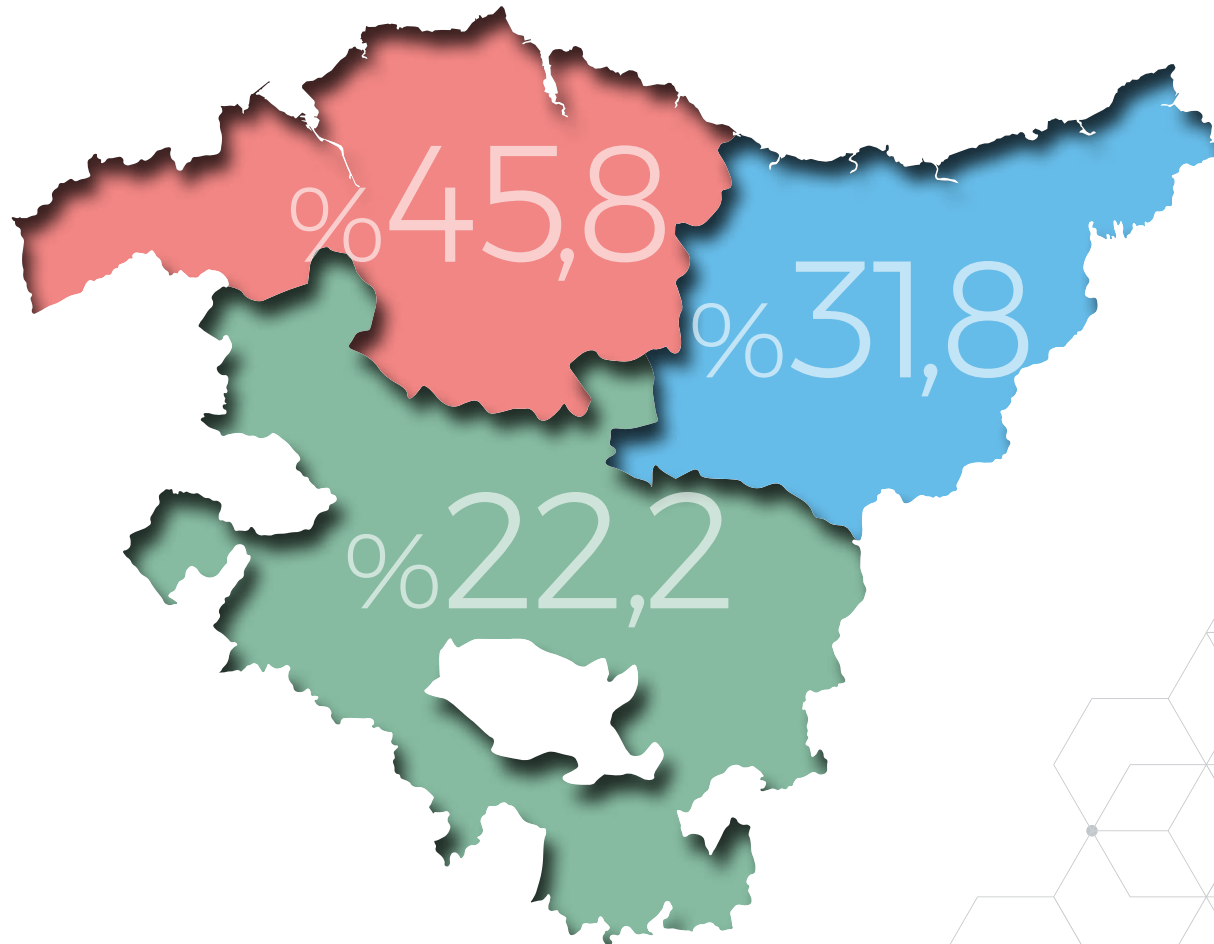
ARABA

53 zentro (% 22,2)

8 ordu egunean: **4**

4 ordu egunean: **9**

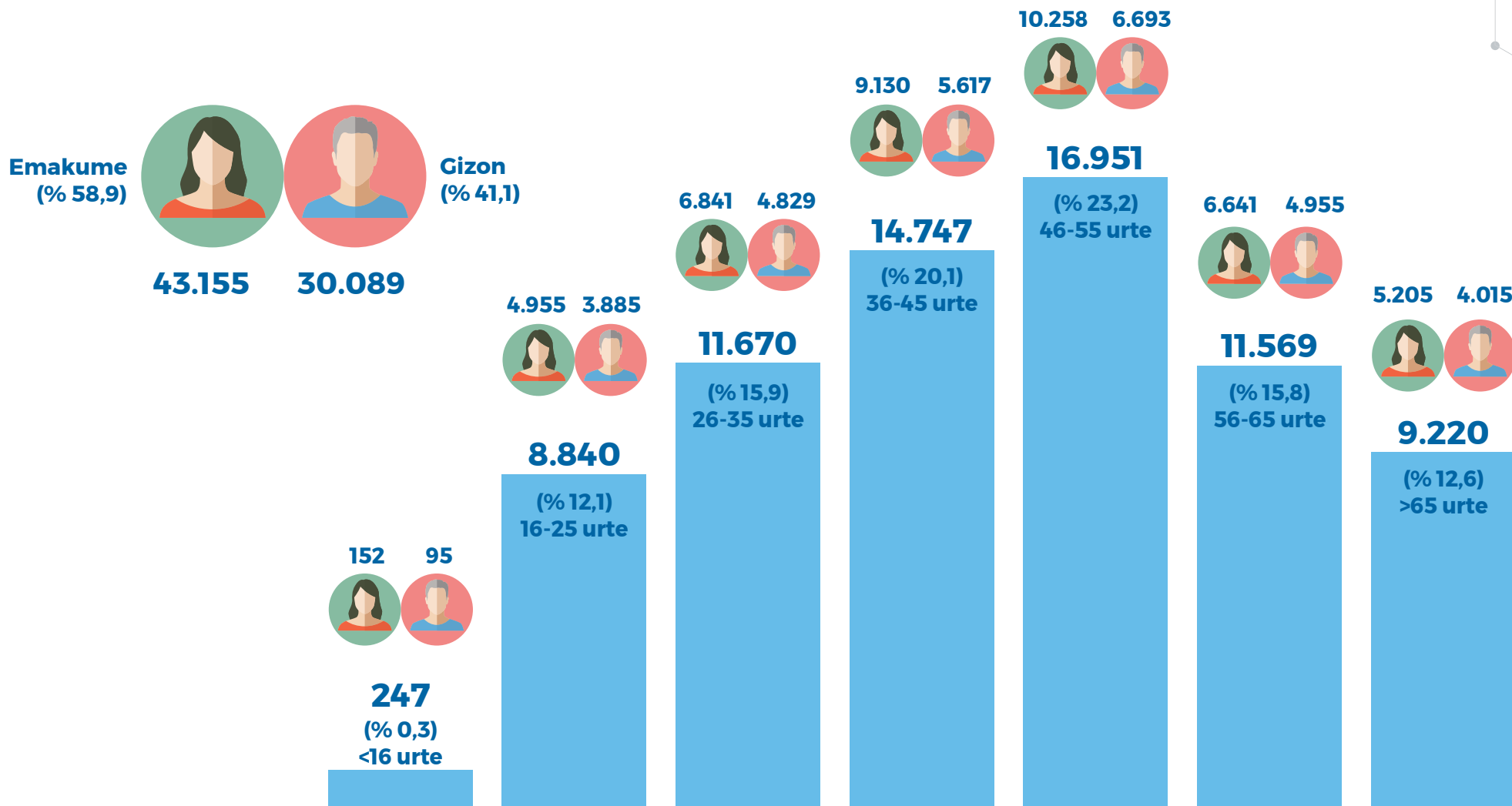
JEE*: **40**



*JEE: jardueraren eskarira egokitua.

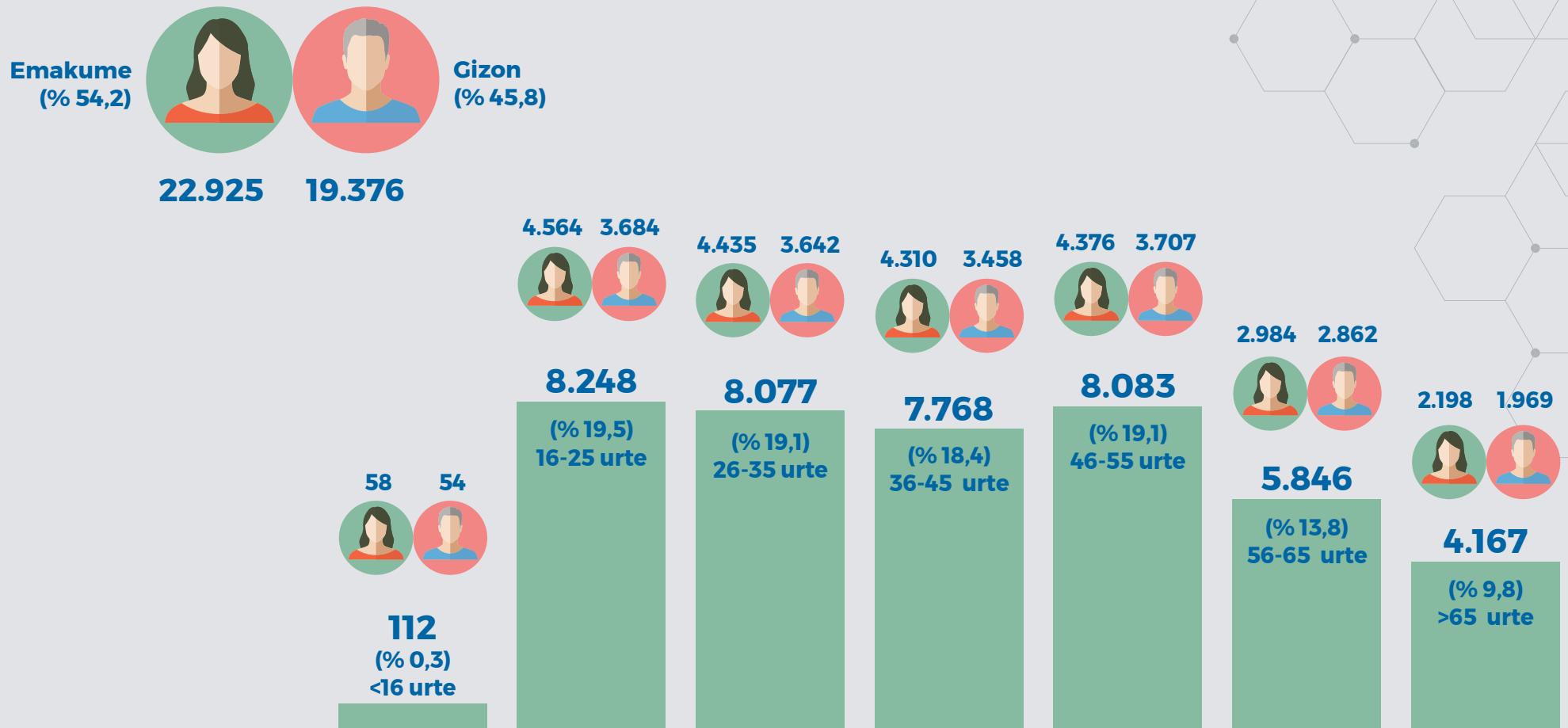
Elkarrekin aurrera

Erabiltzaile aktiboak guztira 2022an: **73.244**



Batu KZgunera

Erabiltzaile berriak guztira 2022an: 42.301



Azpiegitura tekniko sendoa

Erabilgarri dauden baliabideak

KZguneko zentroen sarean 2.160 ekipo daude erabiltzaileen esku. 799 ekipo egunero 8 orduz irekita dauden zentroetan daude, 679 ekipo 4 orduz irekita dauden zentroetan, eta 682 ekipo eskariaren arabera irekitzen dituzten zentroetan.



Oinarrizko softwarea eguneratzea

Urtean zehar ekipoetan instalatutako Ubuntu sistema eragilea eguneratu da egunero 8 orduz eta 4 orduz irekita egoten diren zentroetan. Eguneratze horrekin sareko ekipoek segurtasun handiagoa dute, eta instalatutako sistema eragileak luzaroago izango du euskarria. Aipatzekoak dira funtzionamenduaren azkartasuna handitzen dela eta egungo programekin bateragarriagoa dela.



Ekipamenduen hobekuntzak

Urteko azken lauhilekoan, egunero 8 orduz eta 4 orduz irekita egoten diren zentroetako ekipamendua berritu da. Ekipamendu hori kokatuta dagoen azpiegitura fisikoa egokitu da baita ere. Berrikuntza horrek ekarri dituen askotariko hobekuntzen artean, azpimarratzekoa da bereizmen handiko pantailak eta errendimendua hobetzen duten hardware-prestazio hobekuntzak instalatu direla.

Eskariaren arabera zentroetan ekipamendua hobetzeko erosketak eta planifikazioak egin dira. 2023an gauzatuko dira, eta helburua da isolatuen dauden zentroeiei zerbitzu hobea ematea.

Hobekuntza gehigarri bat izan da tableta berriak eskuratzea. Horiei esker, aurrerapausoak egingo dira formakuntzak emateko moduan, eta, eskaner berrieekin, ikastetxeetako hezitzaileek egiten dituzten kudeaketak erraztuko dira.



Materiala dohaintzan ematea

Beste urte batez, eta saharar herriaren garapen teknologikoan laguntzeko, 97 ekipo informatiko (PUZ, pantailak, teklatuak eta saguak) eman zaizkio dohaintzan Arabako SEADen Lagunen Elkarteari.



Informazio-sistemak optimizatzea

Segurtasuna

2022an eta KZguneko informazio-sistemen segurtasuna hobetzeko, Moodleko bertsioa eguneratu da; ikaskuntza-plataforma bat da, eta erabiltzaileek bertan eskuratzen dituzte eskaintzen ditugun formakuntza-ikastaroetako edukiak. Blogaren eta bere osagarrien bertsioa ere eguneratu da.



Diseinua eta erabilera

KZguneko ikaskuntza-plataformako ikastaroen edukiaren diseinua berri da. Hala, erabiltzaileek edukiak modu ikusgarri, erakargarri eta erabilgarriagoan jasotzen dituzte. Testuinguru horretan, aipatutako egokitzapenari esker, oinarriak finkatu dira ikastaroen edukia modu homogeneoago eta erabilerrazago batean argitaratzeko hainbat gailuetatik.



Kudeaketa-hobekuntzak

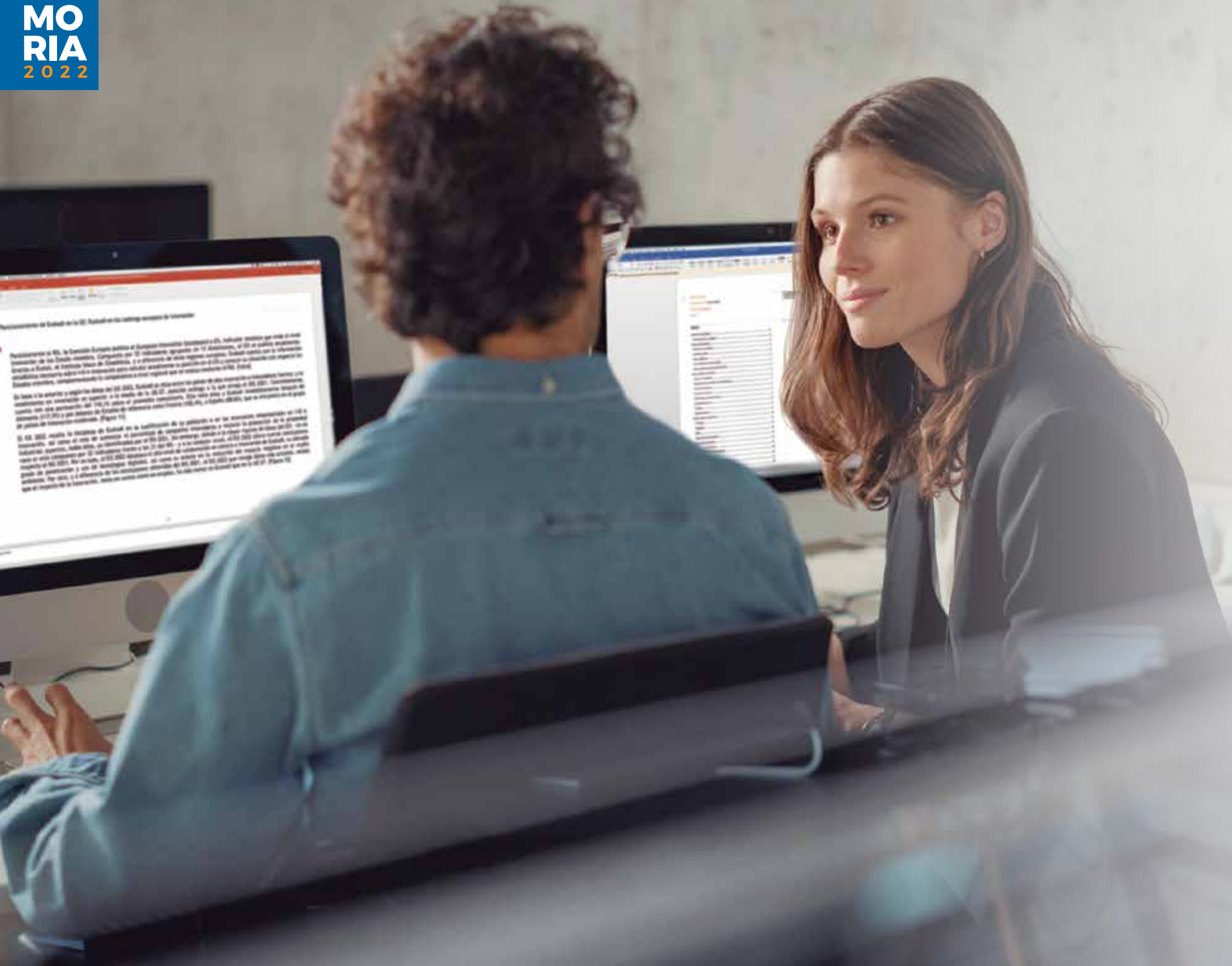
Hobekuntzak ezarri dira barneko informazio-sistemetan, eta horiei esker prozedurak efizienteago kudeatzen dira; adibidez, KZguneetako hezitzaileen prestasunari buruz argitaratutako informazioa eta kexen, erreklamazioen eta informazio-eskaeren agiri-kudeaketa edo kategorizazioa.



Komunikazioa

Erabiltzaileek etengabe KZgunearen zerbitzuen informazioa jaso dezaten, automatizazioak garatu dira formakuntza-ekintzen jakinarazpenak bidaltzeko.





Den-dena **11** kategoriatan

Ikastaro-kategoriak gizartearen unean uneko premien isla dira. Ikastaroak aldatu egiten dira eskariaren arabera, eta KZguneak eskari horri erantzuteko asmoa du, etengabe ikastaroak eguneratuz.




Ikastaroen kategorizazioa bere horretan mantentzen da, baina 2022an 12 ikastaro berri gehitu dira kategoria hauetan: oinarrizko formakuntza, irudia eta bideoa, aisialdia eta entretenimendua, eta segurtasuna, beste batzuen artean.



KATEGORIA	ESKAINITAKO IKASTAROAK
Enplegu-bilaketa	3
Komunikazioa	3
e-Administrazioa	3
Oinarrizko formakuntza	8
Irudia eta bideoa	13
Aisialdia eta entretenimendua	19
Ofimatika	13
Produktibitatea	17
Programazioa eta garapena	3
Sare sozialak	13
Segurtasuna	11
CUZTIRA	106

Zure bizimodura egokitzen den gailua

Teknologiak geroz eta azkarrago garatzen dira, eta erabiltzen ditugun gailuak aldatzen ari dira. Teknologiak eskaintzen duen abantaila bat da edonon eta edozein gailuren bidez ikasi ahal izatea. Nahiz eta ikaskuntza-iturri gisa ohiko ordenagailuak eraginkorra izaten jarraitzen duen, berarekin batera gaur egun gailu mugikorrek daude, besteak beste, tabletak eta smartphoneak. Horregatik, mundu mailako joera denez gailu mugikorrek ikasketa-bitarteko gisa erabiltzearena, KZguneak bi modalitateetan erabili daitezkeen formakuntza-edukiak garatzen ditu.

GAILU MOTA		ESKAINITAKO IKASTAROAK
 PC		55
 Gailu mugikorra		28
 PC eta gailu mugikorra		23
GUZTIRA		106



Aurrez aurreko formakuntza

Aurrez aurreko ikastaroen eskariak handia izaten jarraitzen du, erabiltzaileek hezitzaileekiko hurbiltasuna izan nahi baitute. Hori jakinik, KZguneak 2022an pandemiaren aurreko edukierak berreskuratu ditu zerbitzu osatuagoa emateko, eta zentroetan eskuragarri zegoen plaza kopurua handitu du.

Aurrekoekin lotuta, 2022an gehien eskatu diren ikastaroak oinarrizko formakuntzakoak izan dira ohi bezala. Guztira 1.294 ikastaro izan dira, hau da, emandako ordu guztien % 43,30. Horien ondoren produktibitate-ikastaroak daude, eta aurreko urteko kopuruekin alderatuta, gehiago egin dira. Irudia eta bideoa, eta ofimatika kategoriak ere KZguneetan gehien eskatzen diren formakuntzen artean daude.

KZgunea etengabe eguneratzen da garai berrietara egokitzeko, eta ikastaro zein zerbitzuak eguneratzen ditu, baina ez ditu albo batera uzten laguntza gehien behar duten herritarrak, eta oinarrizko ikastaroak planifikatzen jarraitzen du, aurrez aurreko ikastaro eskatuenak direlako. 2022an ere, Oinarrizko Internet ikastaroa, eta Smartphone eta Tabletena izan dira eskatuenak.

KATEGORIA	Emandako ikastaroak	Emandako orduak	Izena emandako pertsonak	Emakumeak	Gizonak	Partehartzileak	Emakumeak	Gizonak
Enplegu-bilaketa	25	100	113	64	49	63	34	29
Komunikazioa	247	988	1.545	1.070	475	1.161	807	354
e-Administrazioa	251	730	1.529	1.110	419	1.164	844	320
Oinarrizko formakuntza	1.294	18.416	8.588	5.755	2.833	6.376	4.282	2.094
Irudia eta bideoa	521	3.492	3.237	2.316	921	2.419	1.724	695
Aisia eta entretenimendua	346	1.214	2.004	1.353	651	1.521	1.016	505
Ofimatika	432	5.668	2.729	1.899	830	1.922	1.321	601
Produktibitatea	801	9.926	5.127	3.484	1.643	3.886	2.622	1.264
Sare sozialak	208	1.108	1.208	834	374	874	606	268
Segurtasuna	222	888	1.431	961	470	1.060	702	358
GUZTIRA	4.347	42.530	27.511	18.846	8.665	20.446	13.958	6.488

Urruneko formakuntza

KZguneak astebeteko, bi asteko eta lau asteko urruneko ikastaroak eskaintzen ditu, erabiltzaileek edozein lekutatik eta ordutegi jarraituan formakuntza jaso dezaten, eta modu horretan, formakuntza bakoitzaren egunerokotasunera egokitzeko. Gainera, ikastaro bakoitzean hezitzaile bat egoten da, eta berak konpontzen ditu formakuntza-prozesuan sor daitezkeen zalantza edo arazo guztiak.

Urruneko ikastaroen formakuntza-eskaintzako edukiak aurreratuagoak dira gainerakoak baino. Beraz, formakuntzan aurrerapauso bat egin nahi dutenentzat aproposa da. Hala eta guztiz ere, KZguneak behe-eta erdi-mailako ikastaroak eskaintzen jarraitzen du behar guztiak betetzeko. 2022an ikastaro eskatuenak ofimatika eta zibersegurtasunekoak izan dira.

KATEGORIA	Emandako ikastaroak	Emandako orduak	Izena emandako pertsonak	Emakumeak	Gizonak	Parte-hartzaileak	Emakumeak	Gizonak
Enplegu-bilaketa	2	80	65	53	12	16	13	3
Komunikazioa	7	130	240	160	80	60	42	18
Oinarrizko formakuntza	1	40	30	18	12	14	9	5
Irudia eta bideoa	6	240	223	132	91	67	39	28
Aisia eta entretenimendua	3	60	122	48	74	34	12	22
Ofimatika	11	440	640	455	185	239	179	60
Produktibitatea	14	310	527	343	184	146	91	55
Programazioa eta garapena	13	340	616	339	277	150	76	74
Sare sozialak	15	250	419	302	117	132	101	31
Segurtasuna	3	60	172	105	67	85	54	31
GUZTIRA	75	1.950	3.054	1.955	1.099	943	616	327



Bideokonferentzia bidezko formakuntza

Zerbitzu hau konfinamenduan sortu zen, zentroak itxi zirenean. Normaltasunera itzulita, KZguneak zerbitzu hori katalogoan mantendu eta sartu du, eta bi egunetan banatutako 4 orduko formakuntza-saioak eman ditu. Erabiltzaileek ikastaro horiek plataforma batean egiten dituzte, eta hezitzaileekin harremana izaten dute etxean eroso daudela. 2022an ikastaro eskatuenak izan ziren produktibitatearen kategoriakoak, aisialdi eta entretenimendukoak, eta ofimatikakoak, ordena horretan.

KATEGORIA	Emandako ikastaroak	Emandako orduak	Izena emandako pertsonak	Emakumeak	Gizonak	Parte-hartzaileak	Emakumeak	Gizonak
Enplegu-bilaketa	11	44	56	41	15	16	12	4
e-Administrazioa	13	52	60	42	18	19	15	4
Oinarrizko formakuntza	14	56	67	43	24	25	21	4
Irudia eta bideoa	22	88	103	67	36	38	26	12
Aisia eta entretenimendua	39	156	191	132	59	75	46	29
Ofimatika	38	152	187	126	61	60	42	18
Produktibitatea	47	188	243	155	88	103	62	41
Sare sozialak	16	64	68	54	14	24	20	4
Segurtasuna	18	72	87	52	35	35	21	14
GUZTIRA	218	872	1.062	712	350	395	265	130

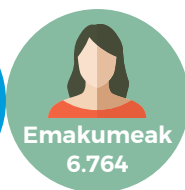
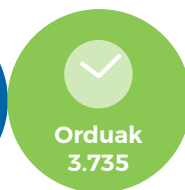
Aurrez aurreko hitzaldiak

Zerbitzu hori konfinamenduan gelditu egin zen, zentroak itxi zirenean. Zentroak ireki ostean eta pandemia aurreko edukierak berreskuratu zirenean, normaltasunera itzulita, KZgunea berriz ere hasi zen aurrez aurreko hitzaldiak ematen 2022ko urrian. Hitzaldi horiek esleitutako KZguneetako hezitzaileek ematen dituzte, 2 ordu irauten dute eta askotariko gaiak lantzen dituzte. Guztira 10 hitzaldi eman dira urteko azken hiruhilekoan, aisialdiarekin eta entretenimenduarekin lotutakoak nabarmentzen direla.

KATEGORIA	Emandako hitzaldiak	Emandako orduak	Izena emandako pertsonak	Emakumeak	Gizonak	Parte-hartzaileak	Emakumeak	Gizonak
Oinarrizko formakuntza	1	2	29	23	6	26	20	6
Aisia eta entretenimendua	6	12	82	37	45	59	27	32
Produktibitatea	1	2	20	13	7	14	9	5
Segurtasuna	2	4	51	39	12	44	35	9
GUZTIRA	10	20	182	112	70	143	91	52

Tutoretzak

Tutoretza-zerbitzuak aholkularitza pertsonalizatua eskaintzen du, herritarrentzako zerbitzua indartu duena pandemia igarota. Erabiltzaileentzat eskuragarri dago KZguneetan, eta urretiaz hitzordua eskatu behar da. KZguneke langileek saio bat ematen dute formakuntza-ikastaroetan sortutako zalantzak edo IKTein lotutakoak argitzen saiatzeko.



Zuzeneko hitzaldiak

Zuzeneko hitzaldiak 2020an martxan jarri ziren aurrez aurreko hitzaldien irtenbide gisa, azken horiek COVID-19arengatik bertan behera geratu baitziren. Hala ere, erabiltzaileen artean harrera ona izan zutenez, KZguneak astez aste horiek eskaintzen jarraitu du.

30 minutuko hitzaldien formatu horretan, astero bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz ematen dira, eta IKTei buruzko ezagutzak zabaltzen dira modu labur eta zehatzean. Ordutegia txandakatu egiten da hitzaldiok goizez eta arratsaldez emateko, eta parte-hartzaileek egunerokoa errazten dieten tresna teknologikoak ezagutzeaz gain, horiek erabiltzen ikasten dute.

Gainera, zuzenean ikusi ezin dituzten parte-hartzaileek gero ikusteko aukera dute, YouTubeko KZguneaTIC kanalean grabatuta geratzen baitira.

Ikustaldi kopurua:

18.000 ikustalditik gora

Emandako hitzaldiak: 168

HITZALDI GUSTUKOENAK:

1. Berrazarri eta garbitu zure mugikorra
2. Nire karpeta (herritarraren karpeta)
3. Phising-a. (Zer da eta nola prebenitu daiteke)
4. BakQ-a: alta, erabilera eta kudeaketa
5. WhatsAppeko trikimailuak
6. Nola detektatu email maltzurak(malwarea, phisinga...)
7. Kudeatu espazioa zure gailuan
8. Zer da NFC eta zertarako balio du?
9. Bateria motak (aholkuak eta zainketa)
10. Errealitate areagotua zure Smartphonean
11. Ibilaldietarako aplikazioak (ibilbide berriak aurkitu)
12. Begiratu lurrari inoiz ez bezala. Google Earth eta Google Voyager
13. Twitch. Zuzeneko emisioen plataforma
14. Zer jakin behar dugu telefono mugikor berria erosteko?
15. Mantendu burua aktibo (memoria-jokoak gure gailuetan)



IT Txartela

KZguneak urtez urte SPRI Taldearekin (ziurtagiriak kudeatzen dituen Enpresa Garapenerako Euskal Agentzia) eta Tecnaliarekin (erakunde ziurtatzailea) lanean jarraitzen du. Azken horrek EAE osoan banatuta dauden zentroak eskaintzen ditu, ziurtagiriok eskuratzeko. KZgunea orain dela 19 urtetik ari da ziurtagiriak eskuratu behar dituzten herritarrei zentroak etxetik gertu eskuragarri jartzen.

IT Txartela informazioaren teknologietan oinarritzko gaitasunak egiaztatzeko sistema da, eta pertsona batek informatikako tresnen eta Interneten gaineko zein ezagutza dituen ziurtatzen du. Ziurtagiriak eskuratzeko doako azterketa bat gainditu behar da, eta 14 urte baino gehiago dituztenek egin dezakete KZguneetan. Administrazio publikoek eta enpresa pribatuek IT Txartelaren egiaztapena eskatzen dute zenbait lanpostutara sartzeko aukera izateko.

2022an KZgunearen sareko 155 zentrotan planifikatu eta egin dira probak. Planifikatutako 9.776 probetatik 9.036 egin ziren. 62.956 erabiltzailek izena eman zuten, eta horietatik % 71,95 emakumeak izan ziren eta % 28,05 gizonak. Aurten eskaera gehien jaso dituzten ziurtagiriak ofimatikakoak izan dira.

Probak egin diren zentro kopurua: 155

Egindako azterketak guztira: 9.036

Izena eman duten guztiak: 62.956 (45.303 emakume eta 17.653 gizon)

GEHIEN ESKATU DIREN ZIURTAGIRIAK (TOP 5):

1. Word 2010 Aurreratua



2. Excel 2010 Aurreratua



3. Excel 2010 Oinarritzkoa



4. Access 2000 Aurreratua



5. PowerPoint 2010



Metaposta



Metaposta Interneteko kutxa-gotorraren eta postontziaren doako zerbitzua da, eta interes pertsonaleko agiriak gorde ahal dira bertan, konfidentzialtasun eta segurtasun osoz, eta paperik erabili gabe. Fakturak, banku-ordainagiriak, ziurtagiriak, bermeak, eskriturak, unibertsitate-tituluak, notario-ahalordeak, etab. gordetzeko aukera ematen du. IT Txartela ziurtagiriak ere Metapostan jasotzen dira.

KZgunea orain dela 11 urtetik dabil Metapostarekin lanean, eta EAE osoan zentroak dituen, postontzian alta emateko eskaera erabiltzaileengandik hurbilen dauden KZguneetan egin daiteke. Zentro batean hitzordua eskatu ondoren, hala nahi dutenentzat alta kudeatzen da postontzian.

2022an 3.381 alta-eskaera jaso ziren Metaposta postontzientzat. 2.445 emakumeek eskatu zituzten eta 936 gizonak.

Probintzia	Metaposta eskatuak	Emakumeak	Gizonak
Araba	677	482	195
Bizkaia	1.803	1.308	495
Gipuzkoa	901	655	246
Guztira	3.381	2.445	936

Emakumeek eskatutako Metaposta: % 72,3

Gizonek eskatutako Metaposta: % 27,7

BakQ-a



Pandemia igaro eta gero, herritarrak eta administrazioak jabetu dira konfinamenduan dena zailagoa izan zela, ez baitzegoen espazio fisikorik zenbait kudeaketa egin ahal izateko. Azken urteetan geroz eta izapide telematiko gehiago egiten dira, eta EAEn horrelakoak egiteko BakQ sistema ezinbestekoa izan da.

KZguneak Izenperekinekin lanean jarraitzen du; azken hori ziurtagiri- eta zerbitzu-enpresa da, eta sinadura elektronikoen lotutako zerbitzuak ematen ditu. Sinadura elektronikorekin eskuzko ohiko sinadura «ordezten» da, Internet bidez eta telefono bidez lehen aurrez aurre egin behar ziren izapideak egin ahal izateko. Izenpek herritarrentzat eskuragarri jartzen duen zerbitzuetako bat BakQ sistema da. Identifikazio elektronikoko bitarteko bat da, eta berarekin EAEko administrazioetako hainbat zerbitzuetan izapideak egin daitezke online, ordenagailuan edo bestelako gailuetan ezer instalatu behar izanik gabe. KZguneak laguntza eskaintzen du zerbitzu horretako altak KZgunearen sareak hiru lurralde historikoetan dituen edozein zentrotan eskatu ahal izateko.

2022an 43.743 BakQ alta eskatu ziren guztira (23.649 emakumeek eta 20.094 gizonak).

Probintzia	BakQ eskatuak	Emakumeak	Gizonak
Araba	9.298	4.912	4.386
Bizkaia	24.208	13.141	11.067
Gipuzkoa	10.237	5.596	4.641
Guztira	43.743	23.649	20.094

Emakumeek eskatutako BakQ-ak: % 54,1

Gizonek eskatutako BakQ-ak: % 45,9

Euskadi,
auzolana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

SEGURTASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Segurtasun Saila

KZgunea 2022an Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailarekin lanean hasi da, eta bere zentroak eskuragarri jarri dizkio, behar duten erabiltzaileek gaikuntza jaso dezaten. Autonomia-erkidegoan, onarpen-zerbitzuko langilea izateko beharrezkoa da aurretiaz gaikuntza jasotzea, eta horretarako azterketa bat gainditu behar da. Gaikuntza-azterketa egin daiteke proba bat planifikatuta duen edozein KZgunetan. EAE osoan daude, eta beti dago zentro bat erabiltzaileen etxeetatik gertu. 2022ko ekainetik 34 proba egin dira guztira KZguneetan. Guztira 56 erabiltzailek egin dituzte, % 23,21 emakumeak izan dira eta % 76,79 gizonak.

Egindako proba kopurua	Izena emandako pertsonak	Emakumeak	Gizonak	Partehartzaileak	Emakumeak	Gizonak
34	61	15	46	56	13	43



KZgunea, denon gunea

KZguneen sareari ahalik eta probetxurik handiena ateratzeko, proiektuak beste erakunde batzuekin lan egiten du kolektibo espezifikoei zuzendutako formakuntza garatu ahal dezaten.

KZguneak erakunde horiei bi lan-eredu hauek eskaintzen dizkie:

Azpiegituren erabilera

Gela, konexioa eta/edo ekipo teknologikoak erakundearentzat eskuragarri jartzen dira, jarduerak garatu ditzan.

504 ikastaro eman dira lankidetzan

Azpiegituren erabilera eta KZguneako hezitzaileak

KZguneak erakunde kolaboratzaileari uzten dizkio espazioa, materiala eta hezitzaileen laguntza, erakundeak eskatu dituen kolektiboari zuzendutako formakuntzak egin daitezzen.

170 ikastaro eman dira lankidetzan

2022an, KZgunean **674 ikastaro eman dira guztira beste erakunde batzuekin lankidetzan.**





Langabetuentzako sostengua

Zentroak berriz ere ireki eta gero, eta normaltasunera itzulita, 2022ko uztailean KZguneak berriz ere ekin zion 2013an Lanbiderekin hasi zuen lankidetzari. Horren helburua da enplegu-eskatzaileen laneratze benetakoa bermatzea, eta, horretarako, IKT tresnen gaineko formakuntza eta Lanbideren web-orria erabiltzeko trebakuntza ematen dira.

KZguneak Lanbideri zentroak uzten dizkio hiru lurralde historikoetan, hala, langabetuek etxetik hurbil dute zentro bat, honako helburu hauekin:

- KZguneako hezitzaileek langabetuei **Interneteko hastapen-tailerra** ematea zentroetan.
- Azpiegiturek uztea ikastaroak emateko, horrela, Lanbideko orientatzaileek formakuntza-ekintzak egin ditzakete **Lana bilatzeko orientazioa** ikastaroan.

2022ko uztailetik, guztira **72 hastapen-ikastaro eman dituzte KZguneako langileek, eta Lanbideko orientatzaileek Lana bilatzeko orientazioko 15 ikastaro eman dituzte.**

Emandako ikastaroak		Formakuntza jaso duten emakumeak	Formakuntza jaso duten gizonak
KZguneako hezitzaileak	72	 188	 152
Lanbideko orientatzaileak	15	 39	 39

KZguneak 2022an beste erakunde batzuekin lan egin du baita ere, eta zentroak utzi dizkie formakuntzak eman ditzaten. Besteak beste, Bizkaiko **Behargintza** toki-garapenerako zentroyen bi ikastaro eman ziren, 138 formakuntza-ordukoak; eta **Sartu**, Arabako laneratze-elkartearekin, 88 orduko ikastaro bat eman zuen baita ere.





Udalen eta KZguneen arteko talde-lana

KZguneak estuki lan egiten du zentroak kokatuta dauden udalerrietako udalekin, behar duen guztiarentzat eskuragarri jartzeko azpiegiturak eta langileak, hala, IKTak herritar guztiengana hurbiltzea ahalbidetuz.

2022an udalek ikastaroak emateko eskaerak egin dituzte; guztira, hiru lurralde historikoetan, **339 ikastaro** eman dira.

Emandako ikastaroak	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
339	97	171	71

339 ikastaro horietatik, **276 hezitzaileek eman dituzte** zentroetan, eta **63**, KZgunetik **kanpoko langileek**.

Emandako ikastaroak		Formakuntza jaso duten emakumeak	Formakuntza jaso duten gizonak
Hezitzaileak	276	 791	 364
Kanpoko langileak	63	 277	 176

Udalek gehien eskatu dituzten ikastaroak izan dira Oinarrizko Internetarena, Smartphone eta Tabletena, Tresna ofimatikoena eta BakQ ziurtagiriarena.



Arabako Foru Aldundia

KZguneak beste urte batez ere Arabako Foru Aldundiarekin lan egin du, eta guztira **200 ikastaro** eman dira zentroetan. Horietatik, 124 hezitzaileek eman zituzten 810 ordutan, eta 659 ikasle egon ziren, 367 emakume eta 292 gizon.

Hezitzaileek emandako formakuntzen artean daude **+ 55 ikasgeletako** ikasleei ematen zaizkienak. Arabako Lurralde Historikoko 55 urte baino gehiagokoei zuzendutako programa soziokultural horretan askotariko jarduerak eskaintzen dituzte, hala nola informatika-bloke bat. Bertan, erabiltzaileek KZguneako zentroetan formakuntza-ibilbidea egiten dute. +55 ikasgelentzako eskatu diren ikastaroak Smartphoneak eta Tabletak, WhatsAppa, Online izapidetzeak Osakidetzarekin eta BakQ Ziurtagiria izan dira. Guztira 121 ikaslek parte hartu dute horietan.

Hezitzaileek baita ere formakuntzak eman dizkiete **zentro okupazionalako** pertsoneri; desgaitasun intelektuala dutenak eta enplegurik lortu ezin dutenak. Hauek jarduera okupazionalak egiten dituzte, eta haien artean KZguneako ikastaroak daude.



KZguneak emandako ikastaroak		Formakuntza jaso duten emakumeak	Formakuntza jaso duten gizonak
+55	29	 87	 34
Zentro okupazionalak	95	280	258

KZguneak bere instalazioak utzi ditu baita ere aldundiak **76 ikastaro** antolatu ditzan. KZgunetik kanpoko langileek eman dituzte, eta guztira 2.001 formakuntza-ordu eman dira eta **379 parte-hartzaile egon dira**. Ikastaro horiek nagusiki desgaitasun intelektuala dutenei eta bestelako kolektibo zaugarriari zuzenduta daude.

Berdintasunarekiko eta inklusioarekiko konpromezua

KZguneak 2022an berritu egin du desgaitasun intelektuala dutenekiko konpromisoa, eta zentroen sarea eta langileak eskaini ditu horiek behar dituzten erakundeei, eta guztira **98 ikastaro** eman dira zentroetan. Hiru lurraldeetan banatutako zentroen sarearekin, KZguneak bere ekarpen txikia egiten du desgaitasun intelektuala dutenen inklusioaren alde, eta giro adeitsu eta hurbilekoa dagoen lekua eskaintzen du IKTetara gerturatzeko.

Atzegik, Desgaitasun intelektuala dutenen aldeko Gipuzkoako Elkarteak, aurten berriz ere KZguneako azpiegiturak erabiltzeko eskaera egin du Donostian, Errenterian, Irunen eta Tolosan; bere langileek, KZguneako ekipamenduak erabiliz, guztira **10 ikastaro** eman dituzte.

Lantegi Batuak irabazi-asmorik gabeko erakundea da eta lan-aukerak sortzen ditu desgaitasuna dutenentzat Bizkaian. Gorabidek sustatzen du, desgaitasun intelektuala dutenen aldeko Bizkaiko Elkarteak, eta aurten (2022), bere erabiltzaileentzat egokitutako formakuntza-ekintzak eskatu ditu eta Bizkaiko KZguneetan ematen dira. 2022an ikastaroak eskatu dituzte Abadiño, Amorebieta-Etxano, Basauri, Bilbo, Erandio, Etxebarri, Getxo, Markina-Xemein, Sestao eta Zallan. Guztira **59 ikastaro** eman dira.

Eguneko Ospitalea. KZguneak beste urte batez ere Eguneko Ospitalearekin lan egin du Bizkaiko udalerrietan, eta gaixotasun mentala dutenei formakuntza-zerbitzua eman die. 2022an KZguneak eskatu dituzte **29 ikastaro** antolatzeko.

Lurraldea	Eskatzailea	Emandako ikastaroak	Formakuntza jaso duten emakumeak	Formakuntza jaso duten gizonak
Gipuzkoa	Atzegi	10	11	40
Bizkaia	Lantegi Batuak	59	145	196
Bizkaia	Eguneko Ospitalea	29	66	109



Izapide telematikoen sustapena

KZguneak 2022ko abenduan lankidetzak berriak hasi ditu Lanbiderekin, bizitzeko gutxieneko diru-sarrerak telematikoki eskatzen dituzten guztiei laguntzeko. Bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioaren helburua da zaurgarritasun ekonomikoan daudenen pobrezia eta gizarte-bazterketako arriskuak prebenitzea. KZguneak bere azpiegiturak uzten dizkie kudeaketa hori modu autonomoan edo zentroetako hezitzaileen laguntzarekin egin behar dutenei, eta horrela, ahalbidetzen du kudeaketak beren etxeetatik gertu dauden zentroetan egin ahal izatea.

Zerbitzuak lehen lanak egin ditu urteko azken hilabeteetan. Guztira 18 hitzordu antolatu dira eta erabiltzaileei laguntza eman zaie. Aurreikusi da zerbitzu hori geroz eta gehiago eskatuko dutela behar dutenek.

Inplantalariak

KZguneak lanean jarraitzen du Inplantalariekin. Aholkularitza Teknologikoko doako zerbitzua da, negozioen eraldaketa digitalean aurrera egitea duena xede. Autonomoei eta enpresa txikiei zuzendutako proiektua da, eta Eusko Jaurlaritzaren Enpresa Garapenerako Agentziak, SPRI taldeak, zuzentzen du. Inplantalarien taldeak tresna teknologiko egokienei buruzko aholkularitza ematen du, besteak beste, negozioak eraldatu eta prestatuago egon daitezen efizienteagoak izateko, kostuak aurrezteko, bezero gehiago erakartzeko edo salmenta gehiago egiteko.

Aholkularitza-saioren kopurua	Emandako ordu kopurua	Formatutako pertsonak	Formakuntza jaso duten emakumeak	Formakuntza jaso duten gizonak
13	37,50	13	4	9

Elkarlanean aritzea helburu gisa

KZguneak 2022an bestelako lankidetzak egin ditu askotariko eskatzaileekin, berriz ere beharrezkoa izan den guztietan hiru lurralde historikoetan bere instalazioak eta langileak eskuragarri jarritz.

Lurraldea	Eskatzailea	Emandako ikastaroak	Formakuntza jaso duten emakumeak	Formakuntza jaso duten gizonak
Bizkaia	Avifes	4	16	21
Araba Bizkaia	Helduen Hezkuntzako Ikastetxea (HHI)	3	39	17
Bizkaia	Gizarte-Zerbitzu Integralak	14	57	17



Mugikorrak Lurraren alde

Mugikorrak Lurraren alde Alboan GKEaren «Gatazkarik gabeko teknologia» kanpainaren parte da. EJIE eta KZgunea harekin dira elkarlanean 2016tik. Herritarrak sentsibilizatzeko kanpaina bat da, eta helburu nagusia da baliabide naturalen kontrolaren gaineko gatazkek herrialde behartsuenetan izaten dituzten ondorio bortitzak ezagutaraztea.

Ekimen hori telefono mugikorren erabiltzaileei zuzenduta dago, eta xedea da erabiltzen ez diren mugikorrak jasotzea, berrerabiltzea eta birziklatzea sustatu, ingurumena zaindu eta kontsumo arduratsua bultzatzeko. KZguneen sareak postontzi batzuk jartzen ditu gailu horiek jasotzeko.

2022an, KZguneak eta Alboanek erabiltzen ez diren telefono mugikorrak jasotzeko kanpaina indartu dute, bilketan parte hartzen duen KZguneen kopurua 90 zentzora handituta. Horrez gain, hainbat ekintza egin dira helburu hori lortzeko, albisteen, sare sozialetako argitalpenen eta abarren bidez.



Ehundik gora telefono mugikor utzi dira KZguneetako postontzietan 2022an, ondoren birziklatu daitezzen.

Bigarren bizi

Oraindik erabili daitezkeen telefono mugikorrei, adibidez, enpresetakoei, bigarren bizi eman zaie, gailuok behar dituztenei banatuz.

Ingurumena zaintzea

Berrerabili ezin daitezkeen gailuak birziklatzera bidali dira hondakinak tratatzen dituzten instalazio batera.

Ekintza humanitarioak

Erabiltzen ez diren mugikorrak jasoz lortutako diruarekin, proiektu humanitarioak eta garapenekoak egingo dira baliabideen gehiegizko ustiapenarengatik kaltetuak diren herrialdeetan, besteak beste, Kolonbia eta Kongoko Errepublika Demokratikoa.



KZgune adeitsua

Udalekin egiten den lanean aurrerapauso bat gehiago eginez, KZguneak 2022an Donostia Lagunkoiarekin lankidetzan jarraitzen du. Donostiako Udalak sustatutako plan bat da eta herritarren zahartzeak bizitzako arlo guztietan sortzen dituen erronkak ditu hizpide. Planaren helburua da adinekoei eta beren elkarteetan ahalduntzea sustatzea.

Donostia Lagunkoiak koordinatzen duen proiektua da, eta hainbat erakunde eta elkarrekin babesa jasotzen du, besteak beste, Nagusilan, Izarbidetza, Plus 55, Matia Fundazioa, Aptes eta KZgunea. Elkarlan horren ondorioz, partaidetza-tailerrak egiten dira Donostia adeitsuagoa egitean arduraren bat duten eragileekin. Tailer horietan iritziak, ezagutzak eta bizi-esperientziak partekatzen dituzte, eta hausnartu eta eztabaidatu egiten dute lan-lerroak definitze aldera. Lan-lerro horien bitartez, modu koordinatuan erantzun nahi zaie askotariko eragileen artean detektatutako beharrei, adinekoei laguntzeko beren beharretara egokitutako gaitasun digitalak identifikatzen, eskuratzen eta hobetzen.

Plan honen helburua da existitzen diren baliabideak ezagutaraztea, Donostiako bizitzan parte hartzen duten askotariko eragileen artean konexioak sustatzea eta adinekoei laguntzea beren gaitasun digitalak eskuratu eta hobetzen, guztien artean hiri adeitsuagoa bihurtzeko.

2022an lantaldearen izena finkatu da: ON kide. Hiru tailer egin dira. Horietan, erakunde bakoitzak egindako aurrerapausoak azaldu ditu, eta elkarrekin artean urteko ekintza kolektiboaren mapa sortu dute.

Inklusio digitala

ObLID webinarra. Inklusio digitala? Alentejoko eta EAEko adibideak

KZguneak 2020an Ricardo Palmeiroren «Alfabetatze digitala norbere burua ahalduntzeko eta gizarte- eta komunitate-inklusioko tresna gisa» doktorego-tesian lan egin zuen, eta KZguneako erabiltzaileei galdetegi bat betetzeko eskatu zien, zehazki, «Alfabetatze digitala eta XXI. menderako gaitasunak» izena zuena. Doktorego-tesiak inklusio digitaleko programak aztertzen ditu, bizialdi osoko ikaskuntzaren ikuspegitik, eta tesiaren helburua da jakitea zein den Euskal Autonomia Erkidegoko KZguneetako erabiltzaileen eta Alentejoko (Portugal) alfabetatze digitalaren maila.

2022ko azaroan KZguneak webinar batean, mahai-inguru batean, parte hartu zuen, eta azterketaren emaitzak aurkeztu zitzaizkien alderdiei. KZguneak Euskal Autonomia Erkidegoan inklusio digitalaren arloan egiten ari den lana aurkeztu zuen webinar horretan, eta Euskal Autonomia Erkidegoko biztanleek eta Portugalgo Alentejokoek partekatzen dituzten hainbat behar agerian geratu ziren. Lanaren helburua hau da: erabiltzaileak guztiz ahalduntzea IKTetara hurbilduz.





KZgunea klik bakarrean

www.kzgunea.eus webgunea KZgunea proiektuaren informazio guztia batzen duen espazio digitala da. Gaztelaniaz eta euskaraz dago. Bertan, KZgunearen hastapenei eta hogeitaz gorako bilakaerari buruzko informazioaz gain, nahi duten guztiek KZgunearen zerbitzu, ikastaro eta albiste guztiak kontsultatu ditzakete euskaraz eta gaztelaniaz. Bestalde, Euskal Autonomia Erkidegoan banatuta dauden 239 KZguneen informazio guztia dago.

2022an KZguneko webgunean hobekuntza eta eguneratze berri batzuk egin dira:

- Aurrez aurreko hitzaldiei buruzko informazioa. Pandemiaren ostean aurrez aurreko hitzaldiekin berriz ere hastean, «hitzaldia» iragazkia jarri zen ikastaroak bilatzeko atalean, erabiltzaileek programatutako aurrez aurreko hitzaldien zerrenda, ordua eta lekua ikusi ahal izateko.
- Formakuntza-eskaintza, -ibilbidea eta Zerbitzuen Kartaren eguneratzea. Ekitaldi honetan formakuntza-eskaintza, -ibilbidea eta Zerbitzuen Kartaren informazioa eguneratu da. Hiru elementu horien diseinua ere aldatu egin da eta itxura berriagoa, irakurterrazagoa eta ulergarriagoa eman zaie.




2022ko webguneko bisitak:
2.041.061

Sare sozialak

Sare sozialen bitartez, KZguneak zerbitzuen, ikastaroen, albisteen eta abarren informazioa ematez gain, herritarrentzat interesgarria izan daitekeen informazioaren teknologiarekin lotutako informazio sinple eta hurbilekoa ere partekatzen du.

Youtube

KZgunearentzat Youtube ezinbesteko tresna da askotariko edukiak partekatzeko: 3 minutu inguruko bideotutorialak IKTei buruz, astearte eta ostegunetan 30 minutuko zuzeneko hitzaldiak eta KZgunearen proiektuari buruzko korporazio-bideoak, besteak beste. KZguneaTIC kanaleko eduki guztiak euskaraz eta gaztelaniaz daude. Gainera, zuzeneko hitzaldien kasuan, emankizuna bukatu ostean, kanalean eskuragarri geratzen dira, edozein unetan ikusi ahal izateko.

119.939 ikustaldi 
7.436 harpidedun 
64 bideo argitaratuta 

You
Tube www.youtube.com/user/KZguneaTICvideo

KZgunearen bloga

KZgunearen blogaren bitartez, internautek informazio praktikoa aurkitzen dute IKTen askotariko gaiet buruz, egunerokotasunean teknologiarene abantailak erabiltzeko, besteak beste, segurtasunean, aisialdian, enpleguan eta hezkuntzan. Gainera, blog horren bitartez, aukeratutako gaiaren arabera, KZguneako ikastaroen bidez ikasten jarraitzeko gonbidapena egiten da.

123.437 saio 
106.561 erabiltzaile 
149.809 bisita webgunean 



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

Twitter

Twitter sare sozial ezin hobea da mezu motz eta zehatzak transmititzeko, mezu bakoitzak 280 karaktere izan baititzake gehienez ere. Horregatik, gure Twitterreko kontuan KZguneak eta kanpoko kontuek emandako gomendioak eta informazio labur eta interesgarriak aurkituko dituzu.

5.629 argitalpen 
3.384 jarraitzaile 



www.twitter.com/kzguneatic

Facebook

KZguneak Facebooken ditu jarraitzaile gehien, eta, horregatik, egunero lan egiten du jarraitzaile horiei eta, oro har, herritarrei berriak, albisteak, zerbitzuak eta abar emateko modalitate dinamikoen bitartez, besteak beste, irudiak, bideoak eta infografiak, testuekin eta estekekin konbinatuta.

2.765 argitalpen



3.714 jarraitzaile



www.facebook.com/kzgunea

Instagram

KZgunearen sare sozialik gazteenak hazkunde oso positiboa izan du 2022an. Formatu nagusia irudiak eta bideoak dira, eta KZguneaTIC kanalak informazioa hedatzen du KZgunearen eta IKTen zerbitzuei eta berritasunei buruz. Informazioa argitalpenetan partekatzen da eta istorioen formatua ere erabiltzen da; azken horiek 24 orduz irauten dute plataforman; hala, kontuaren edukia etengabe berritzen da.

82 argitalpen



193 istorio



340 jarraitzaile



<https://www.instagram.com/kzguneatic/>

KZGUNEA SAREAN



Hedapena

KZgunearen zerbitzuak ezagutarazteko kanal digital garrantzitsuenetako bat da buletinak eta kanpainak posta elektronikoaren bidez bidaltzea. Modu horretan, horrelako jakinarazpenak onartzen dituzten erabiltzaileek hilean behin hurrengo asteetarako planifikatutako ikastaroei, hitzaldiei eta bideokonferentziei buruzko informazioa eta hilabete horretan webgunean eta KZguneako blogean argitaratutako albiste garrantzitsuenaren estekak jasotzen dituzte. Sarrera-postontzian jasotzen den mezuan klik egin besterik ez da behar formakuntzetan izena emateko.

+92.000 harpidedun

Buletinak

KZgunearen konpromisoetako bat da hilean behin bi buletin bidaltzea. Lehenengoak hurrengo hilabeterako planifikatutako bideokonferentziei eta hitzaldiei buruzko informazioa ematen du, eta bigarrena hurrengo hilabeterako planifikatutako zuzeneko ikastaroei eta azken hilabeteko berriei eta/edo blogeko argitalpen garrantzitsuenei buruzkoa da.

25
buletin
bidalita

Kanpainak

Kanpainetan urtaroen arabera promoziok bidaltzen dira, eta bi mota hauek dira:

Kanpaina orokorrak: izena eman duten guztiei bidaltzen zaizkien buletinak dira eta KZgunearen zerbitzu berriak, aldaketak edo proiektuen gai garrantzitsuak sustatzen dira.

Kanpaina segmentatuak: promozio-buletin horiek interes-talde jakinei bidaltzen zaizkie, erabiltzaile bakoitzaren kokapenaren edo beharren arabera.

13
kanpaina
bidalita



Kalitate kontrastatua

KZgunea 2001ean martxan jarri zenetik, tinko eutsi dio kalitate-estandarrak betetzeko konpromisoari. Horregatik, 2002an lehen kalitate-plana sortu eta ISO 9001:2000 ziurtagiria eskuratu zen, Espainiako Normalizazio eta Ziurtapen Elkarteak (AENOR) bermatua.

Urtero bezala, KZguneak kalitate-estandarrak hobetzeko ibilbidea markatu du, zerbitzuaren etengabeko hobekuntzaren aldeko apustua eginez. Lehen ziurtagiria eskuratu zenetik 20 urte igarota, beste urte batez ere, AENORek ISO 9001:2015 ziurtagiria berretsi du EJI Eren Berrikuntzaren eta Kalitatearen Kudeaketaren Sistemaren (SGIQ) parte gisa.



Zerbitzuen Karta

Zerbitzuen Karta KZguneak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuei buruzko informazioa ematen duen dokumentu publikoa da. Gainera, bertan daude azalduta KZguneak erabiltzaileekiko hartu dituen konpromisoak zerbitzu bakoitza emateko. Konpromiso horiek erabiltzaileek askotariko komunikazio-kanaletan azaltzen dituzten itxaropenak oinarri hartuta sortzen dira.

Komunikazio-kanal zuzenekoena talde-saioak dira, zerbitzuaren erabiltzaile aktiboekin egiten direnak. Saio horietan, erabiltzaileek Zerbitzuen Kartan eskaintzen diren zerbitzuekiko itxaropenak eta hobekuntzak jakinarazten dituzte. 2022an 4 saio egin ziren bideokonferentziaren bidez.

Zerbitzuen Kartaren lehen edizioa 2009an argitaratu zen bi urteko indarraldiarekin, eta urte horretan bertan ziurtatu zuen AENORek UNE 93200:2008 arauan. 2022an AENORek zazpigarren edizioa berretsi du.

Hobekuntza-bilaketa etengabea, 2015ean, KZgunea Q-Epearen (kudeaketaren bikaintasunarekin konprometitutako Euskadiko erakunde publikoen sarea) ebaluazio-sisteman sartu zen, eta erakunde horren diploma lortu zuen. 2021ean diploma hori laugarren aldiz berretitu zen, eta 2023ra arteko baliozkotasuna du.









Konpromezuen urteko emaitza

KZGUNEAREN KONPROMISOA	EMAITZA
Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 40 aurrez aurreko ikastaro edukitzea urtean.	48
Aurrez aurreko ikastaroetan, gutxienez, 42.000 formakuntza-ordu edukitzea.	49.656
Erabiltzaileen % 90 aurrez aurreko formakuntza zerbitzuarekin pozik egotea.	% 95,21
Formakuntza-eskaintza, gutxienez, 18 bideokonferentzia bidezko ikastaro edukitzea urtean.	20
Formakuntza-eskaintzan, gutxienez, 20 urruneko ikastaro edukitzea urtean.	25
Tutoretzapeko urruneko ikastaroetan, gutxienez, 2.000 formakuntza-ordu edukitzea.	2.350
Erabiltzaileen % 85 urruneko formakuntza zerbitzuarekin pozik egotea.	% 91,38
Gutxienez, 30 zuzeneko hitzaldi-ordu edukitzea.	40,5
Erabiltzaileen % 92 tutoretza zerbitzuarekin pozik egotea.	% 94,60
Erabiltzaileen % 92 zentroko langileen eskutik jasotako informazio eta arretarekin pozik egotea.	% 96,90
Zuen erreklamazio eta kexen % 100 erantzungo ditugula, gehienez ere 20 lanegunen barruan.	% 100
KZgunearen webgunean argitaratuta dagoen langileen presentzia-ordutegiaren % 95 beteko dugula	% 97,60
Agindutako ordutegian agertzerik ez izatekotan, gure webgunean jakinaraziko dugula kasuen % 100ean.	% 100
Gutxienez 10 post/sarrera argitaratuko ditugula hilean gure blogean.	12
Hilean, gutxienez, 2 albiste argitaratuko ditugula gure webgunean.	2
Hilean, gutxienez, buletin 1 helaraztea, KZguneako zerbitzu eta jardueri buruzko nobedadeen berri emateko.	2
Erabiltzaileen % 82 KZguneako zerbitzu eta jardueri buruzko nobedade guztien sustapenarekin pozik egotea.	% 85,80

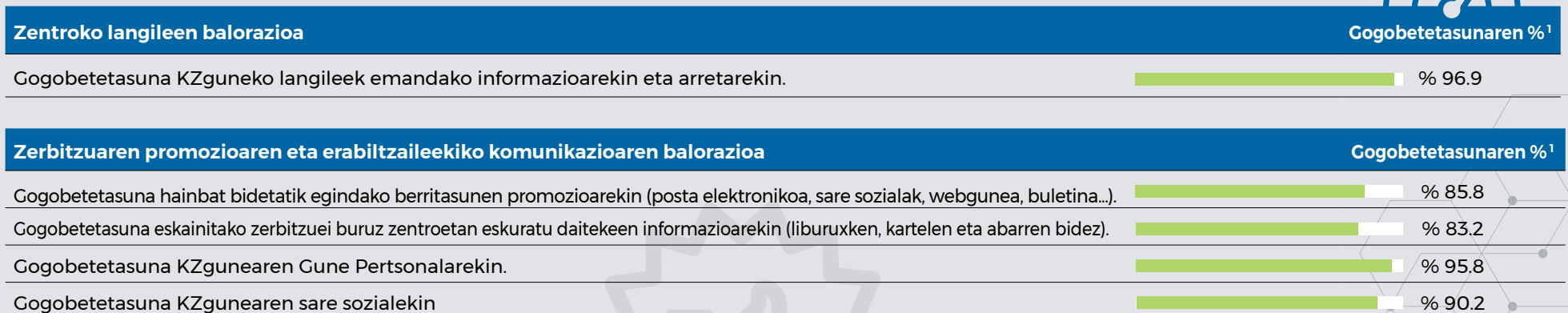
Gogobetetasuna neurtzeko urteko inkesta

Urtero bezala, eta erabiltzaileek KZgunearen zerbitzuei buruz duten gogobetetasuna neurtzeko, telefono bidezko inkesta bat egin da. Inkesta hau 2022 amaieran egin da, urtean zehar zerbitzuak erabili dituzten pertsonen artean.

Galdetegiak hainbat helburu planteatzen ditu, hainbat ataletan banatuta.

-  Zentroko langileen balorazioa
-  Zerbitzuaren promozioaren eta erabiltzaileekiko komunikazioaren balorazioa
-  Hizkuntza-erabileraren balorazioa
-  KZguneako zerbitzuen balorazio zehatza
-  Zerbitzuari buruzko balorazio orokorra
-  NPS (Net Promoter Score). KZgunearen zerbitzuen gomendio-indizea, erabiltzaileen aldetik.

2022ko gogobetetasun-inkestatik ateratako datuak:



(1) Gogobetetasunaren ehunekoa 1 eta 10 bitarteko eskala batean 7 eta 10 balioen artean erantzun duten pertsonen artetik lortzen da.

2022ko gogobetetasun-inkestatik ateratako datuak:



Hizkuntza-erabileraren balorazioa	Gogobetetasunaren % ¹
Euskararen erabilerarekiko gogobetetasuna hainbat baliabideetan emandako informazioan.	% 90,4
Gaztelaniaren erabilerarekiko gogobetetasuna hainbat baliabideetan emandako informazioan.	% 92,9
Gogobetetasuna euskararen erabilerarekin hezitzaileek emandako informazioan eta arretan.	% 95,6
Gogobetetasuna gaztelaniaren erabilerarekin hezitzaileek emandako informazioan eta arretan	% 96,4

KZguneko zerbitzuen balorazio zehatza	Gogobetetasunaren % ¹
Gogobetetasuna aurrez aurreko formakuntzarekin	% 93,9
Gogobetetasuna urruneko formakuntzarekin	% 77,8
Gogobetetasuna bideokonferentzia bidezko formakuntzarekin	% 81,8
Gogobetetasuna tutoretzekin	% 94,6

(1) Gogobetetasunaren ehunekoa 1 eta 10 bitarteko eskala batean 7 eta 10 balioen artean erantzun duten pertsonen artetik lortzen da.



**KZGUNEAREN
ZERBITZUAREN
BALORAZIO
OROKORRA**

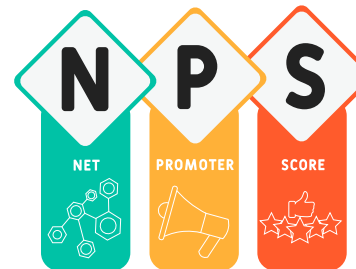


**Gogobetetasunaren
% 95,4**

Gomendio-indizea

Gomendio-indizeak (Net Promoter Score) KZgunearen erabiltzaileen fideltasuna neurtzen du. Beste urte batez, lortutako balioa handia da, eta horrek erabiltzaileek emandako konfiantza berresten du.

KZguneak lortutako NPSren maila: **59,5**



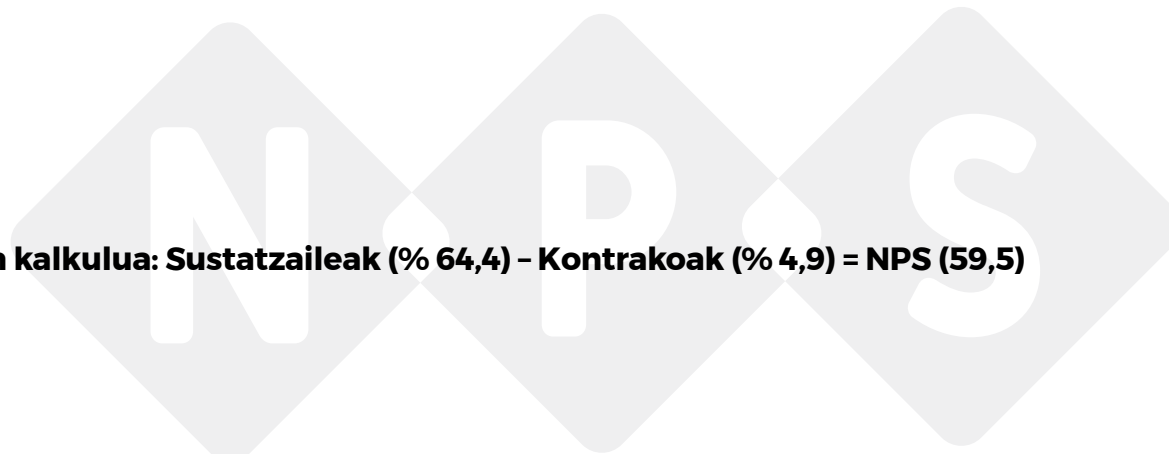
 **Sustatzaileak: % 64,4**

 **Neutroak: % 30,7**

 **Kontrakoak: % 4,9**



NPSren kalkulua: Sustatzaileak (% 64,4) - Kontrakoak (% 4,9) = NPS (59,5)



Aurrekontua: 4.000.000 €

**Formakuntzaren
zabalkundea**

2.402.041,69 €

Kudeaketa-zentroa

470.308,77 €

Komunikazio-sarea

116.888,61 €

**Garapen teknikoa eta
etengabeko hobekuntza**

214.638,92 €

**EJIEren
azpiegitura**

404.630,00 €

**Zentroetako ekipamendu
informatikoa**

391.492,00 €



KZgunea Kudeaketa Zentroa
Mediterraneoaren hiribidea, 14.
01010 Vitoria-Gasteiz (Araba)
+34 945 016 100

kzc@kzgunea.net
www.kzgunea.eus



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**