

eGobernantza, Herritarren Partaidetza eta Berrikuntza

tokiko berrikuntza agenda
agenda de innovación local
local innovation agenda

Edukien aurkibidea

1 Hitzaurrea **7**

2 Gobernantza, Herritarren Partaidetza eta Berrikuntza **8**

3 IKTak, Gobernantzarako tresnak **10**

4 Aztertutako agertokiak **23**

4.1 agertokia: Elkarlanerako gune birtuala: IKTak erabakiak hartzeko eztabaida-prozesuen euskarri gisa **23**

4.2 agertokia: lehendik sortuta dauden komunitate birtualekin elkarlanean jardutea **29**

5 Erreferentzia bibliografikoak **33**

2.0 tresnen eranskin laburra **36**

Aurkezpena

Lan hau EUDELek argitaratutako *Nola gauzatu kalitatezko partaidetza prozesu bat?* gidaren osagarria da. Helburua da partaidetza prozesuak antolatu nahi dituzten udalei ardatz egokiak eskaintzea, udaletan informazio eta komunikazio teknologia (IKT) berriak erabil ditzaten eta, era horretan, prozesu tradizionalak sendotu ditzaten.

Gurean, arlo publikoan, gizarteak partekatutako proiektu berritzaileen premia gero eta handiagoa dugu eta, proiektu horiek gauzatze aldera, gobernatzeko modu arin eta irekiagoak behar ditugu. Horretarako, IKTak oso garrantzitsuak dira, gauzak aldatzeko eta elkarrekintzak errazteko balio baitute. Euskadin aldeko egoera dugu: Gobernuaren eta Foru Aldundien planez gain, tokian-tokian jarduera garrantzitsu asko gauzatzen dira eta, ahalegin guzti horiei esker, Euskadi leku onean dago. Gainera, erakundeek arlo horretan elkarlanean aurrera egin dezaten, Euskal udalerrien Tokiko Berrikuntza Agenda (TBA) tresna egokia da.

EUDELen ustea da, TBAren esparruan egindako ikerketa prozesuak kontuan hartuta, gaur egun erakundeen ateak ireki egin behar direla eta, horretarako, ezinbestekoa dela garden jokatzea, gobernatzeko moduan herritarren partaidetza integratzea eta partaidetza prozesu zehatzak sustatzea udal politikan eta udalak ulertzeko eta gestionatzeko moduan. TBAren proiektuan ikusi dute partaidetza eta gardentasuna sustatzeko tresna berriei ahalik eta etekin gehien atera beharra dagoela eta, horren harian, IKTak berritzeko eta garatzeko bitarteko guztiak baliatu behar direla, prozesu presentzialak osatzeko, ordezkatu gabe.

eGobernantza, herritarren partaidetza eta berrikuntza gidaren asmoa da bide hori egiteko metodologia eskaintzea. Metodologia horretan eGobernantza kontzeptua da ardatza; helburua da Tokiko Gobernua Tokiko Gobernantza bihurtzea, IKTak erabiliz. Aurrena argitaratu genuen gidan aukera hori egiteko erreferentziarik ez zegoela konturatu ginen. Horregatik, EUDELeko partaidetza talde teknikoak proposatu zuen gida hau egitea eta gida, halaber, proiektu europar bati lotzea. Hala, Europako ikuspegiari tokiko ikuspegia gehitu diogu eta gure lana nazioarteko esperientziaz hornitu dugu.

Esperientzia hori bat dator gidan proposatutako irekitze prozesuarekin. Irekitze horri gogo handiz ekin diogu, Euskadiko eta Europako tokiko gobernu guztientzako erabilgarri izango denaren itxaropenarekin, horiek ere amets egin dezaten, EUDELen egiten dugun moduan, herritarrentzako ahalik eta zerbitzu onena eskaintzearekin.

Jokin Bildarratz
Tolosako Alkatea
EUDELeko Elkarteburua

1. Hitzaurrea

2008-2010eko Plan Gidarian, EUDELek Euskal Udalen bultzatzaile izateko konpromisoa hartu zuen "udal demokrazian sakontzeko, erakundeen lidergoa berritzeko eta zerbitzuen prestazioa gaurkotzeko". Harrezkero, Udal Berrikuntzarako Agenda tresna lagungarria da udalentzat 11/2007 Legea betetzeko, hots, herritarrek zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoa izan dezaten, Irekitasun, Gardentasun eta Herritarren Parte-hartze prozesuak garatu eta udalen aurrerapena dakarten faktoreak bideratu ditzaten gizarte, ekonomia eta kultura arloetan.

Gardentasunari eta Herritarren Parte-hartzeari dagokienez, gida praktiko bat garatu da, "Nola gauzatu kalitatezko parte-hartze prozesu bat?" izenekoa; gida hori tresna xumea baina praktikoa da, herritarren parte-hartze prozesuak egoki garatzeko, bertatik bertarako eztabaiden bidez, horiek baitira XXI. mendeko udalerria diseinatzeko gakoak.

Dokumentu honek, "eGobernantza, Herritarren Parte-hartzea eta Berrikuntza" izenekoak, aurreko gida praktikoari ekarpen osagarria egitea du helburu, eta Gobernantza, Herritarren Parte-hartze eta Berrikuntzari buruzko hausnarketarekin batera, IKTak (Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak) ere tresna bideratzaile gisa txertatzea, tokiko gobernutik tokiko gobernantzara aldatzeko eragile diren aldetik.

Dokumentuak hurrengo kapituluak hartzen ditu barne: Gobernantza, Herritarren Parte-hartzea eta Berrikuntza; kontzeptu hauek baitira gizarte eredu berri bat eraikitzeko gakoak, erakunde berriekin eta gizarte-eragileen eta erakundeen arteko interakzio modu berriekin. Beste kapitulu bat IKTei buruzkoa, artearen egoeraren berrikuspen didaktiko labur batekin, Gobernantza ahalbidetzeko tresna gisa, galdera-erantzunen formatuan planteatuta. Ondoren, balizko agertoki bi aurkezten dira, IKTen laguntzarekin parte-hartze prozesuetara hurbiltzeko modu biren eredu gisa: lehenengoan IKTen bidezko lankidetzarako gune birtuala deskribatzen da, eztabaiden bidezko parte-hartze prozesu presentzialen euskarri. Bigarrenean, sortuta dauden komunitate birtualekin lankidetzan jarduteko gunea. Hor azaltzen da nola lan egin daitekeen komunitate birtualekin eta zer harreman-mota ezarri daitekeen sinergiak lortzeko. Azkenik, kontzeptuen eranskina dago, baita 2.0 tresna batzuk ere. Hor daude azalduta, labur-labur, bai modu kontzeptualean bai ikuspuntu bideratzaile batetik, erreferentzia bibliografiko batzuekin edo tutorial eta/edo bideo didaktikoetarako estekekin batera.

2. Gobernantza, Herritarren Partaidetza eta Berrikuntza

Aldaketa handiak gertatu dira gizartean, ekonomian, lurraldeetan,…eta gobernuek nahiz erakundeek gaur egun konpondu beharreko arazoak dimentsio anitzekoak dira hein handi batean, hainbat eragileren menpe daude, eta baliabide gutxi eta erantzukizun gehiegi dute; beraz, herritarren eskaerak eta beharrak asetzeko zailtasun handiak izaten dituzte. Garapen ekonomikoa, pobrezia saihestea, genero-indarkeria, etxebizitza, hezkuntza-politikak, immigrazioa, kontziliazioa, uraren kudeaketa…. Horiek, eta beste zenbait arazok, gure erantzuna behar dute, administrazio publikoen jardunbide berriak, hain zuzen.

Arazo zailei erantzun bateratuak emateko, politika eta elkarrizketa behar dira gaur egun; are gehiago, politika elkarrizketa gisa, Demokrazian oinarrizkoa baita. [Brugué, 2008] Administrazioa demokratizatzea eta elkarrizketari eta eztabaidari eginkizun nagusia ematea; horixe da, hain zuzen ere, gizarte berriaren arazo berriei benetako erantzunak modu aktibo eta bateratuan emateko oinarrizko bidea.

Administrazio publikoak gehiagotan ere saiatu dira beren erakundeak testuinguru berrira egokitzen. Hala ere, kudeaketa eraginkorrerako ereduak ezartzeko, Kudeaketa Publiko Berria izenekoa, bi hamarkadako esfortzuak azaleko eraldaketa ekarri du, efizientzia instrumentala, baina ezin izan du administrazio publikoen gaitasuna eta prestigioa hobetu.

Hortaz, erronka da benetako eraldaketa lortzea, sakona, beste modu batean jardutea ahalbidetzen duena, kudeaketa eta gobernu modu berriekin, **Gobernantza** modu berriak. Izan ere, termino hori oso lotuta dago koordinazio eta erlazio prozesuak sortzearekin instituzio eta gizarte zibilaren artean, inguru zatikatuak eta zalantzak dituzten testuinguruetarako. Era berean, goraka ari den ikuspuntu gisa identifikatu zuten [Woka Euskadi, 2009]-n.

Administrazio publiko berria eraikitzea, eztabaida eta harremanak sustatzeko maila guztietan, esparru publikoa aitortzeko eta egunero sortuz eta aldatuz doazen behar sozialen konplexutasun geroz eta handiagoa onartzeko, Administrazio Publiko Deliberatiboa, hurrengo hauen sustapenean oinarritzen dena: [Kaleidos1, 2008], [Kaleidos2, 2008],[Pindado,2008].

- **Herritarren parte-hartzea**, herritarrekiko eta gizarte zibilarekiko harremanak, kohesio sozialetik eta zuzentasunetik; betiere, aniztasunari, jabekuntzari eta erantzukidetasunari arreta eginez, norberaren ongizatea eraikitzeko. Herritarren parte-hartzea, parte-hartze prozesuen aktibaziotik haratago doana, eta beraz, administrazioaren antolaketa-ereduaren barruko aldaketekin batera.

- Transbertsalitateak erakundearen sail eta arlo sektorialen arteko harremanak sustatzen ditu, antolakuntza-kultura aldatu, sareko antolaketa eraiki, koherentzia instituzionala sortu, eta konplexutasuna, malgutasuna eta irekitasuna eskatzen ditu, eta honela egiten du lan: askotariko aktoreak sartuz ekintzak erabakitzen eta burutzen (elkarren beharra dutelako), adimen kolektiboa, interakzio etengabea eta konfiantzan oinarritua, eztabaidatu eta adostutako arauen bidez araututa eta autonomia eta erregulazio maila esanguratsuen aitorpena.

- Maila askotako gobernua, instituzioen arteko harremanak dituena. Tokiko dimentsioak hurbiltasuna dakar. Beraz, arlo publikoarekin identitate handiagoa dauka, baita politiketan eragin potentzial handiagoa ere. Alabaina, tokiko dimentsioa erregio, estatu eta mundu mailan ulertu behar da. Hortaz, tokiko mailaz goragoko eragileak sartu behar dira ekintza lokaletik eta ekintza lokalean

Erronka itzela da, kultura, politika eta gizarte mailako arazoak daudelako. Gizarteko kultura nagusiak ahaleginak bateratzea eskatzen du, baina indibidualismoa eta lehiakortasun balioak nabarmentzen dira, eta gure administrazioen kulturak ez ditu bereziki lankidetza, lan bateratua eta konplizitateen batuketa errazten. Gainera, gaur egun politikak ospea galdu du, eta herritarren apatia-adierazle altuak eta konfiantza falta ageri dira.

Hala ere, ez dago beste irtenbiderik, onartu beharra dago; ez da moda kontua, ezinbesteko beharra baizik, eta abian jarri behar dugu, **Berrikuntza**ren alde eginez, berrikuntza balio bihurtuz [Innerarity, Gurrutxaga, 2009], baina jarraitu beharreko aldaketa-prozesu gisa, eman beharreko pauso gisa, pauso laburrak baina etengabeak, aldaketa hori eraikitzeko, instituzio berri horiek, berrikuntza sistematikoa.

Gobernantzak, Herritarren Parte-hartzeak eta Berrikuntzak hezkuntza eginkizuna ere badute, ikasketa demokratikoa, balio eta jarreren sustapena eta eraikuntza, eta ikasketa prozesu horiek ekintzaren bitartez eraikitzen dira, aktibatutako prozesu bakoitzaren egunerokotasunean, eta beti koherentziaz arituta.

Gainera, beste hauek ere beharko dira: baliabideak, bitartekoak, kanalak, prozesuak, zerbitzuak, eragileen sarea, pertsonak, metodologien euskarria,…mota askotako tresnak, besteak beste, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak, IKTak. Horiek guztiak aztertu dira baliabide berriak eta tresna teknologikoak hobeto ezagutzeko helburuarekin, eta horien erabilera, aukerak eta balio estrategikoa aztertzeko

testuinguru honetan. Zeren eta jakin badakigu informazioaren gizartean ezagunaren errealitate digitalak agertzen direla, baina, jakina, errealitate berriak ere bai.

3. IKTak, Gobernantzarako tresnak

Sareak askotariko esparruak irauli ostean, hala nola komunikazioak, ekonomia, ikerkuntza, harreman interpertsonalak… inork ez du zalantzan jartzen IKTek oinarrizko egitekoa izango dutela prozesu demokratikoetan eta herritarren parte-hartzean, sistema demokratiko berriak garatzeko eta gobernantzako elkarlan-eredu berriak diseinatu eta ezartzeko.

IKTak euskarri izan daitezke gardentasun-prozesuak errazteko, informazioa eskuragarri egiteko, informazio-fluxu handiagoa eta hobea hainbat kanalen bitartez, herritarrentzat gardentasuna eta ezagutza gehiago bermatuz.

IKTek bizkortasuna eta azkartasuna ekar ditzakete herritarren beharrak eta nahiak ezagutzeko. Parte-hartze eta berrikuntza esparru berriak sortu ditzakete, baita partaidetza eta interakzio modu berriak ere, denbora eta lekua aldagaien dimentsio berri bat ekarriz, eta eskalan aukera berriak sortuz, jarduera presentzial baten hemen eta orain egoeratik, nonahi eta noiznahi egoerara.

Halaber, internetek, web-ek, sareen sareak, eta horren garapena diren sare sozialek (web 2.0),… aurrekaririk gabeko potentzial berria ekartzen dute hurrengoak eraikitzeko: sareak, komunitateak, lankidetza esparru birtualak, ezagutza,… Eta administrazio publikoa ezin da agertoki berri hauetatik kanpo egon.

Gobernantza, Herritarren Parte-hartze, Berrikuntza instituzional eta IKTen elkargune honetan arakatu beharreko bide luzea dago oraindik, baina apustua egin behar da eta bidean jarri. Ezin da onartu teknologiak traba egitea ezagutza faltagatik: Teknologia bat ezagutzen ez duenak ezin du erabili. Era berean, ez daki zertarako balio duen, ezta zer hobekuntza ekar ditzakeen ere erakundearentzat, komunitatearentzat, herritarrentzat,

eta ezin izango ditu bere sormenerako alternatiba horiek txertatu, aukerak, sinergiak, erabakiak eta abar ebaluatzeko orduan. Kontua ez da teknologia asko modu isolatuan ezagutzea, baizik eta ikustea nora eramaten gaituzten, horien erabilera bateratua eginez, erabilgarria izan dadin eta hobekuntzak ekar ditzan.

Horregatik, geroago, galdera eta erantzun sail agertuko da IKTek izan ditzaketen eginkizuna hobeto ulertzeko, Gobernantzarako tresna gisa. Eta gero, bi agertoki zehatz aztertuko dira, hain zuzen ere: 1. agertokia: lankidetzarako gune birtuala, IKTak erabakiak hartzeko eztabaida-prozesuen euskarri gisa; eta 2. agertokia: lehendik sortuta dauden komunitate birtualekin elkarlanean jardutea.

Zein da IKTen eta erakunde publikoen arteko harremana?

Historian zehar, hainbat kontzeptu sortu dira IKTak, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak, eta erakunde publikoak lotzeko. Jarraian daude eguneratuenak: e-Administrazioa, e-Demokrazia, e-Gobernua eta e-Gobernantza.

e-Administrazioa: Administrazio elektronikoa, IKTen erabilera administrazioan, barneko administrazio-prozedurak arrazionalizatu, bizkortu eta eraginkorrago egiteko, herritarren zerbitzu publikoa hobetzeko, herritarren interesak defendatzeko administrazio-ekintza hobea eta horien ezagutza handiagoa izateko. Kudeaketa, informazioa, zerbitzuen tramitazioa eta kexa eta aholkuen formulazioa hartzen ditu barne. Herritarraren ikuspegia bezeroaren ikuspegiaren antzekoa da, emandako zerbitzuen kontsumitzaile gisa, eta transakzio-prozesu horiek hobetzea du helburu.

e-Demokrazia: Demokrazia parte-hartzaile digitala; eredu politiko honek IKTak erabili nahi ditu parte-hartze eta ordezkaritza demokratikoaren egiturak berriro zehazteko, herritarrek erabakiak hartzeko prozesuetan parte hartu dezaten. Herritarren inplikazioa lortzea eta prozesu horietan parte hartzea da helburu nagusia.

e-Gobernua: Gobernuaren funtzioak hobetzea, araudien alderdia, politika publikoak formulatzea eta horiek inplementatzea.

Azken urteotan indartsu sortu da **e-Gobernantza**ren kontzeptua. Horren oinarria honetan datza: bai administrazio-prozesuek, bai politiken formulazioak eta inplementazioak, hainbat aktoreren lankidetza, adostasuna eta parte-hartzea behar dute, baita herritarren zuzeneko parte-hartzea ere prozesu politikoetan (batez ere maila lokal eta erregionalean). Kudeaketa publikoko modu hori garapen teknologikoa baino lehen gertatu zen, baina egia da IKTak joera hori bizkortzen eta errazten ari direla.

Horrela, argi dago eraldaketa instituzionaleko prozesuari ekin behar zaiola, antolakuntza aldaketa, hain zuzen ere, 3 kontzeptuen ezaugarriak barne hartuta. Horrek esan nahi du transbertsalitatearen alde egitea, hierarkiak berdintzea, sare eredua hartzea, berrikuntzaren eta sormenaren alde egitea, erabakiak hartzeko kalitatearen alde,… gizarte eragileekin eta, batez ere, herritarrekin harremanetan jartzeko dinamika berriak garatzearen alde. [Becker,08]-en hitzetan eta enpresa arloarekin alderatuta, herritarra jabe bilakatuko litzateke.

Horrela, laburbilduz, IKTen inpaktuak Administrazio Publikoan 3 dimentsio hauek jasotzen ditu: Zerbitzuen prestazioa hobetzea, prozesu demokratikoak zabaltzea eta gobernantza prozesuak dinamizatzea [Ramilo, Criado, 2010].

Zer IKTez ari gara IKTez eta herritarren parte-hartzeaz ari garenean?

Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak (IKTak) informazioa jaso, bildu, tratatu, zabaldu eta transmititzeko erabiltzen diren tresna eta azpiegitura multzoa dira, hau da, irratia, telebista (analogikoa, digitala,...), telefonoa (analogikoa/digitala, finkoa/mugikorra), faxa, web-a (1.0, 2.0, 3.0,...), software, hardware mota guztiak,...

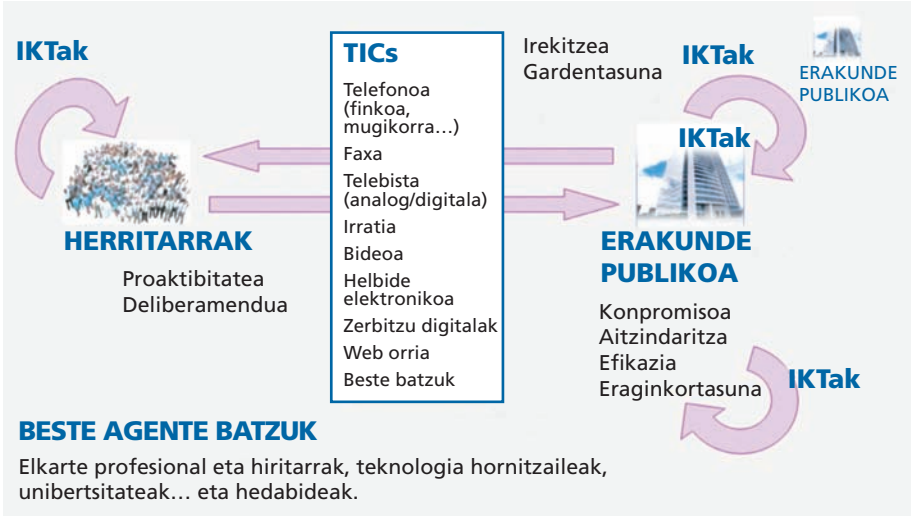
Agertu zirenetik, IKTak erabili dituzte erakundeek, ordezkari politikoek, komunikabide gisa, batez ere irratiaren bitartez, eta geroago, telebistarekin. Alabaina, gero eta pisu gehiago lortu dute interakzio tresna gisa, erakundeei lotutako pertsonen artean, ordezkari politikoak eta/edo staff langileak, eta herritarrak, hainbat modalitate eta konbinaziotan (irratia, telebista, telefonoa, faxa,… bai analogikoa bai digitala). Baina web-a eta, bereziki, 2.0 web-erako bilakaera, edo web sozialak, interakzio mota berriak ahalbidetzen ari dira, herritarren parte-hartze prozesuak aktibatzeko indar handiarekin, bai erakundeek diseinatutako parte-hartze prozesuak laguntzeko (ikus 1. agertokiaren kapitulua), bai herritarrengandik sortutako parte-hartze dinamikak (2. agertokiaren kapitulua) Administrazioan eragiteko motibazioarekin.

Zein eragileren arteko interakzioa ahalbidetzen dute IKTek?

Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiek (IKTek) hainbat aktoreren arteko interakzioa (ikus 1. fig.) ahalbidetzen dute:

- erakundearen barruan, G2E (*Government to Employee*): Ordezkari politikoen artean, horien eta langileen artean, transbertsalitatea bultzatzeko eta sailen arteko lankidetza-guneak eraikitzeko oinarrizko euskarriak diren heinean.
- Erakundeen artean G2G (*Government to Government*): lokala, erregionala, nazionala,...
- Erakundeen eta beste gizarte eragileen artean, herritarrak, G2C (*Government to Citizen*).
- Herritarren artean, C2C (*Citizen to Citizen*): Zerbitzuak ematea, herritarrek komunitatea sortu dezaten, elkarrekin lan egin dezaten.
- Herritarren eta beste eragileen artean
- …

1. fig **IKTak eta interakzioa sare-erakunde batean**
[Lizarralde,Goikolea, 2007]

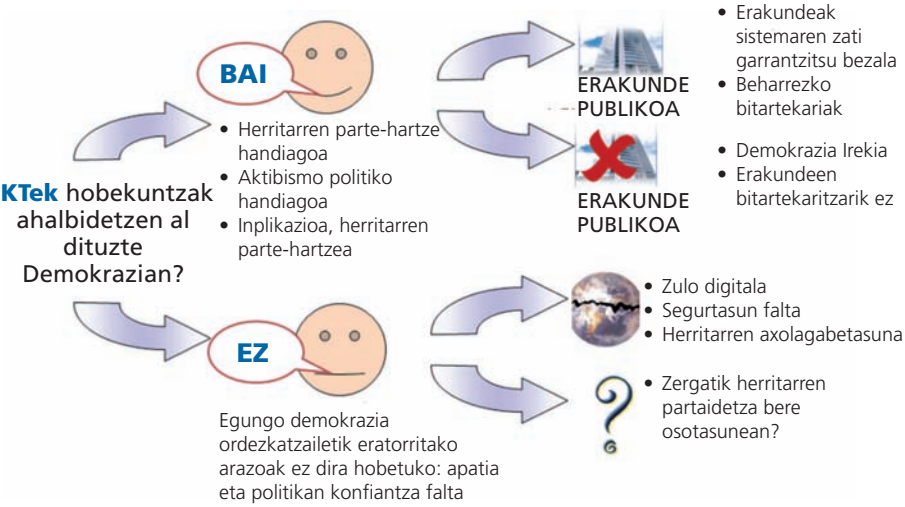


Egungo eredu demokratikoa hobetu ahal dute IKTek?

Komunitate akademikoak hamarkada luze batez eztabaidatu zuen IKTen erabileraren aukera eta arriskuei buruz. Testuinguruaren egoera 2. figuran laburbildu ahal da.

Aldekoen artean, korronte-gama zabala dago; mutur batean, demokrazia irekiaren alde daudenak, erakundeen bitartekaritzarik gabe, herritarrek zuzenduta, erreferendum-prozesu etengabeen bitartez; beste muturrean, erakundeen ikuspegia nahitaezko bitartekari gisa, baina gainera funtsezko eginkizuna betez, interakzio-bideak eraikitzen eta herritarren partaidetza hartzeko ekimenen aktibazioan.

2. fig. **IKTek egungo eredu demokratikoa ahalbidetu dezaketen galderaren aurrean hainbat jarrera** [Lizarralde, 2008]



Aurkakoek uste dute egungo arazoak ez direla konponduko, mantendu egingo direla, eta gainera, mehatxu gehiago egongo dira, besteak beste, zulo digitala, segurtasun eta konfiantza falta eta abar; gainera, egungo demokraziaren balio eta eskubideak arriskuan jarriko ditu.

Eztabaida fasetik proiektuak martxan jartzera igaro gara, batez ere, tokiko eremuan proiektuen alde egin delako, eta inork ez du zalantzan jartzen baiezkoa eman behar zaiola. Horiek horrela, zailtasunak gainditu beharreko erronka bilakatu dira, eta zalantzarik gabe, oso kontuan hartu behar dira Gobernantza eta Herritarren Parte-hartze ekimenak diseinatzeko unean.

Beste pizgarri handi bat 2.0 web-a izaten ari da zalantzarik gabe. [Osimo, 2008] txostenak ondorioztatu du 2.0 web-ak asko lagundu ahal duela administrazio publiko hobea, soilagoa eta interkonektatuagoa lortzeko.

Horrela, herritarrek erakunde publikoetan duten interes eta konfiantza falta gero eta handiagoa gelditzeko tresna bilakatzen dira IKT horiek, baita demokrazia

ordezkatzailearen krisi-adierazleen egungo balioak hobetzeko ere. Horrela, epe bat hasten da esperimentatzeko eta irtenbideak sortzeko, parte-hartze eredu berriei erantzuna emate aldera.

Zer abantaila ekar ditzakete IKTek?

Ondoren, abantaila batzuk eta balorearen ekarpena zerrendatzen dira, adibideak barne eta honela sailkatuta:

- **Gardentasuna Sustatzea,** informazioa eskuratzea ahalbidetzen duten kanalak prestatuz.

  - ✓ Administrazioak gobernuko eta administrazioko jarduerari buruzko informazioa bideratu dezake, baita bere web orrialdeen bidez ematen diren zerbitzuei buruzkoa ere. Horrela, Informazioa erraz eskuratzen da, eta irekitasun eta gardentasun balioak hobetzen dira. Gainera, informazio hori multimedia formatuan egon daiteke. (adibidez. Eusko Legebiltzarraren "Zabalik" zerbitzua) http://www.parlamento.euskadi.net)

  - ✓ Era berean, arlo bateko informazio zehatz bat bilatzeko tresnak ere sar daitezke (bilaketa aukera eraginkorrak) (adibidez. Valladolideko udalaren bilaketa aukerak http://www.ava.es/ modules.php?name=Phpdig).

  - ✓ Harpidetza zerbitzuak erraztu ditzake, esaterako, alerta, RSS, edo SMSen bidez telefonora, aldez aurretik harpidetutako gai interesgarrien gainean (adibidez, Aberdeen hiriko alerta zerbitzu pertsonalizatua http://www.aberdeenshire.gov.uk/alerts/), edo microblogging bidez (adibidez, Twitter-eko kanala Gasteizko udalaren trafikorako http://twitter.com/vg_trafico)

  - ✓ Itzulpenak egiteko zerbitzuak ere sar daitezke (adibidez, Plymouth-eko udalaren itzulpen telematikorako zerbitzua, Googlek hornitzen duen software librean oinarritua http://www.plymouth.gov.uk/homepage/general/accesibility/translating.htm), eta abar.

  - ✓ Multimedia edukiak sartu: testuak, bideoak, argazkiak,… (adibidez. Getafeko udalaren komunikazio zerbitzua http://www.youtube.com/aytogetafe)

- **Elkarreragina eta parte-hartzea sustatu daiteke, ezagutza partekatu eta sortzeko:**

  - ✓ IKTei esker, aktore gehiagok hartu ahal dute parte prozesu demokratikoetan, edukietara sartuz eta balorazioak sortuz, edo egindako beste balorazioetara

gehituz. (adibidez, Britainia Handiko Lehen Ministroaren webguneko Petitions zerbitzua, bere egoitza ofizialaren omenez, Down Street10, http://www.number10.gov.uk)

- ✓ Komunikazio zuzenagoa errazten dute ordezkari politikoekin blog, posta elektroniko eta abarren bitartez, eta horren ondorioz, gobernu taldeekin, alderdi politikoekin,... (adibidez, Ordezkari politikoen blogak, haien posta elektronikoen helbideak argitaratzea)

- ✓ Informazioa zabaldu eta ideiak trukatu daitezke. Adibidez, posta elektroniko, banaketa zerrenda, txat foro, inkesta elektroniko edo interneteko formulario, eta abarren bidez. (adibidez, Eskoziako Parlamentua http://www.scottish.parliament.uk)

- ✓ Eztabaida foro irekiak garatu (adibidez, http://www.davosconversation.org)

- ✓ Eztabaidatu eta parte hartzeko prozesu pluralagoak egin (adibidez. Bolognako herritarren sarea Italian http://www.comune.bologna.it)

Erabakiak hartzeko parte-hartze prozesuak lagundu:

- ✓ Erabakiak hartzeko prozesuak erraztu, komunitatean interes orokorrekoak diren gaiei buruz herritarrei kontsultak egiteko orduan. (adibidez. http://www.sbg.llucanes.net Sant Bartolomeu del Grau-ko udala)

- ✓ Boto elektronikorako prozesuak aktibatu: bai bozketa presentzialeko prozesuak errazteko sistemak (hautestontzi digitala), azkar zenbatu ahal izateko eta gizakien erroreak saihesteko (adibidez. Eusko Jaurlaritzaren Demotek boto elektronikoaren irtenbidea), bai urrutiko boto sistemak. Gaur egun, segurtasun arazoak daude oraindik, baina herritarren kontsulta zuzeneko prozesuak, erreferendumak eta abar sarriago erabiltzea erraztuko dute.

Komunitateak eraiki edo identifikatu eta horietara atxiki:

- ✓ Problematika eta interes orokorreko komunitateak identifikatu eta sortu daitezke. (adibidez, gayen komunitatea oso proaktiboa izan zen IHES gaixotasuna sendatzeko prozesuetan), eta horri lotutako politikak zehazten eragina dute. (adibidez. http://eadminblog.net/ ideiak batu eta trukatzeko gunea sareko administrazio publikoetarako)

- ✓ Herritarren komunitate birtualak sortzea presio taldeak sortzeko asmoarekin (adibidez, http://www.change.org), interneten bidez herritarren parte-hartze aktiboa bultzatzeko eta hiri baterako hobekuntzak identifikatzeko eta abar. eta tokiko kudeaketa instituzionalean eragina izatea (adibidez. http://www.colaboraenred.org).

- **Behatokiak sortu:**

  - ✓ Kanal berriak sortzea gobernuaren ekintza eta proposamenei buruzko informazioa bultzatzeko, botere publikoen jarraipena egin ahal izateko (adibidez. http://www.democracia.org)

- **Erakundeen barne kudeaketa hobetzea:**

  - ✓ Zerbitzuen hornikuntzaren etengabeko hobekuntza bultzatzea (adibidez. Britainia Handiko Osasun Zerbitzu Nazionalak martxan jarritako webgunea, pazienteek ospitaleetan jasotako zerbitzuei buruzko iritziak eta balorazioak bildu eta argitaratzeko http://www.patientopinion.org.uk)
  - ✓ Barne lankidetzarako esparruak sortzea erakundean, proposamenak, proiektuak eta abar sortu ahal izateko. Horiek transbertsalitatearen euskarri izango dira, ondoko hauek errazteko: barneko komunikazioa eta parte-hartzea, proiektuen barne kudeaketa eta ezagutzaren kudeaketa, praktikan dauden komunitateen irtenbide euskarriak, berrikuntza taldeak, eta abar. (adibidez. udal baten internet bidezko sarrera zerbitzuak)
  - ✓ Erakundeen arteko lankidetza esparruak eraikitzea proposamenak, proiektuak, eta abar sortzeko. (adibidez. Intellipedia intraneta, CIAk kudeatutako wiki plataforma Estatu Batuetako 14 inteligentzia-agentziaren arteko lankidetza zuzena ahalbidetzen duena)
  - ✓ eta abar.

Zeintzuk dira faktore gakoak IKT proiektuak eta herritarren parte-hartzea aztertzeko orduan?

Kontuan hartu beharreko faktore gakoak herritarren parte-hartze proiektuetako faktoreak dira nagusiki.

Konpromisoa: Herritarren parte-hartzea bada erakundearen ardatza, zalantzarik gabe, faktore hori da erakundearen diseinu estrategikoa eta kultura korporatiboa oinarritzeko euskarria. Lehenik eta behin, erakundearen sare-eredua bilatu beharko da, baita transbertsalitatea eta gizarte-eragileekin kooperatzeko apustua ere.

Gardentasuna: Erakundeek gardentasunez jokatu behar dute, herritarrei bertan egiten diren jardueren berri emanez. Halaber, gai zehatz bati buruzko informazio guztiak herritarrentzat eskuragarri egon behar du, modu erraz eta ulergarrian.

Interakzioa: Erakundeek interakzio, kontsulta, elkarrizketa eta eztabaida kanalak ahalbidetu beharko dituzte. Era berean, harberak izan behar dute, eta entzute eta/edo interakzioaren

bidez hurbildu herritarrek modu aktiboan parte hartzen duten lekuetara, alegia, komunikazio eta eztabaidarako kanalak eta sareak sortuta dituzten komunitateetara.

Ikasketa: Herritarren parte-hartze prozesu bakoitza ikasketa-esperientziatzat hartu behar da, balioak eta kultura parte-hartzailea eraikitzeko esperientzia gisa, eta parte hartzeko formula demokratiko eta zabalak ahalbidetzen dituzten instrumentu eta tresnetara zabaldu.

Multikanalitatea: Era askotako kanalak eskaini IKTak oinarri hartuta, eta horrela, herritar guztiengana heldu, diskriminaziorik gabe.

Honetatik aterata: [Lizarralde, Goikolea, 2007]; eta halaber, hurrengoetan oinarrituta: [Pratchett, 2005], [Macintosh,2006], [Ossandon, 2008].

Parte-hartze eta IKTen irtenbide estandarrez hitz egin ahal da?

[Aibar, Urgell, 2008] hauen arabera, teknologia berak oso ondorio ezberdinak ditu gizarte, antolakuntza edo kultura konfigurazioetan, testuinguruak asko baldintzatzen duelako eta eragin-faktoreak ere oso heterogeneoak direlako, eta horietako asko ez dagozkio teknologiari.

Gai honen inguruan, ikerketa lan askoren ondoriorik garrantzitsuena hauxe da: garapen teknologikoak eredu multidirekzionala jarraitzen du, eta ez dago ia inoiz irtenbideak diseinatzeko modu bakarra. Halaber, berrikuntza teknologikoa ezin da ezinbestekotzat jo, ezin da inoiz "zerutik eroritako" kanpo faktoretzat hartu, baizik eta harreman konplexu baten isla, indar, motibazio eta testuinguru zehatzen artean. Eta gainera, eraikuntza honek esperimentazioa behar du IKT tresnen praktikan eta, beraz, erabileran.

Horrela, IKTak erakunde batean sartzea erabaki, eta berrikuntza berez datorrelakoan, balio bihurtuko dela pentsatzea ez da oso zuzena. Baina ezin da prozesua hasi helburu eta iparrorratzik gabe. Bide luzea da, eta helburu zintzoak, konpromiso eta asmo handikoak dituen markoa eraiki behar da, eta proiektu eta esperientziekin prozesu bat aktibatu, funtzionamendu modu berriak moldeatzeko, aldaketa, egokitzapen eta malgutasunaren aldeko kultura berria sortuz.

Beraz, interesatzen zaizkigun IKTak ez lirateke izango, [Orlikowsky, 2000]-ren sailkapenaren arabera, egungo prozesuak (*inertzia*) babesten dituzten IKTak, ezta egungo prozesuak eta prozedurak hobetzen lagunduko luketen IKTak ere (*aplikazioa*), baizik eta *aldaketarakoak*, eredu instituzional berri bat eraikitzeko prozesua ahalbidetzen dutenak, jarduera modu berriekin, eta kasu zehatz honetan, eztabaida eta herritarren

parte-hartzea, kooperazioa eta transbertsalitatea errazten dituen erakundea sortzea, erakunde ireki eta berritzailea babestuko luketenak, alegia.

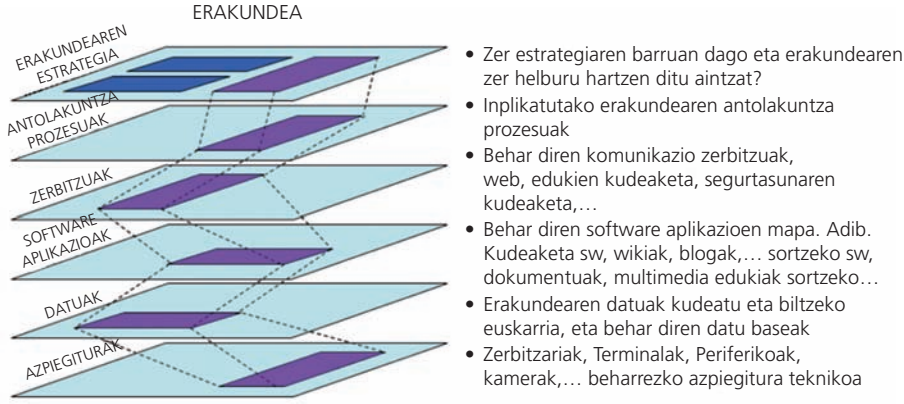
Zenbait egilek, hala nola [Ossandon, 2005], [Partchett,2005], [Macintosh, 2006], eGobernantza proiektuak ikuspegi sistemikotik, holistikotik ikusi beharra nabarmendu zuten, eta horien kudeaketarako bizi-ziklo osoa zehaztu.

Zeintzuk dira IKT proiektu batean kontuan hartu beharreko dimentsioak?

IKT proiektuak, baita Parte-hartze eta IKT proiektuak ere, antolakuntza-aldaketarako proiektuak dira, eta beraz, hainbat dimentsio hartzen dituzte barne (ikus 3. fig.): ikuspegia eta egitekoa, estrategia eta helburuak, antolakuntza-prozesuak, zerbitzuen diseinua eta dimentsio teknologikoa; azken hori, bere aldetik, software aplikazioak, datuen kudeaketa, eta azpiegiturak garatuz eta erakundearen errealitatearekin uztartuz eraikitzen da. Horren barne dago legearen aplikazioa, indarrean dauden araudiak, denbora aldagaiak, aurrekontua, eta, jakina, Pertsonen analisia, gaitasuna eta motibazioa.

Proiektuak modu sistemikoan aztertu behar dira, ez modu isolatuan, geroago ekintza plana graduala (diseinua, inplementazioa,...) erabakitzeko, errealitatearekin eta finkatzeko helburuarekin koherentea izango dena.

3. fig. **Antolakuntza arkitekturaren eredua *(enterprise architecture)*** [Lizarralde, 2007]



Erakundeak ikuspegi global horretatik hartutako arkitektura-erabakiek eta ereduak baldintzatzen dute IKT tresnen aukeraketa.

2.0 web-erako ere bai?

2.0 Web-ak, edo Web soziala ere deitzen zaionak, interneten izandako trantsizioari egiten dio erreferentzia, hots, web tradizionaletatik erabiltzaileentzako web aplikazioetara. Baina Interneten erabili ohi den termino bat baino gehiago da. Internet ulertzeko modu berria da, partekatzeko filosofia duena, berezko lankidetzan sortzekoa, eta beraz, orain arte egon ez diren interakzio eta parte-hartzeko aukera berriak dakartza. Horregatik, 2.0 filosofia berriaz hitz egiten da [política 2.0, 2009], kultura berri bat, berdinen arteko aitortza eta ezagutzaren ekarpen desinteresatua baloratzen dituena, eta ezagutza berria partekatu eta sortzeko testuinguruak eragiten dituena.

Berriro ere 3. figurari erreferentzia eginez, geruza guztien eraldaketa dakar, eta aldaketa-prozesu hori ikuspegi eta estrategia berri baten definiziotik hasten da, erabiltzaileek eskatutako azpiegituren azken azterketara arte.

Bi alderdi nagusi daude azpimarratzeko: alde batetik, garapen teknologikoari esker, edukien edizioagatik eta erabileraren erraztasunagatik, gizartearentzat oso eskuragarria da (hori bai, zulo digitala alde batera utzita). Eta bestetik, iraultza izaten ari da hainbat arlotan, irakaskuntzan, enpresa arloan,... eta, itxura denez, arlo publikoaren kudeaketan ere iraultza izango da epe ertainean. Dena den, 2.0 kontzeptua horrenbeste instrumentalizatu denez,…(merkataritzako helburuengatik), beldurrak eta mesfidantzak ere badaude, eta web sozialaren indarrean ere asko dago oraindik aztertzeko eta garatzeko.

Zeintzuk dira 2.0 web tresnak?

Hainbat 2.0 tresna daude. Eranskinean zerrenda luzea dago. Ondoren, ideia bat izateko, tresna horiek eskaintzen dizkiguten funtzioen zerrenda laburra emango dugu:

- Lankidetza guneak garatzeko tresnak, berehalako komunikazio zerbitzuekin, posta elektronikoa, bideokonferentzia, eta abar.
- Edukiak garatu eta argitaratzeko tresnak: Blogak, wikiak, multimediaren presentzia, fitxategiak bildu eta partekatzeko tresnak, online ofimatika,… interakziorako aukera askorekin.
- Sare sozialak
- Tresna sorta zabala: zaintza teknologikoa, bilaketa aurreratua, faboritoen kudeaketa eta etiketatu soziala, edukietarako sindikazioa, eta on line erreputazioaren azterketa eta berrikuspena bilatzaileetako kokapena indartzeko, eta abar.

- Mapa mentalak eta kontzeptualak eraikitzeko tresnak, modu kolaboratibo eta birtualean, arazoak konpontzeko prozesuetan, eztabaidetan eta abarretan laguntzeko.
- On line inkestetarako tresnak, kontsulta birtualak ahalbidetzeko.
- Kokatze geografikorako tresnak.
- Online itzultzaileak
- …

Eta abar, baina presente dago bati horiek konbinatzeko dagoen ahalmen itzela. Laburbilduz, ezagutza sortu eta partekatzeko tresnak.

Zein izango litzateke gaitasunen mailaketa 2.0 administrazioko langilea izateko?

Ikusi 4. figuran 2.0 gaitasunen mailaketa bat, [OrtizdeZárate2, 2008]-k egokituta, eta lankidetzarako lan-eredu berri horiek probatu eta ahalbidetzeko instrumentu gisa balioko duten tresna-ereduak. Mailaketa horretan oinarritik ikusten dira ohiko ofimatika-tresnen

4. fig. **2.0 gaitasunen mailaketa**



(Alberto Ortiz de Zarate, Funkziona web! 2008)

erabilerari dagozkion ohiko gaitasunak (idatzi, kalkulatu, aurkeztu), web-aren erabileran murgiltzeko: Bilaketa aukerak, entzutekoak, web orrialdeak irakurtzekoak, blogak,… partekatzeko aukerak, taldearen esfortzua aprobetxatu bilaketetan, etiketak erabili, faboritoak,… baita sare sozialen bidez parte hartu ere, mezularitza tresnak eta berehalako deien bidez hitz egin, edukiak batera eraiki eta sarea sortu, komunitate aktiboak.

Zein da egungo erakundeen egoera?

Erakundeen web atarien azterketek, [Casillas, 2006], (Campo, 2008], [Consumer, 2009], ondorioztatzen dutenez, atari horiek zerbitzu eta informazioak emateko bideratuta daude batez ere, baina politikako informazio eskasa eta partaidetza eta eztabaidarako tresna gutxi ematen dituzte. Oro har, informaziorako erabiltzen da nagusiki, eta zerbitzuak emateko bideratuta dago, ez horrenbeste tramiteak kudeatzeko, ezta parte hartzeko eta kontuak emateko ere. Web-ean parte hartzeko zerbitzua gehienetan mugatuta dago zerbitzu batzuetarako, adibidez: Alkateak erantzuten du eta/edo herritarraren postontzia, kexak eta aholkuak jasotzeko. Azken hori, batzuetan, anonimoa da, eta bestetan, herritarraren identifikazio datuak hartzen ditu.

Informazio-emate horrek, beraz, norabide bakarreko izaera dauka askotan, eta egungo politikaren prozedura formalak indartzera jotzen du, berritzaileagoak diren aukerarik gabe; partaidetza-zerbitzuak eta/edo 2.0 teknologien erabilera oso urria da.

Nolanahi ere, tokiko gobernu batzuek ibilbide luzea egin dute erabakiak hartzeko eztabaida-prozesuak abian jartzen. Hori dela eta, IKTen inguruko hausnarketa lehentasunezko interesa duen agertoki bilakatu da, erabakiak hartzeko eztabaida-prozesuen euskarri gisa (ikus 4.1. 1 agertokia).

Beste agertoki motarik identifikatu ahal da?

Erakundetik bertatik partaidetza-prozesu espezifikoen euskarri diren eremu birtualak sortzeaz gain (1 agertokia), nabarmendu behar da badaudela sortuta komunitateak, elkarrizketa eta eztabaida gune irekiak, tresnak, IKT aplikazio inplementatuak eta aktiboak, ezagutza sortu ditzaketenak eta, beraz, ezin dira gutxietsi. Horregatik, garrantzitsua da agertoki berria kontuan hartzea (ikus 4.2. 2 agertokia), sortutako komunitate birtualekiko lankidetza.

Ondoren, zehatzago aztertuko da agertoki horietako bakoitza.

4. Aztertutako agertokiak

Jarraian, aztertutako bi agertokien azalpena dago:

- **1. agertokia:** Elkarlanerako gune birtuala: IKTak erabakiak hartzeko eztabaida-prozesuen euskarri gisa.
- **2. agertokia:** lehendik sortuta dauden komunitate birtualekin elkarlanean jardutea.

4.1. 1. agertokia: Elkarlanerako gune birtuala: IKTak erabakiak hartzeko eztabaida-prozesuen euskarri gisa

Kapitulu honen helburua da IKTen ahalmenari buruzko hausnarketa egitea, parte-hartze prozesuak ahalbidetzen dituzten heinean, "Nola egin kalitatezko partaidetza-prozesu bat?" izeneko Gida praktikoan azaltzen denez. Gida hori EUDELek argitaratu zuen, Euskal Autonomia Erkidegoko hainbat Erakundek eta Entitatek prestatu eta gero. Modu eskematikoan ageri da 1. figuran, hurrengo atalekin: 8+3 formula: Oinarrizko zortzi urrats eta ezinbesteko 3 baldintza parte-hartze prozesu bat garatzeko estrategian: Informazioa eta komunikazioa, Jarraipena eta ebaluazioa eta Konpromisoak (ikus 5. fig.). Gainera, parte-hartze prozesuaren beraren fase gako batzuk hartzen ditu barne (ikus 6. fig.).

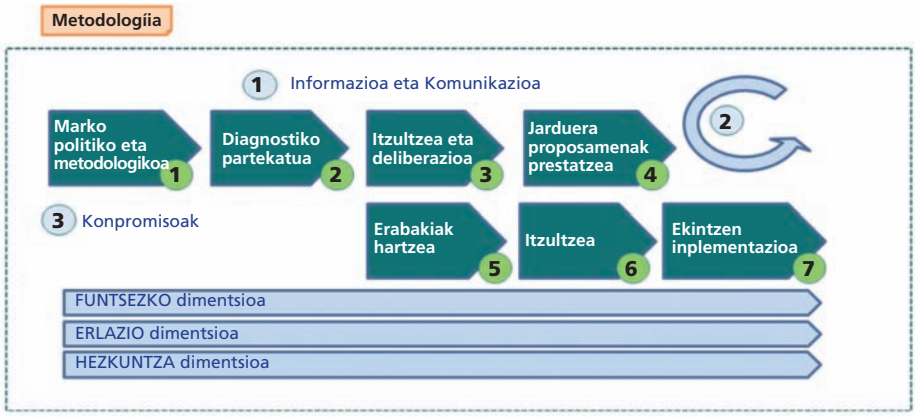
Helburua ez da IKTak parte-hartze prozesu presentzialen ordezko gisa aurkeztea, parte-hartze prozesuei, herritarrei eta prozesu demokratikoei balioa emateko tresna gisa baizik. Gaur egun, prozesu hibridoek edo mistoek gune presentzialak eta birtualak bateratzen dituzte, horixe baita jarduera-formularik egokiena. Gainera, kontuan hartu behar da beste batzuk bultzatzeko lagunduko digutela eta alderantziz: parte-hartze presentzialak jendeak elkar ezagutzeko eta harremanetan jartzeko gunea izan behar du. Aldi berean, gune horiek baliatu behar dira parte-hartze birtuala zabaltzeko eta horri buruz sentsibilizatu eta trebatzeko. On-line parte-hartzeak topaketak bultzatzen lagundu behar du eta, beraz, parte-hartze presentziala ere bai.

5. fig. **Gida praktikoak aurkeztutako 8+3 formularen eskema laburtua "Nola egin kalitatezko parte-hartze prozesua"?**

EUDELek argitaratua eta Euskal Autonomia Erkidegoko hainbat Erakundek eta Entitatek prestatua



6. fig. **Metodologiaren balizko proposamen irekiaren eskema laburtua parte-hartze prozesuak zehazteko**



Azterketa hasi aurretik, parte-hartze prozesuan esku hartu dezaketen eragileak aurkeztu behar dira (ikus 7. fig.):

7. fig. **Partaidetza-prozesu batean parte hartu dezaketen aktoreak**



Erakundeak, parte-hartze prozesua aktibatzeko arduradunak eta horren emaitzak betetzeko konpromisoa dutenak.

Parte-hartze prozesuko talde teknikoa, partaidetza-prozesuaren bideratzaileak.

Parte-hartze prozesuan esku hartzen dutenak, parte-prozesuan esku hartzea onartu duten herritarrak.

Hizlariak, gaia, arazoa edo ezagutza arloa, hainbat dimentsiotako informazioa aurkezten duten pertsonak, denen artean ahalik eta ikuspegirik pluralena izateko.

Herritarrak oro har.

Ezer baino lehen, beharrezko 1. baldintzari egin behar zaio erreferentzia: Informazio eta komunikazioaren ezaugarriak gardentasuna, informazioa eta komunitatearen atzeraelikadura dira, informaziorako sarbidea oinarrizkoa delako eztabaida sortzeko, partaidetza-prozesu bakoitza praktikan hezkuntza prozesua izan dadin, eta esperientzian, ezagutzan eta partaidetza-baloreetan aurrera egin dezagun, eta herritarrek eztabaidagaia, gauzatzeko prozesua eta metodologia ezagutu eta bertan parte hartu dezaten, baita horiek bete, ebaluatu eta jarraitzeko baloreak ere.

Horrela, IKTen plataforma bat tresna ezin hobea da behar horiei euskarri bat emateko, eta bertan txertatzeko, modu pertsonalizatuan, partaidetza-prozesuko instantzia bakoitzaren behar zehatzak. Horri esker, herritarrei sarbidea erraztuko zaie beste kanal batzuen bitartez, parte hartzeko moduak eta aukerak areagotuta. Plataformaren bitartez, prozesuaren irekitasuna eta gardentasuna errazten da, oinarrizkoa baita konfiantza eraikitzeko. Halaber, elkarri eragin, entzun, eztabaidatu edo hizketan aritzeko kanalak sortu ditzakete talde itxi baten artean (prestaketa momentuetan) edo irekitasun maila desberdinak, hurbiltasun sentimendua sortu ahal izateko, baita prozesuaren garapenean lankidetza eta inplikazio partekatua ere. IKTek zabaltze prozesua errazten dute, baina eztabaida eta elkarrizketa prozesuen euskarria izan daitezke, eta kudeaketa-tresnak errazten dituzte edukiei, pertsona taldeei eta abarrei buruz.

2. baldintzak, jarraipena eta ebaluazioa, hobetzeko aukera iraunkorra eta ebaluazio etengabea adierazten du, IKTek prozesu hori bizkortu eta informazioa eman dezakete ebaluazio ekintzei buruz, balore horiek atzeman, horiek zabaldu eta analisi eta eztabaida guneak sortzeko. Bertan, balore horiek komentatu daitezke, prozesuaren aldi desberdinetan.

3. baldintza, konpromisoak. Oinarrizkoak dira lidergorako konpromisoa, elkarrizketa eta itzultzea, konfiantza sortzea, eragileekin erantzunkidetasun konpromisoa, koherentzia eta partaidetza-prozesuko hezkuntzarako konpromisoa. Bestalde, IKTek laguntza eman dezakete ispilu gisa jarduten, eta urrunago helduz, pertsona gehiagorengana, baldin eta koherentziaz aritzen bada, entzuteko jarreraz, eta erantzun azkarrak, ulergarriak eta arrazoizkoak ematen badira.

Oinarrizko zortzi urratsak (1. figura, goialdean), partaidetza-prozesua diseinatzeko balio duten zortzi galderak, horiek gauzatu aurretik, komunikatu beharreko informazioa izan daitezke, baita elkarlanean eraikitzeko testuingurua ere. IKTek eraikuntza prozesu hori erraztu dezakete, eragile desberdinekin lankidetzan. Gauza bera gertatzen da partaidetza-prozesua gauzatzen hasi ginenean (ikus 6. fig.) Ondoren, baldintza batzuk zerrendatu dira, aukerak erakusteko eta hausnarketa honetan laguntzeko helburuarekin.

Kontuan hartu beharreko alderdiak behin identifikatuta, kontuan hartu beharreko baldintzak biltzen hasteko garaia da, partaidetza-prozesuak eutsi ahal dituen IKTen etorkizuneko plataforma baterako.

- **Login:** Plataformarako sarbide bakarra jartzea aktore mota guztientzat, eta horren identifikazioa ahalbidetuz, rolak eta ikuspegia/edizioa baimenak hobeto kudeatzeko.

- **Multi-erabiltzailea, multi-profila:** Plataformarekin interakzioan aritu behar diren erabiltzailetzat hartuko dira aktoreak. Beraz, hainbat lan arlo aztertu, eta aktore bakoitzari modu pertsonalizatuan, adiskidetsuan eta eskuragarrian emango zaizkio beharko dituen funtzionaltasunak/tresnak.

- **Multi-hizkuntza:** Komunikazio-kanalak hurbilak, irisgarriak, hizkuntza ulergarrian eginak eta erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan izan beharko dira.

- **Erabiltzeko erraza:** 2.0 tresnek eta, bereziki, blogak, wikiak,… erabiltzaileen interakzioa eta erabilera errazteko formatua dute IKT aplikazioen bitartez. Esaterako, bloga, proiektuaren sustatzaileek/bultzatzaileek elikatuta, oinarrizko komunikabide digital egokia, hurbila eta erabiltzeko erraza da. Prozesuan parte hartzen duten herritarrei ez ezik, gizarte osoari ere proiektuaren berriak eta aurrerapenak komunikatzeko balio du. Prozesuaren faseak bete eta edukiak sortu ahala, herritar

guztientzat egongo dira ikusgai, web orrialdeak balira bezala. Gainera, horietan guztietan oharrak sar daitezke, hezkuntza prozesuaren alde eginez, eta konfiantza sortzeko oinarrizkoa den sentimendua sortuko du, hau da, "entzuten gaituzte", "kontuan hartzen gaituzte".

- **Elkarlanean edukiak sortu:** Wikiari esker, sortu eta editatu daiteke, erreferentziarako bakarra den webgunea izateko, prozesuaren dokumentazioa sortu eta jarraitzeko. Prozesuan zehar garatutako produktuak balidatzeko erabili daiteke (ikus 1. figura), bai inguru murriztuetan (esaterako talde teknikoari) bai parte hartzen duten herritarrei, edo herritar guztiei zabalik kasuaren arabera, unearen arabera. Esaterako: Proiektuaren definizioa, diagnostiko adostua, jarduera proposamenak, azken txostena,…

- **Komunikazio sinkronikoa eta asinkronikoa:** IKTek komunikazio mota hauek ahalbidetzen dituzte: Lehenengorako, berehalako mezularitza zerbitzua hartzen du barne, non pertsonek hitz egin ahal duten; eta bigarrenerako, foroen zerbitzu bat, non pertsonek, hala nahi izanez gero, galderak, oharrak eta abar utz ditzaketen. Iritziak trukatzeko foroak gai horiei buruz sesio-aurrean. Foroetan, foro orokorren bat ere sartu ahal da, sesioetako foro guztietarako sarbide zentralizatua hain zuzen.

- **Jakinarazpena:** Aplikazio honen erabiltzaileek dauden berrikuntza guztien jakinarazpenak jasotzeko aukera izan beharko dute. Ahal den neurrian, jakinarazpen hauek malguak izan beharko dira, hau da, erabiltzaileak interesa duen alderdi horiek bakarrik jakinaraztea, eta horretarako, harpidetzarako aukerak jarriko dira. Jakinarazpenak RSS teknologia erabil dezake, baita posta elektroniko eta SMSaren bidez ere. Era berean, denbora errealeko web irtenbideen bitartez, hala nola, twitter…

- **Lankidetza ingurua:** Talde dinamika, bileren kudeaketa eta abar hobeto kudeatu ahal izateko tresnak.

- **Sarbidea edukietara:** Sortutako informaziorako sarbidea (multimedia), bileretan tratatu beharreko gaiak hobeto jarraitzeko (estekak hitzaldietara, herritarren arteko foroetako elkarrizketetara, bideoak, etab.), eta hirugarren lekuetako edukia txertatuta. Prozesuan sortutako eduki asko ez dira plataforma horretan bilduko horren administrazioa errazteko, baina horien banaketa globalagoa egiteko ere bai. Bideoen kasuan, adibidez, Youtuben gordetzen badira, etab.

- **Online inkestak:** Ebaluazio etengabeari dagozkion datuak jaso eta ustiatzea asko erraztuko litzateke tresna mota hau erabiliz.

- **Aurkezpenen/hitzaldien kudeaketa:** Hitzaldiak, eta horien gaineko oharrak eta galderak sortu, zabaldu, bildu, sailkatu eta bilatzea errazago bilakatu dezakeen aplikazioa izatea.

- **TB Kanala, video streaming, zuzenekoa/grabatua:** Hitzaldiak eta bestelako ekitaldiak zuzenean eman ahalko lirateke, eskuragarriago izateko. Grabatuta geratzen den materiala izanik, berriro erabili daiteke, prozesua errazago eta emankorrago eginez. Bai zuzenean bai grabatuan, herritarrek hizlariei galderak eta zalantzak bidaltzen parte hartu lezakete.

- …

Tresnen aukeraketa oinarrizko faktorea da. Kode libreko software aukera apustu interesgarria da, eta oso koherentea partaidetza ereduarekin eta defendatzen diren printzipio eta baloreekin, eta gainera kostu ekonomikoan aurreztea ekar lezake.

4.2. 2. agertokia: lehendik sortuta dauden komunitate birtualekin elkarlanean jardutea

IKTei esker, komunitate birtualen lankidetza-guneak sortu dira, eta modu aktiboan hartu zuten parte ezagutza sortzen, printzipioak, idealak edo, soilik, helburu zehatz batzuk defendatzen. Ezin dugu ahaztu dagoeneko sortutako komunitateak daudela, hor daude. Argi dago, bestalde, horiek kontuan hartu ahal eta behar ditugula, erakundeen eta komunitate birtualen artean lankidetza eraiki ahal dela modu positiboan.

Kapitulu honen helburua da komunitate birtual horietako batzuk ezagutaraztea, erakundeen eta komunitate birtualen arteko lankidetza esperientziak identifikatzea, eta hausnartzea zein lankidetza-formula eraiki, zein harreman-mota ezarri eta zer jarrera edo gaitasun sortu erakundeari begira.

Komunitate horietako lider, parte-hartzaile eta jarraitzaileen artean korronte asko daude, mutur batetik, demokrazia ireki baten aldekoak, erakundeen bitartekaritzarik gabe eta, beste muturrean, erakundeak bitartekari gisa ikusten dituztenak, baina bestelako erakundeak ikusten dituzte, irekiagoak, herritarren eskariei harrera hobea egiten dietenak, zerbitzurako funtzioa beteta, herritarrei modu aktiboan eta konprometituan entzunez. Herritarrekin harremanetan eta interakzioan jartzeko eredua aldatzearen alde egiten dute. Haien ustez, IKTen bitartez eta bereziki web sozialaren bitartez, hain zuzen, urrats garrantzitsuak emango dira, atzera bueltarik gabe, norabide horretan.

[Osimo, 2008]-k lau kategoriatan sailkatzen ditu komunitate hauetako erabiltzaileak: 1. Erdian erabiltzaileen gutxiengo bat jartzen du, oso aktiboak edukiak sortzen, blog, wiki, artikulu, slideshare aurkezpen, bideo, argazki eta abarren bitartez. %1 eta %3 artekoa da blogak dituzten interneteko erabiltzaile kopurua, gutxi gorabehera. 2. Ondoren, berrikusi, oharrak gehitu, etiketatu, ebaluatu, aupatu eta abar egiten dituzten erabiltzaileak jartzen ditu. Oinarrizko erabiltzailetzat hartzen ditu edukiak aberasteko eta horien kalitatea ziurtatzeko, eta %10 dira. 3. Erabiltzaile gisa edukiak sartu eta horietaz baliatzen dira, bertan sartu, irakurri, ikusi eta arrastoa uzten dute, %40 dira. Azkenik, 4. Borondatez edo ez, eduki horiei arreta jartzen dieten erabiltzaile guztiak. 2.0 web-a zer den jakin edo ez, baina arrastoa uzten dutenak, %100. Ustez kopuru horiek azkar handituko direla gehitu du.

[Ortiz de Zárate, 2008]-n blogarien komunitatea aurkeztu da komunitate lauso bezala, harreman ahulez lotuta. Egileak deskribatu du behetik gora sortutako komunitate gisa, taldea koordinatzeko liderrik gabe. Hala ere, gero eta ohikoagoa da blogak elkarrekin aurkezteko plataformak aurkitzea, intereseko komunitatea sortuta. Blogari bakoitza zenbait komunitatetan dago aldi berean. Hauek dira batzen eta mugatzen dituzten faktoreak: Hizkuntza, inguru geografikoa eta adskripzio tematikoa. Blogger

kulturak antzeko hainbat balore eta jokabide ditu: askotan eta pasioz idatzi, irakurri eta beste blogak lotu, iturriak aipatu, beste blogak komentatu, 1. pertsonan idatzi elkarrizketa tonuan, sareko ekintza sozialetan parte hartu, eztabaidatu eta kontra egin, komunitateari balorea eman trukean ezer ez eskatuz. Motibazioa hauxe izan daiteke: ezagutza, sormena, ospea edo erreputazioa, dibertsioa,…

Mota askotako blogak daude eta oso zaila da horiek sailkatzea. Ez dago sailkatzeko modurik gaia irizpidetzat hartuta, milaka aukera hartzen baitituzte. Irizpidea egilea bada, blogak indibidualak dira, talde txikienak edo kolektiboenak. Edo pertsonala edo instituzionala, etab.

Baina agian onena da honelako adibide errealetara hurbiltzea:

- **Trukatzeko web-ak:** Gomendioak, eremu birtualera eramanda eta erabiltzaile guztientzat zabalduta, lagunen ohiko aholkuak bezalakoak, zerbitzuen trukeak, etab.:

  - ✓ Zure hiriko zerbitzuak (http://11870.com): web horri esker erabiltzaileek zerbitzuei buruzko iritziak jarri eta beste erabiltzaileen iritziak ikusi ditzakete.

  - ✓ Askaro (http://www.askaro.com/?world=1): web horri esker zerbitzuei buruzko galderak jarri ditzakezu google maps-eko mapa batean eta aholkuak egin ditzakezu.

  - ✓ Yibril (http://www.yibril.com): web horri esker, kontsumitzaileek produktuen gaineko aholkuak egin ditzakete, eta erabiltzaileek beren erosketak bideratu ditzakete aholku horien bitartez.

  - ✓ Bancos de tiempo Barrios altos de Bilbao (http://www.bdtbilbao.org/), Denbora bankua edo zerbitzuak trukatzeko sistema denboraren arabera.

- **Gizarte ekintza, herritarren partaidetza eta internet komunitateak:**

  - ✓ Colabora en red (http://www.colaboraenred.com/ciudades/): Herritarren lankidetza proposamena, lankidetzarako plataforma teknologikoa sortzeko. Ekimen honek tresnak sortu, partaidetzarako bideak ireki eta herritarren inplikazioa bultzatu nahi du gure gizarteko eguneroko arazoak konpontze aldera.

  - ✓ Alexandra Citizen Engagement (http://www.scribd.com/doc/16572043/Alexandra-Citizen-Engagement?autodown=pdf)

  - ✓ Guide to Creating Your Own Apps for Democracy (http://www.appsfordemocracy.org/guide-to-creating-your-own-apps-fordemocracy/)

Politikara lotutako komunitateak:

- ✓ Politika 2.0 (http://politika20.wikispaces.com): 2.0 pertsonen komunitate baten ekimena, Politikan aldaketak bultzatzeko, eredu parte-hartzaileagoak eta herritarrengandik hurbila lortzeko.

- ✓ Policy Pitch (http://policypitch.com/aboutus.php): plataforma horri esker, herritarrek politikako ideia berriak bota ditzakete tokiko eremurako, besteekin lankidetzan aritu beren politikak hobetu eta sustatzeko, eta online komunitatea mundu errealeko ekintzak bihurtu. Horren helburua da herritarrei zuzeneko ahotsa ematea tokiko gobernuan, eta komunitatearen aldaketan eragitea. Izan ere, aldaketa progresiboa behetik gorako ikuspuntuarekin begiratzen dute, eta ez goitik behera.

Agintariei presioa egiteko Web-ak:

- ✓ Fix my city (http://www.fixmycitydc.com/): web horri esker, Google Maps-eko mapa batean hirietan dauden arazoak detektatu daitezke, tokiko administrazioak hiriguneko lehentasunezko mantenu beharren ideia bat izan dezan.

- ✓ Ziudad, Zumbidos con fuerza!, zure ahotsa eraman tokiko administraziora (http://ziudad.es/)

- ✓ Vox populi (http://loogic.com/vox-populi-la-participacion-ciudadana-en-el-movil/) antzekoa baina sakelako telefonoaren bitartez.

- ✓ Parlio (http://www.parlio.org/) Eusko Legebiltzarreko datuak jasota, horiek tratatu, etiketatu eta erakunde publikoek zer egin beharko luketen erakusteko.

- ✓ Enclave de Ciudadanas por Getxo (http://enclavedeciudadanasporgetxo.blogspot.com/) Getxoko emakumeek osatutako herritarren mugimendua. Horren helburu nagusia da udaleko ordezkari politikoei Getxoko herritarren kezkak eta beharrak jakinaraztea, eta Getxoko udalerriko Gizon-emakumeen Berdintasun Planaren jarraipena egitea.

Kexa sozialeko web-ak:

- ✓ Aparcas como el culo (http://www.aparcascomoelculo.com/): Web-aren erabiltzaileek protesta egiteko txarto aparkatuta dauden autoen aurka.

- ✓ Mi queja (http://miqueja.es/mqe/): web horren erabiltzaileek konponketak eskatzen dituzte beren hirietan.

Komunitate hauek adibide gutxi batzuk besterik ez dira, eta sailkatzeko modu hau, hurbilketa txiki bat, Baina hor dagoen errealitatearen adibideak dira, eta potentzial

handia eskaintzen dute lankidetza-sarea zabaltzeko eta ezagutza eta adimen kolektiboa sortzeko.

Komunitateak badaude eta modu autonomo eta librean sortzen dituzte beren eztabaida propioak. Erakundeek modu aktiboan, zintzoan eta konprometituan entzun dezatela espero dute. Horrela, elkarrizketak entzun, partaidetza jarraitu, ekarpen horiek jaso eta horren arabera esku hartzeko, itzulera bat egonik, eta dagozkien kasuetan, erakundean sartzen joateko. Halaber, erakundea horietara hurbildu eta sarean erakundearen eta komunitate birtualen arteko eztabaidak sortzeko bultzatu ahal izango luke, 2.0 laguntzaileak hartuz moderatzaile gisa, askatasunez, edo horietan parte hartuz. Erantzun eta emaitzen aitortza publikoa ere espero da.

Komunitate birtual batek izan lezakeen errezeloa edo konfiantza falta aukeratzat hartu beharko litzateke, horiek erakartzeko, batez ere ahotsa emanez.

Hainbat faktorek eragin dezakete esperientzia arrakastatsu batean. Ondoren, kontuan hartu beharreko lagin laburra dago:

- Nagusia izango litzateke **lidergo politikoa eta sentsibilitatea partaidetzaren alde**, web sozialak bezalako teknologien laguntzan oinarrituta, botere publiko, aktore politiko eta funtzionarioen benetako inplikazioa. Kultura, mentalitate eta eredu aldaketa gerta dadin, edozein tresnaren gainean.

- Bigarren faktorea izango litzateke **baliabideen dedikazioa.** Izan ere, gaitasuna duten langileak beharko dira 2.0 gune horretan lan egiteko, 2.0 filosofia ulertu eta onartzen dutenak, entzuteko eta erantzuteko gai, eta seguruenez, prestakuntza-prozesuei heldu beharko zaie, administrazioan teknologia berriak hobeto ulertzeko.

- Era berean, erakundeak lankidetza-esparru argia zehaztu beharko du **komunitate birtualekiko lankidetzarako ekimen mota honetarako**: helburuak, mugak, prozesuen diseinua, aitorpena, etab., konpromiso eta erantzukizun argiak zehaztuta.

- Azkenik, partaidetzaren oinarrizko irizpideekin koherentzia mantentzeko, **erakundeak informazioa eman beharko du**, garden, argi, ulergarri,... eta pixkanaka konfiantza eta lankidetza giroa sortu modu positiboan.

5.Erreferentzia bibliografikoak

- [Kaleidos1, 2008] 2008, "Políticas, servicios y equipamientos de proximidad: la proximidad como valor y como práctica en las políticas públicas locales", Kaleidos. red fundación

- [Kaleidos2, 2008] 2008, "Equipamientos municipales de proximidad. "Metodologías para la participación ciudadana." Kaleidos.red fundación

- [Aibar, Urgell, 2007] Aibar, E.; Urgell F., 2007, "Estado, burocracia y red. Administración electrónica y cambio organizativo" Ed. Ariel

- [Brugué, 2008] Brugué Q., 2008, "Transversalidad: del concepto a la práctica, de las ideas a los resultados" Kaleidos.red fundación

- [Campo, 2009] Campo, 2009 "Estudio sobre ciber-democracia en el congreso de los diputados: comunicación e interacción entre ciudadanos y parlamentarios a través de internet (2004-2008]"

- [Casillas, 2006] Casillas I, 2006 'Ciudadanía y participación digital. Un estudio sobre los mecanismos de participación ciudadana basados en Internet en los ayuntamientos vascos'

- [Consumer, 2009] Consumer, 2009 "administración electrónica municipal: más información que gestión efectiva de trámites" http://revista.consumer.es/web/es/20091101/pdf/ revista_entera.pdf

- [Criado, Ramilo, 2010] Criado J.I., Ramilo M.C., 2010, "De la Administración Pública electrónica a la Administración Pública Relacional: Aportaciones para una propuesta analítica integradora", Observatorio para la cibersociedad, http://www.cibersociedad.net/congreso/comms/c08criado-ramilo.htm

- [Innerarity, Gurrutxaga, 2009] Innerarity D., Gurrutxaga A., 2009, "¿Cómo es una sociedad innovadora?", Innobasque

- [Lizarralde, Goikolea, 2007] "e-Democracy factors and IT-governance factors for a best implementation of e-democracy projects and strategies in a local and regional authorities [RLAs]", IADIS IJwww, Lisboa, 2007ko azaroa

– [Lizarralde, 2008] "eDemocracia: definición y delimitación del concepto de e-Democracia" curso de verano UPV, Donostia, 2008ko uztaila

– [Macintosh, 2006] Macintosh A, Whyte A. "Evaluating how eParticipation changes local democracy", eGOV06, 2006, http://www.iseing.org/egov/eGOV06/Accepted%20Papers/624/ CRC/Evaluation%20of%20eParticipationv-v2-submitted.pdf

– [Orlikowsky, 2000] Orlikowsky , 2000, "using technology and constituting structures: a practical lens for studying technology in organizations" Organization Science

– [Ortiz de Zárate, 2008] Ortiz de Zárate,A. 2008, "Manual de uso del blog en la empresa. Cómo prosperar en la sociedad de la conversación" libros Infonomía.

– [Ortiz de Zárate2, 2008] http://eadminblog.net/post/2008/05/22/funkziona-web-nuevas-habilidades-para-una-concepcion-relacional-del-trabajo-publico

– [Ossandon, 2005] http://www.it4all-bilbao.org/ponentes/Javier_Ossandon.pdf

– [Osimo, 2008] Osimo D., 2008, "Web 2.0 in Government: Why and How?" http://ipts.jrc.ec.europa.eupublications/pub.cfm?id=1565

– [Pratchett, 2005] Pratchett, 2005, Barriers to eDemocracy http://www.dmu.ac.uk/Images/dmu3_research%20report%204-3%20_formatted__tcm2-32559.pdf

– [Pindado, 2008] Pindado F., 2008, "La participación ciudadana es la vida de las ciudades", Ediciones del Serbal

– [Política 2.0, 2009] "conclusiones colaborativas" curso de verano Politika 2.0, jun 2009, Donostia-San Sebastián, http://www.nuestracausa.es/forum/topics/conclusiones-sobre-politica-20

– [Pietro-Martín, 2010] Prieto-Martín P., 2010, "Participación en el ámbito local: caminando hacia una democracia colaborativa, Sololá (Guatemala], Asociación ciudadaes Kyosei (en edición),http://www.ckyosei.org/docs/(e)ParticipacionEnElAmbitoLocal.CaminandoHaciaUnaDemocraciaColaborativa.pdf

– [Woka Euskadi, 2009] "oportunidades de actuación frente a crisis, desde a innovación y la cooperación" Innobasque sep 2009, resultados de Woka Euskadi

– [Worldcafé EUDEL, 2010] "Resultados del World café organizado por Eudel-escenarios eGobernanza: escenario1, espacio virtual de colaboración, las TICs como soporte a los procesos de participación deliberativos y escenario 2: Colaborar con comunidades virtuales ya creadas", Eudel 2010eko ekainak 15.

- [Alexandra Citizen Engagement, 2010], http://www.scribd.com/doc/16572043/Alexandra-Citizen-Engagement?autodown=pdf
- [Aparcas como el culo, 2010], http://www.aparcascomoelculo.com/
- [Apps for Democracy, 2010], http://www.appsfordemocracy.org/guide-to-creating-your-own-apps-for-democracy/
- [Askaro, 2010], http://www.askaro.com/?world=1
- [Bancos de tiempo Barrios altos de Bilbao, 2010], http://www.bdtbilbao.org/
- [Colabora en red, 2010], http://www.colaboraenred.com/ciudades/
- [Enclave, 2010], http://enclavedeciudadanasporgetxo.blogspot.com/
- [Fix my city, 2010], http://www.fixmycitydc.com/
- [Mi queja, 2010], http://miqueja.es/mqe/
- [Parlio, 2010], http://www.parlio.org/
- [Policy Pitch, 2010], http://policypitch.com/aboutus.php
- [Politika 2.0, 2010], http://politika20.wikispaces.com
- [Servicios de tu ciudad, 2010], http://11870.com
- [Vox populi, 2010], http://loogic.com/vox-populi-la-participacion-ciudadana-en-el-movil/
- [Yibril, 2010], http://www.yibril.com)
- [Ziudad, 2010], http://ziudad.es/

2.0 tresnen eranskin laburra

Eranskin honetan azalpen laburra emango dugu 2.0 Web-aren kontzeptuari eta jatorriari buruz. Ondoren, labur-labur zehaztuko dira 2.0 web tresna batzuk, administrazio publikoan erabiltzeko baliagarriak baitira, eta ordena alfabetikoan aurkeztuko ditugu, azalpen kontzeptual labur batekin, beren potentziala erakutsiko dugu, eta azkenik, erreferentzia bibliografiko interesgarriak eskainiko ditugu, eta lehentasuna emango diegu tresna hauen funtzionamendua modu didaktikoan erakutsi ahal dutenei.

A.1 Web 2.0: Kontzeptuak eta jatorria

Ez dago definizio ofizialik 2.0 Web-erako; izan ere, termino horrek tresna eta zerbitzu asko hartzen ditu barne, eta praktika eta printzipio sistema berri bat eman dio sareari.

"Web 2.0" terminoak Dale Doughertyk eta Tim O'Reillyk egindako 'brainstorming' saio batean du jatorria, ideia-jasa partekatu zuten batzar batean. Honetan konturatu ziren, porrot egin ordez, web-a inoiz baino garrantzitsuagoa zela, aplikazio berri erakargarriekin eta erregulartasun harrigarrian agertzen ziren webguneekin. Ekitaldi horretan web-aren berpizkundeaz eta bilakaeraz hitz egiten zuten, aplikazio tradizionaletatik web bidez funtzionatzen zuten aplikazioetarantz azken erabiltzailearengana zuzenduta, lankidetza sortzen duten aplikazioak eta idazmahaiko aplikazioak ordezkatzen dituzten zerbitzuak. Hortik datoz Web 2.0 eta Web soziala.

Bideoen erreferentzia bibliografikoak:

- http://www.youtube.com/watch?v=OwWbvdllHVE
- http://www.youtube.com/watch?v=KlLY3D--yw0&feature=related

A.2 Web 2.0 tresnak

A.2.1. Blogak

Blog bat, edo **bitakora** bat, aldian-aldian eguneratutako webgunea da, eta egile baten edo batzuen testuak edo artikuluak modu kronologikoan biltzen ditu. Lehenengo,

berriena agertzen da. Bertan, egileak askatasuna du beti nahi duena argitaratuta uzteko.

Normalean, blog baten artikulu bakoitzean, irakurleek beren oharrak idatzi, eta egileak horiei erantzun ahal die. Horrela, eztabaida sortu daiteke, elkarrizketa bat alegia. Hala ere, aukera hori blogaren egileak hartutako erabakiaren menpe dago. Izan ere, tresna hauen bidez diseinatutako blog batzuetan ezin dute parte hartu internauta guztiek –edo inork ere ez. Blog bakoitzaren erabilera edo gaia partikularra da. Batzuk pertsonalak dira, kazetaritzakoak, enpresa arlokoak edo korporatiboak, teknologiakoak, hezkuntzakoak, politikakoak, askotako edukiak dituztenak, eta abar.

Herritarrei zabaldu eta horien partaidetzaren alde irmoki egiten duen Administrazioarentzat, bloga tresna bat izango da irekitasun eta gardentasun baloreak bultzatzeko, oinarrizkoa sinesgarritasuna sortzeko, baldin eta irudi zuzena agertzeko prest badago. Bere tresna izango da komunitatearekin eztabaidatzeko, interesa pizteko eta herritarrekin lotura pertsonalak eraikitzeko. Gainera, herritar berriengana heltzeko aukera bultzatuko da, kanal osagarri gisa mantenduta.

Blogak sortzeko, zenbait web orrialde daude, esaterako: **blogger.com** (https://www.blogger.com), **blogspot.com** (http://blogspot.es)…

Erreferentzia bibliografikoak:

- **Bideoak:** Blogger: http://www.youtube.com/watch?v=DJUgXFfkASk&feature=related
- **Esku-liburuak:** Blogger: http://www.atinachile.cl/node/3258

A.2.2. Online inkestak

Web inkesta bat Internet bidez egindako inkesta elektronikoa da, erabiltzaileek webgune batean emandako erantzunen arabera.

Web inkesta mota batzuk daude. Alde batetik, web formatuko inkesta tradizionalek hainbat galdera dituzte, eta nork erantzuten duen ezagutu eta inkestaren emaitzak lortzeko balio dute, populazio segmentuen arabera (adina, enplegua, etab.).

Bestalde, mini-inkestak gai zehatz baten inguruko iritzia lortzeko zuzenduta daude, eta galdera baten edo askoz jota bi galderaren bitartez.

Online inkestei esker, informazioa lor daiteke bezero, langile, erabiltzaile eta abarren gainean, modu askoz eraginkorrago batean. Online inkesta hauen erabilerak hainbat onura ekar ditzake, besteak beste, bere kostu baxua, emaitzak lortzeko azkartasuna, fidagarritasuna, izaera interaktiboa, bere irismen handia eta bere jarraipen erraza.

Online inkestak egiteko zenbait tresna erabil daitezke, esaterako: **doodle** (http://www.doodle.com/) **ed**o **encuestafacil.com** (http://www.encuestafacil.com/).

Eskuliburuen erreferentzia bibliografikoak:

- Doodle:http://www.blogcatalog.com/search/frame?term=crear%20encuesta&id=0ebd50f98160205df8dd98987b4bc299
- Encuestafacil.com: http://www.scribd.com/doc/21362733/Guia-rapida-de-encuesta-facil

A.2.3. Faboritoen kudeaketa eta etiketatu soziala

Interneteko markagailua da web orrialde bat gordetzeko kokalekua, geroago berrikusi ahal izateko. Web orrialde baten kokalekua URL batez adierazten da. Web nabegatzaile moderno guztiek aukera dute erabiltzaileak bisitatu eta gorde dituen web-ak katalogatu eta horietara erraz sartzeko. Gordetako estekak **faboritoak** deitzen dira Internet Explorer-en, eta **markagailuak**, Mozilla Firefox-en, merkatuan gehien erabilitako web nabigatzaileetan alegia.

Markagailuak web orrialde faboritoetarako estekak gordetzeko modu erabilgarria da. Markagailuen zerrendan oraingo Webgunea gehitzeko, une horretan erabiltzen ari den orrialdea gordeko da markagailuetan. Une hauetan, nabigatzaileak webguneen hainbat erlaitz erakusten baditu, bakarrik erantsiko da aukeratutako erlaitzaren URLa. Markagailu bat gehitzean, horren ordezko izen bat jarri, eta nabigatzaileak zein karpetatan gorde behar duen aukeratu daiteke.

Faboritoak kudeatzeko modu asko ditugu markagailuen tresna-barra gisa, eta nabigatzailearen goialdean agertuko zaigu. Markagailuen menu bat, lehen planoan ager ez daitezen…

Bestalde, markagailu sozialak eta etiketatu soziala web aplikazioak dira interesgarri edo erabilgarriak iruditzen zaizkigun webguneak, blogak, wikiak, bideoak eta podscast-ak bildu, sailkatu eta partekatu ahal izateko.

Markagailu sozialen bitartez, gure estekak web orrialde batean gordeko ditugu. Web orrialde horretan sar gaitezke interneten konektatutako edozein ordenagailutik, eta gainera, beste erabiltzaileekin partekatu ahal ditugu, esaterako, RSS teknologien bitartez.

Doako programa asko daude web-ean zeregin hauek betetzeko. Hona hemen ezagunenak: **del.icio.us** (http://delicious.com/), **Mister Wong** (http://www.mister-wong.es/), **Blinklist** (http://www.blinklist.com/) eta **Diigo** (http://www.diigo.com/).

Aplikazio horiek eskaintzen dizkiguten abantailen artean, hurrengoak nabarmendu ditzakegu:

- Estekak sailkatu etiketa bat edo batzuen bitartez.
- Erabiltzaileen sareak edo taldeak sortu.
- Zure estekak partekatu etiketa hodeien bitartez, zure blogeko esteken zerrendaren bitartez eta, RSS bidez, erabiltzaile baten kontuan edo interesatzen zaizkizun edukien etiketetan izena emateko aukeraren bitartez
- Beste erabiltzaile batzuek sortutako estekak zure kontuan bildu, eta linean editatu.
- Nabigaziorako osagarriak erabili, estekak biltzeko eta sailkatzeko lana errazte aldera.
- Zure estekak publikoetan edo pribatuetan sailkatu.

Eskuliburuen erreferentzia bibliografikoak:

- Del.icio.us:http://www.ieslaasuncion.org/josejaime/cursillos/charlaweb_20_2008/etiquetadosocial.html
- Blinklist: http://www.slideshare.net/ovando/marcadores-sociales-blinklist
- Diigo: http://www.top-windows-tutorials.com/diigo.html
- http://webinstituteforteachers.org/2000/curriculum/homeroommodules/bookmarks/guide.htm

A.2.4. Kokaleku geografikoa

Google Maps (http://maps.google.es/) Googleren zerbitzua da, eta teknologia kartografiko indartsu eta erabilerraza eskaintzen du, baita tokiko enpresei buruzko informazioa ere (kokalekua, kontakturako informazioa eta bertara heltzeko azalpenak).

Hauek dira online tresna honen abantailetako batzuk:

- Enpresak eta kontakturako informazioa leku berean bilatu, hori guztia mapan txertatuta.

- Arrastatu ahal diren mapak, ondoko lekuak ikusi ahal izateko.
- Satelite bidezko irudiak ikusi.
- Mapak erliebean.
- Street View, kaleko irudiak ikusteko eta horietatik mugitzeko.
- Ibilbide zehatzak, bidaia planifikatu ahal izateko.

Tresna honetaz gain, telefonorako aplikazio bat dago, **Google Latitude** (http://www.google.com/intl/en_us/latitude/intro.html) izenekoa, erabiltzailea zein kokaleku geografikotan dagoen jakinarazi ahal izateko eta horrela zure kontaktuek jakin dezaten.

Erreferentzia bibliografikoak:

Google maps:

- **Bideoak:** http://www.youtube.com/watch?v=nyAVgyJDnLU
- **Bideoak:** http://www.youtube.com/watch?v=7eGUNyMN0ds&feature=channel

Google Latitude:

- **Bideoak:** http://www.youtube.com/watch?v=Q-Oq-9enE-k

A.2.5. Sare sozialak

Sare soziala egitura sozial bat da, eta grafo bat edo batzuen bitartez adieraz daiteke, eta bertan nodoek indibiduoak ordezkatzen dituzte (batzuetan aktore deituta), eta aristek, horien arteko harremanak.

Web aplikazioak dira pertsonek beren lagunekin kontaktatu edo lagun berriak ere egin ditzaten. Halaber, erabiltzaileek edukia partekatu, interaktuatu, elkarri eragin eta antzeko interesen gaineko komunitateak sortu ahal dituzte: lana, irakurketak, jolasak, lagunak, maitasunak, etab.

Hona hemen teknologia honen abantailetako batzuk:

- Partaidetza eta lankidetza errazten dute pertsonen artean, hau da, erabiltzaileek lineako proiektu batean parte hartu dezakete edozein tokitatik.

- Identitate pertsonala eta/edo birtuala eraiki daiteke; izan ere, erabiltzaileek edozein informazio mota (zaletasunak, usteak, ideologiak, etab.) partekatu dezakete gainerako zibernautekin.
- Pertsonen arteko harremanak errazten dituzte, edozein barrera mota saihestuz, bai kulturalak bai fisikoak.
- Une guztietan behar den informazioa lortzea errazten dute, berehala eguneratzen delako.
- Ikasketa integrala errazten dute eskolatik kanpo, eta lortutako kontzeptuak praktikan jar daitezke.

Hauek dira interneteko sare sozialetako batzuk: **Twitter** (http://twitter.com), **Facebook** (http://www.facebook.com), **Tuenti** (http://www.tuenti.com) eta **Linkedin** (http://www.linkedin.com/).

Erreferentzia bibliografikoak:

- **Bideoak:**
  - ✓ **Twitter:** http://www.youtube.com/watch?v=IHUczEDX_FA&feature=related
  - ✓ **Facebook:** http://www.youtube.com/watch?v=H0SMNdZI1Og
  - ✓ **Tuenti:** http://internet-y-ordenadores.practicopedia.com/como-usar-tuenti-2077
- **Gidaliburuak:**
  - ✓ **Twitter:** http://www.puntogeek.com/2009/11/16/como-usar-twitter/
  - ✓ **Facebook:** http://vida20.com/86/aprende-a-crear-una-cuenta-en-facebook-paso-a-paso
  - ✓ **Tuenti:** http://www.genbeta.com/web/tuenti-a-fondo
  - ✓ **Linkedin:** http://internet.comohacerpara.com/n4694/como-utilizar-linkedin.html

A.2.6. Wikiak

Wiki bat da boluntario askok web nabigatzaile batetik editatu daitekeen Web orrialdea, Interneten argitaratu aurretik edukia onartu behar izan gabe. Horiek partekatzen duten testu bera sortu, aldatu edo ezabatu dezakete. Wikipedia adibide bat da, interneten entziklopedia librea garatzen ari den proiektua.

Wikiak, era berean, inguru itxietan edukiak modu parte-hartzailean sortzeko tresnak bezala erabiltzen dira, esaterako, ikerketa talde baten barruan. Horrela, dokumentazio globalerako eremua izango da talde osoarentzat online bidez sartu eta editatzeko.

Wiki baten erabilera nagusia da orrialdeak berehala sortu eta hobetu daitezkeela. Horrela, erabiltzaileak askatasun handia dauka, eta interfaze oso erraz baten bitartez. Horregatik, gero eta jende gehiagok hartzen du parte bere edizioan; izan ere, sistema tradizionaletan, zailagoa da erabiltzaileentzat gunea hobetzen laguntzea.

Wiki bat webgune honen bidez sortu daiteke: **www.wikispaces.com**.

Erreferentzia bibliografikoak:

- **Bideoak:**
  - ✓ http://www.youtube.com/watch?v=jlgk8v74lZg&feature=player_embeddedManuales
  - ✓ http://creandowikis.wikispaces.com/space/showimage/como+crear+un+wiki_skin.swf
- **Esku-liburuak:**
  - ✓ http://es.wikibooks.org/wiki/Manual_wiki
  - ✓ http://aulablog21.wikispaces.com/tallerwikispaces2